

Số: 965 /KH-SGDĐT

Gia Lai, ngày 08 tháng 6 năm 2020

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai điều tra “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm học 2019-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

*Căn cứ Kế hoạch số 2287/KH-SGDĐT ngày 30/12/2019 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính năm 2020;*

*Căn cứ Quyết định số 247/QĐ-SGDĐT ngày 05/5/2020 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Hội đồng điều tra cấp tỉnh để triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm học 2019-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai.*

Sở Giáo dục và Đào tạo Gia Lai ban hành Kế hoạch triển khai điều tra “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm học 2019-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Thông qua điều tra, khảo sát để lấy ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Qua đó, các cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục nắm bắt được nhu cầu, mong muốn và cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ.

- Kết quả điều tra 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 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 đảm bảo khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình theo hướng dẫn.

- Cán bộ quản lý, giáo viên không can thiệp, tư vấn làm sai lệch kết quả nhận xét, đánh giá của học sinh, cha mẹ học sinh.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, được công bố kịp thời, rộng rãi.

#### **II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG**

**1. Phạm vi khảo sát:** Điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại 03 huyện, thành phố đối với các cấp học mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, trung tâm giáo dục thường xuyên tỉnh.

**2. Đối tượng:** Các cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, thường xuyên công lập. Cụ thể theo các cấp học/trình độ đào tạo.

<i>Cấp học/Trình độ đào tạo</i>	<i>Đối tượng</i>
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, PHƯƠNG PHÁP, HÌNH THỨC KHẢO SÁT VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI**

#### **1. Nội dung dịch vụ công tại các nhà trường cần khảo sát**

- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Những thông tin về nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác; các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường; ...

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường: Phòng học, các trang thiết bị đồ dùng dạy học; mức độ an toàn và vệ sinh; ...

- Môi trường giáo dục của nhà trường: Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ, học sinh; sự phối hợp của nhà trường với gia đình; ...

- Hoạt động giáo dục: Tổ chức các hoạt động giáo dục, dạy học; chăm sóc sức khỏe cho trẻ và học sinh; ...

- Kết quả giáo dục của nhà trường: kết quả học tập; rèn luyện đạo đức; ...

- Đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng giáo dục.

#### **2. Phương pháp khảo sát**

- Đối tượng được khảo sát: Chọn ngẫu nhiên.

- Địa bàn khảo sát: Sở Giáo dục và Đào tạo chỉ định, cụ thể: Tp. Pleiku, huyện Đức Cơ và huyện Chư Păh.

- Chọn trường khảo sát: Phòng Giáo dục và Đào tạo của 03 huyện, thành phố được khảo sát chỉ định chọn mỗi huyện 01 trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở; Sở Giáo dục và Đào tạo chỉ định chọn 03 trường trung học phổ thông và Trung tâm GDTX tại 03 huyện, thành phố.

#### **3. Hình thức điều tra**

Các thành viên Hội đồng sẽ điều tra theo mẫu phiếu của Sở Giáo dục và Đào tạo, thu thập phiếu và tổng hợp kết quả theo hướng dẫn.

#### 4. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Đơn vị thực hiện
1	Ban hành kế hoạch “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm học 2019-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai.	Trước ngày 08/6/2020	Phòng TCCB
2	Xây dựng phương án điều tra chi tiết và lập mẫu phiếu điều tra.	Trước ngày 10/6/2020	Phòng TCCB
3	Họp Hội đồng triển khai nội dung và tập huấn điều tra.	Ngày 12/6/2020	Phòng TCCB; Hội đồng khảo sát
4	Tiến hành điều tra, khảo sát đo lường, nhập kết quả khảo sát.	Từ ngày 15-19/6/2020	Phòng TCCB; Hội đồng khảo sát
5	Xử lý số liệu, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát; hoàn thiện báo cáo.	Từ ngày 20-28/6/2020	Hội đồng khảo sát
6	Công bố “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm học 2019-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai.	Tháng 7/2020	Hội đồng khảo sát

#### IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện chương trình được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

#### V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Sở Giáo dục và Đào tạo

a) Phòng Tổ chức cán bộ chủ trì phối hợp với phòng GDMN, GDTH, GDTrH, GDTX&GDCN, các phòng GD&ĐT và các cơ sở giáo dục có liên quan để triển khai kế hoạch khảo sát, xác định mẫu khảo sát, tổ chức khảo sát, thu thập, tổng hợp, xử lý số liệu và xây dựng báo cáo theo đúng tiến độ.

b) Phòng Kế hoạch – Tài chính: Bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ điều tra khảo sát và hướng dẫn quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định hiện hành.

##### 2. Phòng Giáo dục và Đào tạo

a) 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.

b) Chỉ đạo, giám sát các trường tổ chức chọn đối tượng, thu thập dữ liệu, triển khai khảo sát và các nội dung khác theo đúng quy định của Sở Giáo dục và Đào tạo.

### **3. Các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát**

Thông báo cho đối tượng tham gia khảo sát, thực hiện nghiêm túc, khách quan, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở Giáo dục và Đào tạo.

Thủ trưởng các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện hiệu quả Kế hoạch này, trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị báo cáo Sở Giáo dục và Đào tạo (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để được hướng dẫn./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng CMNV;
- Phòng GD&ĐT huyện, TX, TP;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Long**