

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.04.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

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
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phùng Tấn Duy	Đặng Văn Tuấn
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng	Trưởng ban

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.QLRR
	QUẢN LÝ RỦI RO	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

1. MỤC ĐÍCH

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

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với việc thực hiện các thủ tục hành chính nhà nước tại Văn phòng, các Phòng, ban, đơn vị trực thuộc cơ quan Ban Dân tộc thuộc phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015 – HTQLCL -Cơ sở và Từ vựng
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015 – HTQLCL – Các yêu cầu
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2018 - Quản lý rủi ro
- Sổ tay Hệ thống quản lý chất lượng

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.

- **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);
- + Mỗi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
- + Văn hóa của cơ quan;
- + 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, 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

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.04.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

- + Mọi 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.
- **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:

- CQHCCN: Cơ quan hành chính nhà nước áp dụng TCVN ISO 9001:2015
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- Ban ISO: Ban chỉ đạo ISO của CQHCCN
- QPPL: Văn bản quy phạm pháp luật
- KP: Khắc phục

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.QLRR
	QUẢN LÝ RỦI RO	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

- TTHC: Thủ tục hành chính

5. 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	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO thực hiện xem xét, phân tích bối cảnh định kỳ 1 lần/năm vào quý I hàng năm 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 Ban Dân tộc trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. - 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 CQ và Ban ISO sẽ xem xét đột xuất để đảm bảo cập nhật tình hình mới và có biện pháp giải quyết rủi ro kịp thời. <p><i>Ví dụ: các yếu tố khách quan như: dịch bệnh, thiên tai, lũ lụt; thay đổi của chính sách, văn bản QPPL; thay đổi cơ cấu tổ chức, nhân sự chủ chốt...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin bối cảnh của bao gồm, nhưng không giới hạn các yếu tố sau: 	
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 văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan Ban Dân tộc 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. - 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 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 	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.QLRR
	QUẢN LÝ RỦI RO	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

			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 cơ quan 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. - 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). 	
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. - 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. 	
5.1.4	Xem xét quá trình giải quyết TTHC	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ; - Việc thực hiện quá trình giải quyết TTHC (Nhận hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ). 	
5.2	Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ trên việc phân tích nêu trong mục 5.1, Ban ISO 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 5.2.3. 	BM.CTCL.01 hoặc BM.QLRR.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.QLRR
	QUẢN LÝ RỦI RO	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

		Trưởng các đơn vị	- 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 5.2.3	BM.CTCL.01 hoặc BM.QLRR.01
5.2.3	Đánh giá rủi ro, cơ hội	Ban ISO/ cán bộ được phân công	Ban ISO căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên tiến đánh giá mức độ rủi ro theo hướng dẫn tại phụ lục 1 của quy trình này.	Phụ lục 1 và BM.QLRR.01
5.2.4.	Giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO/ Trưởng đơn vị và cán bộ/đơn vị được phân công	- 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: <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. 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 xem xét định kỳ của lãnh đạo về HTQLCL và hoặc tại các cuộc xem xét độc lập/lồng ghép trong các cuộc họp của cơ quan. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo (QT.CTCL).</p>	BM.QLRR.02

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu: QT.04.QLRR
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

6. BIỂU MẪU

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

7. HỒ SƠ

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

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)				
I. Các yếu tố nội bộ (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	- 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	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 yêu cầu của tổ chức, cá nhân							
2	Sự chỉ đạo của Ủy ban Dân tộc và UBND tỉnh							

3	Nhà cung cấp (dịch vụ, thiết bị, phần mềm,...) (nếu có)						
---	--	--	--	--	--	--	--

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

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	

Khánh Hoà, ngày tháng năm 202..

Phê duyệt

- 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.

2) 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
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	Chuyển 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.

3) 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.

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

STT	Khả năng xảy ra	Mức độ tác động nếu xảy ra	Điểm	Tổng điểm đánh giá
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	