

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

Căn cứ Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh; Căn cứ Nghị định số 33/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 về tổ chức chính quyền đô thị thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 tháng 9 năm 2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Kế hoạch số 878/KH-UBND ngày 12 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về triển khai việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan tại Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ tại Tờ trình số 197/TTr-PNV ngày 17 tháng 02 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN

ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025; Kế hoạch chi tiết thực hiện Mục tiêu chất lượng, ISO và ISO điện tử tại địa bàn quận Gò Vấp năm 2025; Phụ lục bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Điều 2. Giao Thường trực Ban Chỉ đạo ISO 9001 và ISO điện tử của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp chủ trì, phối hợp với các Sở - ngành Thành phố hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch nêu tại Điều 1 của Quyết định này. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường chịu trách nhiệm báo cáo tình hình triển khai tại từng cơ quan, đơn vị theo định kỳ cuối năm (*báo cáo trước ngày 01 tháng 09 hàng năm*) hoặc báo cáo đột xuất theo quy định, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân quận (thông qua Phòng Nội vụ tổng hợp) để đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Trưởng phòng Nội vụ, Trưởng phòng Kinh tế, Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*roa*

Nơi nhận:

- Như Điều 2,4 (để thực hiện);
- Sở Nội vụ: P.CCHC;
- Sở KH-CN: CCTCĐLCL;
- Sở TTTT: P.CNTT;
- Thường trực Quận ủy;
- Các PCT UBND quận;
- BCĐ ISO 9001 và ISO ĐT;
- Lưu: VT, PNV.CCHC-ISO (Thanh).

(để
báo
cáo)

CHỦ TỊCH



Nguyễn Trí Dũng



ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN GÒ VẤP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

KẾ HOẠCH

Triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

a) Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong công tác quản lý, điều hành và cung cấp các dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp.

b) Tăng cường mở rộng ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng và đẩy mạnh triển khai thực hiện ISO điện tử vào hoạt động của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân 12 phường phù hợp, Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

c) Giúp Ủy ban nhân dân quận kiểm soát được quy trình giải quyết công việc trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước tại địa bàn quận Gò Vấp (Quy trình ISO); nhằm kiểm tra, đánh giá được tính hiệu quả hoạt động của từng cán bộ, công chức trong việc vận hành theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng đến thực hiện nhiệm vụ trọng tâm về cải cách hành chính năm 2025; thực hiện chủ đề năm 2025 của Thành phố ***“Tập trung sắp xếp tổ chức bộ máy tinh - gọn - mạnh - hiệu năng - hiệu lực - hiệu quả; đẩy mạnh chuyển đổi số; Nghị quyết số 98/2023 của Quốc hội; giải quyết cơ bản những vướng mắc, tồn đọng của Thành phố”*** và xây dựng quận Gò Vấp ***văn minh - giàu đẹp - nghĩa tình***.

2. Yêu cầu:

a) Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận tập trung rà soát, tăng cường phối hợp với Thường trực Ban Chỉ đạo ISO 9001 và ISO điện tử quận áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với dựng các quy trình nội bộ (đã được cấp có thẩm quyền công bố); đồng thời, đẩy mạnh triển khai thực hiện ISO điện tử một cách đồng bộ, thống nhất, tạo sự chuyển biến tích cực từ tư tưởng đến hành động của từng cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công, thiết thực nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

b) Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận chịu trách nhiệm chỉ đạo, phân công nhiệm vụ công chức chủ động rà soát, cập nhật

các thủ tục hành chính và quy trình nội bộ thuộc thẩm quyền, phạm vi phụ trách đã được cấp có thẩm quyền công bố; kịp thời chuẩn hóa và chịu trách nhiệm về tính pháp lý đối với các Quy trình ISO, tài liệu, hồ sơ theo Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; đảm bảo 100% thủ tục hành chính và quy trình nội bộ đã công bố được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

c) Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường chịu trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo, phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức chủ động rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính và các quy trình nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường đã được cơ quan có thẩm quyền công bố; khẩn trương xây dựng, hoàn thiện Quy trình ISO nhằm chuẩn hóa hồ sơ, tài liệu nội bộ, đảm bảo 100% thủ tục hành chính và quy trình nội bộ đã công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân 12 phường phải được triển khai thực hiện đúng quy định pháp luật.

d) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và triển khai thực hiện điện tử hóa ISO (ISO điện tử) đồng bộ với ISO 9001:2015 (ISO giấy).

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, tuyên truyền, phổ biến về ISO:

Giao Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin trực tiếp chỉ đạo tăng cường tuyên truyền, phổ biến các quy định, chỉ đạo liên quan đến chủ trương mở rộng ISO trên Cổng thông tin điện tử quận Gò Vấp (trong chuyên mục “*Cải cách hành chính*”), tập trung các nội dung:

- Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

- Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 tháng 9 năm 2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11 tháng 8 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Thường xuyên cập nhật và kịp thời đăng tải các mô hình hay, điển hình tiên tiến trong công tác Cải cách hành chính trên địa bàn quận Gò Vấp năm 202; nhất là các bài viết có liên quan HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015;

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời đăng tải công khai các hồ sơ, tài liệu, các thủ tục hành chính và quy trình nội bộ đã triển khai áp dụng ISO năm 2025 trên Cổng thông tin điện tử quận Gò Vấp (trong chuyên mục “*Cải cách hành chính*”).

2. Công tác xây dựng quy trình nội bộ, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO giấy)

a) Rà soát tất cả TTHC đang áp dụng tại UBND quận; cập nhật, bổ sung các Quy trình ISO theo các TTHC và các quy trình nội bộ mới được cấp có thẩm quyền công bố;

b) Đánh giá thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của UBND quận so với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

c) Lập, phê duyệt Kế hoạch triển khai xây dựng quy trình nội bộ, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2025;

d) Xây dựng, mở rộng các Quy trình ISO mới và hoàn thiện hồ sơ, tài liệu của HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phù hợp các quy trình nội và thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận theo công bố của Thành phố và Trung ương;

đ) Xây dựng, cập nhật HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho phù hợp. Việc xây dựng, cập nhật HTQLCL căn cứ vào thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận và các nội dung yêu cầu trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

e) Phổ biến, hướng dẫn áp dụng HTQLCL đã xây dựng, cập nhật theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức và người lao động trong phạm vi xây dựng, áp dụng HTQLCL trong năm 2025;

g) Áp dụng trên thực tế HTQLCL đã xây dựng, cập nhật áp dụng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi được Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phê duyệt;

h) Thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục và tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến HTQLCL;

i) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị xác nhận hiệu lực của HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025;



k) Thực hiện công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và duy trì, cải tiến HTQLCL theo quy định sau khi công bố;

l) Tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025.

3. Công tác tổ chức, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ:

Giao Trưởng phòng Nội vụ, Phó Trưởng Ban Chỉ đạo ISO 9001 (ISO giấy) chủ trì, tham mưu và phối hợp Phòng Kinh tế triển khai thực hiện các nội dung:

a) Thường xuyên rà soát, kịp thời tham mưu kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 9001 và ISO điện tử quận theo hướng kết hợp lồng ghép triển khai mở rộng ISO 9001 (ISO giấy) tại địa bàn quận Gò Vấp theo hướng dẫn của cấp trên;

b) Đào tạo nhận thức chung về HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận đang thực hiện TTHC;

c) Tham mưu tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; nhất là phối hợp với Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng nghiên cứu tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên sâu về: Cách xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho các đối tượng cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO tại các cơ quan chuyên môn thuộc quận và Ủy ban nhân dân 12 phường phù hợp với mục tiêu, yêu cầu áp dụng Quy trình ISO 9001 (ISO giấy) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và vận hành ISO điện tử năm 2025;

d) Tham mưu ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2025 và Kế hoạch chi tiết thực hiện Mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp năm 2025;

e) Hướng dẫn, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường xây dựng và ban hành quy trình nội bộ; phê duyệt và kiểm soát hệ thống tài liệu ISO 9001 (ISO giấy), áp dụng thực tế vào quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức tại từng cơ quan chuyên môn thuộc quận đối với tất cả các TTHC trong phạm vi xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

g) Thành lập Đoàn đánh giá nội bộ HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ tại các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 12 phường trong năm 2025;

h) Thực hiện chế độ báo cáo về ISO 9001 theo quy định.

5. Kinh phí triển khai

a) Kinh phí triển khai các nội dung công tác ISO và ISO điện tử năm 2022 theo Kế hoạch này được thực hiện theo Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11

tháng 8 năm 2015 của Bộ Tài chính về quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước; hướng dẫn tại Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 tháng 9 năm 2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ và Công văn số 2554/SKHCN-TĐC ngày 09 tháng 11 năm 2018 của Sở Khoa học và Công nghệ và các chế độ chi tài chính hiện hành và Thông tư 07/2022/TT-BKHCN ngày 31 tháng 5 năm 2022 của Bộ Khoa học và Công nghệ về quy định định mức kinh tế - kỹ thuật dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về tư vấn xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

b) Các hoạt động đào tạo để thực hiện việc mở rộng và duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thực hiện theo quy định lại Thông tư số 36/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí dành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

c) Đối với hoạt động liên quan đến đánh giá thực trạng, xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện đánh giá nội bộ, cải tiến HTQLCL: đề nghị áp dụng theo quy định tại khoản 6 Điều 4 Thông tư số 116 /2015/TT-BTC và Công văn số 10122/BTC-HCSN ngày 22 tháng 8 năm 2018 của Bộ Tài chính về chế độ tài chính áp dụng đối với TCVN ISO 9001:2015 và Thông tư 07/2022/TT-BKHCN ngày 31 tháng 5 năm 2022 của Bộ Khoa học và Công nghệ về quy định định mức kinh tế - kỹ thuật dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về tư vấn xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

d) Kinh phí xây dựng quy trình nội bộ, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO giấy) được ngân sách dự trù trong tổng kinh phí hoạt động hàng năm của Phòng Nội vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Trưởng phòng Nội vụ, Phó Trưởng Ban Chỉ đạo ISO và ISO điện tử quận tham mưu, giúp Thường trực Ban Chỉ đạo ISO và ISO điện tử quận chủ trì, đôn đốc, nhắc nhở, kiểm tra, đánh giá nội bộ các cơ quan chuyên môn thuộc quận và Ủy ban nhân dân 12 phường.

2. Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Phó Trưởng ban Chỉ đạo ISO và ISO điện tử quận chủ trì tham mưu rà soát tất cả TTHC đang áp



dụng tại UBND quận; phối hợp Phòng Nội vụ xây dựng, cập nhật, bổ sung các Quy trình ISO theo các TTHC và các quy trình nội bộ mới được cấp có thẩm quyền công bố.

3. Giao Trưởng phòng Kinh tế phối hợp Phòng Nội vụ triển khai thực hiện xây dựng quy trình nội bộ, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. Giao Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì tham mưu công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định, chỉ đạo liên quan đến chủ trương mở rộng ISO trên Cổng thông tin điện tử quận Gò Vấp.

5. Giao Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch, Ủy viên Ban Chỉ quận chủ trì thẩm định dự toán kinh phí thực hiện ISO 9001 (ISO giấy) và ISO điện tử năm 2025 theo Kế hoạch này; trình Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định.

6. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung tại mục 2 và mục 3 Phần II của Kế hoạch này.

7. Ủy ban nhân dân 12 phường chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung tại mục 2 và mục 3 Phần II của Kế hoạch này.

Quá trình triển khai, trường hợp có phát sinh vướng mắc; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường chủ động báo cáo, có đề xuất, kiến nghị cụ thể, gửi đến Phòng Nội vụ để được hướng dẫn áp dụng ISO 9001 (ISO giấy); gửi đến Phòng Tài chính - Kế hoạch để được hướng dẫn về kinh phí triển khai hoặc báo cáo đại diện Lãnh đạo HTQLCL của UBND quận hướng dẫn thực hiện hoặc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (thông qua Phòng Nội vụ tổng hợp) xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP



ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN GÒ VẤP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

KẾ HOẠCH CHI TIẾT

Thực hiện Mục tiêu chất lượng, ISO và ISO điện tử tại địa bàn quận Gò Vấp năm 2025

(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp)

I. NỘI DUNG THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

1.1. Mục tiêu 1: 100% hồ sơ về cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh - Hộ tịch - Chứng thực (Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tư pháp phối hợp thực hiện) được thụ lý và giải quyết đúng hẹn, đúng quy trình, đúng pháp luật.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Thường xuyên rà soát, kịp thời bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch, Trưởng phòng Tư pháp	Công chức Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tư pháp	Thường xuyên
2	Xây dựng quy trình phối hợp giải quyết công việc cho từng cá nhân có liên quan			
3	Tuân thủ các quy trình, hệ thống tài liệu ISO 9001 đã xây dựng, công bố			
4	Thường xuyên rà soát và triển khai xây dựng các quy trình nội bộ (đã được cấp có thẩm quyền công bố) áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015			
5	Thực hiện hành động khắc phục khi phát hiện sai sót; chủ động tiến hành trao đổi thông tin kịp thời hiệu chỉnh trước khi chuyển giao cho tổ chức, công dân			

1.2. Mục tiêu 2: Trên 96% hồ sơ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, hồ sơ cấp Giấy phép xây dựng (Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Quản lý đô thị phối hợp thực hiện) được thụ lý, giải quyết và trả kết quả đúng hẹn.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Thường xuyên rà soát, kịp thời bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường, Trưởng phòng Quản lý đô thị	Công chức Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Quản lý đô thị	Thường xuyên
2	Xây dựng quy trình phối hợp giải quyết công việc cho từng cá nhân có liên quan			
3	Tuân thủ các quy trình, hệ thống tài liệu ISO 9001 đã xây dựng, công bố			
4	Thường xuyên rà soát và triển khai xây dựng các thủ tục hành chính và quy trình nội bộ (đã được cấp có thẩm quyền công bố) áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015			
5	Thực hiện hành động khắc phục khi phát hiện sai sót; chủ động tiến hành trao đổi thông tin kịp thời hiệu chỉnh trước khi chuyển giao cho tổ chức, công dân			

1.3. Mục tiêu 3: Không ngừng cải tiến, vận hành thực tế hệ thống tài liệu, kiểm soát, áp dụng hồ sơ ISO vào quy trình giải quyết công việc; duy trì, nâng cao sự hài lòng của cá nhân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt 95% trở lên.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai thực hiện đo lường sự hài	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Công chức	Thường

	lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN	(Văn phòng UBND quận; UBND 12 phường)	“Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”	xuyên
2	Thu thập, phản hồi các thông tin đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với các dịch vụ hành chính công	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường	Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	
3	Tiếp cận các luồng thông tin phản ánh (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc giải quyết TTHC	Văn phòng UBND quận (Bộ phận KSTTHC)	Thanh tra quận; Phòng Nội vụ	
4	Kiểm tra, đánh giá việc thụ lý và giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân và doanh nghiệp các cơ quan chuyên môn đảm bảo Quy trình ISO 9001:2015	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Bộ phận đánh giá nội bộ)	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận	Kế hoạch ISO và ISO điện tử năm 2025

1.4. Mục tiêu 4: Không có hồ sơ bổ sung từ **02 lần** trở lên trong năm 2025.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Người tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC liên quan việc cung cấp dịch vụ hành chính công theo Quy trình ISO	Văn phòng UBND quận (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Bộ phận KSTTHC)	Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Thường xuyên
2	Bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, nghiệp vụ thực hiện quy trình giải quyết công việc, TTHC tại các cơ quan chuyên môn.	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn; Người tiếp nhận, thụ lý hồ sơ		Định kỳ 6 tháng
3	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm Quy tắc ứng xử, Quy chế văn hóa công sở cho những người trực tiếp nhận, trả hồ sơ tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”	Lãnh đạo Văn phòng UBND quận (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)		Định kỳ hàng quý

	quả”.	Người tiếp nhận, trả hồ sơ TTHC		
4	Kiểm tra, đánh giá sự tuân thủ quy trình giải quyết công việc đảm bảo phù hợp HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Bộ phận đánh giá nội bộ)		Tối thiểu 1 năm/1 lần
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt Mục tiêu chất lượng	Văn phòng UBND quận (Bộ phận KSTTHC)		Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và kịp thời khắc phục, sửa chữa sai sót	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn; Người tiếp nhận, thụ lý hồ sơ		Thường xuyên

1.5. Mục tiêu 5: 100% các thủ tục hành chính hiện hành được công khai, minh bạch; thường xuyên được cập nhật và niêm yết Bộ TTHC tại “*Bộ phận Một cửa*” thuộc Văn phòng UBND quận, trên Cổng thông tin điện tử quận Gò Vấp (<http://www.govap.hochiminhcity.gov.vn>).

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát TTHC đang thực hiện tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận	Văn phòng UBND quận (Bộ phận KSTTHC)		02 lần/năm
2	Thường xuyên cập nhật các TTHC tại “ <i>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</i> ” các cấp			
3	Niêm yết công khai các TTHC tại “ <i>Bộ phận Một cửa</i> ” các cấp			
4	Niêm yết công khai các quy trình nội bộ tại “ <i>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</i> ” các cấp	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Văn phòng UBND quận; UBND 12 phường)	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận; Trang thông tin điện tử quận (Website quận Gò Vấp)	Khi có thay đổi, sửa đổi, bổ sung TTHC

1.6. Mục tiêu 6: 100% các báo cáo Cải cách hành chính và công tác ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp trong năm 2025 được thực hiện đúng hạn và đạt chất lượng.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Thường xuyên cập nhật các văn bản chỉ đạo về công tác Cải cách hành chính, ISO 9001:2015	Thành viên BCĐ CCHC quận; BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Các phòng chuyên môn thuộc UBND quận; Bộ phận Bản tin - Website quận	Thường xuyên
2	Báo cáo CCHC, ISO theo định kỳ đúng hạn và đột xuất đạt yêu cầu, chất lượng.			Định kỳ và đột xuất

1.7. Mục tiêu 7: 100% cán bộ, công chức, viên chức quận luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức tốt; vững về tư tưởng, chính trị; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong tiếp nhận, giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh: <i>“Xây dựng ý thức tôn trọng Nhân dân, phát huy dân chủ, chăm lo đời sống Nhân dân theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.</i>	Lãnh đạo UBND quận, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường	Cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận và UBND 12 phường	Cả năm 2025
2	Thực hiện chủ đề năm 2025 của Thành phố <i>“Tập trung sắp xếp tổ chức bộ máy tinh - gọn - mạnh - hiệu năng - hiệu lực - hiệu quả; đẩy mạnh chuyển đổi số; Nghị quyết số 98/2023 của Quốc hội; giải quyết cơ bản những vướng mắc, tồn đọng của Thành phố”</i> và xây dựng quận Gò Vấp <i>văn minh - giàu đẹp -</i>			

	<i>nghĩa tình.</i>			
3	Tăng cường quán triệt Quy định số 101-QĐ/TW ngày 07/6/2012 của Ban Bí thư về trách nhiệm nêu gương của cán bộ, đảng viên, nhất là cán bộ lãnh đạo, chủ chốt các cấp, Quy định số 55-QĐ/TW ngày 19/12/2016 của Bộ Chính trị về một số việc cần làm ngay để tăng cường vai trò nêu gương của cán bộ, đảng viên và Quy định số 08-QĐ/TW ngày 25/10/2018 của BCH Trung ương Đảng khóa XII về trách nhiệm nêu gương của cán bộ, đảng viên, trước hết là Ủy viên Bộ Chính trị, Ủy viên Ban Bí thư, Ủy viên BCH Trung ương			
4	Đẩy mạnh thực hiện Chương trình hành động của UBND quận Gò Vấp thực hiện Nghị quyết Trung ương 4 khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ ban hành kèm theo Quyết định số 1697/QĐ-UBND ngày 09/5/2017 của UBND quận			
5	Chấp hành nghiêm Quy chế thực hiện chế độ trách nhiệm đối với người đứng đầu trong thi hành nhiệm vụ và công vụ theo Quyết định số 1161/QĐ-UBND ngày 07 tháng 3 năm 2016 của Chủ tịch UBND quận			

1.8. Mục tiêu 8: Tăng cường kiểm tra công tác nội vụ năm 2025 theo hướng chuyên sâu, thực chất; kết hợp thanh tra hành chính, kiểm tra đột xuất hoạt động công vụ, góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính nhà nước

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 01 tháng 11 năm 2016 của Chủ tịch UBND quận; chấn chỉnh thái độ, hành vi của cán bộ công chức, viên chức; tăng cường kiểm tra việc chấp hành các quy định về trách nhiệm giải trình trong hoạt động công vụ	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường	Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Thường xuyên
2	Đẩy mạnh kiểm tra đột xuất hoạt động công vụ; tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, thanh tra hành chính; xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với trường hợp vi phạm, có hành vi phiến hà, những nhiều	Phòng Nội vụ (Bộ phận kiểm tra đột xuất hoạt động công vụ); Thanh tra quận (Bộ phận thanh tra công vụ, thanh tra hành chính)	Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Định kỳ hoặc đột xuất (không báo trước)
3	Triển khai Kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ; tiến hành xem xét Lãnh đạo; thực hiện hành động khắc phục, cải tiến HT QLCL	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Bộ phận đánh giá nội bộ)	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận	Tối thiểu 1 năm/1 lần

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ISO NĂM 2025

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Công tác chỉ đạo, tuyên truyền, phổ biến về ISO	Phòng Văn hóa và Thông tin (Cổng thông tin điện tử quận)	Phòng Tư pháp (HĐ. PBGDPL)	Cả năm 2025

2	Công tác xây dựng quy trình nội bộ, duy trì và cải tiến HTQLCL áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO giấy)	BCĐ ISO và ISO điện tử quận phối hợp với Chi cục TCĐLCL	Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Cả năm 2025
2.1	Rà soát tất cả TTHC đang áp dụng, cập nhật, bổ sung các TTHC mới, các quy trình nội bộ đã được cấp có thẩm quyền công bố	Văn phòng UBND quận (Bộ phận KSTTHC)	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận	Cả năm 2025
2.2	Đánh giá thực trạng tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của Ủy ban nhân dân quận so với các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận	Quý I năm 2025
2.3	Lập, phê duyệt kế hoạch xây dựng các quy trình nội bộ và duy trì, cải tiến các Quy trình ISO áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	BCĐ ISO và ISO điện tử quận	UBND 12 phường	Quý I năm 2025
2.4	Triển khai thực hiện xây dựng các quy trình nội bộ và duy trì, cải tiến các Quy trình ISO áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	BCĐ ISO và ISO điện tử quận phối hợp với Chi cục TCĐLCL hướng dẫn thực hiện	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 12 phường	Quý II - IV năm 2025

2.5	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường triển khai xây dựng, cải tiến, mở rộng, ban hành, công bố công khai, áp dụng thực tế và kiểm soát Hệ thống tài liệu ISO 9001:2015 đã công bố phù hợp với HTQLCL vào quy trình giải quyết công việc; thực hiện đánh giá nội bộ, hành động khắc phục; tiến hành xem xét Lãnh đạo, người đứng đầu xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo TCVN ISO 9001	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (đại diện Lãnh đạo HTQLCL của UBND quận) phối hợp với Chi cục TCĐLCL hướng dẫn thực hiện đánh giá nội bộ, tiến hành xem xét Lãnh đạo (tối thiểu 1 năm/1 lần)	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường	Quý II - IV năm 2025
2.6	Tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước	BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Quý III năm 2025
3	Công tác tổ chức, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ			
3.1	Rà soát, kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện ISO và ISO điện tử quận	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Thư ký Ban Chỉ đạo)	Thành viên BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Thường xuyên
3.2	Thành lập, kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện ISO của từng cơ quan, đơn vị	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND 12 phường	Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Thường xuyên

3.3	Rà soát, đăng ký danh sách cán bộ, công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ xây dựng, áp dụng thực tế và cải tiến Hệ thống tài liệu đã công bố phù hợp với HTQLCL theo TCVN 9001:2015 vào quy trình giải quyết công việc; thực hiện đánh giá nội bộ, hành động khắc phục; tiến hành xem xét Lãnh đạo, người đứng đầu xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo TCVN ISO 9001	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Thư ký Ban Chỉ đạo)	Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Cả năm 2025
3.4	Thực hiện chế độ báo cáo về ISO 9001 và ISO điện tử năm 2025 theo quy định	BCĐ ISO và ISO điện tử quận (Thư ký Ban Chỉ đạo)	Thành viên BCĐ ISO và ISO điện tử quận; các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, UBND 12 phường	Năm 2025
4	Thẩm định, bố trí kinh phí triển khai áp dụng ISO năm 2025			
4.1	Rà soát, tổng hợp đề xuất dự trù kinh phí triển khai thực hiện ISO 9001 (ISO giấy) năm 2025	Trưởng phòng Nội vụ, Phó Trưởng Ban Chỉ đạo ISO và ISO điện tử quận	Thành viên BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Quý I năm 2025
4.2	Thẩm định, tham mưu bố trí kinh phí thực hiện ISO năm 2025	Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch	Thành viên BCĐ ISO và ISO điện tử quận	Cả năm 2025

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP



ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN GÒ VẤP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC

**BẢNG NHẬN DIỆN, XÁC ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ, GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI CỦA
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÙ HỢP VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận)

A. BỐI CẢNH BÊN TRONG (NỘI BỘ)

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG NỘI BỘ								
1.	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn là 100%: không đạt.	X			--	Cải cách TTHC và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách. Tăng cường kiểm tra công tác CCHC.	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
2.	Mức độ hài lòng của khách hàng đạt từ 95% trở lên: không đạt.	X			--	- Niêm yết công khai TTHC đầy đủ theo quy định. - Hướng dẫn người	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
						dân thực hiện ngay tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. - Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đối với những biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân gây phiền hà, mất thời gian và công sức của người dân.		
II. SỰ ĐẦY ĐỦ CỦA CÁC NGUỒN LỰC								
1.	Biến động con người, thay đổi nhân sự.	X			--	Đề xuất bổ sung nhân sự.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
2.	Thiếu cơ sở vật chất.	X			--	Đề xuất cấp cơ sở vật chất.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
III. TÌNH HÌNH VĂN HÓA CÔNG SỞ								
1.	Chưa thực hiện tốt quy định về văn hoá công sở, văn hóa công vụ.	X			--	Phổ biến nâng cao ý thức, thái độ phục vụ người dân.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
IV. TRI THỨC CỦA NGUỒN NHÂN LỰC								
1.	Nguồn nhân lực trẻ, còn thiếu kinh nghiệm trong việc tiếp xúc với người dân.	X			Năng động	--	Chấp nhận rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
2.	Nguồn nhân lực cũ, thừa kinh nghiệm giải quyết công việc nhưng thiếu năng động.	X			Ổn định	--	Chấp nhận rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
V. CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG								
1.	Hồ sơ giải quyết trễ hạn.	X			--	Nghiêm túc triển khai áp dụng và vận hành các quy trình ISO, tuân thủ đúng thời gian quy định, tránh tình trạng lấn sang thời gian của	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên



STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
						cơ quan khác.		
2.	Hồ sơ trễ hạn nhưng chưa thực hiện thư xin lỗi.	X			--	Nghiêm túc thực hiện quy trình thực hiện thư xin lỗi kịp thời.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
3.	Không thực hiện kịp thời báo cáo việc thư xin lỗi.	X			--	Báo cáo tổng hợp Thực hiện thư xin lỗi người dân kịp thời.	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên

B. BỐI CẢNH BÊN NGOÀI

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
I. MÔI TRƯỜNG PHÁP LÝ								

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
1.	Hệ thống các văn bản quy phạm thường xuyên có sự sửa đổi, bổ sung, thay thế do đó Ủy ban nhân dân Quận phải định kỳ rà soát, biên soạn và chỉnh sửa lại các quy trình xử lý công việc ảnh hưởng đến rất nhiều đến tiến độ triển khai áp dụng HTQLCL.	X			--	- Đề xuất cơ quan nhà nước cấp trên ban hành văn bản thay thế phù hợp với quy định thực tế. - Cập nhật thường xuyên tình trạng các văn bản pháp luật. - Báo cáo kịp thời các văn bản không phù hợp với thực tế.	Chấp nhận rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
II. TÌNH HÌNH KINH TẾ, CHÍNH TRỊ, VĂN HÓA XÃ HỘI TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC								
1.	Ảnh hưởng của dịch bệnh			X	--	Tuân thủ hướng dẫn cụ thể của các cơ quan chức năng về phòng, chống dịch.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Khi phát sinh
III. SỰ ĐỔI MỚI TRONG HOẠT ĐỘNG, ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, CÁC PHƯƠNG PHÁP CCHC								
1.	Chưa đảm bảo đẩy nhanh tiến độ cải cách hành chính: Trang thiết bị đã trang bị từ lâu, nên	X			--	Ứng dụng công nghệ thông tin đã được tăng cường thực hiện.	Tránh rủi ro	- Các cán bộ, công chức

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
	không đáp ứng được phần mềm hiện nay.							- Thường xuyên

IV. SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC NHÀ THÀU PHỤ, NHÀ CUNG CẤP BÊN NGOÀI: chưa phát sinh

C. NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CÁC BÊN QUAN TÂM

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
I. CÁC YÊU CẦU CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN								
1.	Kết quả, hiệu quả trong trong cải cách hành chính và tỷ lệ hài lòng của người dân chưa đạt yêu cầu.	X			--	Nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác cải cách hành chính.	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
II. SỰ CHỈ ĐẠO CỦA CƠ QUAN CẤP TRÊN								
1.	Chưa thực hiện triển khai nghiêm túc áp dụng và phối hợp vận hành các quy trình ISO, ISO điện tử.	X			--	Nghiêm túc vận hành các quy trình xử lý công việc, đảm bảo trình tự và thời gian theo quy định, tránh	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên

STT	Vấn đề/ quá trình Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro	Mục tiêu đề ra	Trách nhiệm Thời gian
		Thấp	Cao	Rất cao				
						lấn sang thời gian của cơ quan khác.		

III. CÁC YÊU CẦU CỦA CÁC CƠ QUAN PHỐI HỢP

1.	Chưa nghiêm túc trong việc đính kèm, ký giao nhận trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; quy trình, hồ sơ chuyển trên phần mềm chưa đúng thời gian luân chuyển hồ sơ thực tế.	X			--	Thường xuyên kiểm tra định kỳ, đột xuất công tác ISO, kịp thời có văn bản chấn chỉnh.	Loại bỏ rủi ro	- Các cán bộ, công chức - Thường xuyên
----	---	---	--	--	----	--	-------------------	--

IV. NHU CẦU, NGUYỆN VỌNG CỦA CÁC NHÀ THẦU PHỤ, NHÀ CUNG CẤP BÊN NGOÀI: chưa phát sinh

