

Số: /BC-SGDĐT

Đắk Lắk, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn toàn tỉnh Đắk Lắk, đợt II năm 2023

Căn cứ Quyết định số 3003/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 06/KH-SGDĐT ngày 12/01/2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đắk Lắk về Cải cách hành chính Nhà nước ngành Giáo dục và Đào tạo năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 23/KH-SGDĐT ngày 23 tháng 3 năm 2023 về đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2023.

Sở Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức lấy phiếu khảo sát tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn toàn tỉnh, đợt II năm 2023, 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		Ý kiến đánh giá Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn	Ý kiến đánh giá của 9750 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
1. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp học				
1.1	Đảm bảo thủ tục hồ sơ theo đúng quy trình	Rất hài lòng.	6116	62.73
		Hài lòng.	3603	36.95
		Chưa Hài lòng.	31	0.32
		Có bức xúc.	0	0.00
1.2	Đảm bảo thời gian tuyển sinh theo đúng quy định	Rất hài lòng.	6492	66.58
		Hài lòng.	3257	33.41
		Chưa hài lòng.	1	0.01
		Có bức xúc.	0	0.00
1.3	Đảm bảo công bằng trong xét tuyển sinh, trong đó có công khai các đối tượng ưu	Rất hài lòng.	7116	72.98
		Hài lòng.	2622	26.89

	tiên, đối tượng tiêu chuẩn để xét tuyển, công bố danh sách trúng tuyển.	Chưa hài lòng.	12	0.12
		Có bức xúc.	0	0.00
2. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tổ chức, quản lý của cơ sở giáo dục				
2.1	Lãnh đạo nhà trường tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động nhà trường.	Rất hài lòng.	5405	55.44
		Hài lòng.	4228	43.36
		Chưa hài lòng.	117	1.20
		Có bức xúc.	0	0.00
2.2	Đảm bảo sĩ số học sinh/lớp theo quy định	Rất hài lòng.	6412	65.76
		Hài lòng.	3291	33.75
		Chưa hài lòng.	47	0.48
		Có bức xúc.	0	0.00
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.	6511	66.78
		Hài lòng.	3064	31.43
		Chưa hài lòng.	169	1.73
		Có bức xúc.	6	0.06
3. Sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên của cơ sở giáo dục				
3.1	Đảm bảo đủ số lượng và cơ cấu giáo viên để dạy các môn học theo quy định.	Rất hài lòng.	6587	67.56
		Hài lòng.	3081	31.60
		Chưa hài lòng.	82	0.84
		Có bức xúc.	0	0.00
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.	5470	56.10
		Hài lòng.	4263	43.72
		Chưa hài lòng.	15	0.15
		Có bức xúc.	2	0.02
3.3	Đảm bảo mối quan hệ thầy – trò trong nhà trường đúng mực, thân thiện, tích cực.	Rất hài lòng.	7068	72.49
		Hài lòng.	2646	27.14
		Chưa hài lòng.	36	0.37
		Có bức xúc.	0	0.00
3.4	Đội ngũ cán bộ, giáo viên nhiệt tình trong quá trình quản lý, giảng dạy; sử dụng hiệu quả các thiết bị hỗ trợ dạy học trực tuyến; học trò lễ phép, chăm ngoan.	Rất hài lòng.	5776	59.24
		Hài lòng.	3905	40.05
		Chưa hài lòng.	69	0.71
		Có bức xúc.	0	0.00
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.	4820	49.44
		Hài lòng.	4483	45.98
		Chưa hài lòng.	432	4.43
		Có bức xúc.	15	0.15
4. Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất và trong thiết bị dạy học				
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.	4788	49.11
		Hài lòng.	4827	49.51
		Chưa hài lòng.	132	1.35

		Có bức xúc.	3	0.03
4.2	Nhà trường có sân chơi, sân tập thể dục thể thao (hoặc nhà đa năng) ...	Rất hài lòng.	6532	66.99
		Hài lòng.	3101	31.81
		Chưa hài lòng.	117	1.20
		Có bức xúc.	0	0.00
4.3	Đảm bảo vệ sinh trường học, có nước sạch, có nhà vệ sinh đạt chuẩn.	Rất hài lòng.	5514	56.55
		Hài lòng.	4093	41.98
		Chưa hài lòng.	139	1.43
		Có bức xúc.	4	0.04
5. Sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục				
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.	7249	74.35
		Hài lòng.	2481	25.45
		Chưa hài lòng.	20	0.21
		Có bức xúc.	0	0.00
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.	5165	52.97
		Hài lòng.	4461	45.75
		Chưa hài lòng.	124	1.27
		Có bức xúc.	0	0.00
5.3	Tổ chức các chương trình tư vấn, hướng nghiệp hiệu quả, cơ bản đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng học sinh	Rất hài lòng.	4846	49.70
		Hài lòng.	4823	49.47
		Chưa hài lòng.	81	0.83
		Có bức xúc.	0	0.00
5.4	Kết quả giáo dục đạt khá trở lên: Tỷ lệ học sinh khá giỏi trên 30%, học sinh yếu kém dưới 5%; có nhiều học sinh giỏi các cấp; tỷ lệ học sinh hoàn thành chương trình, tốt nghiệp đạt tỉ lệ bằng hoặc cao hơn bình quân chung của tỉnh.	Rất hài lòng.	4931	50.57
		Hài lòng.	4740	48.62
		Chưa hài lòng.	79	0.81
		Có bức xúc.	2	0.02
5.5	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.	3880	39.79
		Hài lòng.	5700	58.46
		Chưa hài lòng.	170	1.74
		Có bức xúc.	0	0.00
6. Sự hài lòng của người dân trong mối quan hệ giữa nhà trường với gia đình				
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.	5435	55.74
		Hài lòng.	4198	43.06
		Chưa hài lòng.	117	1.20
		Có bức xúc.	0	0.00
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	Rất hài lòng.	5382	55.20
		Hài lòng.	4151	42.57
		Chưa hài lòng.	217	2.23

	thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng, giáo dục, công khai thu chi tài chính.	Có bức xúc.	0	0.00
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.	5678	58.24
		Hài lòng.	3977	40.79
		Chưa hài lòng.	95	0.97
		Có bức xúc.	0	0.00
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.				
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.	7343	75.31
		Hài lòng.	2386	24.47
		Chưa hài lòng.	21	0.22
		Có bức xúc.	0	0.00
7.2	Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền 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.	Rất hài lòng.	7444	76.35
		Hài lòng.	2294	23.53
		Chưa hài lòng.	10	0.10
		Có bức xúc.	2	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 257 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.	255	99.22
		Hài lòng.	2	0.78
		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	253	98.44
		Một lần	2	0.78
		Một vài lần	1	0.39
		Nhiều lần	1	0.39
3		Rất hài lòng.	256	99.61

STT	Nội dung khảo sát	Mức độ hài lòng	Ý kiến đánh giá của 257 cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan quản lý giáo dục trên địa bàn toàn tỉnh	
			Số phiếu	Tỉ lệ %
	Quý khách có hài lòng về thời gian Sở GD&ĐT (phòng GDĐT) giải quyết các hồ sơ?	Hài lòng.	1	0.39
		Chưa hài lòng.	0	0
		Có bức xúc.	0	0
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.	226	87.94
		Hài lòng.	31	12.06
		Chưa hài lòng.	0	0
		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.	241	93.77
		Hài lòng.	16	6.23
		Chưa hài lòng.	0	0
		Có bức xúc.	0	0

Như vậy, Sở Giáo dục và Đào tạo đã triển khai khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân (học sinh, phụ huynh, giáo viên, các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp) tại 71 cơ quan, đơn vị (56 đơn vị trực thuộc, 15 phòng GDĐT) 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 9.750 học sinh, phụ huynh, các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp liên quan tham gia khảo sát. Qua 7 nhóm nội dung, với 24 câu hỏi với 234.000 ý kiến, trong đó, có 231.635 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng đạt tỷ lệ 98,98%, cụ thể:

+ Rất hài lòng: 141.960 ý kiến/234.000 ý kiến (tỷ lệ 60,67%). So với khảo sát đợt I/2023 tăng 0,06%;

+ Hài lòng: 89.675 ý kiến /234.000 ý kiến (tỷ lệ 38,32%). So với khảo sát đợt I/2023 tăng 0,07%;

+ Chưa hài lòng: 2.333 ý kiến /234.000 ý kiến (tỷ lệ 1%). So với khảo sát đợt I/2023 giảm 0,11%;

+ Có bức xúc: 34 ý kiến /234.000 ý kiến (tỷ lệ 0,01%). So với khảo sát đợt I/2023 giảm 0,02%.

- Đối với kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan quản lý giáo dục, có 257 cá nhân tổ chức tham gia khảo sát. Qua 5 nội dung câu hỏi, có

1.285 ý kiến, trong đó, có 1.283 ý kiến đánh giá hài lòng, rất hài lòng đạt 99,84%, cụ thể:

- + Rất hài lòng: 1.212 ý kiến/1.285 ý kiến (tỷ lệ 94,31%);
- + Hài lòng: 71 ý kiến /1.285 ý kiến (tỷ lệ 5,53%).
- + Chưa hài lòng: 01 ý kiến /1.285 ý kiến (tỷ lệ 0,08%).
- + Có bức xúc: 01 ý kiến /1.285 ý kiến (tỷ lệ 0,08%).

3. Đánh giá chung

3.1. Ưu điểm

- Các cơ sở giáo dục nghiêm túc triển khai khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, đồng thời, báo cáo về Sở GDĐT kịp thời, đúng thời gian quy định.

- Tỷ lệ ý kiến hài lòng, rất hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, sự phục vụ của các cơ quan quản lý giáo dục đạt tỷ lệ cao, trên 98%, tỷ lệ ý kiến chưa hài lòng, có bức xúc ở mức thấp. So với kết quả khảo sát đợt I/2023, tỷ lệ ý kiến đánh giá mức độ hài lòng, rất hài lòng tăng lên, tỷ lệ ý kiến đánh giá chưa hài lòng, có bức xúc giảm xuống.

3.2. Hạn chế, tồn tại

Một số cơ quan, đơn vị¹ còn chậm trễ, chưa thực hiện triển khai việc đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, nên ảnh hưởng ít nhiều đến tiến độ khảo sát, tổng hợp và thời gian báo cáo.

4. Đề xuất, kiến nghị: Không.

Trên đây là Báo cáo kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn toàn tỉnh Đắk Lắk, đợt II năm 2023./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Các đơn vị trực thuộc (để biết);
- Các Phòng GDĐT (để biết);
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Kim Oanh

¹ Phòng GDĐT các huyện: Lắk, Ea H'Leo, Krông Pắc, Krông Ana, Buôn Đôn, Krông Búk và Trường THPT Trường Chinh.