

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025  
CỦA PHÒNG QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1.	100% TTHC thuộc phạm vi tham mưu/giải quyết của Phòng được thiết lập QTNB theo nguyên tắc của ISO 9001:2025 đúng quy định của UBND tỉnh.	Tổng số lĩnh vực TTHC áp dụng ISO của Phòng /Tổng số lĩnh vực TTHC của Phòng đã được UBND tỉnh công bố	<ul style="list-style-type: none"><li>- Các CBCC được phân công; Trưởng Phòng kiểm soát;</li><li>- Phân công cụ thể CBCC có năng lực tổ chức xây dựng QTNB ngay sau khi TTHC được công bố (đảm bảo kiểm soát thời gian thiết lập không quá ... ngày);</li><li>- Nắm vững quy định về thiết lập QTNB của UBND tỉnh; nội dung TTHC; các VB QPPL về giải quyết TTHC..</li><li>- Phối hợp với Thư ký ISO, Văn phòng Sở để thiết lập QTNB theo đúng nguyên tắc ISO, theo đúng quy định về kiểm soát TTHC..</li></ul>	01/7/2025	Trước 31/12/2025
2.	Có tối thiểu 70% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến tương đương với các TTHC mức độ 3	Tổng số TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3/Tổng số TTHC mức độ 3 được tiếp nhận theo Quyết định số 656/QĐ-UBND ngày 11/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa	Tổ chức hướng dẫn và tuyên truyền tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến	Bắt đầu từ ngày ban hành MTCL	Trước 14/12/2025
3.	Đảm bảo đảm bảo 100% các văn bản tham mưu của Phòng (không mật)	Thống kê số văn bản tham mưu của phòng (không mật)	<ul style="list-style-type: none"><li>- CBCC của Phòng, Trưởng phòng thực hiện;</li><li>- Yêu cầu tất cả các văn bản tham mưu (không</li></ul>	01/7/2025	Trước 31/12/2025

	được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử.	dưới dạng văn bản điện tử/tổng số văn bản tham mưu của Phòng	mật) của Phòng được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử trên phần mềm Quản lý văn bản: E-Office - CBCC thực hiện đúng yêu cầu về Quy chế Văn thư, quy chế sử dụng E-Office, kiểm soát Văn bản; - Trưởng phòng kiểm tra và kiểm soát.		
4.	Phân đấu Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực của phòng tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn từ 95% trở lên	Thống kê tỷ lệ hồ sơ xử lý trễ hạn so với tổng số hồ sơ được giải quyết đối với TTHC lĩnh vực của phòng theo Quyết định số 1384/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa	Phòng Quản lý doanh nghiệp: - Rà soát, chuẩn hóa quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trong lĩnh vực của phòng, loại bỏ các bước trung gian, giảm thời gian luân chuyển hồ sơ. - Tăng cường ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ điện tử, theo dõi tiến độ xử lý, cảnh báo sớm các hồ sơ có nguy cơ trễ hạn. - Phân công rõ trách nhiệm CBCC, bộ phận trong từng khâu xử lý hồ sơ; xác định người chịu trách nhiệm trực tiếp đối với từng hồ sơ	Bắt đầu từ ngày ban hành MTCL	Trước 14/12/2025
5.	Đảm bảo 100% công chức của Văn phòng được đánh giá KPI trên phần mềm và đạt yêu cầu từ loại khá/tốt trở lên.	Thống kê KPI trên phần mềm E-Office của Sở.	- Toàn bộ CBCC của phòng thực hiện - Tham dự tập tập huấn đầy đủ, sử dụng thành thạo phần mềm KPI; - Kịp thời có ý kiến điều chỉnh đầu mục công việc cho phù hợp; - Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo đánh giá đúng hiệu, thực chất công việc, xuất KPI theo đơn vị phòng (Mẫu BM02.2)	01/7/2025	Trước 14/12/2025

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 8 năm 2025

**KT. TRƯỞNG PHÒNG**  
**PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

**Võ Minh Khoa**

**BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI – Năm 2025**

STT	Vấn đề/quá trình	Đánh giá rủi ro (R) (-)			Cơ hội (+)	Hành động cần thực hiện để giải quyết rủi ro, cơ hội	Đơn vị liên quan	Ghi chú
		Khả năng xảy ra (P) (1-5)	Mức độ tác động (S) (1-5)	Mức RR (P*S)				
<b>I. Các yếu tố nội bộ</b>								
1	CBCC không đủ nhân lực có kinh nghiệm, phải kiêm nhiệm: tiếp nhận xử lý hồ sơ chậm trễ; giải quyết chưa đúng quy định;	1	4	4- Thấp		Tham mưu tăng cường thêm nhân lực (thêm biên chế); theo dõi thời gian giải quyết chặt chẽ hơn; bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn	Ban Giám đốc	
<b>II. Các yếu tố bên ngoài</b>								
1	- Công chức sau khi sáp nhập tỉnh có trình độ không đồng đều, chưa quen với cách làm việc mới, dễ dẫn đến sai sót trong tham mưu  - Phương tiện máy móc phần mềm để thẩm định, kiểm tra số liệu chưa đầy đủ	1	1	1- Thấp		- Đào tạo, bồi dưỡng thống nhất nghiệp vụ: tổ chức các lớp tập huấn ISO, quy trình tham mưu, quy trình xử lý văn bản và TTHC của phòng;  - Cập nhật sổ tay ISO nội bộ: quy định rõ vai trò, trình tự công việc, mẫu biểu thống nhất;  - Phân công cố vấn nội bộ: giao CBCC có kinh nghiệm kèm cặp, hướng dẫn công chức mới;	QLDN, các phòng thuộc Sở	
<b>III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm</b>								
1	- Báo cáo, dữ liệu minh bạch, có căn cứ pháp lý. - Hạn chế tối đa rủi ro tài chính, thất thoát vốn nhà nước.	1	1	1- Thấp		Tuân thủ đúng quy định pháp luật; bảo đảm tiến độ, chất lượng tham mưu; cập nhật dữ liệu ISO thường xuyên.	UBND tỉnh	

STT	Vấn đề/quá trình	Đánh giá rủi ro (R) (-)			Cơ hội (+)	Hành động cần thực hiện để giải quyết rủi ro, cơ hội	Đơn vị liên quan	Ghi chú
		Khả năng xảy ra (P) (1-5)	Mức độ tác động (S) (1-5)	Mức RR (P*S)				
2	- Phối hợp đồng bộ, chia sẻ dữ liệu, hỗ trợ chuyên môn trong công tác giám sát, tổng hợp, báo cáo.	1	1	1-Thấp		Tăng cường trao đổi nội bộ; thống nhất quy trình ISO liên thông.	các phòng thuộc Sở	

#### IV. Quá trình giải quyết TTHC

1	<b>Khâu thực hiện</b>							
1.1	<b>Các lĩnh vực của Sở Tài chính</b>							
1.1.1	Các TTHC thuộc lĩnh vực do phòng Quản lý doanh nghiệp phụ trách, thực hiện: có thể xảy ra trong quy trình TTHC (hồ sơ sai, trễ hạn, thiếu phối hợp,.....)	1	1	1-Thấp		Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cho CBCC phòng tìm hiểu kỹ quy định, hướng dẫn trong quá trình xử lý hồ sơ. Cử chuyên viên theo dõi hệ thống hàng ngày để kịp thời giải quyết	QLDN; các phòng có liên quan thuộc Sở	
1.1.2	Xử lý hồ sơ trên Hệ thống phần mềm bị lỗi do hệ thống phần mềm hành chính công; Dịch vụ công quốc gia xảy ra lỗi	3	3	2-Thấp		Chấp nhận rủi ro	Sở Khoa học và Công nghệ; Trung tâm Dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa	

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 8 năm 2025

**KT. TRƯỞNG PHÒNG  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

  
**Võ Minh Khoa**

**NGƯỜI LẬP**

  
**Lê Thị Ngọc Hoa**