

Thanh Hoá, ngày 04 tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo Thanh Hóa, năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hóa về việc ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2018-2020; Giám đốc Sở đã ban hành Kế hoạch số 1734/KH-SGDĐT, ngày 23/7/2018, về khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo Thanh Hóa, giai đoạn 2018-2020. Năm 2019 Sở GD&ĐT đã ban hành Công văn số 2506/SGDĐT-VP, ngày 19/9/2019 để tổ chức đo lường, Sở báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng năm 2019 với các nội dung như sau:

I. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1.1. Mục đích.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo Thanh Hóa, giai đoạn 2018-2020, nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở GD&ĐT trên địa bàn tỉnh; thông qua kết quả khảo sát, Sở GD&ĐT nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có các biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hoàn thiện khung đo lường áp dụng tại Sở GD&ĐT giai đoạn 2018-2020.

- Năm 2019 tiến hành khảo sát, đo lường và công bố sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

- Trên cơ sở kết quả chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với các cơ quan có thẩm quyền các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công về giáo dục.

1.2. Nội dung

1.2.1. Tiêu chí đo lường

- a. Tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- b. Thủ tục hành chính.
- c. Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc.
- d. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công.
- e. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

1.2.2. Đối tượng điều tra xã hội học.

Là người dân, đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra.

1.2.3. Chọn mẫu điều tra xã hội học.

Cỡ mẫu điều tra được xác định theo công thức sau:

$$n_{nd} = \frac{N_{nd}}{1 + N_{nd} \times e^2}$$

Trong đó: n_{nd} là tổng số người dân được điều tra.

N_{nd} là tổng số người dân đã sử dụng dịch vụ hành chính công.

e là sai số cho phép bằng 5%

Trên cơ sở số lượng hồ sơ thực hiện TTHC tính đến ngày 30/8/2019, Sở GD&ĐT đã tính cỡ mẫu điều tra như sau :

Stt	Phiếu	Số hồ sơ TTHC	Cỡ mẫu (số phiếu)
1	Phiếu điều tra dành cho người dân	1601	320
2	Phiếu điều tra dành cho tổ chức	552	231

1.2.4. Phương pháp đo lường sự hài lòng.

Việc khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức dưới đây:

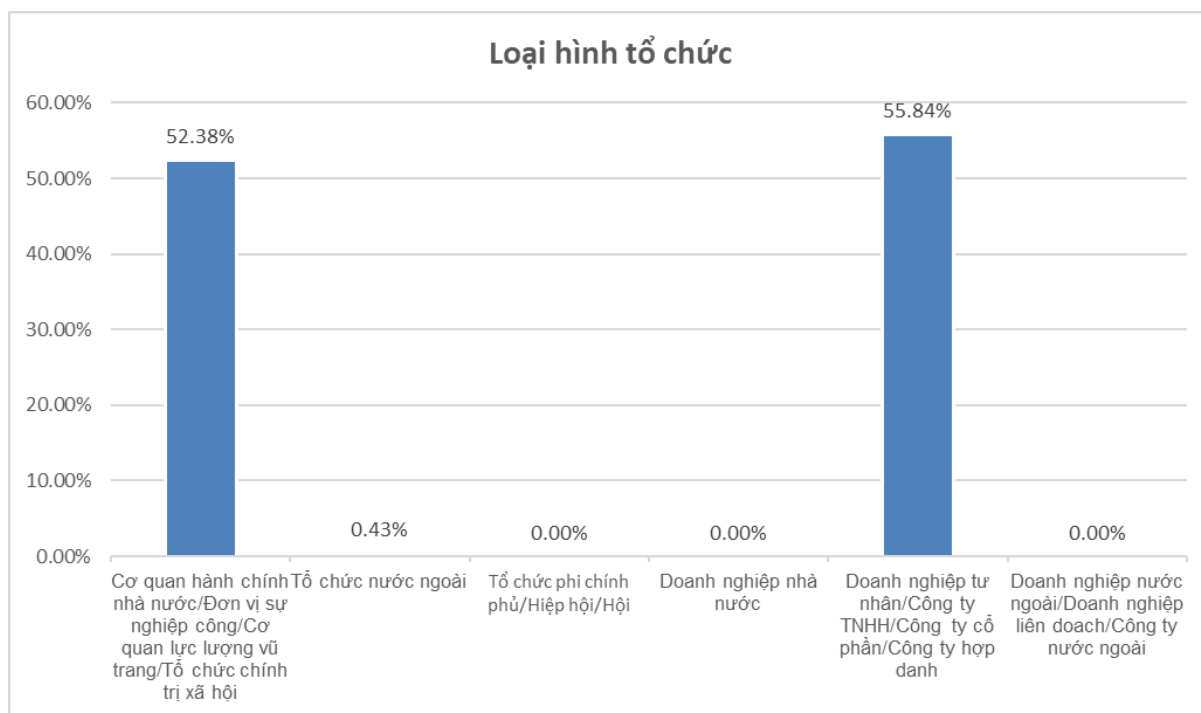
- Phát phiếu khảo sát trực tiếp cho người dân, tổ chức để trả lời.
- Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời.
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn.
- Khảo sát qua thư điện tử.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA

2.1. Thống kê, tổng hợp các Phiếu điều tra dành cho tổ chức.

1. Loại hình tổ chức:

Stt	Loại hình tổ chức	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1.	Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội	121	52.38%	
2.	Tổ chức nước ngoài	1	0.43%	
3.	Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội	0	0.00%	
4.	Doanh nghiệp nhà nước	0	0.00%	
5.	Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh	129	55.84%	
6.	Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài	0	0.00%	



2. Giới tính người được hỏi

Stt	Giới tính	Số lượng	Tỉ lệ
1	Nam	121	52.38%
2	Nữ	108	46.75%

Giới tính

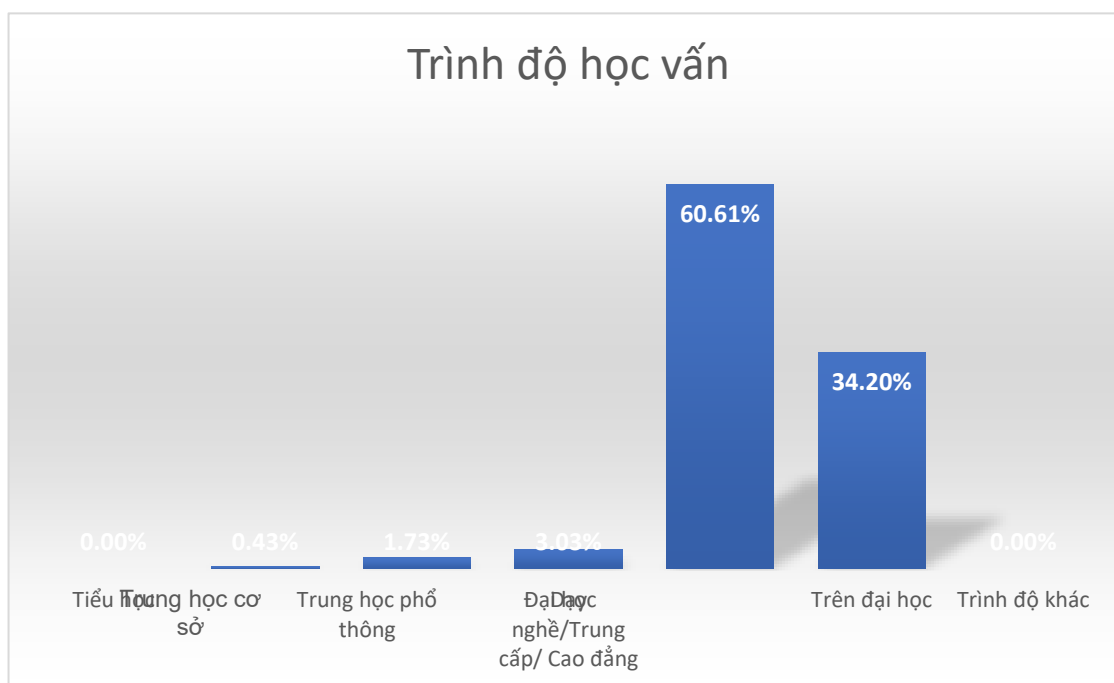
46.75% 5% 52.38% 8%

■ Nam ■ Nữ

3. Trình độ học vấn

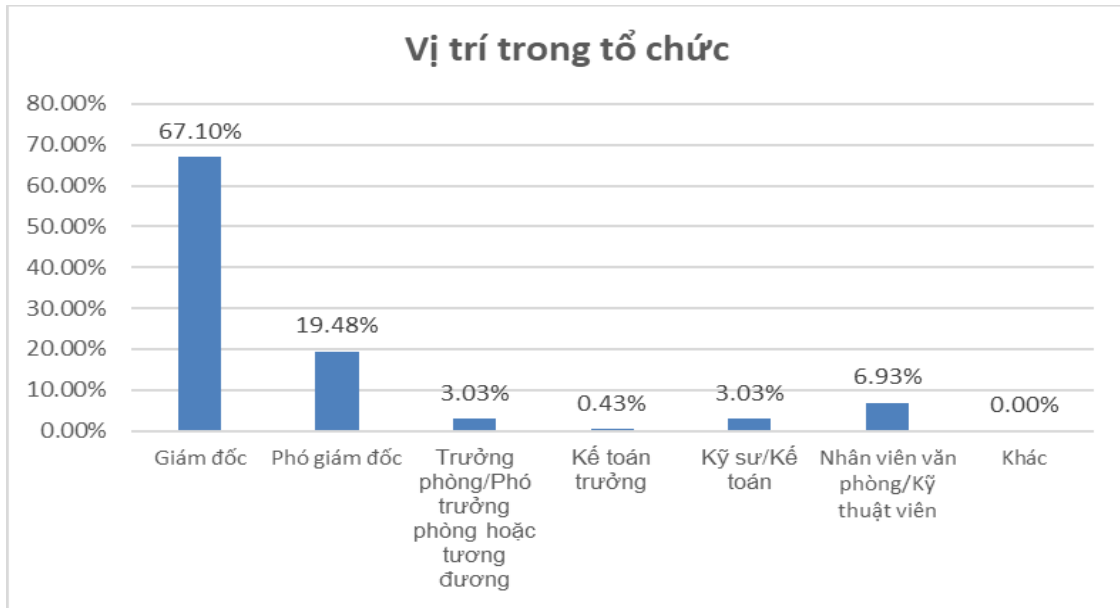
Stt	Trình độ học vấn	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
-----	------------------	----------	-------	---------

1	Tiểu học	0	0.00%	
2	Trung học cơ sở	1	0.43%	
3	Trung học phổ thông	4	1.73%	
4	Dạy nghề/Trung cấp/ Cao đẳng	7	3.03%	
5	Đại học	140	60.61%	
6	Trên đại học	79	34.20%	
7	Trình độ khác	0	0.00%	



4. Vị trí trong tổ chức

Stt	Vị trí trong tổ chức	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Giám đốc	155	67.10%	
2	Phó giám đốc	45	19.48%	
3	Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương	7	3.03%	
4	Kế toán trưởng	1	0.43%	
5	Kỹ sư/Kế toán	7	3.03%	
6	Nhân viên văn phòng/Kỹ thuật viên	16	6.93%	
7	Khác		0.00%	



Câu 1. Giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

Stt	Cơ quan	Số lượng	Tỉ lệ
1	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	140	60.61%
2	Tại cơ quan hành chính nhà nước	91	39.39%
3	Khác		

Giải quyết công việc và nhận kết quả

- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Tại cơ quan hành chính nhà nước

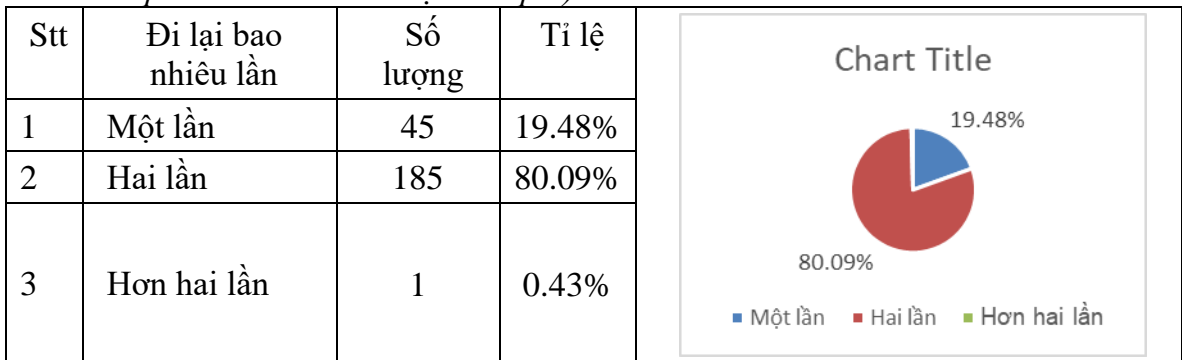
Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào

Stt	hình thức	Số lượng	Tỉ lệ
1	Qua hỏi người thân, bạn bè	8	3.46%
2	Qua chính quyền xã phường	12	5.19%
3	Qua phương tiện thông tin đại chúng	78	33.77%
4	Qua mạng Internet	133	57.58%
5	Khác		

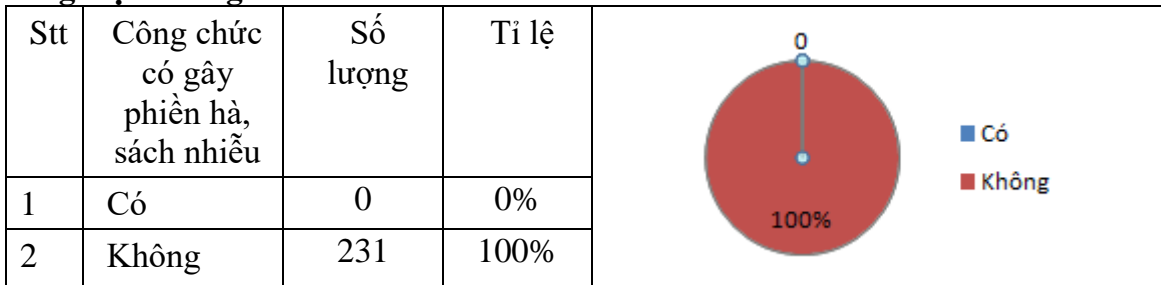
Chart Title

- Qua mạng Internet
- Qua chính quyền xã phường
- Qua phương tiện thông tin đại chúng
- Qua hỏi người thân, bạn bè

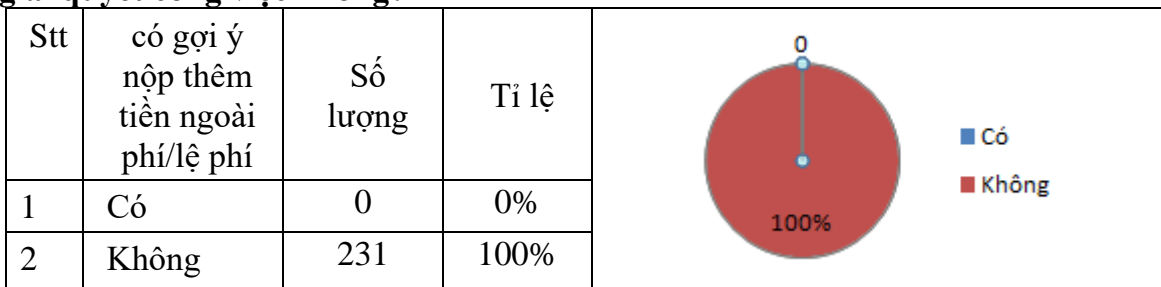
Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)



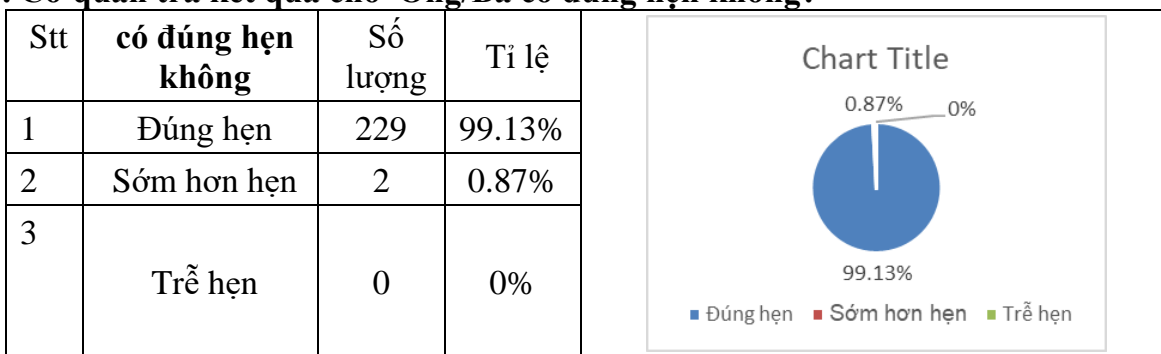
Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?



Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?



Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?



6A. Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

Stt	có thông báo trước về việc trễ hẹn	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Có	2	100%	
2	Không	0	0%	

6B. Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

Stt	có gửi thư xin lỗi	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Có	2	100%	
2	Không	0	0%	

Câu 7 Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một trong mức điểm mà Ông/Bà chọn trong đó điểm 5 =rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Câu 7.1. Tổng hợp điểm theo câu hỏi và theo lĩnh vực**Cách tính điểm của bảng dưới như sau:**

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 231 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

Câu hỏi	Điểm hài lòng câu hỏi (I)	Số câu trả lời 4 điểm/231 người	Số câu trả lời 5 điểm/231 người	Ghi chú
I. LĨNH VỰC tiếp cận dịch vụ: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.51				
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	4.49	113	116	
2. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan đầy đủ.	4.49	103	123	
3. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan hiện đại	4.51	102	123	
4. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan dễ sử dụng	4.51	101	126	

II. LĨNH VỰC thủ tục hành chính: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.68				
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	4.67	74	156	
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.	4.65	75	156	
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	4.69	67	162	
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	4.65	69	157	
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.	4.72	61	168	
III. LĨNH VỰC công chức trực tiếp giải quyết công việc: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.80				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	4.76	48	179	
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	4.78	44	184	
12. Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	4.80	41	185	
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình chu đáo.	4.82	38	191	
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	4.80	40	188	
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.	4.83	37	193	
IV. LĨNH VỰC kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.76				
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	4.84	34	196	
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	4.84	36	194	
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	4.85	35	196	
19. Cơ quan Sở GD&ĐT có bố trí hình thức tiếp nhận, góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	4.85	35	181	
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.72	41	173	

21. Cơ quan Sở GD&ĐT tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	4.68	39	177	
22. Cơ quan Sở GD&ĐT thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.	4.7	40	176	
Cộng		1273	3700	

Câu 7.2. Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{1273 + 3700}{231 \times 22} \times 100 = 97.86\%$$

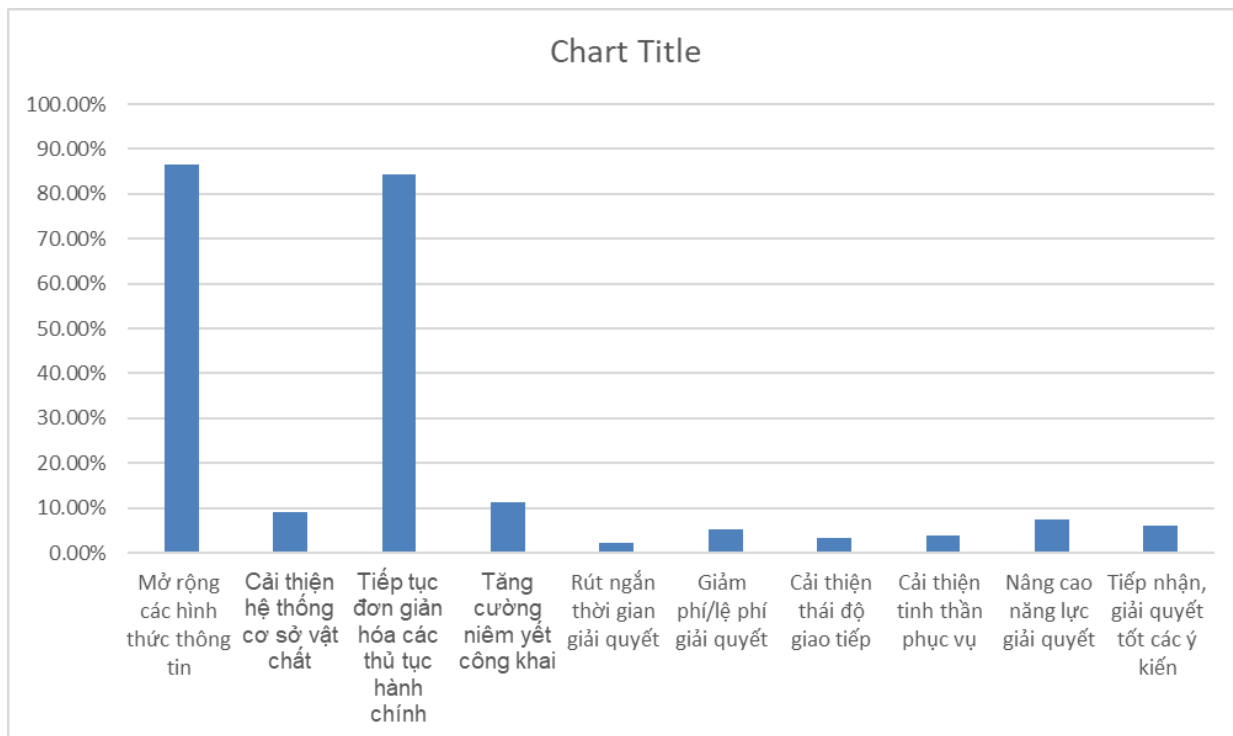
Câu 7.3. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{203}{231} \times 100 = 87.87\%$$

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới theo Ông/Bà cơ qua hành chính nhà nước cần quan tâm tới nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

Mục	Đề nghị	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
a)	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	200	86.58%	
b)	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	21	9.09%	
c)	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính	195	84.42%	
d)	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26	11.26%	
e)	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	5	2.16%	
f)	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12	5.19%	
g)	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8	3.46%	
h)	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9	3.90%	
i)	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	17	7.36%	
j)	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức	14	6.06%	
k)	Khác			



2.2. Thống kê, tổng hợp các Phiếu điều tra dành cho người dân

1. Độ tuổi

Stt	Độ tuổi	Số lượng	Tỉ lệ
1	Dưới 25 tuổi	129	40.31%
2	25 – 34 tuổi	76	23.75%
3	35 – 49 tuổi	31	9.69%
4	50 – 60 tuổi	53	16.56%
5	Trên 60 tuổi	31	9.69%

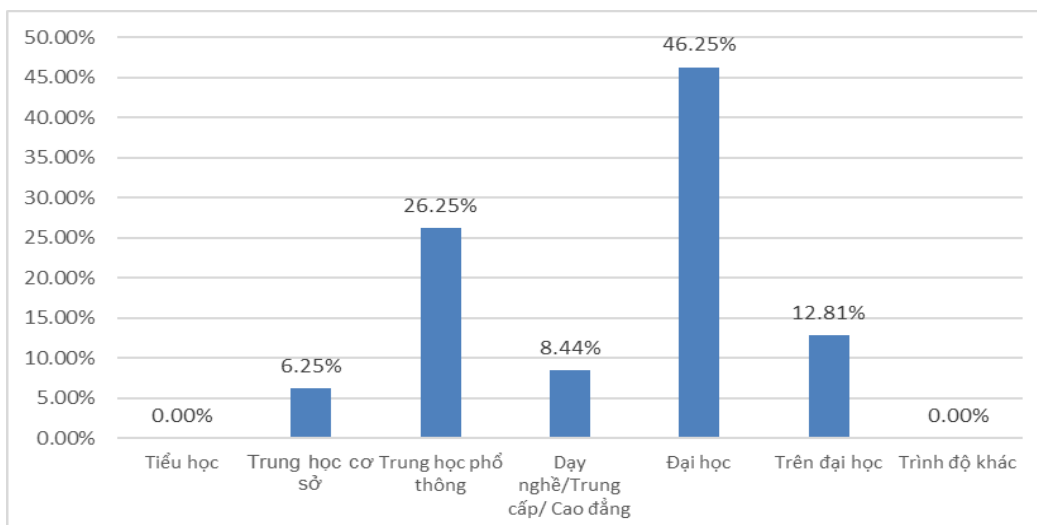
2. Giới tính người được hỏi

Stt	Giới tính	Số lượng	Tỉ lệ
1	Nam	152	47.50%
2	Nữ	168	52.50%

3. Trình độ học vấn

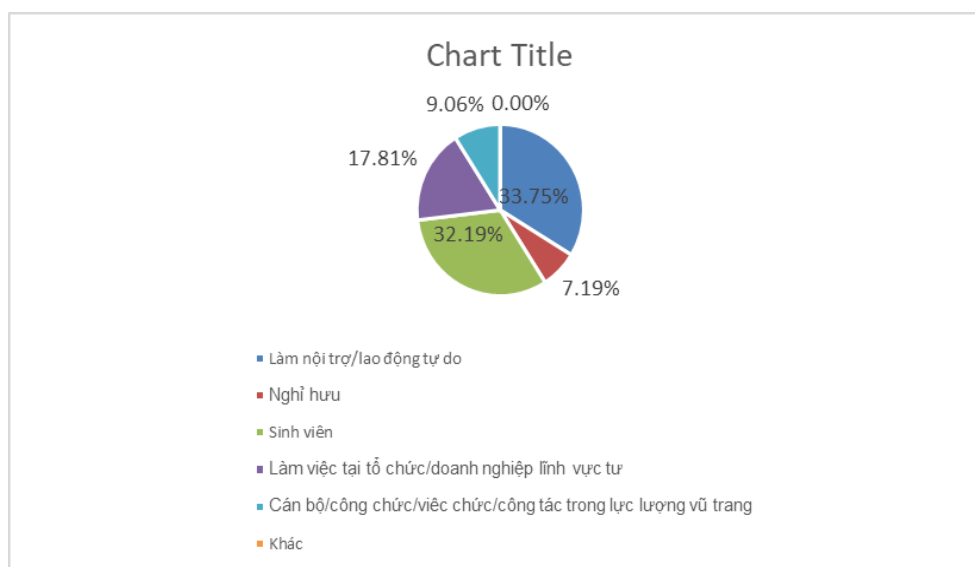
Stt	Trình độ học vấn	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Tiểu học	0	0.00%	
2	Trung học cơ sở	20	6.25%	

3	Trung học phổ thông	84	26.25%	
4	Đạy nghề/Trung cấp/ Cao đẳng	27	8.44%	
5	Đại học	148	46.25%	
6	Trên đại học	41	12.81%	
7	Trình độ khác	0	0.00%	

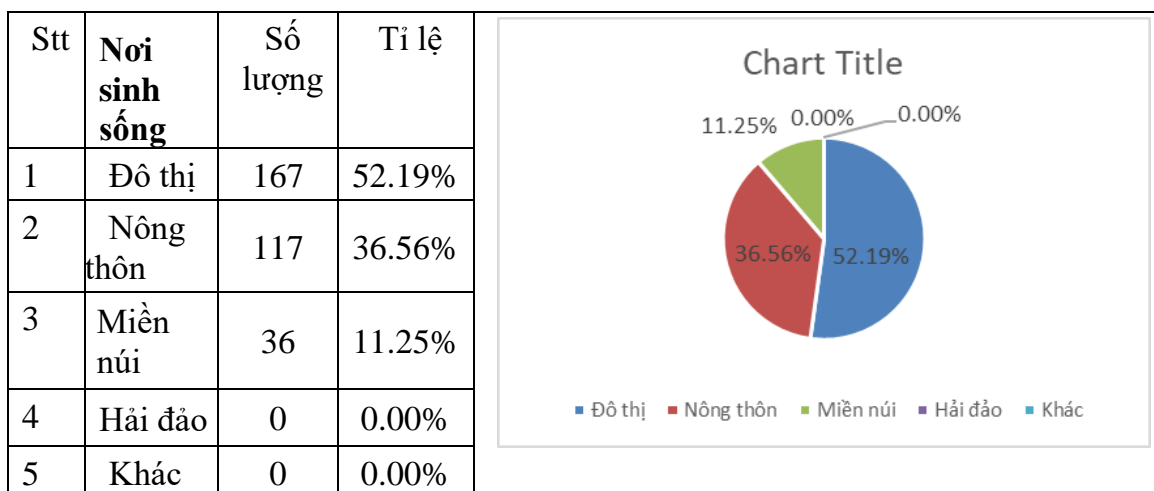


4. Nghề nghiệp

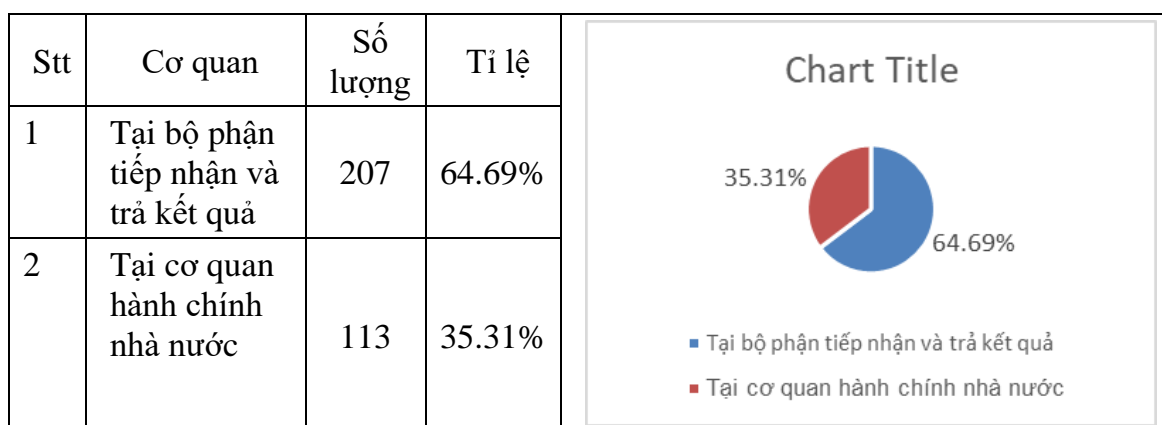
Stt	Nghề nghiệp	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Làm nội trợ/lao động tự do	108	33.75%	
2	Nghỉ hưu	23	7.19%	
3	Sinh viên	103	32.19%	
4	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp lĩnh vực tư	57	17.81%	
5	Cán bộ/công chức/việc chức/công tác trong lực lượng vũ trang	29	9.06%	
6	Khác	0	0.00%	



5. Nơi sinh sống

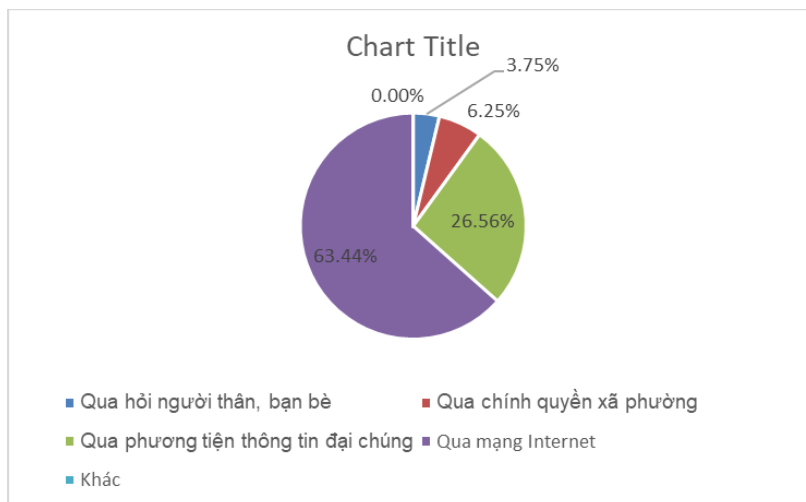


Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

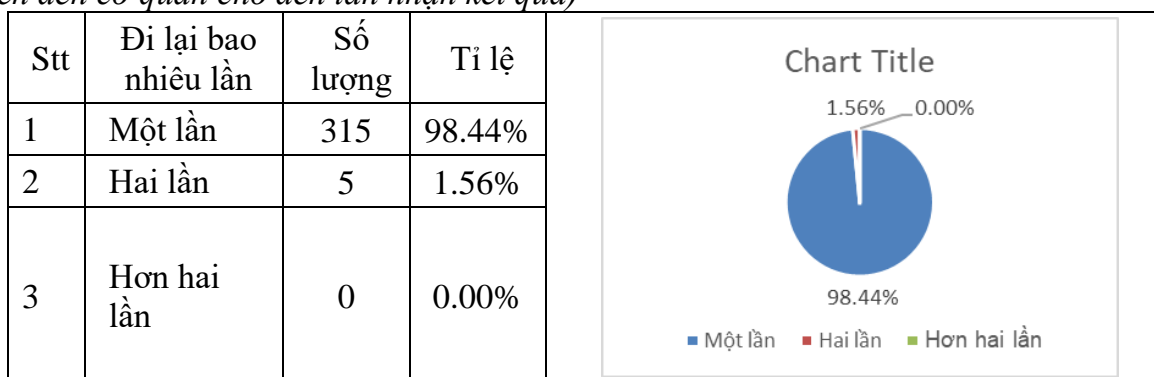


Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)

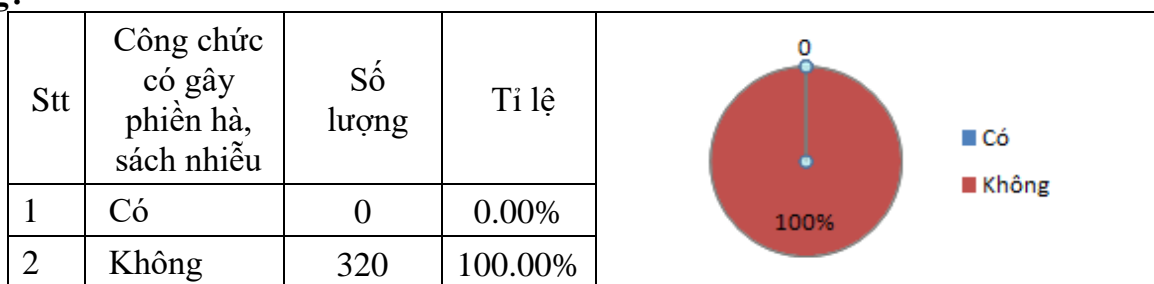
Stt	hình thức	Số lượng	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Qua hỏi người thân, bạn bè	12	3.75%	
2	Qua chính quyền xã phường	20	6.25%	
3	Qua phương tiện thông tin đại chúng	85	26.56%	
4	Qua mạng Internet	203	63.44%	
5	Khác	0	0.00%	



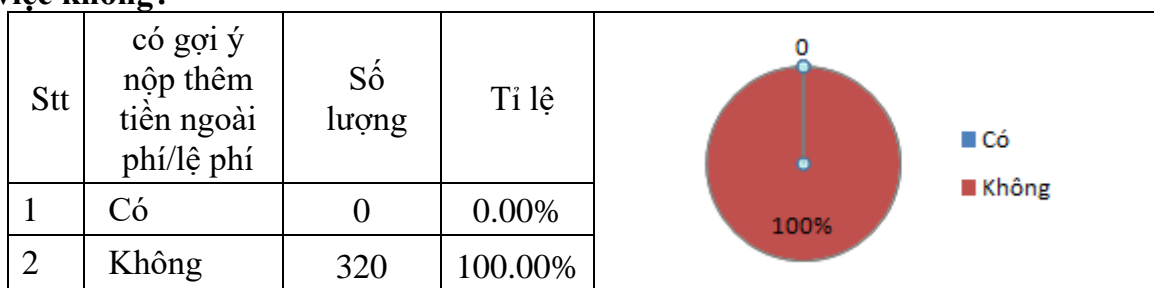
Câu 3. Đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)



Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc không?



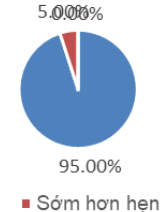
Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình giải quyết công việc không?



Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho có đúng hẹn không?

Stt	có đúng hẹn không	Số lượng	Tỉ lệ
1	Đúng hẹn	304	95.00%
2	Sớm hơn hẹn	16	5.00%
3	Trễ hẹn	0	0.0%

Chart Title



95.00%
5.00%
0.0%

■ Đúng hẹn ■ Sớm hơn hẹn ■ Trễ hẹn

Câu 7 Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Khoanh tròn vào một trong mức điểm mà Ông/Bà chọn trong đó điểm 5 =rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Câu 7.1. Tổng hợp điểm theo câu hỏi và theo lĩnh vực

Cách tính điểm của bảng dưới như sau:

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 320 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

Câu hỏi	Điểm hài lòng câu hỏi (I)	Số câu trả lời 4 điểm/320 người	Số câu trả lời 5 điểm/320 người	Ghi chú
I. LĨNH VỰC tiếp cận dịch vụ: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.57				
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	4.60	117	199	
2. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan đầy đủ.	4.57	111	198	
3. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan hiện đại	4.56	112	195	
4. Trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân tại cơ quan dễ sử dụng	4.551	121	190	
II. LĨNH VỰC thủ tục hành chính: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.71				
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	4.73	77	241	

6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.	4.72	85	235	
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	4.73	74	242	
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	4.68	79	231	
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.	4.69	85	230	
III. LĨNH VỰC công chức trực tiếp giải quyết công việc: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.72				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	4.72	70	243	
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	4.73	71	243	
12. Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	4.71	71	240	
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình chu đáo.	4.74	72	244	
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	4.70	81	234	
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.	4.73	76	241	
IV. LĨNH VỰC kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Điểm hài lòng lĩnh vực (II): 4.72				
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	4.75	73	245	
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	4.74	75	243	
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	4.75	76	244	
19. Cơ quan Sở GD&ĐT có bố trí hình thức tiếp nhận, góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	4.71	59	248	
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.68	65	239	
21. Cơ quan Sở GD&ĐT tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	4.72	61	247	

22. Cơ quan Sở GD&ĐT thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.	4.70	67	241	
Cộng		1778	5113	

Câu 7.2. Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

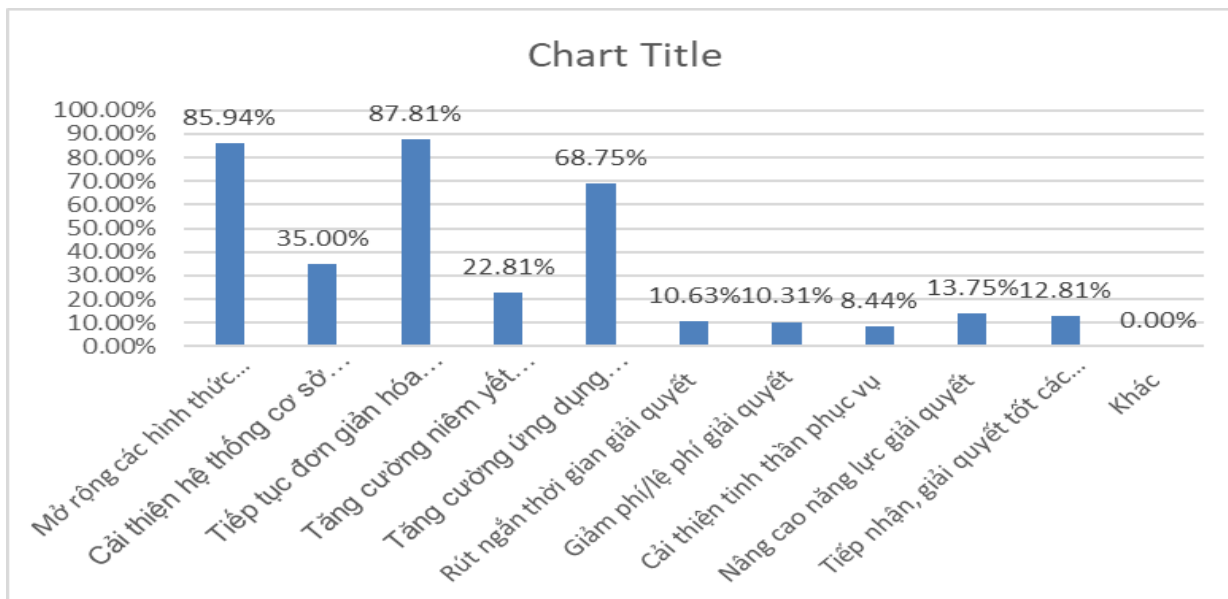
$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{1778 + 5113}{320 \times 22} \times 100 = 97.88\%$$

Câu 7.3. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{281}{320} \times 100 = 87.81\%$$

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới theo Ông/Bà cơ qua hành chính nhà nước cần quan tâm tới nội dung nào dưới đây?

Mục	Đề nghị	SL	Tỉ lệ
a)	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	275	85.94%
b)	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Trung tâm hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	112	35.00%
c)	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính	281	87.81%
d)	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC	73	22.81%
e)	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	220	68.75%
f)	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	34	10.63%
g)	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	33	10.31%
h)	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	27	8.44%
i)	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	44	13.75%
j)	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	41	12.81%
k)	Khác	0	0.00%



III. KẾT LUẬN

3.1. Phân tích qua số liệu điều tra dành cho tổ chức.

3.1.1. Về thông tin chung của người được chọn.

Qua các bảng số liệu có thể nhận thấy:

- Các cơ quan tổ chức tới giao dịch, phần lớn là các cơ quan nhà nước (52.38%) hoặc doanh nghiệp tư nhân (55.84%), do số hồ sơ hành chính chủ yếu về công nhận trường chuẩn, kiểm định chất lượng, đăng ký thi THPT, đăng ký kinh doanh các dịch vụ giáo dục...

- Về giới tính nữ chiếm 46.75%.

- Trình độ học vấn từ trung cấp trở lên chiếm 226 người, đạt 97.83%, số lượng phụ huynh học sinh có trình độ học vấn từ THCS trở xuống 1 người, đạt tỉ lệ 0.004%.

- Vị trí của người được hỏi phần lớn là lãnh đạo đơn vị 200 người, 86.58%.

3.1.2. Về phần trả lời các câu hỏi.

- Số lượng người nhận kết quả tại cơ quan hành chính nhà nước là 91 người, 39.39%, do các TTHC liên quan tới thi và kiểm định đều nhận tại Sở.

- Phần lớn câu trả lời biết đến cơ quan giải quyết công việc phần lớn là qua Internet (57.58%), còn lại là qua chính quyền xã phường, qua phương tiện thông tin đại chúng 90, 38.96%, thực chất là qua văn bản hướng dẫn của Bộ và Sở GD&ĐT.

- Phần lớn trường hợp phải đi lại nhiều lần do hồ sơ chưa đạt yêu cầu, phải làm lại hoặc TTHC cần có thời gian mới giải quyết được.

- Không có hiện tượng gây phiền hà, sách nhiễu, vòi tiền của người dân, tổ chức.

- Không có trường hợp trễ hẹn còn phần lớn là đúng hoặc sớm hơn hẹn.

- 22 nội dung hỏi tại câu 7, phần lớn có ý kiến tích cực rất hài lòng hoặc hài lòng (4973 ý kiến).

Chỉ số hài lòng chung

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{1273 + 3700}{231 \times 22} \times 100 = 97.86\%$$

- Các ý kiến đề xuất để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới tập trung vào:

+ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 200 ý kiến, tỉ lệ 86.58%

+ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 21 ý kiến, tỉ lệ 9.09%

+ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính 195 ý kiến, tỉ lệ 84.42%

+ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính 26 ý kiến, tỉ lệ 11.26%

3.2. Phân tích qua số liệu điều tra dành cho người dân.

3.2.1. Về thông tin chung của người được chọn.

Qua các bảng số liệu có thể nhận thấy:

- Về độ tuổi, phần lớn còn ít tuổi, dưới 35 tuổi chiếm 205 người (64%)

- Về giới tính nữ chiếm 52.5%.

- Trình độ học vấn từ trung cấp trở lên chiếm 216 người, đạt 67.5%, số lượng phụ huynh học sinh có trình độ học vấn từ THCS trở xuống 20 người, đạt tỉ lệ 0.6%.

- Nghề nghiệp của người được hỏi phân bố khá đồng đều ở các đối tượng nhưng nhiều nhất là nội trợ/lao động tự do 108 người, tỉ lệ 33.75% ; Sinh viên 103 người, tỉ lệ 32.19%; thấp nhất là hưu trí 23 người, tỉ lệ 7.19%.

- Nơi sinh sống ở đô thị và nông thôn là nhiều nhất 284 người, tỉ lệ 88.75%.

3.2.2. Về phần trả lời các câu hỏi.

- Số lượng người nhận kết quả tại cơ quan hành chính nhà nước là 113 người, tỉ lệ 35.31%, do các TTHC tái cấp văn bằng chứng chỉ có thời hạn giải quyết trong ngày, vì vậy đang tiếp nhận và trả kết quả tại sở.

- Phần lớn câu trả lời biết đến cơ quan giải quyết công việc là qua Internet 203 người, tỉ lệ 63.44%

- Một số trường hợp phải đi lại nhiều lần do hồ sơ chưa đạt yêu cầu, phải làm lại.

- Không có hiện tượng gây phiền hà, sách nhiễu, vòi tiền của người dân, tổ chức.
- Không có trường hợp trể hẹn.
- 22 nội dung hỏi tại câu 7, phần lớn có ý kiến tích cực rất hài lòng hoặc hài lòng (6891 ý kiến).

Chỉ số hài lòng chung là

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{1778 + 5113}{320 \times 22} \times 100 = 97.88\%$$

- Các ý kiến đề xuất để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới tập trung vào:

+ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 275 ý kiến, tỉ lệ 85.94%

+ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 112 ý kiến, tỉ lệ 35%

+ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 281 ý kiến, tỉ lệ 87.8%

+ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 73 ý kiến, tỉ lệ 22.81%

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính: 220 ý kiến, tỉ lệ 68.75%

3.3. Kiến nghị

- Đề nghị UBND tỉnh đẩy mạnh việc xây dựng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4.

- Đưa toàn bộ các TTHC ra trung tâm hành chính công tiếp nhận và trả kết quả, tăng cường sử dụng phần mềm một cửa.

- Đề nghị UBND tỉnh có kế hoạch bố trí kinh phí, hỗ trợ các đơn vị tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo Thanh Hóa năm 2019./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (Bc);
- UBND tỉnh (Bc);
- Sở NV (ph);
- Ban GD Sở (Bc);
- Phòng, ban sở (Th);
- Lưu VP.

GIÁM ĐỐC

