UBND PHƯỜNG NHỊ CHIỂU
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số: 01/BCĐ ISO-UBND

Nhị Chiểu, ngày 21 tháng 10 năm 2025

BẢNG XEM XÉT BỐI CẢNH, NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI THEO TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2025

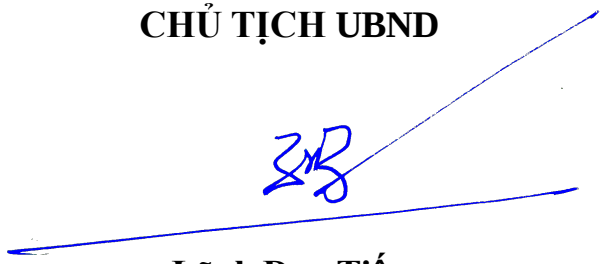
Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2025	Ghi chú
Quá trình giải quyết các TTHC tại UBND	Yếu tố nội bộ	Ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ và kết quả hoạt động của UBND xã	Đáp ứng và thỏa mãn 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 xã 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	
Hồ sơ phải xác minh	Yếu tố bên ngoài	Khách hàng không hài lòng với sự phục vụ của UBND xã	Đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của tổ	- Cơ quan trả lời xác minh trả lời xác minh lâu hơn so với thời gian quy định	- Thường xuyên liên lạc với cơ quan xác minh để		

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2025	Ghi chú
nhiều cơ quan			chức, công dân	(đối với các cơ quan không được liên thông trên phần mềm một cửa)	đôn đốc việc trả lời xác minh hồ sơ		
Số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến	Yếu tố bên ngoài	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch CCHC năm 2025	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến đạt và vượt kế hoạch CCHC năm 2025	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến không đạt so với kế hoạch	- Tăng cường các biện pháp thông tin, tuyên truyền đến cá nhân, tổ chức để nộp hồ sơ trực tuyến - Công chức chuyên môn tăng cường số hóa hồ sơ trên phần mềm dịch vụ công	100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Phấn đấu 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và thụ lý qua Dịch vụ trực tuyến trên 80% hồ sơ có kết quả số hoá trên dịch vụ công; chứng thực điện tử thường xuyên trên cổng DVCQG	
Hồ sơ trễ hạn	Yếu tố nội bộ	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch CCHC năm 2025	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	

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2025	Ghi chú
Hồ sơ trễ hạn đối với lĩnh vực liên thông các TTHC; lĩnh vựuc BTXH	Yếu tố bên ngoài	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch CCHC năm 2025	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		
Công tác tuyên truyền về dịch vụ BCCC và TTTT	Yếu tố nội bộ	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch CCHC năm 2025	Thực hiện chính quyền điện tử	Không có hồ sơ nộp thông qua dịch vụ BCCC và thanh toán trực tuyến	Tăng cường công tác tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân - Thực hiện uỷ nhiệm thu cho Trung tâm hành chính công của thành phố	Phấn đấu 80% hồ sơ TTHC có phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến; 30% hồ sơ được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích	
Cá nhân, tổ chức chưa chủ động trong việc nộp hồ sơ qua dịch vụ	Yếu tố bên ngoài	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch CCHC năm 2025			Tăng cường công tác tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân		

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2025	Ghi chú
BCCC và thanh toán trực tuyến							
HTQLCL được công bố phù hợp năm 2025	Yếu tố nội bộ	HTQLCL được công bố phù hợp năm 2025	HTQLCL được công bố phù hợp năm 2025	HTQLCL chưa được công bố phù hợp năm 2025	Rà soát các nhiệm vụ theo kế hoạch, hoàn thành việc đánh giá nội bộ hệ thống, 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 2025 vào tháng 12/2025	

TRƯỞNG BAN
CHỦ TỊCH UBND



Lãnh Duy Tiến