

Số: /BC-SGDĐT

Đắk Lắk, ngày tháng 5 năm 2022

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh, đợt I năm 2022**

Căn cứ Quyết định số 3751/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 92/KH-SGDĐT ngày 30/12/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đắk Lắk về Cải cách hành chính Nhà nước Ngành Giáo dục và Đào tạo năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 18/KH-SGDĐT ngày 25 tháng 3 năm 2022 về đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022,

Sở Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức lấy phiếu khảo sát tại các cơ sở giáo dục công trên địa bàn toàn tỉnh, đợt I năm 2022 kết quả cụ thể như sau:

### **1. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các cơ sở giáo dục**

NỘI DUNG KHẢO SÁT		Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 22.384 học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
<b>1. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp học</b>				
1.1	Đảm bảo thủ tục hồ sơ theo đúng quy trình	Rất hài lòng.	14753	65.91
		Hài lòng.	7554	33.75
		Chưa hài lòng.	76	0.34
		Có bức xúc.	1	0
1.2	Đảm bảo thời gian tuyển sinh theo đúng quy định	Rất hài lòng.	14562	65.06
		Hài lòng.	7795	34.82
		Chưa hài lòng.	26	0.12
		Có bức xúc.	1	0
1.3	Đảm bảo công bằng trong xét tuyển sinh, trong đó có công khai các đối tượng ưu tiên, đối tượng tiêu chuẩn để xét tuyển,	Rất hài lòng.	14609	65.27
		Hài lòng.	7741	34.58
		Chưa hài lòng.	31	0.14

NỘI DUNG KHẢO SÁT		Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 22.384 học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
công bố danh sách trúng tuyển.		Có bức xúc.	3	0.01
<b>2. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tổ chức, quản lý của cơ sở giáo dục</b>				
2.1	Lãnh đạo nhà trường tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động nhà trường.	Rất hài lòng.	16422	73.36
		Hài lòng.	5901	26.36
		Chưa hài lòng.	58	0.26
		Có bức xúc.	3	0.02
2.2	Đảm bảo sĩ số học sinh/lớp theo quy định	Rất hài lòng.	16536	73.87
		Hài lòng.	5672	25.34
		Chưa hài lòng.	111	0.5
		Có bức xúc.	65	0.29
2.3	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho học sinh và cho cán bộ giáo viên, nhân viên, Không có bạo lực, tệ nạn xã hội trong nhà trường.	Rất hài lòng.	16744	74.8
		Hài lòng.	5432	24.27
		Chưa hài lòng.	202	0.9
		Có bức xúc.	6	0.03
2.4	Lựa chọn hình thức dạy học linh hoạt, phù hợp với diễn biến của dịch bệnh Covid-19.	Rất hài lòng.	15429	68.93
		Hài lòng.	6850	30.6
		Chưa hài lòng.	102	0.46
		Có bức xúc.	3	0.01
<b>3. Sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên của cơ sở giáo dục</b>				
3.1	Đảm bảo đủ số lượng và cơ cấu giáo viên để dạy các môn học theo quy định.	Rất hài lòng.	14541	64.96
		Hài lòng.	7750	34.62
		Chưa hài lòng.	89	0.4
		Có bức xúc.	4	0.02
3.2	Đảm bảo 100% giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo, có tỷ lệ giáo viên đạt trình độ trên chuẩn phù hợp.	Rất hài lòng.	14714	65.73
		Hài lòng.	7605	33.98
		Chưa hài lòng.	63	0.28
		Có bức xúc.	2	0.01
3.3	Đảm bảo mối quan hệ thầy – trò trong nhà trường đúng mực, thân thiện, tích cực.	Rất hài lòng.	16865	75.34
		Hài lòng.	5425	24.24
		Chưa hài lòng.	50	0.22
		Có bức xúc.	44	0.2
3.4	Đội ngũ cán bộ, giáo viên nhiệt tình trong quá trình quản lý, giảng dạy; sử dụng	Rất hài lòng.	15634	69.84
		Hài lòng.	6666	29.78

NỘI DUNG KHẢO SÁT		Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 22.384 học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
	hiệu quả các thiết bị hỗ trợ dạy học trực tuyến; học trò lễ phép, chăm ngoan.	Chưa hài lòng.	80	0.36
		Có bức xúc.	4	0.02
3.5	Không có hiện tượng cán bộ, giáo viên vi phạm đạo đức, vi phạm pháp luật gây hậu quả nghiêm trọng làm ảnh hưởng đến hình ảnh uy tín của nhà giáo.	Rất hài lòng.	16588	74.11
		Hài lòng.	5739	25.64
		Chưa hài lòng.	49	0.22
		Có bức xúc.	8	0.04
<b>4. Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất và trong thiết bị dạy học</b>				
4.1	Đảm bảo đủ phòng học, đủ trang bị đồ dùng dạy học; có thư viện, phòng thí nghiệm thực hành ...	Rất hài lòng.	11785	52.65
		Hài lòng.	9969	44.54
		Chưa hài lòng.	627	2.8
		Có bức xúc.	3	0.01
4.2	Nhà trường có sân chơi, sân tập thể dục thể thao (hoặc nhà đa năng) ...	Rất hài lòng.	11930	53.3
		Hài lòng.	8871	39.63
		Chưa hài lòng.	1579	7.05
		Có bức xúc.	4	0.02
4.3	Đảm bảo vệ sinh trường học, có nước sạch, có nhà vệ sinh đạt chuẩn.	Rất hài lòng.	12577	56.19
		Hài lòng.	9366	41.84
		Chưa hài lòng.	387	1.73
		Có bức xúc.	54	0.24
4.4	Công tác phòng chống dịch bệnh được thực hiện một cách thường xuyên (đeo khẩu trang, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...) đảm bảo thực hiện thông điệp 5K trong quá trình tổ chức dạy học.	Rất hài lòng.	15108	67.49
		Hài lòng.	7198	32.16
		Chưa hài lòng.	76	0.34
		Có bức xúc.	2	0.01
<b>5. Sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục</b>				
5.1	Đảm bảo dạy học đủ các môn học theo quy định, có tổ chức bồi dưỡng học sinh năng khiếu, phụ đạo học sinh yếu, hỗ trợ học sinh khuyết tật.	Rất hài lòng.	13926	62.21
		Hài lòng.	8345	37.28
		Chưa hài lòng.	107	0.48
		Có bức xúc.	6	0.03
5.2	Tổ chức các hoạt động ngoài giờ lên lớp: phong phú, phù hợp lứa tuổi, có chú trọng rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.	Rất hài lòng.	14474	64.66
		Hài lòng.	7680	34.31
		Chưa hài lòng.	227	1.01
		Có bức xúc.	3	0.01
5.3	Kết quả giáo dục đạt khá trở lên	Rất hài lòng.	13819	61.74

NỘI DUNG KHẢO SÁT		Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 22.384 học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
		Hài lòng.	8419	37.61
		Chưa hài lòng.	141	0.63
		Có bức xúc.	5	0.02
5.4	Xây dựng được các kho học liệu phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, đáp ứng được nhu cầu của người học.	Rất hài lòng.	12606	56.32
		Hài lòng.	9554	42.68
		Chưa hài lòng.	223	1
		Có bức xúc.	1	0
<b>6. Sự hài lòng của người dân trong mối quan hệ giữa nhà trường với gia đình</b>				
6.1	Nhà trường quan tâm thực hiện thông tin hai chiều giữa nhà trường với gia đình, có thông tin phản hồi về tình hình học tập, rèn luyện của học sinh cho gia đình.	Rất hài lòng.	15214	67.97
		Hài lòng.	7086	31.66
		Chưa hài lòng.	83	0.37
		Có bức xúc.	1	0
6.2	Nhà trường thực hiện tốt “3 công khai” đến gia đình học sinh thông qua bảng thông báo, họp phụ huynh học sinh... về các nội dung: công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng, giáo dục, công khai thu chi tài chính.	Rất hài lòng.	14625	65.34
		Hài lòng.	7686	34.34
		Chưa hài lòng.	71	0.31
		Có bức xúc.	2	0.01
6.3	Nhà trường huy động đóng góp theo phương thức xã hội hóa giáo dục, không thu theo định mức chung, có sự bàn bạc thống nhất với Ban đại diện cha mẹ học sinh, có sự đồng ý của chính quyền địa phương. Thực hiện công khai quyết toán các hạng mục đầu tư từ nguồn đóng góp của cha mẹ học sinh.	Rất hài lòng.	15573	69.57
		Hài lòng.	6727	30.05
		Chưa hài lòng.	79	0.35
		Có bức xúc.	5	0.03
<b>7. Sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Giáo dục và Đào tạo.</b>				
7.1	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa) thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định, không gây phiền hà các tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trong giao dịch luôn vui vẻ, thân thiện, có trách nhiệm.	Rất hài lòng.	14388	64.28
		Hài lòng.	7924	35.4
		Chưa hài lòng.	72	0.32
		Có bức xúc.	0	0
7.2	Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền	Rất hài lòng.	14138	63.16

NỘI DUNG KHẢO SÁT	Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 22.384 học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh	
		Số phiếu	Tỉ lệ %
giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo đã được đơn giản hóa, phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.	Hài lòng.	8200	36.63
	Chưa hài lòng.	42	0.19
	Có bức xúc.	4	0.02

## 2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các cơ quan quản lý giáo dục

STT	Nội dung khảo sát	Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 3360 cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan quản lý giáo dục trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
1	Thái độ phục vụ của công chức Sở GD&ĐT (phòng GDĐT) trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ?	Rất hài lòng.	2647	78.78
		Hài lòng.	713	21.22
		Chưa hài lòng.	0	0
		Có bức xúc.	0	0
2	Quý khách có gặp khó khăn, phiền hà, sách nhiễu của công chức GD&ĐT trong quá trình giải quyết công việc?	Không có	3093	92.05
		Một lần	261	7.77
		Một vài lần	4	0.12
		Nhiều lần	2	0.06
3	Quý khách có hài lòng về thời gian Sở GD&ĐT (phòng GDĐT) giải quyết các hồ sơ?	Rất hài lòng.	1924	57.26
		Hài lòng.	1383	41.16
		Chưa hài lòng.	52	1.55
		Có bức xúc.	1	0.03
4	Quý khách cho biết về mức độ công khai các TTHC, truy cập, khai thác thông tin trên Cổng dịch vụ công các thủ tục liên quan đến lĩnh vực GD&ĐT?	Rất hài lòng.	1544	45.95
		Hài lòng.	1814	53.99
		Chưa hài lòng.	2	0.06
		Có bức xúc.	0	0
5	Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở GD&ĐT (phòng GDĐT)?	Rất hài lòng.	1959	58.3
		Hài lòng.	1401	41.7
		Chưa hài lòng.	0	0
		Có bức xúc.	0	0

Như vậy, Sở Giáo dục và Đào tạo đã tiến hành khảo sát tại 56/56 đơn vị trực thuộc và 15/15 phòng giáo dục và đào tạo các huyện, thị xã, thành phố với 02 nội dung gồm: Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các cơ sở giáo dục và khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan quản lý giáo dục, kết quả cụ thể:

- Đối với kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các cơ sở giáo dục có 22.384 học sinh, phụ huynh, các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan tham gia khảo sát. Qua 7 nhóm nội dung, với 25 câu hỏi, có 489.584 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng đạt tỷ lệ 99,12%, cụ thể:

+ Rất hài lòng: 367.560 ý kiến/559.600 ý kiến (tỷ lệ 65,68%).

+ Hài lòng: 187.155 ý kiến /559.600 ý kiến (tỷ lệ 33,44%).

+ Chưa hài lòng: 4.651 ý kiến /559.600 ý kiến (tỷ lệ 0,84%).

+ Có bức xúc: 234 ý kiến /559.600 ý kiến (tỷ lệ 0,04%).

- Đối với kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan quản lý giáo dục, có 3.360 cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát. Qua 5 nội dung câu hỏi, có 16.478 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng đạt tỷ lệ 98,08%, cụ thể:

+ Rất hài lòng: 11.167 ý kiến/16.800 ý kiến (tỷ lệ 66,47%).

+ Hài lòng: 5.311 ý kiến /16.800 ý kiến (tỷ lệ 31,61%).

+ Chưa hài lòng: 319 ý kiến /16.800 ý kiến (tỷ lệ 1,9%).

+ Có bức xúc: 03 ý kiến /16.800 ý kiến (tỷ lệ 0,02%).

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của của học sinh, phụ huynh và các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan đối với dịch vụ công trên địa bàn tỉnh, đợt I năm 2022./.

**Nơi nhận:**

- VP UBND tỉnh (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Thị Kim Oanh**