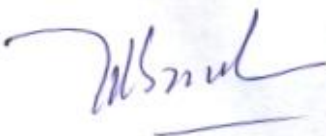
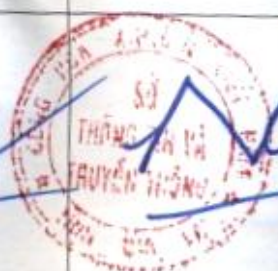
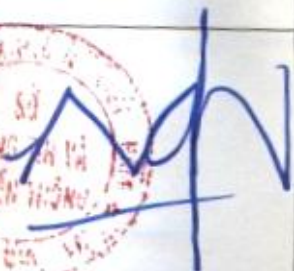


SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI

**QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ CƠ HỘI
QT.ISO.02**

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Thủy	Đặng Quang Khanh	Nguyễn Ngọc Hùng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc	Giám đốc



**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
TỈNH GIA LAI**

Mã hiệu: QT.ISO.02

**QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ
CƠ HỘI**

Lần ban hành: 01

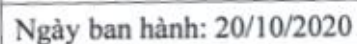
Ngày ban hành: 20/10/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẢN LƯU



[illegible]



**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
TỈNH GIA LAI**

Mã hiệu: QT.ISO.02

**QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ
CƠ HỘI**

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 20/10/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xác định rủi ro và cơ hội của tổ chức và các bên liên quan thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho việc tiến hành xác định rủi ro và cơ hội từ bối cảnh của Sở Thông tin và Truyền thông và các bên liên quan thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Thông tin và Truyền thông. Lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức của Sở Thông tin và Truyền thông là người áp dụng Quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống Quản lý chất lượng- Các yêu cầu
- 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 31000:2011 Quản lý rủi ro-Nguyên tắc và hướng dẫn
- Mô hình HTQLCL.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa:

- *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.

- *Mối nguy*: nguồn hay tình trạng có tiềm tàng sự gây hại ở các dạng có thể gây thiệt hại, hư hại tài sản thiết bị, tác động tới môi trường hay kết hợp của các dạng gây hại này.

- *Rủi ro*: tác động của sự không chắc chắn lên kết quả mong muốn .

- *Đánh giá rủi ro*: quá trình ước lượng mức độ của rủi ro có từ các mối nguy, có xem xét đến các biện pháp kiểm soát hiện có quyết định xem rủi ro đó có thể chấp nhận được hay không và đưa ra các giải pháp kiểm soát phù hợp.

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

	SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI	Mã hiệu: QT.ISO.02
	QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/10/2020

4.2 Viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- LD: Lãnh đạo
- CV: Chuyên viên

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 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 HTQLCL. Thông tin bối cảnh bao gồm:

a) Bối cảnh bên ngoài:

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật của nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến các 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 địa phương.
- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính tại địa phương.
- Sự tác động của các 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 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 (nhân lực, vật lực, tài lực).
- Tình hình văn hóa công sở.
- Tri thức của nguồn nhân lực (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.
- Nhu cầu nguyện vọng của các nhà cung cấp bên ngoài.

5.2 Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội cho các phòng và của Sở Thông tin và Truyền thông:

	SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI	Mã hiệu: QT.ISO.02
	QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/10/2020

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (tổ chức và cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở phân tích các thông tin phân tích bối cảnh, Ban lãnh đạo và các Phòng chuyên môn 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.QT.ISO.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 thì ghi vào mục CƠ HỘI;
- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoạt động một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

5.3 Đánh giá rủi ro:

Căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào cơ quan theo biểu mẫu BM.QT.ISO.02.01, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro:

- a) **Thấp:** mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến cơ quan

Kết luận: không phải là rủi ro hoặc cơ hội

- b) **Cao:** có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến cơ quan

Kết luận: trường hợp tích cực là cơ hội, không tích cực là rủi ro

- c) **Rất cao:** có xuất hiện tác động không tích cực đáng kể, gây ảnh hưởng diện sâu, rộng và thường xuyên, tác động vào việc tuân thủ quy định pháp luật, uy tín, hình ảnh...của cơ quan

Kết luận: rủi ro và cần có hành động nhanh chóng kịp thời

	SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI	Mã hiệu: QT.ISO.02
	QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/10/2020

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 vốn có từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.

5.4 Giải quyết rủi ro và cơ hội:

Sau khi nhận định, xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro theo biểu mẫu BM.QT.ISO.02.02 (đưa ra các biện pháp, cách thức thực hiện phù hợp), trong đó phải làm rõ:

- Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Trách nhiệm cho từng hành động;
- Thời gian thực hiện;
- Kết quả dự kiến đạt được.

Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo thực hiện tại các phòng, đơn vị định kỳ (tối thiểu 01 năm/ 01 lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế hoạch.

6. BIỂU MẪU

Số TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.QT.ISO.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.QT.ISO.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Số TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá giải quyết rủi ro và cơ hội	02 năm	Phòng ban đơn vị, Thư ký ISO
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		



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

Số TT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
I. Các yếu tố nội bộ									
II. Các yếu tố bên ngoài									
III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm									

