

Số: /KH-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 4 năm 2025

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành Bộ công cụ khảo điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04 tháng 4 năm 2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Sở Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này (phụ huynh, học sinh và học viên).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của phụ huynh, học sinh và học viên để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và đảm bảo sự hài lòng của phụ huynh, học sinh, học viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục (tổ

chức dạy học, phương pháp, hình thức,...); về sự phát triển, tiến bộ và thực hiện nghĩa vụ đối với công dân của học sinh, học viên.

- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.
- Đề xuất, kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng và cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh, học sinh và học viên đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình thực hiện, hướng dẫn thực hiện khảo sát trực tuyến, phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo kết quả thực hiện.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Đối tượng

Khảo sát sự hài lòng của phụ huynh, học sinh và học viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, cụ thể như sau:

- Phụ huynh học sinh các trường Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT công lập trên địa bàn Thành phố;
- Học sinh các trường THPT công lập, học viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên và học viên các trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố.

2. Phạm vi

- 30% số cơ sở giáo dục mầm non trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực các huyện ngoại thành);
- 30% số cơ sở giáo dục tiểu học trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực các huyện ngoại thành);
- 30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực các huyện ngoại thành);
- 50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trên địa bàn Thành phố (gồm: 25% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 25% khu vực các huyện ngoại thành);
- 50% Trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố (gồm: 25% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 25% khu vực các huyện ngoại thành);

- 50% các trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố.

III. THỜI GIAN, ĐƠN VỊ, SỐ LƯỢNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Thời gian thực hiện khảo sát: từ ngày 21/4/2025 đến ngày 09/5/2025.

2. Đơn vị thực hiện (*các phụ lục danh sách đính kèm theo từng cấp học*)

Đối với các trường THPT công lập, các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, các trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố **không** có tên nêu trên, căn cứ vào Kế hoạch, tiến hành thực hiện khảo sát đối với học sinh, học viên và phụ huynh (đối với THPT) theo các mẫu phiếu đính kèm. Tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo, trong đó phân tích, nhận định và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại đơn vị sau khảo sát.

3. Số lượng mẫu khảo sát

Các cơ sở giáo dục triển khai đến phụ huynh, học sinh và học viên đảm bảo thực hiện khảo sát **trên 95%** so với tổng số học sinh/học viên/phụ huynh học sinh toàn trường.

4. Hình thức khảo sát: các đơn vị thực hiện khảo sát trực tuyến qua đường link: [link://khaosat.hcm.edu.vn](http://khaosat.hcm.edu.vn)

Lưu ý: học viên các trường Trung cấp nghề sử dụng phiếu khảo sát của học viên Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên.

IV. THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

- Chủ tịch:

Ông Nguyễn Văn Hiếu - Giám đốc Sở GDĐT.

- Phó Chủ tịch Thường trực:

Bà Huỳnh Lê Như Trang - Phó Giám đốc Sở GDĐT.

- Phó Chủ tịch:

+ Ông Hồ Tấn Minh - Chánh Văn phòng Sở GDĐT.

+ Bà Lâm Hồng Lãm Thúy - Trưởng phòng Giáo dục Phổ thông Sở GDĐT.

+ Bà Lương Thị Hồng Điệp - Trưởng phòng Giáo dục Mầm non Sở GDĐT.

+ Ông Cao Minh Quý - Trưởng phòng Giáo dục thường xuyên - Giáo dục Nghề nghiệp và Đại học Sở GDĐT.

Ủy viên:

- + Ông Nguyễn Hà Nguyên - Phó Chánh Văn phòng Sở GD&ĐT.
- + Bà Lại Thị Bích Trâm - Phó Chánh Văn phòng Sở GD&ĐT.
- + Các ông/bà là Trưởng Phòng GD&ĐT thành phố Thủ Đức và các quận, huyện.
- + Hiệu trưởng các trường Trung học phổ thông, Giám đốc các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố và Hiệu trưởng các trường Trung cấp nghề.

- Thư ký:

Ông Bùi Trương Vệ, Ông Huỳnh Đăng Khoa, Ông Nguyễn Đức Trung - Chuyên viên Văn phòng Sở.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**1. Văn phòng Sở**

- Tham mưu và triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố năm 2025.
- Xây dựng hệ thống khảo sát trực tuyến và hướng dẫn các cơ sở giáo dục thực hiện khảo sát trực tuyến.
- Giám sát việc thực hiện tại các đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện. Xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và báo cáo.

2. Phòng GD&ĐT thành phố Thủ Đức và các quận, huyện

- Phân công công chức, viên chức phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.
- Rà soát, đôn đốc việc thực hiện tại các cơ sở giáo dục có tên theo Kế hoạch này, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.

3. Hiệu trưởng các trường Trung học phổ thông công lập

- Phân công giáo viên phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.
- Rà soát, đôn đốc việc thực hiện tại đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.
- Xây dựng báo cáo, trong đó phân tích, nhận định và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại đơn vị.

4. Tiến độ thực hiện

- Từ ngày 14/4/2025 đến ngày 18/4/2025: xây dựng Kế hoạch và hệ thống khảo sát trực tuyến.

- Từ ngày 21/4/2025 đến ngày 09/5/2025: triển khai thực hiện khảo sát.

- Từ ngày 12/5/2025 đến ngày 16/5/2025: các trường THPT, phòng GDĐT thành phố Thủ Đức và các quận, huyện, các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố và Hiệu trưởng các trường Trung cấp nghề rà soát đảm bảo số lượng phiếu khảo sát của học sinh/học viên/phụ huynh được thực hiện trên 95% so với tổng số học sinh/học viên/phụ huynh toàn trường.

- Từ ngày 19/5/2025 đến ngày 30/5/2025: Sở GDĐT tổng hợp, thực hiện xử lý số liệu, xây dựng báo cáo kết quả về Bộ GDĐT **trước ngày 05/6/2025**.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025, đề nghị Trưởng Phòng GDĐT thành phố Thủ Đức và các quận, huyện; Hiệu trưởng các trường Trung học phổ thông, Giám đốc các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố và Hiệu trưởng các trường Trung cấp nghề thực hiện nghiêm túc, hiệu quả và báo cáo đúng thời gian quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (để báo cáo);
- Ủy ban nhân dân Thành phố (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để tổng hợp);
- Các Phó Giám đốc Sở (để biết);
- Phòng Giáo dục Phổ thông, Phòng Giáo dục Mầm non; Phòng GDTX-NN&ĐH (để phối hợp);
- Phòng GDĐT các quận/huyện (để thực hiện);
- Các trường THPT, các Trung tâm GDTX-GDNN&ĐH (để thực hiện);
- Các trường Trung cấp nghề (để thực hiện);
- Lưu: VT, VP (Vệ).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hiếu