



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) 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 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:

<b>Biện pháp</b>	<b>Mô tả</b>
A 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.
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	Chuyên 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 cán bộ 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**

<b>STT</b>	<b>Khả năng xảy ra</b>	<b>Mức độ tác động nếu xảy ra</b>	<b>Điểm</b>	<b>Tổng điểm đánh giá</b>
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 năng	Nghiêm trọng	4	16 - 25 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ  
**BAN DÂN TỘC**

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

STT	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)				
<b>I. Các yếu tố nội bộ</b> (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 01)								
1	- Kết quả hoạt động trong nội bộ của Ban Dân tộc, 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 (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 (cán bộ, công chức và người lao động) (có thiếu hụt/ biến động hoặc rủi ro gì?) - 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) (có thay đổi hoặc thường xảy ra vấn đề/rủi ro gì?). .							

**II. Các yếu tố bên ngoài** (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 PL 01)

1	- Chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Ban Dân tộc 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, thành phố 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 các bên quan tâm** (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 PL 01)

1	Các đơn vị phối hợp giải quyết TTHC (nếu có), gồm:....							
2	Sự chỉ đạo của Ủy ban Dân tộc và UBND tỉnh							

3	Cộng đồng, xã hội (nếu có).							
4	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. Biểu này có thể lập điều chỉnh, bổ sung khi có các thay đổi biến động bên trong, bên ngoài và các bên quan tâm và quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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 01: Hướng dẫn đánh giá rủi ro của Quy trình Quản lý Rủi Ro (QT.QLRR)

Khánh Hoà, Ngày tháng năm 202...

**Phê duyệt**

**Người lập**

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
**BAN DÂN TỘC**

**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	

**Người lập**

Khánh Hoà, ngày tháng năm 202..  
**Phê duyệt**