

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2022**

Triển khai 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 100/TTr-SGDĐT ngày 07/6/2022; 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 2022, cụ thể như sau:

#### **I. Mục tiêu, yêu cầu**

##### **1. Mục tiêu**

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 các đối tượng trực tiếp thụ hưởng.

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.

##### **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 cơ quan có thẩm quyền 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 khách quan, chính xác và đúng tiến độ đề ra.

## II. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2022 được thực hiện trên phạm vi toàn tỉnh và đối với tất cả các cấp học.
- 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 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

## IV. 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 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: thị xã Điện Bàn, huyện Phú Ninh và huyện Nam Trà My.

Đối với cấp học mầm non, tiểu học và trung học cơ sở: Ủy ban nhân dân thị xã Điện Bàn, huyện Phú Ninh và huyện Nam Trà My 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 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 5 nhóm tiêu chí sau đây:

1. Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ.
2. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị.
3. Nhóm tiêu chí về môi trường giáo dục
4. Nhóm tiêu chí về hoạt động giáo dục.
5. Nhóm tiêu chí về sự phát triển và tiến bộ của người học.

## VI. Nguồn kinh phí

Được trích từ kinh phí sự nghiệp giao cho Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2022. 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 hỏi; 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 Thu thập dữ liệu, Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo.
- Cung cấp mẫu phiếu khảo sát cho các đơn vị, trường học, tiến hành khảo sát 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 thu thập dữ liệu, triển khai phiếu khảo sát 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 tỉnh**

Đẩy mạnh việc thông tin, tuyên truyền về nội dung kế hoạch này để vận động người dân tích cực tham gia ý kiến khi được khảo sát.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các 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 2022. Yêu cầu các đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**  
 [     ]   
**Hồ Quang Bửu**