

**KẾ HOẠCH**  
**Đo lường sự hài lòng của người dân**  
**đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019**

Căn cứ Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020” năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 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 năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019,

Căn cứ Công văn số 5686/UBND-VX ngày 08/11/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về việc thực hiện Công văn số 5045/BGDĐT-TCCB ngày 04/11/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo,

Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) tỉnh Bình Dương xây dựng Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **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 cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý, 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 và đảm bảo sự hài lòng của người dân đối với chất lượng 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 theo 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 năm 2019 được ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Phạm vi khảo sát**

- Địa bàn khảo sát:

Thành phố Thủ Dầu Một, thị xã Thuận An và huyện Phú Giáo. Đợt khảo sát được tiến hành ở các cấp học: Mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và giáo dục thường xuyên.

- Đối tượng khảo sát:

Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

- Khách thể khảo sát:

+ Cấp mầm non: Cha mẹ học sinh.

+ Cấp tiểu học: Cha mẹ học sinh.

+ Cấp trung học cơ sở: Cha mẹ học sinh.

+ Cấp trung học phổ thông (THPT): Cha mẹ học sinh và học sinh.

+ Giáo dục thường xuyên: Học viên.

### **2. Phương pháp, kỹ thuật và mẫu khảo sát**

Phương pháp, kỹ thuật và mẫu khảo sát thực hiện theo quy định tại 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 năm 2019 được ban hành tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT. Cụ thể:

- Phương pháp khảo sát:

Đợt khảo sát thực hiện dưới hình thức điều tra xã hội học với phương pháp nghiên cứu định lượng.

- Kỹ thuật khảo sát:

Thông tin được thu thập bằng kỹ thuật khảo sát thông qua bảng hỏi cấu trúc và dữ liệu được xử lý bằng các phần mềm chuyên dụng. Sau xử lý dữ liệu, báo cáo được phân tích chủ yếu theo phương pháp mô tả thống kê, diễn dịch, tổng hợp và so sánh.

- Mẫu khảo sát:

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Trong đó, việc chọn địa bàn khảo sát thuộc từng nhóm tiêu chí và các cơ sở giáo dục trên từng địa bàn được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, việc chọn mẫu là khách thể khảo sát tiến hành các bước tính theo hướng dẫn của Bộ GDĐT.

Về cơ sở giáo dục chọn khảo sát thực hiện như sau:

+ Đối với cấp học THPT và giáo dục nghề nghiệp-giáo dục thường xuyên (GDNN-GDCTX) chọn các cơ sở giáo dục sau:



Địa bàn	Cơ sở khảo sát
Thành phố Thủ Dầu Một	Trường THPT An Mỹ
	Trung tâm GDTX và BDNV tỉnh Bình Dương
Thị xã Thuận An	Trường THPT Trịnh Hoài Đức
	Trung tâm GDNN-GDTX thị xã Thuận An
Huyện Phú Giáo	Trường THPT Phước Hòa
	Trung tâm GDNN-GDTX huyện Phú Giáo

+ Đối với cấp học mầm non, tiểu học và trung học cơ sở: Phòng GDĐT chọn 01 cơ sở/ cấp học, chọn mẫu (khách thể khảo sát) theo hướng dẫn và lập danh sách gửi về Hội đồng khảo sát để phối hợp thực hiện.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Nội dung công tác và tiến độ thực hiện

TT	Nội dung	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Phòng GDĐT chọn cơ sở giáo dục thực hiện khảo sát gửi danh sách về Sở GDĐT	03/12/2019	Phòng TCCB	Văn phòng Sở GDĐT
2	Các đơn vị cử nhân sự tham gia Hội đồng khảo sát và Tổ thu thập dữ liệu, Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo (gọi tắt là các Tổ giúp việc)	05/12/2019	Phòng TCCB	Văn phòng và các Phòng: Tổ chức - Cán bộ, Kế hoạch - Tài chính, Khảo thí và Quản lý chất lượng giáo dục, Giáo dục Tiểu học, Giáo dục Trung học - Thường xuyên Sở GDĐT; các Phòng GDĐT thuộc địa bàn khảo sát, các trường THPT và trung tâm GDNN-GDTX được chọn khảo sát (gọi tắt là các đơn vị khảo sát)
3	Thanh mưu thành lập Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc	11/12/2019	Phòng TCCB	Văn phòng Sở GDĐT

4	Các đơn vị khảo sát thực hiện chọn mẫu khảo sát theo hướng dẫn và lập danh sách gửi về Hội đồng khảo sát	16/12/2019	Hội đồng khảo sát	Các đơn vị khảo sát
5	- Họp Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc - Tập huấn Tổ thu thập dữ liệu	18/12/2019	Hội đồng khảo sát	Theo quyết định thành lập
6	Hoàn thành công tác khảo sát. Các đơn vị gửi kết quả (phiếu điều tra) về Hội đồng khảo sát	06/01/2020	Các đơn vị khảo sát	Hội đồng khảo sát
7	Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo họp triển khai thực hiện công việc theo hướng dẫn của Bộ GDĐT	08/01/2020	Hội đồng khảo sát	Văn phòng Sở GDĐT
8	Hoàn thành báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Bình Dương năm 2019, gửi dữ liệu, văn bản báo cáo về Bộ GDĐT	14/02/2020	Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo	Hội đồng khảo sát
9	Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Bình Dương năm 2019	02/2020	Văn phòng Sở GDĐT	Phòng TCCB Sở GDĐT

## 2. Phân công nhiệm vụ

- Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc:

Thực hiện chức năng và nhiệm vụ theo hướng dẫn của Bộ GDĐT và theo chỉ đạo của lãnh đạo Sở GDĐT.



- Phòng Tổ chức cán bộ Sở GDĐT:

Chủ trì xây dựng Kế hoạch, là đơn vị thường trực xử lý các nội dung công việc có liên quan đến đợt khảo sát, tham mưu kịp thời đến lãnh đạo Sở GDĐT các công việc phát sinh ngoài Kế hoạch. Căn cứ quy mô đợt khảo sát, Phòng dự toán kinh phí và phối hợp với Phòng Kế hoạch - Tài chính đảm bảo kinh phí cho đợt khảo sát. Chịu trách nhiệm liên hệ với Vụ Tổ chức cán bộ (Bộ GDĐT), Viện Khoa học giáo dục Việt Nam trong quá trình khảo sát; tiếp đón Đoàn khảo sát cấp Bộ về địa phương giám sát (nếu có).

- Văn phòng Sở GDĐT:

Phối hợp, tạo điều kiện hỗ trợ về nhân sự, cơ sở vật chất trong quá trình Hội đồng khảo sát thực hiện nhiệm vụ. Chịu trách nhiệm chính về việc xây dựng báo cáo sau xử lý số liệu khảo sát, công bố kết quả theo quy định.

- Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở GDĐT:

Thông nhất kinh phí với Sở Tài chính để thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

- Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng giáo dục, Phòng Giáo dục Tiểu học, Phòng Giáo dục Trung học - Thường xuyên:

Cử nhân sự tham gia Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc, tạo điều kiện để nhân sự thuộc Phòng hoàn thành nhiệm vụ; hỗ trợ trong công tác chỉ đạo các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý chuyên môn và cung cấp thông tin cần thiết cho Hội đồng khảo sát khi được yêu cầu.

- Phòng GDĐT:

Phối hợp chặt chẽ với Hội đồng khảo sát trong công tác chỉ đạo, giám sát việc thu thập dữ liệu và các nội dung có liên quan theo quy định.

- Các cơ sở giáo dục được chọn khảo sát:

Cử nhân sự tham gia Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc theo thông báo; thực hiện nghiêm túc các nội dung công việc theo chỉ đạo của Hội đồng khảo sát và lãnh đạo cấp trên.

Căn cứ nội dung của Kế hoạch, các đơn vị chủ động triển khai thực hiện. Các thông tin cần trao đổi, đơn vị liên hệ trực tiếp Phòng Tổ chức cán bộ Sở GDĐT hoặc qua số điện thoại 02743.825.790./.

**Nơi nhận:**

- Vụ TCCB - Bộ GDĐT;
- UBND tỉnh BD;
- Sở Nội vụ tỉnh BD;
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Các đơn vị thuộc Sở GDĐT;
- Công đoàn ngành GDĐT;
- Các Phòng GDĐT;
- Các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT, các trung tâm GDNN-GDTX trên địa bàn.
- Lưu: VT, TCCB, Đ 60.



**Nguyễn Hồng Sáng**

