ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 11535 /SGDĐT-VP V/v tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 10 năm 2026*

Kính gửi:
- Trưởng các phòng thuộc Sở;
- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở.

Căn cứ Công văn số 8820/BNV-CCHC ngày 12 tháng 8 năm 2026 của Bộ Nội vụ; nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính;

Thực hiện Công văn số 8220/UBND-HCC ngày 07 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính, Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị trưởng các phòng thuộc Sở, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực được phân công phụ trách nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Thường xuyên rà soát, theo dõi việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và trách nhiệm của công chức, viên chức, nhất là người trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định và giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện đúng quy định về thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết; không tự đặt thêm giấy tờ, điều kiện ngoài quy định; không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu và có thể khai thác theo quy định.

b) Tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý theo thẩm quyền các hành vi thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy công việc, gây phiền hà, nhũng nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ không cần thiết hoặc kéo dài thời gian giải quyết. Đối với các trường hợp có dấu hiệu vi phạm vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo xử lý.

c) Thực hiện công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính, bảo đảm tổ chức, cá nhân được tiếp cận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ bình đẳng, đúng

quy định; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, viên chức, lấy chất lượng giải quyết công việc và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

a) Tiếp tục khai thác hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong tiếp nhận, xử lý, theo dõi tiến độ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền của Sở; thường xuyên rà soát tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống, kịp thời phát hiện hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn hoặc phát sinh lỗi kỹ thuật để phối hợp xử lý, bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.

b) Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật đầy đủ, chính xác trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống; tăng cường tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, khai thác thông tin từ cơ sở dữ liệu dùng chung theo quy định. Chủ động rà soát, phản ánh các lỗi kỹ thuật, bất cập về quy trình điện tử, biểu mẫu và chức năng xử lý hồ sơ để phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khắc phục.

c) Tăng cường cập nhật và khai thác hiệu quả dữ liệu ngành Giáo dục, bảo đảm tiêu chí ***"đúng - đủ - sạch - sống - thống nhất - dùng chung"***; nâng cao chất lượng dữ liệu, bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, thống nhất và khả năng kết nối, chia sẻ, tái sử dụng theo quy định, phục vụ công tác quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính.

d) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố triển khai các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn đầy đủ, thống nhất về thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện và quy trình nộp hồ sơ trực tuyến; không yêu cầu cung cấp lại giấy tờ đã được số hóa hoặc có thể khai thác từ cơ sở dữ liệu theo quy định; hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần.

đ) Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí (nếu có), quy trình thực hiện và phương thức nhận kết quả theo quy định. Tăng cường cung cấp, hướng dẫn khai thác thông tin trên môi trường số, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, theo dõi tiến độ và thực hiện thủ tục hành chính, giảm việc đi lại và liên hệ trực tiếp với cơ quan nhà nước.

3. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu

a) Thủ trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số thuộc lĩnh vực phụ trách; thường xuyên rà soát tiến độ, kịp thời xử

lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Chủ động rà soát, xác định các vị trí công tác có nguy cơ phát sinh phiền hà, những nhiễu, gây khó khăn hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm của tập thể, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của Đảng và pháp luật; đồng thời, thực hiện đề xuất điều chuyển, thay thế đối với cán bộ, công chức, viên chức có năng lực hạn chế hoặc không đáp ứng yêu cầu hoặc không phù hợp với vị trí thường xuyên tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

c) Rà soát, đề xuất giải pháp đơn giản hóa quy trình nội bộ, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các phòng, đơn vị trong tham mưu giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở các vấn đề vượt thẩm quyền, không để việc phối hợp thiếu chặt chẽ ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết công việc.

d) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện các nhiệm vụ được giao; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ với công tác đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng quí, hằng năm của phòng, đơn vị và người đứng đầu phòng, đơn vị.

4. Nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

a) Các phòng thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực được phân công phụ trách, phối hợp với Văn phòng trong tiếp nhận, nghiên cứu, xác minh và tham mưu lãnh đạo Sở phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính; bảo đảm kịp thời, dứt điểm, đúng thẩm quyền và thời hạn quy định theo nội dung được triển tại Công văn số 19/SGDĐT-VP ngày 06 tháng 01 năm 2026 về phối hợp thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị phức tạp, liên quan đến nhiều phòng, đơn vị hoặc vượt thẩm quyền, phòng được giao chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu xử lý, kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo. Đối với phản ánh về hành vi gây phiền hà, những nhiễu, thiếu trách nhiệm, chậm trễ hoặc có dấu hiệu tiêu cực, phải kịp thời kiểm tra, xác minh, tham mưu xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

d) Trưởng các phòng thuộc Sở chịu trách nhiệm chỉ đạo, đôn đốc và kiểm tra việc tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực phụ trách; bảo đảm xử lý kịp thời, dứt điểm, đúng quy định, không để phản ánh, kiến nghị kéo dài hoặc chuyển qua nhiều đơn vị mà không được xử lý; chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Sở về tiến độ và kết quả thực hiện.

5. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền

a) Tăng cường tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về giáo dục và đào tạo; kịp thời cập nhật, phổ biến các quy định mới đến công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền thông qua Cổng thông tin điện tử và các kênh thông tin phù hợp của ngành; công khai, hướng dẫn rõ quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu kết quả, giúp tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, dễ thực hiện.

c) Tuyên truyền, nâng cao nhận thức đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, chấp hành nghiêm kỷ luật và đạo đức công vụ, áp dụng đúng quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời báo cáo bằng văn bản về Sở Giáo dục và Đào tạo (qua Văn phòng) để tổng hợp, tham mưu lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, VP (DH).

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Tấn Phát