

Số: /QĐ-BGDĐT Hà Nội, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 86/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030” với những nội dung sau đây:

I. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu chung

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 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, nhằm đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.

2. Mục tiêu cụ thể

Đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ giáo dục công lập đạt tối thiểu 85%;

Đến năm 2030, mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ giáo dục công lập đạt tối thiểu 90%.

3. Phạm vi của Đề án

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên toàn quốc, đối với các cấp học và trình độ đào tạo của hệ thống giáo dục quốc dân thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Xây dựng và triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

a) Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân

Đo lường sự hài lòng của người dân trên cơ sở 05 nội dung, cụ thể: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở vật chất; Môi trường giáo dục; Hoạt động giáo dục và Kết quả giáo dục. Đối với mỗi cấp học/đối tượng sẽ sử dụng 01 (một) mẫu Phiếu điều tra, khảo sát nhằm đảm bảo phù hợp với từng đối tượng.

- *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*, gồm: Tính đầy đủ, chính xác, kịp thời và minh bạch, hợp lý; Sự thuận tiện của việc thực hiện các dịch vụ công, như: nhập học, chuyển trường; Công nhận văn bằng và các dịch vụ công khác...;

- *Cơ sở vật chất*, gồm: Đánh giá về phòng học, phòng chức năng, thiết bị dạy và học, về sân chơi,...; Đánh giá sự đáp ứng của thư viện về sách giáo khoa và sách tham khảo; Đánh giá điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động giáo dục...;

- *Môi trường giáo dục*, gồm: Sự công bằng trong các hoạt động giáo dục, trong kiểm tra đánh giá kết quả học tập và theo dõi sự phát triển của người học; Sự minh bạch và công khai trong các hoạt động giáo dục; Các mối quan hệ trong nhà trường: giữa người học và người học, giữa giáo viên và người học, giữa gia đình và nhà trường; Văn hóa giáo dục học đường; Sự an toàn, thân thiện của môi trường giáo dục...;

- *Hoạt động giáo dục*, gồm: Sự phù hợp của chương trình giáo dục và sách giáo khoa, sách tham khảo; Các hoạt động giáo dục, dạy học; Phương pháp dạy học của giáo viên; Các hình thức và phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập, theo dõi sự phát triển; Hoạt động giáo dục ngoài giờ; Tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng (mầm non); Tổ chức nghỉ giữa giờ; giữa ca (tiểu học); Tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém (Trung học cơ sở và Trung học phổ thông)...;

- *Kết quả giáo dục*, gồm: Đánh giá sự hài lòng về kết quả học tập, đạo đức; Đánh giá về khả năng thích ứng của người học, sự hài lòng của đơn vị sử dụng lao động đối với sinh viên tốt nghiệp đại học; Đánh giá về thực hiện nghĩa vụ công dân...

b) Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân

- Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xác định trên cơ sở xây dựng những tiêu chí đo lường sự hài lòng thông qua điều tra xã hội học. Mỗi tiêu chí được người dân đánh giá theo thang đo Likert có 5 mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng và Rất không hài lòng. Tương ứng với mức độ là điểm đánh giá của câu hỏi hoặc điểm đánh giá của đối tượng.

- Cỡ mẫu khảo sát: Cỡ mẫu khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân phù hợp với điều kiện, nguồn lực hiện có, trên nguyên tắc đảm bảo yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu trong khảo sát.

- Thực hiện khảo sát:

Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp và tự tổ chức thực hiện khảo sát hoặc ký hợp đồng thực hiện khảo sát với cơ quan, tổ chức. Các hình thức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân có thể lựa chọn như: Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân; phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện; phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn; phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn; khảo sát trực tuyến... Yêu cầu kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác.

Trong trường hợp thực hiện khảo sát qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; thanh toán tiền cung cấp thông tin cho đối tượng khảo sát và thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); kiểm tra để đảm bảo phiếu khảo sát đã được trả lời đầy đủ; thu, sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, chất lượng.

- Phân tích số liệu

+ Phân tích theo Chỉ số hài lòng tỷ lệ phần trăm:

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công là tỷ lệ phần trăm số người được khảo sát có câu trả lời ở mức “*hài lòng*” và “*rất hài lòng*” cho câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ công nói chung, trên tổng số mẫu điều tra xã hội học được trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

Chỉ số hài lòng với từng nội dung của dịch vụ giáo dục công được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người có phương án trả lời “*hài lòng*” và “*rất hài lòng*”

đối với câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân với nội dung đó, trên tổng số mẫu điều tra xã hội học được trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

+ Phân tích Chỉ số hài lòng theo Thang đo mức độ hài lòng của người dân (Thang đo Likert)

Thang đo Likert được tính điểm từ 1 đến 5 tương ứng với 5 bậc, từ thấp nhất đến cao nhất, gồm: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng và Rất hài lòng.

Tính điểm hài lòng của từng chỉ số trong mỗi nhóm bằng cách cộng dồn số điểm của những người trả lời theo phương án lựa chọn chia cho tổng số người được phỏng vấn nhân với 5.

Tính điểm hài lòng chung của từng nhóm chỉ số bằng cách gộp điểm số hài lòng của các chỉ số thành phần trong nhóm theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng).

Tính điểm hài lòng toàn diện bằng cách gộp điểm số hài lòng của 5 nhóm chỉ số theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng).

c) Công bố kết quả

Báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện sau khi hoàn thành việc phân tích số liệu. Giai đoạn này gồm các hoạt động: (i) Xây dựng báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; (ii) Tổ chức công bố các kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Sử dụng số liệu/kết quả: Các số liệu khảo sát và kết quả đo lường được sử dụng trong việc công bố kết quả khảo sát với người dân và báo cáo Chính phủ; sử dụng để điều chỉnh các chính sách giáo dục công nhằm tăng mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ này trước hoặc theo đúng tiến độ đã được đề ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030.

2. Hoàn thiện thể chế nâng cao chất lượng giáo dục

a) Rà soát và đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định về thủ tục hành chính liên quan đến việc tuyển sinh đầu mỗi cấp học; thủ tục chuyển trường cho học sinh, sinh viên đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện;

b) Rà soát và đề xuất các chính sách hỗ trợ cho học sinh, sinh viên người dân tộc thiểu số, có hoàn cảnh khó khăn, các đối tượng đặc biệt khác; đề xuất các chính sách liên quan đến các cơ sở vật chất, môi trường giáo dục và hoạt động giáo dục...

3. Triển khai đồng bộ các hệ thống thông tin quản lý chất lượng giáo dục và đào tạo và các cơ sở dữ liệu ngành giáo dục

a) Khảo sát, đánh giá thực trạng, tính sẵn có các cơ sở dữ liệu của ngành giáo dục, tổng hợp những cơ sở dữ liệu có thể kế thừa và áp dụng thực hiện nhằm đánh giá được sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; xây dựng và hoàn thiện phần mềm khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

b) Hoàn thiện cơ sở dữ liệu đo lường mức độ hài lòng trên cơ sở các dữ liệu tập trung tại các lĩnh vực, cụ thể: Cơ sở dữ liệu về tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở dữ liệu về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; Cơ sở dữ liệu về môi trường giáo dục; Cơ sở dữ liệu về hoạt động giáo dục; Cơ sở dữ liệu về kết quả giáo dục.

4. Cung cấp công khai thông tin phục vụ người dân đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục

a) Cung cấp thông tin về việc đo lường mức độ hài lòng của người dân tại các cấp chính quyền nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục công, cũng như giám sát chất lượng của việc đo lường mức độ hài lòng đồng thời nâng cao trách nhiệm của cơ quan quản lý, của các cơ sở giáo dục trong việc hoàn thiện và nâng cao hơn nữa dịch vụ giáo dục công do mình cung cấp;

b) Phổ biến, tuyên truyền về việc đo lường sự hài lòng của người dân

- Truyền thông thông qua các phương tiện thông tin đại chúng để nâng cao nhận thức của người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Tổ chức phổ biến cho lãnh đạo, viên chức, người lao động của các đơn vị, tổ chức cung cấp dịch vụ giáo dục công về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Các hình thức tuyên truyền khác như: hội thảo, hội nghị, tọa đàm, điều tra xã hội học;

- Định kỳ công bố công khai kết quả hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Bộ

- Là đơn vị thường trực tổ chức thực hiện Đề án;

- Đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai thực hiện Đề án;

- Chủ trì, phối hợp với Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam và các đơn vị có liên quan hoàn thiện phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; tổ chức tập huấn, triển khai điều tra xã hội học...;

- Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin xây dựng phần mềm khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Chủ trì theo dõi, giám sát tiến độ và nội dung thực hiện Đề án; công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

2. Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

- Phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị, cơ quan có liên quan xây dựng Phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, bao gồm: Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học; Xác định đối tượng, quy mô mẫu điều tra xã hội học cho từng dịch vụ giáo dục công theo yêu cầu...;

- Phối hợp với Văn phòng Bộ phân tích, đánh giá kết quả điều tra xã hội học từ địa phương và cơ sở giáo dục gửi về; xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

3. Cục Công nghệ thông tin

- Phối hợp với Văn phòng xây dựng và hoàn thiện phần mềm đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Hoàn thiện cơ sở dữ liệu đo lường mức độ hài lòng trên cơ sở các dữ liệu về các lĩnh vực quy định tại điểm b khoản 3 mục III Điều 1 của Quyết định này.

4. Vụ Kế hoạch - Tài chính

Hướng dẫn việc lập dự toán, thẩm định và tham mưu Lãnh đạo Bộ bố trí kinh phí các hoạt động triển khai thực hiện Đề án theo quy định của pháp luật.

5. Các đơn vị khác thuộc Bộ

- Phối hợp với Văn phòng triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo chức năng, nhiệm vụ được phân công;

- Rà soát và đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính quy định tại văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực giáo dục nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

6. Sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Triển khai việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh, thành phố theo hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Báo cáo tình hình triển khai thực hiện việc đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thuộc phạm vi quản lý.

7. Các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm

- Triển khai việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thuộc phạm vi của đơn vị theo hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Báo cáo tình hình triển khai thực hiện việc đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thuộc phạm vi của đơn vị.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Đề án được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước, đóng góp của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; nguồn xã hội hóa và các nguồn thu hợp pháp khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp của Đề án từ nguồn ngân sách nhà nước được giao trong dự toán hằng năm của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các địa phương, các cơ sở giáo dục theo quy định hiện hành.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Giám đốc đại học, học viện, Hiệu trưởng trường đại học, cao đẳng sư phạm, Thủ trưởng các đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Phó TTgCP Trần Hồng Hà (để b/c);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Các đơn vị thuộc Bộ GDĐT (để p/h thực hiện);
- Lưu: VT, VP (KSTTHC: 02).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Hoàng Minh Sơn