

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 1603/QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày 10 tháng 5 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng  
của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017**

**BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

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;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”;

Căn cứ Quyết định số 2163/QĐ-BGDĐT ngày 28/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 6185/QĐ-BGDĐT ngày 29/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ và Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam,

**QUYẾT ĐỊNH:**

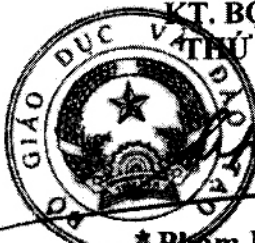
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, 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 cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Bộ Nội vụ (để ph/h);
- Website Bộ GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**  
  
\* **Phạm Mạnh Hùng**

**KẾ HOẠCH**

**Thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân  
đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10 tháng 5 năm 2017  
của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Hoàn thiện bộ công cụ và tài liệu tập huấn 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 và đào tạo công lập;

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên cơ sở điều tra xã hội học đối với các đối tượng tham gia dịch vụ giáo dục công của các cấp học, trình độ đào tạo theo quy định tại Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công là một trong những căn cứ để các cơ quan quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục và đào tạo tăng cường biện pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công về giáo dục.

**2. Yêu cầu**

- Tổ chức triển khai thực hiện Đề án phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan liên quan, bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

- Xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra, khảo sát để xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo khách quan, khoa học và chính xác.

**II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Đơn vị chủ trì</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>
1	Hoàn thiện Bộ công cụ khảo sát và tài liệu tập huấn	Tháng 5 năm 2017	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam	Vụ Tổ chức cán bộ
2	Ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu tập huấn	Tháng 6 năm 2017	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam	Vụ Tổ chức cán bộ
3	Xây dựng Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công	Tháng 7 năm 2017	Sở GD&ĐT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW; các cơ sở giáo dục đại học công lập	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

4	Tập huấn khảo sát viên	Tháng 8 năm 2017	Sở GD&ĐT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW; các cơ sở giáo dục đại học công lập	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
5	Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công	Từ tháng 9 năm 2017 đến tháng 6 năm 2018	Sở GD&ĐT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW; các cơ sở giáo dục đại học công lập	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Vụ Tổ chức cán bộ

- Phối hợp với Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017;

- Phối hợp với Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam tổ chức hướng dẫn cho địa phương về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Tổ chức giám sát tiến độ và nội dung thực hiện.

#### 2. Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

- Chủ trì, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017;

- Hoàn thiện Bộ công cụ và tài liệu tập huấn khảo sát;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Kế hoạch - Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai thực hiện Đề án;

- Hỗ trợ địa phương khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Hỗ trợ kỹ thuật cho các địa phương trong quá trình khảo sát, tập hợp, xử lý số liệu, viết và hoàn thiện báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng Bộ trong việc thông tin, tuyên truyền; tổng hợp kết quả khảo sát.

#### 3. Vụ Kế hoạch - Tài chính

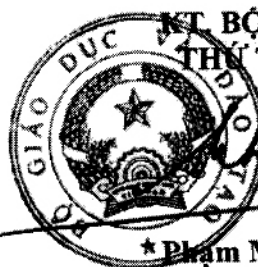
Phối hợp với Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, Vụ Tổ chức cán bộ dự trù kinh phí thực hiện kế hoạch.

#### 4. Văn phòng Bộ

Phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam và 63 tỉnh, thành trong việc thông tin, tuyên truyền về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

**5. Trách nhiệm của các Sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ sở giáo dục đại học công lập**

- Xây dựng kế hoạch khảo sát; tập huấn cán bộ điều tra khảo sát;
- Chủ trì khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn và tại các cơ sở giáo dục với sự hỗ trợ của Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam;
- Báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo về kết quả thực hiện và các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình triển khai./.



**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỦ TRƯỞNG**

**\* Phạm Mạnh Hùng**