

Số:

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày tháng 9 năm 2023

KẾ HOẠCH

Điều tra, khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu năm 2023

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

Căn cứ Quyết định số 4655/QĐ-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu về việc Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021- 2025 trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu;

Thực hiện Quyết định số 131/KH-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch Điều tra, khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, giai đoạn 2022 - 2025;

Thực hiện Quyết định số 4047/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu năm 2023.

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch Điều tra, khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan, hiệu quả 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 dịch vụ này.

Kết quả khảo sát, đo lường là cơ sở để các cơ quan quản lý, các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân từ đó 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 của ngành Giáo dục và Đào tạo tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

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 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 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 tháng 10 năm 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. Có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

Xử lý, phân tích và tổng hợp kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo tính khoa học, trung thực kết quả đánh giá, phản ánh của người dân thông qua việc sử dụng các dịch vụ giáo dục công.

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

1. Phạm vi: Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi toàn tỉnh đối với tất cả các cấp/bậc học và trình độ đào tạo.

2. Đối tượng:

- Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng là các cá nhân được thụ hưởng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

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

- Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (*hay còn gọi là mẫu chỉ định*), cụ thể:

+ Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trong năm 2023 được thực hiện tại 08 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

+ Tại mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS, 01 trường THPT, 01 Trung tâm GDTX. Tổng cộng: 35 trường.

3. Nội dung khảo sát: 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 tháng 10 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Hình thức khảo sát: trực tuyến trả lời Phiếu khảo sát trên phần mềm (đối tượng tham gia khảo sát thể hiện cảm nhận về mức độ hài lòng của mình đối với dịch vụ giáo dục công qua việc trả lời các câu hỏi trong Phiếu khảo sát).

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của Luật ngân sách nhà nước, phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và trong khả năng cân đối ngân sách hàng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

IV. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

Thời gian	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện
Tháng 9+10/2023	Xây dựng Kế hoạch thực hiện, tài liệu hướng dẫn khảo sát, Lập dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện kế hoạch	Sở GDĐT
Tháng 9+10/2023	Thành lập Ban chỉ đạo, Hội đồng khảo sát cấp tỉnh	Sở GDĐT
Tháng 10/2023	- Tổng hợp danh sách các trường khảo sát - Lập danh sách đối tượng tham gia khảo sát	- Phòng GDĐT các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị trường học được chọn theo Kế hoạch; - Sở GDĐT - Đơn vị được chọn thực hiện khảo sát
Tháng 11/2023	- Thực hiện khảo sát tại đơn vị trực thuộc. - Triển khai thực hiện việc khảo sát tại địa phương, đơn vị trường học (dưới sự giám sát, hỗ trợ của Sở GDĐT). - Nhập dữ liệu từ phiếu khảo sát vào phần mềm nhập liệu; kết nối dữ liệu, làm sạch dữ liệu.	- Sở GDĐT - Thành viên Hội đồng khảo sát. - Các đơn vị được chọn theo kế hoạch. - Đơn vị được chọn thực hiện khảo sát.
Tháng 12/2023	Xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và tính toán chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023.	- Đơn vị được chọn thực hiện khảo sát. - Sở GDĐT
Tháng 12/2023	Xây dựng Báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2022.	Sở GDĐT

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo:

- Chủ trì xây dựng kế hoạch, tài liệu hướng dẫn khảo sát, thành lập Hội đồng khảo sát và tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng bộ công cụ khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

- Phối hợp phòng Kế hoạch - Tài chính lập dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện Kế hoạch Điều tra, khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, năm 2023.

- Phối hợp với phòng TCCB trong việc thông tin, tuyên truyền về Kế hoạch và kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- Tổ chức giám sát tiến độ và nội dung thực hiện.

- Xây dựng Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 trình Giám đốc phê duyệt; gửi Báo cáo kết quả cho Bộ GDĐT, UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan theo quy định.

2. Phòng kế hoạch-Tài chính

Bố trí và thẩm định kinh phí triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023 theo quy định.

3. Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thị xã, thành phố.

- Phối hợp với Văn phòng Sở GDĐT trong việc chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, bố trí cán bộ hỗ trợ khi thực hiện việc lấy ý kiến của người dân thông qua Phiếu khảo sát theo kế hoạch;

- Phối hợp chặt chẽ với Hội đồng khảo sát cấp tỉnh trong công tác tổ chức khảo sát. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở GDĐT, đảm bảo cuộc khảo sát nghiêm túc, khách quan.

4. Các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát

- Thông báo cho đối tượng tham gia khảo sát:

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

+ Cấp học THPT: Thông báo cho Cha (mẹ) học sinh và học sinh tương ứng có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

+ Giáo dục thường xuyên: Thông báo cho học viên có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

- Phối hợp chặt chẽ với Hội đồng khảo sát cấp tỉnh trong công tác tổ chức khảo sát. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở GDĐT, đảm bảo cuộc khảo sát nghiêm túc, khách quan.

Sở GDĐT yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện các nội dung trên. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị liên hệ với Văn phòng Sở GDĐT để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Sở Tài chính;
- Phó GD Sở;
- Phòng GDĐT các huyện, cấp xã;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Đài PTTH tỉnh; Báo BR-VT;
- Lưu: VT, AnhBtv

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Châu