

B GIÁO D C VÀ ÀO T O C NG HÒA XÃ H I CH NGH A VI T NAM
----- c l p - T do - H nh phúc

S : 3982/Q -BGD T

Hà N i, ngày 17 tháng 09 n m 2013

QUY T NH

PHÊ DUY T ÁN "XÂY D NG PH NG PHÁP O L NG S HÀI LÒNG C A NG I DÂN
I V I D CH V GIÁO D C CÔNG"

B TR NG B GIÁO D C VÀ ÀO T O

C n c Ngh nh s 36/2012/N -CP ngày 18/4/2012 c a Chính ph quy nh ch c n ng,
nhi m v , quy nh n và c c u t ch c c a B , c quan ngang B ;

C n c Ngh nh s 32/2008/N -CP ngày 19/3/2008 c a Chính ph quy nh ch c n ng,
nhi m v , quy nh n và c c u t ch c c a B Giáo d c và ào t o;

C n c Ngh quy t s 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 c a Chính ph ban hành Ch ng tr ình
t ng th c i cách hành chính nhà n c giai o n 2011 -2020;

Xét ngh c a V tr ng V t ch c cán b ,

QUY T NH:

i u 1. Phê duy t án "Xây d ng ph ng pháp o l ng s hài lòng c a ng i dân i
v i d ch v giáo d c công" v i các n i dung ch y u sau ây:

1. M c tiêu, yêu c u, ph m vi và i t ng

a) M c tiêu

- M c tiêu chung:

Xây d ng ph ng pháp o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công
nh m ánh giá m t cách khoa h c và khách quan ch t l ng d ch v c a các c s giáo d c
công. T k t qu o l ng, các c quan qu n lý và các c s giáo d c n m b t c nhu
c u, mong mu n c a ng i dân có nh ng bi n pháp c i ti n, nâng cao ch t l ng ph c
v áp ng s hài lòng c a ng i dân.

- M c tiêu c th :

+ Xác nh c các n i dung, tiêu chí và ch s o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i
d ch v giáo d c công;

+ Xây d ng ph ng pháp o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công;

+ Xây d ng b công c kh o sát s hài lòng c a ng i dân v i d ch v giáo d c công; t h
nghi m và hoàn th ìn b công c ; tr ìn khai th ì i m t i c s giáo d c m t s a ph ng
rút kinh nghi m cho vi c tr ìn khai th c h ìn trên ph m vi toàn qu c, Biên so n tài li u
h ng d nth c h ìn o l ng s hài lòng c a ng i dân v i d ch v giáo d c công.

+ Công b b ch s o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công.

b) Yêu c u

- Ph ng pháp o l ng ánh giá s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công
ph i m b o khoa h c và khách quan; có tính kh thi phù h p v i kh n ng th c h ìn c a
các c s giáo d c và n ng l c i u tra viên.

- B câu hỏi i u tra xã hội học phù hợp với hình thức tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả o l ng ph i giúp các cơ sở giáo d c xác nh c nhu c u, nguy n v ng c a ng i dân có các gi i pháp hoàn thi n, nâng cao ch t l ng d ch v giáo d c.

c) Phạm vi và i t ng c a án

- Phạm vi c a án là o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công các c p h c, trình ào t o: giáo d c m m non, giáo d c ti u h c, trung h c c s , trung h c ph thông, giáo d c th ng xuyên, giáo d c chuyên nghi p và giáo d c i h c trên ph m vi c n c. Án không bao g m các ch ng trình d y ngh .

- i t ng đánh giá là các cơ sở công l p tr c ti p cung ng d ch v giáo d c (tr ng, c s , trung tâm, v.v.).

- i t ng kh o sát là h c sinh, sinh viên và i di n gia ình ng i h c.

2. Nội dung o l ng s hài lòng c a ng i dân i v i d ch v giáo d c công

Các y u t o l ng s hài lòng c a ng i dân, t ch c trên 05 nội dung c b n t o nên ch t l ng d ch v giáo d c công, t ó c phân tích thành các tiêu chí thành ph n o l ng, c th nh sau:

a) Ti p c n d ch v

Các tiêu chí:

- Ti p c n thông tin
- Các th t c khi nh p h c, chuy n c p và ra tr ng
- Th t c, quy trình trong ti p c n d ch v
- Ti p c n a i m các cơ sở giáo d c
- Chi phí và các chính sách h tr tài chính

b) C s v t ch t, trang thi t b

Các tiêu chí:

- Phòng h c
- Phòng ch c n ng
- Máy tính, m ng internet
- Trang thi t b ph c v d y-h c
- Th vi n
- Khu vui ch i, gi i trí và khu v sinh
- Khu ký túc xá

c) Môi tr ng giáo d c

Các tiêu chí:

- Công b ng
- Minh b ch, công khai
- H p tác, k t n i 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
- g) 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 đánh giá

a) Bộ câu hỏi kiểm tra xã hội học

Trên cơ sở 05 nội dung 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 các yêu cầu sau:

- Thu thập ý kiến người dân về sự hài lòng về nội dung và chất lượng giáo dục công dân;
- Sử dụng câu hỏi phù hợp;
- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất 5 mức: “rất không hài lòng”, “không hài lòng”, “bình thường”, “hài lòng” và “rất hài lòng”.

b) Phương pháp chọn mẫu kiểm tra xã hội học

Quy mô và quy trình chọn mẫu kiểm tra xã hội học phải đảm bảo tính y khoa học. Sử dụng mẫu kiểm tra xã hội học do nhà thống kê nhà trường khảo sát xuất và các chi phí thu nhập các quan quản lý.

c) Các chi tiết

- Chi tiết hài lòng của người dân:

+ Chi tiết hài lòng về nội dung và chất lượng giáo dục công dân là tập hợp những ý kiến có phản ứng trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” cho câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân về nội dung và công việc chung, trên từng số mẫu kiểm tra xã hội học để trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

+ Chi tiết hài lòng về nội dung và chất lượng giáo dục công dân xác định bằng tập hợp những ý kiến có phản ứng trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” về nội dung câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân về nội dung đó, trên từng số mẫu kiểm tra xã hội học để trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

- Mẫu độ hài lòng của người dân:

Mẫu độ hài lòng của người dân được thể hiện qua phản ứng trả lời (tổng 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 tác và mục tiêu của việc lồng ghép

Việc tuyên truyền về mục tiêu và phương pháp lồng ghép hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập thể 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 quy định, trách nhiệm của người dân và tổ chức trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục công lập, công nhận theo dõi, giám sát chất lượng của việc lồng ghép hài lòng của người dân. Nhờ vậy biện pháp này cũng là cơ sở theo dõi hiệu quả của các khâu sát nhập mục tiêu hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập và góp phần tích cực vào công tác phối 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 lập do mình cung cấp.

Các hình thức tuyên truyền bao gồm:

- Tổ chức hội thảo, phiên bản cho lãnh đạo, công chức, viên chức của các đơn vị, tổ chức cung cấp dịch vụ giáo dục công lập về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của phương pháp lồng ghép hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập.
- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm nâng cao nhận thức của người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của phương pháp lồng ghép hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập.
- Các hình thức tuyên truyền khác như hội thảo, hội nghị tập huấn, lưu trữ, công bố các chi số, công bố nháp kết quả hoạt động lồng ghép hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập.

b) Phân tích số liệu

- Phân tích số liệu bao gồm hoạt động kiểm tra, làm sơ đồ số liệu và phân tích các số liệu theo yêu cầu của các khâu sát nhập và dựa trên các tiêu chí lồng ghép thể hiện kết quả. Phân tích số liệu chủ yếu nằm trong năm hoạt động tháng 2 của năm, sau khi hoàn thành việc lưu trữ khâu sát nhập các chi số.

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

+ Kiểm tra, làm sơ đồ số liệu, sơ đồ tính toán và thống kê các thông tin khâu sát nhập.

+ Phân tích số liệu dựa trên các yêu cầu của các khâu sát nhập, dựa trên các tiêu chí lồng ghép thể hiện kết quả.

c) Việc báo cáo và công bố kết quả

- Việc báo cáo về mục tiêu hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập thể hiện sau khi hoàn thành việc phân tích số liệu (trong năm 2014). Giai đoạn này gồm các hoạt động:

+ Việc báo cáo về mục tiêu hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập. Hoạt động này kéo dài trong thời gian 03 tháng.

+ Hội thảo nội bộ gồm viên chức các khâu sát nhập và viên chức thống kê khâu sát nhập trình bày về kết quả khâu sát nhập. Hoạt động này thể hiện sau khi hoàn thành báo cáo.

+ Hội thảo hoặc họp báo công bố các kết quả lồng ghép hài lòng của người dân ở vị trí dịch vụ giáo dục công lập.

d) Sơ đồ số liệu/kết quả

Các số liệu khâu sát nhập và kết quả lồng ghép của Bộ Giáo dục và Đào tạo sơ đồ trong việc công bố kết quả khâu sát nhập người dân và Chính phủ; sơ đồ nội dung chính sách

giáo dục công nhân mà từng mức hài lòng của người dân về dịch vụ này trở thành thước đo theo đúng tinh thần đã đề ra trong Chương trình tổng thể về cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020.

5. Tổ chức thực hiện

a) Trách nhiệm thực hiện

- Về 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 công cuộc đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công.

+ Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công.

+ Chỉ đạo rà soát, xuất xứ hoàn thiện bộ công cụ đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công, giúp Bộ Giáo dục và Đào tạo công bố Chỉ số hệ thống hành chính giáo dục công.

+ Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng công cuộc đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công.

- Về Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam:

+ Xác định tình hình, quy mô mẫu để khảo sát xã hội học cho từng dịch vụ giáo dục công theo yêu cầu.

+ Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát xã hội học và chỉ đạo thực hiện khảo sát xã hội học đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công, tổ chức và quy mô nghiên cứu.

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

- Về Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Văn phòng Tổ chức cán bộ lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công khai thác nguồn huy động vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Giáo dục và Đào tạo và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

- Các nhân viên khác thuộc Bộ:

Theo chức năng của nhân viên, phối hợp với Văn phòng Tổ chức cán bộ thực hiện các nhiệm vụ trong việc triển khai áp dụng bộ công cụ đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công.

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

Triển khai áp dụng bộ công cụ đổi mới hệ thống hành chính 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 đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công tại các cơ sở giáo dục.

+ Sơ kết việc triển khai áp dụng bộ công cụ đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công hoàn thiện bộ công cụ.

Giai đoạn 2016 - 2020:

+ Tiếp tục triển khai đổi mới hệ thống hành chính giáo dục công.

+ Nghiên cứu các giải pháp triển khai áp dụng có hiệu quả bộ công cụ Online s-hài lòng của người dân và dịch vụ giáo dục công.

+ Tổng kết việc triển khai áp dụng công cụ hoàn thiện và thực hiện hóa cho giai đoạn tiếp theo của Bộ.

c) Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai áp dụng Online s-hài lòng của người dân và dịch vụ giáo dục công nằm trong kinh phí chi cách hành chính, chi mua sắm ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

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

Điểm 2. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điểm 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Trưởng Văn phòng Tổng cục Cán bộ, Trưởng Văn phòng Kế hoạch - Tài chính, Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, trưởng các đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này./.

KT. BỘ TRƯỞNG
TH. TRƯỞNG

Nhận: _____

- Nhận: 10/10/2018
- Bộ trưởng (b/c);
- Sở GDĐT các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Website Bộ GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

Trần Quang Quý