

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ THÀNH PHỐ CẦN THƠ
CHI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ QUẬN BÌNH THỦY

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

MÃ HIỆU : QT.ISO.02
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 30/7/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hiền	Lê Văn Thêm	Trần Thị Gương
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký	Phó Chi cục trưởng	Chi cục trưởng

CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/11

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; và

+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **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.

- **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 độ 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.

CHICỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/11

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện 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 HTQLCL. 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.
- 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 vấn đề có liên quan khác 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, người lao động).
- Các quá trình của HTQLCL (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.

5.2.2. Nhận diện rủi ro:

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 chỉ đạo ISO 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;

CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/11

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.

5.2.4. 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 của tổ chức, cá nhân đối với quá trình giải quyết công việc của Chi cục THADS.

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.

5.2.5. 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Giảm thiểu rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> + giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả;

CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

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 chỉ đạo ISO	05 năm
2	Kế hoạch 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 VÀ CƠ HỘI
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG								
C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM								
D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH								

Ghi chú: (7) = (5) x (6)

BM.ISO.02.01