

Số: /KH-SGD&ĐT

Bến Tre, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công và Chỉ số hài lòng của Sở Giáo dục và Đào tạo

Căn cứ Báo cáo số 1139/BC-SNV ngày 13 tháng 6 năm 2022 của Sở Nội vụ về kết quả thực hiện Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) cấp tỉnh năm 2021;

Căn cứ Bản cam kết ngày 17 tháng 6 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh với lãnh đạo Sở về thực hiện các giải pháp duy trì, cải thiện và nâng cao các chỉ số PCI, PAPI, SIPAS, PAR-INDEX giai đoạn 2022-2025;

Căn cứ Báo cáo số 1819/BC-HĐTĐ ngày 09 tháng 9 năm 2022 của Hội đồng thẩm định Chỉ số cải cách hành chính về việc kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;

Căn cứ Quyết định số 2094/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre về việc Công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của các Sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;

Căn cứ Báo cáo số 1315/BC-SNV ngày 22 tháng 9 năm 2022 của Sở Nội Vụ tỉnh Bến Tre về việc kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre năm 2021;

Sở Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch Cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai có hiệu quả các nội dung trong Kế hoạch số 2848/KH-SGD&ĐT ngày 03/12/2021 về việc Cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Tăng cường triển khai có hiệu quả các giải pháp nâng cao các chỉ số liên quan đến công tác CCHC, trọng tâm là Chỉ số Cải cách thủ tục hành chính, Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Khắc phục những hạn chế, tồn tại trong thực hiện công tác CCHC thời gian qua; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Sở Giáo dục và Đào tạo, tạo niềm tin và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp vào sự phục vụ của cơ quan nhà nước.

2. Yêu cầu

- CCHC phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của Sở.

- CCHC phải gắn với nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy và hành động sáng tạo; đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại.

- Chú trọng 07 nội dung CCHC: cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công; xây dựng và phát triển chính quyền điện tử và công tác tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC. Trong đó trọng tâm là công tác tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC; cải cách thủ tục hành chính.

- Kế thừa, phát huy những kết quả đã đạt được trong CCHC các năm vừa qua; tiếp thu những kinh nghiệm, những bài học thành công trong CCHC để vận dụng một cách phù hợp.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

Kết quả Cải cách hành chính năm 2021 đạt 97.65 điểm (xếp hạng 02/18). Mặc dù điểm số có tăng so với năm 2020 do đã khắc phục được những hạn chế năm 2020, nhưng vẫn còn những tiêu chí thành phần tồn tại hạn chế. Để cải thiện hiệu quả công tác CCHC của Sở GD&ĐT, yêu cầu các đơn vị thuộc Sở, Phòng GD&ĐT, đơn vị trực thuộc Sở thực hiện các nội dung sau:

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

1.1. Thực trạng (xếp hạng 05/18):

Ưu điểm: Công tác chỉ đạo điều hành được sự quan tâm của lãnh đạo Sở nên thực hiện đồng bộ, kịp thời, như: việc ban hành và triển khai kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền năm 2021, chế độ thông tin báo cáo; các hạn chế trong công tác CCHC năm 2020 cũng được các đơn vị quan tâm khắc phục.

Hạn chế: Việc thực hiện nhiệm vụ của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao còn chậm hơn tiến độ, có nhiệm vụ chưa hoàn thành (Tổng số nhiệm vụ được giao 41, đã hoàn thành trong hạn 9, hoàn thành quá hạn 15, hoàn thành không hạn 11; chưa hoàn thành: trong hạn 1, quá hạn 2, không hạn 3; tại Báo cáo số 13/BC-V PUBND ngày 06/1/2022 của Văn phòng UBND tỉnh); Kế hoạch CCHC năm 2021 chưa đảm bảo tiến độ đề ra.

1.2. Giải pháp:

Để thực hiện tốt công tác chỉ đạo điều hành CCHC trong thời gian tới các đơn vị cần quan tâm thực hiện tốt nội dung như sau:

Lãnh đạo các đơn vị chủ động, tích cực đổi mới phương pháp lãnh đạo, chỉ đạo điều hành công tác CCHC; đảm bảo hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ đã đề ra trong kế hoạch CCHC năm; kịp thời đánh giá kết quả thực hiện thông qua thực hiện tốt chế độ thông tin báo cáo CCHC.

Thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến từ cá nhân, tổ chức thông qua việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước và các hình thức khác nhau, từ đó nghiên cứu, đưa ra các giải pháp, sáng kiến để thực hiện tốt công tác CCHC của cơ quan, đơn vị.

Nâng cao chất lượng thực hiện các nhiệm vụ của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, đặc biệt các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, đảm bảo hoàn thành 100% các nhiệm vụ được giao đúng thời hạn; kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện đến cơ quan chức năng để kịp thời xử lý.

Hàng năm, ban hành kế hoạch CCHC, kế hoạch hành động thực hiện các Chỉ số PCI, PAPI, SIPAS, PAR-INDEX có mục tiêu, nội dung, nhiệm vụ, giải pháp, tiến độ, trách nhiệm thực hiện và sản phẩm cụ thể; đảm bảo hiệu quả, khả thi.

Đưa nội dung đánh giá công tác CCHC, cải cách chế độ công vụ, công chức; giải quyết TTHC vào các cuộc họp giao ban, họp sơ kết quý, 6 tháng và năm tại cơ quan, đơn vị;

Thực hiện tốt công tác thông tin, báo cáo theo quy định và phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong tổ chức thực hiện về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư) để kịp thời giải quyết.

Tự chấm điểm Chỉ số CCHC thực chất, khách quan và báo cáo về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để thẩm định và công bố theo quy định. Định kỳ khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan và đảm bảo tỷ lệ đạt từ 90% trở lên; đến năm 2025 đạt trên 95%.

Nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến, giải pháp trong quá trình thực hiện công tác cải cách hành chính.

Tiếp tục thực hiện các giải pháp phòng chống tham nhũng, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Xử lý nghiêm các sai phạm và nhanh chóng khắc phục hậu quả đã gây ra, đảm bảo quyền lợi của người dân.

2. Về cải cách thể chế

2.1. Thực trạng (xếp hạng 01/18):

Công tác xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản đạt kết quả tốt, công tác ban hành văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản điều chú trọng đến tính hợp lý và tính khả thi, trong năm không có văn bản QPPL sai phạm do cơ quan có thẩm quyền chỉ ra.

Công tác rà soát văn bản quy phạm pháp luật được quan tâm thực hiện, kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong các văn bản. Công tác triển khai văn bản QPPL được triển khai đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.

2.2. Giải pháp:

Để thực hiện tốt hơn công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian tới, cần quan tâm thực hiện các nội dung như sau:

- Nâng cao chất lượng tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật và chất lượng ban hành văn bản hành chính thông thường của cơ quan đảm bảo tính hợp lý, khả thi của văn bản.

- Thực hiện tốt công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật hàng năm đúng tiến độ theo kế hoạch. Kịp thời xử lý các văn bản quy phạm pháp luật sai phạm khi cơ quan có thẩm quyền chỉ ra; các văn bản còn vướng mắc, bất cập.

- Kịp thời triển khai thực hiện VBQPPL liên quan đến lĩnh vực giáo dục và đào tạo do cấp trên ban hành.

3. Về cải cách thủ tục hành chính

3.1. Thực trạng (xếp hạng 11/18):

Ưu điểm: Công tác cải cách TTHC ngay từ đầu năm đã ban hành và triển khai kế hoạch kiểm soát TTHC, kế hoạch rà soát TTHC, kịp thời triển khai các đầu việc và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo; việc công bố, công khai TTHC được thực hiện đầy đủ, kết quả giải quyết TTHC đúng hạn đạt tỷ lệ cao.

Hạn chế: Sau rà soát, đơn giản hóa TTHC không đề xuất được phương án đơn giản hóa TTHC. Nguyên nhân: Bộ Giáo dục và Đào tạo vừa mới chuẩn hóa nội dung thủ tục hành chính nên chưa đề xuất được nội dung đơn giản hóa.

3.2. Giải pháp:

Để thực hiện tốt hơn công tác cải cách TTHC, cần quan tâm thực hiện các nội dung sau:

- Tăng cường rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC một cách thực chất, hiệu quả, tạo điều kiện thực hiện TTHC tốt nhất cho các người dân, tổ chức.

- Thực hiện tham mưu công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền kịp thời; thường xuyên rà soát, kiểm tra việc công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đảm bảo việc công khai TTHC đầy đủ, khoa học.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, đảm bảo đúng hạn và đúng quy định của pháp luật; Thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp (nêu rõ lý do) và hẹn ngày trả kết quả theo quy định đối với 100% trường hợp hồ sơ trễ hẹn. Không có hồ sơ trễ hẹn do lỗi chủ quan của cán bộ, công chức.

- Tiếp tục thực hiện đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông phải xây dựng và triển khai thực hiện Quy chế phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan theo hướng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện.

- Đảm bảo 100% TTHC đều thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Kết quả giải quyết đúng và sớm hạn hàng

năm đạt trên 98%, trong đó không có lĩnh vực (hoặc thủ tục nào có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hơn trên 2%. Không để phòng, công chức chuyên môn trực tiếp nhận hồ sơ TTHC mà không thông qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Không đặt thêm thành phần hồ sơ, phí, kéo dài thời gian giải quyết hoặc những quy định riêng so với quy định của pháp luật để gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia giải quyết thủ tục hành chính phải được hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, đầy đủ để hoàn thiện hồ sơ. Không để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đi lại quá một lần để nộp hồ sơ (khi hồ sơ đã hoàn thiện đúng theo quy định hoặc nhận kết quả giải quyết).

- Bố trí công chức có nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho tổ chức và hoạt động của bộ phận này được bố trí theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (GYPAKN) của người dân; bố trí hộp thư tiếp nhận GYPAKN, công bố đường dây nóng (số điện thoại của lãnh đạo đơn vị, số điện thoại của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính-VP UBND tỉnh), mở rộng hình thức tiếp nhận thông qua hộp thư công vụ, trang thông tin điện tử của cơ quan, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, tổ chức đóng góp ý kiến. Nâng cao chất lượng xử lý, giải quyết GYPAKN để cơ quan hoạt động ngày càng tốt hơn. Phản hồi kết quả giải quyết GYPAKN kịp thời đến người dân.

4. Về cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

4.1. Thực trạng (xếp hạng 01/18):

Thực hiện tốt việc rà soát, sắp xếp, kiện toàn bộ máy, tinh giản biên chế nhằm cụ thể hóa các chủ trương của Đảng về sắp xếp, tinh gọn bộ máy, nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập được quy định tại Nghị quyết số 18 NQ/TW và Nghị quyết số 19/NQ-TW, Nghị định 107/2020/NĐ-CP,...

4.2. Giải pháp:

Để thực hiện công tác cải cách tổ chức bộ máy ngày càng tốt hơn, cần quan tâm thực hiện các nội dung sau đây:

- Tiếp tục rà soát, sắp xếp lại, kiện toàn tổ chức bên trong sở, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc theo đúng quy định hiện hành, đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng theo quy định.

- Thực hiện nghiêm quy chế hoạt động của cơ quan, nội quy cơ quan, dân chủ cơ sở, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử...; quy chế phối hợp với các cơ quan, đơn vị khác; thực hiện tốt nội dung đã được phân cấp, ủy quyền, phân quyền và đề xuất nội dung phân cấp hoặc điều chỉnh việc phân cấp để đảm bảo tính hợp lý, hiệu quả, chủ động và quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong

thực hiện chức năng, nhiệm vụ; phối hợp tốt với các đơn vị có liên quan trong triển khai, thực hiện nhiệm vụ chung; thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện tốt công tác tinh giản biên chế công chức và số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập, đảm bảo đúng lộ trình.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc chuyển đổi vị trí công tác đối với một số chức danh theo quy định của pháp luật. Hàng năm, các cơ quan, đơn vị cần tiến hành rà soát tổng hợp, xây dựng và triển khai Kế hoạch định kỳ chuyển đổi vị trí công tác chung đơn vị sự nghiệp thuộc thẩm quyền quản lý để góp phần chủ động phòng ngừa tham nhũng, tạo ra môi trường làm việc thân thiện, thoải mái để công chức, viên chức nâng cao năng lực, trình độ, từng bước nâng cao chất lượng hoạt động công vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

- Không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị thiếu tinh thần trách nhiệm, lợi dụng quyền hạn để những nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi tham gia giải quyết TTHC. Không vi phạm Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính Nhà nước; Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC.

- Rà soát điều kiện, tiêu chuẩn, trình độ CBCCVC để đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, kỹ năng...theo chức danh, chức vụ, vị trí việc làm và phù hợp với quy hoạch hoặc có lộ trình tinh giản biên chế cụ thể đối với các trường hợp chưa đạt chuẩn mà không thể đào tạo. Thực hiện việc bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý, đảm bảo đúng đối tượng, tiêu chuẩn, điều kiện và đúng quy trình. Tuyển dụng, thi thăng hạng viên chức theo phân cấp và đúng quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ CBCCVC.

5. Cải cách chế độ công vụ

5.1. Thực trạng (xếp hạng 01/18):

Thực hiện bố trí công chức, viên chức đúng theo vị trí việc làm, công tác tuyển dụng viên chức được quan tâm thực hiện, công tác bổ nhiệm lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị trực thuộc sở thực hiện đúng theo quy trình, công chức được bổ nhiệm đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện; công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn được chú trọng; công chức, viên chức có tinh thần trách nhiệm đối với công việc, văn hóa giao tiếp ứng xử đối với cá nhân, tổ chức được nâng cao, hạn chế thấp nhất tình trạng vụ lợi, những nhiễu khi thực thi công vụ.

5.2. Giải pháp:

Thường xuyên rà soát hoàn thiện các nội dung về vị trí việc làm của công chức, viên chức cơ quan sau khi thực hiện sắp xếp tổ chức lại bộ máy; thực hiện tốt công tác tuyển dụng viên chức, công tác bổ nhiệm công chức lãnh đạo, quan tâm nhiều hơn công tác đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức đảm bảo chuyên nghiệp, năng động, trách nhiệm, phục vụ

Nhân dân tốt hơn; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

6. Về cải cách tài chính công

6.1. Thực trạng (xếp hạng 03/18):

Trong công tác quản lý về tài chính, không để xảy ra sai phạm về sử dụng kinh phí, thực hiện tốt các quy chế chi tiêu nội bộ và quản lý tài sản công, thực hiện tốt công khai minh bạch.

6.2. Giải pháp:

Để thực hiện tốt công tác cải cách tài chính công trong thời gian tới, cần tiếp tục quan tâm thực hiện tốt các nội dung sau:

- Thường xuyên rà soát, kịp thời điều chỉnh quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công tại cơ quan và các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc đảm bảo đúng quy định pháp luật.

- Thực hiện sử dụng kinh phí quản lý hành chính đúng quy định pháp luật. Kịp thời thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách. Thực hiện tốt việc công bố công khai tài chính.

- Sử dụng có hiệu quả tài sản công, thực hiện tốt việc tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị. Thực hiện tốt Nghị định số 167/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định việc sắp xếp lại, xử lý tài sản công.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời chấn chỉnh, xử lý những trường hợp sai phạm trong quản lý, sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước.

- Thực hiện đúng quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập .

- Xây dựng các phương án tự chủ cho các đơn vị sự nghiệp công lập.

7. Về Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số

7.1. Thực trạng (xếp hạng 02/18):

Ưu điểm: Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 đạt 100% (đối với TTHC đủ điều kiện); sử dụng hiệu quả phần mềm quản lý văn bản và điều hành, chữ ký số; tỷ lệ trao đổi văn bản liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức cao; cổng thông tin điện tử của các cơ quan được quan tâm, kịp thời cập nhật các thông tin về lĩnh vực quản lý nhà nước của các đơn vị; công tác áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001: 2015) được thực hiện đầy đủ.

Hạn chế: Cá nhân, tổ chức thường ít sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 do thói quen nộp hồ sơ trực tiếp đến bộ phận một cửa.

7.2. Giải pháp:

Để nâng cao chỉ số xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, cần thực hiện các nội dung sau:

- Tiếp tục triển khai, thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 20/10/2020 của Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020-2025 tại đơn vị.

- Chú trọng việc ban hành và triển khai kế hoạch công nghệ thông tin của cơ quan, thực hiện tốt chế độ thông tin báo cáo, kịp thời báo về cơ quan chức năng những khó khăn, vướng mắc khi triển khai nhiệm vụ.

- Tiếp tục cung cấp dịch vụ công mức 3, 4 đối với 100% thủ tục hành chính (*đủ điều kiện*); nghiên cứu, áp dụng các giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ được xử lý mức độ 3, 4.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin về lĩnh vực quản lý nhà nước của đơn vị lên cổng thông tin điện tử của các đơn vị, đảm bảo kịp thời, đầy đủ, thuận tiện truy cập.

- Thực hiện tốt việc công bố và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng (ISO).

- 100% hoạt động chỉ đạo, điều hành và quản trị nội bộ của các cơ quan nhà nước được thực hiện trên môi trường mạng; 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (*trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật*) được thực hiện hoàn toàn dưới dạng điện tử.

- 100% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh được xử lý trên môi trường mạng (*trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước*).

- 100% chế độ báo cáo, chỉ tiêu tổng hợp báo cáo định kỳ và báo cáo thống kê về kinh tế - xã hội phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu số trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh.

- Duy trì 100% cán bộ, công chức sử dụng hộp thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc thông qua hộp thư điện tử chuyên ngành, đảm bảo cung cấp hộp thư điện tử cho cán bộ, công chức sử dụng và đáp ứng yêu cầu về bảo mật, an toàn thông tin.

- Tiếp tục đề nghị kiểm thử, nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được tích hợp công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia (*áp dụng cho các dịch vụ đáp ứng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ*) đạt 100% .

- Phần đầu tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến đạt từ 80% trở lên; Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến của các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên tổng số hồ sơ được xử lý của các TTHC cung cấp mức độ 3, 4: 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến của dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên tổng số hồ sơ được xử lý của các TTHC cung cấp mức độ 4: 100%.

- Tiếp tục thực hiện và duy trì tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100% tại các cấp theo lộ trình quy định.

- Thực hiện hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 hoặc TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

8. Về công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình:

8.1. Thực trạng:

Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch quy hoạch phát triển ngành; các chế độ, định mức, tiêu chuẩn về tài chính và quản lý, sử dụng tài sản công; kết quả thu - chi ngân sách, quy chế chi tiêu nội bộ và quản lý, sử dụng tài sản công; công khai, minh bạch mua sắm từ ngân sách nhà nước, quản lý, sử dụng tài sản công...qua nhiều kênh thông tin và truyền thông. Đồng thời, cung cấp các thông tin theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

Tổ chức và thực hiện tốt các cuộc đối thoại, tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân; công khai số điện thoại đường dây nóng.

8.2. Giải pháp:

- Tiếp tục tổ chức và thực hiện tốt các cuộc đối thoại, tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân; công khai số điện thoại đường dây nóng;... Áp dụng những cách thức mới trong tiếp nhận đề xuất từ người dân, doanh nghiệp như hộp thư điện tử trên các cổng thông tin điện tử hoặc gửi tin nhắn qua số điện thoại di động công khai... để giải quyết điểm nghẽn trong thông tin, tuyên truyền và thực hiện tốt trách nhiệm giải trình.

- Chủ động, kịp thời nắm bắt, phúc đáp, phản hồi khi nhận được những yêu cầu, đề xuất của người dân. Các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xem xét, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các đơn thư khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân về Pháp lệnh Thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn về các nội dung, vấn đề mà người dân có quyền được biết, được bàn, được tham gia hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

- Thực hiện nghiêm túc, thực chất công tác đánh giá, chấm điểm việc thực hiện công tác dân vận trong các cơ quan Nhà nước.

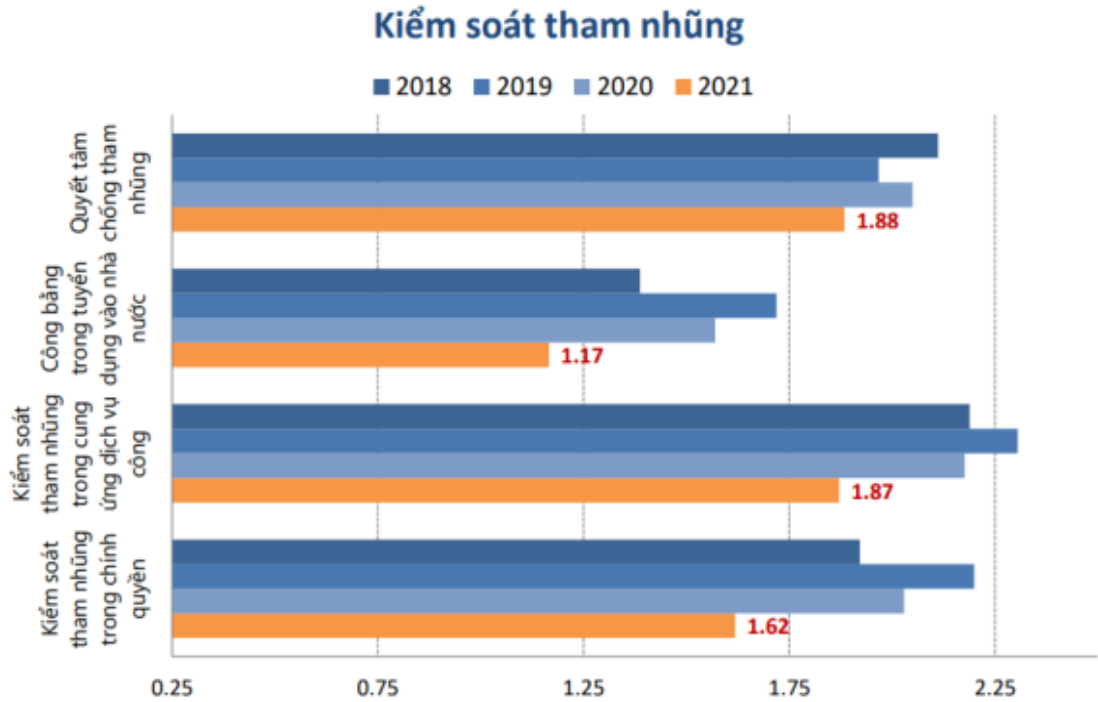
9. Về Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)

9.1. Thực trạng:

Chỉ số “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

- Phản ánh cảm nhận của người dân khi sử dụng dịch vụ giáo dục công: phụ huynh học sinh tiểu học không phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn.

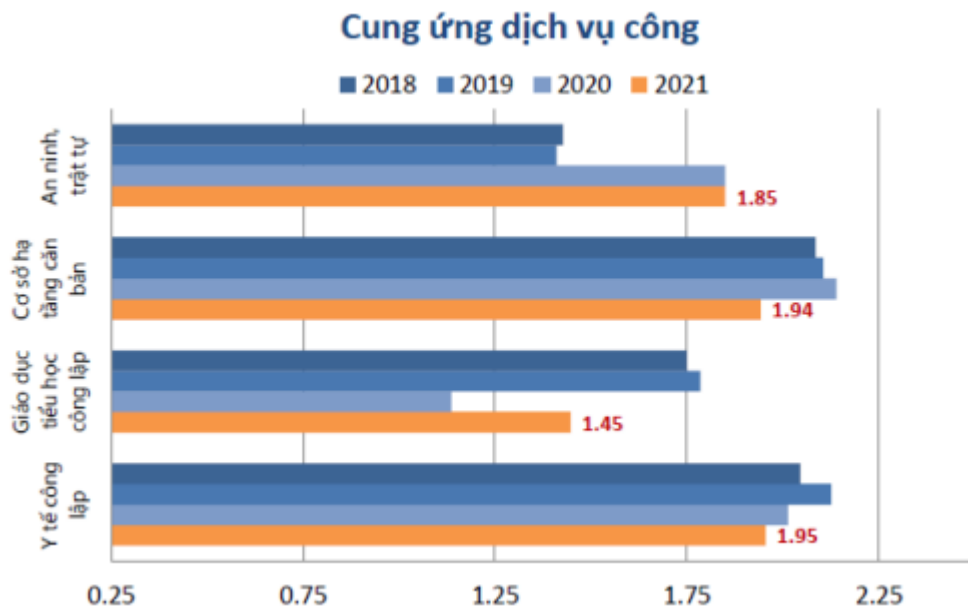
- Kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ chủ trì: phụ huynh học sinh tiểu học không phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn 62.97% (***tỷ lệ phụ huynh học sinh tiểu học phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn 37.3%***).



Chỉ số “Cung ứng dịch vụ công”

Giáo dục tiểu học công lập: Đo lường sự hài lòng của người dân thông qua đánh giá mức độ tiếp cận đối với trường học (khoảng cách đến trường, thời gian đến trường), nhận xét về chất lượng dạy học và tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/ phường.

Kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ chủ trì: **Giáo dục tiểu học công lập 1.45 (2020: 1.14 điểm)**, chiếm tỷ lệ thấp nhất trong nhóm Cung ứng dịch vụ công năm 2021.



- Người dân yêu cầu chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học phải được cải thiện, để đáp ứng nhu cầu, trong khi nguồn lực đầu tư của tỉnh còn hạn chế (**Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường 4.01/8 điểm**).

9.2. Giải pháp:

Thực hiện nghiêm túc Công văn số 2096/SGD&ĐT-KHTC ngày 18 tháng 8 năm 2022 về thực hiện các khoản thu, chi và sử dụng có hiệu quả các nguồn thu hợp pháp trong các cơ sở giáo dục công lập từ năm học 2022-2023, không tổ chức thu các khoản thu ngoài qui định hiện hành.

Tiếp tục nâng cao chất lượng giáo dục tiểu học, thực hiện tốt các hướng dẫn chuyên môn đầu năm học theo chỉ đạo của Sở Giáo dục và Đào tạo. Kịp thời báo cáo vướng mắc khó khăn về cấp trên để tháo gỡ.

10. Về Chỉ số hài lòng (SIPAS)

10.1. Thực trạng:

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2021 giảm 4.26 điểm, xếp hạng 15/21 trong nhóm sở, ngành.

Một số người dân, doanh nghiệp ngại tiếp xúc và còn đánh giá một cách chủ quan, theo cảm tính hoặc đánh giá cho xong việc, dẫn đến kết quả chưa thật sự phản ánh đúng thực chất hoạt động của các cơ quan, đơn vị được khảo sát.

Nguyên nhân:

Công tác thông tin, tuyên truyền về chỉ số hài lòng còn hạn chế nên việc người dân, doanh nghiệp chưa hiểu hết vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của chỉ số. Đồng thời, tâm lý còn e ngại của người dân, doanh nghiệp khi tham gia thực hiện đánh giá sự phục vụ của cơ quan nhà nước, nhất là đối với những nơi mà người dân thường có nhu cầu đến liên hệ giải quyết công việc.

10.2. Giải pháp:

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS năm 2021, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao, chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều tổ chức, cá nhân mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá nguyên nhân khách quan, chủ quan và triển khai các giải pháp cải thiện, khắc phục.

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa, nội dung của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính trong hệ thống chính trị và Nhân dân.

- Tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức đối với người dân, tổ chức. Chú trọng tiến độ thực hiện nhiệm vụ, hoàn thành trước hoặc đúng hạn. Thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp (nêu rõ lý do) và hẹn ngày trả kết quả theo quy định đối với 100% trường hợp hồ sơ trễ hạn.

- Rà soát, đơn giản hóa TTHC (cắt giảm thời gian, thành phần giấy tờ không cần thiết) tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công tại Sở.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

(Phụ lục chi tiết đính kèm)

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công và Chỉ số hài lòng của Sở Giáo dục và Đào tạo, đề nghị các Phòng, Thanh tra Sở, đơn vị trực thuộc Sở, Phòng Giáo dục và Đào tạo chủ động triển khai thực hiện các công việc được phân công trong kế hoạch. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để được hướng dẫn ./.

Nơi nhận:

- Giám đốc Sở GD&ĐT (để b/c);
- Phó Giám đốc Sở GD&ĐT;
- Các phòng, Thanh tra Sở(để thực hiện);
- Phòng GD&ĐT các huyện, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Luyện

Phụ lục

**CÁC NHIỆM VỤ CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH,
CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SGD&ĐT ngày tháng năm 2022 của Sở Giáo dục và Đào tạo)

STT	Nội dung	Kết quả	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
I	Công tác chỉ đạo, điều hành về CCHC					
1	Xây dựng và triển khai Kế hoạch CCHC, Kế hoạch tuyên truyền CCHC	Kế hoạch	Tháng 01 hằng năm	Văn phòng Sở	Phòng TCCB, QLCLGD&CNTT, KHTC	
2	Thực hiện các nhiệm vụ của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	Văn bản	Thường xuyên	Các phòng, Thanh tra Sở	Các phòng có liên quan	
3	Công tác thông tin, báo cáo	Báo cáo chấm điểm	Định kỳ và đột xuất	Văn phòng Sở	Các phòng có liên quan	
4	Giải pháp phòng chống tham nhũng, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra	Kế hoạch	Thường xuyên	Thanh tra Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở.	
II	Cải cách thể chế					
1	Tham mưu xây dựng văn bản QPPL theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền phù hợp với quy định của pháp	Danh mục VBQPPL	Năm 2022	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	

STT	Nội dung	Kết quả	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
	luật và tình hình thực tế của địa phương					
2	Rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật	Danh mục VBQPPL	Năm 2022	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	
III	Cải cách TTHC					
1	Xây dựng các kế hoạch liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022	Kế hoạch	Tháng 01 hằng năm	Văn phòng Sở	Các phòng có liên quan	
2	Rà soát, đánh giá các quy định, thủ tục hành chính	Báo cáo kết quả rà soát	Quý II, III hằng năm	Văn phòng Sở	Các phòng có liên quan	Hằng năm đề xuất tối thiểu 02 TTHC được đơn giản hóa
3	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền của Sở GD&ĐT	Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị	Thường xuyên trong năm	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	
VI	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước					
1	Xây dựng kế hoạch biên chế hàng năm và trình Sở Nội vụ	Kế hoạch	Hàng năm	Phòng TCCB	Các đơn vị trực thuộc	
2	Ban hành quyết định phân bổ biên chế	Quyết định	Sau khi có	Phòng TCCB	Các Phòng, Thanh	

STT	Nội dung	Kết quả	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
			Quyết định UBND tỉnh		tra Sở, các đơn vị trực thuộc	
3	Sắp xếp lại tổ chức bộ máy của cơ quan, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.	Kết quả sắp xếp	Sau khi có Quyết định UBND tỉnh	Phòng TCCB	Các Phòng, Thanh tra Sở, các đơn vị trực thuộc	
4	Xây dựng Kế hoạch thực hiện định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức theo Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ.	Kế hoạch	Hàng năm	Phòng TCCB	Các Phòng, Thanh tra Sở, các đơn vị trực thuộc	
V	Cải cách chế độ công vụ					
1	Phê duyệt tuyển dụng các đơn vị trực thuộc Sở, Phòng GD&ĐT các huyện, thành phố	Kết quả thi tuyển	Hàng năm	Phòng TCCB	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	
2	Triển khai thực hiện có hiệu quả các quy định của Trung ương về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ CBCCVN	Các văn bản có liên quan	Hàng năm	Phòng TCCB	Các cơ quan, đơn vị	
3	Xây dựng và triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng Công chức, viên chức	Kế hoạch	Hàng năm	Phòng TCCB	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	
4	Kiểm tra về chấp hành giờ giấc làm việc, văn hóa giao tiếp nơi công sở, việc tuyển dụng, sử dụng, quản lý	Công văn	Thường xuyên trong năm	Phòng TCCB	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	

STT	Nội dung	Kết quả	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
	viên chức.		2022			
VI. Cải cách tài chính công						
1	Báo cáo định kỳ hàng năm về tình hình thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với cơ quan nhà nước và cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập	Báo cáo	Hàng năm	Phòng Kế hoạch tài chính		
2	Thực hiện tốt quy định về quy chế chi tiêu nội bộ, công khai tài chính và phòng chống tham nhũng, lãng phí	Quyết định	Hàng năm	Phòng Kế hoạch tài chính		
VII. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số						
1	Triển khai Kế hoạch tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện chuyển đổi số trong quản lý và trong dạy học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo giai đoạn 2021-2025	Báo cáo	Thường xuyên	Phòng Khảo thí, QLCLGD&CNTT	Các phòng có liên quan	
2	Triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành VNPT-iOffice và nâng cao tỷ lệ liên thông		Năm 2022	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	

STT	Nội dung	Kết quả	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
	văn bản điện tử.					
3	Duy trì tỷ lệ 100% CBCC sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc		Năm 2022	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	
4	Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:20151 tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.		Năm 2022	Văn phòng Sở	Các phòng, Thanh tra Sở	
VIII	Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công					
1	Thực hiện các khoản thu, chi và sử dụng có hiệu quả các nguồn thu hợp pháp trong các cơ sở giáo dục công lập	Công văn		Phòng KHTC	Đơn vị trực thuộc Sở; Phòng GD&ĐT	
2	Nâng cao chất lượng giáo dục tiểu học	Hướng dẫn		Phòng GDMN-GDTH	Phòng GD&ĐT	
IX	Chỉ số hài lòng					
1	Kế hoạch đo lường sự hài lòng	Kế hoạch	Quý IV	Văn phòng	Tổ chức, cá nhân	
2	Báo cáo đo lường sự hài lòng	Báo cáo	Quý IV	Văn phòng	Tổ chức, cá nhân	