

Số: 1725/BC-SGDĐT

Hải Phòng, ngày 31 tháng 12 năm 2024

## BÁO CÁO

### **Kết quả Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2024**

Căn cứ Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”;

Căn cứ Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ GDĐT ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 23/9/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Quyết định Số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ GDĐT về phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030;

Thực hiện Quyết định số 4791/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2024; Kế hoạch số 43/KH-SGDĐT ngày 17/01/2024 của Sở GDĐT công tác cải cách hành chính năm 2024;

Sở GDĐT Hải Phòng báo cáo kết quả Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2024, cụ thể như sau:

#### **I. Công tác triển khai thực hiện**

##### **1. Công tác chỉ đạo**

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ GDĐT, Sở GDĐT đã triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, các văn bản đã ban hành gồm:

- Quyết định số 163/QĐ-SGDĐT ngày 19/2/2024 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Hải Phòng về việc thành lập Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp thành phố năm 2024 nhằm thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, gồm: điều tra, thu thập thông tin, xử lý dữ liệu, phân tích, tổng hợp và xây dựng báo cáo.

- Kế hoạch số 71/KH-SGDĐT ngày 23/01/2024 của Sở GDĐT về việc Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024.

- Văn bản số 2299/SGDĐT-VP ngày 01/8/2024 về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024.

## **2. Mục tiêu khảo sát**

Khảo sát, đo lường 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 yêu 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.

Tăng cường sự góp ý của xã hội để hoàn thiện dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

## **3. Nội dung khảo sát**

Nội dung khảo sát được chia thành 6 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị
- C. Môi trường giáo dục
- D. Hoạt động giáo dục (đối với bậc mầm non là “Hoạt động chăm sóc - Giáo dục trẻ”)
- E. Kết quả giáo dục
- F. Các ý kiến khác

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi 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 để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

## **4. Phạm vi và đối tượng khảo sát**

- Phạm vi: thực hiện tại 04 quận, huyện (quận Lê Chân, Hải An, Thủy Nguyên, Đồ Sơn); 04 đơn vị đào tạo là Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục Thường xuyên (GDNN-GDTX) quận, huyện (quận Lê Chân, Hải An, Thủy Nguyên, Đồ Sơn)

- Đối tượng: Cha mẹ học sinh bậc mầm non, cấp tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông; học sinh cấp trung học phổ thông với tổng số phiếu là 20.627 phiếu.

## **5. Hình thức, phương pháp khảo sát**

- Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân cấp thành phố tiến hành chọn cỡ mẫu từng đơn vị, cung cấp mẫu phiếu khảo sát đến các đơn vị được chọn, thông báo lịch khảo sát và hướng dẫn nội dung, phương pháp khảo sát đến từng đơn vị.

- Các đơn vị tham gia khảo sát: thực hiện khảo sát theo hình thức trực tuyến tại địa chỉ <http://doluongsuhailong.haiphong.edu.vn/>.

## **6. Quy trình thực hiện**

- Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân cấp thành phố họp thông qua kế hoạch và phương án khảo sát, phát phiếu khảo sát đến các đơn vị theo phương án.

- Các đơn vị được chọn khảo sát lập danh sách phụ huynh/học sinh/học viên tham gia khảo sát, phát phiếu khảo sát đến các đối tượng, hướng dẫn cho các đối tượng được khảo sát cung cấp thông tin vào mẫu phiếu.

- Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, hoàn thiện phiếu theo từng đối tượng, từng đơn vị.

- Nhập phiếu khảo sát vào phần mềm.

- Xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

## **II. Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

### **1. Tổng hợp, phân tích kết quả theo nhóm đối tượng**

#### **1.1. Đối với bậc học Mầm non (khảo sát 4194 phụ huynh)**

##### **1.1.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát**

- Về giới tính: có 3425/4194 người trả lời là nữ, tỉ lệ 81,7%.

- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm đa số, 4194/4194 người, tỉ lệ 100%.

- Về trình độ học vấn: có 85,6% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên hoặc đã qua đào tạo nghề; trong đó, trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát theo địa bàn có sự chênh lệch, cao nhất là quận Lê Chân, thấp nhất là huyện Thủy Nguyên.

##### **1.1.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường**

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 20855/20961 ý kiến trả lời hài lòng và rất hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, chiếm tỉ lệ 99,6% (106 ý kiến không chọn phương án trả lời). Nhìn chung, tỉ lệ đánh giá mức độ hài lòng ở các quận, huyện đều đạt từ 99,3% trở lên (quận Lê Chân 99,5%, quận Hải An 99,5%, huyện Thủy Nguyên 99,3%, quận Đồ Sơn 99,6%) hài lòng.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 99,1% số ý kiến được hỏi hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường (20766/20961 ý kiến, 195 ý kiến không chọn

phương án trả lời); quận Lê Chân, Hải An có đồng ý kiến đạt 99,1%, quận Đồ Sơn 99,2%, thấp nhất là huyện Thủy Nguyên 98,9%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 20.961/20939 ý kiến được khảo sát hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,1% (30 ý kiến không chọn phương án trả lời); trong đó, các quận huyện đều đạt 99,9% (huyện Thủy Nguyên đạt 99,8%).

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường: có 20.969/20.935 ý kiến trả lời hài lòng với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường, tỉ lệ 99,8% (34 ý kiến không chọn phương án trả lời).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: tỉ lệ ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng là 99,9% (25037/25070 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ, 33 ý kiến không chọn phương án trả lời). Các quận huyện đều đạt 99,9%.

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 4308/4318 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng, rất hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường mầm non, chiếm tỉ lệ 99,9% (04 ý kiến không chọn phương án trả lời).

Nhìn chung, đối với bậc học Mầm non, mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh đối với các trường ở các tiêu chí luôn ở mức cao và không có sự chênh lệch lớn. Điều này phản ánh thực tế các trường mầm non trên địa bàn thành phố đã đáp ứng được hầu hết những yêu cầu của phụ huynh và điều kiện giáo dục bậc Mầm non của các quận, huyện trong thành phố Hải Phòng là khá đồng đều.

## 1.2. Đối với cấp học Tiểu học (khảo sát 5.246 phụ huynh)

### 1.2.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: có 4152/5246 người trả lời là nữ, tỉ lệ 79,1%.
- Về dân tộc: có 5246 (100%) là dân tộc Kinh.
- Về trình độ học vấn: có 81,6% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên hoặc đã qua đào tạo nghề (4283/5246 người).

### 1.2.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 26118/26222 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ của trường, tỉ lệ 99,6% (104 ý kiến không chọn phương án trả lời). Tỉ lệ hài lòng ở các quận, huyện ít có sự chênh lệch, cao nhất là quận Lê Chân với tỉ lệ 99,8%, thấp nhất là huyện Thủy Nguyên với tỉ lệ 99,4%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 25.997/26223 ý kiến khảo sát hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 99,1% (226 ý kiến không chọn phương án trả lời). Đây cũng là tiêu chí được đánh giá hài lòng thấp nhất ở cấp học Tiểu học. Trong đó, quận Lê Chân có tỉ lệ hài lòng cao nhất: 99,5%, huyện Thủy Nguyên có tỉ lệ hài lòng thấp nhất: 98,9%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 26.152/26.226 ý kiến hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.7%. Quận Lê Chân tiếp tục có mức đánh giá hài lòng cao nhất, tỉ lệ 99.9% (6689/6682 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng).

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 99.9% ý kiến được hỏi hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường (26.355/26.390 ý kiến).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 26.036/26.226 ý kiến hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.3%. Trong đó, mức hài lòng cao nhất là quận Lê Chân với tỉ lệ 99,6%.

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 5219/5246 ý kiến đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường, chiếm tỉ lệ 99.5%.

### 1.3. Đối với cấp học Trung học cơ sở (khảo sát 5346 phụ huynh)

#### 1.3.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: có 79.6% (4268/5364) số người tham gia khảo sát là nữ.
- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm tỉ lệ 100%.
- Về trình độ học vấn: có 78.1% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên hoặc đã qua đào tạo nghề (4191/5364 người).

#### 1.3.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 26.741/26811 ý kiến trả lời hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.7% (có 70 ý kiến không có phương án trả lời); trong đó, quận Lê Chân, Hải An có tỷ lệ 99.8% và huyện Thủy Nguyên, quận Đồ Sơn đạt 99,7%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 26.425/26806 ý kiến được hỏi hài lòng với cơ sở vật chất của trường, tỉ lệ 98.6% (có 381 ý kiến không có phương án trả lời). Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất của cấp trung học cơ sở với mức chênh lệch 1% so với tiêu chí được đánh giá. Nếu so sánh giữa các quận, huyện, mức độ đánh giá giữa các quận, huyện không có sự chênh lệch quá cao các quận huyện đều đạt từ 98,5% đến 98,7%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 26.686/26807 ý kiến trả lời hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.5%. Mức độ đánh giá hài lòng giữa các quận, huyện tương đối đồng đều từ 99,4% trở lên.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 99.9% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với hoạt động giáo dục của trường (26.775/26.814 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng, có 39 ý kiến không có phương án trả lời); trong đó, thấp nhất là huyện Thủy Nguyên với 99,8%. Đây là tiêu chí được đánh giá cao nhất ở cấp học

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 31.914/32.169 ý kiến hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.2% (có 225 ý kiến không có phương án trả lời).

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 5.219/5.246 ý kiến trả lời đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường, chiếm tỉ lệ 99.5%.

Nhìn chung, mức độ đánh giá hài lòng của phụ huynh học sinh đối với dịch vụ giáo dục của cấp trung học cơ sở tương đối đồng đều. Ở hầu hết các tiêu chí, quận Đồ Sơn có mức độ đánh giá hài lòng cao nhất, tiếp đến là quận Lê Chân, quận Hải An, cuối cùng là huyện Thủy Nguyên.

1.4. Đối với cấp học Trung học phổ thông (khảo sát 2.347 phụ huynh và 1.599 học sinh)

1.4.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: 1644/2347 phụ huynh được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 70%.

Số học sinh nữ tham gia khảo sát là 850/1599 học sinh, tỉ lệ 53,2%.

- Về dân tộc: có 100% phụ huynh và học sinh là dân tộc Kinh.

- Về trình độ học vấn: 1647/2347 phụ huynh có trình độ từ trung học phổ thông trở lên hoặc đã qua đào tạo nghề, tỉ lệ 70.2%.

Số học sinh từng lớp: lớp 10 là 529 học sinh, lớp 11 là 546 học sinh, lớp 12 là 524 học sinh.

1.4.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 19583/19707 ý kiến của phụ huynh đánh giá hài lòng với mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,4% (có 124 ý kiến không chọn phương án trả lời).

Có 7.912/7.982 ý kiến của học sinh hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,1% (70 ý kiến không có phương án trả lời).

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 19.519/19.693 ý kiến của phụ huynh hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 99,1% (có 174 ý kiến không chọn phương án trả lời).

Ở cả phụ huynh học sinh và học sinh, cơ sở vật chất là tiêu chí được đánh giá hài lòng thấp nhất. Điều này đặt ra yêu cầu đòi hỏi các đơn vị cần quan tâm hơn đến việc xây dựng, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại đơn vị. Có 7.891/7.970 (99%) ý kiến hài lòng và rất hài lòng; 79 ý kiến không chọn phương án trả lời.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 19.602/19.705 ý kiến trả lời của phụ huynh hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99.5% (103 ý kiến không có phương án trả lời).

Có 7.916/7.981 ý kiến của học sinh hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,2% (65 ý kiến không có phương án trả lời).

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 99,6% số ý kiến của phụ huynh được hỏi hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường (23.494/23.657 ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng).

Có 7.943/7.995 ý kiến của học sinh hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,3% (52 ý kiến không có phương án trả lời).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 23.494/23.676 ý kiến của phụ huynh hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,2%. Tỉ lệ đánh giá hài lòng giữa các quận, huyện chênh lệch không nhiều, cao nhất là quận Hải An và huyện Thủy Nguyên với tỉ lệ 99,5%, thấp nhất là quận Lê Chân 98,7%.

Có 9.416/9.501 ý kiến của học sinh hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,1 % (85 ý kiến không có phương án trả lời).

Có 99,36% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường (của cha mẹ học sinh là 99,1%, của học sinh là 98,9%).

#### 1.5. Đối với bậc GDNN-GDTX (khảo sát 1.877 học viên)

##### 1.5.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: 1.469/1.877 học viên được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 78,3%.
- Về dân tộc: có 100% học viên tham gia khảo sát là người dân tộc Kinh.
- Về trình độ học vấn: học viên Trung học phổ thông trở lên chiếm tỉ lệ 100%.

##### 1.5.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 9.337/9385 ý kiến của học viên đánh giá hài lòng với mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,5% (48 ý kiến không có phương án trả lời). Tỉ lệ đánh giá của học viên có sự chênh lệch nhưng không nhiều ở mức 99,4% - 99,5%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 9292/9385 ý kiến tham gia khảo sát đánh giá hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 99 %. Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất của bậc học.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 9.354/9.385 ý kiến trả lời của học viên hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,7% (31 ý kiến không có phương án trả lời).

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 99,8% số ý kiến được hỏi hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường (9.363/9.385, có 22 ý kiến không có phương án trả lời).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 11.183/11262 ý kiến đánh giá của học viên hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,3% (có 79 ý kiến không có phương án trả lời).

Có 99,3% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường (1864/1878 ý kiến đánh giá hài lòng, 14 ý kiến không có phương án trả lời).

## 1.6. Trên toàn thành phố

### 1.6.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Tổng số người tham gia khảo sát là 20.627 người, trong đó: quận Lê Chân 5598 người, quận Hải An 4.876 người, huyện Thủy Nguyên 4778 người và quận Đồ Sơn 5375 người.

#### 1.6.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: 99.5% ý kiến đồng tình với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường (102.634/103.135 ý kiến hài lòng và rất hài lòng).

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 101.999/103.135 ý kiến hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 98.9%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 99.6% số ý kiến hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường (102.733/103.135).

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường: 99.8% ý kiến đánh giá hài lòng với hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường (103.055/103.295).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 122.962/123.762 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với kết quả giáo dục, tỉ lệ 99.4%.

Đánh giá về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 20.489/20.627 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường, tỉ lệ 99.3%.

## 2. Nhận xét, đánh giá về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Hải Phòng

### 2.1. Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công theo từng cấp học

- Mầm non:  $HLI_{MN} = 0,9983$
- Tiểu học:  $HLI_{TH} = 0,9539$
- Trung học cơ sở:  $HLI_{THCS} = 0,905$
- Trung học phổ thông:  $HLI_{THPT} = 0,8857$

### 2.2. Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của thành phố

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Hải Phòng được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của 5 cấp, bậc học từ Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông, Cao đẳng - Đại học với trọng số  $w_i$ , trong đó  $w_i$  là tỉ trọng học sinh/học viên công lập của cấp bậc học đó so với tổng số học sinh/học viên công lập.

Như vậy HLI là chỉ số hài lòng được tính theo công thức sau:

$$HLI = \sum HLI_i \times W_i$$

Căn cứ chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo từng cấp học, số học sinh/học viên công lập từng cấp, bậc học, kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Hải Phòng năm 2024 là đạt **99,5%**.

### 2.3. Đánh giá chung

So với năm 2023, tỉ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố năm 2024 tăng 7.31%. Trong đó, mức tăng cao nhất là cấp GDTX với mức tăng 12.85%. Cụ thể như sau:

Cấp học/Bậc học	Tỉ lệ hài lòng năm 2023 (%)	Tỉ lệ hài lòng năm 2024 (%)	Mức tăng/giảm (%)	Ghi chú
Mầm non	99,83	99.5	-0.38	Giảm
Tiểu học	95,39	99.6	4.18	Tăng
Trung học sơ sở	90,5	99.7	9.21	Tăng
Trung học phổ thông	88,57	99.3	10.68	Tăng
GDTX	86,64	99.5	12.85	Tăng
<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>92,19</b>	<b>99,5</b>	<b>7.31</b>	<b>Tăng</b>

Sự sụt giảm này có thể bắt nguồn từ những nguyên nhân sau:

- Có sự thay đổi về địa phương chọn khảo sát: năm 2024, việc khảo sát được thực hiện tại 04 quận, huyện là quận Lê Chân, quận Hải An, huyện Thủy Nguyên và quận Đồ Sơn. Nhìn chung, điều kiện kinh tế - xã hội của 04 địa phương này tương đối cao hơn so với các quận, huyện còn lại (đã khảo sát năm 2021 và 2022, 2023). Điều này phần nào ảnh hưởng đến mức độ đánh giá của đối tượng tham gia khảo sát.

- Một số đơn vị được lựa chọn khảo sát chưa quan tâm, chưa sâu sát trong việc triển khai và hướng dẫn đối tượng khảo sát thực hiện. Điều này phản ánh rõ nhất qua số lượng các ý kiến phân vân trong các phương án trả lời (của năm 2024 rất lớn 3079/433.729 ý kiến (bậc mầm non 433, Tiểu học 679, Trung học cơ sở 923, Trung học phổ thông 771, GDTX 273).

Kết quả đánh giá cho thấy đây là kết quả khách quan, đáng tin cậy; phản ánh đúng tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với ngành giáo dục cũng như chất lượng phục vụ của các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố.

Song song với những đánh giá về mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công, vẫn còn một số góp ý của phụ huynh và học sinh đối với các cơ sở giáo dục xung quanh vấn đề cơ sở vật chất, hoạt động dạy và học, kết quả giáo dục,... nhiều nhất là cấp Tiểu học với 216 ý kiến, tiếp đến là bậc Trung học phổ thông với 249 ý kiến. Nội dung chủ yếu của các kiến nghị xung quanh các vấn đề sau:

- Về tiếp cận dịch vụ giáo dục:
    - + Mở rộng các hình thức thông tin: qua Zalo, qua Facebook, qua thư điện tử, qua Phiếu thông tin,....
    - + Cải thiện khâu tiếp phụ huynh đến liên hệ.
    - + Nâng cao chất lượng giải quyết công việc vì thủ tục còn rườm rà, thực hiện chậm.
  - Về cơ sở vật chất:
    - + Trang bị mới bàn ghế, dụng cụ trong lớp học.
    - + Thường xuyên vệ sinh khu nhà vệ sinh.
    - + Trang bị thêm dụng cụ, công cụ học tập, đặc biệt là máy vi tính và thiết bị thí nghiệm thực hành.
  - Về môi trường giáo dục:
    - + Trồng thêm nhiều cây xanh.
    - + Tổ chức thêm các hoạt động để tăng cường đoàn kết cho người học.
  - Về hoạt động giáo dục:
    - + Tăng các giờ học thực hành, giờ trải nghiệm, nghiên cứu thực tế cho người học.
    - + Quan tâm hơn đến việc giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng mềm cho người học.
  - Về kết quả giáo dục:
    - + Quan tâm hơn đến công tác giáo dục thể chất cho người học.
    - + Chú trọng bồi dưỡng kỹ năng xử lý, giải quyết tình huống cho người học.
- Đây chính là cơ sở để cho các cơ sở giáo dục nói riêng và ngành Giáo dục nói chung đầu tư, nghiên cứu, cải tiến để nâng cao chất lượng, hiệu quả và chất lượng phục vụ của Ngành trong thời gian tới.

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

#### **1. Ưu điểm, thuận lợi**

- Công tác điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân được thực hiện đúng đối tượng và phạm vi. Quá trình khảo sát diễn ra đúng phương pháp và hướng dẫn triển khai của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Việc khảo sát được thực hiện đúng theo phương án, các phiếu khảo sát được thực hiện khách quan, trung thực.
- Công tác triển khai hoạt động khảo sát được sự phối hợp của lãnh đạo phòng giáo dục và đào tạo, các cơ sở giáo dục.
- Được sự phối hợp nhiệt tình của phụ huynh và học sinh, học viên.

#### **2. Hạn chế, khó khăn**

- Chưa bố trí được kinh phí cho việc tổ chức hoạt động khảo sát.
- Việc kiểm tra, rà soát các ý kiến trả lời của cán bộ điều tra đôi khi chưa kỹ, dẫn đến còn nhiều trường hợp không có phương án trả lời.

#### **IV. Phương hướng trong thời gian tới**

Để nâng cao tỉ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, thời gian tới, đề nghị các địa phương, các cơ sở đào tạo và cơ sở giáo dục quan tâm thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục công khai đầy đủ, kịp thời và có hệ thống các thông tin về tuyển sinh, nhập học, kết quả học tập của học sinh, thủ tục hành chính, học phí và các khoản thu khác bằng nhiều kênh thông tin khác nhau, đảm bảo mọi người dân đều tiếp cận thông tin một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời.

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường để phục vụ tốt hoạt động dạy và học.

- Tạo môi trường giáo dục an toàn, thân thiện. Chú trọng văn minh giao tiếp giữa nhà trường với các tổ chức và cá nhân, đảm bảo cho các tổ chức và cá nhân tiếp cận một cách thuận lợi.

- Xây dựng phương pháp học tập phù hợp, tạo sự hứng thú cho học sinh, phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo của học sinh.

- Đẩy mạnh các hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp, đặc biệt là những hoạt động giúp học sinh rèn kỹ năng sống, các hoạt động thể dục thể thao, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả giáo dục.

Trên đây là Báo cáo kết quả Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2024./.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ GDĐT (để báo cáo);
- UBND thành phố (để báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- UBND quận, huyện;
- Phòng GDĐT các quận, huyện;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Trung tâm GDNN-GDTX quận, huyện;
- Công TTĐT Sở GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Phạm Quốc Hiệu**