

**BỘ Y TẾ**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DƯỢC HÀ NỘI**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO,  
KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA**

Mã số: QT.TCHC.2021.03

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Phê duyệt Ngày 10 tháng 12 năm 2021
	Trưởng phòng	Hiệu trưởng
		
Dương Thị Thu Bảo	Lê Phan Tuấn	Nguyễn Hải Nam

**BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI**

Trang, mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung thay đổi	Ngày sửa đổi có hiệu lực



## TRƯỜNG ĐẠI HỌC DƯỢC HÀ NỘI

### QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO, KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số: QT.TCHC.2021.03  
Ngày ban hành: 10/12/2021  
Lần ban hành: 01

#### 1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất phương pháp trong việc thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, khắc phục phòng ngừa đối với hệ thống quản trị của Trường Đại học Dược Hà Nội nhằm phát hiện, ngăn chặn và hạn chế tối đa các rủi ro có thể ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động đào tạo, hoạt động nghiên cứu khoa học, hoạt động kết nối & phục vụ cộng đồng và các hoạt động khác của Nhà trường.

#### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng đối với việc đề xuất và triển khai các hành động quản lý rủi ro, khắc phục, phòng ngừa trong công tác quản trị đại học của Trường Đại học Dược Hà Nội.

#### 3. CĂN CỨ XÂY DỰNG QUY TRÌNH

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD;

Căn cứ Quyết định số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD;

Căn cứ Quyết định số 396/QĐ-DHN ngày 23/6/2014 và Quyết định số 797/QĐ-DHN ngày 28/9/2017 về việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quy chế Văn thư lưu trữ của Trường Đại học Dược Hà Nội.

#### 4. CHỮ VIẾT TẮT

- BGH: Ban Giám hiệu;
- ĐDLĐ: Đại diện Lãnh đạo Trường;
- KN/PN: Khắc phục, phòng ngừa;
- VC-NLĐ: Viên chức, người lao động.

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1. Lược đồ (Sơ đồ các bước tiến hành công việc)

Bước	Tiến trình	Trách nhiệm	Mô tả công việc
1.	Xác định vấn đề	Các đơn vị liên quan	Xem 5.2.1 Các vấn đề có thể đã xảy ra hoặc còn tiềm ẩn
2.		Trưởng các đơn vị liên quan	Xem 5.2.1 BM.02-QT.TCHC.2021.03
3.		Trưởng các đơn vị liên quan	Xem 5.2.2 BM.01-QT.TCHC.2021.03
4.	Báo cáo BGH chỉ đạo thực hiện	ĐDLD/BGH	Xem 5.2.2
5.	Vào sổ theo dõi	ĐDLD/Đơn vị được phân công	Xem 5.2.3 BM.02-QT.TCHC.2021.03
6.	Tìm hiểu nguyên nhân	Đơn vị được phân công	Xem 5.2.4
7.		ĐDLD/Đơn vị được phân công	Xem 5.2.5 BM.01-QT.TCHC.2021.03
8.		BGH	Xem 5.2.6
9.	Triển khai thực hiện	Đơn vị được phân công	Xem 5.2.7
10.		Trưởng đơn vị/ ĐDLD/BGH	Xem 5.2.8 BM.01-QT.TCHC.2021.03
11.	Kết thúc/Lưu hồ sơ	ĐDLD/Đơn vị được phân công	Xem 5.2.9 BM.02-QT.TCHC.2021.03

## **5.2. MÔ TẢ CHI TIẾT**

### **5.2.1. Xác định vấn đề**

Khi phát sinh rủi ro, gặp các vấn đề không phù hợp lặp lại, khiếu nại của người học, VC-NLĐ và các bên liên quan khác hoặc sự không phù hợp tiềm ẩn thu thập được từ các quá trình như: Thông tin phản hồi của người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động và các bên liên quan khác; phân tích thống kê kết quả học tập của học viên, sinh viên... có ảnh hưởng đến uy tín và chất lượng hoạt động của Nhà trường thì các đơn vị có liên quan (theo thẩm quyền và chức năng – nhiệm vụ được giao) phải xác định vấn đề và có trách nhiệm đề ra các biện pháp xử lý phù hợp theo quy định hiện hành và ghi chép vào Sổ theo dõi hoạt động quản lý rủi ro, KP/PN của đơn vị (BM.02-QT.TCHC.2021.03).

### **5.2.2. Kiểm tra nội dung cần KP/PN**

Trong trường hợp sau khi đã xác định rõ vấn đề rủi ro, nếu thấy vấn đề là nghiêm trọng, có thể lặp lại làm ảnh hưởng tới uy tín, chất lượng hoạt động của Nhà trường và cần thiết phải có biện pháp chính thức để xử lý thì Trường các đơn vị có liên quan phải lập Phiếu yêu cầu quản lý rủi ro, KP/PN và báo cáo BGH xem xét chỉ đạo giải quyết (BM.01-QT.TCHC.2021.03).

### **5.2.3. Vào sổ theo dõi**

- ĐDLĐ Trường hoặc Trưởng các đơn vị ghi nhận vấn đề rủi ro vào Sổ theo dõi quản lý rủi ro, KP/PN theo BM.02-QT.TCHC.2021.03 và chuyển Phiếu yêu cầu quản lý rủi ro, KP/PN tới các bộ phận có liên quan theo sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.
- ĐDLĐ Trường có thể phát hành Phiếu yêu cầu quản lý rủi ro, KP/PN và phân công Trưởng các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện.

### **5.2.4. Tìm hiểu nguyên nhân**

- Các đơn vị được phân công xử lý cần tìm ra nguyên nhân của sự không phù hợp và đề xuất các giải pháp KP/PN nhằm ngăn ngừa sự tái diễn các hoạt động rủi ro.

### **5.2.5. Xem xét và đề xuất biện pháp**

- Trưởng đơn vị được phân công đánh giá mức độ cần thiết phải thực hiện quản lý rủi ro, KP/PN và đề xuất các giải pháp KP/PN phù hợp; Ghi biện pháp đề xuất vào phần tương ứng của BM.01-QT.TCHC.2021.03.

### **5.2.6. Ký duyệt**

- BGH sau khi xem xét đánh giá vấn đề rủi ro, các giải pháp được đề xuất, nếu đồng ý thì ký duyệt vào phần tương ứng của BM.01-QT.TCHC.2021.03. Nếu không đồng ý, cần làm rõ thì yêu cầu thực hiện lại Bước 7 mục 5.2.5: Xem xét và đề xuất biện pháp.

### 5.2.7. Triển khai thực hiện

- Trưởng đơn vị được phân công có trách nhiệm phổ biến và hướng dẫn các biện pháp quản lý rủi ro, KP/PN cho toàn thể VC-NLĐ đơn vị mình và phân công người triển khai khắc phục theo các biện pháp đã được duyệt; Có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc thực hiện các biện pháp KP/PN tại đơn vị mình và xác nhận tình trạng của việc xử lý với BGH.

- Nếu quá thời hạn mà những biện pháp KP/PN chưa giải quyết xong phải lập phiếu yêu cầu mới. Nếu sự việc vượt quá khả năng và liên quan đến các bộ phận khác nhau thì đề nghị họp xem xét nhằm đánh giá, tìm hiểu tổng hợp và chính xác các nguyên nhân, thống nhất sự phân công nhiệm vụ giữa các bộ phận và cán bộ thực hiện theo dõi, vạch ra các biện pháp KP/PN thích hợp.

### 5.2.8. Kiểm tra, đánh giá

- Đánh giá mức độ hiệu quả và cập nhật kết quả vào Sổ theo dõi quản lý rủi ro, KP/PN.

- Nếu hành động quản lý rủi ro, KP/PN không hiệu quả, yêu cầu thực hiện lại từ Bước 3, mục 5.2.2: Kiểm tra nội dung cần KP/PN.

- Ghi xác nhận kết quả vào phần tương ứng của BM.01-QT.TCHC.2021.03.

### 5.2.9. Kết thúc, lưu hồ sơ

- Lưu các biên bản, tài liệu liên quan và ghi xác nhận trong Sổ theo dõi hoạt động quản lý rủi ro, KP/PN (BM.02-QT.TCHC.2021.03).

- Tổng hợp khuynh hướng các hành động KP/PN để làm cơ sở xem xét trong cuộc họp của BGH.

## 6. Hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Phương pháp lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu quản lý rủi ro, KP/PN	Đơn vị có liên quan	Lưu theo thời gian	05 năm
2	Sổ theo dõi hoạt động quản lý rủi ro, KP/PN	Đơn vị có liên quan	Lưu theo thời gian	05 năm

## 7. Phụ lục

TT	Tên mẫu biểu/phụ lục	Ký hiệu
1	Phiếu yêu cầu quản lý rủi ro, KP/PN	BM.01-QT.TCHC.2021.03
2	Sổ theo dõi hoạt động quản lý rủi ro, KP/PN	BM.02-QT.TCHC.2021.03

## PHIẾU YÊU CẦU QUẢN LÝ RỦI RO, KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

BM.01-QT.TCHC.2021.03

Số:	<b>Vấn đề liên quan</b>		√
Tên đơn vị:	Công tác quản trị:		
	Công tác chuyên môn:		
Yêu cầu khắc phục <input type="checkbox"/>	Khiếu nại của người học:		
Yêu cầu phòng ngừa <input type="checkbox"/>	Khiếu nại của VC-NLĐ:		
	Bên đối tác:		
	Vấn đề khác:.....		
	.....		
<b>1. Trình bày vấn đề không phù hợp (có thể kèm theo bằng chứng nếu có)</b>			
*) <b>Điểm không phù hợp thứ nhất:</b> .....		Người lập phiếu:	.....
*) <b>Điểm không phù hợp thứ hai (nếu có):</b> .....		Ngày lập phiếu:	.....
*) <b>Điểm không phù hợp thứ ba (nếu có):</b> .....		Ký tên:	.....
<b>2. Nguyên nhân - Biện pháp đề xuất (có thể đính kèm biện pháp chi tiết nếu có)</b>			
*) <b>Đối với điểm không phù hợp thứ nhất:</b> .....		Giao bộ phận thực hiện:	
*) <b>Đối với điểm không phù hợp thứ hai (nếu có):</b> .....		Ngày hoàn thành:	
*) <b>Đối với điểm không phù hợp thứ ba (nếu có):</b> .....		Ký nhận:	Phê duyệt:
.....			
<b>3. Kiểm tra, xác nhận (phần dành cho Đoàn/Tổ đánh giá kiểm tra)</b>			
Đã thực hiện biện pháp khắc phục/phòng ngừa			
<input type="checkbox"/>	Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/>	Chưa đạt yêu cầu (lập phiếu KP/PN mới)
	Ngày:		Ký tên:
<b>4. Biện pháp tiếp theo</b>			
.....			
.....			
Ngày: ..... Ký tên:.....			

