

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI


III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

V. NỘI DUNG

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Ngô Thanh Hùng	Nguyễn Thị Hoàng Vũ	Nguyễn Thị Hồng Hải
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức	Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội	Chủ tịch UBND phường

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro, nhận diện cơ hội ảnh hưởng đến việc thực hiện các mục tiêu chất lượng và kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường Ninh Hòa.

II. PHẠM VI

Áp dụng tại các đơn vị/cá nhân thực hiện nhiệm vụ chuyên môn được phân công và các quá trình trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường Ninh Hòa.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2018 - Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCN;
- Sổ tay chất lượng.

IV. 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.

- **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 trong của cơ quan bao gồm:

- + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
- + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);
- + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
- + Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
- + Văn hóa của cơ quan;

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

- + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;
- + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.
- **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; gồm cả quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
 - + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan;
 - + 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:** Là 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:** Là 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:** Là 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.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

- **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.

4.2. Từ viết tắt:

- CQHCCNN: Cơ quan hành chính nhà nước áp dụng TCVN ISO 9001:2015;

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;

- Ban ISO: Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND phường được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;

- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật;

- KP: Khắc phục;

- TTHC: Thủ tục hành chính;

- CBCCVCLĐ: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

V. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu
5.1	Phân tích bối cảnh tổ chức, yêu cầu các bên quan tâm và quá trình giải quyết TTHC	Ban ISO, đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công	<p>- Ban ISO, các đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công thực hiện xem xét, phân tích bối cảnh định kỳ 1 lần/năm vào quý I hàng năm (sau hoạt động XXLĐ, đánh giá thực hiện MTCL) 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 CQHCCNN, đơn vị, cá nhân trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>- Khi có yếu tố bên trong, bên ngoài thay đổi ảnh hưởng tới HTQLCL và việc đạt được các mục tiêu dự kiến, Lãnh đạo cơ quan và Ban ISO, các đơn vị sẽ xem xét đột</p>	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

		<p>xuất để đảm bảo cập nhật tình hình mới và có biện pháp giải quyết rủi ro kịp thời; <i>Ví dụ: Các yếu tố khách quan như: dịch bệnh, thiên tai, lũ lụt; thay đổi của chính sách, VBQPPL; thay đổi cơ cấu tổ chức, nhân sự chủ chốt...</i></p> <p>Thông tin bối cảnh bao gồm (không giới hạn) các yếu tố sau (5.1.1; 5.1.2):</p>	
5.1.1	Bối cảnh bên ngoài	<ul style="list-style-type: none"> - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các VBQPPL hiện hành có liên quan đến hoạt động của UBND phường 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 hoặc địa phương. - Các yếu tố bất thường như: Thiên tai, dịch bệnh... - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của tỉnh có thay đổi. - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. 	
5.1.2	Bối cảnh bên trong (nội bộ):	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động trong nội bộ của UBND phường 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. - 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 (bao gồm tất cả CBCCVCLĐ). - Các quá trình của HTQLCL (liên quan đến chức năng quản lý nhà nước và cung 	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

			cấp các dịch vụ hành chính công).	
5.1.3	Nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm		<ul style="list-style-type: none"> - Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân. - Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương. - Yêu cầu của cơ quan trực thuộc cấp dưới. - Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết TTHC. - Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. 	
5.1.4	Xem xét quá trình giải quyết công việc, giải quyết TTHC		<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả giải quyết các công việc, TTHC theo chức năng nhiệm vụ. - Việc thực hiện quá trình giải quyết công việc, TTHC (toàn bộ quá tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả). - Các công cụ, phương tiện sử dụng cho quá trình giải quyết công việc, TTHC. 	
5.2	Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội	Ban ISO, đơn vị, CBCCVV LĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ trên việc phân tích nêu trong mục 5.1 và hướng dẫn tại Phụ lục 1, Ban ISO, các đơn vị, cá nhân xem xét và xác định các rủi ro và cơ hội để đánh giá và phân tích. Thực hiện hành động KP/cải tiến ngay nếu rủi ro và cơ hội đã rõ cần hành động ngay (theo QT.CTCL). Trường hợp cần đánh giá mức độ rủi ro thì đưa vào bảng phân tích theo BM.QLRR.01 và thực hiện bước đánh giá ở mục 5.3. - Trong quá trình thực hiện, kiểm tra, giám sát công việc, nếu phát hiện có bất kỳ rủi ro và cơ hội nào cần thiết xem xét và thực hiện giải pháp thì Ban ISO/Trưởng đơn vị chỉ đạo và phân công cán bộ thực hiện hành động KP/cải tiến ngay nếu rủi ro và cơ hội đã rõ cần hành động ngay (theo QT.CTCL) hoặc xem xét và cập nhật bảng phân tích theo BM.QLRR.01 và thực hiện bước đánh giá ở mục 5.3 	Phụ lục 1; BM.CTCL.01 hoặc BM.QLRR.01

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

5.3	Đánh giá rủi ro, cơ hội	Ban ISO, đơn vị, CB CCVCLĐ được phân công	Ban ISO, đơn vị, cá nhân căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên tiến hành đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại Phụ lục 1 của quy trình này, ghi vào BM.QLRR.01.	Phụ lục 1; BM.QLRR.01
5.4.	Giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO/ Trưởng đơn vị, CBCCVC LĐ được phân công	<p>- Sau khi nhận định, xác định rủi ro và cơ hội, cá nhân/đơn vị được phân công tiến hành xây dựng Kế hoạch giải quyết rủi ro theo BM.QLRR.02 (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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 sẽ đạt được. <p>- Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo việc thực hiện tại cơ quan. Lãnh đạo cơ quan, Trưởng các 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.</p>	BM.QLRR.02
5.5.	Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO/ Lãnh đạo CQHCCNN	Việc xem xét và đánh giá kết quả thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội được xem xét tối thiểu 1 lần/năm trong cuộc họp XXLĐ về HTQLCL tại các cuộc họp độc lập hoặc lồng ghép trong các cuộc họp của cơ quan; hoặc theo báo cáo, để có các quyết định phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL. 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. Trường hợp các biện pháp giải quyết không đảm bảo đáp ứng, thực hiện yêu cầu hành động khắc phục theo QT.CTCL.	BM.QLRR.02

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

VI. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM.QLRR.01	Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.QLRR.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội
3	Phụ lục 1 kèm theo QT.QLRR	Hướng dẫn nhận diện, đánh giá và giải quyết rủi ro

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (BM.QLRR.01)	Thư ký ISO, CBCCVCLĐ được phân công	3 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội (BM.QLRR.02)		