

Số: /QĐ-UBND

Ninh Thuận, ngày tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Phương án khảo sát và Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng
của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn
tỉnh Ninh Thuận năm học 2021-2022**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH THUẬN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 2394/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm học 2021-2022;

Căn cứ Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 26/01/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Tổ Chỉ đạo, điều hành công tác khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm học 2021-2022;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tại Công văn số 774/SGDDĐT-TCHC ngày 15/4/2022 và ý kiến trình của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1156/TTr-SNV ngày 20/4/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Phương án tiến hành khảo sát và Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm học 2021-2022 (sau đây gọi chung là Phương án khảo sát và Mẫu phiếu khảo sát).

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở: Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Tài chính; Tổ Chỉ đạo, điều hành công tác khảo sát, Tổ khảo sát, Tổ xử lý kết quả khảo sát; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Giáo dục và Đào tạo (báo cáo);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (báo cáo);
- CT và PCT UBND tỉnh Nguyễn Long Biên;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Đài Phát thanh và Truyền hình;
- VPUB: LĐ;
- Lưu: VT, VXNV. NAM.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Long Biên

PHƯƠNG ÁN

**Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ
giáo dục công trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm học 2021-2022**
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 4 năm 2022
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU KHẢO SÁT:

1. Mục đích:

- Khảo sát, ghi nhận ý kiến đánh giá, nhận xét cũng như sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công; tinh thần trách nhiệm của đội ngũ giáo viên và phương pháp giáo dục của nhà trường.
- Phát huy tinh thần dân chủ, quyền kiểm tra, giám sát của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước.
- Thông qua việc khảo sát, các cơ quan, đơn vị và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu:

- Chỉ số hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục công phải đạt được kết quả đánh giá một cách khách quan, trung thực của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh.
- Kết quả khảo sát phải phản ánh được những nhận xét, đánh giá cũng như nguyện vọng của người dân về dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh; đồng thời phải chỉ ra được những tồn tại, hạn chế và giải pháp khắc phục trong thời gian đến.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT:

1. Phạm vi tiến hành khảo sát: Việc khảo sát được tiến hành trong phạm vi 03 huyện, thành phố thuộc trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận (*thành phố Phan Rang - Tháp Chàm, huyện Ninh Hải và huyện Ninh Sơn*). Mỗi huyện, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS và 01 trường THPT, 01 Trung tâm GDTX - HNDN; cụ thể:

- Thành phố Phan Rang - Tháp Chàm: 05 trường gồm: Trường Mẫu giáo Đô Vinh, phường Đô Vinh; Trường Tiểu học Văn Hải 1, phường Văn Hải; Trường THCS Trần Thi, phường Tân Tài; Trường THPT Chuyên Lê Quý Đôn, phường Mỹ Bình và Trung tâm GDTX- HNDN tỉnh, phường Kinh Dinh.

- Huyện Ninh Hải: 04 trường gồm: Trường Mẫu giáo Thanh Hải, xã Thanh Hải; Trường Tiểu học Dư Khánh, thị trấn Khánh Hải; Trường THCS Nguyễn Thái Bình, xã Hộ Hải và Trường THPT Phan Chu Trinh, xã Nhơn Hải.

- Huyện Ninh Sơn: 04 trường gồm: Trường Mầm non Hoa Hồng, thị trấn Tân Sơn; Trường Tiểu học Mỹ Sơn A, xã Mỹ Sơn; Trường THCS Quang Trung, xã Quảng Sơn và Trường THPT Lê Duẩn, xã Nhơn Sơn.

2. Đối tượng được khảo sát:

- Cha mẹ học sinh (CMHS) đang theo học tại các trường trung học phổ thông, trung học cơ sở, tiểu học, mẫu giáo, mầm non.

- Học sinh (HS) đang theo học tại các trường trung học phổ thông.

- Học viên (HV) đang theo học chương trình giáo dục thường xuyên cấp trung học phổ thông.

III. LOẠI KHẢO SÁT, PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

1. Loại khảo sát:

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm học 2021-2022 là khảo sát chọn mẫu.

2. Phương pháp chọn mẫu:

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Trong đó việc chọn huyện và xã sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (*hay còn gọi là mẫu chỉ định*). Quá trình chọn được thực hiện theo các giai đoạn sau:

- **Giai đoạn 1.** Chọn huyện/thành phố thuộc 03 nhóm: nhóm phát triển, nhóm trung bình và nhóm kém phát triển (*mỗi nhóm chọn 01 đơn vị*).

- **Giai đoạn 2.** Chọn trường khảo sát

Mỗi huyện, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS, 01 trường THPT, 01 trung tâm GDTX - HNDN theo hình thức chọn ngẫu nhiên.

- **Giai đoạn 3.** Chọn HS và CMHS tham gia khảo sát

Việc chọn học sinh và cha mẹ học sinh để khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên và được thực hiện như sau:

+ **Bước 1.** Tính số lượng cần khảo sát (*cỡ mẫu*) theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad (I)$$

Trong đó:

n là cỡ mẫu (tổng số người tham gia khảo sát).

N là tổng số học sinh/CMHS toàn trường (tính tại thời điểm khảo sát).

e là sai số cho phép 5%

* Áp dụng công thức trên ta được tổng số mẫu khảo sát là 3.639 mẫu, cụ thể như sau:

S T T	Đơn vị khảo sát	Số lượng (ước tính)		Chọn mẫu khảo sát (Đã làm tròn số)	
		HS/HV	PHHS	HS/HV (A)	PHHS (B)
1	Trường THPT Chuyên Lê Quý Đôn	680	680	252	252
2	Trường THPT Phan Chu Trinh	599	599	240	240
3	Trường THPT Lê Duẩn	547	547	231	231
4	Trung tâm GDTX - HNDN tỉnh	1143		296	
5	Trường THCS Trần Thi	775	775		264
6	Trường THCS Nguyễn Thái Bình	592	592		239
7	Trường THCS Quang Trung	919	919		279
8	Trường Tiểu học Văn Hải 1	618	618		243
9	Trường Tiểu học Dư Khánh	1119	1119		295
10	Trường Tiểu học Mỹ Sơn A	519	519		226
11	Trường Mẫu giáo Đô Vinh	231	231		146
12	Trường Mẫu giáo Thanh Hải	312	312		175
13	Trường Mầm non Hoa Hồng	327	327		180
	Tổng:			1.019	2.770
	Tổng cộng (A) + (B):	3.789			

+ **Bước 2.** Tính khoảng cách mẫu:

Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức

$$k = \frac{N}{n} \quad (\text{II})$$

(N: Tổng số học sinh/CMHS toàn trường và n là cỡ mẫu)

+ **Bước 3.** Tiến hành chọn ngẫu nhiên để đủ số lượng HS/CMHS cần khảo sát theo cỡ mẫu đã tính được ở Bước 1. Cách làm như sau:

- Lập danh sách toàn thể HS/CMHS trong trường theo thứ tự từ 1 đến N;
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ m_1 sao cho $1 \leq m_1 \leq k$. Như vậy, người có thứ tự m_1 sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;
- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức: $m_2 = m_1 + k$; $m_3 = m_2 + k$;...; $m_i = m_{i-1} + k$ (k tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ n người (n tính theo công thức I).

Lưu ý. Trong trường hợp một số thứ tự mới được chọn lại trùng với số thứ tự đã chọn thì thay thế nó bằng số thứ tự liền sau đó (điều này có thể xảy ra khi chọn được gần đủ cỡ mẫu n).

+ **Bước 4.** Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ($m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$).

IV. THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Thời gian khảo sát:

- Thời gian khảo sát là 57 ngày, diễn ra trong khoảng thời gian từ ngày 21/5/2022 đến hết ngày 31/7/2022 (*thời gian khảo sát có thể thay đổi và kéo dài tùy tình hình dịch bệnh Covid-19 thực tế*).

- Giao Tổ khảo sát chủ động xây dựng lịch khảo sát cụ thể và chủ động làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan để tiến hành khảo sát theo Kế hoạch. Trong quá trình khảo sát, các Tổ khảo sát được chủ động thời gian để đảm bảo việc khảo sát đạt hiệu quả.

2. Phương pháp khảo sát:

- Việc khảo sát sẽ được tiến hành tại 13 đơn vị trường học trên phạm vi 13 xã, phường, thị trấn thuộc 03 huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh (*thành phố Phan Rang - Tháp Chàm, huyện Ninh Hải và huyện Ninh Sơn*).

- Cuộc khảo sát sử dụng phương pháp thu thập thông tin trực tiếp bằng cách gặp người dân (HS, CMHS) tại cơ sở giáo dục; đối tượng khảo sát do trường mời trên cơ sở đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo. Tổ khảo sát tiến hành phát phiếu, hướng dẫn việc điền phiếu để người dân trực tiếp điền vào phiếu khảo sát (*trường hợp các đối tượng không biết chữ Điều tra viên thực hiện phỏng vấn trực tiếp*). Đối với những trường hợp không thể gặp trực tiếp người dân, điều tra viên có thể sử dụng phương pháp thu thập thông tin gián tiếp như gửi phiếu thu thập thông tin đến cha mẹ học sinh được chọn mẫu tham gia khảo sát để thu thập thông tin.

V. NỘI DUNG KHẢO SÁT, PHIẾU KHẢO SÁT

1. Bộ câu hỏi khảo sát: Các phiếu khảo sát theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019, gồm 06 mẫu phiếu: 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 P4A: Dành cho cha mẹ học sinh trung học phổ thông, phiếu P4B: Dành cho học sinh trung học phổ thông, phiếu P5: Dành cho học viên trung tâm GDTX.

2. Cấu trúc phiếu hỏi

Về cấu trúc, phiếu hỏi khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

- Mục I: Thông tin chung về người trả lời

Phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp và trường đang theo học.

- Mục II: Đánh giá dịch vụ giáo dục công

Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục;
- E. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- F. Đánh giá chung;
- G. Kiến nghị, đề xuất

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

3. Cách trả lời phiếu hỏi

a) Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Mục I)

Người trả lời khoanh tròn vào một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn và điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học.

b) Đối với các câu hỏi trong phần Đánh giá dịch vụ giáo dục công (Mục II)

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một số khía cạnh (*mỗi khía cạnh tương ứng với 01 câu hỏi*) với 5 mức đánh giá - từ thấp đến cao - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng".

Đối với mỗi câu hỏi trong trong các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn, người trả lời **khoanh tròn** vào một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

Ở phần F đánh giá chung, Người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

Đối với các câu hỏi trong phần G (*Đề xuất biện pháp...*) người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các dòng kẻ đã được kẻ sẵn. Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người trả lời phiếu cho các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục cải tiến cách cung ứng, các điều kiện cung ứng dịch vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nguyện vọng của người dân, cải thiện mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ giáo dục công.

4. Một số lưu ý khi trả lời phiếu hỏi

Bộ phiếu hỏi cho đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi phải trung thực,

đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Muốn vậy, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra phải lưu ý thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (*theo từng loại*) giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu hỏi; giới thiệu chung về phiếu hỏi; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Khi thu phiếu trả lời cần xem có bỏ sót câu nào không, nếu có, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung.

- Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, vì thế, các thông tin do người trả lời cung cấp được ẩn danh. Do đó, người trả lời KHÔNG ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

- Mỗi người dân (CMHS hoặc HS/HV) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính họ trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường. Tùy thuộc mong muốn, kì vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau.

- Khi người dân trả lời phiếu, Điều tra viên chỉ giải thích câu hỏi (*nếu cần thiết*) cho người dân nào chưa hiểu rõ, Điều tra viên không gợi ý phương án trả lời.

- Nếu người dân có phương án trả lời khác so với các đáp án có sẵn thì Điều tra viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các đáp án trả lời ở câu hỏi đó.

VI. HÌNH THỨC TIẾN HÀNH KHẢO SÁT

- Điều tra viên phát phiếu điều tra cho người dân (HS, CMHS); người dân trả lời phiếu hỏi (*Đối với các đối tượng tham gia trả lời phiếu hỏi không biết chữ Điều tra viên thực hiện phỏng vấn trực tiếp*).

- Điều tra viên kiểm tra, thu lại các phiếu hỏi.

- Danh sách đối tượng tham gia điền phiếu sẽ do trường mời trên cơ sở đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo.

VII. XỬ LÝ SỐ LIỆU VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Xử lý số liệu khảo sát:

- Tổ xử lý kết quả thực hiện xử lý kết quả khảo sát và báo cáo xử lý kết quả khảo sát theo quy định.

- Căn cứ báo cáo xử lý kết quả khảo sát của Tổ xử lý kết quả; Sở Giáo dục và Đào tạo tổng hợp, thông qua Tô Chỉ đạo, điều hành và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

- 2. Công bố kết quả khảo sát:** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công sẽ được công bố **trong tháng 12/2022**.

VIII. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Sở Giáo dục và Đào tạo phối hợp với Sở Tài chính thống nhất định mức chi để thực hiện công tác khảo sát theo Kế hoạch.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Sở Giáo dục và Đào tạo trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí đủ nguồn lực, nhân lực, trang thiết bị và tài chính để đảm bảo phục vụ tốt cho công tác khảo sát.

2. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Đài Truyền thanh các huyện, thành phố có trách nhiệm dành thời lượng nhất định để tuyên truyền về đợt khảo sát. Báo Ninh Thuận có bài viết về mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của đợt điều tra, khảo sát.

3. Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phân bổ kinh phí từ nguồn ngân sách để thực hiện đợt khảo sát theo Kế hoạch.

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Tổ khảo sát khi thực hiện việc khảo sát trên địa bàn; đồng thời chỉ đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thành phố, các đơn vị trường học trực thuộc phòng hợp tác, tạo mọi điều kiện thuận lợi để Tổ khảo sát thực hiện khảo sát đảm bảo hiệu quả theo kế hoạch, phương án đã ban hành./.