

Số: 01/BCĐ-ISO-UBND

Thị trấn Ninh Giang, ngày 04 tháng 3 năm 2022

BẢNG XEM XÉT BỐI CẢNH, NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI THEO TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2022

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 2022	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 thị trấn	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 sót 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 thị trấn đạt tối thiểu 90%. - 100% hồ sơ được giải quyết đúng thời gian quy định; - 60% 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	Đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của tổ chức	- Cơ quan trả lời xác minh trả lời xác minh lâu hơn so với thời gian quy định (đối	- Thường xuyên liên lạc với cơ quan xác minh để đôn		

nhieu cơ quan		của UBND thị trấn	chức, công dân	với các cơ quan không được liên thông trên phần mềm một cửa)	độc 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 2022	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, hồ sơ trực tuyến đạt và vượt kế hoạch CCHC năm 2022	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 một cửa	100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; Phần đầu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và thụ lý qua Dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 (trên tổng số hồ sơ thuộc TTHC có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4); 30% hồ sơ có kết quả số hoá trên Một cửa tỉnh; chứng thực điện tử thường xuyên trên cổng DVCQG	

TRƯỞNG BAN



CHỦ TỊCH UBND

Đỗ Văn Luận