

Số: /KH-SGDĐT

Đồng Nai, ngày 02 tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Đồng Nai năm 2026

Căn cứ Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc triển khai hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Văn bản số 1919/UBND-HCC ngày 01/6/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc triển khai thực hiện công tác khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Căn cứ Quyết định số 587/QĐ-SGDĐT ngày 02/6/2026 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Hội đồng khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ngành giáo dục và đào tạo thành phố Đồng Nai năm 2026.

Sở Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) ban hành Kế hoạch triển khai khảo sát, thực hiện chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đối với dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Đồng Nai năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục đích

1.1. Mục tiêu chung

- Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn thành phố thông qua ý kiến, 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 GD&ĐT 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.

- Thống nhất quy trình, phương pháp, trách nhiệm tổ chức thực hiện việc khảo sát, thu thập, xử lý, phân tích dữ liệu, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026 theo hướng dẫn của Bộ GD&ĐT.

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 khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được thực hiện nghiêm túc, khách quan, khoa học, đúng đối tượng, đúng quy trình, bảo đảm tính đại diện của mẫu khảo sát; phản ánh trung thực ý kiến của người dân, người học và cha mẹ học sinh.

- Quá trình khảo sát phải tuân thủ Bộ công cụ điều tra xã hội học và tài liệu hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành; bảo đảm công khai, minh bạch, không hình thức, không làm sai lệch kết quả khảo sát.

- Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên các cơ sở giáo dục không can thiệp, gợi ý, định hướng hoặc tác động dưới bất kỳ hình thức nào làm ảnh hưởng đến tính độc lập, khách quan trong việc trả lời phiếu khảo sát của người học, cha mẹ học sinh, học viên và các đối tượng được khảo sát.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi toàn thành phố, đối với các cơ sở giáo dục công lập thuộc các cấp học, trình độ đào tạo theo hướng dẫn của Bộ GD&ĐT.

2. Đối tượng khảo sát

Cấp học/Trình độ đào tạo	Đối tượng
Giáo dục Mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu học	Cha mẹ học sinh

Giáo dục THCS	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THPT	Cha mẹ học sinh và học sinh
Giáo dục thường xuyên	Học viên
Trường trung cấp nghề, Cao đẳng nghề	Học viên

III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

Nội dung, hình thức khảo sát thực hiện theo Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được phê duyệt tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GD&ĐT và hướng dẫn tại Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 của Bộ GD&ĐT.

Việc tổ chức khảo sát, thu thập, nhập liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu và xác định chỉ số hài lòng được thực hiện theo đúng quy trình, biểu mẫu, yêu cầu kỹ thuật do Bộ GD&ĐT hướng dẫn; bảo đảm dữ liệu đầy đủ, chính xác, có khả năng kiểm tra, đối chiếu khi cần thiết.

IV. CHỌN MẪU KHẢO SÁT

1. Địa bàn khảo sát

Địa bàn khảo sát: thành phố Đồng Nai.

2. Chọn cơ sở giáo dục khảo sát

Việc lựa chọn cơ sở giáo dục tham gia khảo sát được thực hiện theo nguyên tắc ngẫu nhiên, bảo đảm đại diện cho các khu vực đô thị, nông thôn và phù hợp với hướng dẫn của Bộ GD&ĐT; cụ thể:

- 50% số cơ sở giáo dục mầm non công lập trong toàn thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục mầm non tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn);
- 50% số cơ sở giáo dục tiểu học công lập trong toàn thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục tiểu học tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn);
- 50% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở công lập trong toàn thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn);
- 50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông công lập trong toàn thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn);
- 50% trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên công lập trong toàn thành phố (gồm 25% số trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn);

- 50% trường Cao đẳng nghề, 50% trường Trung cấp nghề công lập trực thuộc thành phố.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Hội đồng khảo sát ngành giáo dục và đào tạo

Sở GD&ĐT thành lập Hội đồng khảo sát ngành GD&ĐT để chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026.

Hội đồng khảo sát ngành GD&ĐT có trách nhiệm chỉ đạo chung việc tổ chức khảo sát; hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy trình; kiểm tra, giám sát quá trình thu thập, nhập liệu, tổng hợp dữ liệu; phân tích kết quả, xây dựng báo cáo và tham mưu công bố kết quả theo quy định.

Chủ tịch Hội đồng quyết định thành lập các tổ giúp việc, gồm Tổ thu thập dữ liệu, Tổ nhập liệu – kiểm tra dữ liệu, Tổ phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo; phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên, bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm.

2. Văn phòng Sở

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở tham mưu ban hành Quyết định thành lập Hội đồng khảo sát ngành giáo dục và đào tạo, Kế hoạch và văn bản triển khai công tác khảo sát; tổng hợp danh sách cơ sở giáo dục, đối tượng khảo sát; hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị triển khai khảo sát theo đúng tiến độ.

- Giám sát việc thực hiện tại các đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.

- Làm đầu mối tiếp nhận thông tin, giải đáp, hướng dẫn các đơn vị trong quá trình tổ chức thực hiện; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở những khó khăn, vướng mắc phát sinh để xem xét, chỉ đạo.

- Chủ trì tổng hợp kết quả, phối hợp phân tích dữ liệu, xây dựng dự thảo báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026 của thành phố Đồng Nai; tham mưu báo cáo Bộ GD&ĐT, UBND thành phố theo quy định.

3. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở

- Các phòng Giáo dục Mầm non, Giáo dục Trung học và Giáo dục thường xuyên, Giáo dục nghề nghiệp căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp với Văn phòng Sở rà soát, đề xuất danh sách cơ sở giáo dục thuộc phạm vi phụ trách tham gia khảo sát; hướng dẫn các đơn vị lập danh sách đối tượng khảo sát, tổ chức khảo sát đúng quy trình, bảo đảm khách quan, trung thực.

- Phòng Quản lý chất lượng phối hợp hướng dẫn kỹ thuật kiểm tra, rà soát dữ liệu, bảo đảm kết quả khảo sát có độ tin cậy, phản ánh đúng thực tế; tham gia phân tích kết quả và đề xuất nội dung đánh giá trong báo cáo chung của Sở.

4. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Phân công công chức, viên chức phòng Văn hóa – Xã hội phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.

- Phối hợp chỉ đạo, đôn đốc các cơ sở giáo dục công lập thuộc địa bàn quản lý tham gia khảo sát theo kế hoạch của Sở GD&ĐT; tạo điều kiện để các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát đúng đối tượng, đúng thời gian, đúng quy trình; không can thiệp làm sai lệch kết quả khảo sát.

- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục trên địa bàn thực hiện công tác tuyên truyền 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 Đồng Nai năm 2026 đến phụ huynh để hiểu rõ quyền lợi và trách nhiệm của mình khi tham gia thực hiện khảo sát.

5. Các cơ sở giáo dục được lựa chọn khảo sát

- Phân công giáo viên phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.

- Lập danh sách đối tượng khảo sát theo đúng hướng dẫn; thông báo đầy đủ, rõ ràng cho người học, cha mẹ học sinh, học viên thuộc diện khảo sát về mục đích, yêu cầu, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

- Tổ chức khảo sát nghiêm túc, khách quan nhằm để đối tượng khảo sát thực hiện phiếu khảo sát thuận lợi, độc lập, không chịu sự tác động, định hướng của cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên nhà trường.

- Rà soát, đôn đốc việc thực hiện tại đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.

- Phối hợp với Hội đồng khảo sát ngành GD&ĐT trong việc thu thập, kiểm tra, hoàn thiện dữ liệu; chịu trách nhiệm về tính chính xác của danh sách đối tượng khảo sát và việc tổ chức khảo sát tại đơn vị.

- Xây dựng báo cáo, trong đó phân tích, nhận định kết quả khảo sát của đơn vị, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại đơn vị.

6. Tiến độ thực hiện:

- Từ ngày 02/6/2026 đến ngày 08/6/2026: UBND cấp xã, các trường THPT, trung tâm GDNN-GDTX; các trường cao đẳng nghề tham gia khảo sát lập danh sách cụ thể các đối tượng khảo sát theo từng cấp học và gửi về Sở GD&ĐT;

- Từ ngày 08/6/2026 đến ngày 30/6/2026: các đơn vị triển khai thực hiện khảo sát, đảm bảo số lượng phiếu khảo sát của học sinh/học viên/phụ huynh được thực hiện đầy đủ theo quy định, nhập kết quả theo hướng dẫn và gửi về Sở GD&ĐT để tổng hợp.

- Từ ngày 01/7/2026 đến ngày 05/7/2026: Hội đồng khảo sát ngành GD&ĐT hoàn thành việc nhập liệu và tổng hợp kết quả.

- Từ ngày 06/7/2026 đến ngày 15/7/2026: Hội đồng khảo sát lập báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Đồng Nai năm 2026 báo cáo Bộ GD&ĐT và UBND thành phố, đồng thời công bố kết quả khảo sát, tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm về toàn bộ nội dung công việc liên quan đến cuộc khảo sát.

Căn cứ Kế hoạch này, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, UBND các xã, phường và các cơ sở giáo dục có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh về Sở GD&ĐT qua Văn phòng Sở, đồng chí Phạm Đào Tuyết Hà, chuyên viên Văn phòng Sở, số điện thoại: 0911.148.064 để được hướng dẫn, tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (để báo cáo)
- UBND TP (để báo cáo)
- Sở Nội vụ (để tổng hợp);
- Lãnh đạo Sở (để biết);
- Các phòng: TCCB, GDMN, GDPT&GDTX, GDNN, QLCL (để phối hợp);
- UBND các phường, xã (để thực hiện);
- Các trường THPT, các TTGDNN-GDTX (để thực hiện);
- Các trường Cao đẳng nghề (để thực hiện);
- Trang thông tin điện tử Sở GD&ĐT;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Hồng Thắng