

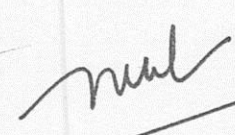
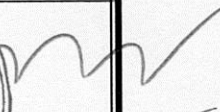
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VĨNH CỬU

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)

Mã hiệu: HD.02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 31 / 8 / 2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Phó chủ tịch	Chủ tịch
Chữ ký			 
Họ và tên	Phạm Duy Thanh	Nguyễn Thị Dung	Phạm Minh Phước

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI			
Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Văn phòng HĐND-UBND huyện	☐
2. Thanh tra huyện	☐
3. Phòng Nội vụ	☐
4. Phòng Tài chính - Kế hoạch	☐
5. Phòng Tài nguyên – Môi trường	☐
6. Phòng Văn hóa – Thông tin	☐
7. Phòng Kinh tế - Hạ tầng	☐
8. Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	☐
9. Phòng Tư pháp	☐
10. Phòng Giáo dục và Đào tạo	☐
11. Phòng Y tế	☐
12. Phòng dân tộc	☐
13. Phòng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	☐
14. Văn phòng đất đai huyện Vĩnh Cửu	☐
15. UBND xã, thị trấn trong huyện	☐

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu:	HD.02
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	31 / 8 /2020

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các Phòng, ban, đơn vị trực thuộc cơ quan và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.
- **Bối cảnh bên trong**: là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.
- **Bối cảnh bên ngoài**: là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.
- **Bên quan tâm**: Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.
- **Rủi ro**: tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.
- + Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).
- + Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).
- + Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.
- + Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.
- + Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt **rủi ro**.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	Phân tích bối cảnh	Ban Lãnh đạo Ban ISO	
2	Nhận diện rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01
3	Đánh giá rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01
4	Nhận diện cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01
5	Giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01 BM.HD.02.02
6	Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết	Ban ISO	BM.HD.02.02

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. Phân tích bối cảnh:

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện, xác định các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm:

a) Bối cảnh bên ngoài:

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.

- 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 mình.

- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

b) Bối cảnh bên trong (nội bộ):

- Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, 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 phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.

- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).

- Tình hình văn hóa công sở.

- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).

- Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).

c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.

- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.

- Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

5.2.2. Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội:

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), 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 và các Phòng, ban, đơn vị tham mưu của cơ quan 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.

Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào **Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội** mẫu BM.HD.02.01 và 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;

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

5.2.3. Đánh giá rủi ro:

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

- + R (Risk): rủi ro
- + P (Probability): khả năng xảy ra
- + S (Severity): hậu quả nếu xảy ra
- + D (Detetion): Khả năng phát hiện rủi ro

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 ra	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) Hậu quả 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) Khả năng phát hiện rủi ro (D)

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Rất dễ phát hiện	Có tài liệu, văn bản hồ sơ rõ ràng	1

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

Dễ phát hiện	Phát sinh tình huống nhận thức rõ ràng	2
Có thể phát hiện	Phát hiện thông qua rà soát, kiểm tra	3
Khó phát hiện	Khi có sự phản hồi của khách hàng	4
Không thể phát hiện	Ẩn sau nhiều quy trình thủ tục	5

d) 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.

*** 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.

5.2.4. 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 giúp đạt được 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
Né tránh rủi ro	- Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế; hoặc - Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
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;

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

	- Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của cơ quan; - Cần theo dõi một cơ hội nào đó.
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.
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...)
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.HD.02.02. 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.

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

Ban Lãnh đạo phân công Trưởng các bộ phận thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, Ban Lãnh đạo 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.HD.02.02.

6. BIỂU MẪU

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI (PP ĐỊNH LƯỢNG)	Mã hiệu: HD.02
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31 / 8 /2020

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.HD.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO	3 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

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

STT	Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Khả năng phát hiện	Điểm	Tổng điểm đánh giá
1	Hiếm khi	Không đáng kể	Rất dễ	1	01 - 25 = Thấp
2	Ít khả năng	Nhẹ	Dễ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	Có thể	3	26 - 75 = Cao
4	Nhiều khả năng	Nghiêm trọng	Khó	4	76 - 125 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	Không thể	5	

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

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	

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

Mã số	Vấn đề / quá trình/ bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	ĐÁNH GIÁ RỦI RO				CƠ HỘI (để đạt được kết quả dự kiến)	HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO & CƠ HỘI	
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Khả năng phát hiện	Điểm rủi ro		Biện pháp	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	

A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI

1	Sự thay đổi các quy định trong văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến thủ tục hành chính	Thay đổi các nội dung xử lý thủ tục hành chính	Không cập nhật kịp thời các quy định của pháp luật	2	4	1	8		Định kỳ hàng tháng cán bộ được giao nhiệm vụ thực hiện thủ tục hành chính tiến hành kiểm tra trên website của “ <i>cơ quan cấp trên</i> ” để kiểm tra tình trạng ban hành văn bản	
			Không hiệu đúng quy định dẫn tới xử lý thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu	2	4	1	8		Khi có văn bản mới Lãnh đạo phòng và cán bộ thực hiện nghiên cứu và phân tích cụ thể các quy định	
2	Hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính theo một	Hoạt động xử lý thủ tục hành chính được kiểm soát chặt chẽ	Hệ thống phần mềm xử lý bị lỗi, không xử lý được hồ sơ thủ tục hành chính	4	3	1	12		Thông báo bằng văn bản hoặc email cho đơn vị phụ trách phần mềm như Viettel (đối với phần mềm một cửa quốc gia), Trung tâm hành chính công (đối với	

cửa quốc gia và e-gov								phần mềm e-gov).
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	------------------

B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG

1	Lưu chuyển cán bộ công chức	Cán bộ công chức tiếp nhận công việc mới	Không nắm bắt kịp thời các quy định và kỹ năng trong việc xử lý các hồ sơ thủ tục hành chính	2	4	2	16	Khi có chuyên viên mới, chuyên viên cũ tiến hành kèm cặp trong 01 tháng để hướng dẫn thực hiện
2	Cán bộ công chức nghỉ phép	Hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính bị chậm trễ	Thiếu cán bộ thực hiện	4	4	2	32	Phân công cho 02 cán bộ cùng thực hiện một nhiệm vụ
3	Hệ thống máy tính và mạng phục vụ cho hoạt động	Hoạt động xử lý thủ tục hành chính được triển khai thuận lợi	Hệ thống máy tính và mạng bị hư hỏng đột xuất	3	4	2	24	Định kỳ kiểm tra tình trạng của các thiết bị
4	Hoạt động trao đổi thông tin nội bộ về việc thực hiện thủ tục hành chính	Quá trình xử lý thủ tục hành chính được thực hiện kịp thời và đúng quy định	Không kiểm tra kịp thời các thông tin trao đổi, cũng như không ghi nhận lại các thông tin trao đổi	3	3	3	27	Hàng ngày tiến hành kiểm tra các thông tin được trao đổi trên hệ thống phần mềm, đồng thời ghi nhận trong Sổ tay cá nhân về ý kiến trao đổi
5	Sử dụng phần mềm	Các hồ sơ được lưu trữ	Hệ thống phần mềm bị lỗi không ghi nhận	4	3	2	24	Định kỳ hàng ngày kiểm tra e-gov, nếu xảy ra lỗi báo cho CB

e-gov để xử lý công việc nội bộ	trên hệ thống, ghi nhận đầy đủ kết quả thực hiện	lại quá trình đã thực hiện							CNTT để xử lý
	Xác định cụ thể trách nhiệm trong việc thực hiện								

C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM

1	Cơ quan cấp trên là UBND tỉnh	Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính đạt được yêu cầu	Cán bộ được giao trách nhiệm không bám sát kế hoạch và nhiệm vụ được giao trong hoạt động cải cách hành chính.	2	4	2	16		Định kỳ hàng tháng thực hiện báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch
			Thiếu báo cáo về kết quả cải cách hành chính và kết quả thực hiện áp dụng ISO tại phòng ban	3	4	2	24		Lập danh mục các loại báo cáo phải thực hiện theo số Kế hoạch trong đó quy định thời gian và giao trách nhiệm thực hiện
2	Tổ chức, công dân	Kết quả thủ tục hành chính đúng hạn	Hồ sơ thủ tục hành chính nộp có nội dung không nhất quán, không đúng	4	3	3	36		Cán bộ xử lý thủ tục hành chính tiến hành kiểm tra toàn bộ nội dung sau khi tiếp nhận hồ sơ và báo cáo lãnh đạo kịp thời

	quy định, thiếu thông tin						
	Hồ sơ thủ tục hành chính bổ sung không kịp thời	4	3	3	36		Định kỳ hàng ngày kiểm tra trên hệ thống về việc bổ sung hồ sơ của tổ chức, công dân

D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH

1	Quá trình xử lý thủ tục hành chính	Đảm bảo các kết quả xử lý thủ tục hành chính đúng theo quy định và đúng thời hạn	Không điều chỉnh kịp thời các quy trình xử lý thủ tục hành chính theo quy định pháp luật mới ban hành	2	4	3	24		Khi có quy định mới trong vòng 03 ngày phải tiến hành biên soạn lại quy trình và báo cáo Lãnh đạo huyện để thực hiện tham mưu đề điều chỉnh cấu hình
			Cán bộ được giao trách nhiệm không nghiên cứu kỹ các quy định để xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	2	4	3	24		Khi có văn bản mới cán bộ chuyên trách thực hiện nghiên cứu và phân tích cụ thể các quy định
			Bổ trí thời gian để xử lý hồ sơ không hợp lý	3	4	3	36		Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ phụ trách phải tiến hành thông báo trên hệ thống cũng như trực tiếp cho Lãnh đạo và cán bộ xử lý hồ sơ tiếp theo trên hệ thống phần mềm và e-gov (trong ngày). Sáng hàng ngày Lãnh đạo và cán bộ phụ trách tiến hành kiểm tra

								trên hệ thống
		Không lưu trữ theo đúng quy định trong Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản	3	3	2	18		Ban hành hướng dẫn chi tiết cách lưu trữ các hồ sơ, tài liệu dạng điện tử trên e-gov và trên máy tính. Định kỳ 6 tháng/lần tiến hành lưu trữ dữ liệu trên hệ thống máy tính
2	Quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	Các thông tin, dữ liệu được lưu trữ đầy đủ Sử dụng các văn bản đúng hiệu lực						Khi có văn bản mới cán bộ phụ trách phải cập nhật trong danh mục, định kỳ 06 tháng/lần lãnh đạo tiến hành kiểm tra danh mục.
			Không cập nhật hiệu lực của văn bản trong Danh mục	3	3	2	18	Danh mục được lưu trữ trên hệ thống e-gov
			Thất lạc hồ sơ	3	4	4	48	Sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thì tiến hành lưu trữ trên máy tính, kết quả thực hiện tiến hành scan và lưu trữ cùng với hồ sơ trên máy tính cũng như trên hệ thống phần mềm và e-gov.
								Đối với bản giấy tiến hành 01 năm/lần thực hiện chỉnh lý hồ sơ và nộp lưu trữ

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

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.	Thiếu cán bộ thực hiện	Phân công cho 2 cán bộ cùng thực hiện một nhiệm vụ	Xác định nhiệm vụ thiếu cán bộ Phân công nhân sự Đào tạo, tập huấn về thực hiện nhiệm vụ	Khi phát sinh	Lãnh đạo phòng	Đạt
2.	Không kiểm tra kịp thời các thông tin trao đổi, cũng như không ghi nhận lại các thông tin trao đổi	Hàng ngày tiến hành kiểm tra các thông tin được trao đổi trên hệ thống phần mềm, đồng thời ghi nhận trong Sổ tay cá nhân về ý kiến trao đổi	Hàng ngày tiến hành kiểm tra các thông tin được trao đổi trên hệ thống phần mềm, đồng thời ghi nhận trong Sổ tay cá nhân về ý kiến trao đổi	Hàng ngày	CBCC	Đạt
3.	Hồ sơ thủ tục hành chính nộp có nội dung không nhất quán, không đúng quy định, thiếu thông tin	Cán bộ xử lý thủ tục hành chính tiến hành kiểm tra toàn bộ nội dung sau khi tiếp nhận hồ sơ và báo cáo lãnh đạo kịp thời	Rà soát thủ tục hành chính có nội dung chưa nhất quán Đề xuất biện pháp xử lý	Khi phát sinh	CBCC	Đạt
4.	Hồ sơ thủ tục hành chính bổ sung không	Định kỳ hàng ngày kiểm tra trên hệ thống về việc bổ sung hồ sơ của tổ	Kiểm tra việc bổ sung hồ sơ	Khi phát sinh hồ sơ	CBCC	Đạt

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	
	kịp thời	chức, công dân	Có văn bản hoặc điện thoại, email thông báo cho tổ chức, công dân			
5.	Bố trí thời gian để xử lý hồ sơ không hợp lý	Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ phụ trách phải tiến hành thông báo trên hệ thống cũng như trực tiếp cho Lãnh đạo và cán bộ xử lý hồ sơ tiếp theo trên hệ thống phần mềm và e-gov (trong ngày). Sáng hàng ngày Lãnh đạo và cán bộ phụ trách tiến hành kiểm tra trên hệ thống	Kịp thời cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ Thường xuyên kiểm tra trên hệ thống	Hàng ngày	CBCC Lãnh đạo	Đạt
6.	Thất lạc hồ sơ	Sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thì tiến hành lưu trữ trên máy tính, kết quả thực hiện tiến hành scan và lưu trữ cùng với hồ sơ trên máy tính cũng như trên hệ thống phần mềm và e-gov. Đối với bản giấy tiến hành 01 năm/lần thực hiện chỉnh lý hồ sơ và nộp lưu trữ	Scan hồ sơ và lưu trữ thêm bản điện tử	Khi phát sinh	CBCC	Đạt