

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023

Triển khai Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 - 2030; Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; qua xem xét đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Tờ trình số 200/TTr-SGDĐT ngày 02/10/2023; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023, với những nội dung, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. 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.

- Phân đầu mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ cung cấp giáo dục công lập là 85%.

2. 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 phụ huynh, học sinh đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của nhà trường.

- Kiến nghị với Bộ, ngành 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.

3. 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, bảo đảm nghiêm túc, khách quan, chính xác và đúng tiến độ.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 được thực hiện trên phạm vi toàn tỉnh và đối với tất cả các cấp học.

2. Đối tượng: Các cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, thường xuyên. Cụ thể theo các cấp học:

Cấp học	Đối tượng
Giáo dục mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu học	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THCS	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THPT	Cha mẹ học sinh và Học sinh

III. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

IV. CHỌN ĐƠN VỊ KHẢO SÁT

Việc chọn huyện và trường sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (*hay còn gọi là mẫu chỉ định*).

Địa bàn được chọn khảo sát: Thăng Bình, Tây Giang, Tiên Phước.

Đối với cấp học Mầm non, Tiểu học và Trung học cơ sở: Ủy ban nhân dân các huyện: Thăng Bình, Tây Giang, Tiên Phước chỉ đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo thực hiện chọn ngẫu nhiên 01 trường/từng cấp học.

Đối với cấp học Trung học phổ thông: Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện chọn ngẫu nhiên 01 trường/1 địa bàn được chọn khảo sát.

V. NỘI DUNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân theo Bộ Câu hỏi của Bộ Giáo dục và Đào tạo, gồm 05 nhóm tiêu chí sau đây:

1. Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ giáo dục.
2. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất.
3. Nhóm tiêu chí về môi trường giáo dục.
4. Nhóm tiêu chí về hoạt động giáo dục.
5. Nhóm tiêu chí về kết quả giáo dục.

2. Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tuyến.

VI. NGUỒN KINH PHÍ

Được trích từ kinh phí sự nghiệp giao cho Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2023. Định mức chi theo quy định tại Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra, thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia và các văn bản có liên quan.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Hướng dẫn cụ thể việc triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Tổ chức họp/tập huấn hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát trực tuyến; thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.
- Thành lập Hội đồng khảo sát cấp tỉnh để chỉ đạo, giám sát việc tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh; tham mưu thành lập Tổ Thiết kế mẫu khảo sát trực tuyến, Tổ Nhập dữ liệu, Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo.
- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát trực tuyến; hướng dẫn và triển khai cho các đơn vị, trường học, tiến hành khảo sát; tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát cho Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Chủ trì thanh quyết toán kinh phí liên quan đến việc triển khai Kế hoạch theo quy định hiện hành.

2. Các địa phương được chọn khảo sát

Căn cứ Kế hoạch, các địa phương được chọn khảo sát tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch tới các trường mầm non, tiểu học và trung học cơ sở có liên quan; phối hợp với Hội đồng khảo sát cấp tỉnh trong công tác chỉ đạo, giám sát các trường triển khai thực hiện phiếu khảo sát trực tuyến và các nội dung khác theo đúng quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

3. Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Nam

Đẩy mạnh việc thông tin, tuyên truyền nội dung Kế hoạch này để vận động người dân tích cực tham gia lấy ý kiến.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh bằng văn bản gửi về Sở Giáo dục và Đào tạo để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị địa phương có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, GD&ĐT;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, PCVP Lê Ngọc Quảng;
- Báo Quảng Nam, Đài PTTH Quảng Nam;
- Lưu: VT, KGVX, NCKS.

E:\Dropbox\CÔNG2023\KEHOACHGDĐT\0510-KH DL.doc

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Quang Bửu