

Phước Tân, ngày 04 tháng 01 năm 2023

**BẢNG XEM XÉT BỐI CẢNH, NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI**  
**TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2023**

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 2023	Ghi chú
<b>Tiếp nhận và trả kết quả</b>	Quá trình giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND phường. -Không hài lòng yêu cầu của tổ chức, công dân: không đáp ứng về thời gian cam kết, hồ sơ phải làm lại nhiều lần,... - Sai sót về chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.	Ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ và kết quả hoạt động của UBND	Đáp ứng và hài lòng nhu cầu của tổ chức, công dân.	cao	- 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, nhân viên ủy ban 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 là 83%. - 100% hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được giải quyết đúng quy trình và thời gian quy định. Đảm bảo đúng hạn, khuyến	

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 2023	Ghi chú
						khích trước hạn và hạn chế hồ sơ trễ hạn ở mức thấp nhất (không quá 1%).	
	Hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4	Ảnh hưởng đến hiệu quả của kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3 vượt so với kế hoạch (80% trở lên).	cao	Tăng cường các biện pháp thông tin, tuyên truyền đến cá nhân, tổ chức để nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết của các thủ tục hành chính trực tuyến được công bố đạt từ 45% trở lên	
	Tiếp nhận hồ sơ chậm (Do mạng Internet)	Chậm tiến độ giải quyết hồ sơ		cao	Chấp nhận, thực hiện theo biện pháp kiểm soát hiện tại		
	Cá nhân, tổ chức chưa chủ động trong việc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán trực tuyến	Ảnh hưởng đến hiệu lực của kế hoạch cải cách hành chính năm 2023;	Thực hiện chính quyền điện tử	Cao	Chấp nhận, Tăng cường công tác tuyên truyền đến tổ chức cá nhân		
<b>LĐT&amp;XH</b>	Tiếp nhận hồ sơ làm chế	Khiếu nại xã, mất	Niềm yết	Thấp	Chấp nhận hiện tại, giải		

<b>Lĩnh vực</b>	<b>Yếu tố</b>	<b>Ghi nhận kết quả xem xét bối cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL</b>	<b>Cơ hội</b>	<b>Rủ ro</b>	<b>Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội</b>	<b>Mục tiêu trong năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
	độ bảo trợ xã hội – không có Thông tin nơi cư trú, nhưng ở đã lâu muốn làm chế độ tại phường	thời gian giải thích. Giảm sự hài lòng	đầy đủ các quy trình để người dân hiểu		thích và hướng dẫn theo quy định		
	Lĩnh vực BTXH – mai táng phí		Phải hạn lại, giảm sự hài lòng	Vừa	Giải thích cho công dân biết kinh phí thuộc cơ quan cấp trên chuyển về		
<b>Địa chính – Xây dựng</b>	Phối hợp xác minh nhà đất đối với hồ sơ cấp mới bị trễ hạn	Ảnh hưởng đến điểm thi đua của UBND, kéo dài thời gian thực hiện TTHC....		Trung bình	Tăng cường thời gian thực hiện TTHC (Làm thêm giờ)		

Lĩnh vực	Yếu tố	Ghi nhận kết quả xem xét bồi cảnh có ảnh hưởng tới HT QLCL	Cơ hội	Rủi ro	Hành động để xử lý rủi ro, cơ hội	Mục tiêu trong năm 2023	Ghi chú
<b>Tư pháp - hộ tịch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận các hồ sơ hộ tịch, trả hồ sơ không đúng thời gian.</li> <li>- Không đúng thời gian trên phiếu hẹn</li> <li>- Sai sót về chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.</li> </ul>	Ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ và kết quả hoạt động của UBND	Đáp ứng thời gian	cao	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tăng cường tác nghiệp xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, hồ sơ giấy;</li> <li>- Tăng cường quán triệt đến công chức, nhân viên ủy ban trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.</li> </ul>	Đảm bảo đúng hạn, khuyến khích trước hạn và hạn chế hồ sơ trễ hạn ở mức thấp nhất (không quá 1%).	

**TRƯỞNG BAN**

**CHỦ TỊCH UBND**  
**Võ Thị Thanh Minh**