

Số: /KH-SGDĐT

Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2021

## KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 29/4/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

Thực hiện Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 29/4/2021 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai (gọi tắt là Quyết Định số 258/QĐ-UBND), Sở Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

- Đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin.

- Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức, người lao động cơ quan và các đơn vị có nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

#### 2. Yêu cầu

- Triển khai có kết quả các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 258/QĐ-UBND.

- Xác định rõ trách nhiệm của Bộ phận Một cửa, Sở Giáo dục và Đào tạo có liên quan trong việc triển khai thực hiện Quyết định; Chủ động, phối hợp chặt chẽ với nhau trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ được phân công.

#### 3. Mục tiêu cần đạt đến năm 2025

- Thực hiện số hóa, xây dựng, duy trì, phát triển các Cơ sở dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Bộ phận Một cửa Sở Giáo dục và Đào tạo trở thành điểm đầu vào của quy trình số hóa và là nơi sử dụng kết quả số hóa để cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ, trình tự thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

- Việc liên thông giữa Bộ phận Một cửa và các đơn vị có nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính hoặc các đơn vị có liên quan được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử bảo đảm tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết thủ tục

hành chính được luân chuyển trong nội bộ bằng phương thức điện tử để người sử dụng chỉ cần nhập dữ liệu tối đa một lần.

- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực được số hóa và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.
- Tăng năng suất lao động trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm thời gian chờ đợi của người dân, tổ chức xuống còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch và thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối đa 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Các nội dung công việc triển khai Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo:

1. Gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác.

2. Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa các cấp.

5. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới.

*(Nhiệm vụ cụ thể từng nội dung theo phụ lục đính kèm)*

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện Kế hoạch; thực hiện tổng hợp báo cáo theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở căn cứ vào các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, chủ động triển khai, định kỳ hàng quý, năm tổng hợp báo cáo kết quả về Văn phòng Sở tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

3. Đề nghị Bưu điện tỉnh Gia Lai, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Văn phòng Sở tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo./.

### Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Thông tin và Truyền thông (phối hợp);
- Bưu điện tỉnh Gia Lai (phối hợp);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (phối hợp);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng CM, NV Sở (thực hiện);
- Trang Thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Long**

## PHỤ LỤC

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-SGDĐT ngày tháng 7 năm 2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo)

Stt	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
1	Triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng Sở	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Kết quả số hóa hồ sơ giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tháng 11/2021	Gửi báo cáo về UBND tỉnh <b>trước ngày 19/12/2021</b>
2	Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực đạt tối thiểu tương ứng 30%, 20%, 15% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Văn phòng Sở	Báo cáo kết quả thực hiện	Tháng 12/2021	Hoàn thành trong quý IV, được lồng ghép trong Báo cáo Kiểm soát TTHC năm 2021 ( <b>trước ngày 19/12/2021</b> )
3	Tăng tối thiểu 20% việc số hóa đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Văn phòng Sở	Tăng tối thiểu 20% số hóa đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Quý I năm 2022	Gửi báo cáo về UBND tỉnh <b>trước ngày 19/3/2022</b>
4	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết	Văn phòng Sở	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Kết quả số hóa các mẫu đơn, tờ	Tháng 3/2022	Hoàn thành trong quý II năm 2022;

	quả giải quyết thủ tục hành chính		Phòng Bổ trợ tư pháp, Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước	khai, kết quả giải quyết thủ tục hành chính		Gửi báo cáo về UBND trước ngày <b>19/6/2022</b>
5	Nghiên cứu, đề xuất tổ chức thực hiện tiếp nhận hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại nhà hoặc hẹn giờ trả kết quả thủ tục hành chính theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức	Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Danh mục TTHC được hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại nhà hoặc hẹn giờ trả kết quả thủ tục hành chính theo yêu	Tháng 4/2022	Hoàn thành trong quý III năm 2022; Gửi báo cáo về UBND trước ngày <b>19/9/2022</b>
6	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa xuống còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Thời gian giải quyết tại Bộ phận Một cửa tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch	Từ tháng 9/2022 trở đi	Gửi báo cáo về UBND tỉnh trước ngày <b>19/12/2022</b>
7	Tối thiểu 30% người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính trước đó	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Văn phòng Sở, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	30% người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu	Tháng 12/2022	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ
8	Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được giải quyết thành công	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Văn phòng Sở, Bưu điện tỉnh	Mỗi năm tăng thêm 20% tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ hồ sơ đối	Tháng 01/2023 trở đi	

	trong mỗi năm thêm 20% đối với mỗi cấp cho đến khi đạt tỷ lệ 100%			với mỗi cấp cho đến khi đạt tỷ lệ 100%		
9	Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thống kê tại Bộ phận Một cửa	Tháng 5/2023	
10	Tối thiểu 80% trở lên hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Văn phòng Sở, Bưu điện tỉnh	80% các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển nội bộ phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Tháng 7/2023	
11	100% hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị sử dụng	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Văn phòng Sở, Bưu điện tỉnh	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được	Tháng 01/2024	

12	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với Bộ phận Một cửa các cấp theo tiêu	Tháng 01/2024	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ
13	- Thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối đa 30 phút/01 hồ sơ.  - Năng suất tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trung bình của 01 nhân viên tại Bộ phận Một cửa: 1.600 hồ sơ/1 năm	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh	chỉ quy định tại Thông tư số 01/2028/Tt-VPCP	Tháng 02/2024  Tháng 5/2024	
14	- Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. - Ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) phân tích, hỗ trợ ra quyết định về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa; hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống Một cửa điện tử	Năm 2025	
15	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95%	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống Một cửa điện tử	Năm 2025	

16	Tăng cường công tác tuyên truyền thực hiện Đề án đến với tổ chức, cá nhân	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Thông qua các hình thức tuyên truyền: Zalo, Facebook, đăng tải lên Trang thông tin điện tử Sở	Thường xuyên	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại
17	Rà soát, đánh giá và đề xuất giải pháp, triển khai đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Văn phòng Sở	Bưu điện tỉnh, Phòng Chuyên môn, Nghiệp vụ	Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả của Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	Thông tư số 01/2020/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ