

Số: /BC-SGD&ĐT

Hoà Bình, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Hoà Bình năm 2024

Căn cứ Quyết định số 2143/QĐ-UBND ngày 21/9/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Hoà Bình giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 2137/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hoà Bình về việc phê duyệt Đề án “Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hoà Bình giai đoạn 2022 - 2025”;

Căn cứ Kế hoạch số 597/KH-SGDĐT ngày 08/3/2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Hoà Bình về Kế hoạch khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hoà Bình năm 2024; Quyết định số 641/QĐ-SGDĐT ngày 21/3/2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Hội đồng khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hoà Bình năm 2024.

Sau khi triển khai thực hiện, Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Hoà Bình năm 2024, cụ thể như sau:

## I. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

### 1. Mục đích

- Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của các cấp chính quyền tỉnh, đặc biệt là cấp cơ sở. Phát huy sự tham gia của nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật của nhà nước và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

### 2. Yêu cầu

- Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục

công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc qui trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lí, xử lí, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

- Cán bộ quản lý, giáo viên không can thiệp, tư vấn làm sai lệch cảm nhận của học sinh, phụ huynh học sinh. Có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

- Xử lý, phân tích và tổng hợp kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo tính khoa học, trung thực kết quả đánh giá, phản ánh của người dân thông qua việc sử dụng các dịch vụ giáo dục công.

### **3. Mẫu khảo sát**

- Căn cứ tài liệu hướng dẫn tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, Sở Giáo dục và Đào tạo lựa chọn các đơn vị được khảo sát phù hợp đối với từng năm.

- Chọn huyện, thành phố: Năm 2024, Sở Giáo dục và Đào tạo đã lựa chọn đối tượng khảo sát là các trường học trên địa bàn huyện Cao Phong và huyện Lạc Sơn.

- Chọn mẫu phụ huynh học sinh và học sinh tham gia khảo sát: Sau khi đã chọn được các trường cần khảo sát sẽ thực hiện việc chọn học sinh (đối với học sinh cấp Trung học phổ thông, học viên Giáo dục thường xuyên; phụ huynh học sinh (đối với Giáo dục Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở và Trung học phổ thông) để khảo sát.

*(Danh sách trường và số lượng đối tượng khảo sát chi tiết tại Phụ lục I)*

### **4. Phương pháp thực hiện**

- Hội đồng khảo sát cấp ngành tổ chức họp toàn thể các thành viên để phân công nhiệm vụ các thành viên; quán triệt về mục đích, yêu cầu, phương pháp tiến hành khảo sát; tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ khảo sát; cung cấp mẫu phiếu khảo sát đến các đơn vị được chọn tham gia khảo sát; các đơn vị được chọn khảo sát căn cứ điều kiện thực tế đăng ký thời gian tổ chức lấy ý kiến khảo sát báo cáo với Hội đồng.

- Các đơn vị được chọn tham gia khảo sát: Chuẩn bị phòng có đầy đủ bàn ghế, quạt, ánh sáng, nước uống đảm bảo cho công tác khảo sát đạt kết quả tốt; thông báo lịch khảo sát đến giáo viên chủ nhiệm của các lớp có học sinh, sinh viên, cha mẹ học sinh được chọn khảo sát đồng thời gửi giấy mời đến cha mẹ học sinh để việc tổ chức khảo sát được đầy đủ và đúng thời gian theo quy định.

### **5. Tổ chức triển khai**

- Hội đồng khảo sát cấp ngành căn cứ lịch đăng ký tổ chức khảo sát của các đơn vị cử cán bộ giám sát đến đơn vị giám sát, hỗ trợ công tác tổ chức lấy ý kiến thông qua ghi phiếu hỏi.

- Các đơn vị thu phiếu khảo sát, kiểm tra, đóng gói, niêm phong phiếu khảo sát theo từng đối tượng, từng đơn vị bàn giao về Hội đồng khảo sát cấp ngành.

- Tổ chức nhập dữ liệu phiếu khảo sát vào phần mềm, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

## **II. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

### **1. Đặc điểm đối tượng khảo sát**

#### **1.1. Đối với cấp học Mầm non (Khảo sát 300 cha mẹ học sinh)**

- Về giới tính: có 33,6% là nam, 66,3% là nữ.
- Về dân tộc: có 77,3% là người dân tộc thiểu số.
- Về độ tuổi: dưới 30 tuổi có 79 người chiếm 26,3%, từ 30 đến 50 tuổi có 213 người chiếm 71,0%, trên 50 tuổi có 08 người chiếm 2,7%.
- Về trình độ học vấn: có 244 người có trình độ từ tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên chiếm 81,3%.

#### **1.2. Đối với cấp Tiểu học (Khảo sát 200 cha mẹ học sinh)**

- Về giới tính: có 40,5% là nam, 59,5% là nữ.
- Về dân tộc: có 77,0% là người dân tộc thiểu số.
- Về độ tuổi: dưới 30 tuổi có 19 người chiếm 9,5%, từ 30 đến 50 tuổi có 178 người chiếm 89,0%, trên 50 tuổi có 3 người chiếm 1,5%.
- Về trình độ học vấn: có 146 người có trình độ từ tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên chiếm 73%,0.

#### **1.3. Đối với cấp Trung học cơ sở (Khảo sát 394 cha mẹ học sinh)**

- Về giới tính: có 38,3% là nam, 61,6% là nữ.
- Về dân tộc: có 77,0% là người dân tộc thiểu số.
- Về độ tuổi: dưới 30 tuổi có 3 người chiếm tỷ lệ 0,7%; từ 30 đến 50 tuổi có 374 người chiếm 94,9%, trên 50 tuổi có 17 người chiếm 4,6%.
- Về trình độ học vấn: có 306 người có trình độ từ tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên chiếm 77,6%.

#### **1.4. Đối với cấp Trung học phổ thông: (Khảo sát với 02 đối tượng là cha mẹ học sinh và học sinh)**

##### **1.4.1. Với đối tượng cha mẹ học sinh (Khảo sát 578 cha mẹ học sinh)**

- Về giới tính: có 44,6% là nam, 55,3% là nữ.
- Về dân tộc: có 77,0% là người dân tộc thiểu số.
- Về độ tuổi: không có dưới 30 tuổi; từ 30 đến 50 tuổi có 499 người chiếm 86,3%, trên 50 tuổi có 79 người chiếm 13,7%.
- Về trình độ học vấn: có 436 người có trình độ từ tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên chiếm 75,4%.

##### **1.4.2. Với đối tượng học sinh (Khảo sát 1261 học sinh)**

- Về giới tính: có 40,7% là nam, 59,3% là nữ.
- Về dân tộc: có 68,8% là người dân tộc thiểu số.
- Về trình độ: Lớp 10 có 316 học sinh (chiếm 25,1%), Lớp 11 có 480 học sinh (chiếm 38,8%), Lớp 12 có 465 học sinh (chiếm 36,1%).

### **1.5. Đối với Giáo dục nghề nghiệp-Giáo dục thường xuyên (Khảo sát 200 học viên)**

- Về giới tính: có 64% là nam, 36% là nữ.
- Về dân tộc: có 88,5% là người dân tộc thiểu số.
- Về trình độ: Lớp 10 có 48 học viên (chiếm 24 %), Lớp 11 có 61 học viên (chiếm 30,05 %), Lớp 12 có 91 học viên (chiếm 45,5%).

## **2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

Việc khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được tiến hành thông qua phiếu hỏi với 07 nội dung, cụ thể:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục;
- E. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- F. Đánh giá chung
- G. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 6 câu; mỗi câu hỏi được gợi ý trả lời về mức độ hài lòng theo 05 mức độ từ **“Rất không hài lòng”** đến **“Rất hài lòng”** tương ứng với điểm số từ 1 đến 5 điểm) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

### **2.1. Điểm hài lòng**

#### **2.1.1. Đối với cấp học Mầm non (khảo sát 300 cha mẹ học sinh)**

##### **a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:**

- + Về cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời: Có 300/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 100%;
- + Về thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện: Có 297/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,0%;
- + Về mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp: Có 297/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,0%;
- + Về khoản đóng góp theo quy định của trường phù hợp: Có 298/300 người

được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,3%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,769/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của nhà trường:

+ Về phòng học đáp ứng diện tích, thiết bị, vệ sinh, an toàn cho trẻ: Có 296/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 98,6%;

+ Về thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: có 296/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 98,6%;

+ Về sân chơi đáp ứng diện tích, bóng mát, an toàn: có 298/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,3%;

+ Về khu vệ sinh cho trẻ an toàn, sạch sẽ, có thiết bị tối thiểu: có 297/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,0%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: **4,762/5**

c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của nhà trường:

+ Các thành viên nhà trường đều gần gũi, thân thiện, tạo cơ hội để trẻ tham gia hoạt động: Có 299/300 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Các bé đều thân thiện, yêu thương, nhường nhịn nhau: có 297/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,0%;

+ Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, công bằng: Có 299/300 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Nội dung nhà trường phối hợp tốt với gia đình để chăm sóc, giáo dục trẻ: Có 299/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Nội dung đánh giá môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện: Có 299/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **4,699/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ tốt: Có 299/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ chất lượng: Có 299/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Nội dung tổ chức chăm sóc sức khỏe cho trẻ tốt: Có 300/300 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 100%;

+ Nội dung trao đổi thường xuyên về kết quả đánh giá sự phát triển của trẻ: Có 295/300 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 98,3%;

+ Nội dung cô nuôi nhiệt tình, yêu thương, am hiểu và chăm sóc trẻ tốt: có 298/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,3%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,628/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và tiến bộ của con:

+ Nội dung con phát triển thể chất tốt: Có 293/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,6%;

+ Nội dung con tiến bộ về nhận thức: Có 296/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 98,6%;

+ Nội dung con tiến bộ về ngôn ngữ: Có 299/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,6%;

+ Nội dung con tiến bộ trong lĩnh vực tình cảm và quan hệ xã hội: Có 297/300 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,0%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,567/5**

\* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,698/5**

### 2.1.2. Đối với cấp Tiểu học (khảo sát 200 cha mẹ học sinh)

#### a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Về cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời: Có 181/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,5%;

+ Về thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện: Có 187/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 93,5%;

+ Về địa điểm trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn: Có 172/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86%;

+ Về khoản đóng góp theo quy định của trường, hội Cha mẹ học sinh phù hợp: Có 171/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,5%;

\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,588/5**

#### b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của nhà trường:

+ Về phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng: Có 172/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,0%;

+ Về thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: Có 172/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,0%;

+ Về thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị: Có 170/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,0%;

+ Về sân chơi, bãi tập thể dục đáp ứng diện tích, bóng mát, an toàn: Có 143/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 71,5%;

+ Về khu vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản: Có 130/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 65,0%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: **4,476/5**

#### c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch: Có 187/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 93,5%;

+ Nội dung về mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết: Có

177/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 88,5%;

+ Nội dung về giáo viên tận tâm, nhiệt tình, tâm lý, yêu thương đối với học sinh: Có 191/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,5%;

+ Nội dung về giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh: Có 182/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 91,0%;

+ Nội dung về môi trường tự nhiên, đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng: Có 182/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 91%;

+ Nội dung đánh giá trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 174/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 87,0%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **4,789/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con: Có 178/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,0%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp: Có 178/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,0%;

+ Nội dung phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, lôi cuốn: Có 193/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,5%;

+ Nội dung hình thức, phương pháp, đánh giá kết quả học tập đa dạng: Có 188/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 94%;

+ Nội dung tổ chức đa dạng hoạt động: Có 178/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,0%;

+ Nội dung giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, yêu thương, tư vấn tốt cho học sinh: Có 190/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,0%.

Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,610/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và tiến bộ của người học”:

+ Nội dung con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức: Có 189/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 94,5%;

+ Nội dung con phát triển thể chất tốt: Có 171/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,5%;

+ Nội dung con thể hiện khả năng thẩm mỹ tốt: Có 169/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 84,5%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,506/5**

\* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,681/5**

2.1.3. Đối với cấp THCS (khảo sát 394 cha mẹ học sinh)

a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Về cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời: Có 366/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,8%;

+ Về thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện: Có 352/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,3%;

+ Về mức thu học phí theo quy định Nhà nước phù hợp: Có 349/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 88,5%;

+ Về khoản đóng góp theo quy định của trường, hội Cha mẹ học sinh phù hợp: Có 345/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 87,5%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,588/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của nhà trường:

+ Về phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng: Có 353/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,5%;

+ Về thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: Có 355/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,1%;

+ Về thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị: Có 348/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 88,3%;

+ Về sân chơi, bãi tập thể dục đáp ứng diện tích, bóng mát, an toàn: Có 315/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 79,9%;

+ Về khu vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản: Có 311/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,9%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: **4,567/5**

c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch: Có 363/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,1%;

+ Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết: Có 341/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,5%;

+ Nội dung giáo viên tận tâm, nhiệt tình, tâm lý, yêu thương đối với học sinh: Có 356/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,3%;

+ Nội dung giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh: Có 351/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,1%;

+ Môi trường tự nhiên, đầy đủ ánh sáng, bóng mát, thoáng đãng: Có 334/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 84,7%;

+ Nội dung đánh giá trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 341/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,5%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **4,729/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con: Có 356/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,3%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp: Có 353/394 người được



khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,5%;

+ Nội dung phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, lôi cuốn: Có 349/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 88,5%;

+ Nội dung hình thức, phương pháp, đánh giá kết quả học tập đa dạng: Có 348/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 88,3%;

+ Việc phụ đạo học sinh yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả: Có 344/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 87,3%;

+ Nội dung giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, tâm lý, tư vấn tốt cho học sinh: Có 366/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,8%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,418/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con”:

+ Nội dung con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức: Có 347/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 82,1%;

+ Nội dung con phát triển thể chất: Có 329/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 83,5%;

+ Nội dung con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn: Có 338/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,7%;

+ Nội dung con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình, cộng đồng; phát huy truyền thống quê hương; thực hiện quyền trẻ em: Có 363/394 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,412/5**

\* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,587/5**

*2.1.4. Đối với cấp Trung học phổ thông*

**- Với đối tượng cha mẹ học sinh (khảo sát 578 cha mẹ học sinh)**

a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Về cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời: Có 473/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 81,8%;

+ Về thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện: Có 448/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 77,5%;

+ Về mức thu học phí theo quy định Nhà nước phù hợp: Có 462/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 79,9%;

+ Về khoản đóng góp theo quy định của trường, hội Cha mẹ học sinh phù hợp: Có 434/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 75,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,109/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của nhà trường:

+ Về phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng: Có 450/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 77,8%;

+ Về thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: Có 420/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 72,6%;

+ Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị: Có 410/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 70,9%;

+ Về sân chơi, bãi tập thể dục đáp ứng diện tích, bóng mát, an toàn: Có 417/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 72,1%;

+ Về khu vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản: Có 357/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 61,7%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: 4,287/5

c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch: Có 467/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 80,8%;

+ Nội dung mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết: Có 439/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 75,9%;

+ Nội dung giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng đối với học sinh: Có 472/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 81,6%;

+ Nội dung giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh: Có 495/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 85,6%;

+ Nội dung môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng: Có 466/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 80,6%;

+ Nội dung đánh giá trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 457/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 70,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **4,413/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của nhà trường:

+ Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con: Có 445/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 76,9%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp: Có 440/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 76,1%;

+ Nội dung phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả: Có 464/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 80,2%;

+ Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng: Có 448/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 77,5%;

+ Việc phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả: Có 437/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 75,6%;

+ Nội dung giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát, tư vấn tốt cho học sinh: Có 470/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 81,3%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,622/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và tiến bộ của người học”:

+ Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức: Có 470/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 81,3%;

+ Con phát triển thể chất tốt: Có 404/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 69,9%;

+ Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn: Có 424/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 73,3%;

+ Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ, bình đẳng: Có 480/578 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỉ lệ 83,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,541/5**

\* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,419/5**

**- Với đối tượng học sinh (khảo sát 1261 học sinh)**

a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Về cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời: Có 1045/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 82,8%;

+ Về thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện: Có 993/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,7%;

+ Về địa điểm trường học gần nhà, đi lại an toàn: Có 896/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 71,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,318/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của nhà trường:

+ Về phòng học, phòng đa năng đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng: Có 959/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 76,1%;

+ Về thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: Có 879/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 67,1%;

+ Về thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị: Có 862/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 68,3%;

+ Về sân chơi, bãi tập thể dục đáp ứng diện tích, bóng mát, an toàn: Có 892/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 70,7%;

+ Về khu vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản: Có 693/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 54,9%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: **4,002/5**

c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của nhà trường:

+ Nội dung dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch: Có 998/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 79,1%;

+ Nội dung mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết: Có

917/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 72,7%;

+ Nội dung giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng đối với học sinh: Có 1039/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 82,3%;

+ Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát: Có 1044/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 82,8%;

+ Nội dung đánh giá trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 990/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,5%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **4,218/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của nhà trường:

+ Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với nhận thức của em: Có 973/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 77,1%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp: Có 936/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 74,2%;

+ Nội dung phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả: Có 985/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,1%;

+ Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng: Có 955/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 75,7%;

+ Việc phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả: Có 923/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 73,2%;

+ Nội dung giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát, tư vấn tốt cho học sinh: Có 1038/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 82,3%;

+ Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp: Có 910/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 72,1%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,312/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và tiến bộ của người học”:

+ Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức: Có 1019/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 80,8%;

+ Em phát triển thể chất tốt: Có 861/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 68,3%;

+ Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn: Có 903/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 71,6%;

+ Em có thể định hướng nghề nghiệp trong tương lai của bản thân: Có 950/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 75,3%;

+ Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình: công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng: Có 1058/1261 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 83,9%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,218/5**

**\* Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,288/5**

2.1.5. Đối với Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên (Khảo sát đối với 200 học viên)

a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Về cung cấp thông tin tuyển sinh của Trung tâm đầy đủ, kịp thời: Có 186/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 93,0%;

+ Việc đi lại từ nhà đến Trung tâm thuận tiện, an toàn: Có 156/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,0%;

+ Về các khoản đóng góp theo quy định của Trung tâm có phù hợp: Có 170/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,0%.

**\* Điểm hài lòng lĩnh vực A: 4,761/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” của Trung tâm:

+ Về phòng học, phòng học nghề, phòng đa năng đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện: Có 181/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,5%;

+ Về thiết bị học nghề, Internet, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, chủng loại: Có 162/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 81,0%;

+ Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị: Có 147/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 73,5%;

+ Về khu vệ sinh cho học viên an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản: Có 162/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 81,0%.

**\* Điểm hài lòng lĩnh vực B: 4,579/5**

c. Lĩnh vực “Môi trường giáo dục” của Trung tâm:

+ Nội dung đánh giá kết quả học tập, rèn luyện công bằng, minh bạch: Có 184/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,0%;

+ Nội dung đánh giá mối quan hệ giữa các thành viên (giáo viên, nhân viên, học viên...) thân thiện, nhân ái, đoàn kết: Có 187/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 93,5%;

+ Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát: Có 183/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 91,5%;

+ Nội dung đánh giá trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 175/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 87,5%.

**\* Điểm hài lòng lĩnh vực C: 4,761/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” của Trung tâm:

+ Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng nhận thức của bản thân: Có 173/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ

86,5%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động giáo dục đa dạng, phù hợp: Có 181/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,5%;

+ Nội dung phương pháp dạy học của giáo viên phát huy tính tích cực, chủ động của học viên, đạt hiệu quả: Có 190/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,0%;

+ Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, khách quan, công bằng: Có 179/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 89,5%;

+ Tổ chức dạy văn hóa, dạy nghề phù hợp: Có 180/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 90,0%;

+ Nội dung tổ chức các hoạt động hướng nghiệp tốt: Có 172/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,0%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,580/5**

e. Lĩnh vực “Sự phát triển và tiến bộ của người học”:

+ Anh/chị tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức: Có 183/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 91,5%.

+ Anh/chị tiếp thu được nhiều lợi ích khi học ở trung tâm: Có 182/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 91,0%.

+ Anh/chị có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn: Có 170/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,0%.

+ Anh/chị có thể tìm việc làm hoặc tạo việc làm trong tương lai: Có 173/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 86,5%.

+ Anh/chị thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng: Có 187/200 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 93,5%.

\* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,634/5**

\* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 4,687/5**

## **2.2. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)**

Kết quả thống kê, xử lý số liệu cho thấy tỷ lệ phần trăm đối tượng được khảo sát có câu trả lời từ 4 điểm trở lên với tất cả các câu hỏi (gọi là “Tỷ lệ hài lòng toàn diện”) đối với các cấp/bậc học như sau:

- Đối với cấp học Mầm non: **TLHLTD = 99,9%**;

- Đối với cấp học Tiểu học: **TLHLTD = 96,9%**;

- Đối với học Trung học cơ sở: **TLHLTD = 97,1%**;

- Đối với cấp học THPT:

a. Đối tượng khảo sát là cha mẹ học sinh: **TLHLTD = 89,1%**;

b. Đối tượng khảo sát là học sinh: **TLHLTD = 82,9%**;

- Đối với GDNN-GDTX: **TLHLTD** = 96,4%;

- **Tỉ Lệ hài lòng toàn diện của toàn ngành: 92,6%.**

### **2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi)**

- Với cấp học Mầm non: Nhà trường đáp ứng được 96,4% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 146/300 cha mẹ học sinh*) của cha mẹ học sinh khi cho con đi học.

- Với cấp học Tiểu học: Nhà trường đáp ứng được 92,8% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 61/200 cha mẹ học sinh*) của cha mẹ học sinh khi cho con đi học.

- Với cấp học Trung học cơ sở: Nhà trường đáp ứng được 96,2% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 142/394 cha mẹ học sinh*) của cha mẹ học sinh khi cho con đi học.

- Với cấp học THPT:

+ Cha mẹ học sinh đánh giá nhà trường đáp ứng được 93,7% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 156/578 cha mẹ học sinh*) của cha mẹ học sinh khi cho con đi học;

+ Học sinh đánh giá nhà trường đáp ứng được 96,8% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 1229/1261 học sinh*) của học sinh khi được theo học.

- Với GDNN-GDTX: Trung tâm đáp ứng được 97,7% sự mong đợi (*trong đó đáp ứng 100% sự mong đợi là 125/200 học viên*) của học viên.

- **Tỷ lệ nhà trường đáp ứng sự mong đợi của toàn ngành là 95,7 % sự mong đợi.**

*(Số liệu chi tiết tại Phụ lục II, III, IV, V)*

### **2.4. Nhận xét, đánh giá về các chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Hòa Bình**

Các chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công:

- Điểm hài lòng chung các cấp/bậc học: ĐHLC = 4,6089/5;

- Tỉ lệ hài lòng toàn diện các cấp/bậc học: TLHLTD = 92,5%;

- Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (các nhà trường đáp ứng bao nhiêu %) sự mong đợi của người dân) = 95,70%.

- Kết quả khảo sát cho thấy đây là số liệu tin cậy, khách quan, phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công trong thời gian tới.

- Việc tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức lấy ý kiến trực tiếp thông qua phiếu hỏi đã nhận được sự đồng tình, hợp tác tích cực của người dân về công tác cải cách hành chính.

- Kết quả khảo sát, đo lường cho thấy cấp học Mầm non và cấp học Tiểu học

đang nhận được sự hài lòng cao nhất của người dân đối với các lĩnh vực thuộc dịch vụ giáo dục công của nhà trường.

### **2.5. Đánh giá chung về công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

- Công tác khảo sát được tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về mặt thời gian theo kế hoạch. Việc tổ chức cho các đối tượng ghi phiếu được thực hiện một cách khách quan, trung thực, đúng quy định.

- Phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục công cho người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo; nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu chính đáng của người dân về các vấn đề của ngành Giáo dục và Đào tạo để có những biện pháp cải tiến, khắc phục nhằm đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu, nguyện vọng của nhân dân.

- Góp phần tác động tích cực đến việc làm thay đổi tác phong, nhận thức, lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và đẩy mạnh cải cách hành chính tại các đơn vị trong toàn ngành.

- Hội đồng khảo sát cấp ngành làm việc nghiêm túc, đạt hiệu quả cao, đảm bảo đúng quy trình. Các cơ sở giáo dục được chọn khảo sát đã chuẩn bị chu đáo các điều kiện phục vụ khảo sát, chấp hành tốt thời gian cũng như hướng dẫn của Hội đồng.

### **2.6. Những khó khăn, tồn tại và hạn chế**

- Kinh phí phục vụ cho việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công không được cấp riêng mà vẫn sử dụng từ nguồn kinh phí chi thường xuyên của đơn vị nên không thể triển khai khảo sát với 100% các huyện, thành phố.

- Phần mềm nhập dữ liệu và phần mềm xử lý dữ liệu chưa đồng bộ, đều là các phần mềm miễn phí nên tốn nhiều thời gian và khó khăn trong việc kết xuất dữ liệu, phân tích kết quả khảo sát.

### **2.7. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin về cải cách hành chính và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo. Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng. Thường xuyên cập nhật thông tin rộng rãi trên Trang thông tin điện tử của ngành cho tổ chức, công dân biết thông tin cung ứng các loại dịch vụ giáo dục công cũng như người có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời gian.

- Bố trí kinh phí tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh hàng năm để nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch đã đề ra.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo trong việc thực thi công vụ; thực hiện tốt quy tắc ứng xử, nâng cao



tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chuyên môn và quản lý trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng chuyên môn, tạo thuận lợi, nhanh chóng cho nhân dân, hạn chế phiền hà và chờ đợi.

- Đẩy mạnh xã hội hóa Giáo dục và Đào tạo để phát triển và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy và học trong các nhà trường trên địa bàn tỉnh.

- Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên về chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục, nâng cao chất lượng, hiệu quả dạy và học trong các nhà trường.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra nhằm đảm bảo thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước về Giáo dục và Đào tạo, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

#### **1. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo**

Xây dựng phần mềm khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trực tuyến để có thể lấy ý kiến của người dân ngay tại cơ quan, đơn vị hoặc người dân có thể cung cấp thông tin trực tiếp thông qua điện thoại thông minh và mạng Internet qua đó đảm bảo tính chính xác, khách quan và hiệu quả.

#### **2. Đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

Chỉ đạo các cơ sở giáo dục thuộc thẩm quyền quản lý rà soát và hoàn thiện theo các tiêu chí của Bộ công cụ khảo sát được ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu, mong muốn của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 trên địa bàn tỉnh Hòa Bình./.

**Nơi nhận:**

- Bộ GD&ĐT;
- UBND tỉnh Hòa Bình (để b/c);
- Sở Nội vụ tỉnh Hòa Bình (để p/h);
- UBND các huyện, thành phố;
- Phòng GD&ĐT các huyện, thành phố;
- Lãnh đạo Sở GD&ĐT;
- Các đơn vị trực thuộc Sở GD&ĐT;
- Website ngành GD&ĐT;
- Lưu: VT, TCCB (ĐTh.02b).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đinh Thị Hương**