

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Của: ...<TÊN CQHCNN>.../Đơn vị/Cá nhân.....

TT	Vấn đề/quá trình	Đánh giá rủi ro (R) (-)			Cơ hội (+)	Hành động cần thực hiện để giải quyết rủi ro, cơ hội	Đơn vị liên quan	Ghi chú
		Khả năng xảy ra (P) (từ 1-5)	Mức độ tác động (S) (từ 1-5)	Kết quả (P*S)				
CÁC YẾU TỐ NỘI BỘ								
I.	<i>(Ban ISO xem xét các yếu tố gợi ý dưới đây để xác định rủi ro và cơ hội nếu có và đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1)</i>							
1	- Kết quả hoạt động trong nội bộ của ...<Tên CQHCNN> ..., có thể bao gồm: Cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên đơn vị, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì?							
2	Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực); - Tình hình văn hóa công sở thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì không? - Tri thức của nguồn nhân lực (CBCCVCLĐ) có thiếu hụt/ biến động hoặc rủi ro gì?;							

	- Các quá trình của HHQLCL (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công) có thay đổi hoặc thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì?							
II. CÁC YẾU TỐ BÊN NGOÀI								
<i>(Ban ISO xem xét các yếu tố gợi ý dưới đây để xác định rủi ro và cơ hội nếu có và đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1)</i>								
1	- Chính sách pháp luật nhà nước, các VBQPPL hiện hành có liên quan đến hoạt động của ...<Tên CQHCCNN>... và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống có thay đổi hoặc thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì?							
2	- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh hoặc địa phương có thay đổi hoặc thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì?							
3	- Các yếu tố bất thường như: Thiên tai, dịch bệnh...nếu có?							
	- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương có thay đổi?							
4	- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài có vấn đề/rủi ro gì?							
5	- Vấn đề khác (nếu có)							
III. NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN QUAN TÂM								
<i>(Ban ISO xem xét yêu cầu của các bên liên quan gợi ý dưới đây để xác định rủi ro và cơ hội nếu có và đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1)</i>								
1	Các đơn vị phối hợp giải quyết TTHC (nếu có), gồm:....							

2	Cộng đồng, xã hội (nếu có).							
3	Nhà cung cấp dịch vụ, thiết bị, phần mềm,...(nếu có)							
IV.	QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (Ban ISO xem xét khâu chính trong quá trình giải quyết công việc, TTHC gợi ý dưới đây để xác định rủi ro và cơ hội nếu có và đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1)							
1	Khâu tiếp nhận hồ sơ TTHC thường có vấn đề và rủi ro gì?							
2	Khâu xem xét và giải quyết công việc, TTHC thường có vấn đề và rủi ro gì?							
3	Khâu trả kết quả TTHC thường có vấn đề và rủi ro gì?							
4	Trong quá trình giải quyết công việc cụ thể thường có vấn đề và rủi ro gì?							

Ghi chú:

- Bảng này được lập định kỳ 1 lần/năm. Bảng này có thể lập điều chỉnh, bổ sung khi có các thay đổi biến động bên trong, bên ngoài, các bên quan tâm và quá trình giải quyết công việc, TTHC khi có thay đổi bất thường ảnh hưởng tới mục tiêu cần xem xét và hành động kịp thời;

- Các hành động xử lý rủi ro có thể bao gồm: Việc tránh rủi ro, chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, loại bỏ các nguồn rủi ro, thay đổi khả năng hoặc hậu quả, chia sẻ rủi ro, hoặc chấp nhận rủi ro;

- Cách đánh giá và lượng hóa rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1: Hướng dẫn nhận diện, đánh giá và giải quyết rủi ro.

....., ngày..... tháng..... năm.....

Phê duyệt

Người lập

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI**Của: ...<TÊN CQHCNN>.../Đơn vị/Cá nhân**

TT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

....., ngày tháng năm

Người lập**Phê duyệt**

Phụ lục 1

HƯỚNG DẪN NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ VÀ GIẢI QUYẾT RỦI RO

1. Nhận diện rủi ro

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng, các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban Lãnh đạo/đơn vị/cá nhân được phân công có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;
- Mục đích của HTQLCL;
- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;
- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;
- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

Việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

- Bản chất của rủi ro;
- Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục cơ hội;
- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

2. Đánh giá rủi ro

Rủi ro được đo bằng công thức: $R = P \times S$ Trong đó:

- + R (Risk): Rủi ro
- + P (Probability): Khả năng xảy ra
- + S (Severity): Mức độ tác động nếu xảy ra

Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro cố hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.

Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a) Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nhiều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1 lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4

Chắc chắn xảy ra	Đã từng xảy ra thường xuyên trong 1 năm/quý/tháng	5
------------------	---	---

b) Mức độ tác động xảy ra (S):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc một số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với cơ quan hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

c) Phân loại rủi ro:

Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau:

- Từ 01 - 10 điểm: rủi ro thấp (L), quy ước màu xanh lá cây.
- Từ 11 - 15 điểm: rủi ro cao (M), quy ước màu vàng.
- Từ 16 - 25 điểm: rủi ro rất cao (H), quy ước màu đỏ.

d) Nhận diện cơ hội:

Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ, dịch vụ hành chính công, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng của cơ quan.

Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của cơ quan (bên trong và bên ngoài) và mức độ của các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.

3. Giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội là:
 - + Đưa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng cơ quan đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.
 - + Đưa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.
- Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể thúc đẩy sự cải tiến đối với HTQLCL.
- Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

Biện pháp	Mô tả
A Né tránh rủi ro	- Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế;

	- Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
B Chấp nhận rủi ro	- Khi các hành động kiểm soát không khả thi; - Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; - Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của cơ quan; - Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.
C Giảm thiểu rủi ro	- Khi mà việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí; - Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm: + Giảm thiểu khả năng xảy ra; + Giảm thiểu hậu quả; + Tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.
D Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...)
E Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro

b) Các bước thực hiện:

** Bước 1: Phát triển kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội*

Ban ISO phối hợp với Trưởng các bộ phận, phòng ban, đơn vị trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm phát triển “*Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội*” theo mẫu BM.QLRR.02. Trong đó xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. Ví dụ: đối với rủi ro “cao”, thì cần lập kế hoạch để xử lý ngay; đối với những rủi ro thấp hoặc rất thấp mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện.

Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải:

- Cụ thể biện pháp xử lý: tránh, giảm thiểu, chia sẻ, chuyển giao hoặc chấp nhận.
- Văn bản hóa kế hoạch xử lý.
- Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ.
- Xác định cụ thể ngày hoàn thành.

** Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý*

Khi thực hiện một kế hoạch xử lý, xem xét các hành động giải quyết sẽ được hỗ trợ:

- Nguồn lực sẵn có.
- Trao đổi với các bên liên quan.

4. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Ban ISO/Trưởng đơn vị phân công CBCCVCLĐ thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ hàng năm, Ban ISO và Trưởng đơn vị phải xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL.

Ban ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM.QLRR.02.

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Khả năng xảy ra (P)	Mức độ tác động nếu xảy ra (S)	Điểm	Mức độ rủi ro $R = P \times S$
1	Hiếm khi	Không đáng kể	1	01 - 10 = Thấp
2	Ít khả năng	Nhẹ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	3	11 - 15 = Cao
4	Nhiều khả	Nghiêm trọng	4	16 - 25 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	