

Số: 289/KH-GDĐT

Gò Vấp, ngày 17 tháng 4 năm 2019

KẾ HOẠCH

**Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 – 2020
(năm thứ 2).**

Thực hiện Kế hoạch số 2314/KH-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp về triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 – 2020, Quyết định số 239/QĐ-UBND ngày 29 tháng 01 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2019, Phòng Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch thực hiện trong năm 2019 như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục đích

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công 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 ý kiến của các đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên nhằm 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.

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.

Kết quả đo lường phải giúp cho cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu nguyện vọng của người dân để có các giải pháp hoàn thiện nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

II. PHẠM VI ĐỐI TƯỢNG LẤY Ý KIẾN THỜI GIẠN THỰC HIỆN

1. Phạm vi

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện đối với các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập) trên địa bàn quận Gò Vấp.



2. Đối tượng lấy ý kiến: Phụ huynh học sinh học tại các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập) trên địa bàn quận Gò Vấp (22 trường mầm non, 21 trường tiểu học, 15 trường trung học cơ sở).

3. Thời gian thực hiện: Từ ngày 01/5/2019 – 31/5/2019.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát bám sát 07 trục nội dung chính theo quy định tại mục 2 phần II Kế hoạch ban hành kèm Quyết định số 3511/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Thành phố, gồm:

- + Khả năng tiếp cận dịch vụ;
- + Sự minh bạch trong thông tin dịch vụ;
- + Cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng dịch vụ;
- + Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên tổ chức cung cấp dịch vụ;
- + Sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ nhân viên và tổ chức cung cấp dịch vụ đối với người sử dụng dịch vụ;
- + Chi phí sử dụng dịch vụ;
- + Kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ.

2. Hình thức khảo sát

Mẫu phiếu khảo sát được xây dựng riêng cho từng cấp học.

Trực tiếp gửi Phiếu khảo sát đến phụ huynh (trong buổi họp phụ huynh cuối năm học 2018 – 2019).

Giáo viên hoặc chuyên viên được phân công khảo sát trực tiếp hướng dẫn phụ huynh được khảo sát đánh giá và nhận lại phiếu khảo sát.

Các đơn vị tổ chức khảo sát tiến hành thu thập Phiếu khảo sát đảm bảo số lượng, mẫu phiếu theo đúng quy định. Phân công nhân sự chuyên toàn bộ số phiếu khảo sát về Phòng Giáo dục và Đào tạo.

3. Xử lý kết quả khảo sát

Thực hiện kiểm tra số lượng, tính hợp lệ, phân loại mẫu phiếu, phân tích và báo cáo đánh giá kết quả khảo sát.

IV. KINH PHÍ

Mầm non	11.000 phiếu	x	500đ	=	5.500.000đ
Tiểu học	42.000 phiếu	x	500đ	=	21.000.000đ
Trung học cơ sở	28.000 phiếu	x	500đ	=	14.000.000đ
			Tổng cộng		40.500.000đ

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo

Trực tiếp quản lý, chỉ đạo, lãnh đạo toàn diện việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Chỉ đạo toàn ngành nghiêm túc thực hiện đảm bảo đúng yêu cầu, mục đích, tiến độ thời gian của Kế hoạch này.

Chỉ đạo công khai kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong ngành.

2. Phó trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo

Căn cứ Kế hoạch này và lĩnh vực được phân công tham mưu, triển khai các nội dung có liên quan đến bộ phận, cá nhân phụ trách.

Đôn đốc các bộ phận tổ chức thực hiện các nội dung công tác cải cách hành chính, báo cáo tiến độ đúng quy định cho Bộ phận đầu mối làm nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Bộ phận Văn phòng

Phối hợp với cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính của Phòng Giáo dục và Đào tạo thực hiện tổng hợp, xử lý phiếu sau khi các đơn vị gửi về.

4. Các bộ phận chuyên môn của Phòng Giáo dục và Đào tạo

Phối hợp rà soát, khắc phục những hạn chế, thiếu sót và đề xuất các giải pháp đề khắc phục và cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công tại các đơn vị (nếu có).

5. Cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính của Phòng Giáo dục và Đào tạo

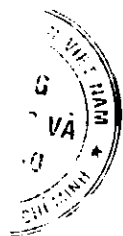
Tham mưu xây dựng, triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 – 2020 (năm thứ 2).

Tham mưu triển khai thực hiện Kế hoạch, hướng dẫn và cung cấp mẫu phiếu khảo sát cho các đơn vị, tiếp nhận phiếu do các đơn vị chuyển về, tổng hợp báo cáo kết quả, nhận định, đánh giá.

7. Các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập)

Hiệu trưởng các trường triển khai Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và phụ huynh tại đơn vị; đăng tải công khai Kế hoạch này trên cổng thông tin điện tử của đơn vị; phân công người phụ trách chính để thực hiện chỉ đạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo trong quá trình thực hiện công tác này.

Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo, đảm bảo khảo sát lấy ý kiến phải được thực hiện công khai, minh bạch;



vận động phụ huynh tích cực tham gia góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát và tính dân chủ của người dân; kết quả lấy ý kiến khảo sát phải được gửi ngay cho Phòng Giáo dục và Đào tạo để theo dõi, chỉ đạo và thực hiện công khai, thông tin trong toàn ngành.

Trên đây là Kế hoạch Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 – 2020 (năm thứ 2), Phòng Giáo dục và Đào tạo đề nghị các tổ chức, bộ phận, cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND – UBND quận;
- Phòng Tư pháp quận;
- Phòng Nội vụ quận;
- Phòng Tài chính – Kế hoạch quận;
- Các bộ phận chuyên môn của Phòng GDĐT;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT.



Nguyễn Thanh Thủy