

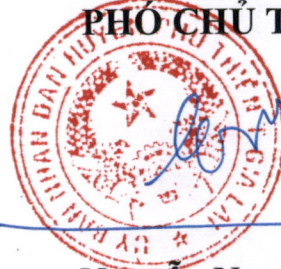
*Phú Thiên, ngày tháng năm 2023*

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM 2023**

UBND huyện Phú Thiên phân đầu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật) được đăng tải, trao đổi trên hệ thống chính quyền điện tử của UBND huyện Phú Thiên; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Phú Thiên.
2. Duy trì kết quả giải quyết các thủ tục hành chính của huyện đúng hạn đạt trên 95% tại UBND huyện.
3. Trên 95% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Ngọc Ngô**

Phú Thiên, ngày tháng năm 2023

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023**

**1. Mục tiêu 1:** 100% văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật) được đăng tải, trao đổi trên hệ thống chính quyền điện tử của UBND huyện Phú Thiên; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Phú Thiên.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Bố trí hạ tầng thiết bị đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vận hành ổn định hệ thống chính quyền điện tử.	Các cơ quan, ban ngành		Năm 2023
2.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Các cơ quan, ban ngành		Quý I/2023
3.	Bồi dưỡng kiến thức để cập nhật thông tin và sử dụng phần mềm tác nghiệp trong hệ thống chính quyền điện tử cho CBCC, VC tham gia tác nghiệp, xử lý	Phòng Văn hóa - TT	Văn phòng HĐND-UBND huyện và cơ quan liên quan	Quý I/2023
4.	Trao đổi, đăng tải văn bản điện tử, niêm yết công khai các TTHC	Văn phòng HĐND-UBND huyện	Các phòng, ban thuộc huyện	Thường xuyên

**2. Mục tiêu 2:** Duy trì kết quả giải quyết các thủ tục hành chính của huyện đúng hạn đạt trên 95% tại UBND huyện.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
-----	--------------------	-------------------	--------------------	----------------------

1.	Các phòng xác định thời gian cho từng bước công việc	Các phòng chuyên môn	Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	Tháng 02/2023
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Lãnh đạo Văn phòng, phòng chuyên môn, Bộ phận một cửa của huyện		Hàng tháng
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định	Các phòng chuyên môn, Bộ phận một cửa của huyện		Hàng ngày

**3. Mục tiêu 3:** Trên 95% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Phát phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức	Bộ phận một cửa của huyện	Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	Thường xuyên
2.	Thống kê, phân tích số liệu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức	Thư ký ISO	Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	Quý IV/2023

**Nơi nhận:**

- BCD ISO tỉnh (Sở KH-CN);
- UBND huyện;
- Các cơ quan, ban, ngành huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

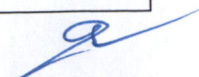
**TRƯỞNG BAN**



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN**  
Nguyễn Ngọc Ngô

**BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI  
CỦA BCĐ ISO HUYỆN PHÚ THIÊN NĂM 2023**

STT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
<b>I. Các yếu tố nội bộ</b>									
1	Trả kết quả không đúng hẹn	Tổ chức, công dân không hài lòng nếu trả kết quả không đúng quy định		x			Xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	Không để trễ hẹn	Bộ phận Một cửa; chuyên môn
2	Mất dữ liệu trên máy tính	Tác động đến công việc của CBCC, tổ chức, cá nhân	x				Bảo trì, bảo dưỡng thiết bị, cơ sở dữ liệu; trang bị phần mềm diệt virus; có biện pháp sao lưu	Không mất dữ liệu	Tất cả
3	Thất lạc văn bản	Ảnh hưởng đến tiến độ công việc có thể bị chậm trễ, làm cho các đơn vị, cá nhân không hài lòng nếu thường xuyên xảy ra	x				Tìm lại văn bản thất lạc, gửi lại; lưu ý lần sau gửi văn bản phải kiểm tra luồng văn bản gửi đi	Không để thất lạc văn bản	Tất cả
4	Thực hiện thủ tục hành chính không đúng quy định	ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, đơn vị; tổ chức, công dân không hài lòng		x			Đào tạo kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc, các quy định mới cho đội ngũ CBCC	Hàng năm	Tất cả
5	Nhận dư thành phần hồ sơ	Gây phiền hà, tốn kém cho tổ chức, cá nhân		x			Nhận đúng thành phần hồ sơ	Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ	Bộ phận Một cửa
<b>II. Các yếu tố bên ngoài</b>									
1	Cung cấp không đảm bảo cơ sở vật chất như: Máy tính, máy in	Công việc bị chậm trễ do thiếu thiết bị	x				Mua sắm thêm trang thiết bị: Máy tính, máy in	Mỗi công chức sẽ có 01 máy tính	Tất cả



III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm										
1	Khách hàng không hài lòng nhưng vẫn trả lời phiếu khảo sát hài lòng	Khách hàng trả lời phiếu khảo sát hài lòng không chính xác do ngại va chạm	x					Phát phiếu khảo sát định lượng; số phiếu khảo sát nhiều để mang tính đại diện; gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	Phiếu khảo sát nhận được câu trả lời trung thực	Bộ phận 1 cửa

Phú Thiên, ngày tháng năm 2023

**KẾ HOẠCH  
GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI NĂM 2023**

STT	Rủi ro/cơ hội	Biện pháp	Kế hoạch thực hiện			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
1	Trả kết quả không đúng hẹn	Có văn bản xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	Ngay sau khi có hồ sơ trễ hẹn	Cơ quan chuyên môn	
2	Nhận dư thành phần hồ sơ	Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ	Bỏ bớt thành phần hồ sơ dư thừa	Ngay sau khi nhận hồ sơ tiếp theo	Bộ phận 1 cửa	
3	Thất lạc văn bản	Không để tình trạng thất lạc văn bản	Tìm lại văn bản thất lạc, gửi lại; lưu ý lần sau gửi văn bản phải kiểm tra luồng văn bản gửi đi	Ngay sau khi có VB thất lạc	Văn thư	
4	Thực hiện thủ tục hành chính không đúng quy định	Đảm bảo thực hiện giải quyết TTHC đúng quy định	Đào tạo kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc, các quy định mới cho đội ngũ CBCC	Ngay sau khi giải quyết hồ sơ tiếp theo	Cơ quan chuyên môn	

5	Cung cấp không đảm bảo cơ sở vật chất như: Máy tính, máy in	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất cho CBCCC thực hiện nhiệm vụ	Mua sắm thêm trang thiết bị: Máy tính, máy in	Khi đảm bảo cân đối kinh phí	Cơ quan chuyên môn	
6	Khách hàng không hài lòng nhưng vẫn trả lời phiếu khảo sát hài lòng	Phát phiếu khảo sát định lượng; số phiếu khảo sát nhiều để mang tính đại diện; gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	Thường xuyên	Bộ phận 1 cửa	

**TRƯỞNG BAN**



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN**  
**Nguyễn Ngọc Ngô**