

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH

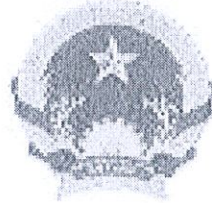


HƯỚNG DẪN
QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI
TCVN ISO 9001:2015

MÃ HIỆU: HD.SCT.02
LẦN BAN HÀNH: 02
NGÀY: 08/10/2021

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký			 
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH



**HƯỚNG DẪN
QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI
TCVN ISO 9001:2015**

**MÃ HIỆU: HD.SCT.02
LẦN BAN HÀNH: 02
NGÀY: 08/10/2021**

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký			
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---	---	--

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---------------------------------	-------------------------------------	--

1. MỤC ĐÍCH:

Hướng dẫn cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Công Thương tỉnh Nam Định (dưới đây viết tắt là Sở).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng tại các Phòng, đơn vị thuộc Sở và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- 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 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

- **Phân tích bối cảnh:** là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan; 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 Hệ thống quản lý chất lượng. 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);

<p style="text-align: center;">SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH</p>	<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI</p>	<p>Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021</p>
--	--	--

+ 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, định chế 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;

+ Mỗi 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.

- Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm gồm

+ 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

- **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.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---------------------------------	-------------------------------------	--

+ 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 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.

5. NỘI DUNG:

Bước CV	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu	Diễn giải
Bước 1		Ban Lãnh đạo Sở Ban ISO Lãnh đạo phòng, đơn vị	BM.HD. SCT.02.01	Thông tin của bối cảnh bao gồm: - Bối cảnh bên ngoài; - Bối cảnh bên trong (nội bộ); - Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---------------------------------	-------------------------------------	--

<p>Bước 2</p>	<p>Nhận diện, xác định rủi ro, cơ hội</p>	<p>Ban Lãnh đạo Sở Ban ISO Lãnh đạo phòng, đơn vị</p>	<p>BM.HD. SCT.02.01</p>	<p>Xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Bước 3</p>	<p>Đánh giá rủi ro, cơ hội</p>	<p>Ban Lãnh đạo Sở Ban ISO Lãnh đạo phòng, đơn vị</p>	<p>BM.HD. SCT.02.01</p>	<p>Nhận định vấn đề tác động vào cơ quan theo BM.HD.SCT.02-01, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro:</p> <p>a. Thấp: mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến cơ quan. <i>Kết luận:</i> Không phải là rủi ro hoặc cơ hội</p> <p>b. Cao: có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực, có khả năng tác động đến cơ quan. <i>Kết luận:</i> Trường hợp tích cực</p>

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---------------------------------	-------------------------------------	--

				<p>là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro.</p> <p>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.</p> <p><u>Kết luận</u>: Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời.</p>
<p>Bước 4</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Giải quyết rủi ro và cơ hội</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Ban Lãnh đạo Sở</p> <p>Ban ISO</p> <p>Lãnh đạo phòng, đơn vị</p>	<p>BM.HD. SCT.02.02</p>	<p>Tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội, đưa ra các biện pháp, cách thức thực hiện 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 các phòng, đơn vị. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế hoạch. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo HD.SCT.05 Hướng dẫn kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
<p>Bước 5</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Lưu hồ sơ</p> </div>			

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.SCT.02 Ngày: 08/10/2021
---------------------------------	-------------------------------------	--

6. BIỂU MẪU:

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.SCT.01.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.HD.SCT.01.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

7. HỒ SƠ CẦN LƯU:

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

