

Số: 3982/QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày 17 tháng 9 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 36/2012/NĐ-CP ngày 18/4/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ;

Căn cứ Nghị định số 32/2008/NĐ-CP ngày 19/3/2008 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 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” với các nội dung chủ yếu sau đây:

1. Mục tiêu, yêu cầu, phạm vi và đối tượng

a) Mục tiêu

- Mục tiêu chung:

Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công. Từ kết quả đo lường, các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng của người dân.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Xác định được các nội dung, tiêu chí và chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

+ Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

+ Xây dựng bộ công cụ khảo sát sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công; thử nghiệm và hoàn thiện bộ công cụ; triển khai thí điểm tại cơ sở giáo dục ở một số địa phương để rút kinh nghiệm cho việc triển khai thực hiện trên phạm vi toàn quốc. Biên soạn tài liệu hướng dẫn thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

+ Công bố bộ chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

b) Yêu cầu

- Phương pháp đo lường đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo khoa học và khách quan; có tính khả thi phù hợp với khả năng thực hiện của các cơ sở giáo dục và năng lực điều tra viên.

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả đo lường phải giúp các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

c) Phạm vi và đối tượng của Đề án

- Phạm vi của Đề án là đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ở các cấp học, trình độ đào tạo: giáo dục mầm non, giáo dục tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, giáo dục thường xuyên, giáo dục chuyên nghiệp và giáo dục đại học trên phạm vi cả nước. Đề án không bao gồm các chương trình dạy nghề.

- Đối tượng đánh giá là các cơ sở công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ giáo dục (trường, cơ sở, trung tâm, v.v.).

- Đối tượng khảo sát là học sinh, sinh viên và đại diện gia đình người học.

2. Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên 05 nội dung cơ bản tạo nên chất lượng dịch vụ giáo dục công, từ đó được phân tích thành các tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ

Các tiêu chí:

- Tiếp cận thông tin
- Các thủ tục khi nhập học, chuyển cấp và ra trường
- Thủ tục, quy trình trong tiếp cận dịch vụ
- Tiếp cận địa điểm các cơ sở giáo dục
- Chi phí và các chính sách hỗ trợ tài chính

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Các tiêu chí:

- Phòng học
- Phòng chức năng
- Máy tính, mạng internet
- Trang thiết bị phục vụ dạy-học
- Thư viện
- Khu vui chơi, giải trí, và khu vệ sinh
- Khu ký túc xá

c) Môi trường giáo dục

Các tiêu chí:

- Công bằng
- Minh bạch, công khai
- Hợp tác, kết nối và tham gia
- An toàn

d) Hoạt động giáo dục

Các tiêu chí:

- Nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục
- Đội ngũ giáo viên, nhân viên nhà trường
- Công tác quản lý và đội ngũ cán bộ quản lý
- Kiểm tra đánh giá kết quả hoạt động giáo dục
- Mối quan hệ liên quan trong hoạt động giáo dục

đ) Kết quả của giáo dục

Các tiêu chí:

- Kết quả học tập
- Khả năng thích ứng của người học
- Khả năng thực hiện nghĩa vụ công dân

3. Bộ công cụ đo lường

a) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Trên cơ sở 05 nội dung ở mục II, bộ câu hỏi được xây dựng phù hợp với từng cấp học và trình độ đào tạo. Bộ câu hỏi phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

- Thu thập được ý kiến người dân về sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công;
- Số lượng câu hỏi phù hợp;
- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 5 mức: “rất không hài lòng”, “không hài lòng”, “bình thường”, “hài lòng” và “rất hài lòng”.

b) Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

Quy mô và quy trình chọn mẫu điều tra xã hội học phải đảm bảo độ tin cậy, khoa học. Số lượng mẫu điều tra xã hội học sẽ do đơn vị thực hiện hoạt động khảo sát đề xuất và được sự chấp thuận của cơ quan quản lý Đề án.

c) Các chỉ số

- Chỉ số hài lòng của người dân:
- + Chỉ số hài lòng với dịch vụ giáo dục công là tỷ lệ phần trăm số người có phương án trả lời “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.

- Mức độ hài lòng của người dân:

Mức độ hài lòng của người dân được thể hiện qua phương án trả lời (từ mức 1 đến mức 5 tương ứng với “rất không hài lòng”, “không hài lòng”, “bình thường”, “hài lòng” và “rất hài lòng”) cho từng câu hỏi tương ứng với các tiêu chí.

4. Tuyên truyền, phân tích số liệu, công bố kết quả và sử dụng số liệu

a) Hoạt động tuyên truyền về công cụ và mục tiêu của việc đo lường

Việc tuyên truyền về mục tiêu và phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm làm cho người dân hiểu rõ hơn ý nghĩa và mục tiêu của việc làm này. Thông qua tuyên truyền, các cơ sở giáo dục và chính quyền địa phương cần nâng cao nhận thức về quyền lợi, trách nhiệm của người dân và tổ chức trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục công, cũng như theo dõi, giám sát chất lượng của việc đo lường mức độ hài lòng của người dân. Những biện pháp này cũng là cơ sở để theo dõi hiệu quả của cuộc khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và góp phần cải tiến hoặc điều chỉnh cho phù hợp trong quá trình thực hiện. Việc tuyên truyền cũng cần nâng cao tinh thần trách nhiệm của các tổ chức, cơ sở giáo dục trong việc hoàn thiện và nâng cao hơn nữa dịch vụ giáo dục công do mình cung cấp.

Các hình thức tuyên truyền bao gồm:

- Tổ chức hội thảo, phổ biến cho lãnh đạo, công chức, viên chức 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.

- Tuyên truyền trên 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 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 tập huấn điều tra, công bố các chỉ số, công bố định kỳ kết quả hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

b) Phân tích số liệu

- Phân tích số liệu bao gồm hoạt động kiểm tra, làm sạch số liệu và phân tích các số liệu theo yêu cầu đầu ra cụ thể của cuộc khảo sát và dựa trên các tiêu chí đo lường đã được thống nhất. Phân tích số liệu được tiến hành trong năm hoạt động thứ 2 của đề án, sau khi hoàn thành việc điều tra khảo sát tại các địa phương.

- Phân tích số liệu cần khoảng thời gian là 03 tháng, bao gồm các hoạt động:

- + Kiểm tra, làm sạch số liệu, đảm bảo tính đầy đủ và thống nhất của thông tin khảo sát.

- + Phân tích số liệu dựa trên các yêu cầu đầu ra cụ thể của cuộc khảo sát, dựa trên các tiêu chí đo lường đã được thống nhất

- c) Viết báo cáo và công bố kết quả

- Viết 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 (trong năm 2014). Giai đoạn này gồm các hoạt động:

+ Viết báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Hoạt động này kéo dài trong thời gian 03 tháng.

+ Hội thảo nội bộ gồm đơn vị tổ chức cuộc khảo sát và đơn vị thụ hưởng kết quả khảo sát để trình bày về kết quả khảo sát. Hoạt động này thực hiện sau khi hoàn tất báo cáo.

+ Hội thảo hoặc họp báo công bố các kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

d) Sử dụng số liệu/kết quả

Các số liệu khảo sát và kết quả đo lường được Bộ Giáo dục và Đào tạo sử dụng trong việc: công bố kết quả khảo sát với người dân và 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 2011-2020.

5. Tổ chức thực hiện

a) Trách nhiệm thực hiện

- Vụ Tổ chức cán bộ:

+ Xây dựng trình Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành văn bản hướng dẫn các địa phương, đơn vị triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

+ Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

+ Chủ trì việc rà soát, đề xuất việc hoàn thiện bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công, giúp Bộ Giáo dục và Đào tạo công bố Chỉ số hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

+ Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng công cụ đo lường sự hài lòng của người dân.

- Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam:

+ Xác định đối tượng, quy mô mẫu điều tra xã hội học cho từng dịch vụ giáo dục công theo yêu cầu.

+ Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học và chủ trì tổ chức điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy mô cả nước.

+ Biên soạn tài liệu hướng dẫn và tổ chức tập huấn.

- Vụ Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đo lường của người dân với dịch vụ giáo dục công để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Giáo dục và Đào tạo và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

- Các đơn vị khác thuộc Bộ:

Theo chức năng của đơn vị, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ thực hiện các nhiệm vụ trong việc triển khai áp dụng bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

- Các cơ sở trực tiếp cung cấp dịch vụ giáo dục:

Triển khai áp dụng bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công theo hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

b) Thời gian thực hiện

- Giai đoạn 2013 - 2015:

+ Triển khai áp dụng bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục.

+ Sơ kết việc triển khai áp dụng bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công để hoàn thiện bộ công cụ.

- Giai đoạn 2016 - 2020:

+ Tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

+ Nghiên cứu các giải pháp để triển khai áp dụng có hiệu quả bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công.

+ Tổng kết việc triển khai áp dụng công cụ để hoàn thiện và thể chế hóa cho giai đoạn cải cách hành chính tiếp theo của Bộ.

c) Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

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

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch – Tài chính, Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, thủ trưởng các đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3
- Bộ trưởng (để b/c);
- Sở GDĐT các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Website Bộ GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

