

KẾ HOẠCH
Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/07/2023 của Bộ GDĐT về việc phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT về việc phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Công văn số 1500/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 221/QĐ-SGDĐT ngày 16/4/2025 của Sở GDĐT tỉnh Lâm Đồng về việc thành lập Hội đồng khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024, 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, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, mong muốn của người dân để có giải pháp cải thiện chất lượng dịch 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 GDĐT.

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.

- Tạo điều kiện 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. 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/giáo dục nghề nghiệp	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 theo hướng dẫn tại Phần II Phụ lục kèm theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT.

IV. Chọn mẫu khảo sát

Thực hiện theo theo hướng dẫn tại Phần III Phụ lục kèm theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT.

V. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp triển khai thực hiện	Thời gian hoàn thành
Giai đoạn 1: Chọn mẫu khảo sát			
30% số cơ sở giáo dục mầm non trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục mầm non tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo)	Bà Đặng Phương Thảo - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT Bà Nguyễn Thị Hồng Nhung - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các Phòng GDĐT huyện/thành phố	Trước 24/4/2025
30% số cơ sở giáo dục tiểu học trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục tiểu học tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo);	Bà Phạm Đặng Mai Linh - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các Phòng GDĐT huyện/thành phố	Trước 24/4/2025
30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trong	Bà Nguyễn Thị Thu Sinh - Chuyên viên	Các Phòng GDĐT huyện/	Trước 24/4/2025

toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực thành thị, 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo);	Phòng GDMN - GDPT Bà Phạm Thị Thu Hiền - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	thành phố	
50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trong toàn tỉnh/thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo).	Bà Lê Thị Hồng Vũ - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT Ông Phạm Việt Tân - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các Phòng GDĐT huyện/thành phố	Trước 24/4/2025
50% trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên (gồm: 25% số cơ sở giáo dục thường xuyên/giao dục nghề nghiệp tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo).	Bà Nguyễn Thanh Thu Thủy - Chuyên viên phòng GDNN - GDTX	Các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên	Trước 24/4/2025
50% trường Trung cấp nghề.	Ông Phạm Văn Cường - Chuyên viên phòng GDNN - GDTX	Trường Trung cấp nghề.	Trước 24/4/2025
Giai đoạn 2: - Chọn học sinh/học viên và cha mẹ học sinh tham gia khảo sát - Tiến hành khảo sát - Thu phiếu khảo sát - Thu thập dữ liệu			
Giáo dục Mầm non	Bà Đặng Phương Thảo - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT Bà Nguyễn Thị Hồng Nhung - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 22/5/2025
Giáo dục Tiểu học	Bà Phạm Đặng Mai	Các trường được	Trước

	Linh - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	22/5/2025
Giáo dục THCS	Bà Nguyễn Thị Thu Sinh - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT Bà Phạm Thị Thu Hiền - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 22/5/2025
Giáo dục THPT	Bà Lê Thị Hồng Vũ - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT Ông Phạm Việt Tân - Chuyên viên Phòng GDMN - GDPT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 22/5/2025
Giáo dục Thường xuyên/giáo dục nghề nghiệp	Bà Nguyễn Thanh Thu Thủy - Chuyên viên phòng GDNN - GDTX	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 22/5/2025
Trung cấp nghề	Ông Phạm Văn Cường - Chuyên viên phòng GDNN - GDTX	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 22/5/2025
Giai đoạn 3: Phân tích xử lý dữ liệu và báo cáo			
Viết báo cáo	Ông Chế Văn Dũng - Phó Trưởng Phòng QLCL Ông Nguyễn Thanh Quá - Chuyên viên Phòng QLCL	Tổ Thu thập dữ liệu	Gửi Bộ GDĐT/UBND tỉnh trước ngày 5/6/2025

VI. Tổ chức thực hiện

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Thư ký hội đồng: tham mưu ban hành Quyết định thành lập Hội đồng điều tra cấp tỉnh; chủ trì, phối hợp phòng thuộc Sở đơn đốc triển khai kế hoạch theo đúng tiến độ đề ra; tham mưu dự trù kinh phí và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

- Tổ Thu thập dữ liệu: xác định mẫu khảo sát, tổ chức khảo sát, thu phiếu khảo sát, thu thập dữ liệu gửi về Tổ Phân tích dữ liệu trước ngày 22/5/2025 .

- Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo gửi về Bộ GDĐT và UBND tỉnh trước ngày 05/6/2025.

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 GDĐT.

3. Các cơ sở giáo dục tham gia khảo sát

- Tiến hành chọn mẫu, triển khai khảo sát, thu phiếu khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát theo đúng hướng dẫn tại Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT gửi về Sở GDĐT (qua công chức chủ trì khảo sát cấp học) trước ngày 22/5/2025.

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở GDĐT, đảm bảo cuộc khảo sát nghiêm túc, khách quan.

- 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 Tổ chức hành chính Sở GDĐT, điện thoại 02633.820.930 để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Phòng GDĐT các huyện, tp;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- GD, các Phó GD Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Website của Sở;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Đức Minh