

Số: 124/KH-SGDĐT

*Sơn La, ngày 02 tháng 8 năm 2021*

## **KẾ HOẠCH**

**Khắc phục các chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức còn thấp trong 6 tháng đầu năm; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức 6 tháng cuối năm 2021**

Thực hiện Kế hoạch số 12/KH-SGDĐT ngày 14/01/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo; Kế hoạch số 32/KH-SGDĐT ngày 22/01/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc Khắc phục chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức còn thấp trong năm 2020; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021; Công văn số 825/SGDĐT-VP ngày 18/5/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc đề xuất nhiệm vụ, giải pháp xây dựng Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021; Kế hoạch số 92/KH-SGDĐT ngày 12/5/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc kế hoạch giữ vững các chỉ số trung bình cao và cao nhất, khắc phục một số thuộc nhóm điểm thấp nhất và trung bình thấp để nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) trong năm 2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo; Kế hoạch số 102/KH-SGDĐT ngày 28/5/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc kế hoạch cải thiện Chỉ số nâng cao năng lực cạnh tranh của Sở Giáo dục và Đào tạo Sơn La năm 2021; Kế hoạch số 115/KH-SGDĐT ngày 29/6/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc khắc phục tồn tại, hạn chế cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2021.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách hành chính hướng tới sự hài lòng của tổ chức và cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành của Sở. Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch Khắc phục các chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức còn thấp trong 6 tháng đầu năm; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức 6 tháng cuối năm 2021 như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

Khắc phục những chỉ số cách hành chính và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 của Sở Giáo dục và Đào tạo bị đánh giá thấp điểm.

Triển khai thực hiện và nâng cao hiệu quả công tác CCHC theo Kế hoạch số 12/KH-SGDĐT ngày 14/01/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về kế hoạch cải cách hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2021; phát huy kết quả đã đạt

được, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện các nội dung cải cách hành chính tại cơ quan năm 2021 và những năm tiếp theo.

Năm 2020 chỉ số cải cách hành chính tăng 3 bậc, cần củng cố, duy trì các chỉ số tốt, khắc phục nâng cao các chỉ số chưa tốt. Phần đầu năm 2021 chỉ số cải cách hành chính trong top 10 khối các Sở, ban, ngành của tỉnh.

## **2. Yêu cầu**

Việc khắc phục các chỉ số bị đánh giá thấp điểm về công tác cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với Sở phải được thực hiện một cách nghiêm túc, có hiệu quả.

Các phòng chuyên môn thuộc Sở rà soát đánh giá đúng thực trạng, kết quả và hạn chế trong thực hiện các nội dung, nhiệm vụ công tác CCHC; tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC, thực hiện tốt các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021. Đây là một trong những tiêu chí để đánh giá kết quả thi đua cuối năm của các phòng.

Đẩy mạnh công tác CCHC, nâng cao năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

## **II. KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 của Sở hoàn thành các nhiệm vụ đúng thời gian trong kế hoạch**

Nội dung, cách thức thực hiện: Các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng thực hiện đúng nội dung, đảm bảo thời gian thực hiện trong Kế hoạch số 12/KH-SGDĐT ngày 14/01/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về kế hoạch cải cách hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2021.

Đến hết tháng 7/2021 đã kiểm tra cải cách hành chính được 03 phòng chuyên môn của Sở, tiếp tục kiểm tra 03 đơn vị trực thuộc (đảm bảo kiểm tra 5% đơn vị trực thuộc Sở) theo đúng quy định.

- Đơn vị chủ trì tham mưu, tổ chức thực hiện: Văn phòng Sở.
- Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng chuyên môn.
- Thời gian thực hiện: Hoàn thành các nhiệm vụ theo mốc thời gian tại Kế hoạch số 12/KH-SGDĐT ngày 14/01/2021, tổng hợp báo cáo Sở Nội vụ trước 15/12/2021.

### **2. Có sáng kiến/giải pháp mới trong công tác CCHC được Chủ tịch UBND tỉnh công nhận**

Chọn các giải pháp sáng tạo, hiệu quả trong thực hiện cải cách hành chính tại đơn vị tham gia dự thi cấp tỉnh.

Văn phòng Sở tham mưu xây dựng, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 và ISO 21001: 2018 được đánh giá và cấp Giấy chứng nhận của Tổ chức đánh giá độc lập quốc tế (*làm sáng kiến tham gia dự thi trình Chủ tịch UBND tỉnh công nhận*).

Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở tìm kiếm các sáng kiến, giải pháp sáng tạo, hiệu quả trong thực hiện cải cách hành chính tại đơn vị.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **3. Tham mưu xây dựng văn bản QPPL, tham mưu xây dựng văn bản áp dụng QPPL do tỉnh ban hành đảm bảo theo quy định**

Độc đốc các phòng chuyên môn thuộc Sở thực hiện việc kiểm tra, rà soát, tham mưu xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật được giao, xây dựng kịp thời đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền đình chỉ thi hành, ngưng hiệu lực bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung văn bản mới phù hợp với quy định của pháp luật.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Thanh tra Sở.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.
- Thời gian: Thường xuyên, báo cáo đảm bảo đúng thời gian quy định.

### **4. Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính của sở và các đơn vị trực thuộc**

Thực hiện tốt quy định về sử dụng biên chế hành chính và quy định về số người làm việc trong các đơn vị trực thuộc Sở đảm bảo.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ - CTTT.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

### **5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của sở và các đơn vị trực thuộc**

Thực hiện tốt đánh giá phân loại công chức, viên chức theo quy định, không để hiện tượng cán bộ, công chức vi phạm bị kỷ luật.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ - CTTT.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

### **6. Tác động của CCHC đến quản lý tài chính công**

Thực hiện Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hằng năm đảm bảo kế hoạch; Thực hiện hiệu quả tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; thực hiện công khai tài chính đảm bảo theo quy định; thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính; đảm bảo hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Phòng Kế hoạch - Tài chính.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **7. Khắc phục tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 thấp**

Rà soát TTHC, chọn các TTHC thực hiện giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 đạt 40%. Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền cho các tổ chức, cá nhân về việc áp dụng và triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở. Có sự phối hợp đồng bộ của phòng chuyên môn và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại trung tâm phục vụ hành chính công. Tăng cường tư vấn, truyền thông để tổ chức, cá nhân tham gia đăng ký trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.
- Đơn vị phối hợp: Phòng ĐT-KTQLCL, phòng GDTrH-GDTX, bộ phận nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **8. Ứng dụng công nghệ thông tin**

Tăng cường ứng dụng CNTT; đảm bảo 100% các văn bản điện tử có ký số, sử dụng gmail công vụ trong trao đổi thông tin.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở, Bộ phận nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **III. KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC**

### **1. Đẩy mạnh tuyên truyền về cải cách hành chính**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng, bằng các hình thức: trên Cổng thông tin điện tử tỉnh của Sở và tại cơ quan Sở, bộ phận nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh. Phối hợp với Đài phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Sơn La tổ chức truyền thông đến các tổ chức, cá nhân.

Các phòng chuyên môn Sở phối hợp với Văn phòng đăng bài tuyên truyền các hoạt động của ngành lên Trang thông tin của Sở đảm bảo theo quy định.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.
- Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng chuyên môn thuộc Sở.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **2. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức, nâng cao năng lực giải quyết công việc.**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Nâng cao tinh thần trách nhiệm, sự tận tình, hòa nhã trong thực thi công vụ của công chức. Tăng cường ý thức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm cao, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng với yêu cầu thực tiễn. Đón tiếp các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác và giải quyết các TTHC nhanh gọn, hiệu quả. Giải thích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính của Sở.

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Tất cả cán bộ, công chức.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn thuộc Sở, bộ phận nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, các tổ chức và cá nhân.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **3. Tăng cường công tác giám sát, xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức vi phạm đạo đức đề ra để không có tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm phí, lệ phí theo quy định**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Kiểm tra giám sát việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm công chức có hành vi những nhiều khi thi hành công vụ và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi xảy ra hành vi những nhiều, vi phạm trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách; Chú trọng công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để cán bộ, công chức, viên chức biết thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng.

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Tất cả cán bộ, công chức.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn thuộc Sở, bộ phận nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **4. Hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả, không để xảy ra nhiều trường hợp trễ hẹn và người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Nêu cao trách nhiệm của công chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC không để tổ chức, người dân phải đi lại nộp hồ sơ nhiều lần.

- Tăng cường, phối hợp giữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công với các chuyên môn thuộc Sở để đẩy nhanh thời gian chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng thời gian trong giấy hẹn trả kết quả TTHC.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng chuyên môn thuộc Sở.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **5. Tuyên truyền để người dân có thói quen sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về TTHC cũng như giao dịch trực tuyến**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Tuyên truyền, hướng dẫn để người dân nâng cao hiểu biết, sử dụng Internet để tra cứu thông tin về TTHC cũng như giao dịch trực tuyến trong đề nghị giải quyết TTHC. Làm video hướng dẫn đăng ký trực tuyến tại trang web của Sở.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.

- Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng chuyên môn thuộc Sở.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **6. Xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hẹn trả kết quả cung ứng dịch vụ công**

- Nhiệm vụ, giải pháp: Thực hiện thường xuyên công khai kết quả, công khai xin lỗi khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc thời gian, quy trình trong giải quyết thủ tục hành chính, công chức thực hiện thủ tục hành chính thực hiện tốt “3 không” là không phiền hà sách nhiễu, không bổ sung hồ sơ quá 1 lần, không trễ hẹn trong xử lý công việc.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.

- Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng chuyên môn thuộc Sở, bộ phận nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng Sở**

Chủ trì, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc triển khai, thực hiện kế hoạch khắc phục chỉ số cải cách hành, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức. Tổng hợp báo cáo khi có yêu cầu.

Tham mưu cho Giám đốc Sở thành lập Hội đồng chấm điểm CCHC của Sở để tự chấm điểm; sau khi có thông báo kết quả chấm điểm sơ bộ CCHC năm của Hội đồng chấm điểm CCHC tỉnh, tham mưu cho Giám đốc Sở triển khai rà soát, xác định tính phù hợp hoặc chưa phù hợp của kết quả chấm điểm, tổng hợp báo cáo giải trình với Hội đồng và UBND tỉnh kịp thời.

#### **2. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở**

Thực hiện rà soát các tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Hướng dẫn chấm điểm kèm theo Công văn số 1368/SNV-CCHC&VTLTC ngày 27/7/2021 của Sở Nội vụ bổ sung minh chứng đầy đủ theo quy định.

Chủ động tham mưu cho Ban Giám đốc phối hợp với các sở, ban, ngành, các đơn vị trực thuộc, tổ chức cá nhân trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chỉ số cải cách hành, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo.

Thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời đề xuất với Ban Giám đốc Sở (qua Văn phòng Sở) để điều chỉnh nhằm từng bước nâng cao hiệu quả trong công việc trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục các chỉ số cải cách hành, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức còn thấp trong 6 tháng đầu năm; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức 6 tháng cuối năm 2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo. Yêu cầu các phòng chuyên môn thuộc Sở, các đơn vị trực thuộc nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng chuyên môn Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Đảng công TTĐT của Sở;
- Lưu: VT, VP. Hiên 80b.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Cầm Văn An**