

Số: /KH-SGDĐT

Nam Định, ngày tháng năm 2025

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

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-SGDĐT 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;

Sở Giáo dục và Đào tạo Nam Định (GDĐT) xây dựng kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Đo lường mức độ 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. Từ kết quả đánh giá, các cơ quan quản lý giáo dục và các cơ sở giáo dục nắm bắt 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 giáo dục và đào tạo.

2. Yêu cầu

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công quy mô quốc gia.

- Xác định được mức độ hài lòng của người dân đối với các tiêu chí trong thực hiện dịch vụ giáo dục công;

- Cung cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với giáo dục dựa trên cảm nhận của người dân. Tham mưu UBND tỉnh các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng giáo dục và sự hài lòng của người dân.

II. Phạm vi và đối tượng

1. Phạm vi

Đo lường 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 phiếu hỏi khảo sát và hướng dẫn triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo hướng dẫn tại Phần II Phụ lục kèm theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT (Có văn bản kèm theo).

IV. Tổ chức khảo sát

Thực hiện 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 thực hiện	Thời gian hoàn thành
Giai đoạn 1: Chọn mẫu khảo sát			
30% số cơ sở giáo dục mầm non trong toàn tỉnh (gồm: 15% số cơ sở giáo dục mầm non tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn)	- Bà Trần Thị Thu Trang, PTP GDMN, Sở GDĐT - Bà Nguyễn Thị Hương Cúc, CV phòng GDMN, Sở GDĐT	Phòng GDĐT các huyện, TP	Trước 28/4/2025
30% số cơ sở giáo dục tiểu học trong toàn tỉnh (gồm: 15% số cơ sở giáo dục tiểu học tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn)	- Ông Ngô Hà Vũ, PTP GDPT, Sở GDĐT;	Phòng GDĐT các huyện, TP	Trước 28/4/2025

30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trong toàn tỉnh (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)	- Ông Nguyễn Huy Công, CV phòng GDPT, Sở GDĐT; - Ông Đỗ Thanh Hữu, CV phòng GDPT, Sở GDĐT; - Ông Phạm Hồng Thái, CV phòng GDPT, Sở GDĐT.	Phòng GDĐT các huyện, TP	Trước 28/4/2025
50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trong toàn tỉnh (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn)		Phòng GDĐT các huyện, TP	Trước 28/4/2025
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/giáo dục nghề nghiệp tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn)	- Ông Trần Thái Tuệ, PTP GDNN&GDTX, Sở GDĐT; - Ông Đỗ Cao Đoan, CV phòng GDNN&GDTX, Sở GDĐT	Các TT GDTX, TT GDNN-GDTX	Trước 28/4/2025
50% trường Trung cấp nghề		Trường Trung cấp nghề	Trước 28/4/2025
Giai đoạn 2: - Chọn học sinh/học viên và cha mẹ học sinh tham gia khảo sát - Tiến hành khảo sát - Thu thập dữ liệu			
Giáo dục Mầm non	- Bà Trần Thị Thu Trang, PTP GDMN, Sở GDĐT - Bà Nguyễn Thị Hương Cúc, CV phòng GDMN, Sở GDĐT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 25/5/2025
Giáo dục Tiểu học	- Ông Ngô Hà Vũ, PTP GDPT, Sở GDĐT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn	Trước 25/5/2025

Giáo dục THCS	- Ông Nguyễn Huy Công, CV phòng GDPT, Sở GDĐT	mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	
Giáo dục THPT	- Ông Đỗ Thanh Hữu, CV phòng GDPT, Sở GDĐT - Ông Phạm Hồng Thái, CV phòng GDPT, Sở GDĐT		
Giáo dục Thường xuyên/giáo dục nghề nghiệp	- Ông Trần Thái Tuệ, PTP GDNN&GDTX, Sở GDĐT; - Ông Đỗ Cao Doan, CV phòng GDNN&GDTX, Sở GDĐT	Các trường được chọn khảo sát tiến hành chọn mẫu triển khai khảo sát, thu thập dữ liệu khảo sát	Trước 25/5/2025
Trung cấp nghề			
Giai đoạn 3: Phân tích xử lý dữ liệu và viết báo cáo			
Phân tích dữ liệu và viết báo cáo	- Bà Nguyễn Thị Ninh Giang, CV phòng QLCLGD, Sở GDĐT - Ông Hoàng Như Thanh, CV phòng QLCLGD, Sở GDĐT	Tổ Thu thập dữ liệu	Báo cáo kết quả về Bộ GDĐT và UBND tỉnh trước ngày 05/6/2025

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 khảo sát cấp tỉnh; chủ trì, phối hợp phòng thuộc Sở đơn đốc triển khai Kế hoạch theo đúng tiến độ đề ra.

- Tổ Thu thập dữ liệu: xác định mẫu khảo sát, tổ chức 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: Báo cáo kết quả gửi về Bộ GDĐT và UBND tỉnh **trước ngày 05/6/2025**.

2. Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, Thành phố

- 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 thập dữ liệu khảo sát theo đúng hướng dẫn tại Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GDĐT; gửi kết quả khảo sát về Sở GDĐT (qua đầu mối chủ trì khảo sát của 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 Văn phòng Sở để phối hợp, xem xét./.

Nơi nhận:

- Các đ/c Lãnh đạo Sở;
- Phòng GDĐT các huyện, thành phố;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở;
- Các TT GDNN-GDTX, trường TC Nghề;
- Công TTĐT Sở GDĐT;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Thuận