

Số: /KH-SGDĐT

Ninh Thuận, ngày tháng 02 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị năm 2020

Thực hiện Công văn số 439/UBND-VXNV ngày 28/01/2021 về việc tham mưu chỉ đạo khắc phục những tồn tại hạn chế đã nêu trong báo cáo 414/BC-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh; Báo cáo số 414/BC-UBND ngày 31/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2020;

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị năm 2020 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính của Sở, đảm bảo các mục tiêu Cải cách hành chính của tỉnh; khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, trong thời gian tới tốt hơn.

Tăng cường trách nhiệm của cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính.

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI:

1. Tăng cường kiểm tra định kỳ hàng tháng, quý việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và giải quyết trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp để kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư nguyện vọng của tổ chức, công dân để có biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời.

2. Niêm yết công khai, minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan tại cơ quan, đơn vị hoặc trên trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi và gắn với trách nhiệm tập thể, cá nhân dẫn đến hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng phải xin lỗi, trên cơ sở đó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho phù hợp.

5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính.

6. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức; bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, trách nhiệm, đủ năng lực, trình độ chuyên môn để làm việc tại Trung tâm phục vụ hành

chính công.

7. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ và giải quyết thủ tục hành chính gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức – Hành chính:

- Thường xuyên cập nhật thông tin về thủ tục hành chính khi có sự thay đổi như: sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của Sở và trang Dịch vụ công của tỉnh.

- Niêm yết công khai thủ tục hành chính; phí, lệ phí tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của Sở.

2. Phòng chuyên môn thuộc Sở:

- Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính triển khai thực hiện nội dung Kế hoạch này.

- Thường xuyên cập nhật thông tin về thủ tục hành chính khi có sự thay đổi gửi về phòng Tổ chức – Hành chính.

- Giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định, không để hồ sơ trễ hẹn.

- Giải quyết hồ sơ trễ hẹn phải thực hiện thư xin lỗi gửi cho tổ chức, cá nhân.

3. Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ:

- Thái độ giao tiếp lịch sự, hoà nhã trong giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp; không gây phiền hà, sách nhiễu; lắng nghe ý kiến người dân.

- Tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ cho tổ chức, cá nhân phải trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ, chính xác, dễ hiểu, cụ thể tránh người dân phải đi lại nhiều lần.

- Tránh yêu cầu người dân bổ sung những giấy tờ, phí, lệ phí không quy định.

- Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn đúng quy định.

4. Thanh tra Sở:

- Tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp phải thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- GD và PGD Sở;
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Bá Phương