ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT HT-03
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 1/7

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 VÀ PHỤ LỤC
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đặng Thị Phương Vi	Trần Văn Hùng	Phạm Quý Thành
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện chất lượng	Chủ tịch

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần sửa đổi	Trang / Phần liên quan sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ngày hiệu lực

1. MỤC ĐÍCH

Quy định về cách thức kiểm soát, xử lý đầu ra không phù hợp và hành động khắc phục các nguyên nhân của sự không phù hợp. Qua đó xác định và thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả và hoàn thiện HTQLCL.

2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng đối với sự không phù hợp của HTQLCL của UBND xã .... Trường hợp ngoại lệ chỉ cần thực hiện việc xử lý mà không cần điền nội dung vào phiếu kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục: sự không phù hợp nhỏ mang tính đơn lẻ mà không ảnh hưởng nghiêm trọng đến quá trình sản xuất kinh doanh của UBND xã ....

Trách nhiệm áp dụng: tất cả cán bộ, nhân viên, người lao động trong toàn UBND xã ....

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

- *Sản phẩm*: là kết quả của các quá trình hoạt động của UBND xã ....
- *Sản phẩm/ Sự không phù hợp* (KPH): không đáp ứng được một yêu cầu nào đó bao gồm yêu cầu của UBND xã ..., yêu cầu của tổ chức/ cá nhân, yêu cầu theo luật định.
- *Người khởi xướng*: là người phát hiện sự không phù hợp và lập báo cáo sự KPH để khắc phục.
- *Hành động khắc phục*: là hành động được tiến hành để loại trừ nguyên nhân của sự KPH đã được phát hiện để ngăn ngừa sự tái diễn.
- *Sự KPH tiềm ẩn*: là những nguy cơ hay mối hiểm họa có thể xảy ra trong tương lai nếu như không có hoạt động nào ngăn ngừa. Nếu nó xảy ra sẽ gây ra sự không phù hợp.
- *Nguyên nhân gốc rễ*: là sự khiếm khuyết cơ bản gây nên sự KPH và phải được hành động khắc phục để ngăn ngừa sự tái diễn KPH tương tự.
- *HĐKP*: hành động khắc phục.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, phụ lục
	Phát hiện sản phẩm/ sự KPH	
Tất cả nhân viên	Xử lý sự KPH & phản hồi thông tin cần thiết	BM 01/HT-04
Trưởng phòng/ ban/ bộ phận	Xem xét cần HĐKP (Không)	BM 01/HT-04
Lãnh đạo UBND / Đại diện chất lượng Trưởng phòng /ban /bộ phận	Xác định nguyên nhân & đưa ra HĐKP	
Trưởng phòng /ban /bộ phận	Phê duyệt (Không)	BM 01/HT-04
Lãnh đạo UBND / Đại diện chất lượng hay người được ủy quyền	Thực hiện HĐKP	
Người được phân công	Kiểm tra thực hiện (Không đạt)	
Lãnh đạo UBND/ Đại diện chất lượng hay người được ủy quyền	Không Lập phiếu yêu cầu	
Ban ISO/Phòng/ban chuyên môn	Lưu hồ sơ	BM 01/HT-04 BM 02/HT-04

5.2 Mô tả lưu đồ:

5.2.1 Phát hiện sự KPH

Phòng/ban/cá nhân nào phát hiện sự KPH hoặc các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra thì phải ghi nhận sự KPH được phát hiện vào biểu mẫu BM 01/HT-04. Các sự KPH, các hoạt động liên quan đến HTQLCL của UBND xã ... bao gồm:

- Quy trình tác nghiệp không đúng theo quy định.
- Sản phẩm, dịch vụ không đáp ứng yêu cầu

Phòng/ban/cá nhân/Bộ phận phát hiện sự KPH chuyển phiếu nhanh chóng đến phòng/ban chịu trách nhiệm xử lý.

5.2.2 Xử lý sự KPH

Trưởng phòng/ban/bộ phận phải tiến hành xử lý không chậm trễ sự KPH đã được phát hiện. Biện pháp xử lý có thể bao gồm:

- *Chấp nhận nguyên trạng*: nếu lỗi khá nhẹ, không ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm, dịch vụ và được sự đồng ý của khách hàng hoặc người có thẩm quyền thông qua.
- *Làm lại*: hành động được tiến hành đối với sự KPH để làm cho nó phù hợp với yêu cầu.
- *Sửa chữa*: hành động được tiến hành đối với sự KPH để làm cho nó chấp nhận được với việc sử dụng đã định.
- *Loại bỏ*: nếu không thể áp dụng các biện pháp trên, sự KPH bị loại bỏ.
- *Trả lại nhà cung cấp, yêu cầu làm lại* (đối với sản phẩm, dịch vụ mua ngoài).

Đồng thời, trưởng phòng/ban/bộ phận phải phản hồi thông tin đến cá nhân/bộ phận liên quan về thông tin xử lý.

5.2.3 Xem xét, yêu cầu khắc phục

Đại diện lãnh đạo hoặc Trưởng phòng/ban/bộ phận sẽ tiến hành thu thập, xử lý, phân tích thông tin để đưa ra dự đoán, đánh giá khả năng mức độ sự KPH. Từ đó quyết định xem thực sự có cần thực hiện hoạt động khắc phục hay không.

- Nếu không: chuyển đến Bước 5.2.7.
- Nếu có: tiếp đến bước 5.2.4.

Sự KPH được xem xét cần thiết phải có HĐKP là:

- Khiếu nại của tổ chức, cá nhân về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.
- Các sự không phù hợp mang tính hệ thống hoặc gấy thiệt hại lớn.
- Các sự không phù hợp nhỏ lặp lại 03 lần trở lên.
- Không đạt mục tiêu chất lượng.
- Kết quả quá trình không đạt.

5.2.4 Thực hiện khắc phục

Trưởng phòng/ ban/ bộ phận nơi xảy ra sự KPH có trách nhiệm tổ chức việc phân tích nguyên nhân gây ra sự KPH.

Khi đã xác định nguyên nhân, cần đưa ra HĐKP tương xứng, kèm theo là việc phân công cụ thể nhân lực và thời gian cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ.

5.2.5 Phê duyệt

Chủ tịch UBND xã .../Đại diện chất lượng hay người được ủy quyền phê duyệt nguyên nhân và biện pháp đã được xác định.

- Nếu không đạt, quay lại Bước 5.2.4.
- Nếu đạt, tiếp Bước 5.2.6

5.2.6 Thực hiện hành động khắc phục

Cá nhân hay phòng/ban/bộ phận được giao tiến hành thực hiện hành động khắc phục đã được phê duyệt theo thời gian dự kiến.

5.2.7 Kiểm tra thực hiện hành động khắc phục

Khi hết thời hạn thực hiện hành động khắc phục, Chủ tịch UBND xã .../ Đại diện lãnh đạo về chất lượng hoặc người được ủy quyền tiến hành kiểm tra kết quả thực hiện, đánh giá xem kết quả đó đạt yêu cầu hay không.

Nếu quá thời hạn dự kiến, người thực hiện phải giải trình nguyên nhân.

Kết quả kiểm tra được ghi nhận vào phiếu yêu cầu HĐKP phần "Kiểm tra thực hiện" và cập nhật vào Sổ theo dõi sự không phù hợp và HĐKP.

- Nếu đạt yêu cầu: đánh dấu vào ô "Đạt" đồng thời đánh dấu vào ô "Đóng hồ sơ"
- Nếu không đạt yêu cầu: đánh dấu vào ô "Không đạt" đồng thời phát hành tiếp phiếu yêu cầu HĐKP mới và trình tự thực hiện phiếu yêu cầu HĐKP này giống như khi phát hành phiếu yêu cầu HĐKP cũ.

Định kỳ mỗi năm 01 lần phải xem xét lại hiệu lực của các HĐKP đã thực hiện có loại bỏ được nguyên nhân nhằm tránh tái diễn sự KPH tương tự trong tương lai.

5.2.8 Lưu hồ sơ

Các bộ phận có sự KPH, HĐKP phải thống kê và cập nhật dữ liệu liên quan đến sự KPH, HĐKP theo biểu mẫu BM 02/HT-04.

Các bộ phận có trách nhiệm tập hợp và gửi đến Đại diện chất lượng để tổng hợp, báo cáo trong các cuộc họp lãnh đạo theo biểu mẫu BM 02/HT-04.

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01/HT-04	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM 02/HT-04	Sổ theo dõi sự không phù hợp, hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục + Ban ISO: bản gốc + Phòng/ban/bộ phận: bản photo	Ban ISO/Phòng ban, đơn vị lưu vào 1 kẹp riêng theo từng năm
2.	Sổ theo dõi sự không phù hợp, hành động khắc phục	
Lưu ý: *Thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của UBND xã ....*		

UBND XÃ IA BĂNG
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Đơn vị:	**Số:** .....
Mô tả sự không phù hợp:	
Người phát hiện:	**Trưởng BP có sự KPH:** .....
Biện pháp xử lý sự KPH ("Nhân nhượng", "làm lại", "hạ cấp", "hủy bỏ", ...)	
Ngày hoàn thành: ..... / ..... /	**Trưởng BP:** .....
Yêu cầu HĐKP ☐ Có ☐ Không	**Người xem xét:** .....
Phân tích nguyên nhân:	
Hành động khắc phục: .... Thời gian thực hiện: từ ..... đến ..... Người đề xuất: ..... Ngày	
Kiểm tra thực hiện: ☐ Đạt ☐ Không đạt Ngày kiểm tra: ..... Người kiểm tra:	Ý kiến của Đại diện lãnh đạo (nếu có):..... ....
☐ Đóng hồ sơ ☐ Yêu cầu HĐKP mới – Số:	

Lưu chuyển: *Đơn vị phát hành mô tả sự KPH → Đơn vị/Người liên quan đưa ra biện pháp khắc phục, HĐKP → Người/BP có trách nhiệm kiểm tra thực hiện.*

UBND XÃ IA BĂNG
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

SỔ THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Bộ phận: .....

STT	Ngày phát hành	Số phiếu	Mô tả sự KPH	Nguyên nhân gây ra	Biện pháp thực hiện	Kết quả thực hiện	Ghi chú số phiếu mới (nếu có)