

Số: /KH-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH

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 2026

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 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 sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

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;

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2026;

Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành Kế hoạch 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 2026, 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 (phụ huynh, học sinh và học viên).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Sở GDĐT và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của phụ huynh, học sinh và 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 phụ huynh, học sinh, 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 sinh, 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 và các cơ sở giáo dục 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 phụ huynh, học sinh và học viên đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố 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. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Đối tượng

Khảo sát sự hài lòng của phụ huynh, học sinh và học viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, đối tượng cụ thể như sau:

- Phụ huynh các trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông công lập trên địa bàn Thành phố;

- Học sinh các Trường Trung học phổ thông công lập, học viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên và học viên các Trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố.

2. Phạm vi

- 30% số cơ sở giáo dục mầm non trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực ngoại thành);

- 30% số cơ sở giáo dục tiểu học trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực ngoại thành);

- 30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trên địa bàn Thành phố (gồm: 15% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 15% khu vực ngoại thành);

- 50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trên địa bàn Thành phố (gồm: 25% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 25% khu vực ngoại thành);

- 50% Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố (gồm: 25% cơ sở giáo dục khu vực thành thị và 25% khu vực ngoại thành);

- 50% các Trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố.

III. THỜI GIAN, ĐƠN VỊ, SỐ LƯỢNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Thời gian thực hiện khảo sát: từ ngày 13/4/2026 đến ngày 25/4/2026

2. Đơn vị thực hiện (*các phụ lục danh sách đính kèm theo từng cấp học*)

- Đối với các Trường Trung học phổ thông công lập, các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, các Trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố **không** có tên trong phụ lục danh sách đính kèm nêu trên, căn cứ vào Kế hoạch, Thủ trưởng các đơn vị tiến hành triển khai thực hiện khảo sát đối với học sinh và phụ huynh (đối với Trung học phổ thông) và học viên (đối với các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, các Trường Trung cấp nghề) trên Ứng dụng tương tác Ngành Giáo dục Thành phố App “EDUi” theo đường dẫn: <https://bit.ly/khaosathailong2026> (Nhấp vào mục cuối cùng câu 5: “**Khác (Nhập tại câu 7)**” và tiến hành nhập tên đơn vị tại câu 7).

- Tất cả các Trường Trung học phổ thông công lập, các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, các Trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố (Thủ trưởng các đơn vị) tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo, trong đó phân tích, nhận định và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại đơn vị sau khảo sát (**hoàn thành báo cáo trước ngày 31/5/2026**).

3. Số lượng mẫu khảo sát

Các cơ sở giáo dục triển khai đến phụ huynh, học sinh và học viên đảm bảo thực hiện khảo sát **trên 95%** so với tổng số học sinh/học viên/phụ huynh học sinh toàn trường.

4. Hình thức khảo sát: các đơn vị thực hiện khảo sát trực tuyến trên Ứng dụng tương tác Ngành Giáo dục Thành phố App “EDUi” qua đường dẫn: <https://bit.ly/khaosathailong2026> (*đính kèm phụ lục hướng dẫn khảo sát và hướng dẫn rà soát số liệu từng đơn vị*).

Lưu ý: học viên các Trường Trung cấp nghề sử dụng phiếu khảo sát của học viên Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên.

IV. THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG KHẢO SÁT

- **Chủ tịch:**

Ông Nguyễn Văn Hiếu - Giám đốc Sở GDĐT.

- **Phó Chủ tịch Thường trực:**

Bà Huỳnh Lê Như Trang - Phó Giám đốc Sở GDĐT.

- **Phó Chủ tịch:**

+ Bà Lê Thụy Mỹ Châu - Phó Giám đốc Sở GDĐT.

- + Ông Nguyễn Bảo Quốc - Phó Giám đốc Sở GDĐT.
- + Bà Trương Hải Thanh - Phó Giám đốc Sở GDĐT.
- + Ông Hồ Tấn Minh - Chánh Văn phòng Sở GDĐT.
- + Bà Lâm Hồng Lãm Thúy - Trưởng phòng Giáo dục Phổ thông Sở GDĐT.
- + Bà Lương Thị Hồng Điệp - Trưởng phòng Giáo dục Mầm non Sở GDĐT.
- + Ông Võ Đông Duy - Trưởng phòng Giáo dục thường xuyên - Giáo dục Nghề nghiệp và Đại học Sở GDĐT.

Ủy viên:

- + Ông Nguyễn Hà Nguyên - Phó Chánh Văn phòng Sở GDĐT.
- + Bà Lại Thị Bích Trâm - Phó Chánh Văn phòng Sở GDĐT.
- + Các ông/bà là Trưởng Phòng Văn hóa – Xã hội xã/phường/đặc khu.
- + Các ông/bà là Hiệu trưởng các Trường Trung học phổ thông, Giám đốc các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/T trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên trên địa bàn Thành phố và Hiệu trưởng các Trường Trung cấp nghề.

- **Thư ký:** Ông Bùi Trương Vệ, Ông Huỳnh Đăng Khoa, Ông Nguyễn Đức Trung - Chuyên viên Văn phòng Sở.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Tham mưu và triển khai Kế hoạch 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 năm 2026.

- Xây dựng hệ thống khảo sát trực tuyến và hướng dẫn các cơ sở giáo dục thực hiện khảo sát trực tuyến.

- Giám sát việc thực hiện tại các đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện. Xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và báo cáo.

2. Ủy ban nhân dân các xã/phường/đặc khu

- Phân công công chức, viên chức Phòng Văn hóa - Xã hội phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.

- Rà sát, đôn đốc việc thực hiện tại các cơ sở giáo dục có tên theo Kế hoạch này, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.

- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục trên địa bàn thực hiện công tác tuyên truyền 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 2026 đến phụ huynh để hiểu rõ quyền lợi và trách nhiệm của mình khi tham gia thực hiện khảo sát.

3. Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị

- Phân công giáo viên phụ trách triển khai thực hiện theo Kế hoạch.
- Rà soát, đôn đốc việc thực hiện tại đơn vị, đảm bảo tiến độ, số lượng mẫu khảo sát và phương pháp thực hiện.
- Xây dựng báo cáo, trong đó phân tích, nhận định, so sánh kết quả khảo sát so với năm 2025 và các năm liền kề, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại đơn vị.

4. Tiến độ thực hiện

- Từ ngày 25/3/2026 đến ngày 07/4/2026: phối hợp với các Phòng thuộc Sở tổng hợp danh sách các đơn vị tham gia khảo sát tại các cấp học và xây dựng hệ thống khảo sát trực tuyến.
- Từ ngày 08/4/2026: ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện.
- Từ ngày 13/4/2026 đến ngày 25/4/2026: các đơn vị triển khai khảo sát.
- Từ ngày 28/4/2026 đến ngày 29/4/2026: các đơn vị tổ chức rà soát tình hình thực hiện khảo sát tại đơn vị, đảm bảo số lượng phiếu khảo sát của học sinh/học viên/phụ huynh được thực hiện trên 95% so với tổng số học sinh/học viên/phụ huynh đơn vị.
- Ngày 04/5/2026: kết thúc đợt khảo sát, Sở GDĐT khóa hệ thống khảo sát để tổng hợp số liệu, phân tích và báo cáo.

Trên đây là Kế hoạch 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 2026, đề nghị Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả và báo cáo đúng thời gian quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (để báo cáo);
- Ủy ban nhân dân Thành phố (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để tổng hợp);
- Các Phó Giám đốc Sở (để biết);
- Phòng Giáo dục Phổ thông, Phòng Giáo dục Mầm non, Phòng GDTX-NN&ĐH (để phối hợp);
- Ủy ban nhân dân các xã/phường/đặc khu (để thực hiện);
- Các Trường THPT, các TT GDTX-GDNN&ĐH (để thực hiện);
- Các Trường Trung cấp nghề (để thực hiện);
- Lưu: VT, VP (Vệ).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hiếu



Nhóm hỗ trợ khảo sát