

Số: 183/KH-THPTNTT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 9 năm 2023

**KẾ HOẠCH**  
**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**  
**NĂM HỌC 2023 - 2024**

**I. MỤC TIÊU:**

Nhằm đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của trường THPT Nguyễn Trung Trực đối với phụ huynh, học sinh. Thông qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của phụ huynh, học sinh để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, sự hài lòng về lợi ích của phụ huynh, học sinh.

Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của nhà trường trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

Thu thập ý kiến của phụ huynh, học sinh làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Phát huy vai trò giám sát của phụ huynh, học sinh đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà trường.

**II. ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN:**

1. Đối tượng: Phụ huynh, học sinh.
2. Thời gian khảo sát: từ 03/10/2023 đến ngày 07/11/2023

**III. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

1. Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của nhà trường, cán bộ, nhân viên như:

- a. Từ chối thực hiện thủ tục hành chính không nói rõ lý do;
- b. Kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính;
- c. Tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;
- d. Sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm;
- e. Không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính;
- f. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thì hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

2. Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến thủ tục hành chính thuộc quyền quản lý của nhà trường.

#### **IV. CÁCH THỨC PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ THEO MỘT TRONG CÁC CÁCH THỨC SAU:**

1. Gửi thông tin theo form tại đường link liên hệ với nhà trường.

<https://thptnguyentrungtruc.hcm.edu.vn/lienhe>

2. Phản ánh trực tiếp với Ban giám hiệu tại địa chỉ 9/168 Lê Đức Thọ, P. 15, Q. Gò Vấp, TPHCM trong giờ Trực tiếp dân.

3. Gửi thư phản ánh, nội dung phản ánh về địa chỉ email trường: [nguyentrungtructhpt@hcm.edu.vn](mailto:nguyentrungtructhpt@hcm.edu.vn)

4. Gọi điện thoại trực tiếp theo số hotline: 028.389.400.57 hoặc 028.389.503.54

5. Phiếu khảo sát: link đính kèm

- Link dành cho PHHS: <https://forms.gle/QZ2LKniEKP54WNzv5>

- Link dành cho HS: <https://forms.gle/c7pKyVeRuq4DpaTL6>

#### **Lưu ý:**

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ đề mục nội dung phản ánh, kiến nghị như phần I.

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Lãnh đạo nhà trường**

- Tiếp nhận, tổng hợp và đánh giá thông tin phản ánh của phụ huynh, học sinh về giải quyết thủ tục hành chính và quy trình thực hiện. Chấn chỉnh, xử lý những thông tin, những tồn tại kịp thời đảm bảo quyền lợi của phụ huynh, học sinh khi yêu cầu thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính.

- Trực tiếp công dân theo Kế hoạch và lịch trực theo quy định.

- Tổng hợp các ý kiến, báo cáo Sở Giáo dục và Đào tạo đối với các vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của nhà trường trong quy định thủ tục hành chính.

- Triển khai tổ chức thực hiện, thông tin tuyên truyền cho phụ huynh, học sinh về kế hoạch tổ chức lấy ý kiến khảo sát cải cách thủ tục hành chính trong nhà trường.

##### **2. Tổ chuyên môn và tổ Hành chính- Văn phòng**

- Tổ chức triển khai theo kế hoạch và hướng dẫn của lãnh đạo nhà trường.

- Thông tin đầy đủ đến phụ huynh, học sinh về quy định thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại trường.



- Giải quyết những ý kiến đóng góp, có giải pháp nâng cao hiệu quả công việc và đảm bảo đúng thời gian giải quyết thủ tục hành chính như kế hoạch đề ra.

- Tham mưu cho lãnh đạo nhà trường về điều chỉnh quy trình giải quyết CCHC trong lĩnh vực được phân công (nếu có).

- Rà soát kịp thời các văn bản quy định, hướng dẫn của Bộ GDĐT, UBNDTP, Sở GDĐT để thông tin và cập nhật theo đúng quy định.

### **3. Các tổ chức đoàn thể trong nhà trường**

Phối hợp, triển khai thực hiện kế hoạch đóng góp ý kiến và khảo sát ý kiến đoàn viên.

Báo cáo kịp thời cho lãnh đạo nhà trường những ý kiến, phản ánh về thủ tục hành chính.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng và ý kiến về thủ tục hành chính của Trường THPT Nguyễn Trung Trực, yêu cầu các cá nhân, các bộ phận trong nhà trường nghiêm túc thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở GDĐT “để báo cáo”;
- BCĐ CCHC 2023 “để thực hiện”;
- TTCM “để thực hiện”;
- Hội CMHS “để phối hợp”
- Lưu: VT.



**HIỆU TRƯỞNG**

**Bùi Thị Kim Tuyền**



## **PHỤ LỤC**

### **DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐANG THỰC HIỆN TẠI TRƯỜNG**

- Thủ tục chuyển trường THPT.
- Thủ tục cấp học bổng và hỗ trợ kinh phí mua phương tiện, đồ dùng học tập dùng riêng cho người khuyết tật học tại các cơ sở giáo dục.
- Thủ tục xét, duyệt chính sách hỗ trợ đối với học sinh trung học phổ thông là người dân tộc Kinh.
- Thủ tục đề nghị miễn giảm học phí và hỗ trợ chi phí học tập cho học sinh.
- Thủ tục rút hồ sơ học bạ, bằng tốt nghiệp .
- Thủ tục xin sao bằng tốt nghiệp.
- Thủ tục pho to, mượn học bạ và các giấy tờ khác .
- Thủ tục xin nghỉ học, bảo lưu kết quả học tập .
- Thủ tục xin giấy xác nhận.
- Thủ tục xác minh hồ sơ, văn bằng, chứng chỉ .
- Thủ tục xin nghỉ phép, nghỉ thai sản .
- Các biểu mẫu dùng cho học sinh, phụ huynh và giáo viên.