

## BÁO CÁO CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

#### 1. Thực trạng triển khai Thủ tục hành chính

Đắk Nông có 08 huyện, thị xã; 71 xã, phường, thị trấn. Năm học 2016-2017, toàn tỉnh có 385 cơ sở giáo dục, trong đó có 01 Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học, 01 Trung tâm Giáo dục học sinh dân tộc, 01 Trung tâm Hỗ trợ phát triển Giáo dục hoà nhập tỉnh, 01 Trung tâm Giáo dục thường xuyên tỉnh và 07 Trung tâm Giáo dục thường xuyên-Giáo dục nghề nghiệp cấp huyện. Toàn tỉnh có 157.588 học sinh, trong đó có 49.577 học sinh là người dân tộc thiểu số (chiếm 31,45%), cụ thể như sau:

Giáo dục mầm non: toàn tỉnh có 116 trường/1.146 lớp với 34.545 trẻ, trong đó, số trẻ dân tộc thiểu số là 9.306 trẻ (chiếm 26,9%).

Giáo dục phổ thông: toàn tỉnh có 258 trường. Trong đó: Tiểu học có 144 trường/2.391 lớp; THCS có 83 trường/1.726 lớp và THPT có 31 trường/510 lớp (trong đó có 01 trường THPT chuyên). Tổng số học sinh là 123.043 học sinh, cụ thể: cấp Tiểu học có 66.376 học sinh, số học sinh dân tộc thiểu số 24.414 học sinh (chiếm 36,78%); cấp THCS có 38.907 học sinh, số học sinh dân tộc thiểu số là 12.220 học sinh (chiếm 31,36%) và cấp THPT có 17.760 học sinh, số học sinh dân tộc thiểu số là 3.805 học sinh (chiếm 21,42%).

Giáo dục thường xuyên: có 01 Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học, 01 Trung tâm GDTX tỉnh, 07 Trung tâm GDTX-GDNN cấp huyện và 71 Trung tâm học tập cộng đồng. Tổng số học viên là 646 học viên cấp THPT.

Tổng số thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc quản lý chuyên ngành lĩnh vực giáo dục và đào tạo gồm 119 thủ tục, trong đó có 74 thủ tục cấp tỉnh, 39 thủ tục cấp huyện và 06 thủ tục cấp xã.

Các thủ tục hành chính đều được công bố trên cổng/ trang thông tin điện tử của các đơn vị ở mức độ 2.

#### 2. Nhận xét đánh giá

##### a. Thuận lợi

Được sự quan tâm chỉ đạo của Đảng ủy, Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo, Công tác cải cách hành chính đã được triển khai kịp thời và có những kết quả đáng khích lệ như: Giảm thiểu về thời gian so với quy định, hạn chế sự đi lại nhiều lần của tổ chức và cá nhân so với trước đây; việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đi vào nề nếp. Công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện theo đúng quy trình, quy định. Công tác công khai TTHC được thực hiện đầy đủ, đúng quy định tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận TTHC được dễ dàng, hiệu quả.

#### b. Khó khăn

Trang thiết bị tại Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo đã xuống cấp, hư hỏng do mua sắm đã lâu và một số máy tính đã quá cũ không được nâng cấp, duy tu, bảo dưỡng định kỳ.

Cán bộ đầu mối, kiêm nhiệm làm công tác cải cách hành chính chưa được bồi dưỡng, tập huấn đầy đủ về chuyên môn, nghiệp vụ công tác cải cách hành chính.

Lề lối, thói quen cũ của người dân, tổ chức khi tham gia các thủ tục hành chính, chưa tra cứu tìm hiểu các quy trình, cách thức trước khi thực hiện thủ tục hành chính.

## **II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VÀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

1. Việc ban hành các văn bản, lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện các văn bản của cấp trên liên quan đến công tác cải cách hành chính

Thực hiện các văn bản chỉ đạo cấp trên của trung ương, địa phương Sở Giáo dục và Đào tạo chỉ đạo Văn phòng xây dựng các văn bản chỉ đạo triển khai, thực hiện chương trình, kế hoạch phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, cụ thể:

Ban hành Quyết định số 2491/QĐ-SGDĐT ngày 30/12/2016 về việc Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2017, Trong Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2017 của Sở Giáo dục và Đào tạo đã xác định đầy đủ các nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo Chương trình CCHC của Chính phủ, của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định. Các kết quả đã xác định rõ ràng, cụ thể và phân công trách nhiệm triển khai thực hiện của cơ quan, đơn vị (xây dựng theo khung kế hoạch Logic);

Quyết định số 587/QĐ-SGDĐT ngày 13 tháng 2 năm 2017 về việc thành lập Ban chỉ đạo cải cách hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo; Quyết định số

597/QĐ-SGDĐT ngày 20 tháng 2 năm 2017 về việc Ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo cải cách hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo;

Quyết định số 588/ QĐ-SGDĐT ngày 13 tháng 2 năm 2017 về việc thành lập Ban chỉ đạo thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Kế hoạch số 1184/KH-SGDĐT ngày 07/7/2017 về việc triển khai chương trình số 14-CTr/TU ngày 04/5/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 18/11/2016 của Tỉnh ủy Đắk Nông về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2016-2020.

Kế hoạch số 1197/KH-SGDĐT ngày 10/7/2017 về việc thực hiện cải thiện môi trường giáo dục góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các văn bản liên quan đến cải cách hành chính

Đảng ủy, Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo đặc biệt quan tâm; công tác quán triệt, phổ biến được lồng ghép trong các cuộc họp Đảng ủy, giao ban, hội nghị, hội họp...; Qua đó, cán bộ, công chức hiểu và thực hiện có hiệu quả công tác CCHC.

3. Công tác kiểm tra giám sát, sơ kết, tổng kết, hội nghị, hội thảo đối với công tác cải cách hành chính

Nhằm tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các hoạt động về Cải cách hành chính tại các cơ quan Văn phòng Sở và các đơn vị trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Kế hoạch số 961/KH-SGDĐT, ngày 02/6/2017 về việc Kiểm tra công tác cải cách hành chính tại các đơn vị trực thuộc và các Phòng chuyên môn thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2017; Công văn số 300/SGDĐT-VP, ngày 27/2/2017 về việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các trường được công nhận đạt chuẩn quốc gia; Quyết định số 851/QĐ-SGDĐT ngày 16/5/2017 về việc thành lập đoàn Kiểm tra công vụ.

Ngoài ra nhằm tạo ra không khí sôi nổi, cổ vũ động viên các cá nhân, tập thể phấn đấu thực hiện hiệu quả nhiệm vụ cải cách hành chính; khơi dậy sức sáng tạo cho cán bộ, công chức, viên chức trong toàn ngành, Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Kế hoạch số 717/KH-SGDĐT, ngày 03 tháng 5 năm 2017 về việc phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo giai đoạn 2017-2020. Việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính được xem là tiêu chí để đánh giá hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, giáo viên và nhân viên hàng năm, là tiêu chí để bình xét thi đua khen thưởng cá nhân, tổ chức.

### III. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Việc ban hành quyết định quy định các bộ thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp; Sở Giáo dục và Đào tạo đã tham mưu UBND tỉnh Quyết định số 1046/QĐ-UBND ngày 28/6/2016 về công bố TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo; Quy chế tuyển sinh; Hệ thống văn bằng, chứng chỉ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo và Quyết định số 1044 /QĐ-UBND ngày 28/6/2016 về công bố TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã, về lĩnh vực giáo dục và đào tạo có 92 thủ tục hành chính, trong đó có 52 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh và 35 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện và 05 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã. Quy trình thủ tục hành chính được xây dựng trình tự và được công bố niêm yết theo thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và duy trì, cập nhật Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính: tại Bảng niêm yết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công khai trên Website của Sở (Địa chỉ trang Web: <http://daknong.edu.vn>).

3. Việc rà soát, kiểm tra cắt giảm các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền:

Để công tác cải cách hành chính tiếp tục được đẩy mạnh, nhằm bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai minh bạch, Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Công văn số 414/SGDDĐT-VP, ngày 15/3/2017 về việc thực hiện Quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ tới các Phòng Giáo dục và Đào tạo, đơn vị trực thuộc; Quyết định số 647/QĐ-SGDĐT, ngày 17/3/2017 về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định hiện hành, thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo, trong đó 17 thủ tục hành chính đã được cắt giảm thời gian thực hiện so với quy định hiện hành. Không quy định thêm và kiên quyết loại bỏ những quy trình khâu trung gian, giấy tờ không cần thiết, không để xảy ra tình trạng khép kín thiếu công khai minh bạch dễ phát sinh tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính với người dân và tổ chức.

4. Việc tiếp nhận, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức, doanh nghiệp về thủ tục hành chính.

Ban hành công văn số 414/SGDDĐT-VP ngày 13/5/2017 về thực hiện quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ. Trong

đó yêu cầu tất cả các đơn vị trực thuộc phải niêm yết số điện thoại phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với đơn vị khi giải quyết TTHC

5. Việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động cung cấp Cung cấp dịch vụ công

Áp dụng sử dụng phần mềm văn phòng điện tử Ioffice trong quản lý văn bản, hiện tại phần mềm đang chạy ổn định và không có sự cố gì xảy ra.

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định 687/QĐ-UBND ngày 25/4/2017 về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hỗ trợ các hoạt động dạy – học, nghiên cứu khoa học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo giai đoạn 2016-2020 định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Áp dụng có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 trong cơ quan Văn phòng Sở. Đang xây dựng phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 ở một số TTHC.

6. Việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp;

Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo Văn phòng Sở và các đơn vị trực thuộc về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước tại các Hội nghị, hội họp như giao ban, hội nghị sơ kết, tổng kết...

Hiện tại, Sở Giáo dục và Đào tạo đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của tổ chức, người dân tại bộ phận một cửa của Văn phòng Sở.

Hình thức đo sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi tham gia thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Cá nhân, tổ chức đến tham gia thủ tục hành chính tại Sở Giáo dục và Đào tạo; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi phiếu khảo sát về đo sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Giáo dục và Đào tạo.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức như sau:

- (1). Về thủ tục hành chính: Mức độ hài lòng 93% (28/30 phiếu).
- (2). Về cán bộ, công chức: Mức độ hài lòng 100% (30/30 phiếu).
- (3) Về thời gian và quy trình giải quyết hồ sơ: Mức độ hài lòng 97% (29/30 phiếu).
- (4). Về phí và lệ phí (nếu có): Mức độ hài lòng 97% (29/30 phiếu).
- (5). Mức độ hài lòng chung: Mức độ hài lòng 93% (28/30 phiếu).

#### **IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

1. Việc công bố, tuyên truyền, phổ biến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Để thực hiện nền hành chính dân chủ, công khai, minh bạch, Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quyết định số 618/QĐ-SGDĐT, ngày 28/2/2017 về việc ban hành quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo; Công văn số 941/SGDĐT-VP ngày 30/5/2017 về việc điều chỉnh quy chế làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trong đó quy định tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo đều được tiếp nhận và trả hồ sơ tại bộ phận một cửa thuộc văn phòng Sở.

Phân công lãnh đạo phụ trách và cán bộ phụ trách tại bộ phận một cửa theo quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về quy chế hoạt động và tiêu chuẩn công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh

2. Kết quả giải quyết các công việc tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông từ ngày 01/01/2017 đến ngày 30/6/2017, Sở Giáo dục và Đào tạo đã tiếp nhận được 101 hồ sơ và xử lý được 101 hồ sơ, cụ thể như sau:

STT	Lĩnh vực giải quyết	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ đã giải quyết		
			Sớm hạn	Đúng hạn	Trễ hạn
1	Thủ cấp bản sao bằng TN THPT.	20		20	0
2	Thủ tục Đính bằng TN THPT.	08		08	0
3	Thủ tục chuyển trường THPT	38	20	18	0
4	Thủ tục công nhận trường MN đạt chuẩn QG	4	0	4	0
5	Thủ tục xác minh văn bằng, chứng chỉ	27	0	27	0

6	Thành lập cơ sở Ngoại ngữ, tin học	1	0	1	0
7	Cấp phép tư vấn du học	3	2	1	0
<b>Tổng cộng</b>		<b>101</b>	<b>42</b>	<b>101</b>	0

Qua kiểm tra, so sánh thành phần hồ sơ thực tế và nội dung được công khai không có thành phần hồ sơ ngoài quy định; các thủ tục hành chính được giải quyết đúng thời hạn.

#### **V. NHỮNG HẠN CHẾ, TỒN TẠI VÀ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC**

Do trụ sở của cơ quan xây dựng nhỏ nên phòng làm việc của hầu hết tất cả các phòng ban đều thiếu cả về số lượng và diện tích chính vì vậy việc sắp xếp chỗ làm việc cho các bộ phận hầu như đều bị thiếu diện tích theo quy định. Diện tích phòng làm việc của bộ phận một cửa chưa đảm bảo diện tích theo quy định,  $9m^2/80m^2$ . Chỗ ngồi chờ còn hạn chế.

Máy vi tính: 01 máy;

Máy fax: 0

Máy in: 01 máy;

Điện thoại cố định: 01 máy.

Ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, máy quạt, tủ đựng hồ sơ đầy đủ.

Sử dụng mạng Internet, thường xuyên cập nhật thông tin từ cổng thông tin điện tử của tỉnh, Wetsibe của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Tuy nhiên, việc sắp xếp như vậy cũng đã tương đối đảm bảo nhu cầu giải quyết công việc.

Một số tổ chức, cá nhân không nắm rõ các quy định hiện hành hoặc thiếu hợp tác với Sở Giáo dục và Đào tạo để thực hiện cải cách hành chính, không thực hiện đúng quy trình của Cơ chế một cửa mà nhờ can thiệp từ các yếu tố khác, gây khó khăn và ức chế cho cán bộ tiếp nhận và trả kết quả cũng như các bộ phận chuyên môn trong quá trình xử lý, làm giảm hiệu quả của Cơ chế này.

Một số ít người dân do thói quen, lề lối cũ nên đã không tìm hiểu về thủ tục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính dẫn đến mang theo hồ sơ không hợp lệ.

#### **IV. GIẢI PHÁP VÀ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

## 1. Giải pháp trong thời gian tới

- Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp, các ngành trong việc nâng cao nhận thức và tổ chức thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo; xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm của công tác CCHC, đảm bảo công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC lĩnh vực giáo dục đào tạo;

- Tiếp tục kiện toàn, nâng cao hiệu quả hoạt động của việc cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông với các cơ quan chức năng trong tỉnh trong việc xử lý các yêu cầu cho tổ chức và công dân.

- Cử cán bộ phụ trách bộ phận một cửa, kiểm soát TTHC tham gia các lớp tập huấn về nâng cao trình độ, chuyên môn về công tác CCHC.

- Đẩy mạnh công tác luân chuyển để tăng tính đa dạng trong chuyên môn cho cán bộ, công chức.

- Tổ chức kiểm tra công tác thực hiện cải cách hành chính; thực hiện công vụ tại các đơn vị trực thuộc, các phòng thuộc Sở theo Kế hoạch;

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác hiện đại hóa nền hành chính nhà nước, áp dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào công tác. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và ứng dụng công nghệ thông tin vào các lĩnh vực trong công tác chuyên môn: Ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ một cửa một cửa liên thông, cải tiến nâng cấp xây dựng Website của sở, cung cấp đầy đủ các thông tin, thủ tục hành chính phục vụ tốt hơn nhu cầu của công dân và tổ chức.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến cho mọi cán bộ công chức và các tổ chức cá nhân biết về hoạt động theo Cơ chế một cửa tại đơn vị thông qua các hình thức như hội nghị cán bộ công chức, tư vấn, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, website,...

- Tiếp tục phổ biến, quán triệt chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 26/7/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc nâng cao tinh thần trách nhiệm của toàn hệ thống chính trị, nhất là đội ngũ, công chức, viên chức và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước nhằm xây dựng, phát triển tỉnh Đắk Nông giàu mạnh.

- Tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

## 2. Đề xuất, kiến nghị

- Quan tâm bố trí kinh phí riêng cho công tác CCHC, đầu tư trang thiết bị hỗ trợ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Xây dựng phần mềm khảo sát để lấy ý kiến ngay



tại Bộ phận một cửa các sở, ngành, ngay sau khi người dân thực hiện xong thủ tục hành chính.

- Tăng cường công tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức nói chung, công chức chuyên trách CCHC nói riêng, thường xuyên tổ chức các hội nghị, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm trong thực hiện CCHC giữa các Sở, ban ngành

- Tổ chức đi học hỏi kinh nghiệm ở các tỉnh có mô hình CCHC có chỉ số CCHC PARINDEX, PAPI, PCI.

Trên đây là báo cáo công tác cải cách thủ tục hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo xin kính gửi Sở Tư pháp để tổng hợp./. *vn*

**Nơi nhận:**

- Sở Tư pháp;
- Website Sở;
- Lưu VT.

**GIÁM ĐỐC**



KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC

*Phan Thanh Hải*

