

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024”

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/07/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030; Kế hoạch số 314/KH-UBND ngày 14/5/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024-2026;

Thực hiện Kế hoạch số 71/KH-SGDĐT, ngày 12 tháng 6 năm 2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc Triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024”;

Thực hiện Công văn số 1969/SGDĐT-HĐKSCT, ngày 10 tháng 10 năm 2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn triển khai tổ chức điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024”;

Trường THPT Phan Đình Phùng Triển khai Kế hoạch “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 tại trường THPT Phan Đình Phùng cụ thể như sau:

I. Mục tiêu, yêu cầu

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.

- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với bậc THPT của nhà trường.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

II. Phạm vi và đối tượng

Việc triển khai điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện với phạm vi và các đối tượng như sau:

Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 được thực hiện trên phạm vi trường THPT Phan Đình Phùng mẫu điều tra toàn tỉnh Đắk Nông, đối với cấp học THPT.

Đối tượng: Đại diện cha mẹ học sinh và học sinh đang học tại trường THPT Phan Đình Phùng.

Cấp học	Đối tượng
THPT	Cha mẹ học sinh và Học sinh

III. Mẫu khảo sát

1. Chọn mẫu khảo sát

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Trong đó việc chọn huyện và xã sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (hay còn gọi là mẫu chỉ định).

Giai đoạn 1. Chọn khối

Chọn 03 khối 10, 11, 12 thuộc ba nhóm (1) Học tốt, (2) Học Khá và (3) Học trung bình.

Giai đoạn 2. Chọn lớp

Khối 12 chọn 04 lớp, khối 11 chọn 02 lớp, khối 10 chọn 01 lớp.

Giai đoạn 3. Chọn học sinh và cha mẹ học sinh (CMHS) tham gia khảo sát (được cụ thể hóa trong quá trình thực hiện).

Tổng số học sinh tham gia khảo sát là 259 em và cha mẹ học sinh tham gia khảo sát là 259 phụ huynh, tính theo công thức tính cỡ mẫu điều tra:

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

Trong đó, n là tổng số người tham gia khảo sát; N là tổng số học sinh/CMHS toàn trường (tính tại thời điểm khảo sát); và e là sai số cho phép 5%. Có 06 lớp khảo sát với 259 học sinh/cha mẹ học sinh.

Danh sách cụ thể lớp theo phụ lục 1 đính kèm.

IV. Thời gian, địa điểm, phương án khảo sát:

- Thời gian, địa điểm khảo sát: Theo phụ lục 2 đính kèm.

- Phương án khảo sát: Lớp được chọn khảo sát (theo phụ lục 1) ban hành giấy mời đại diện cha mẹ học sinh được tiến hành lấy ý kiến, đến trường nơi con mình đi học, dưới sự hướng dẫn của cán bộ điều tra (Đoàn TN, GV Tin học, GVCN lớp), trả lời thông tin vào phiếu điều tra. Trường hợp đại diện cha mẹ học sinh vắng mặt, cán bộ điều tra là (Đoàn TN, GV Tin học, GVCN lớp) đi đến nhà ở của từng người đề hướng dẫn, phát và thu phiếu điều tra.

V. Nội dung thực hiện

Thời gian	Nội dung
10/2024	Nhận Công văn Xây dựng kế hoạch chi tiết
10/2024	Triển khai Kế hoạch đến GVCN, HS, phụ huynh chi tiết
10/2024	Tham mưu ban hành các QĐ thành lập HĐ, QĐ thành lập tổ giúp việc
10/2024	Họp HĐ điều tra cấp trường
10/2024	Ban hành hướng dẫn triển khai phiếu điều tra
14/10/2024	Lớp 10a2 tiến hành khảo sát HS và PH
15/10/2024	Lớp 12a6 tiến hành khảo sát HS và PH
16/10/2024	Lớp 11a1, 11a2 tiến hành khảo sát HS và PH
17/10/2024	Lớp 12a1, 12a2 tiến hành khảo sát HS và PH
18/10/2024	Lớp 12a3 tiến hành khảo sát HS và PH
11/2024	Xây dựng báo cáo

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trường THPT Phan Đình Phùng

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024”;

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn cán bộ tham gia điều tra về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Làm đầu mối triển khai kế hoạch tại nhà trường;

- Xây dựng báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

2. Các lớp được chọn khảo sát

- Đường link khảo sát theo từng đối tượng, cụ thể như sau:

Đối tượng	Đường link khảo sát	Ghi chú
Cha/ mẹ học sinh trường THPT	https://forms.gle/h2mjAs4KLjjfKLUa6	
Học sinh THPT	https://forms.gle/e3uZL3q9LWMr214w7	

• Thời gian hoàn thành khảo sát trước ngày **21/10/2024**. Trong quá trình thực hiện, nếu có thắc mắc liên hệ Thầy Nguyễn Đình Thức.

• Tuyên truyền kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đến đại diện cha mẹ học sinh, học sinh của đơn vị, cử giáo viên tham gia tổ thu thập dữ liệu làm cán bộ điều tra thực hiện hướng dẫn, phát và thu phiếu điều tra.

Trên đây là kế hoạch triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024” của trường THPT Phan Đình Phùng./.

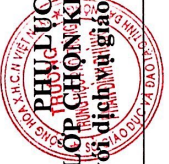
Nơi nhận:

- Văn phòng Sở (báo cáo);
- HT (báo cáo);
- GVCN các lớp (thực hiện);
- ĐT, GV Tin học (thực hiện);
- Học sinh và phụ huynh các lớp 10, 11, 12(thực hiện);
- Tổ CM (phối hợp)
- Website trường;
- Lưu: VT.

KT-HIỆU TRƯỞNG
PHỔ HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG
TRUNG HỌC PHỔ THÔNG
PHAN ĐÌNH PHÙNG
QUẬN BÌNH PHƯỚC
TP. HỒ CHÍ MINH



Nguyễn Đình Thức



PHỤ LỤC 1
DANH SÁCH LỚP CHỌN KHẢO SÁT ĐIỀU TRA

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024

STT	Lớp	Khối	Tên trường	Tổng số học sinh	Cỡ mẫu (đơn vị: người)	hệ số lớp	Đối tượng khảo sát
I	HỌC SINH CÁC LỚP						
1	10a2	10	THPT Phan Đình Phùng	285	47	1	Học sinh
2	11a1	11	THPT Phan Đình Phùng	261	39	2	Học sinh
3	11a2	11	THPT Phan Đình Phùng	261	41	2	Học viên
4	12a1	12	THPT Phan Đình Phùng	239	39	4	Học sinh
5	12a2	12	THPT Phan Đình Phùng	239	46	4	Học viên
6	12a3	12	THPT Phan Đình Phùng	239	42	4	Học viên
7	12a6	12	THPT Phan Đình Phùng	285	30	4	Học viên
II	PHỤ HUYNH CÁC LỚP						
1	10a2	10	THPT Phan Đình Phùng	285	47	1	Cha/ mẹ học sinh
2	11a1	11	THPT Phan Đình Phùng	261	39	2	Cha/ mẹ học sinh
3	11a2	11	THPT Phan Đình Phùng	261	41	2	Cha/ mẹ học sinh
4	12a1	12	THPT Phan Đình Phùng	239	39	4	Cha/ mẹ học sinh
5	12a2	12	THPT Phan Đình Phùng	239	46	4	Cha/ mẹ học sinh
6	12a3	12	THPT Phan Đình Phùng	239	42	4	Cha/ mẹ học sinh
7	12a6	12	THPT Phan Đình Phùng	285	30	4	Cha/ mẹ học sinh



THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024

STT	Lớp	Tên trường	Thời gian dự kiến	Địa điểm điều tra
1	10a2	THPT Phan Đình Phùng	14/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
2	11a1	THPT Phan Đình Phùng	16/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
3	11a2	THPT Phan Đình Phùng	16/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
4	12a1	THPT Phan Đình Phùng	17/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
5	12a2	THPT Phan Đình Phùng	17/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
6	12a3	THPT Phan Đình Phùng	18/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)
7	12a6	THPT Phan Đình Phùng	15/10/2024	Tại trường, đến từng hộ gia đình (đối với trường hợp không đến trường)

Danh sách trên có 07 lớp/.