

Số: **4915**/BC-UBND

Gò Vấp, ngày **29** tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 960/KH-SKHCN ngày 17 tháng 3 năm 2023 của Sở Khoa học và Công nghệ 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 2023;

Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Căn cứ các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành Quyết định số 264/QĐ-UBND ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về việc ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và triển khai thực hiện ISO điện tử vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2023.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015

1. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 960/KH-SKHCN ngày 17 tháng 3 năm 2023 của Sở Khoa học và Công nghệ 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 2023; UBND quận đã kiện toàn lại Ban Chỉ đạo ISO tại Quyết định 2100/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về Kiện toàn thành viên Ban Chỉ đạo ISO 9001 và ISO điện tử của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp. Trong đó có sự tham gia của Lãnh đạo UBND quận, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và chuyên viên phụ trách.

b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực và công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn 9001:2015

Ủy ban nhân dân quận đã ban hành Quyết định số 402/QĐ-UBND ngày 02 tháng 3 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về ban hành Quy định về Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015;

Bên cạnh đó, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành Quyết định số 3107/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về ban hành Bộ tài liệu áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước tại Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp năm 2023 bao gồm: 235 Quy trình/235 TTHC/48 lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng QLNN của 12 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận.

c) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Các phòng ban chuyên môn thuộc đối tượng áp dụng HTQLCL đã tiến hành rà soát, cập nhật lại các quy trình giải quyết TTHC có liên quan đến các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc có sửa đổi bổ sung.

d) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL

Sau khi rà soát HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành Quyết định số 3273/QĐ-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

Ủy ban nhân dân quận đã cung cấp tài liệu về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đến từng cán bộ, công chức.

3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan

- Nhằm triển khai có hiệu quả công tác ISO, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành, niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2021 trong toàn thể cơ quan, cụ thể như:

+ Chính sách chất lượng ngày 01 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp với phương châm thực hiện: “CÔNG KHAI - MINH BẠCH - CHÍNH XÁC - ĐÚNG PHÁP LUẬT - THUẬN LỢI - HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ”.

+ Mục tiêu chất lượng ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp với phương châm thực hiện: “ĐÚNG PHÁP LUẬT - ĐÚNG THỜI GIAN - VĂN MINH LỊCH SỰ - NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN DÂN VÀ DOANH NGHIỆP”.

- Tình hình giải ngân kinh phí ISO năm 2022 và kinh phí ISO năm 2023.

Năm 2022		Năm 2023
Kinh phí được cấp	Kinh phí đã quyết toán	Kinh phí được cấp
58.000.000 đồng	- Chi hoạt động thuê tư vấn: 25.000.000 đồng - Chi hoạt động do cơ quan thực hiện: 4.164.268 đồng - Chi hoạt động duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL: 0 đồng - Tỷ lệ giải ngân: 36,46%	Đã được cấp ☒ Số tiền: 52.260.000 đồng

4. Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp

Thực hiện Kế hoạch số 4662/KH-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân quận về Tổ chức đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp năm 2023; Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp đã triển khai rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 2023 về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 và ban hành Báo cáo số 4885/BC-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp năm 2023.

Vào lúc 14 giờ 00, ngày 27 tháng 9 năm 2023, Ban Chỉ đạo ISO quận đã tổ chức Họp xem xét lãnh đạo năm 2023 với các nội dung về:

- Khắc phục các điểm nhận xét đã được chỉ ra trong đợt đánh giá nội bộ năm 2023;

- Chủ động rà soát các văn bản liên quan các quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh để đề xuất điều chỉnh, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, đơn vị mình khi có sự thay đổi;

- Xây dựng kế hoạch tư vấn và đào tạo;

- Tiếp tục theo dõi việc thực hiện và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng định kỳ theo quy định;

- Tham mưu ban hành Kế hoạch thực hiện ISO năm 2024;
- Thực hiện Quy trình hành động giải quyết rủi ro và cơ hội trong 6 tháng đầu năm 2024;
- Nâng tỷ lệ thủ tục hành chính đã áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 thực hiện ISO điện tử;
- Kết quả phân tích dữ liệu về phản hồi của khách hàng sắp tới cần thống kê, phân tích chi tiết từng tiêu chí liên quan đến thời gian giải quyết, tinh thần phục vụ của cán bộ, công chức, những lỗi cơ bản, quan trọng được góp ý và các biện pháp, kế hoạch triển khai tiếp theo.

5. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: đến nay chưa có khiếu nại.

6. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận đã kịp thời cập nhật những thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc và HTQLCL để áp dụng. Ủy ban nhân dân quận đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 220 quy trình; cụ thể như sau:

- **82** quy trình giải quyết TTHC bãi bỏ gồm:
 - + Phòng Lao động - Thương binh và xã hội: 02 Quy trình thuộc lĩnh vực trẻ em; 08 Quy trình thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội, 04 Quy trình thuộc lĩnh vực Người có công; 05 quy trình thuộc lĩnh vực Lao động - Tiền lương; 05 Quy trình thuộc lĩnh vực Giáo dục nghề nghiệp, 01 quy trình thuộc lĩnh vực Phòng, chống tệ nạn xã hội;
 - + Văn phòng UBND quận: 02 quy trình thuộc lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng;
 - + Phòng Quản lý đô thị: 03 quy trình thuộc lĩnh vực Quy hoạch kiến trúc; 01 quy trình thuộc lĩnh vực Quản lý đầu tư công;
 - + Phòng Văn hóa và thông tin: 05 Quy trình thuộc lĩnh vực Văn hóa cơ sở; 01 Quy trình thuộc lĩnh vực Thư viện;
 - + Phòng Kinh tế: 03 quy trình thuộc lĩnh vực Công nghiệp tiêu dùng; 09 quy trình thuộc lĩnh vực Lưu thông hàng hóa trong nước;
 - + Phòng Tư pháp: 15 quy trình thuộc lĩnh vực Hộ tịch; 01 quy trình thuộc lĩnh vực Chứng thực;
 - + Phòng Nội vụ: 03 quy trình thuộc lĩnh vực Tổ chức phi Chính phủ; 02 quy trình thuộc lĩnh vực Cán bộ, công chức;
 - + Phòng Tài nguyên và môi trường: 02 quy trình thuộc lĩnh vực đất đai; 04 quy trình thuộc lĩnh vực Tài nguyên nước; 01 quy trình thuộc lĩnh vực Bảo vệ môi trường;

+ Phòng Tài chính - Kế hoạch: 02 quy trình thuộc lĩnh vực Quản lý đầu tư công; 02 quy trình thuộc lĩnh vực Đấu thầu, lựa chọn nhà thầu;

+ Phòng Y tế: 01 quy trình thuộc lĩnh vực An toàn Thực phẩm và Dinh dưỡng.

- **140** quy trình giải quyết TTHC giữ nguyên không thay đổi;

- **95** quy trình giải quyết TTHC ban hành mới gồm:

+ Phòng Lao động - Thương binh và xã hội: 02 Quy trình thuộc lĩnh vực trẻ em, 07 Quy trình thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội, 04 Quy trình thuộc lĩnh vực Người có công, 01 quy trình thuộc lĩnh vực Lao động - Tiền lương; 05 Quy trình thuộc lĩnh vực Giáo dục nghề nghiệp, 03 quy trình thuộc lĩnh vực Phòng, chống tệ nạn xã hội;

+ Phòng Tài nguyên và môi trường: 06 quy trình thuộc lĩnh vực đất đai;

+ Phòng Quản lý đô thị: 05 quy trình thuộc lĩnh vực Thủy lợi; 03 quy trình thuộc lĩnh vực Quy hoạch kiến trúc;

+ Phòng Y tế: 01 quy trình thuộc lĩnh vực An toàn Thực phẩm và Dinh dưỡng;

+ Phòng Tư pháp: 17 quy trình thuộc lĩnh vực Hộ tịch;

+ Phòng Văn hóa và thông tin: 04 Quy trình thuộc lĩnh vực Văn hóa cơ sở, 03 Quy trình thuộc lĩnh vực Thư viện;

+ Phòng Nội vụ: 16 quy trình thuộc lĩnh vực Tổ chức phi Chính phủ; 02 quy trình thuộc lĩnh vực Cán bộ, công chức; 02 quy trình thuộc lĩnh vực Viên chức; 02 quy trình thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội;

+ Phòng Kinh tế: 03 quy trình thuộc lĩnh vực Công nghiệp tiêu dùng, 09 quy trình thuộc lĩnh vực Lưu thông hàng hóa trong nước.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Mặt làm được

- Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận đã góp phần cụ thể hóa các quy trình nghiệp vụ, xử lý công việc tại cơ quan; xác định rõ trách nhiệm của các phòng chuyên môn; cải tiến phương pháp làm việc, giúp cho công tác tham mưu, xử lý công việc của cán bộ, công chức được thông suốt, kịp thời, hiệu quả, hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ. Góp phần từng bước xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu thực hiện kế hoạch thực hiện cải cách hành chính tại cơ quan;

- Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của UBND Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ về việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 kịp thời và đầy đủ;

- Cán bộ, công chức nhận thức tốt về việc triển khai áp dụng các quy trình ISO trong xử lý công việc, giúp cho việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

2. Hạn chế, tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số khó khăn, tồn tại:

- Phần lớn công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO của các cơ quan chuyên môn là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận thuộc Ủy ban nhân dân quận chưa sâu sát và liên tục nên ảnh hưởng đến tính hiệu lực của HTQLCL;

- Việc mở rộng áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân 16 phường gặp nhiều khó khăn do đội ngũ làm công tác ISO tại phường thay đổi liên tục và việc hướng dẫn xây dựng, áp dụng chưa được đầu tư kinh phí nên không có được sự hướng dẫn của đơn vị tư vấn và các chuyên gia về HTQLCL, mà chủ yếu thực hiện bằng sự hướng dẫn của công chức phụ trách ISO của UBND quận nên việc thực hiện còn lúng túng, chưa được bài bản;

- Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, bổ sung, điều chỉnh nên dẫn đến việc phải thường xuyên cập nhật, sửa đổi bổ sung các quy trình ISO đã ban hành để phù hợp với các quy định mới của Nhà nước.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 năm 2023. / *voal*

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ: P.CCHC;
- Sở KHCN: CCTCĐLCL;
- UBND quận: Chủ tịch và PCT UBND quận;
- Các phòng, ban quận;
- BCĐ ISO 9001 và ISO ĐT;
- Công ty TNHH Tư vấn quản lý IMS;
- Lưu: VT, PNV.CCHC-ISO (2), P (20).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đỗ Anh Khang



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

PHỤ LỤC 1
BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ NỘI BỘ
ĐÃ THỰC HIỆN CÔNG BỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2023
(Đính kèm Báo cáo số **4915**/BC-UBND ngày **29** tháng **9** năm 2023 của Ủy ban nhân dân quận)

Tên đơn vị	Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (bao gồm được UBND Thành phố công bố và chưa công bố)	Số TTHC được công bố theo các Quyết định chuẩn hóa UBND Thành phố	Số TTHC đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015			Số TTHC chưa xây dựng và áp dụng ISO			Số quy trình quản lý nội bộ của cơ quan đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Tên tổ chức tư vấn ISO cho đơn vị (nếu có)
			Tổng	Số TTHC được UBND Thành phố công bố, chuẩn hóa	Số TTHC chưa được UBND Thành phố công bố, chuẩn hóa	Tổng	Số TTHC được UBND Thành phố công bố, chuẩn hóa	Số TTHC chưa được UBND Thành phố công bố, chuẩn hóa		
UBND quận Gò Vấp	235	228	235	228	07	-	-	-	-	Công ty TNHH Tư vấn quản lý IMS
UBND Phường 1	152	152	152	152	-	-	-	-	104	Tự thực hiện
UBND Phường 3	146	146	146	146	-	-	-	-	-	nt

UBND Phường 4	158	158	158	105	53	-	-	-	-	nt
UBND Phường 5	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 6	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 7	128	128	128	128	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 8	145	145	119	119	-	9	9	-	6	nt
UBND Phường 9	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 10	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 11	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 12	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 13	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 14	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 15	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 16	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt
UBND Phường 17	152	152	152	152	-	-	-	-	-	nt

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 2
BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

(Đính kèm Báo cáo số **4915**/BC-UBND ngày **29** tháng **9** năm 2023 của Ủy ban nhân dân quận)

STT	Mục tiêu	Kết quả đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới
1.	100% hồ sơ cấp Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh - Tư pháp - Hộ tịch - Chứng thực được thụ lý và giải quyết đúng hẹn, đúng quy trình, đúng pháp luật	100% (39.088 hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết)	/	/
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 được thụ lý đúng hẹn	100% (3.462 hồ sơ đã giải quyết và 115 hồ sơ đang trong hạn xử lý/3.577 hồ sơ được tiếp nhận)	/	/
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 người dân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt 95% trở lên	99,9%	/	/
4.	Không có hồ sơ bổ sung từ 02 lần trở lên trong năm 2023	Không có hồ sơ bổ sung từ 02 lần trở lên trong năm 2023	/	/
5.	100% các thủ tục hành chính được công khai, thường xuyên cập nhật và niêm yết tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” thuộc Văn phòng	100% các thủ tục hành chính được công khai, thường xuyên cập nhật và niêm yết tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” thuộc	/	/

STT	Mục tiêu	Kết quả đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới
	UBND quận, trên Trang Thông tin điện tử quận Gò Vấp.	Văn phòng UBND quận, trên Trang Thông tin điện tử quận Gò Vấp.		
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 2023 được thực hiện đúng hạn, đạt yêu cầu, chất lượng	100% các báo cáo Cải cách hành chính và công tác ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp trong năm 2023 được thực hiện đúng hạn, đạt yêu cầu, chất lượng	/	/
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, vui vẻ, cầu thị, trách nhiệm cao trong tiếp nhận hồ sơ; không sách nhiễu gây phiền hà khi giải quyết công việc	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, vui vẻ, cầu thị, trách nhiệm cao trong tiếp nhận hồ sơ; không sách nhiễu gây phiền hà khi giải quyết công việc	/	/
8.	Tăng cường kiểm tra đột xuất hoạt động công vụ năm 2023 theo hướng chuyên sâu, thực chất; kết hợp thanh tra công vụ, góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Đẩy mạnh kiểm tra hoạt động công vụ đột xuất tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, UBND quận đã xây dựng kế hoạch kiểm tra hoạt động công vụ trên địa bàn quận năm 2023 (theo Kế hoạch số 396/KH-UBND ngày 10/02/2023 và Kế hoạch số 2244/KH-UBND ngày 30/5/2023 của UBND quận); tổ chức kiểm tra công vụ đột xuất sau tết Nguyên đán Quý Mão 2023 đối với 12 đơn vị, Đợt 2 vào dịp trước Lễ 30/4 kiểm tra 5 đơn vị và kiểm tra 22 đơn vị thực hiện công tác cải cách hành chính.	/	/

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 3

**BẢNG ĐÁNH GIÁ HIỆU LỰC CỦA HÀNH ĐỘNG 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 NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số 4915 /BC-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2023 của 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	Đánh giá hiệu lực
		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	Chưa phát sinh tác động dự kiến
2.	Mức độ hài lòng của khách hàng là trên 95 %: không đạt.	X			--	- Niêm yết công khai TTHC đầy đủ theo quy định.	Loại bỏ rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
						- Hướng dẫn người 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								
3.	Biến động con người, thay đổi nhân sự.	X			--	Đề xuất bổ sung nhân sự.	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
4.	Thiếu cơ sở vật chất.	X			--	Đề xuất cấp cơ sở vật chất.	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
III. TÌNH HÌNH VĂN HÓA CÔNG SỞ								

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
5.	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	Chưa phát sinh tác động dự kiến
IV. TRI THỨC CỦA NGUỒN NHÂN LỰC								
6.	Nguồn nhân lực trẻ, còn thiếu kinh nghiệm trong việc tiếp xúc với người dân.	X			Năng động	--	Chấp nhận rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
7.	Nguồn nhân lực cũ, thừa kinh nghiệm giải quyết công việc nhưng thiếu năng động.	X			Ổn định	--	Chấp nhận rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
V. CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG								
8.	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 cơ quan khác.	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
9.	Hồ sơ trễ hạn nhưng chưa thực hiện thư xin lỗi.	X			--	Nghiêm túc thực hiện quy trình thực	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
						hiện thư xin lỗi kịp thời.		
10.	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	Chưa phát sinh tác động dự kiến

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				

I. MÔI TRƯỜNG PHÁP LÝ

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	Chưa phát sinh tác động dự kiến
----	---	---	--	--	----	---	------------------------	------------------------------------

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
II. TÌNH HÌNH KINH TẾ, CHÍNH TRỊ, VĂN HÓA XÃ HỘI TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC								
2.	Ảnh hưởng của dịch COVID-19.			X	--	Tuân thủ hướng dẫn cụ thể của các cơ quan chức năng về phòng, chống dịch.	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
III. SỰ ĐỔI MỚI TRONG HOẠT ĐỘNG, ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, CÁC PHƯƠNG PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH								
3.	Chưa đảm bảo đẩy nhanh tiến độ cải cách hành chính: Trang thiết bị đã trang bị từ lâu, nên không đáp ứng được phần mềm hiện nay.	X			--	Ứng dụng công nghệ thông tin đã được tăng cường thực hiện.	Tránh rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
IV. SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC NHÀ THẦU 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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
I. CÁC YÊU CẦU CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN								

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	Đánh giá hiệu lực
		Thấp	Cao	Rất cao				
1.	Kết quả, hiệu quả trong trong cái 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	Chưa phát sinh tác động dự kiến
II. SỰ CHỈ ĐẠO CỦA CƠ QUAN CẤP TRÊN								
2.	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 lẫn sang thời gian của cơ quan khác.	Loại bỏ rủi ro	Chưa phát sinh tác động dự kiến
III. CÁC YÊU CẦU CỦA CÁC CƠ QUAN PHỐI HỢP								
3.	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	Chưa phát sinh tác động dự kiến
IV. NHU CẦU, NGUYỆN VỌNG CỦA CÁC NHÀ THẦU PHỤ, NHÀ CUNG CẤP BÊN NGOÀI: chưa phát sinh								

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP