

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu:	QT.QLRR
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/10/2025

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	Trịnh Khả Quý	Huỳnh Công Hưng	Nguyễn Duy Quang
Chữ ký			 GIÁM ĐỐC
Chức danh	Chuyên viên	Phó Ban ISO	Trưởng Ban ISO

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu:	QT.QLRR
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/10/2025

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 Sở Nông nghiệp và Môi trường.

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 vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Nông nghiệp và Môi trường.

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-BKHHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHHCN;
- 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);
- + Mối 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;

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu:	QT.QLRR
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/10/2025

+ 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:

- CQHCNN: 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 ...<Tên CQHCNN>... 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, CBCCVC LĐ 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 Sở Nông nghiệp và Môi trường 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 xuất để đảm bảo cập nhật tình hình mới và có biện pháp giải quyết rủi ro kịp thời;</p> <p><i>Ví dụ: Các yếu tố khách quan như: dịch</i></p>	

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu:	QT.QLRR
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/10/2025

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, CBCCVC 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
5.3	Đánh giá rủi ro, cơ hội	Ban ISO, đơn vị, CB CCVCLĐ	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	Phụ lục 1; BM.QLRR.01

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	Mã hiệu:	QT.QLRR
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/10/2025

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)		

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

Của: ...<TÊN CQHCNN>.../Đơn vị/Cá nhân.....

TT	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 gọi 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	- Kết quả hoạt động trong nội bộ của ... <Tên CQHCNN> ... , 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 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 (CBCCVCLĐ) có thiếu hụt/ biến động hoặc rủi ro gì?;							

2	Cộng đồng, xã hội (nếu có).							
3	Nhà cung cấp dịch vụ, thiết bị, phạm mem,...(nếu có)							
QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH								
IV. (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. Bảng này có thể lập điều chỉnh, bổ sung khi có các thay đổi biến động bên trong, bên ngoài, các bên quan tâm và quá trình giải quyết công việc, TTHC 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 1: Hướng dẫn nhận diện, đánh giá và giải quyết rủi ro.

Phê duyệt

....., ngày..... tháng..... năm.....

Người lập

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Của: ...<TÊN CQHCNN>.../Đơn vị/Cá nhân

TT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

....., ngày tháng năm

Người lập

Phê duyệt

Phụ lục 1

HƯỚNG DẪN NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ VÀ GIẢI QUYẾT RỦI RO

1. Nhận diện rủi ro

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng, 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 Lãnh đạo/đơn vị/cá nhân được phân công 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.

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 có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục cơ hội;
- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

2. Đánh giá rủi ro

Rủi ro được đo bằng công thức: $R = P \times S$ Trong đó:

- + R (Risk): Rủi ro
- + P (Probability): Khả năng xảy ra
- + S (Severity): Mức độ tác động nếu xảy ra

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

Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a) Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nhiều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1 lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy ra	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4

	- 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.

4. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Ban ISO/Trưởng 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.