

Số: /KH-TXGD

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm Giáo dục thường xuyên Gia Định năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành Bộ công cụ khảo điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030”;

Căn cứ Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04 tháng 4 năm 2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Thực hiện Kế hoạch số 2017/KH-SGDĐT ngày 18 tháng 4 năm 2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh về thực hiện 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 Hồ Chí Minh năm 2025;

Trung tâm Giáo dục thường xuyên Gia Định ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát để thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này (học viên).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Trung tâm xác định được nhu cầu, nguyện vọng của 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 học viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố.

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 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 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 đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của học viên đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình thực hiện, hướng dẫn thực hiện khảo sát trực tuyến, phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo kết quả thực hiện.

II. THỜI GIAN, ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG, HÌNH THỨC, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

- 1. Thời gian thực hiện khảo sát:** từ ngày 25/4/2025 đến ngày 09/5/2025.
- 2. Đối tượng thực hiện:** Học viên các Khối lớp 10, 11, 12 của Trung tâm.
- 3. Số lượng mẫu khảo sát:** Giáo viên chủ nhiệm các lớp triển khai đến học viên đảm bảo thực hiện khảo sát trên 95% so với tổng số học viên toàn trung tâm.
- 4. Hình thức khảo sát:** Thực hiện khảo sát trực tuyến qua đường link: [//khaosat.hcm.edu.vn](http://khaosat.hcm.edu.vn).
- 5. Phương pháp khảo sát:** Học viên thực hiện khảo sát trực tuyến trên “**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC VIÊN HỆ GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**” (qua đường link tại mục 4) để đánh giá mức độ hài lòng theo từng mức độ từ mức 1 đến mức 5, tương ứng với các mức độ gồm: Rất không hài lòng (mức 1); Không hài lòng (mức 2); Bình thường (mức 3); Hài lòng (mức 4); Rất hài lòng (mức 5).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- 1. Phân công Thầy Đặng Huỳnh Quốc Tuấn - Phó Giám đốc Trung tâm**
 - Tham mưu xây dựng Kế hoạch tổ chức khảo sát thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm năm 2025.
 - Giám sát việc thực hiện đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện đúng quy định.
 - Báo cáo kết quả, nhận định và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm trình Giám đốc Trung tâm để báo cáo Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Giao Phụ trách Phòng Đào tạo

Triển khai Kế hoạch tổ chức khảo sát thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm năm 2025 đến giáo viên chủ nhiệm các lớp để thực hiện.

3. Giao Giáo viên chủ nhiệm các lớp

- Hướng dẫn học viên đăng nhập vào đường link để thực hiện đồng loạt việc khảo sát theo Kế hoạch. Sau khi thực hiện khảo sát, học viên chụp màn hình làm minh chứng gửi Giáo viên chủ nhiệm.

- Rà soát, kiểm tra việc thực hiện khảo sát của học viên tại lớp đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát đạt 100% học viên của lớp tham gia.

- Giáo viên chủ nhiệm tổng hợp báo cáo, gửi thầy Tuấn - Phó Giám đốc để tổng hợp báo cáo và đóng gói minh chứng.

** Lưu ý: Học viên sử dụng Căn cước công dân (CCCD) để đăng nhập thông tin định danh cá nhân học viên. Trường hợp học viên dùng CCCD không thực hiện được, thì Giáo viên chủ nhiệm báo cáo thầy Tuấn-Phó Giám đốc Trung tâm để xử lý.*

4. Tiến độ thực hiện

- Từ ngày 23/4/2025 đến ngày 24/4/2025: Xây dựng Kế hoạch khảo sát trực tuyến.

- Từ ngày 25/4/2025 đến ngày 09/5/2025: Triển khai thực hiện khảo sát tại các lớp.

- Từ ngày 09/5/2025 đến ngày 15/5/2025: Giáo viên chủ nhiệm các lớp rà soát đảm bảo số lượng phiếu khảo sát của học viên được thực hiện đạt 100% tổng số học viên và gửi báo cáo thầy Tuấn-Phó Giám đốc tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Trung tâm gửi Sở Giáo dục và Đào tạo trước ngày 16/5/2025.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức khảo sát thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm Giáo dục thường xuyên Gia Định năm 2025, đề nghị cán bộ quản lý, giáo viên chủ nhiệm và học viên các lớp thực hiện nghiêm túc, hiệu quả, đảm bảo số lượng và đúng thời gian quy định.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Văn phòng Sở GDĐT;
- BGĐ Trung tâm;
- Các phòng chuyên môn;
- GVCN và học viên các lớp;
- Lưu: VT-ĐT

Hà Ngọc Minh Thi