

Số: /KH-SGDĐT

Đà Nẵng, ngày tháng 4 năm 2025

KẾ HOẠCH
Triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng
của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Thực hiện Công văn số 1743/VP-KGVX ngày 14/4/2025 của Văn phòng UBND thành phố về việc triển khai Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, trong đó giao Sở GDĐT chủ trì, phối hợp với UBND các quận, huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ triển khai thực hiện Công văn số 1550/BGDĐT-VP nêu trên; báo cáo kết quả gửi về Bộ Giáo dục và Đào tạo và UBND thành phố theo quy định. Sở GDĐT xây dựng kế hoạch triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công.
- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công là một trong những căn cứ để các cơ quan quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục đào tạo tăng cường biện pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và thực hiện tốt hơn quá trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.
- 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, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.
- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với dịch vụ giáo dục.

II. NỘI DUNG

1. Chọn mẫu khảo sát

a) Mẫu đối với giáo dục mầm non, giáo dục phổ thông, giáo dục thường xuyên, trung cấp nghề

Giai đoạn 1: Chọn ngẫu nhiên các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố cả khu vực thành thị và nông thôn.

- Cấp mầm non (30% số cơ sở gồm 15% khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn): Quận Hải Châu chọn 11 cơ sở giáo dục; huyện Hòa Vang chọn 10

cơ sở giáo dục.

- Cấp tiểu học (30% số cơ sở gồm 15% khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn): Quận Thanh Khê chọn 15 cơ sở giáo dục; huyện Hòa Vang chọn 14 cơ sở giáo dục.

- Cấp trung học cơ sở (30% số cơ sở gồm 15% khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn): Quận Thanh Khê chọn 9 cơ sở giáo dục; huyện Hòa Vang chọn 8 cơ sở giáo dục.

- Cấp trung học phổ thông (50% số cơ sở gồm 25% khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn) gồm các trường THPT: Trần Phú, Sơn Trà, Hoàng Hoa Thám, Nguyễn Hiền, Ngô Quyền, Thái Phiên, Phan Thành Tài, Võ Chí Công, Phạm Phú Thứ, Ông Ích Khiêm, Nguyễn Văn Thoại.

- Giáo dục thường xuyên (50% số cơ sở gồm 25% khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn) gồm Trung tâm Giáo dục thường xuyên số 1 và Trung tâm Giáo dục thường xuyên số 3.

- Trường trung cấp nghề: trên địa bàn thành phố không có trường trung cấp nghề loại hình công lập.

Giai đoạn 2: Chọn học sinh và cha mẹ học sinh (CMHS) tham gia khảo sát

Các trường và trung tâm được chọn ở Giai đoạn 1 sẽ chọn học sinh (đối với trường THPT và trung tâm GDTX) và CMHS (đối với cơ sở mầm non, trường tiểu học, trường THCS và trường THPT) để khảo sát.

b) Mẫu đối với Đại học Đà Nẵng, các trường đại học, cao đẳng công lập

Mỗi trường đại học, cao đẳng sẽ chọn 03 khoa (có người học) để tiến hành khảo sát. Việc chọn khoa được thực hiện ngẫu nhiên trong ba nhóm theo số lượng sinh viên: đông, trung bình và ít.

Lưu ý: Đối với Đại học Đà Nẵng, thực hiện chọn 3 trường; mỗi trường sẽ chọn 3 khoa để đảm bảo cỡ mẫu khảo sát tương xứng với quy mô.

c) Tính cỡ mẫu, chọn mẫu khảo sát

Các đơn vị, trường học thực hiện theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Lưu ý: Các trường Cao đẳng sử dụng Phiếu 6 để khảo sát đo lường sự hài lòng.

2. Thời gian khảo sát: Hoàn thành trước ngày 10/5/2025.

3. 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 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (đính kèm). Bộ phiếu hỏi gồm 7 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng:

Phiếu P1: Dành cho cha mẹ học sinh (CMHS) Mầm non

Phiếu P2: Dành cho CMHS Tiểu học

Phiếu P3: Dành cho CMHS trung học cơ sở

Phiếu P4A: Dành cho CMHS trung học phổ thông

Phiếu P4B: Dành cho HS trung học phổ thông

Phiếu P5: Dành cho học viên các trung tâm giáo dục thường xuyên/trường trung cấp nghề

Phiếu P6: Dành cho sinh viên cao đẳng, đại học

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

a) Phòng Hành chính – Giáo dục Chính trị

- Xây dựng kế hoạch triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

- Tham mưu thành lập Hội đồng khảo sát cấp thành phố 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 thành phố; Tổ thu thập dữ liệu; Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo.

- Phối hợp, nắm tình hình triển khai tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ đào tạo tại Đại học Đà Nẵng, các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn thành phố.

b) Phòng Kế hoạch – Tài chính

Bảo đảm kinh phí, phối hợp với Phòng Hành chính – Giáo dục Chính trị thanh quyết toán kinh phí liên quan đến việc triển khai khảo sát đo lường theo quy định hiện hành.

2. Đề nghị Đại học Đà Nẵng, các trường đại học, cao đẳng công lập

- Xây dựng kế hoạch triển khai khảo sát.

- Kinh phí thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ đào tạo do cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng tự đảm bảo.

- Chủ trì khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch này và hướng dẫn tại Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Thành lập Hội đồng khảo sát 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 tại đơn vị. Giới thiệu 01 lãnh đạo đơn vị tham gia Hội đồng khảo sát cấp thành phố và gửi danh sách gồm họ tên, chức vụ, đơn vị, số điện thoại về Sở GDĐT **trước ngày 26/4/2025** để tổng hợp.

- Viết báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; đóng gói phiếu hỏi đã được trả lời và gửi báo cáo (02 bộ) về Sở GDĐT **trước ngày 24/5/2025**.

3. Ủy ban nhân dân các quận Hải Châu, Thanh Khê và huyện Hòa Vang

- Cử 01 lãnh đạo phòng GDĐT tham gia Hội đồng khảo sát cấp thành phố.
- Lựa chọn ngẫu nhiên các cơ sở giáo dục mầm non, tiểu học, THCS (công lập) trên địa bàn theo số lượng tại mục 1 Phần II để tham gia khảo sát.
- Danh sách lãnh đạo phòng GDĐT gồm họ tên, chức vụ, đơn vị, số điện thoại và danh sách các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát gửi về Sở GDĐT (ông Lê Văn Lộc nhận) **trước ngày 26/4/2025** để tổng hợp.

4. Các đơn vị, trường học tại khoản a) mục 1 phần II

- Lập danh sách đối tượng khảo sát (TT/họ và tên học sinh/Họ tên cha/Họ tên mẹ/số điện thoại liên hệ) trên cơ sở danh sách học sinh toàn trường gửi về Sở GDĐT (ông Lê Văn Lộc nhận) **trước ngày 26/4/2025** để tổng hợp.
- Thành lập tổ thu thập dữ liệu với số lượng, thành phần do lãnh đạo các đơn vị, trường học quyết định; phát hành phiếu khảo sát và thu hồi phiếu đã được điền đầy đủ các thông tin của đối tượng được khảo sát theo số lượng mẫu đã chọn.
- Tổ chức khảo sát theo thời gian quy định, thực hiện đóng gói phiếu khảo sát đã trả lời gửi về Sở GDĐT (ông Lê Văn Lộc nhận) **trước ngày 17/5/2025**.

Trên đây là Kế hoạch của Sở GDĐT triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh đề nghị các đơn vị, trường học liên hệ ông Lê Văn Lộc, Chuyên viên chính Phòng Hành chính – Giáo dục Chính trị, Sở GDĐT, số điện thoại 0905039699 để trao đổi./.

Nơi nhận:

- Bộ GDĐT;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Đại học Đà Nẵng;
- Giám đốc và các Phó GD Sở;
- Trưởng các phòng Sở;
- Phòng GDĐT: Thanh Khê, Hải Châu và Hòa Vang;
- Các trường đại học: Kỹ thuật Y-Dược Đà Nẵng; Thể dục-Thể thao Đà Nẵng;
- Các trường cao đẳng công lập;
- Các trường, trung tâm trực thuộc;
- Lưu: VT, HC&GDCT.

GIÁM ĐỐC

Lê Thị Bích Thuận