

**KẾ HOẠCH****Triển khai thực hiện đánh giá, đo lường mức độ sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025**

Thực hiện Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) về phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030; Quyết định số 3476/QĐ- BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT 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; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT 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; Quyết định số 2614/QĐ-UBND ngày 24/12/2025 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Bình Sơn năm 2025; UBND huyện ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện đánh giá, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025, với các nội dung như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU****1. Mục đích**

- Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập 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.

- 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 đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập của ngành giáo dục huyện Bình Sơn.

**2. Yêu cầu**

- Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình theo Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn được ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT và Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT 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.

- Đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, thống nhất, để áp dụng trong thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập.

- 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 lập 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 lập.

## II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC

### 1. Phạm vi

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập được thực hiện trên phạm vi toàn huyện đối với các cấp học mầm non, tiểu học và trung học cơ sở.

### 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 lập tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn huyện, cụ thể:

TT	Cấp học/Trình độ	Đối tượng
1	Giáo dục mầm non	Cha mẹ trẻ
2	Giáo dục tiểu học	Cha mẹ học sinh
3	Giáo dục trung học cơ sở	Cha mẹ học sinh

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập năm 2025 được thực hiện tại 67 trường học: 22 trường Mầm non, 22 trường Tiểu học, 17 trường Trung học cơ sở và 06 trường liên cấp Tiểu học và Trung học cơ sở.

### 3. Nội dung và hình thức khảo sát

**a. 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 lập được ban hành tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT và Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT 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.

**b. Hình thức khảo sát:** Thông qua trả lời Phiếu khảo sát (đối tượng tham gia khảo sát thể hiện cảm nhận về mức độ hài lòng của mình đối với dịch vụ giáo dục công lập qua việc trả lời các câu hỏi trong Phiếu khảo sát).

### 4. Thời gian thực hiện đánh giá

Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập được tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo hoàn thành trong quý III/2025.

Phòng Giáo dục và Đào tạo chỉ đạo các cơ sở giáo dục tổ chức khảo sát, công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập do mình cung cấp và báo cáo UBND huyện.

## **5. Công cụ đánh giá**

Phiếu khảo sát cha mẹ trẻ/học sinh đối với dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục.

## **6. Kinh phí thực hiện**

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập thực hiện theo quy định tại Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22/10/2012 của Bộ Tài chính.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Giáo dục và Đào tạo:**

- Tổ chức tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn triển khai kế hoạch, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục, hướng dẫn sử dụng bộ công cụ khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập năm 2025;

- Hướng dẫn các trường học tổ chức triển khai điều tra, đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập, thu thập số liệu, xử lý phân tích, xây dựng báo cáo kết quả điều tra.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện và tổng hợp kết quả báo cáo UBND huyện.

### **2. Phòng Tài chính - Kế hoạch**

Trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm rà soát, thẩm định và khả năng ngân sách huyện đề trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định phân bổ kinh phí thực hiện theo đúng quy định.

### **3. Phòng Văn hóa và Thông tin; Trung tâm Truyền thông - Văn hóa - Thể thao**

Chủ trì, phối hợp với Phòng Giáo dục và Đào tạo tổ chức tuyên truyền kế hoạch và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên Cổng thông tin điện tử huyện và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

### **4. Các trường học công lập thuộc huyện**

- Xây dựng kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của cha mẹ trẻ/học sinh đối với dịch vụ giáo dục công lập do đơn vị cung cấp.

- Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn triển khai kế hoạch, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục, sự hài lòng của cha mẹ trẻ/học sinh đối với dịch vụ giáo dục công lập do đơn vị cung cấp.

- Tổ chức triển khai điều tra, giám sát khi điều tra, thu thập số liệu, xử lý phân tích, xây dựng báo cáo kết quả điều tra.

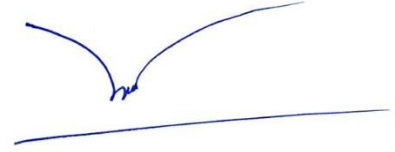
Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện việc đánh giá, đo lường sự hài

lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo bằng văn bản về UBND huyện (qua Phòng Giáo dục và Đào tạo) để xem xét, điều chỉnh./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND huyện;
- Các Phòng: GD&ĐT, TCKH, VH&TT;
- Trung tâm TT-VH-TT;
- UBND các xã, thị trấn;
- Các trường học thuộc huyện;
- VP HĐND&UBND: C, PCVP, CVTTHC;
- Lưu: VT, TTHC.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Ngọc Trân**