UBND HUYỆN GIA LÂM
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHIA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:/ 21 KH-GD&ĐT

Gia Lâm, ngày 10 tháng 3 năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) của ngành Giáo dục Gia Lâm năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 76/KH-UBND ngày 03/3/2022 của UBND Huyện về cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) trên địa bàn huyện Gia Lâm;

Để tiếp tục cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) của ngành Giáo dục Gia Lâm năm 2022, Phòng Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận trong cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo, các đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các đơn vị trường học trên địa bàn Huyện.

- Kết quả Chỉ số SIPAS trong lĩnh vực giáo dục được thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhân dân trên địa bàn Huyện; qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Phấn đấu năm 2022, Chỉ số SIPAS cấp Tiểu học trên địa bàn Huyện đạt trên 95%. (Theo kế hoạch của Sở Giáo dục và Đào tạo)

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch của UBND Huyện.

- Các bộ phận trong cơ quan, các trường học xác định rõ mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công trong giáo dục là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động, xem đây là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC) thuộc lĩnh vực giải quyết.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Về tiếp cận dịch vụ

- Tiếp tục cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về các cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định, thủ tục hành chính

có liên quan trực tiếp đến lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo trên cổng thông tin của Phòng GD&ĐT, trường học, xã, thị trấn, huyện....

- Hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng, cụ thể đối với những vướng mắc của người dân, tổ chức về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, về nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến giáo dục.

2. Về thủ tục hành chính

- Công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ tra cứu các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo để tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng thông tin điện tử của Huyện.

- Tiếp tục bổ sung thêm các hồ sơ mẫu đối với 30 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo để giải quyết.

- Rà soát các thủ tục thuộc lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo giải quyết đã được UBND Thành phố công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp rà soát, đánh giá hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đang triển khai; khắc phục ngay những hạn chế, đề xuất biện pháp, giải pháp khuyến khích, thu hút người dân, tổ chức tham gia sử dụng.

- Tiếp tục tổ chức, tuyên truyền cho học sinh cấp THCS về các dịch vụ công trực tuyến tại các buổi sinh hoạt chuyên đề.

3. Về công chức giải quyết thủ tục hành chính

- Rà soát, bảo đảm việc bố trí đội ngũ công chức,viên chức, nhân viên phụ trách phối hợp tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa của Huyện, tại các nhà trường.

- Thực hiện đúng quy trình khi tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện nghiêm túc việc nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận,

giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).

4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Tăng cường theo dõi, kiểm tra quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, kịp thời xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, không để hồ sơ trễ hạn.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC để xảy ra sai sót, quá hạn đối với việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

5. Về tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định.

- Bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các nhà trường.

- Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị.

- Xây dựng chuyên mục "Phản ánh kiến nghị" trên Cổng thông tin điện tử của Phòng Giáo dục và Đào tạo, các trường.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) của ngành Giáo dục Gia Lâm năm 2022 xong trước ngày 15/3/2022;

- Định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện lồng ghép vào báo cáo Cải cách hành chính quý I, 6 tháng, 9 tháng, báo cáo năm kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính năm 2022 của ngành Giáo dục và Đào tạo huyện.

- Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức toàn ngành về nội dung của Kế hoạch này.

2. Trách nhiệm của các trường thuộc Huyện.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về kết quả thực hiện công tác CCHC, về kết quả đo sự hài long của người dân đối với các nhà trường (nếu có) để góp phần

giúp cho cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhân dân nắm, hiểu rõ việc tổ chức thực hiện của ngành.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, xác định nội dung trọng tâm, giải pháp thực hiện đảm bảo đạt mục tiêu, yêu cầu đề ra.

Phòng Giáo dục và Đào tạo yêu cầu các bộ phận chuyên môn, các nhà trường nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh (nếu có) kịp thời báo cáo lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Các trường học thuộc Huyện
- Tổ chuyên môn thuộc Phòng GD&ĐT;
- Phòng Nội vụ Gia Lâm;
- Lưu: VT.

TRƯỞNG PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
H. GIA LÂM - T.P HÀ NỘI

Hoàng Việt Cường

NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN (KH SIPAS)

(Kèm theo Kế hoạch số 21 /KH-GD&ĐT ngày 10 / 3 /2022 của Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Gia Lâm)

TT	Nội dung	Sản phẩm	Đơn vị thực hiện	Tiến độ thời gian	Ghi chú
1	Tuyên truyền, niêm yết, công khai đầy đủ thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC tại: Bộ phận Một cửa của Huyện trên hệ thống Cổng/Trang thông tin điện tử của Huyện.	Niêm yết thường xuyên, kịp thời TTHC	-Phòng Giáo dục và Đào tạo; -Trường học	Thường xuyên	
2	Mở rộng các hình thức tuyên truyền về TTHC, cách sử dụng và những tiện ích dịch vụ công đến Học sinh,	-Chuyên đề -Tài liệu tuyên truyền	Các nhà trường	Lồng ghép trong năm học	
3	- Báo cáo tình hình rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa TTHC thuộc trách nhiệm của Phòng Giáo dục và Đào tạo	Báo cáo	Phòng Giáo dục và Đào tạo	Theo tiến độ của UBND huyện, SGD&ĐT	
4	Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Phòng GD&ĐT, Trường học - Trang Thông tin điện tử Phòng GD&ĐT, trường học.	Danh mục, Qui trình GQ TTHC	-Phòng Giáo dục và Đào tạo; -Trường học	Thường xuyên	
5	Báo cáo rà soát, đánh giá hiệu quả tuyển sinh trực tuyến đang triển khai cung cấp để đề xuất khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế	- Văn bản triển khai - Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng tuyển sinh	Phòng Giáo dục và Đào tạo	Theo kế hoạch tuyển sinh của Sở Giáo dục và Đào tạo	
5	Tổng hợp kết quả tự khảo sát sự hài lòng sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo	Báo cáo	Phòng GD&ĐT	Hằng quý	
7	Xây dựng chuyên mục "Phản ánh kiến nghị" trên Cổng thông tin điện tử của Ngành Giáo dục và Đào tạo để khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối vưới các dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục.	Chuyên mục	Phòng GD&ĐT	Hoàn thành trước tháng 8/2022	