

Số: /KH - SGD&ĐT

Hòa Bình, ngày tháng 02 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hòa Bình năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 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 2137/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành Đề án “Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2022 - 2025”.

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hòa Bình năm 2025, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan 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 những dịch vụ này.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và 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 với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của các cấp chính quyền tỉnh, đặc biệt là cấp cơ sở. Phát huy sự tham gia của nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật của nhà nước và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

##### 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 qui 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.

- 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, HÌNH THỨC KHẢO SÁT**

### **1. Phạm vi khảo sát**

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi địa bàn huyện Yên Thủy, Lạc Thủy và Mai Châu.

### **2. Đối tượng khảo sát**

<b>Cấp học/Trình độ đào tạo</b>	<b>Đối tượng</b>
Giáo dục Mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu học	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Trung học cơ sở	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Trung học phổ thông	Cha mẹ học sinh và học sinh
Giáo dục thường xuyên	Học viên

### **3. Nội dung khảo sát:** Theo bộ câu hỏi của Bộ Giáo dục và Đào tạo

- Cuộc khảo sát thu thập thông tin về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm các nội dung sau:

+ Thông tin chung về người trả lời: Phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp.

+ Nội dung khảo sát: Theo bộ câu hỏi đối với từng cấp học.

- Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

### **4. Hình thức khảo sát**

Dùng phiếu khảo sát để lấy ý kiến của người được khảo sát, Phiếu khảo sát được thiết kế với nhiều câu hỏi, bộ câu hỏi do Bộ giáo dục và đào tạo cung cấp phù hợp đối với từng đối tượng (Ban hành kèm theo Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

*(Mẫu phiếu khảo sát theo phụ lục kèm theo)*

### **5. Chọn mẫu khảo sát**

Căn cứ tài liệu hướng dẫn tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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, Sở Giáo dục và Đào tạo lựa chọn các đơn vị

được khảo sát, cụ thể như sau:

TT	Đơn vị được chọn	Đơn vị, Trường học
1	Huyện Yên Thủy	Trung học phổ thông Yên Thủy A, Phổ thông dân tộc nội trú THCS&THPT huyện Yên Thủy, Trung tâm GDNN - GDTX huyện Yên Thủy, Mầm non thị trấn Hàng Trạm, TH&THCS Đoàn Kết, TH&THCS Lạc Hưng
2	Huyện Mai Châu	Trung học phổ thông Mai Châu, Phổ thông dân tộc nội trú THCS&THPT huyện Mai Châu, Tiểu học thị trấn Mai Châu, Mầm non Pà Cò, TH &THCS Chiềng Châu
3	Huyện Lạc Thủy	Trung học phổ thông Lạc Thủy, Phổ thông dân tộc nội trú THCS&THPT huyện Lạc Thủy, Trung tâm GDNN - GDTX huyện Lạc Thủy, MN xã Hưng Thi, TH&THCS xã Phú Thành, Tiểu học Thanh Hà

- Chọn mẫu phụ huynh học sinh và học sinh tham gia khảo sát: Sau khi đã chọn được các trường cần khảo sát sẽ thực hiện việc chọn học sinh (đối với học sinh cấp Trung học phổ thông, học viên Giáo dục thường xuyên); phụ huynh học sinh (đối với Giáo dục Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở và Trung học phổ thông) để khảo sát. Việc chọn học sinh và phụ huynh học sinh để khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản và được thực hiện như sau:

*Bước 1.* Tính số lượng cần khảo sát (cỡ mẫu) theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu; N là số gia đình/học sinh thụ hưởng dịch vụ; e là sai số cho phép (5%)

*Bước 2.* Tính khoảng cách mẫu:

Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó N là tổng toàn thể và n là cỡ mẫu

## **6. Điều tra khảo sát**

Thành lập Hội đồng điều tra “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” theo hướng dẫn tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT.

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với các đơn vị đã được chọn mẫu trên; thống kê tổng hợp số liệu đưa ra kết quả.

## **III. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN**

### **1. Thành lập Hội đồng điều tra, khảo sát cấp tỉnh**

- Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo
- Phó Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo phòng Tổ chức cán bộ.
- Ủy viên Hội đồng: Lãnh đạo phòng Giáo dục và Đào tạo, Trung tâm GDNN - GDTX, các trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông, Phổ thông dân tộc nội trú THCS&THPT được chọn tham gia khảo sát.
- Ủy viên thư ký: Chuyên viên phòng Tổ chức cán bộ.
- Tổ thu thập dữ liệu: Chuyên viên Sở Giáo dục và Đào tạo, chuyên viên các Phòng Giáo dục và Đào tạo, giáo viên các đơn vị/trường học thuộc mẫu khảo sát.
- Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Chuyên viên Sở Giáo dục và Đào tạo, chuyên viên các Phòng Giáo dục và Đào tạo, giáo viên tin học các trường Trung học phổ thông.

## **2. Lập danh sách phụ huynh, học sinh, học viên tham gia khảo sát**

- Các Trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở: Lập danh sách phụ huynh được tham gia khảo sát.
- Các Trường Trung học phổ thông, Dân tộc nội trú THCS & THPT: Lập danh sách phụ huynh và học sinh được tham gia khảo sát.
- Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên: Lập danh sách học viên được tham gia khảo sát.

## **3. Thời gian thực hiện**

- Thời gian tập huấn: Dự kiến tháng 3/2025
- Thời gian khảo sát: bắt đầu từ ngày 14/4/2025 và xong trước ngày 29/4/2025.
- Nhập dữ liệu vào phần mềm, xử lý dữ liệu, viết báo cáo xong trước ngày 31/5/2025.

## **IV. KINH PHÍ**

- Nguồn ngân sách Nhà nước được giao trong dự toán năm 2025 cho Sở Giáo dục và Đào tạo.
- Các khoản kinh phí khác các đơn vị chi trả theo chế độ hiện hành.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Tổ chức cán bộ**

Chủ trì, phối hợp Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Yên Thủy, Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Lạc Thủy, Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Mai Châu và các cơ sở giáo dục có liên quan triển khai kế hoạch khảo sát, xác định mẫu khảo sát, tổ chức khảo sát, thu thập, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo theo đúng tiến độ.

## **2. Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Yên Thủy, Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Lạc Thủy, Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Mai Châu**

- Tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch đối với các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở có liên quan.

- Phối hợp với Hội đồng khảo sát 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 Kế hoạch.

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

a) Thông báo cho đối tượng tham gia khảo sát

- Cấp học Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở: Thông báo cho cha (mẹ) của học sinh tương ứng có trong tên trong mẫu tham gia khảo sát.

- Cấp học trung học phổ thông, Phổ thông dân tộc nội trú THCS & THPT: Thông báo cho cha (mẹ) học sinh và học sinh có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

- Trung tâm GDNN - GDTX: Thông báo cho học viên có tên trong mẫu tham gia khảo sát.

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung theo chỉ đạo của Sở Giáo dục và Đào tạo, đảm bảo cuộc khảo sát nghiêm túc, khách quan.

c) Phối hợp chặt chẽ với Hội đồng khảo sát trong công tác tổ chức khảo sát.

Trên đây là nội dung của Kế hoạch “Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hòa Bình năm 2025”. Trong quá trình triển khai, thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị trao đổi về Phòng Tổ chức cán bộ, Sở Giáo dục và Đào tạo để được hướng dẫn./.

#### ***Nơi nhận:***

- GD, các Phó GD Sở;
- Website ngành GD&ĐT;
- Phòng GD&ĐT huyện Yên Thủy;
- Phòng GD&ĐT huyện Lạc Thủy;
- Phòng GD&ĐT huyện Mai Châu;
- Phòng GDNN-GDTX huyện Yên Thủy, Lạc Thủy, Mai Châu;
- Lưu: VT, TCCB (ĐT.02b).

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Ngọc Diệp**