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

Của: Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa

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**							
1	Giải quyết hồ sơ							
1.1	*Chậm thời gian do công chức nghỉ đột xuất*	*1*	*2*	*2*		*Bố trí cán bộ thay thế khi văng mặt*	*Văn phòng Sở; các phòng chuyên môn, đơn.*	*Thấp*
1.2	*Chậm thời gian do hồ sơ giải quyết quá nhiều/ngày*	*1*	*2*	*2*		*Bố trí, tăng cường các vị trí thường xuyên phát sinh hồ sơ giải quyết nhiều*	*Văn phòng Sở; các phòng chuyên môn, đơn.*	*Thấp*
1.3	*Giao tiếp, ứng xử không đúng chuẩn mực với Tổ chức/cá nhân*	*1*	*4*	*4*		*Công chức Bộ phận Một cửa Sở Xây dựng tại Trung tâm phục vụ hành chính*	*Văn phòng Sở: Bộ phận một cửa, Văn thư; các phòng*	*Thấp*

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)				
						công tỉnh; Văn thư	*chuyên môn, đơn.*	
2	Chất lượng giải quyết							
2.1	*Ban hành văn bản sai nội dung, thể thức, căn cứ pháp lý*	*1*	*3*	*3*		*Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, sẵn có các quy trình giải quyết*	*Văn phòng Sở, Phòng Pháp chế, các phòng chuyên môn tham gia giải quyết thủ tục hành chính.*	*Thấp*
2.2	*Bố trí cán bộ chưa phù hợp với trình độ chuyên môn được giao*	*1*	*1*	*1*		*Bố trí đúng với trình độ chuyên môn, Đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn*	*Văn phòng Sở; Các phòng chuyên môn tham gia giải quyết thủ tục hành chính*	*Thấp*
3	Tiếp nhận hồ sơ							
3.1	*Không cập nhật đầy đủ thành phần hồ sơ trên hệ thống*	*1*	*2*	*2*		*Liên tục rà soát đánh giá việc thực hiện, nhắc nhở*	*Công chức Bộ phận Một cửa; Văn phòng Sở; Các phòng*	*Thấp*

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)				
							chuyên môn tham gia giải quyết thủ tục hành chính	
3.2	*Thất lạc, mất hồ sơ*	*1*	*2*	*2*		*Sắp xếp tài liệu hồ sơ khoa học*	*Công chức Bộ phận Một cửa; Văn phòng Sở; Các phòng chuyên môn tham gia giải quyết thủ tục hành chính*	*Thấp*
4	Cơ sở hạ tầng, hệ thống thông tin							
4.1	*Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính (Một cửa điện tử) của tỉnh xảy ra lỗi, ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ.*	*3*	*4*	*12*		*Chấp nhận rủi ro. Khi có lỗi, các phòng chuyên môn báo cho Quản trị mạng để có biện pháp khắc phục kịp thời.*	*Chuyên viên chuyên trách Công nghệ thông tin, Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC*	*Cao*

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)				
4.2	*Hệ thống ký số bị lỗi hoặc hết phôi in Giấy phép /chứng chỉ dẫn đến không in được, chậm trả kết quả cho cá nhân/tổ chức.*	*3*	*4*	*12*		*Chấp nhận rủi ro. Khi có lỗi hệ thống, Công chức có liên quan thông tin đến Chuyên viên Chuyên trách CNTT để có biện pháp khắc phục kịp thời; Phòng chuyên môn tham mưu văn bản xin lỗi và hẹn ngày trả hoặc văn bản thông báo*	*Chuyên viên chuyên trách Công nghệ thông tin, Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC*	*Cao*
4.3	*Mất điện đột xuất*	*1*	*1*	*1*		*Mua sắm, trang bị máy phát điện*	*Bộ phận Một cửa; Văn phòng Sở; các phòng chuyên môn*	*Thấp*

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	
	lỗi mất kết nối hoặc không đáp ứng băng thông: Không thể nhận hồ sơ của tổ chức công dân, gây tốn thời gian của người nộp hồ sơ; Không thể giải quyết chuyển hồ sơ trên phần mềm gây tốn thời gian chờ đợi; Nếu gây trễ hạn hồ sơ thì phải báo cáo giải trình rất mất thời gian, công sức.	(Giảm thiểu rủi ro)	để được hỗ trợ; lưu lại bằng chứng để báo cáo giải trình sau này.		tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; - Chuyên viên chuyên trách Công nghệ thông tin; - Các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	

Người lập

Hà Trương Huy Nhựt

Phê duyệt

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Thành Phú

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)				
4.4	*Máy tính, mạng internet không ổn định ảnh hưởng đến quá trình làm việc*	*1*	*1*	*1*		*Đầu tư nâng cấp*	*Bộ phận Một cửa; Văn phòng Sở; các phòng chuyên môn*	*Thấp*
5	Môi trường làm việc: *bàn làm việc có diện tích nhỏ, các thiết bị chiếm diện tích, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đối với các hồ sơ nhiều thành phần.*	*2*	*2*	*4*		*Đầu tư nâng cấp*	*Bộ phận Một cửa; Văn phòng Sở; các phòng chuyên môn*	*Thấp*
6	Nguồn nhân lực							
6.1	*Công chức chịu trách nhiệm tham mưu lĩnh vực ISO tại các Phòng chuyên môn thường xuyên thay đổi, không đáp ứng được yêu cầu công việc.*	*2*	*2*	*4*		*Thường xuyên đào tạo, tập huấn về công tác ISO, bố trí công việc cho công chức hợp lý.*	*Văn phòng Sở; Các phòng chuyên môn*	*Thấp*
6.2	*Nguồn nhân lực chưa đảm bảo, chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc hiện tại.*	*4*	*3*	*12*		*Cử công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng về*	*Văn phòng Sở; Các phòng chuyên môn*	*Cao*

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)				
						chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giải quyết công việc.		
II.	**CÁC YẾU TỐ BÊN NGOÀI**							
1	- Văn bản pháp lý nhiều, liên tục thay đổi	2	3	6		Liên tục rà soát, cập nhật và phổ biến	Phòng Pháp chế; Các phòng chuyên môn	Cao
2	- Các văn bản pháp luật chưa thống nhất, mâu thuẫn, chồng chéo	2	3	6		Góp ý, tham vấn từ các cơ quan cấp trên	Phòng Pháp chế; Các phòng chuyên môn	Cao
3	- Các yếu tố bất thường như: Thiên tai, dịch bệnh... hạn chế tập trung đông người, hạn chế đi lại giao dịch với cơ quan nhà nước.	3	3	9		Chấp nhận rủi ro. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và giao trả hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích	Bộ phận Một cửa; Các phòng chuyên môn giải quyết TTHC	Thấp

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)				
4	- Sự tác động của phát triển nhanh khoa học công nghệ, công nghệ thông tin dẫn đến chưa bắt kịp.	3	4	12		Liên tục cập nhật và đào tạo tập huấn	Văn phòng Sở; Các phòng Chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Cao
5	- Chính sách tinh giản biên chế, số lượng công chức giảm qua các năm.	5	3	15		Phân công, tổ chức lại cho phù hợp	Các phòng Chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Cao
6	- Vấn đề khác (nếu có)	/	/	/	/	/	/	/
III.	**NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN QUAN TÂM**							
1	Người dân không muốn sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích trong tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC.	4	3	12		Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến và khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ bưu chính công ích.	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Cao

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)				
2	Người dân vẫn có thói quen đến trực tiếp trụ sở cơ quan hành chính các cấp để được nghe hướng dẫn thực hiện các TTHC, nên nhu cầu đăng ký theo dịch vụ công trực tuyến chưa nhiều.	4	3	12		Tăng cường các giải pháp tuyên truyền, phổ biến và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Cao
3	Người dân không muốn sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh	4	3	12		Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến và khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ thanh toán trực tuyến; tham mưu ban hành các chính sách hỗ trợ việc tham gia và sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở chủ trì, Phòng Pháp chế phối hợp với các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Cao
IV.	**QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**							

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)				
1	Khâu tiếp nhận hồ sơ TTHC thường có vấn đề và rủi ro:						Bộ phận một cửa	
	- Nhận thừa thành phần hồ sơ do tổ chức, công dân tự bỏ thêm vào;	*4*	*2*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức Bộ phận một cửa*		*Thấp*
	- Kiểm tra không chính xác đối với thành phần hồ sơ có thời hạn dẫn đến giấy tờ không còn hợp lệ để giải quyết TTHC;	*4*	*2*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức Bộ phận một cửa*		*Thấp*
	- Công chức Bộ phận một cửa thao tác trên phần mềm Một cửa (PMMC): chọn nhầm tên TTHC khi nhận hồ sơ; chuyển nhầm người thụ lý hồ sơ; tích chọn nhầm thành phần hồ sơ đầu vào; chọn nhầm tên TTHC khi nhận hồ sơ...	*4*	*2*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức Bộ phận một cửa*		*Thấp*
2	Khâu xem xét và giải quyết công việc, TTHC thường có vấn đề và rủi ro:						Bộ phận một cửa	
	- Kiểm tra hồ sơ đầu vào không cẩn thận, khi phát hiện thì quá thời hạn bổ sung, hoặc phải trả hồ sơ không giải quyết.	*4*	*2*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên*		*Thấp*

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)				
						thụ lý giải quyết hồ sơ		
	- Chuyên viên thụ lý hồ sơ thao tác trên PMMC chuyển nhầm người thụ lý hồ sơ tiếp theo; quên bấm chuyển hồ sơ.	*4*	*2*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên thụ lý giải quyết hồ sơ*		*Thấp*
3	Số lượng công chức bố trí tại Bộ phận Một cửa ít nên với số lượng khách đến giao dịch chưa đáp ứng được, dẫn đến tình trạng khách hàng chờ đợi lâu	3	3	9		Nghiên cứu đề xuất thêm biên chế hoặc tổ chức cho dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận hồ sơ của Sở	Văn phòng Sở	Thấp
4	Trong quá trình giải quyết công việc cụ thể thường có vấn đề và rủi ro:						Bộ phận Một cửa; các phòng chuyên môn	
	- Áp dụng không đúng VBQPPL khi giải quyết hồ sơ TTHC	*2*	*4*	*8*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên thụ lý giải quyết*		*Thấp*

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)				
						hồ sơ và lãnh đạo đơn vị khi "ký nháy" trước khi trình phê duyệt.		
	- Thất lạc hồ sơ TTHC	*1*	*4*	*4*		*Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên thụ lý giải quyết hồ sơ và tổ chức làm việc có khoa học.*		*Thấp*
5	Phần mềm Một cửa điện tử bị lỗi mất kết nối hoặc không đáp ứng băng thông: Không thể nhận hồ sơ của tổ chức công dân, gây tốn thời gian của người nộp hồ sơ; Không thể giải quyết chuyển hồ sơ trên phần mềm gây tốn thời gian chờ đợi; Nếu gây trễ hạn hồ sơ thì phải báo cáo giải trình rất mất thời gian, công sức.	4	3	12		Chấp nhận	- Bộ phận một cửa - Chuyên viên chuyên trách CNTT	Cao
6	Tổ chức, công dân nộp hồ sơ giấy, không nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 (do	4	3	12		- Thường xuyên tuyên truyền,	- Bộ phận một cửa	Cao

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)				
	không biết cách nộp hồ sơ trực tuyến hoặc không muốn làm…), ảnh hưởng đến tỉ lệ nộp hồ sơ trực tuyến UBND tỉnh giao.					phổ biến cho tổ chức, cá nhân về lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến. - Khi người dân đã trực tiếp đến làm việc tại trụ sở: có biện pháp hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, để từ đó người dân có thể tuyên truyền rộng rãi đến những người khác và toàn xã hội về việc nộp hồ sơ trực tuyến	- Văn phòng Sở	

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.

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 09 năm 2026

Người lập	**Phê duyệt**
	GIÁM ĐỐC
Hà Trương Huy Nhựt	**Nguyễn Thành Phú**

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG
TỈNH KHÁNH HÒA