

Số: 5762 /KH-SGDĐT

Hà Nội, ngày 23 tháng 12 năm 2019

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại các nhà trường năm học 2019-2020

Căn cứ Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) về thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019; Kế hoạch số 158/KH-UBND ngày 24/8/2016 của UBND thành phố Hà Nội về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 22/4/2019 về việc cải thiện, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh của thành phố Hà Nội năm 2019, Sở GDĐT ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2019-2020 đối với các trường học công lập thuộc thuộc các cấp học trên địa bàn Thành phố như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thông qua đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2019-2020 đối với các cấp học, bậc học trên địa bàn Thành phố nhằm đánh giá khoa học, khách quan, hiệu quả chất lượng cung ứng dịch vụ của các nhà trường 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 đánh giá chất lượng dịch vụ công của các nhà trường thuộc các cấp học trên địa bàn Thành phố. Qua đó, khắc phục những nhược điểm, tồn tại về chất lượng các dịch vụ công do nhà trường cung cấp, phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với chất lượng các dịch vụ công tại các nhà trường.

Sở GDĐT và Thành phố nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công, góp phần nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ viên chức trong các nhà trường được tốt hơn.

2. Yêu cầu

Việc tiến hành khảo sát, đánh giá phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, công bằng và minh bạch; phản ánh đúng thực tế chất lượng các dịch vụ công tại các nhà trường trên địa bàn Thành phố.

Các hoạt động khảo sát, đo lường không ảnh hưởng đến việc học tập của học sinh và các hoạt động của nhà trường.

II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

- Cha mẹ học sinh các cấp học;
- Học sinh cấp trung học phổ thông và học viên giáo dục thường xuyên.

2. Thời gian khảo sát

- Ban hành kế hoạch: Tháng 12/2019.
- Thời gian thực hiện và hoàn thành kế hoạch: Từ tháng 01/2020 đến tháng 4/2020.
- Thời gian bắt đầu tiến hành: Tuần 01 tháng 01/2020.
- Thời gian hoàn thành kế hoạch: Trước ngày 30/4/2020.

III. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

1. Nhóm nội dung dịch vụ công tại các nhà trường cần khảo sát

a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục: Những thông tin về tuyển sinh, chuyển trường; mức thu học phí, các khoản đóng góp theo quy định của trường.

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Thiết bị vệ sinh, đồ dùng dạy học, phòng học, ánh sáng, sân chơi, bãi tập...

c) Môi trường giáo dục: Giáo viên nhà trường gần gũi, thân thiện; Giáo viên công bằng với trẻ, với học sinh; phương pháp giảng dạy của giáo viên dễ hiểu, lôi cuốn học sinh; Nhà trường phối hợp với gia đình...

d) Hoạt động giáo dục: Tổ chức các hoạt động giáo dục, dạy học; chăm sóc sức khỏe cho trẻ, học sinh (Đối với các trường phổ thông và trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên: Thư viện, sách tham khảo; việc phụ đạo học sinh yếu, kém; bồi dưỡng học sinh giỏi; tổ chức các hoạt động giáo dục, trải nghiệm...).

e) Đánh giá chung: Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của người dân khi cho con đi học.

2. Phương pháp điều tra

Trên cơ sở các mẫu phiếu khảo sát của Bộ GDĐT ban hành (bao gồm các mẫu phiếu dành cho cha mẹ học sinh các cấp học từ mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, giáo dục thường xuyên) và các mẫu phiếu dành cho học sinh cấp trung học phổ thông, giáo dục thường xuyên, các thành viên Hội đồng khảo sát sẽ trực tiếp phát phiếu và lấy ý kiến trả lời của đối tượng khảo sát tại đơn vị được khảo sát.

3. Hình thức khảo sát

Thực hiện đo lường chéo quận/huyện. Nhóm thành viên trong Hội đồng thuộc quận/huyện A sẽ khảo sát tại quận/huyện B. Nhóm thành viên trong Hội đồng thuộc quận/huyện B sẽ khảo sát quận/huyện C....

Điều tra thu thập ý kiến đánh giá của cha mẹ học sinh, học sinh sử dụng dịch vụ, thực hiện phương pháp khảo sát trực tiếp lấy ý kiến bằng bảng hỏi.

Sau khảo sát, thành viên Hội đồng niêm phong số phiếu và gửi về Sở GDĐT. Sở GDĐT sẽ chuyển số phiếu về đơn vị tư vấn độc lập để tổng hợp, phân tích số liệu, kết quả từng mẫu phiếu.

4. Tiến độ triển khai

a) Công tác chuẩn bị: Từ tháng 12 năm 2019

- Xây dựng và ban hành kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân về chất lượng dịch vụ công tại các trường, các trung tâm;

- Xây dựng phương án điều tra chi tiết: Tháng 12 năm 2019;

- Khảo sát tổng thể: Từ tháng 01 đến tháng 3 năm 2020;

- Kiểm soát, xử lý phiếu và nhập dữ liệu: Tháng 4 năm 2020.

b) Phân tích, xây dựng các chuyên đề, tổng hợp kết quả điều tra: Tháng 4 năm 2020.

Sau khi hoàn thành việc điều tra, khảo sát, Đơn vị tư vấn độc lập tiến hành kiểm tra, xử lý, nhập số liệu, xây dựng cơ sở dữ liệu điều tra và xây dựng các báo cáo, các chuyên đề điều tra; Báo cáo xác định Chỉ số hài lòng về chất lượng các dịch vụ công tại các nhà trường trên địa bàn thành phố Hà Nội gồm 06 báo cáo: cấp học mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và giáo dục thường xuyên và báo cáo tổng hợp.

c) Xây dựng báo cáo: Từ ngày 22/4/2020 đến 29/4/2020.

d) Nghiệm thu kết quả báo cáo:

- Sở GDĐT mời đại diện Sở Nội vụ, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, Trưởng các phòng thuộc Sở thẩm định kết quả khảo sát chất lượng các dịch vụ công tại các trường, các cấp học trên địa bàn Thành phố.

- Sở GDĐT tổng hợp kết quả sau thẩm định, báo cáo Bộ GDĐT và UBND thành phố Hà Nội vào đầu tháng 5/2020.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn ngân sách đã được phê duyệt của thành phố Hà Nội giao Sở GDĐT Hà Nội thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2020.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở GDĐT

- Là bộ phận thường trực, tham mưu với lãnh đạo Sở;
- Ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công năm học 2019-2020;
- Ban hành Quyết định thành lập Hội đồng khảo sát;
- Xây dựng phương án khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công năm học 2019-2020;
- Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch, bảo đảm hoàn thành đúng tiến độ, chất lượng.

2. Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở GDĐT

Phối hợp với Văn phòng Sở, hướng dẫn thực hiện nguồn kinh phí đã được duyệt, đảm bảo kinh phí tạm ứng, thanh quyết toán đúng theo kế hoạch.

3. Các phòng chuyên môn thuộc Sở; các phòng Giáo dục và Đào tạo quận, huyện, thị xã; các đơn vị Cụm trường Trường trung học phổ thông

- Cử cán bộ tham gia Hội đồng của Sở GDĐT khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ giáo dục công;
- Phối hợp thực hiện nhiệm vụ đo lường sự hài lòng đối với các dịch vụ công tại các trường học thuộc các cấp học trên địa bàn Thành phố.

4. Đề nghị Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

Phối hợp với Sở GDĐT trong việc tổng hợp phiếu, phân tích kết quả, xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công tại các nhà trường thuộc các cấp học.

Sở GDĐT yêu cầu Trường các phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị liên quan phối hợp triển khai, thực hiện đảm bảo tiến độ và chất lượng.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về Sở GDĐT Hà Nội (qua Văn phòng Sở, điện thoại: 091517.0536)/.

Nơi nhận:

- Bộ GDĐT (đề b/cáo);
- UBND Thành phố (đề b/cáo);
- Sở Nội vụ Hà Nội;
- UBND q, h, tx;
- Viện NCPT KT-XH HN;
- Đ/c Giám đốc Sở;
- Các đ/c Phó Giám đốc Sở;
- Các Phòng liên quan thuộc Sở;
- Các phòng GDĐT q,h,tx;
- Các trường THPT làm Cụm trường;
- Các Trung tâm GDNN-GDTX;
- Lưu: VT-VP.



Chu Xuân Dũng