

Số: /BC-SGDĐT

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2019

BÁO CÁO

**Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ
của các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018**

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH KHÁNH HÒA NĂM 2018

1. Mục đích, ý nghĩa

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức cá nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp GDĐT nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ của ngành GDĐT trên địa bàn tỉnh cung cấp.

- Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của ngành GDĐT; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Phạm vi, đối tượng khảo sát, đánh giá

- Phạm vi là đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của các trường MN, TH, THCS, THPT và các trường cao đẳng, đại học thuộc tỉnh.

- Đối tượng khảo sát là sinh viên và đại diện gia đình người học. Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2018 của các đơn vị.

3. Chọn mẫu khảo sát

a) Theo địa bàn: 04 địa bàn

- Nha Trang (09 trường): Trường MN 8/3, Trường MN Hường Dương; Trường TH Tân Lập 2, Trường TH Vĩnh Thạnh; Trường THCS Mai Xuân Thưởng, Trường THCS Võ Văn Ký; Trường THPT Nguyễn Văn Trỗi; Trường Cao đẳng Kỹ thuật – Công nghệ Nha Trang; Trường ĐH Khánh Hòa.

- Ninh Hòa (07 trường): Trường MN Ninh Hà, Trường MN Ninh Phú; Trường TH Số 2 Ninh Đa, Trường TH Số 2 Ninh Phụng; Trường THCS Đào Duy Từ, Trường THCS Lê Thánh Tông; Trường THPT Nguyễn Trãi.

- Vạn Ninh (01 trường): Trường THPT Lê Hồng Phong.

- Diên Khánh (01 trường): Trường THPT Nguyễn Thái Học.

b) Theo cấp học, bậc học: 18 trường

- Mầm non: 04 trường.

- Tiểu học: 04 trường.

- THCS: 04 trường.

- THPT: 04 trường.

- Cao đẳng: 01 trường.

- Đại học: 01 trường.

c) Số lượng mẫu khảo sát: Tổng số mẫu khảo sát là 1.260 phiếu điều tra. Mỗi đơn vị là 70 phiếu điều tra.

4. Phương pháp tiến hành khảo sát

Sở GDĐT tiến hành hợp đồng Công ty TNHH dịch vụ tư vấn doanh nghiệp Kbiz cử điều tra viên đến từng hộ gia đình trên địa bàn chọn ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2018.

5. Nội dung, tiêu chí khảo sát, đánh giá và câu hỏi của phiếu điều tra

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên 06 nội dung cơ bản (41 câu hỏi) tạo nên chất lượng dịch vụ giáo dục công, từ đó được phân tích thành các tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục (6 câu hỏi)

Tiêu chí này đo lường mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức mà nhà trường thông tin về cơ chế chính sách, thủ tục, dịch vụ hành chính công đến tổ chức, cá nhân, mức độ khách hàng nhận biết và khai thác các kênh thông tin dịch vụ; chất lượng thông tin được cung cấp, sự tích cực và chủ động nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu thông tin và giải đáp, cập nhật kịp thời theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân. Tiêu chí này được thiết kế gồm 06 tiêu chí thành phần, tương ứng với 06 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 1 đến câu 5a).

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị (8 câu hỏi)

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, nơi làm việc của nhà trường, mức độ đáp ứng về phương tiện, thiết bị cho khách hàng tiến hành giao dịch, sự thuận tiện và mức độ hiện đại hóa trong đón tiếp và phục vụ khách hàng. Tiêu chí này được thiết kế gồm 08 tiêu chí thành phần, tương ứng với 08 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 6 đến câu 12a).

c) Môi trường giáo dục (6 câu hỏi)

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng về sự công bằng, minh bạch, công khai, hợp tác, kết nối và an toàn khi tham gia trong môi trường giáo dục của nhà trường. Tiêu chí này được thiết kế gồm 06 tiêu chí thành phần, tương ứng với 06 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 13 đến câu 17a).

d) Hoạt động giáo dục (7 câu hỏi)

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về: nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục; đội ngũ giáo viên, nhân viên nhà trường; công

tác quản lý và đội ngũ cán bộ quản lý; kiểm tra đánh giá kết quả hoạt động giáo dục của nhà trường. Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 18 đến câu 23a).

đ) Kết quả của giáo dục (7 câu hỏi)

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng về: kết quả học tập; khả năng thích ứng của người học; khả năng thực hiện nghĩa của người học. Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 24 đến câu 29a).

e) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (7 câu hỏi)

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về các thông tin tiếp nhận và phản hồi; chất lượng tiếp nhận và phản hồi; cách thức tiếp nhận và phản hồi; thái độ tiếp nhận và phản hồi của nhà trường trong việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi cụ thể trong bộ câu hỏi của phiếu điều tra (từ câu 30 đến câu 35).

6. Thang đo và Chỉ số mức độ hài lòng

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,2 - 5

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$\text{SIPS} = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

p : mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P : mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1 - 84%	Trên 84%

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH KHÁNH HÒA

Thuật ngữ “Hài lòng” có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau: Sự đồng ý, cảm giác thanh thản, cảm giác đạt được mục đích, cảm giác hạnh phúc với kết quả hay cảm giác không gặp rắc rối ... Không chỉ chất lượng dịch vụ, mà còn có nhiều yếu tố khác tác động đến sự hài lòng, như: Trình độ, sự hiểu biết, nhận thức, nhu cầu, mong muốn, kinh nghiệm trước đây, quan điểm/định kiến đối với các cơ quan hành chính nhà nước... của mỗi cá nhân.

Hiện nay, chưa có quy định chung về tiêu chuẩn một cách chính xác chất lượng dịch vụ cho các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp giáo dục. Do vậy, cảm nhận của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, hay sự phục vụ của nhà trường chưa được đưa ra dựa trên sự so sánh giữa thực tế với một tiêu chuẩn thống nhất chung mà thường chỉ là sự so sánh thực tế với nhận thức, nhu cầu của mỗi cá nhân người dân, tổ chức. Có thể xảy ra trường hợp cùng một câu hỏi được giải quyết ở cùng một cơ quan, đơn vị, nhưng cảm nhận hài lòng của người dân, tổ chức có thể là: Cá nhân này cảm thấy hài lòng, cá nhân kia thấy bình thường...

1. Chỉ số hài lòng của ngành GDĐT

Điểm trung bình năm 2018 của toàn ngành là 3,95; chỉ số hài lòng là 79,06% (đạt chỉ tiêu UBND tỉnh đề ra là 78%); chỉ số năm 2018 tăng so với năm 2017 (năm 2017: điểm trung bình 3,84; chỉ số hài lòng 76,75%).

2. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí

a) Tiếp cận dịch vụ: Điểm trung bình 3,81; chỉ số hài lòng 76,23%

Tiêu chí này phản ánh sự đa dạng, năng động và chủ động của các nhà trường trong việc thông tin, giới thiệu đến người dân các cơ chế, chính sách và các phương thức để khai thác chúng hiệu quả; cung cấp thông tin và giải đáp kịp thời những điều mà người dân còn vướng mắc.

Kết quả khảo sát cho thấy, ở tiêu chí *Tiếp cận dịch vụ*, chỉ số đạt 76,23%. Điều này cho thấy các đơn vị đã quan tâm đến công tác tuyên truyền; chất lượng thông tin được cung cấp, sự tích cực và chủ động của nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu thông tin và giải đáp, cập nhật kịp thời theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, để giữ vững chỉ tiêu đề ra trong những năm tới, đòi hỏi các đơn vị tăng cường nhiều hơn nữa việc đưa thông tin đến người dân bằng nhiều hình thức phong phú và hiệu quả hơn nhằm tạo môi trường tiếp cận các dịch vụ giáo dục thuận tiện nhất, minh bạch và bình đẳng.

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Điểm trung bình 3,86; chỉ số hài lòng 77,21%

Tiêu chí này, phản ánh việc đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác dạy và học của mỗi nhà trường. Bên cạnh việc đầu tư kinh phí của nhà nước phục vụ cơ bản cho công tác dạy và học, đòi hỏi nhà trường phải năng động, sáng tạo trong công tác xã hội hóa nhằm đáp ứng mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị giáo dục của nhà trường cho các tổ chức và cá nhân trong đón tiếp và phục vụ.

Về tiêu chí *Cơ sở vật chất, trang thiết bị*, chỉ số hài lòng trung bình của người dân qua khảo sát đạt rất thấp chỉ đạt 77,21%. Điều này cho thấy, nhận thức của

người dân ngày càng cao hơn, yêu cầu của người dân ngày càng chính đáng hơn. Bởi việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, nâng cấp điều kiện đón tiếp, phục vụ phải thường xuyên thì chất lượng giáo dục mới được nâng cao. Điều đó thể hiện: GDĐT là mối quan tâm hàng đầu của mọi người. Vì vậy, nhu cầu đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, nâng cấp điều kiện học tập, phục vụ cho học sinh, sinh viên là nhu cầu thường xuyên và cần thiết trong giáo dục. Bởi cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ là cơ sở để nâng cao chất lượng giáo dục.

c) Môi trường giáo dục: Điểm trung bình 4,00; chỉ số hài lòng 80,16%

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân về sự công bằng, minh bạch, công khai, hợp tác, kết nối và an toàn khi tham gia trong môi trường giáo dục của nhà trường. Môi trường giáo dục là tiêu chí quan trọng, là bề mặt của mỗi nhà trường có tác động trực tiếp đến tổ chức và cá nhân, góp phần phản ánh và thể hiện được mục tiêu giáo dục và đào tạo của địa phương, của đất nước. Môi trường giáo dục là biểu hiện của sự văn minh trong thời đại. Môi trường giáo dục là nơi mọi người dân tin tưởng về sự công bằng, minh bạch và an toàn.

Chỉ số trung bình của tiêu chí về *Môi trường giáo dục* được người dân đánh giá đạt 80,16%. Điều này cho thấy, môi trường giáo dục đã được người dân phần nào tin tưởng, hài lòng trong thời gian qua. Bởi vì, môi trường giáo dục là nhân tố hết sức quan trọng trong mục tiêu GDĐT của đất nước. Có được kết quả này, thể hiện sự quyết tâm, nỗ lực phấn đấu và triển khai cụ thể, phù hợp của mỗi nhà trường; sự chỉ đạo sát sao, liên tục và giám sát chặt chẽ của các cấp lãnh đạo. Tất cả tạo nên niềm tin cho người dân về môi trường giáo dục trong sạch, minh bạch, công khai và an toàn.

d) Hoạt động giáo dục: Điểm trung bình 4,00; chỉ số hài lòng 80,11%

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục; đội ngũ giáo viên, nhân viên nhà trường; công tác quản lý và đội ngũ cán bộ quản lý; kiểm tra đánh giá kết quả hoạt động giáo dục của nhà trường. Tiêu chí này là sở quan trọng để đem lại kết quả giáo dục. Chính vì vậy, đòi hỏi mỗi nhà trường không chỉ tuân thủ nghiêm ngặt những cơ sở, hành lang pháp lý quy định mà còn phải biết vận dụng sáng tạo, phù hợp với mỗi nhà trường, địa phương. Có như vậy, các hoạt động giáo dục trong mỗi nhà trường vừa mang những nét chung, đồng thời mang những nét riêng. Muốn vậy, lãnh đạo mỗi nhà trường phải thật sự năng động, sáng tạo và năng lực, đưa hoạt động giáo dục của nhà trường nên nếp phù hợp với xu thế phát triển giáo dục hiện nay.

Điểm trung bình của chỉ số này đạt 80,11%. Kết quả trên thể hiện: những đánh giá, đòi hỏi của người với mỗi nhà trường là cần thiết, phù hợp với xu thế phát triển của thời đại. Nhất là giai đoạn đất nước ta đang đổi mới giáo dục để hội nhập với xu thế phát triển của thế giới. Điều đó, đặt ra những yêu cầu rất cần thiết đối với những người làm giáo dục nói chung, những nhà lãnh đạo giáo dục địa phương, lãnh đạo các nhà trường nói riêng phải làm như thế nào để “hài lòng” người dân khi tham gia các hoạt động giáo dục ở mỗi nhà trường.

đ) Kết quả giáo dục: Điểm trung bình 4,06; chỉ số hài lòng 81,29%

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của người dân về kết quả học tập; khả năng thích ứng của người học; khả năng thực hiện nghĩa của người học. Đây là tiêu chí rất quan trọng, phản ánh cả một quá trình tham gia các lĩnh vực giáo dục để cuối cùng mang lại một kết quả phù hợp. Đối với mỗi người dân, khi đánh giá mức độ hài lòng của họ về tiêu chí *Kết quả giáo dục* không chỉ là mong muốn mà còn là một kỳ vọng, một mục đích cuối cùng khi họ tham gia, đầu tư vào giáo dục. Vì vậy, đòi hỏi những nhà quản lý giáo dục phải suy nghĩ, năng động, tìm tòi để phát huy được hết khả năng của người học. Từ đó đem lại những kết quả chính xác trong khả năng của người học. Tuy nhiên, kết quả giáo dục không chỉ là một con số cụ thể trong một, hai ngày mà là cả một quá trình phấn đấu, rèn luyện, học tập.

Từ những số liệu thu được qua quá trình khảo sát chỉ số hài lòng của người dân về tiêu chí *Kết quả giáo dục* là 81,29%. Tuy đạt kết quả Khá nhưng trong giai đoạn “đổi mới giáo dục” hiện nay, không chỉ các nhà quản lý giáo dục mà mọi người dân phải chung tay, cùng nhau hợp tác để nâng cao hơn nữa kết quả giáo dục, ngày càng làm vừa lòng người dân.

e) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi: Điểm trung bình 3,96; chỉ số hài lòng 79,38%

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về các thông tin tiếp nhận và phản hồi; chất lượng tiếp nhận và phản hồi; cách thức tiếp nhận và phản hồi; thái độ tiếp nhận và phản hồi của nhà trường trong việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.

Chỉ số trung bình của tiêu chí này đạt 79,38%. Kết quả khảo sát này đã phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tuy đã được cải thiện nhưng chưa được tốt, còn nhiều điều chưa làm hài lòng người dân khi tham gia quá trình giáo dục. Điều đó, đặt ra những thách thức cho các nhà lãnh đạo và các nhà quản lý giáo dục.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về chỉ số hài lòng

Tổng hợp kết quả 18 đơn vị được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp GDĐT trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018 cho thấy, chỉ số trung bình đạt 79,06% xếp loại Khá đạt được mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC năm 2018 của tỉnh là 78%.

Từ kết quả trên, rút ra những nhận xét sau:

- Chỉ số hài lòng của từng nhà trường trong từng tiêu chí không tự nhiên mà có, cũng có thể cao hơn hoặc thấp hơn so với chỉ tiêu đề ra, có được kết quả ấy là hoàn toàn phụ thuộc vào quyết tâm, sự kiên trì và triển khai thực hiện mạnh mẽ của lãnh đạo các nhà trường trong việc không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ, đề cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện quyết liệt CCHC, hướng về phục vụ nhân dân như mục tiêu trọng tâm xuyên suốt. Trong đó phải nói đến sự chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo ngành GDĐT và các nhà quản lý giáo dục.

- Trong điều kiện kinh tế-xã hội ngày càng phát triển, ngành GDĐT trong giai đoạn “đổi mới căn bản và toàn diện”, yêu cầu phục vụ của các tổ chức và cá nhân ngày càng cao, đòi hỏi mức độ đáp ứng của mỗi nhà trường ngày một nâng lên. Nếu

không có sự chủ động xây dựng và thực hiện kịp thời các giải pháp thì chất lượng phục vụ không theo kịp với nhu cầu của nhân dân; chỉ số hài lòng không thể chuyển biến hoặc chuyển biến không đáng kể sẽ ảnh hưởng đến mục tiêu cải cách hành chính của tỉnh nhà.

Từ đó, cần nhận thức rằng việc đạt mục tiêu đến năm 2020, sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên 80% như mục tiêu Chính phủ và UBND tỉnh đề ra là hết sức khó khăn, khó có thể đạt được nếu không có sự vào cuộc đồng bộ, quyết liệt của toàn bộ các cơ quan hành chính, từ người đứng đầu đến từng cán bộ, công chức, viên chức.

2. Những mặt đã làm được và tồn tại, hạn chế

Từ kết quả tổng hợp chỉ số hài lòng trung bình của mỗi nhà trường qua khảo sát trên 06 tiêu chí chất lượng phục vụ, có thể nhận ra những mặt tích cực các nội dung đã làm được của các nhà trường về: Môi trường giáo dục; Tiếp cận dịch vụ; Hoạt động giáo dục; Kết quả giáo dục và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi cần được phát huy, duy trì, giữ vững trong những năm tiếp theo.

Từ các phiếu khảo sát, người dân đã phản ánh rất cụ thể những vấn đề chưa hài lòng đối với mỗi nhà trường. Điều này, cần phải được nghiên cứu và khắc phục, chấn chỉnh ngay nhằm cải thiện chất lượng phục vụ. Ở góc độ người làm công tác tham mưu cho lãnh đạo điều hành công tác cải cách hành chính của ngành giáo dục và đào tạo trong toàn tỉnh, những hạn chế này cần được chỉ ra và khắc phục triệt để. Cụ thể:

- Trong 06 tiêu chí thực hiện khảo sát, đánh giá thì tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ giáo dục (76,23%) và Cơ sở vật chất, trang thiết bị (77,21%) tuy đạt mức khá nhưng là chỉ số thấp nhất trong 06 chỉ số. Điều này chứng tỏ:

+ Các đơn vị có quan tâm đến công tác tuyên truyền; chất lượng thông tin được cung cấp, sự tích cực và chủ động nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu thông tin và giải đáp, cập nhật kịp thời theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, các đơn vị cần tăng cường hơn nữa việc đưa thông tin đến người dân bằng nhiều hình thức phong phú và hiệu quả hơn nhằm tạo môi trường tiếp cận các dịch vụ giáo dục thuận tiện nhất, minh bạch và bình đẳng.

+ Việc đầu tư của Nhà nước về cơ sở vật chất, trang thiết bị giáo dục cho các nhà trường vẫn hạn chế. Lãnh đạo nhà trường còn ỷ lại, trông chờ vào việc trang bị, cấp phát của cấp trên mà chưa thật sự năng động, linh hoạt trong việc tạo dựng một cơ sở giáo dục khang trang, hiện đại. Khi tiêu chí Cơ sở vật chất, trang thiết bị đạt chỉ số thấp nhất thì hệ quả kéo theo các tiêu chí khác chưa được cao là tất yếu.

Tóm lại, những hạn chế trên có thể khắc phục được, chất lượng phục vụ các tổ chức và người dân về lĩnh vực giáo dục và đào tạo sẽ chuyển biến, thay đổi mạnh mẽ trong sự hài lòng của người dân tại các cơ sở giáo dục trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo nếu thủ trưởng các đơn vị nhận thức đúng đắn và có biện pháp cụ thể, quyết liệt, hiệu quả.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Một số giải pháp đề xuất cụ thể từ kết quả khảo sát

a) Đầu tư mạnh mẽ về cơ sở vật chất, trang thiết bị của các nhà trường để phục vụ tốt sự hài lòng các tổ chức và cá nhân; tạo môi trường phục vụ hiện đại, chu đáo, thuận tiện, thân thiện và dân chủ. Chú trọng văn minh giao tiếp giữa các cơ sở giáo dục với các tổ chức và cá nhân, đảm bảo cho các tổ chức và cá nhân tiếp cận, giao dịch một cách thuận lợi. Bên cạnh việc đầu tư của nhà nước, lãnh đạo nhà trường phải năng động, sáng tạo trong công tác xã hội hóa nhằm xây dựng một cơ sở vật chất và trang thiết bị giáo dục hiện đại, phù hợp điều kiện của mỗi nhà trường nhằm nâng cao chất lượng giáo dục, làm “hài lòng” người dân.

b) Các trường tăng cường mạnh mẽ công tác tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước; kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh, ngành và đơn vị, trong đó phải đặt trọng tâm tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu thường xuyên, liên tục, rõ ràng, chủ động trên mọi hình thức phù hợp và chủ động về cơ chế, chính sách, quy định, thủ tục hành chính và các loại hình dịch vụ hành chính công mà đơn vị mình cung cấp. Đa dạng hóa và giới thiệu kịp thời, rõ ràng, thiết thực về cách thức tiếp cận, khai thác, sử dụng dịch vụ để mọi tổ chức, cá nhân nắm bắt, khai thác một cách thuận lợi khi có nhu cầu.

c) Kết quả giáo dục không chỉ là mong muốn mà còn là kỳ vọng, mục đích của người dân tham gia, đầu tư vào giáo dục. Khi kết quả khảo sát của người dân chưa “hài lòng” về kết quả giáo dục hiện nay, đòi hỏi những nhà quản lý giáo dục, lãnh đạo các trường phải suy nghĩ, năng động, tìm tòi, sáng tạo để phát huy được hết khả năng của người học.

d) Chấn chỉnh quyết liệt về kỷ cương và kỷ luật hành chính, trong đó phải thường xuyên kiểm tra và xử lý nghiêm khắc các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp, ứng xử thô lỗ, giải quyết công việc không đúng quy định, tùy tiện, chậm trễ. Chấn chỉnh tình trạng làm việc trễ giờ, vắng mặt tại nơi làm việc không có lý do, không có người tiếp nhận hồ sơ thay thế. Cần tiếp tục tăng cường kiểm tra và giám sát việc thực hiện nghiêm túc các quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức các trường. Để bảo đảm có sự chuyển biến mạnh mẽ, người đứng đầu các trường phải trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra thường xuyên vấn đề này.

đ) Các trường tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa của Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nhằm nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả cải cách hành chính, góp phần tích cực xây dựng nền hành chính dân chủ, phục vụ nhân dân.

2. Kiến nghị

a) Đối với UBND tỉnh

Kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương quan tâm triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2011-2020, lấy đó làm cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, xây dựng nền hành chính phục vụ.

b) Đối với Sở Nội vụ

Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp GDĐT trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018 là một

phương pháp thu thập thông tin, đánh giá về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch. Trên cơ sở kinh nghiệm triển khai thực tế trên phạm vi toàn tỉnh, đề nghị Sở Nội vụ tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương thức tổ chức thực hiện để phương pháp này ngày càng phù hợp, sát với yêu cầu thực tiễn.

c) Đối với các trường và địa phương

Kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự hài lòng và cảm nhận, đánh giá của tổ chức và cá nhân về sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp GDDT trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018. Đây là một nguồn thông tin tương đối khách quan, chính xác về kết quả và tác động của CCHC đối với người dân, tổ chức. Đề nghị các trường, địa phương nghiên cứu, khai thác các thông tin này một cách hiệu quả trong công tác quản lý, qua đó thực hiện các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của người dân./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (VBĐT-để báo cáo);
- Sở Nội vụ (VBĐT-để báo cáo);
- Các phòng GDĐT (VBĐT);
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Các đơn vị trực thuộc Sở (VBĐT);
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Thị Lý