UBND PHƯỜNG HỒNG AN
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Hồng An, ngày 11 tháng 02 năm 2026

BẢNG XEM XÉT BỐI CẢNH, NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI THEO TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2026

TT	Vấn đề/quá trình	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 2026	Ghi chú
1	Quá trình giải quyết các TTHC tại UBND	Yếu tố nội bộ	Ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ và kết quả hoạt động của UBND phường	Đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của tổ chức, công dân	- Không thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, công dân: Không đáp ứng về thời gian cam kết, hồ sơ phải làm lại nhiều lần.… - Sai xót về chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC. - Xử lý hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa	- Tăng cường tác nghiệp xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, hồ sơ giấy. - Tăng cường quán triệt đến công chức, người hoạt động không chuyên trách trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt tối thiểu 90%. - 100% hồ sơ được giải quyết đúng thời gian quy định. - 100% hồ sơ giải quyết nhanh hơn về mặt thời gian	
2	Hồ sơ phải xác minh nhiều cơ quan	Yếu tố bên ngoài	Khách hàng không hài lòng với sự phục vụ của UBND phường	Đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của tổ chức, công dân	- Cơ quan trả lời xác minh trả lời xác minh lâu hơn so với thời gian quy định (đối với các cơ quan không được liên thông trên phần mềm một cửa)	- Thường xuyên liên lạc với cơ quan xác minh để đôn đốc việc trả lời xác minh hồ sơ		

TT	Vấn đề/quá trình	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 2026	Ghi chú
3	Số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến	Yếu tố bên ngoài	Ảnh hưởng đến kết quả CCHC năm 2026	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến đạt và vượt kế hoạch CCHC năm 2026	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến không đạt so với kế hoạch	- Tăng cường tuyên truyền đến cá nhân, tổ chức để nộp hồ sơ trực tuyến. - Công chức chuyên môn tăng cường số hóa hồ sơ	- 100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến; 80% hồ sơ có kết quả số hoá trên dịch vụ công	
4	Hồ sơ trễ hạn	Yếu tố nội bộ	Ảnh hưởng đến kết quả CCHC năm 2026	Xử lý hồ sơ sớm hẹn, đúng hẹn	Kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công điện tử bị trễ hạn	Tăng cường tác nghiệp trên phần mềm dịch vụ công điện tử, rà soát, xử lý hồ sơ sắp đến hạn	Không có hồ sơ trễ hạn	
5	Hồ sơ trễ hạn đối với các TTHC liên thông	Yếu tố bên ngoài	Ảnh hưởng đến kết quả CCHC năm 2026	Không có hồ sơ trễ hạn từ các cơ quan phối hợp giải quyết TTHC	Nhận kết quả trễ hạn từ các cơ quan phối hợp thực hiện TTHC	Tăng cường phối hợp với các cơ quan có phối hợp trong việc giải quyết TTHC của khách hàng	Không có hồ sơ trễ hạn	

TT	Vấn đề/quá trình	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 2026	Ghi chú
6	HTQLCL chưa được công bố phù hợp năm 2026	Yếu tố nội bộ	HTQLCL chưa được công bố phù hợp năm 2026	HTQLCL được công bố phù hợp năm 2026	HTQLCL chưa được công bố phù hợp năm 2026	Rà soát các nhiệm vụ theo kế hoạch, hoàn thành việc đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo và thực hiện các hành động khắc phục, cải tiến	Thực hiện duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và công bố phù hợp năm 2026 vào tháng 12/2026	

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: BCĐ.

TM. BAN CHỈ ĐẠO
KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN

U.B.N.D PHƯỜNG HỒNG AN T.P HẢI PHÒNG

PHÓ CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG
Lê Thị Lan