

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025
CỦA VĂN PHÒNG**

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 do công chức một cửa của Văn phòng tiếp nhận đúng quy trình và thời gian	Tổng số TTHC được công chức một cửa của Văn phòng tiếp nhận đúng quy trình và thời gian/Tổng số TTHC do công chức một cửa của Văn phòng tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	- Văn phòng Sở chủ trì; - Cử Công chức có năng lực, kinh nghiệm - Nắm vững các quy trình nội bộ giải quyết TTHC về trình tự và thời gian tiếp nhận; nắm vững hồ sơ đầu vào; quy chế giải quyết TTHC trên phần mềm - Phối hợp tốt với Phòng chuyên môn khi tiếp nhận hồ sơ	01/7/2025	Trước 31/12/2025
2	100% nghiệp vụ tham mưu xử lý đơn về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo..... của Văn phòng theo đúng quy định.	Tổng số đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo... được Văn phòng tham mưu theo đúng/Tổng số đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo... tiếp nhận.	- Văn phòng Sở chủ trì; - Phân công CC có năng lực tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo... và tổ chức xử lý. - Nắm vững quy trình xử lý đơn, các quy định về xử lý đơn, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. - Tổ chức phối hợp với Phòng chuyên môn trong các vụ việc.	01/7/2025	Trước 14/12/2025
3	Đảm bảo đảm bảo 100% các văn bản đi (không mật) của	Thống kê số văn bản đi của phòng (không mật) dưới dạng	- Văn thư của Văn phòng, Chánh Văn phòng thực hiện;	01/7/2025	Trước 31/12/2025

	phòng được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử.	văn bản điện tử/tổng số văn bản đi của Sở.	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu tất cả các văn bản tham (không mật) của phòng được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử trên phần mềm Quản lý văn bản: E-Office của Sở; - Văn thư thực hiện đúng yêu cầu về Quy chế Văn thư lưu trữ, kiểm soát Văn bản đi; - Chánh Văn phòng kiểm tra và kiểm soát. 		
4	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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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

CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Quang Lâm

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)				
I. Các yếu tố nội bộ								
1	Công chức một cửa Văn phòng tiếp nhận hồ sơ sai, Văn thư của Văn phòng đóng dấu, chuyển văn bản chưa phù hợp thời gian.... 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	
II. Các yếu tố bên ngoài								
1	Chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Văn phòng; các lĩnh vực TTHC công bố, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống có thay đổi, gây khó khăn trong việc kiểm soát TTHC và kiểm soát QTNB Áp dụng sai các chính sách, chế độ	2	4	8- Thấp		Thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật: cập nhật từ nguồn văn bản đến; từ các phương tiện thông tin truyền thông; tập huấn, hướng dẫn cho các cá nhân tổ chức có liên quan	Các phòng thuộc Sở	
2	Sự đổi mới trong hoạt động ứng dụng CNTT và chuyển đổi số; đổi mới phương pháp cải cách hành chính; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan trong và ngoài tỉnh, cập nhật và đánh giá thay đổi định kỳ; từ đó nguồn nhân	2	4	8- Thấp		Tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng nâng cao; lựa chọn nhà cung cấp ứng dụng có uy tín, chất lượng	Các phòng thuộc Sở	

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)				
	lực đáp ứng/không đáp ứng sẽ ảnh hưởng đến quá trình xử lý: Quy trình xử lý có thể nhanh hơn (nếu nhân lực và ứng dụng tốt) hoặc chậm hơn (nếu nhân lực và ứng dụng hoạt động không tốt)							
III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm								
1	Yêu cầu tăng cường sự phối hợp đồng bộ, thống nhất giữa các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch Thiếu sự phối hợp đồng bộ, thống nhất giữa các Sở, ban, ngành trong thực hiện nhiệm vụ	1	3	3- Thấp		Chấp nhận rủi ro	UBND tỉnh; Các Sở, Ban, Ngành thuộc tỉnh	

CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Quang Lâm

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 8 năm 2025

Người lập



Nguyễn Đức Huy