

UBND P. PHƯỚC HÒA

BAN CHỈ ĐẠO ISO

Số: 70/KH-UBND-ISO

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Phước Hòa, ngày 27 tháng 01 năm 2023

## KẾ HOẠCH THỰC HIỆN BIỆN PHÁP GIẢI QUYẾT RỦI RO

STT	Biện pháp giải quyết rủi ro	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
		Nội dung cần thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
1.	Cập nhật kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật, thực hiện giải quyết TTHC đúng thời gian, đúng quy định	CBCC căn cứ nhiệm vụ được phân công, chủ động tìm hiểu, cập nhật các văn bản QPPL, Quyết định công bố mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế TTHC	Thường xuyên	CBCC	
2.	Đề xuất gia hạn hồ sơ TTHC kịp thời (nếu cần)	Công chức chuyên môn chủ động rà soát các hồ sơ TTHC sắp đến hạn, chủ động đề xuất gia hạn hồ sơ (nếu cần)	Thường xuyên	CBCC	
3.	Kiến nghị cơ quan quản lý thường xuyên nâng cấp, bảo trì hệ thống, đảm bảo hoạt động liên tục, hiệu quả	CBCC trong trình tham gia thao tác trên phần mềm, kịp thời báo cáo các lỗi hệ thống về phòng Nội vụ và Văn phòng UBND & HĐND thành phố bằng văn bản và qua nhóm chat Zalo	Thường xuyên	CBCC	
4.	Đảm bảo năng lực chuyên môn cho CBCC	CBCC tham gia đầy đủ các lớp tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ do cấp trên tổ chức; khuyến khích CBCC tự trang bị, trau dồi kiến thức	2023	CBCC	

STT	Biện pháp giải quyết rủi ro	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
		Nội dung cần thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
5.	Hạn chế CBCC thao tác trên phần mềm sai hoặc trễ hạn	CBCC thường xuyên chủ động rà soát kỹ lưỡng tại mỗi bước thao tác trên phần mềm, hạn chế tối đa việc thao tác sai bước, sai thông tin.  Xử lý trên phần mềm khớp với thời gian giải quyết hồ sơ giấy	Thường xuyên	CBCC	
6.	Kịp thời đôn đốc cơ quan phối hợp trả lời xác minh đúng thời gian quy định	Cán bộ, Công chức chuyên môn thường xuyên rà soát các hồ sơ TTHC đang giải quyết, các hồ sơ đang chờ kết quả xác minh, kịp thời đôn đốc đơn vị phối hợp bằng văn bản hoặc trao đổi qua điện thoại, Nhóm Zalo, ...	Thường xuyên	CBCC	
7.	Tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng kịp thời	CBCC, đặc biệt là Bộ phận Một cửa chủ động trao đổi và tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng, tham mưu Lãnh đạo UBND phường chuyển công chức chuyên môn giải quyết theo thẩm quyền. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc công chức chuyên môn xử lý, trả lời ý kiến khách hàng đúng thời gian quy định	Thường xuyên	CBCC	
8.	Niêm yết công khai kết quả trả lời	- Bộ phận Một cửa niêm yết công khai kết quả trả lời giải quyết ý kiến, kiến nghị của khách hàng.  - Công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách Văn hóa và thông tin đăng tải kết quả trả lời giải quyết ý kiến, kiến nghị của khách hàng trên Trang TTĐT phường	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa & Công chức VHXX	

STT	Biện pháp giải quyết rủi ro	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
		Nội dung cần thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
9.	Giảm thời gian chờ tiếp nhận hồ sơ của khách hàng	- Thường xuyên rà soát, đảm bảo trang thiết bị: máy tính, máy scan, máy photo hoạt động hiệu quả, tăng tốc độ số hóa hồ sơ đầu vào. - Bố trí đội ngũ CBCC có đầy đủ năng lực chuyên môn tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa & Công chức TC-KT	
10.	Giảm thiểu các trường hợp khách hàng cần phải bổ sung hồ sơ sau khi được chuyên môn thẩm định	Tăng cường trao đổi kinh nghiệm, kiến thức chuyên ngành giữa chuyên môn và bộ phận Một cửa.	Thường xuyên	CBCC	

*(Đính kèm bảng xem xét bối cảnh, nhận diện rủi ro và cơ hội)*

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Phòng Nội vụ TP.;
- Lưu: VT, HS ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Thị Thiên Lý  
Trưởng Ban chỉ đạo ISO**

**BẢNG XEM XÉT BỐI CẢNH, NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI**

(Đính kèm Kế hoạch số 70/KH-UBND-ISO ngày 27/01/2023 của UBND phường Phước Hòa)

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HTQLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2023	Ghi chú
Các yếu tố nội bộ, bên ngoài	Kết quả giải quyết TTHC	Ảnh hưởng tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, sớm hạn	1) Chuyển đổi số giúp thực hiện TTHC nhanh chóng, thuận lợi hơn	1) Không cập nhật kịp thời các quy định pháp luật, dẫn đến giải quyết hồ sơ TTHC không đúng thời gian	CBCC căn cứ nhiệm vụ được phân công, chủ động tìm hiểu, cập nhật kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật, thực hiện giải quyết TTHC đúng thời gian, đúng quy định	Tỷ lệ hồ sơ hoàn thành đúng và sớm hạn đạt trên 99%	
				2) Không đề nghị gia hạn hoặc gia hạn không kịp thời, dẫn đến hồ sơ trễ hạn	Chủ động rà soát các hồ sơ TTHC sắp đến hạn, đề xuất gia hạn (nếu cần)		
				3) Phần mềm Một cửa điện tử bị lỗi	Kiến nghị cơ quan quản lý thường xuyên nâng cấp, bảo trì hệ thống, đảm bảo hoạt động liên tục, hiệu quả.		
				4) Đội ngũ CBCC không đảm bảo (luân chuyên, nghỉ việc, tinh giản, ...)	Tăng cường kỹ năng của đội ngũ CBCC nhằm đáp ứng hiệu quả công việc		
				5) CBCC thao tác trên phần mềm sai hoặc trễ	Tăng cường kỹ năng của đội ngũ CBCC nhằm đáp ứng hiệu quả công việc		
				6) Cơ quan phối hợp trả lời xác minh trễ hoặc không trả lời xác minh	Có văn bản gửi lần 2 đối với cơ quan phối hợp		
	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của khách hàng	Ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ của UBND phường	1) Chuyển đổi số giúp việc trao đổi, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng được dễ dàng	1) Tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng không kịp thời hoặc không tiếp nhận/ không xử lý	Niêm yết công khai đường dây nóng, thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị của khách hàng. Tổ chức tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng kịp thời, đúng quy định	100% KN, PA của khách hàng được giải quyết và niêm yết công khai	

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HTQLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2023	Ghi chú
				2) Không niêm yết công khai kết quả trả lời	Niêm yết công khai kết quả giải quyết ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng.		
	Sự hài lòng của khách hàng (Chỉ số SIPS)	Ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND phường		1) Số lượng hồ sơ tiếp nhận nhiều, khách hàng chờ phiếu biên nhận lâu	- Thường xuyên rà soát, đảm bảo trang thiết bị: máy tính, máy scan, máy photo hoạt động hiệu quả, tăng tốc độ số hóa hồ sơ đầu vào. - Bố trí đội ngũ CBCC có đầy đủ năng lực chuyên môn tại Bộ phận Một cửa	Chỉ số SIPS năm 2023 đạt trên 84%	
				2) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ theo thành phần, sau khi chuyên môn thẩm định, yêu cầu người dân bổ sung hồ sơ.	- Tăng cường trao đổi kinh nghiệm, kiến thức chuyên ngành giữa chuyên môn và bộ phận Một cửa.		