

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
SỞ XÂY DỰNG

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

Mã hiệu quy trình: H57.17-03/HT

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Văn Quang	Đặng Đủ	Nguyễn Đại Viên
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng	Giám đốc



	QUY TRÌNH	Mã hiệu: H57.17-03/HT
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Ban hành lần: ... Ngày:

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Ban Giám đốc Sở	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc ISO	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Các đơn vị thuộc HTQLCL của Sở	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Trang/ Cổng thông tin điện tử cơ quan đơn vị	<input checked="" type="checkbox"/>



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

I. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, công dân.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Tất cả các đơn vị, phòng thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

III. 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;

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHHCN về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

- Sổ tay chất lượng;

- Quy trình đánh giá nội bộ;

- Quy trình kiểm soát rủi ro.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT


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;
 - Sản phẩm: Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng;
 - Dịch vụ: Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

2. Viết tắt

- CAR: Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- KPH: Không phù hợp;
- CCVCNLD: Cán bộ công chức, viên chức và người lao động;
- QMR: Đại diện lãnh đạo chất lượng;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.



V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả	Diễn giải
1		<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đơn vị; - CCVCN LĐ 	Thường xuyên	H57.17-03/HT/BM 01	<p>a) Nhận biết và xác định công tác xử lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc chuyên môn, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào KPH với hệ thống VBQPPL và quy định hiện hành tại [cơ quan, đơn vị] thì cần nhận biết, xem xét và xử lý theo thẩm quyền vị trí công việc. Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì cần báo cáo Lãnh đạo trực tiếp để xác định hình thức xử lý phù hợp, như: Làm lại, sửa chữa/khắc phục, chấp nhận hoặc loại bỏ; nội dung KPH, ghi báo cáo theo mẫu H57.17-03/HT/BM01 - Lãnh đạo đơn vị xem xét và xác định hình thức xử lý, phân công người thực hiện và kiểm tra kết quả khắc phục (nếu có) để đảm bảo sự KPH được xử lý triệt để. <p>b) Sử dụng thông tin làm cơ sở xem xét HĐKPH, cải tiến:</p> <p>Thông tin đầu vào để làm cơ sở xem xét HĐKP, yêu cầu cải tiến, gồm các nội dung sau (không hạn chế thông tin đầu vào):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chức năng KPH. - Thông tin phản hồi từ các tổ chức/cá nhân/đơn vị khác; xử lý các ý kiến phản hồi của

	↓				<p>khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, thể hiện qua hồ sơ sự KPH, báo cáo đánh giá. - Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa trước đó. - Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra. - Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các 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 phân tích rủi ro. - Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến. - Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến.
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mở phiếu yêu cầu HDKP</div> ↓	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo đơn vị; - Chuyên gia đánh giá/Cá nhân 	Giờ hành chính	H57.17-03/HT/BM01	<p>Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HDKP gồm (không hạn chế) các dấu hiệu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, không đáp ứng CSCL của cơ quan. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. - Khi các hồ sơ sự KPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho

	↓				<p>cùng một nội dung KPH tại cùng đơn vị được đánh giá.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 thực hiện hoạt động chức năng. - Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL. - Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo Ban ISO.
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét HĐKP</div> ↓	<ul style="list-style-type: none"> - QMR Ban ISO 	Giờ hành chính	H57.17-03/HT/BM 01	<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo Ban ISO các phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến của các đơn vị. - Lãnh đạo Ban ISO xem xét, chỉ đạo và phân công cá nhân, đơn vị thực hiện HĐKP/cải tiến.
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục, cải tiến</div> ↓	<ul style="list-style-type: none"> CBCCV C-NLĐ, đơn vị được phân công 	Giờ hành chính	H57.17-03/HT/BM 01	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân, đơn vị được phân công thực hiện HĐKP/cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp. - Báo cáo lãnh đạo Ban ISO về giải pháp khắc phục/cải tiến. - Lãnh đạo Ban ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công cá nhân, đơn vị triển khai giải pháp, thời gian hoàn

HT
C
D
T

					thành.
5	<div style="text-align: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Thực hiện theo đổi các biện pháp khắc phục </div>  </div>	Đơn vị, CBCCV C-NLĐ được phân công	Giờ hành chính	H57.17- 03/HT/BM 01	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao; - Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực; - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO; - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận/cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”; - Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục

5	<p style="text-align: center;">Thực hiện theo đổi các biện pháp khắc phục</p>	<p style="text-align: center;">Đơn vị, CBCCV C-NLĐ được phân công</p>	<p style="text-align: center;">Giờ hành chính</p>	<p style="text-align: center;">H57.17- 03/HT/BM 01</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao; - Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực; - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO; - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận/cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”; - 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 đơn vị.
6	<p style="text-align: center;">Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục</p>	<p style="text-align: center;">- QMR - Người được phân công</p>	<p style="text-align: center;">Thường xuyên</p>	<p style="text-align: center;">H57.17- 03/NB/BM 01</p>	<p>Đến thời hạn đã đề ra trong “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>”, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.</p>

C.1
H.1

7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đóng phiếu yêu cầu HĐKP</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	Ban ISO, CBCCV C LD, Lãnh đạo	Thường xuyên	H57.17-03/NB/BM 01	<p>- Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba;</p> <p>- 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 mới “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” chuyển cho Lãnh đạo xem xét cho ý kiến giải quyết.</p>
	<div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; transform: rotate(180deg);">Lưu hồ sơ</div>	- Ban ISO; - Thư ký ISO	Thường xuyên	H57.17-03/HT/BM 02	Lưu hồ sơ, đồng thời vào Sổ theo dõi các hành động KPPN.

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	H57.17-03/HT/BM01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến
2	H57.17-03/HT/BM02	Sổ theo dõi các HĐKP

VII. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến	5 năm	Ban chỉ đạo ISO
2	Sổ theo dõi các HĐKP	5 năm	Ban chỉ đạo ISO

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU QUY TRÌNH

H57.17-03/HT/BM01

[TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN TRỰC TIẾP] CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
[TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ] Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/CẢI TIẾN

Số phiếu:.....

Đơn vị đề nghị:		
Hành động khắc phục <input type="checkbox"/>	Hành động phòng ngừa/cải tiến <input type="checkbox"/>	
Tài liệu liên quan (nếu có):		
1. Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày:	Người đề nghị:	
2. Xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp:		
Đơn vị thực hiện:		
Ngày hoàn thành:		
Người thực hiện:		
Trưởng đơn vị thực hiện:		
<i>Ngày tháng năm</i>		
Phê duyệt		
3. Kiểm tra - Xác nhận thực hiện biện pháp khắc phục/phòng ngừa/cải tiến		
Đạt <input type="checkbox"/>	Không đạt <input type="checkbox"/>	Biện pháp KP/PN mới <input type="checkbox"/>
<i>Ngày..... tháng năm</i>		
Người kiểm tra		



