

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ NỘI VỤ

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM  
KHÔNG PHÙ HỢP**

<b>MÃ SỐ:</b>	<b>QT-SNV-03</b>
<b>LẦN BAN HÀNH:</b>	<b>01</b>
<b>NGÀY BAN HÀNH:</b>	<b>20/06/2014</b>

*Quảng Bình, tháng 06 năm 2014*



SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã số:	QT-SNV-03
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## MỤC LỤC

Nội dung	Trang
SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	
1. MỤC ĐÍCH	1
2. PHẠM VI	1
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	1
4. ĐỊNH NGHĨA	1
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	1
5.1. Lưu đồ	2
5.2. Mô tả quy trình	2
6. BIỂU MẪU	4
7. HỒ SƠ CẦN LƯU	4

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	P.Chánh Văn phòng	Đại diện lãnh đạo	Giám đốc
Chữ ký	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>
Họ và tên	Lê Nam Trung	Hoàng Văn Cường	Nguyễn Văn Sơn

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã số:	QT-SNV-03
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## 1. Mục đích

Quy trình này quy định các bước tiếp nhận và xử lý sản phẩm không phù hợp để thực hiện đúng pháp luật và quy định của Nhà nước đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính của Sở Nội vụ, đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (tổ chức, công dân).

## 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát các sản phẩm không phù hợp được phát hiện trong quá trình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ.

## 3. Tài liệu liên quan

- Điều khoản 8.3 - Kiểm soát sản phẩm không phù hợp: TCVN ISO 9001:2008

- Mục 8.3. STCL

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

- *Sản phẩm không phù hợp*: là những dịch vụ được thực hiện không tuân thủ theo chính sách, luật pháp và quy định của Nhà nước.

- *Sự không phù hợp*: là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- ĐDLĐ (QMR): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng

- SPKPH: Sản phẩm không phù hợp

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã số:	QT-SNV-03
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## 5. Nội dung quy trình

### 5.1. Lưu đồ

Trách nhiệm	Nội dung	Hồ sơ, tài liệu liên quan
Tất cả các cán bộ, công chức	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phát hiện SPKPH</div>	<a href="#">BM 03.01</a>
Bộ phận liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xác định SPKPH, ghi sổ theo dõi</div>	<a href="#">BM 03.02</a>
Bộ phận liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp</div>	<a href="#">BM 03.01</a>
Trưởng bộ phận/ĐDLĐ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quyết định cách giải quyết</div>	<a href="#">BM 03.01</a>
Công chức liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện theo biện pháp đề ra</div>	
ĐDLĐ/QMR	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra</div>	<a href="#">BM 03.01</a> <a href="#">BM 05.02</a>
Thư ký Ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	

### 5.2. Mô tả quy trình

5.2.1. Hoạch định một số trường hợp sản phẩm không phù hợp có thể xảy ra:

\* **Định nghĩa Sản phẩm không phù hợp**: là những dịch vụ được thực hiện không tuân thủ theo chính sách, luật pháp và quy định của Nhà nước.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã số:	QT-SNV-03
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

**\* Ví dụ:**

- Không đạt yêu cầu về thời gian giải quyết hồ sơ của tổ chức/công dân theo đúng thủ tục quy định.
- Làm thất lạc hồ sơ của tổ chức/công dân.
- Thông tin trong hồ sơ, giấy tờ trả công dân không chính xác với thông tin trên thực tế.
- Sai sót về nội dung hoặc sai sót từ 03 lỗi trở lên về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

5.2.2. Toàn thể cán bộ công chức viên chức trong quá trình giải quyết công việc, nếu phát hiện SPKPH có trách nhiệm ghi chép vào BM 03.01 và báo cáo ngay tới người có thẩm quyền xử lý.

5.2.3. Phụ trách phòng ban xuất hiện SPKPH yêu cầu cán bộ có liên quan cập nhật SPKPH vào sổ theo dõi BM 03.02. Trưởng phòng ban phải xác định mức độ không phù hợp và báo cáo ngay cho Lãnh đạo và nếu cần thông báo đến các cá nhân, đơn vị có liên quan để tránh những ảnh hưởng bất lợi do SPKPH gây ra.

5.2.4. Trưởng phòng ban hoặc cán bộ được phân công có trách nhiệm phân tích, xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp giải quyết vào BM 03.01.

5.2.5. Sau khi biện pháp giải quyết được đề xuất, Trưởng bộ phận hoặc Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm quyết định biện pháp giải quyết vào BM 03.01. Nếu biện pháp giải quyết chưa đúng yêu cầu thì phòng ban liên quan có trách nhiệm xác định lại nguyên nhân và đưa ra biện pháp giải quyết chính xác.

5.2.6. Sau khi SPKPH được giải quyết theo biện pháp đề ra, ĐDLĐ có trách nhiệm kiểm tra việc xử lý và ghi nhận kết quả vào BM 03.01. Trong trường hợp chưa đạt yêu cầu, phòng ban thực hiện có trách nhiệm xem xét và thực hiện lại theo đúng yêu cầu đề ra.

- Nếu một SPKPH lặp lại từ 3 lần trở lên thì cần thực hiện hành động khắc phục, yêu cầu sẽ được ghi nhận theo BM 03.01 và mở phiếu yêu cầu HĐKP theo BM 05.02 và chuyển cho ĐDLĐ/Thư ký Ban ISO để xử lý tiếp.

- Nếu SPKPH ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng dịch vụ của đơn vị thì cần thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa theo BM 03.01 và mở phiếu yêu cầu HĐKP theo BM 05.02 và chuyển cho ĐDLĐ/Thư ký Ban ISO để xử lý tiếp để tránh tình trạng lặp lại.

5.2.7. Định kỳ hàng quý, Lãnh đạo phối hợp với các trưởng phòng ban tiến hành xem xét sổ ghi nhận SPKPH để xác định có cần thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa để hạn chế hoặc ngăn ngừa sai sót có thể xảy ra tiếp theo.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã số:	QT-SNV-03
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## 6. Biểu mẫu

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	<a href="#">BM 03.01</a>	Báo cáo sản phẩm không phù hợp
2	<a href="#">BM 03.02</a>	Sổ theo dõi xử lý sản phẩm không phù hợp

## 7. Hồ sơ

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	BM 03.01	Báo cáo sản phẩm không phù hợp	Ban ISO	02 năm
2	BM 03.02	Sổ theo dõi xử lý sản phẩm không phù hợp	Các bộ phận	02 năm

## 8. Phụ lục

1	BM 05.02	Yêu cầu thực hiện hành động khắc phục
---	----------	---------------------------------------