

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp tỉnh Quảng Ngãi, năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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;

Căn cứ Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 28/3/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 1866/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 1982/QĐ-SGDĐT ngày 31/12/2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026;

Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành Kế hoạch thực hiện Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi năm 2026, 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 tỉnh, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ này (cha mẹ học sinh và học sinh).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Sở GDĐT và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của cha mẹ học sinh và học sinh để từ đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của cha mẹ học sinh và học sinh, đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng của người học).

- 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 cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

- Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của cha mẹ học sinh và học sinh đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan.

- Đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên và người lao động tại các cơ sở giáo dục không can thiệp, tư vấn làm sai lệch cảm nhận của cha mẹ học sinh và học sinh về chất lượng dịch vụ giáo dục công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, THỜI GIAN, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát: 321 cơ sở giáo dục mầm non và phổ thông công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (mỗi trường khảo sát ít nhất 1/3 người/tổng học sinh/cha mẹ học sinh/trường (trung tâm).

1.1. Đối với các trường Mầm non, Tiểu học và Trung học cơ sở thuộc quyền quản lý của các xã, phường, đặc khu

Sở GDĐT chọn 294 cơ sở giáo dục mầm non và phổ thông công lập thuộc thẩm quyền quản lý của 33 xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh để thực hiện khảo sát sự hài lòng của **Cha mẹ học sinh** đối với dịch vụ công giáo dục cấp tỉnh năm 2026 (có *Danh sách các trường thuộc 33 xã, phường, đặc khu thực hiện khảo sát theo Phụ lục 1 đính kèm*).

1.2. Đối với các trường THPT trực thuộc Sở GDĐT

Sở GDĐT chọn 27 trường THPT trên địa bàn tỉnh thực hiện khảo sát **học sinh** và **Cha mẹ học sinh** về dịch vụ công giáo dục cấp tỉnh năm 2026 (có *Danh sách 27 Trường THPT thực hiện khảo sát theo Phụ lục 2 đính kèm*).

2. Đối tượng: Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng là các cá nhân thụ hưởng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn tỉnh gồm cha mẹ học sinh các cấp học mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và học sinh trung học phổ thông. Cụ thể từng đối tượng có các Phiếu khảo sát sau:

- Phiếu P1: Dành cho cha mẹ học sinh Mầm non;
- Phiếu P2: Dành cho cha mẹ học sinh Tiểu học;
- Phiếu P3: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học cơ sở;
- Phiếu P4: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học phổ thông;
- Phiếu P5: Dành cho học sinh trung học phổ thông.

(các Phiếu khảo sát được gửi kèm theo Kế hoạch).

3. Nội dung: Thực hiện việc khảo sát theo nội dung các mẫu Phiếu khảo sát trên.

4. Thời gian khảo sát: Từ ngày ban hành kế hoạch đến hết **ngày 25 tháng 6 năm 2026**.

5. Hình thức khảo sát

Các đối tượng tham gia khảo sát thể hiện cảm nhận về mức độ hài lòng của mình đối với dịch vụ giáo dục công qua việc trả lời các câu hỏi trong Phiếu khảo sát bằng hình thức trực tuyến trên máy vi tính hoặc điện thoại thông minh và trực tiếp vào phiếu khảo sát (*theo phân công tại phụ lục đính kèm*)

6. Kinh phí khảo sát

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22/10/2012 quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng, quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước và nguồn kinh phí chi sự nghiệp giáo dục tập trung tại tỉnh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở GDĐT

- Xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026 trên địa bàn tỉnh; xây dựng mẫu phiếu khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức trực tuyến và trực tiếp.

- Tham mưu thành lập Hội đồng điều tra cấp tỉnh triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026.

- Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ, giám sát việc thực hiện công tác khảo sát tại các cơ sở giáo dục đảm bảo tiến độ và phương pháp thực hiện.

- Tổ chức triển khai kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026 trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo đánh giá kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và đưa vào báo cáo cải cách hành chính hàng năm của Sở GDĐT theo quy định.

2. Phòng Tài chính Sở GDĐT: Hướng dẫn các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này đúng quy định của Nhà nước.

3. UBND các xã, phường, đặc khu

- Cử cán bộ đầu mối của đơn vị phối hợp với Hội đồng điều tra cấp tỉnh triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công năm 2026; đồng thời cập nhật thông tin cán bộ đầu mối, **hoàn thành trước ngày 05 tháng 5 năm 2026** tại đường link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LMNvaObDugdqvmy5WRJpiTHT3xVdoO-/edit?usp=sharing&ouid=114937224179557334390&rtpof=true&sd=true>

- Quán triệt công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đến các cơ sở giáo dục thuộc thẩm quyền quản lý; đảm bảo số lượng người tham gia khảo sát và hoàn thành đúng thời gian quy định theo các Phiếu P1, P2,

P3 được gửi kèm. Đồng thời, cập nhật thông tin cán bộ đầu mối của các cơ sở giáo dục được Sở GDĐT lựa chọn triển khai khảo sát, **hoàn thành trước ngày 05 tháng 5 năm 2026**, cụ thể:

+ Cập nhật thông tin cán bộ đầu mối triển khai khảo sát cha mẹ học sinh tại các trường Mầm non tại đường link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nf2bMncW8S1kVQw4sePNj4t7UQ0gAOVD/edit?usp=sharing&ouid=114937224179557334390&rtpof=true&sd=true>

+ Cập nhật thông tin cán bộ đầu mối triển khai khảo sát cha mẹ học sinh tại các trường Tiểu học tại đường link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VxWCEj0VIT4FAA8vVhe1hjl0XeEu3uRE/edit?usp=sharing&ouid=114937224179557334390&rtpof=true&sd=true>

+ Cập nhật thông tin cán bộ đầu mối triển khai khảo sát cha mẹ học sinh tại các trường Trung học cơ sở tại đường link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LC_2fB-Nh-8DQwvmz_uYGJuUMeEk818I/edit?usp=sharing&ouid=114937224179557334390&rtpof=true&sd=true

- Phối hợp Hội đồng điều tra cấp tỉnh để hướng dẫn các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch.

- Triển khai hình thức khảo sát (trực tuyến, trực tiếp) đến các trường học được lựa chọn, đảm bảo số lượng cha mẹ học sinh tham gia khảo sát; **hoàn thành trước ngày 25 tháng 6 năm 2026**.

- Báo cáo kết quả triển khai khảo sát kèm theo bảng thống kê kết quả (có biểu mẫu đính kèm) về Sở GDĐT **trước ngày 30 tháng 6 năm 2026**.

3. Các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT và trung tâm GDTX

- Cử cán bộ đầu mối, cập nhật thông tin trực tuyến cán bộ đầu mối triển khai việc khảo sát sự hài lòng của Cha mẹ học sinh (Phiếu P4), sự hài lòng của học sinh (Phiếu P5) **hoàn thành trước ngày 05 tháng 5 năm 2026** theo đường link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/12VGwubVHPbJG-Iv5XGbyVVKfGY4TzGSB/edit?usp=sharing&ouid=114937224179557334390&rtpof=true&sd=true>

- Phối hợp Hội đồng điều tra cấp tỉnh để hướng dẫn các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch.

- Triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của học sinh và cha mẹ học sinh đối với dịch vụ giáo dục công trong trường, đảm bảo đúng số số lượng được giao thực hiện khảo sát theo yêu cầu; **hoàn thành trước ngày 25 tháng 6 năm 2026**.

- Báo cáo kết quả khảo sát kèm theo bảng thống kê kết quả (có biểu mẫu đính kèm) về Sở GDĐT **trước ngày 30 tháng 6 năm 2026**.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo về Sở GDĐT (qua Văn phòng Sở) để điều chỉnh, bổ sung./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (t/h);
- Lưu: VT, VP_(ĐTTT).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Ngọc Thái