**DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH PHẢI NHẬN DIỆN**

**VÀ THỰC HIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO**

*(Thời điểm 12/6/2025)*

**ĐƠN VỊ THỰC HIỆN: Phòng Công Nghệ Thông Tin**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Liệt kê các quy trình** | **Bộ phận thực hiện quy trình** | |
| **Chính** | **Liên quan** |
|  | Sữa Chữa, Xử Lý Sự Cố Mạng, Phần Mềm Thiết Bị Tin Học Tại Đơn Vị Nhà Trường | Nhóm IT Support thuộc Phòng CNTT | Các bộ phận có liên quan thuộc Phòng CNTT |
| **Người lập** | | **Lãnh đạo đơn vị** | | |

**BẢNG NHẬN DIỆN RỦI RO TIỀM ẨN, ĐÁNH GIÁ RỦI RO & HIỆU QUẢ CỦA CÁC BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT**

*(Thời điểm 12/6/2025*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:** | Phòng Công Nghệ Thông Tin |
| **2. QUY TRÌNH:** | Sữa Chữa, Xử Lý Sự Cố Mạng, Phần Mềm Thiết Bị Tin Học Tại Đơn Vị Nhà Trường |
| **3. NGÀY THỰC HIỆN QUY TRÌNH QLRR:** | 12/6/2025 |
| **4. MỤC TIÊU[[1]](#footnote-1)** | 2 ngày kể từ thời điểm nhận yêu cầu sửa chữa, xử lý sự cố mạng |

| **stt** | **Các bước thực hiện quy trình**  *(Steps of process)* | **Rủi ro**  **tiềm ẩn**  *(The potential risks)* | **Nguyên nhân của rủi ro**  *(Causes of risk)* | **Khả năng xảy ra**  **(Occ)** | **Hậu quả có thể gây ra**  *(Consequences)* | **Mức độ ảnh hưởng**  **(Sev)** | **Số**  **RPN1 = (5)x(7)** | **Biện pháp kiểm soát (BPKS) hiện hữu** *(the current controls)* | **Đánh giá lại**  **rủi ro& cơ hội** | | | **Hành động đề nghị** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khả năng xảy ra**  **(Occ2)** | **Mức độ ảnh hưởng**  **(Sev2)** | **Số RPN2 =(10)x(11)** | **Duy trì BPKS hiện hữu** | **Bổ sung/thay thế BPKS hoặc hành động khác** |
| *(1)* | *(2)* | *(3)* | *(4)* | *(5)* | *(6)* | *(7)* | *(8)* | *(9)* | *(10)* | *(11)* | *(12)* | *(13)* | *(14)* |
| *1* | Bước 1: Soạn văn bản yêu cầu xử lý sự cố | Yêu cầu không được gửi đúng mẫu hoặc thiếu thông tin | Thiếu đào tạo về cách thức viết văn bản hành chính | 3 | Sự cố không được xử lý kịp thời | 3 | 9 | Đào tạo nhân viên về mẫu BM-CNTT-11; cung cấp hướng dẫn rõ ràng | 2 | 3 | 6 | Có | Không |
| *2* | Bước 2: Kiểm tra xác định sự cố, lắp đặt mạng, xử lý | Chẩn đoán sai, thao tác sai gây hư hỏng | Kỹ thuật viên thiếu kinh nghiệm chẩn đoán; thiếu công cụ đo đạc hoặc checklist | 4 | Áp dụng giải pháp sai, ảnh hưởng lan rộng, phải xử lý lại | 4 | 16 | Cập nhật checklist chi tiết; đào tạo nâng cao kỹ năng chẩn đoán; trang bị thêm công cụ giám sát nâng cao | 2 | 4 | 8 | Có | Không |
| *3* | Bước 3: Lập đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng | Đề xuất không chính xác hoặc không đầy đủ | Thiếu thông tin vật tư; đánh giá sai phạm vi công việc | 4 | Sửa chữa không đúng, lãng phí tiền bạc của cơ quan | 3 | 12 | Xây dựng template đề xuất chuẩn (liệt kê chi tiết vật tư, công cụ, nhân lực, thời gian dự kiến); đối chiếu với kho vật tư | 3 | 3 | 9 | Có | Không |
| *4* | Bước 4: Duyệt đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng | Trễ duyệt, bỏ sót thông tin quan trọng | Người duyệt bận công việc khác; thiếu tiêu chí đánh giá rõ ràng | 3 | Trễ triển khai, gây ra trì trệ trong công tác | 3 | 9 | Quy định thời hạn duyệt; checklist các tiêu chí duyệt; email nhắc nhở tự động | 2 | 3 | 4 | Có | Không |
| *5* | Bước 5: Chọn đối tác, ký hợp đồng, sửa chữa, cung cấp thiết bị | Chọn đối tác không đủ năng lực; hợp đồng thiếu ràng buộc | Thiếu quy trình đánh giá nhà thầu; mẫu hợp đồng chung không chi tiết; quy trình chọn không chặt chẽ. | 4 | Chất lượng dịch vụ kém, chi phí cao gây tổn thất tài chính cho cơ quan. | 3 | 12 | Xây dựng quy trình đánh giá năng lực nhà thầu (checklist), bổ sung điều khoản SLA, bảo mật, cam kết hậu mãi | 3 | 3 | 9 | Có | Không |
| *6* | Bước 6: Sửa chữa, cung cấp, lắp đặt | Sửa chữa không đúng kỹ thuật | Nhân viên thiếu kinh nghiệm; thiếu hướng dẫn chi tiết; làm việc vội | 4 | Hệ thống không hoạt động đúng; downtime kéo dài | 4 | 16 | Đào tạo nâng cao kỹ năng chuyên môn cho nhân viên; xây dựng quy trình hướng dẫn chi tiết, có thời gian quy định rõ ràng | 2 | 4 | 8 | Có | Không |
| *7* | Bước 7: Bàn giao, nghiệm thu, thanh lý | Bàn giao thiếu minh bạch, thiếu tài liệu nghiệm thu. | Thiếu biểu mẫu nghiệm thu; không kiểm tra đầy đủ; thiếu hướng dẫn bàn giao | 4 | Người dùng không hiểu cách hoạt động, phát sinh lỗi sau bàn giao gây khó khăn trong vận hành lâu dài. | 3 | 12 | Chuẩn hóa biểu mẫu nghiệm thu chi tiết: các kiểm tra chức năng, hiệu năng; hướng dẫn sử dụng, tài liệu kèm theo; xác định rõ trách nhiệm bảo trì | 2 | 3 | 6 | Có | Không |
| *8* | Bước 8: Đưa vào sử dụng | Hệ thống không hoạt động đúng như mong đợi. | Giám sát viên còn lơ là, không nghiêm túc; chưa có kế hoạch backup/rollback cụ thể. | 4 | Ảnh hưởng đến hoạt động của đơn vị, gây gián đoạn hệ thống, thất thoát lên đến 100 triệu đồng. | 4 | 16 | Tạo quy trình kiểm tra sau sửa chữa, có sự tham gia của người dùng cuối; có kế hoạch rollback/backup rõ rang. | 2 | 4 | 8 | Có | Không |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đơn vị khác có tham gia ĐGRR** | **Họ tên** | **Chữ ký** | **Người lập** | **Lãnh đạo đơn vị** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**

*(Thời điểm …../…./……..)*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:** | *[tên Phòng/Ban thuộc doanh nghiệp]*……………………………….. |
| **2. QUY TRÌNH:** | *[Tên quy trình]* |
| **3. NGÀY THỰC HIỆN QUY TRÌNH QLRR:** | *[dd/mm/yyyy]* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Rủi ro đề xuất kế hoạch hành động** | **Bước quy trình liên quan đến rủi ro** | **Phương án xử lý rủi ro đề xuất** | **Dự kiến nguồn lực, chi phí để thực hiện** | **Đơn vị/ cá nhân thực hiện** | | **Lịch trình**  **triển khai** | **Thời hạn**  **hoàn thành** |
| **Chính** | **Phối hợp**  **hỗ trợ** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Người lập** | **Lãnh đạo đơn vị** | **Cấp thẩm quyền** |

1. *Nếu có khai báo mục tiêu thì mục tiêu phải có một giá trị đo đếm được để giúp nhận ra rủi ro tiềm ẩn và hỗ trợ quản lý rủi ro (xem lại các ví dụ áp dụng FMEA cho các Quy trình đã học – Chương 7).* [↑](#footnote-ref-1)