

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

SỞ NỘI VỤ

**QUY TRÌNH**


**KIỂM SOÁT KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3339/QĐ-SNV ngày 29 tháng 6 năm 2021 của Giám đốc Sở Nội vụ Bắc Giang)

Mã số: QT.SNV.03

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29/6/2021

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Đoàn Thị Hoàng Yến	Đỗ Ánh Sáng	Vũ Mạnh Hùng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư kí BCD ISO	Phó Trưởng BCD ISO	Giám đốc

SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 19/06/2021

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 19./6./2021

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định các bước ghi nhận và xử lý sự không phù hợp trong quá trình triển khai quản lý, điều hành và tác nghiệp cho các hoạt động thuộc Sở khi có phát sinh, nhằm đảm bảo loại bỏ triệt để hoặc hạn chế hay rút kinh nghiệm sâu sắc nhằm tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình áp dụng khi có phát sinh sự không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc như (chậm tiến độ giải quyết, làm sai lệch hồ sơ so với quy định của văn bản pháp quy, thực hiện sai so với chỉ đạo...)

## 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. Mục 8.7 và 10.2.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.
- Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.
- Quy trình đánh giá nội bộ.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

### 4.1 Định nghĩa:

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- **Sự khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.
- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

### 4.2 Viết tắt:

- **CAR:** Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

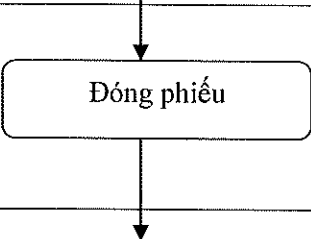
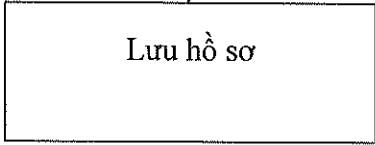
SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29../6./2021

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Lưu đồ

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu liên quan	Diễn giải
1	Phát hiện và cập nhật vấn đề không phù hợp	Trưởng các phòng Tất cả cán bộ, công chức, viên chức có liên quan	BM.SNV.02.01 (Sổ theo dõi sự không phù hợp)	5.2.1
2	Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp khắc phục, phòng ngừa	Các bộ phận/cá nhân có liên quan	BM.SNV.02.02 (Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp)	5.2.2
3	Mở phiếu yêu cầu HDKP		BM.SNV.02.02	5.2.3
4	Xem xét	Ban ISO	BM.SNV.02.02	5.2.4
5	Phân tích yêu cầu HDKP và đề ra biện pháp	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan	BM.SNV.02.02	5.2.5
6	Thực hiện biện pháp đã đề xuất	Các bộ phận/cá nhân Được giao nhiệm vụ thực hiện	BM.SNV.02.02	5.2.6
7	Kiểm tra việc thực hiện	Trưởng các phòng Người được phân công		5.2.7
8	Không Xem xét	Ban CD ISO		5.2.

SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29./6./2021

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu liên quan	Diễn giải
9		Ban CĐ ISO		
10		Các phòng chuyên môn		

## 5.2. Diễn giải lưu đồ

### 5.2.1 Phát hiện và cập nhật sự không phù hợp:

Cán bộ, công chức, viên chức khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình giải quyết công việc (trong nội bộ phòng mình hay phối hợp giữa các đơn vị khác) có trách nhiệm báo cáo Trưởng phòng xem xét và chỉ đạo cập nhật sổ theo dõi sự không phù hợp theo BM.SNV.02.01.

### 5.2.2 Phân tích nguyên nhân:

Trưởng phòng chuyên môn sau xem xét:

+ Nếu sự không phù hợp phát sinh do nguyên nhân khách quan, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức giải trình trong các báo cáo định kỳ.

+ Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn mở phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM.SNV.02.02 chuyển các bộ phận/cá nhân có liên quan có trách nhiệm phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể.

### 5.2.3 Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trưởng đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”**, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.SNV.02.02 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.

### 5.2.4. Ban ISO cơ quan xem xét:

**“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** BM.SNV.02.02 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét.

### 5.2.5 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.

SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29..16./2021

**Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:**

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban ISO chỉ định rõ bộ phận cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** BM.SNV.02.02.

Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

**5.2.6 Thực hiện biện pháp khắc phục**

Các bộ phận/cá nhân có liên quan tổ chức triển khai thực hiện xử lý sự không phù hợp theo đúng biện pháp đã được phê duyệt.

Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”**.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan biết.

**5.2.7. Kiểm tra, xem xét việc thực hiện**

Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.

Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo cơ quan xem xét cho ý kiến giải quyết.

**6. BIỂU MẪU**

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.SNV.02.01	
2	BM.SNV.02.02	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

**7. HỒ SƠ CÀN LƯU**

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	Các phòng chuyên môn	02 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		02 năm
3	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục		02 năm







SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH</b> <b>KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP</b> <b>VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.1.6./2021

**BM.SNV.03.01**

**UBND TỈNH BẮC GIANG**  
**SỞ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

..., ngày tháng năm 201...

## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

**1. Đơn vị lập:** -----

**2. Nội dung:**  
-----  
-----  
-----  
-----

Người mở:

**3. Nguyên nhân và biện pháp**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**4. Người thực hiện:**

**Duyệt**

**5. Thời gian hoàn thành:**

**6. Kết quả thực hiện:**

-----  
-----  
-----  
-----

Đạt:  Không đạt:

Số phiếu mới: -----

Ngày.....tháng.....năm.....

**Người kiểm tra:**

