

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp tỉnh năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 Kế hoạch số 3993/KH-UBND ngày 05/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 757/QĐ-UBND ngày 24/12/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh Kon Tum năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 164/KH-SGDĐT ngày 31/12/2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2025;

Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp tỉnh năm 2025, gồm các nội dung sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ này (cha mẹ học sinh và học sinh).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Sở GDĐT và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của cha mẹ học sinh và học sinh để từ đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của cha mẹ học sinh và học sinh, đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.

- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng của người học).

- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

- Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của cha mẹ học sinh và học sinh đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan.

- Đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên và người lao động tại các cơ sở giáo dục không can thiệp, tư vấn làm sai lệch cảm nhận của cha mẹ học sinh và học sinh về chất lượng dịch vụ giáo dục công.

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

1. Phạm vi: Để đảm bảo tính đại diện, thống nhất; Sở GDĐT chọn 03 địa phương: huyện Đắk Hà, huyện Tu Mơ Rông và huyện Kon Plong để tiến hành khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đối với tất cả các cấp học.

2. Đối tượng: Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng là các cá nhân thụ hưởng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn tỉnh gồm cha mẹ học sinh các cấp học: mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và học sinh trung học phổ thông. Cụ thể từng đối tượng có các Phiếu khảo sát sau:

- Phiếu P1: Dành cho Cha mẹ học sinh Mầm non;
- Phiếu P2: Dành cho Cha mẹ học sinh Tiểu học;
- Phiếu P3: Dành cho Cha mẹ học sinh Trung học cơ sở;
- Phiếu P4: Dành cho Cha mẹ học sinh Trung học phổ thông;
- Phiếu P5: Dành cho học sinh trung học phổ thông.

(các Phiếu khảo sát được gửi kèm theo Kế hoạch).

3. Nội dung: Thực hiện việc khảo sát theo nội dung các mẫu Phiếu khảo sát trên.

3.1. Đối với Phòng Giáo dục và Đào tạo

Mỗi Phòng GDĐT chọn 03 đơn vị, gồm 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học hoặc cấp tiểu học tại trường tiểu học - THCS và 01 trường trung học cơ sở hoặc cấp trung học cơ sở tại trường tiểu học - THCS để khảo sát.

3.2. Đối với các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT

Lựa chọn 03 đơn vị: Trường THPT Trần Quốc Tuấn, Trường PT DTNT THPT huyện Kon Plong, Trường PT DTNT huyện Tu Mơ Rông.

4. Thời gian khảo sát: Từ 21/4/2025 đến hết ngày 29/4/2025.

5. Hình thức khảo sát: Các 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 bằng hình thức trực tuyến trên máy vi tính hoặc điện thoại thông minh.

6. Kinh phí khảo sát

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22/10/2012 quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng, quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước và nguồn kinh phí chi sự nghiệp giáo dục tập trung tại tỉnh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức – Hành chính, Sở GDĐT

- Xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 trên địa bàn tỉnh; xây dựng mẫu phiếu khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức trực tuyến.

- Tham mưu thành lập Tổ điều tra cấp tỉnh triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025.

- Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ, giám sát việc thực hiện công tác khảo sát tại các cơ sở giáo dục đảm bảo tiến độ và phương pháp thực hiện.

- Tổ chức triển khai kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo đánh giá kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và đưa vào báo cáo cải cách hành chính hàng năm của Sở GDĐT theo quy định.

2. Các Phòng Giáo dục và Đào tạo

- Quán triệt công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đến các cơ sở giáo dục thuộc thẩm quyền quản lý.

- Phối hợp Tổ điều tra cấp tỉnh để hướng dẫn các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch.

- Triển khai việc khảo sát đến 03 đơn vị trường được lựa chọn, đảm bảo trên 70% số lượng cha mẹ học sinh tham gia khảo sát.

- Báo cáo kết quả khảo sát về Sở GDĐT trước ngày 09/5/2025.

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở GDĐT

- Phối hợp Tổ điều tra cấp tỉnh để hướng dẫn các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch.

- Triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đến tất cả cha mẹ học sinh và học sinh trong trường, đảm bảo trên 70% số lượng cha mẹ học sinh và học sinh được tham gia khảo sát.

- Báo cáo kết quả khảo sát về Sở GDĐT trước ngày 09/5/2025.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp tỉnh năm 2025 của Sở GDĐT; căn cứ nhiệm vụ được giao, yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Kon Tum (b/c);
- Sở Nội vụ (t/d);
- UBND các huyện, thành phố (p/h);
- Phòng GDĐT các huyện, thành phố (t/h);
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở (t/h);
- Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở (t/h);
- Lưu: VT, TC-HC_(HTTH).

GIÁM ĐỐC

Phạm Thị Trung