

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

Số: 2007/QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2019

**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**  
**giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019**

**BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

Căn cứ Nghị định số 69/2017/NĐ-CP ngày 25/5/2017 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 5601/QĐ-BGDĐT ngày 27/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

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

**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 giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019.

**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 và thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (để báo cáo);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- UBND Tỉnh, Thành phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Các Sở GD&ĐT (để thực hiện);
- Các cơ sở giáo dục đại học công lập (để thực hiện);
- Website Bộ GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Lê Hải An**

## KẾ HOẠCH

**Thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~2007~~/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 7 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Hỗ trợ, kiểm tra, giám sát thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của các cơ sở giáo dục đại học công lập và địa phương nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công;

- 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.

- 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 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

TT	Nội dung	Thời gian	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của địa phương và cơ sở giáo dục đại học công lập.	6-9/2019	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
2	Hỗ trợ, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện Đề án của địa phương	1-9/2019	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam	Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Giáo dục và Đào tạo

3	Thu thập số liệu, báo cáo từ các địa phương và các cơ sở giáo dục đại học công lập	6-9/2019	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam	Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Giáo dục và Đào tạo; Sở GD&ĐT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW; các cơ sở giáo dục đại học công lập
4	Xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công	10-12/2019	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam	Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Giáo dục và Đào tạo
5	Công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công	3/2020	Bộ Giáo dục và Đào tạo	Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam; Sở GD&ĐT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW; các cơ sở giáo dục đại học công lập

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Vụ Tổ chức cán bộ (Vụ TCCB)

- Phối hợp với Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam (Viện KHGDVN) xây dựng Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019;

- Phối hợp với Viện KHGDVN tổ chức hướng dẫn cho địa phương và cơ sở giáo dục đại học công lập 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 TCCB xây dựng Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ TCCB, Vụ Kế hoạch- Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai thực hiện Đề án của Bộ;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ TCCB, thông báo, thu nhận báo cáo của địa phương và cơ sở giáo dục đại học công lập;

- Hỗ trợ địa phương và cơ sở giáo dục đại học công lập xây dựng báo cáo Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Hỗ trợ kỹ thuật cho các địa phương và cơ sở giáo dục đại học công lập trong quá trình tập hợp, xử lý số liệu, viết và hoàn thiện báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ TCCB xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Chủ trì, phối hợp với Vụ TCCB, 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 KHGDVN, Vụ TCCB dự trù kinh phí thực hiện kế hoạch.

### **4. Văn phòng Bộ:**

Phối hợp với Vụ TCCB, Viện KHGDVN, 63 tỉnh, thành phố và các cơ sở giáo dục đại học công lập 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:**

- Xây dựng kế hoạch triển khai Đề án;

- Lập dự toán, xin ngân sách của Tỉnh để triển khai Đề án;

- Chủ trì khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Tỉnh dưới sự hỗ trợ của Viện KHGDVN;

- Phối hợp với Viện KHGDVN trong việc xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

### **6. Trách nhiệm của các cơ sở giáo dục đại học công lập**

- Xây dựng kế hoạch triển khai Đề án;

- Kinh phí thực hiện Đề án do cơ sở giáo dục đại học công lập tự đảm bảo;

- Chủ trì khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo hướng dẫn và kế hoạch;

- Phối hợp với Viện KHGDVN trong việc xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. *Wm*

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Lê Hải An**