

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI  
BAN DÂN TỘC

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

Quảng Ngãi, ngày 26 tháng 01 năm 2024

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

1. Phân đấu 100% các chỉ tiêu hoàn thành đúng thời gian và đảm bảo chất lượng; tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch.

2. Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của UBND tỉnh về cải cách hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số tại Ban Dân tộc tỉnh.

3. Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất 100% các phòng thuộc Ban về công tác cải cách hành chính, hoạt động công vụ năm 2024.

4. Phân đấu Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index) của Ban Dân tộc tỉnh trong 10 đơn vị dẫn đầu của tỉnh.

5. 100% cán bộ, công chức Ban Dân tộc tỉnh luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc.

Trên cơ sở mục tiêu chung của Ban Dân tộc tỉnh, các phòng thuộc Ban đều phải xây dựng thực hiện các mục tiêu chất lượng cụ thể của phòng mình. Toàn thể cán bộ, công chức thuộc Ban có sự phối hợp, phân công thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng cho Lãnh đạo Ban định kỳ./.



TRƯỞNG BAN

Hồ Ngọc Thịnh

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng - năm 2024**

1. **Mục tiêu 1:** Phân đầu 100% các chỉ tiêu hoàn thành đúng thời gian và đảm bảo chất lượng; tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Phân giao chỉ tiêu cụ thể đến các phòng và yêu cầu xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu	Lãnh đạo Ban	Quý I/2024	Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu
2.	Xây dựng kế hoạch, tài liệu tổ chức tuyên truyền, quán triệt	Văn phòng Ban	Quý II/2024	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
3.	Trình lãnh đạo phê duyệt	Lãnh đạo Ban	Quý II/2024	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
4.	Triển khai thực hiện theo kế hoạch, đánh giá mức độ thông hiểu của cán bộ, công chức	Văn phòng Ban, Lãnh đạo các phòng thuộc Ban	Theo kế hoạch	Cán bộ, công chức thông hiểu
5.	Kiểm soát việc tuân thủ thực hiện, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý kịp thời khi có vi phạm	Văn phòng Ban Lãnh đạo các phòng thuộc Ban	Khi có phát sinh các vi phạm	Biên bản hoặc văn bản nhắc nhở, khiển trách

2. **Mục tiêu 2:** Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của UBND tỉnh về cải cách hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số tại Ban Dân tộc tỉnh.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
-----	--------------------	-----------------------	----------------------	-----------------

1.	Cải tiến, mở rộng các thủ tục, quy trình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng Ban Các phòng chuyên môn	Tháng 01 năm 2024	Các quy trình chuẩn để bám sát thực hiện
2.	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận kiểm soát TTHC Các phòng thuộc Ban	Thường xuyên cho từng hồ sơ	Sử dụng triệt để các biểu mẫu quy định
3.	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Bộ phận kiểm soát TTHC Các phòng chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	Điện thoại, Zalo hoặc trên hệ thống
4.	Phải có bảng chứng khách quan khi việc chậm muộn là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức cá nhân nêu do nội bộ gây ra (dù thời gian là 5-10 phút)	Bộ phận kiểm soát TTHC Các phòng chuyên môn	Khi có phát sinh	Văn bản chứng minh hoặc xin lỗi

3. Mục tiêu 3: Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất 100% các phòng thuộc Ban về công tác cải cách hành chính, hoạt động công vụ năm 2024.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Lập Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử và các hoạt động công vụ trên địa bàn	Văn phòng Ban	Quý I/2024	Kế hoạch kiểm tra
2.	Tăng cường công tác kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử và các hoạt động công vụ	Văn phòng Ban Các phòng thuộc Ban	Thường xuyên	Biên bản kiểm tra
3.	Đề xuất xử lý nghiêm các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ	Lãnh đạo Ban dân tộc Lãnh đạo Các phòng thuộc Ban	Khi có phát sinh	Báo cáo, công văn

4.	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn và ý thức trách nhiệm, quy tắc ứng xử tại công sở cho các Cán bộ công chức	Văn phòng Ban Các phòng thuộc Ban	Thường xuyên	Thấu hiểu nội quy, quy chế
----	---	--------------------------------------	--------------	----------------------------

**4. Mục tiêu 4: Phần đầu Chi số Cải cách hành chính (PAR Index) của Ban Dân tộc tỉnh trong 10 đơn vị dẫn đầu của tỉnh.**

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Xây dựng và ban hành các văn bản chỉ đạo của Sở để triển khai	Văn phòng Ban	Quý I	- Quyết định - Kế hoạch
2.	Phân chia rõ ràng các tiêu chí và thời gian cần phải hoàn thành cho từng Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Ban dân tộc Bộ phận tiếp nhận thông tin	Thường xuyên	- Công văn
3.	Thường xuyên rà soát các nhiệm vụ, kế hoạch, tiến độ thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm	Văn phòng Ban	Thường xuyên	- Thông báo - Biên bản
4.	Kiểm tra, đánh giá và đề ra giải pháp thực hiện	Văn phòng và các phòng chuyên môn liên quan	Hàng quý	- Báo cáo

**5. Mục tiêu 5: Phần đầu Chi số Cải cách hành chính (PAR Index) của Ban Dân tộc tỉnh trong 10 đơn vị dẫn đầu của tỉnh.**

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thoả mãn về dịch vụ hành chính từ cửa tổ chức công dân	Văn phòng và các phòng chuyên môn liên quan	Thường xuyên	- Quyết định - Kế hoạch
2.	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải quyết	Văn phòng	Thường xuyên	- Văn bản - Kế hoạch
3.	Quản triết tinh thần “công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn”	Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	- Báo cáo

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỨC TIÊU CHẤT LƯỢNG - NĂM 2024**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng thuộc Ban tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ban dân tộc kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mức tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và cải tiến khi mức tiêu chất lượng không được đảm bảo.



ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI NĂM 2023

NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI							XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ		XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI		Kết quả đánh giá					
ST T	Lần đánh giá	Quá trình/ Quy trình	Rủi ro/ cơ hội	Nguồn rủi ro/ cơ hội	Nguyên nhân	Hệ quả của rủi ro/ cơ hội	Cách thức kiểm soát hiện có	Khả năng xảy ra	Mức độ nghiêm trọng/ Mức giá trị	Mức độ ưu tiên	Hành động xử lý	Người thực hiện	Ngày phải hoàn thành	Thời gian đánh giá lại rủi ro	Số lượng rủi ro xảy ra	Mức độ xử lý
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 - 9*10	12	13	14	15	16	17
1	1	Ký văn bản hồ sơ hành chính	Lãnh đạo ban đi họp nên ký hồ sơ trễ	Từ nội bộ	Do trong khi LED đi họp các Phòng gửi hồ sơ để trình ký và Quy trình TTHC lại ngân ngày nên bị trễ thời hạn ký	-Hở sơ bị trễ hạn	Các Phòng theo dõi lịch họp của LED để hình hoạt thời gian ký phê duyệt	Cao	Nghiêm trọng	Xử lý	- Rút ngắn thời gian của công đoạn sau - Liên hệ lãnh đạo để ký - Dùng thời hạn - Áp dụng phần mềm tin học để xử lý hồ sơ thông qua chữ ký số	- Văn thư - Công chức thủ lý - Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
2	1	Thực hiện TTHC	Văn bản đã ký duyệt không phù hợp, sai thẩm quyền hoặc trái quy định	Từ nội bộ	-Do các Phòng tham mưu sai quy định hoặc không phù hợp - LED thiếu thông tin khi ký duyệt văn bản	Văn bản trái quy định hoặc không phù hợp	-Đào tạo nâng cao trình độ của CBCC - Thường xuyên cập nhật các quy định của pháp luật	Thấp	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên xử lý ngay	- Hủy bỏ văn bản đã ban hành - Thực hiện các biện pháp khắc phục thích hợp	- Công chức thủ lý - LED cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
3	1	Thực hiện TTHC	Sai sót trong quá trình soạn thảo văn bản	Từ nội bộ	Do CBCC đánh máy thiếu căn thân, không kiểm tra lại văn bản	Thông tin trên văn bản chưa chính xác	-Người thủ lý kiểm soát chặt chẽ, đọc kỹ lại nội dung trước khi trình ký -Văn thư phải xem xét lại văn bản trước khi trình Lãnh đạo ký	Thấp	Nghiêm trọng	Xử lý	-Thu hồi lại văn bản sai sót đã phát hành -Soạn thảo trình ký lại văn bản	- Công chức thủ lý -Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
4	1	Thực hiện TTHC	Lỗi trong quá trình thẩm định	Từ nội bộ	Sai sót trong quá trình đối chiếu với quy định	Kết quả không chính xác	Rà soát, thực hiện lại hồ sơ theo quy trình và thủ tục đúng quy định	Thấp	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên xử lý ngay	-Thu hồi lại văn bản phát hành -Thẩm định và thực hiện lại quy trình theo đúng quy định	-Chuyên viên thủ lý -Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
5	1	Văn bản	Cả nhân, tổ chức chưa cấp nhất kịp thời các quy định	Bên ngoài	Do văn bản pháp luật điều chỉnh trong lĩnh vực thay đổi thường xuyên	Các cá nhân, tổ chức khó khăn trong việc cập nhật để thực hiện đúng các quy định nên các hồ sơ cùng cấp hoặc các hành vi hoạt động chưa đúng	-Thông báo cho các cá nhân, tổ chức để biết và nắm yết tại trụ sở và trên cổng thông tin điện tử nếu có. - Qua những đợt kiểm tra nhắc nhở thực hiện theo quy định	Cao	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên xử lý ngay	Hướng dẫn lại các cá nhân, tổ chức cấp nhất thông tin văn bản pháp luật	- Công chức phụ trách	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
6	1	Thực hiện TTHC	LED cơ quan bị chậm trễ, tổ chức kiện tụng	Bên ngoài	Do cả nhân, tổ chức cho rằng các văn bản/ hành vi của cơ quan trái với quy định của pháp luật, làm ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của công dân	- Ảnh hưởng xấu đến uy tín của cơ quan và LED - Bị bồi thường thiệt hại	- Các BP cần tham mưu đúng theo quy định và xem xét kỹ lưỡng các văn bản trước khi ban hành	Thấp	Rất nghiêm trọng	Xử lý	- Ủy quyền cho các BP chức năng tập hợp hồ sơ để tranh tụng - Cử NV pháp lý giới tham gia tranh tụng - Xem xét lại các trường hợp tiếp theo để khắc phục	- Công chức thủ lý -Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không

7	1	TTHC	Các Quy trình xử lý công việc các Phòng không cấp nhất theo các quy định mới	Từ nội bộ	- Do CBCC bản công việc nên được hoặc chia cấp nhất lại các Quy trình - CBCC không biết có văn bản mới...	- Thực hiện các TTHC không đúng quy định của pháp luật - Bị bồi thường thiệt hại, bị kiện	- Thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới - Các phòng cần tham mưu đúng theo quy định và xem xét kỹ lưỡng các văn bản trước khi ban hành	Thấp	Rất nghiêm trọng	Xử lý	- Đăng ký các tài khoản online về cấp nhất văn bản pháp luật mới để theo dõi cấp nhất - Tiến hành cấp nhất trình tự thực hiện các Quy trình theo đúng quy định	-CBCC -Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2023	0	Không
8	1	Khảo sát ý kiến khách hàng	Các Phòng phát phiếu khảo sát ý kiến không đủ số lượng theo yêu cầu 10% tổng hồ sơ phát sinh theo quy định	Ben ngoài & Từ nội bộ	- Do cá nhân, tổ chức chưa tích cực ghi nhận ý kiến về dịch vụ - CBCC ít phát phiếu hoặc chưa hướng dẫn công dân đóng góp ý kiến	- Không đủ số lượng phiếu khảo sát - Không đánh giá được các Dịch vụ cung cấp để cải tiến hoạt động	- Các phòng thực hiện nhiều cách để khảo sát ý kiến như: Dùng phần mềm, file giấy...	Cao	Nghiêm trọng	Xử lý	- Phân tích nguyên nhân để có biện pháp cải tiến - Tích cực phát phiếu khảo sát và đưa vào chỉ tiêu đánh giá CBCC	-CBCC -Lãnh đạo cơ quan	Định kỳ hàng tháng	12/2023	0	Không
9	1	Cơ hội từ Nguồn lực	Cơ sở vật chất ngày càng được đầu tư nâng cao phục vụ công tác	Từ nội bộ	- Được sự quan tâm từ Lãnh đạo cơ quan với chủ trương đầu tư trang thiết bị để nâng cao hiệu quả công tác - Do nhu cầu thiết yếu từ hoạt động công việc	- Phục vụ tốt hơn trong việc giải quyết hồ sơ một cách nhanh chóng, hiệu quả - Thực hiện hoạt động kiểm soát công việc tốt hơn	- CBCC được tiếp cận với các công nghệ, trang thiết bị mới - Giám sát công việc thông qua trang thiết bị máy móc	---	---	---	- CBCC phải chủ động thường xuyên làm chủ các công nghệ, trang thiết bị mới - Thực hiện các hoạt động thông qua trang thiết bị một cách nhanh chóng, thuận thực	-Công chức phụ trách -Lãnh đạo	Thường xuyên	12/2023	---	---
10	1	Cơ hội từ Nhận thức	Trình độ chuyên môn của CBCC ngày càng được nâng cao	Từ nội bộ	- Được sự quan tâm từ Lãnh đạo cơ quan với chủ trương đầu tư cho công tác đào tạo bồi dưỡng của CBCC - Do nhu cầu thiết yếu từ hoạt động công việc	- Trình độ CBCC ngày càng được nâng cao, bản lĩnh chính trị vững vàng, hòa nhập với xu thế phát triển ngày càng tốt hơn - Làm chủ được hoạt động quản lý, ứng dụng công nghệ hiện quả - Thực hiện hoạt động công việc tốt hơn	- Định kỳ hàng năm cơ quan lên kế hoạch đào tạo bồi dưỡng CBCC theo kết quả đánh giá công việc để nâng cao trình độ	---	---	---	- CBCC phải thường xuyên duy trì, đào tạo cấp nhất các kiến thức về quản lý, chính trị, công nghệ mới - Chủ động sắp xếp thời gian, công việc tham gia đào tạo nâng lực, phẩm chất cán bộ	- Các CBCC	Thường xuyên	12/2023	---	---

Quảng Ngãi, ngày 26 tháng 01 năm 2024

Người lập

Đình Văn Yên



ĐÁNH GIÁ RỦI RO VÀ CƠ HỘI NĂM 2024

STT danh giá	Lần đánh giá	Quá trình/ Quy trình	Rủi ro/ cơ hội rủi ro/ cơ hội	Nguồn rủi ro/ cơ hội	Nguyên nhân	Hệ quả của rủi ro/ cơ hội	Cách thức kiểm soát hiện có	Khả năng xảy ra	XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ			XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI		
									Mức độ nguy hiểm/ Mức giá trị	Mức độ ưu tiên	Hành động xử lý	Người thực hiện	Ngày phải hoàn thành	Thời gian danh giá lại rủi ro
<b>I. CÁC RỦI RO</b>														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 - 9*10	12	13	14	15
1	1	Ký văn bản hồ sơ hành chính	Lãnh đạo ký hồ sơ trễ	Từ nội bộ	Do trong khi LD đi họp các Phòng gửi hồ sơ để trình ký và thời gian xử lý lại ngắn ngày nên bị trễ thời hạn ký	Hồ sơ bị trễ hạn	Các Phòng theo dõi lịch họp của LD để linh hoạt thời gian ký phê duyệt	Cao	Nghiêm trọng	Xử lý	- Rút ngắn thời gian của công đoạn sau - Liên hệ Lãnh đạo để ký đúng thời hạn - Áp dụng phần mềm tin học để xử lý hồ sơ thông qua chữ ký số	- Văn thư - Công chức thu lý - Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2024
2	1	Thực hiện TTHC	Văn bản đã ký duyệt không phù hợp, sai thẩm quyền hoặc trái quy định	Từ nội bộ	-Do các Phòng tham mưu sai quy định hoặc không phù hợp - LD thiếu thông tin khi ký duyệt văn bản	Văn bản trái quy định hoặc không phù hợp	-Đào tạo nâng cao trình độ của CBCC - Thường xuyên cập nhật các quy định của pháp luật	Thấp	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên Xử lý ngay	- Hủy bỏ văn bản đã ban hành - Thực hiện các biện pháp khắc phục thích hợp	- Công chức thu lý - LD cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2024
3	1	Thực hiện TTHC	Sai sót trong quá trình soạn thảo văn bản	Từ nội bộ	Do CBCC đánh máy thiếu cẩn thận, không kiểm tra lại văn bản	Thông tin trên văn bản chưa chính xác	-Người thu lý kiểm soát chặt chẽ, đọc kỹ lại nội dung trước khi trình ký - Văn thư phải xem xét lại văn bản trước khi trình Lãnh đạo ký	Thấp	Nghiêm trọng	Xử lý	- Thu hồi lại văn bản sai sót đã phát hành - Soạn thảo trình ký lại văn bản	- Công chức thu lý - Lãnh đạo cơ quan	Ngày sau khi phát hiện	12/2024



II. CÁC CƠ HỘI														
1	1	Cơ hội từ Người lực	Cơ sở vật chất ngày càng được đầu tư nâng cao phục vụ công tác	Tư nội bộ	- Được sự quan tâm từ Lãnh đạo cơ quan với chủ trương đầu tư cho công tác đào tạo bồi dưỡng của CBCC - Do nhu cầu thiết yếu từ hoạt động công việc	-Phục vụ tốt hơn trong việc giải quyết hồ sơ một cách nhanh chóng, hiệu quả - Thực hiện hoạt động kiểm soát công việc tốt hơn	-CBCC được tiếp cận với các công nghệ, trang thiết bị mới - Giám tài công việc thông qua trang thiết bị máy móc	----	----	----	- CBCC phải chủ động thường xuyên làm chủ các công nghệ, trang thiết bị mới - Thực hiện các hoạt động thông qua trang thiết bị một cách nhanh chóng, thuận thực	- Công chức - Lãnh đạo	Thường xuyên	12/2024
2	1	Cơ hội từ Nhận thức	Trình độ chuyên môn của CBCC ngày càng được nâng cao	Tư nội bộ	- Được sự quan tâm từ Lãnh đạo cơ quan với chủ trương đầu tư cho công tác đào tạo bồi dưỡng của CBCC - Do nhu cầu thiết yếu từ hoạt động công việc	-Trình độ CBCC ngày càng được nâng cao, bản lĩnh chính trị vững vàng, hòa nhập với xu thế phát triển ngày càng tốt hơn - Làm chủ được hoạt động quản lý, ứng dụng công nghệ hiệu quả - Thực hiện hoạt động công việc tốt hơn	- Định kỳ hàng năm cơ quan lên Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng CBCC theo kết quả Đánh giá công việc để nâng cao trình độ	----	----	----	- CBCC phải thường xuyên duy trì, đào tạo cập nhật các kiến thức về quản lý, chính trị, công nghệ mới - Chủ động sắp xếp thời gian, công việc tham gia đào tạo nâng lực, phẩm chất cần bộ	- Các CBCC	Thường xuyên	12/2024



**Trưởng Ban**  
 Hồ Ngọc Thịnh

Quảng Ngãi, ngày 26 tháng 01 năm 2024

**Người lập**  
 Đinh Văn Yên

Đinh Văn Yên