

KẾ HOẠCH

Triển khai 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,

Sở Giáo dục và Đào tạo Lâm Đồng (GDĐT) xây dựng kế hoạch thực hiện 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 của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Hướng dẫn cách thức tổ chức thực hiện đo lường mức độ 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, 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 được ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Cán bộ quản lý, giáo viên không can thiệp, tư vấn làm sai lệch cảm nhận của học sinh, phụ huynh học sinh.

II. Phạm vi và đối tượng

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

2. Đối tượng:

Cấp học/Trình độ đào tạo	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
Giáo dục thường xuyên	Học viên

III. Nội dung, hình thức khảo sát

Thực hiện theo bộ câu hỏi khảo sát và hướng dẫn triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được ban hành tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT.

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 khảo sát tại: Tp. Bảo Lộc, huyện Lâm Hà và Đạ Huoai.

- Chọn trường khảo sát:

+ Đối với các trường THPT và TTGD TX: lựa chọn 01 trường, trung tâm/ 1 địa bàn huyện, thành phố đã lựa chọn, cụ thể:

STT	Địa bàn khảo sát	Trường, Trung tâm GDTX
1	Tp. Bảo Lộc	Trường THPT Lộc Thanh
		Trung tâm GDNN, GDTX thành phố Bảo Lộc
2	Huyện Lâm Hà	Trường THPT Huỳnh Thúc Kháng
		Trung tâm GDNN, GDTX Lâm Hà
3	Huyện Đạ Huoai	Trường THPT Đạm Ri
		Trung tâm GDNN, GDTX Đạ Huoai

+ Đối với các trường Mầm non, Tiểu học và THCS: Giao cho các phòng GDĐT Bảo Lộc, Lâm Hà và Đạ Huoai thực hiện chọn ngẫu nhiên 01 trường / từng cấp học và lập danh sách gửi về Sở GDĐT.

V. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

Thời gian (Trước ngày)	Nội dung công việc	Thực hiện
31/10/2019	Các phòng GDĐT: Bảo Lộc, Lâm Hà, Đạ Huoai, các trường THPT, Trung tâm GDNN-GDTX gửi danh sách CB tham gia Hội đồng điều tra cấp tỉnh về Sở GDĐT, cụ	Phòng GDĐT Trường, Trung tâm

Thời gian (Trước ngày)	Nội dung công việc	Thực hiện
	thể: + Các phòng GDĐT: 01 lãnh đạo. + Các trường THPT, Trung tâm GDNN-GDTX: 01 lãnh đạo.	
31/10/2019	Ban hành Quyết định thành lập Hội đồng điều tra cấp tỉnh.	Sở GDĐT
11/11/2019	Phòng GDĐT, các Trường THPT, TTGDNN-GDTX tham gia khảo sát lập danh sách cụ thể các đối tượng khảo sát theo từng cấp học gửi về Sở (theo mẫu gửi kèm).	Phòng GDĐT, Trường THPT, TTGDNN-GDTX
12/11/2019	Họp Hội đồng điều tra cấp tỉnh để triển khai nội dung, tập huấn.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh
Từ ngày 14/11/2019 đến 27/12/2019	Các đơn vị tiến hành khảo sát, nhập kết quả theo hướng dẫn và gửi về Sở GDĐT để tổng hợp.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh; các đơn vị tổ chức khảo sát
26/02/2020	Hoàn thành việc nhập liệu và tổng hợp kết quả.	Hội đồng điều tra cấp tỉnh;
20/03/2020	- Lập báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Lâm Đồng năm 2019 báo cáo Bộ GDĐT 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;

IV. Tổ chức thực hiện

1. Thành lập Hội đồng điều tra cấp tỉnh cụ thể như sau:

- Chủ tịch: Bà Phạm Thị Hồng Hải – Giám đốc Sở GDĐT.

- Phó chủ tịch: + Ông Huỳnh Quang Long – Phó Giám đốc Sở GDĐT.

+ Ông Hà Đỗ Thái – Phó trưởng Phòng TCCB Sở GDĐT.

- Thành viên:

+ Bà Nguyễn Thị Thanh Mai – Phó Chánh Văn phòng Sở GDĐT

+ Bà Hồ Hoàng Thanh Vân – Phó Trưởng phòng GDTH Sở GDĐT

+ Bà Nguyễn Như Quỳnh – Chuyên viên Phòng KT&KĐCLGD

+ Ông Nguyễn Quốc Thụy – Chuyên viên Văn phòng Sở GDĐT

+ Bà Lê Thị Phương Thảo – Chuyên viên TC-KH Sở GDĐT

+ Lãnh đạo các Phòng GDĐT: Bảo Lộc, Lâm Hà và Đạ Huoai.

+ Lãnh đạo các Trường THPT và Trung tâm GDNN-GDTX (được lựa chọn điều tra).

- Thư ký:

+ Bà Nguyễn Thanh Thu Thủy – Chuyên viên Phòng TCCB Sở GDĐT

2. Tổ chức thực hiện:

2.1. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Văn phòng Sở: Chủ trì, phối hợp phòng TCCB, GDMN, GDTH, GDTrH, các phòng GDĐT và các cơ sở giáo dục có liên quan triển khai kế hoạch khảo sát, xác định mẫu khảo sát, tổ chức khảo sát, thu thập, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo theo đúng tiến độ.

- Phòng KHTC: Bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ điều tra và hướng dẫn quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định hiện hành.

2.2. Phòng 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.

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.

2.3. Các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát

a) Thông báo cho đối tượng tham gia khảo sát theo danh sách đã gửi về Sở GDĐT.

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở GDĐT, 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.

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 Phòng TCCB Sở GDĐT, điện thoại 02633.820930 để được hướng dẫn./

Nơi nhận:

- Bộ GDĐT;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- UBND các huyện, tp;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Phòng GDĐT;
- Website của Sở;
- Lưu: VT, TCCB. *AB*



Phạm Thị Hồng Hải