

Mã hiệu: QT.BB.04




Ngày ban hành: 01/7/2019

SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ BẮC GIANG

**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP
VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã số: QT.BB.04

(BAN HÀNH LẦN 1 - PHIÊN BẢN TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015)

	SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Hoàng Công Bình	Ngô Chí Vinh	Nguyễn Đức Kiên
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Trưởng BCD ISO	Giám đốc Sở



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT.BB.04
	Ngày ban hành: 01/7/2019

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
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT.BB.04
	Ngày ban hành: 01/7/2019

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát, xử lý các hành động, kết quả không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ của Sở Khoa học và Công nghệ.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục, luôn thực hiện các hành động để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp (SKPH) liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các phòng, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL của Sở.
- Áp dụng cho mọi SKPH hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến HTQLCL.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 HTQLCL - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 HTQLCL - Các yêu cầu. Mục 8.7; 10.2.
- Mô hình HTQLCL của Sở KH&CN.
- QT.BB.02 Quản lý rủi ro và cơ hội.
- QT.BB.03 Đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định ngữ

- *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 SKPH được tìm thấy.
- *Hành động khắc phục*: Là công việc phân tích nguyên nhân của SKPH (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.
- SKPH: Sự không phù hợp.
- HDKP: Hành động khắc phục.

5. NỘI DUNG

**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP
VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã hiệu: QT.BB.04

Ngày ban hành: 01/7/2019

TT	Trình tự	Trách nhiệm	BM/Kết quả
B1	<p>Phát hiện sự không phù hợp Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Trưởng phòng/đơn vị về các vấn đề không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc.</p> <p><i>* Những thông tin sử dụng trong HĐKP, cải tiến:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chức năng không phù hợp. - Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. - Kết quả cuộc đánh giá nội bộ. - Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra. - Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. - Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL. - Kết quả HĐKP đã thực hiện trước đó. - Các thông tin các bên có liên quan khác. 	Tất cả CCVC, LD có liên quan	
B2	<p>Mở phiếu yêu cầu hành động khắc phục Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng phòng/đơn vị có trách nhiệm xem xét mở Phiếu yêu cầu hành động khắc phục (theo BM.HD.04.01) và báo cáo Lãnh đạo Sở, đồng thời đề xuất HĐKP.</p>	Trưởng phòng/đơn vị	BM.BB.04.01
B3	<p>Xem xét Phiếu yêu cầu và phê duyệt HĐKP Lãnh đạo Sở, Trưởng BCD ISO xem xét Phiếu yêu cầu HĐKP, phân tích nguyên nhân của SKPH và phê duyệt biện pháp thực hiện HĐKP.</p> <p><i>* HĐKP được thực hiện khi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Có dấu hiệu, hiện tượng các SKPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL của cơ quan, đơn vị, không đáp ứng CSCL. - Các dấu hiệu, hiện tượng SKPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. - Các dấu hiệu, hiện tượng SKPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. - Khi hồ sơ SKPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng một đơn vị. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. - Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng hoạt động chức năng. 	- Lãnh đạo Sở - Trưởng BCD ISO	

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT.BB.04
	Ngày ban hành: 01/7/2019

B4	<p>Thực hiện, theo dõi HĐKP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ chỉ đạo của Trưởng BCĐ ISO, các phòng, đơn vị triển khai, phân công cá nhân có trách nhiệm thực hiện biện pháp khắc phục theo đúng nội dung, thời hạn được giao. - Trong quá trình thực hiện, đơn vị, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp nhanh chóng, hiệu quả. - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì đơn vị, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho BCĐ ISO. - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, đơn vị, cá nhân được phân công có thể yêu cầu lãnh đạo cấp trên xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. - Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến, đơn vị, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả đến Lãnh đạo Sở. 		
B5	<p>Kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện</p> <p>Đến thời hạn đã đề ra trong Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, Lãnh đạo Sở trực tiếp hoặc cử cán bộ ủy quyền tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng/đơn vị - Cá nhân được phân công. 	
B6	<p>Đóng phiếu yêu cầu HĐKP</p> <ul style="list-style-type: none"> - BCĐ 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 về kết quả thực hiện. - Trường hợp HĐKP 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, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét cho ý kiến giải quyết. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Sở - BCĐ ISO; 	
		<ul style="list-style-type: none"> - BCĐ ISO; - Người kiểm tra. 	

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.BB.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban Chỉ đạo ISO	01 năm

Sau thời gian lưu, hồ sơ được chuyển về Bộ phận lưu trữ của Sở và thực hiện lưu theo quy định hiện hành.

Bắc Giang, ngày tháng năm 201...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHÁC 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: