

Số: 366/KH-SGDĐT

Đồng Nai, ngày 28 tháng 11 năm 2019

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm học 2019 – 2020

Căn cứ Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về 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 Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công năm 2019;

Căn cứ công văn số 5045/BGDĐT-TCCB ngày 04/11/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc bố trí kinh phí triển khai Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019;

Căn cứ công văn số 12961/UBND-KT ngày 08/11/2019 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc triển khai Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019;

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm học 2019 – 2020 ngành giáo dục và đào tạo 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 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 đối với 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, tức là phải tuân thủ nghiêm túc qui 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.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC TIẾN HÀNH KHẢO SÁT

1. Phạm vi tiến hành khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trong phạm vi 3 huyện/thành phố thuộc 3 nhóm (phát triển, trung bình, chậm phát triển) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, khi chọn được mỗi huyện/thành phố thuộc trong 3 nhóm trên chọn các trường công lập sau:

- 01 cơ sở giáo dục mầm non.
- 01 trường tiểu học.
- 01 trường trung học cơ sở (THCS).
- 01 trường trung học phổ thông (THPT).
- 01 trung tâm GDNN-GDTX.

2. Đối tượng được khảo sát

- Đối với các cơ sở giáo dục mầm non, tiểu học, THCS công lập: cha mẹ học sinh (CMHS).
- Đối với các trường THPT công lập: cha mẹ học sinh và học sinh.
- Đối với trung tâm GDNN-GDTX: Học viên.

3. Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát, đánh giá 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 kết quả giáo dục.

III. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

1. Hình thức khảo sát

Dùng phiếu khảo sát do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kèm theo tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT về việc ban hành công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công năm 2019

- Điều tra viên trực tiếp phát phiếu khảo sát cho đối tượng trả lời phiếu, lưu ý:
 - + Việc tổ chức khảo sát ý kiến của cha mẹ học sinh có thể tiến hành tại hộ gia đình hoặc tại các cơ sở giáo dục. Cho dù bất cứ hình thức nào cũng cần phải hướng dẫn cách thức trả lời phiếu hỏi cho đối tượng này.

+ Việc tổ chức thu thập ý kiến của học sinh thuộc mẫu khảo sát được tổ chức tại trường, cùng một địa điểm và thời gian; cần phải tổ chức hướng dẫn học sinh trả lời phiếu hỏi.

- 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).

Các huyện, thành phố trường tham gia khảo sát được Sở GD&ĐT lựa chọn theo danh sách dựa trên danh sách của đơn vị gửi lên.

2. Ước tính số lượng phiếu điều tra phát ra

- Số lượng phiếu điều tra tại 1 huyện/thành phố:

Stt	Trường	Số lượng học sinh dự kiến (N)	Số phiếu dự kiến (n)	Ghi chú
1	Mầm non	1000	286	CMHS
2	Tiểu học	1000	286	CMHS
3	THCS	1000	286	CMHS
4	THPT	2000	333+333	HS+CMHS
5	GDTX	2000	333	Học viên
Tổng số phiếu dự kiến:			1.524 Phiếu	

- Số lượng phiếu điều tra tại 3 huyện theo trên dự kiến khoảng: **5000 phiếu**

IV. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

Thời gian	Nội dung	Đơn vị chủ trì
30/11/2019	Lập danh sách gồm: 01 lãnh đạo phòng GD&ĐT, 01 lãnh đạo trường tham gia khảo sát	Phòng GD&ĐT
05/12/2019	Chọn gửi danh sách học sinh các trường tham gia khảo sát về Sở	Phòng GD&ĐT
15/12/2019	Tổ chức công tác tập huấn khảo sát	Phòng TCCB
20/12/2019	Họp Hội đồng điều tra cấp tỉnh để thống nhất nội dung, hình thức, phương pháp triển khai. Phát bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh
Từ 08 đến 10/01/2020	Tổ chức khảo sát theo lịch. Lịch cụ thể đối với từng trường Sở GD&ĐT sẽ thông báo sau.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh; các đơn vị tổ chức khảo sát
Dự kiến Tháng 02	Hoàn thành việc tổ chức nhập vào phần mềm nhập liệu	Hội đồng điều tra cấp tỉnh; Tổ nhập liệu. (Dự kiến 06 người)

Dự kiến Tháng 02	Làm sạch, xử lý số liệu, tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh; Tổ làm sạch, xử lý số liệu (Dự kiến 06 người)
Dự kiến đầu tháng 3	- Lập báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Đồng Nai năm 2019 sau khi hoàn thành công tác phân tích số liệu. - Báo cáo Bộ GD&ĐT và công bố kết quả khảo sát; - Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm về toàn bộ nội dung, công việc liên quan đến cuộc khảo sát.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh; Tổ phân tích số liệu và viết báo cáo.

V. Tổ chức thực hiện

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

Phòng Tổ chức cán bộ tham mưu Lãnh đạo Sở ban hành Quyết định thành lập Hội đồng khảo sát, gồm:

- + Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo
- + Phó chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ
- + Ủy viên thư ký: Chuyên viên Phòng Tổ chức cán bộ
- + Ủy viên Hội đồng: Lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo, lãnh đạo trường THPT thuộc mẫu khảo sát trên địa bàn tỉnh, thành phố.
- + Tổ Thu thập dữ liệu: Chuyên viên Sở GD&ĐT; chuyên viên các phòng GD&ĐT và nhân viên các đơn vị/ trường thuộc mẫu khảo sát. Số lượng chuyên viên và nhân viên do Chủ tịch Hội đồng quyết định.
- + Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Chuyên viên phòng Khảo thí Sở GD&ĐT, giáo viên Tin học ở trường phổ thông. Số lượng chuyên viên và giáo viên do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

2. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Phòng Giáo dục và Đào tạo lập danh sách gồm: 01 lãnh đạo phòng GD&ĐT, 01 lãnh đạo trường tham gia khảo sát gửi về Sở đồng thời 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 trình của Bộ giáo dục và Đào tạo

Tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch tới hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, THCS có liên quan..

3. Các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát

a) Thông báo cho đối tượng tham gia khảo sát

- **Cấp học mầm non, tiểu học, THCS:** Thông báo cho cha (mẹ) của học sinh tương ứng có trong tên trong mẫu tham gia khảo sát.

- **Cấp học THPT**: Thông báo cho cha (mẹ) học sinh và học sinh có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

- **GDTX**: Thông báo cho học viên có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở GD&ĐT, đảm bảo cuộc khảo sát nghiêm túc, khách quan.

c) Phối hợp chặt chẽ với Hội đồng khảo sát cấp tỉnh trong công tác tổ chức khảo sát.

V. Kinh phí

Kinh phí in tài liệu, bộ công cụ khảo sát; họp Hội đồng khảo sát cấp tỉnh; thu thập và phân tích số liệu, viết báo cáo do Sở GD&ĐT chi trả.

Các khoản kinh phí khác các đơn vị chi trả theo chế độ hiện hành.

Căn cứ nội dung của kế hoạch, các đơn vị chủ động triển khai. Trong quá trình thực hiện nếu có trao đổi đề nghị liên hệ Sở Giáo dục và Đào tạo thông qua Phòng Tổ chức cán bộ (số điện thoại bàn: **02513.842.490** hoặc **0979.779.793**) để được hướng dẫn. *W*

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT;
- UBND huyện, thành phố
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng thuộc Sở;
- Phòng GD&ĐT;
- Cổng thông tin điện tử của Sở;
- Lưu VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Lệ Giang

