



**BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI
CỦA BCD ISO HUYỆN PHÚ THIÊN NĂM 2021**

STT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mức tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
I. Các yếu tố nội bộ									
1	Trả kết quả không đúng hẹn	Tổ chức, công dân không hài lòng nếu trả kết quả không đúng quy định		x			Xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	Không để trễ hẹn	Bộ phận Một cửa; chuyên môn
2	Mất dữ liệu trên máy tính	Tác động đến công việc của CBCC, tổ chức, cá nhân	x				Bảo trì, bảo dưỡng thiết bị, cơ sở dữ liệu; trang bị phần mềm diệt virut; có biện pháp sao lưu	Không mất dữ liệu	Tất cả
3	Thất lạc văn bản	Ảnh hưởng đến tiến độ công việc có thể bị chậm trễ, làm cho các đơn vị, cá nhân không hài lòng nếu thường xuyên xảy ra	x				Tìm lại VB thất lạc, gửi lại; lưu ý lần sau gửi VB phải kiểm tra lưỡng VB gửi đi	Không để thất lạc văn bản	Tất cả
4	Thực hiện thủ tục hành chính không đúng quy định	ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, đơn vị; tổ chức, công dân không hài lòng		x			Đào tạo kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc, các quy định mới cho đội ngũ CBCC	Hàng năm	Tất cả
5	Nhân dư thành phần hồ sơ	Gây phiền hà, tốn kém cho tổ chức, cá nhân		x			Nhận đúng thành phần hồ sơ	Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ	Bộ phận Một cửa
II. Các yếu tố bên ngoài									
1	Cung cấp không đảm bảo cơ sở vật chất như: Máy tính, máy in	Công việc bị chậm trễ do thiếu thiết bị	x				Mua sắm thêm trang thiết bị: Máy tính, máy in	Mỗi công chức sẽ có 01 máy tính	Tất cả

III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm									
1	Khách hành không hài lòng nhưng vẫn trả lời phiếu khảo sát hài lòng	Khách hàng trả lời phiếu khảo sát hài lòng không chính xác do ngại va chạm	x				Phát phiếu khảo sát định lượng; số phiếu khảo sát nhiều để mang tính đại diện; gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	Phiếu khảo sát nhận được câu trả lời trung thực	Bộ phận 1 cửa



Phú Thiên, ngày 10 tháng 01 năm 2021

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI NĂM 2021

STT	Rủi ro/cơ hội	Biện pháp	Kế hoạch thực hiện			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
1	Trả kết quả không đúng hẹn	Có VB xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại	Ngay sau khi có hồ sơ trễ hẹn	Cơ quan chuyên môn	
2	Nhận dư thành phần hồ sơ	Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ	Bỏ bớt thành phần hồ sơ dư thừa	Ngay sau khi nhận hồ sơ tiếp theo	Bộ phận 1 cửa	
3	Thất lạc văn bản	Không để tình trạng thất lạc VB	Tìm lại VB thất lạc, gửi lại; lưu ý lần sau gửi VB phải kiểm tra lưỡng VB gửi đi	Ngay sau khi có VB thất lạc	Văn thư	
4	Thực hiện thủ tục hành chính không đúng quy định	Đảm bảo thực hiện giải quyết TTHC đúng quy định	Đào tạo kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc, các quy định mới cho đội ngũ CBCC	Ngay sau khi giải quyết hồ sơ tiếp theo	Cơ quan chuyên môn	
5	Cung cấp không đảm bảo cơ sở vật chất như: Máy tính, máy in	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất cho CBCC thực hiện nhiệm vụ	Mua sắm thêm trang thiết bị: Máy tính, máy in	Khi đảm bảo cần đổi kinh phí	Cơ quan chuyên môn	

6	Khách hành không hài lòng nhưng vẫn trả lời phiếu khảo sát hài lòng	Phát phiếu khảo sát định lượng; số phiếu khảo sát nhiều để mang tính đại diện; gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	gửi phiếu cho tổ chức, cá nhân để có thời gian trả lời chính xác	Thường xuyên	Bộ phận 1 cửa	
---	---	---	--	--------------	---------------	--

TRƯỞNG BAN



[Handwritten signature]

PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Nguyễn Ngọc Ngô

[Handwritten signature]