

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NỘI VỤ

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA

MÃ SỐ:	QT-SNV-05
LẦN BAN HÀNH:	01
NGÀY BAN HÀNH:	20/06/2014

Quảng Bình, tháng 6 năm 2014

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		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	2
5.1. Lưu đồ	2
5.2. Mô tả quy trình	3
6. BIỂU MẪU	5
7. HỒ SƠ CẦN LƯU	5
8. PHỤ LỤC	5

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	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

1. Mục đích

Quy trình này quy định trình tự các bước xử lý hành động khắc phục/phòng ngừa để kiểm soát và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp hoặc sự không phù hợp tiềm ẩn để 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 giải quyết các vấn đề không phù hợp hoặc tiềm ẩn 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 8.5.2, 8.5.3 - Hành động khắc phục, phòng ngừa của TCVN ISO 9001:2008

- Mục 8.5.2, 8.5.3. STCL

- QT-SNV-04 Quy trình đánh giá nội bộ.

4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

- *Hành động khắc phục*: là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp đã xảy ra, thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

- *Hành động phòng ngừa*: là việc tìm ra nguyên nhân tiềm ẩn của vấn đề không phù hợp (vấn đề chưa xảy ra), thực hiện các biện pháp loại trừ các nguyên nhân này nhằm ngăn chặn không để vấn đề không phù hợp có thể xảy ra.

- *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

- HĐKP/PN : Hành động khắc phục/phòng ngừa

- KPH : Không phù hợp

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		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 sự KPH</div>	BM 05.01
Trưởng bộ phận liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá mức độ KPH, Yêu cầu HĐKP/PN</div>	BM 05.02
Thư ký Ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Cập nhật vào sổ theo dõi</div>	BM 05.03
Trưởng bộ phận/Người được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xác định nguyên nhân</div>	BM 05.02
Trưởng bộ phận liên quan/ĐDLĐ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quyết định biện pháp khắc phục/phòng ngừa</div>	BM 05.02
Trưởng bộ phận/Người được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện HĐKP/PN</div>	
Đại diện lãnh đạo	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra</div>	BM 05.02
Thư ký Ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

5.2. Mô tả quy trình:

5.2.1. Hoạch định các trường hợp không phù hợp có thể xảy ra:

* **Định nghĩa Hành động khắc phục**: là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp **đã xảy ra**, thực hiện các biện pháp **loại trừ nguyên nhân** để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

* **Ví dụ**:

- Nội dung hồ sơ của tổ chức/công dân không đúng theo luật quy định mà vẫn giải quyết.

- Khắc phục các vấn đề phát hiện trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ, hoặc bên ngoài;

- Thông tin phản hồi hay khiếu nại của khách hàng (tổ chức, công dân).

- ...

* **Định nghĩa Hành động phòng ngừa**: Sự không phù hợp chưa xảy ra nhưng có thể xảy ra trong tương lai. Sự không phù hợp tiềm ẩn cũng có thể là sự không phù hợp đã từng xảy ra trong quá khứ nhưng lại không thể xác định rõ một nguyên nhân chính xác nào gây ra nó.

* Bởi vậy việc xác định yêu cầu HĐPN từ các nguồn thông tin sau:

- Kết quả xem xét của Lãnh đạo;

- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ;

- Thông tin phản hồi của khách hàng;

- Thông qua thu thập, phân tích thông tin, dữ liệu;

- Các ý kiến khác.

5.2.2. Thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa

5.2.2.1. Tất cả cán bộ, công chức của Sở Nội vụ khi phát hiện sự KPH phát sinh trong hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị, có trách nhiệm báo cáo theo BM 05.01 và chuyển tới Trưởng bộ phận có liên quan xử lý.

5.2.2.2. Sau khi nhận được Phiếu báo cáo sự không phù hợp xuất hiện tại bộ phận mình phụ trách, Trưởng bộ phận có trách nhiệm xác định mức độ KPH:

- Nếu sự KPH nhỏ có thể khắc phục được ngay thì xử lý theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp **QT-SNV-03**.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

- Nếu sự KPH lớn, liên quan đến nhiều bộ phận và cần thời gian khắc phục kéo dài thì phải lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo BM 05.02. Sau đó gửi Yêu cầu khắc phục/phòng ngừa đến Ban ISO để đánh số và cập nhật vào Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa (BM05.03).

5.2.2.3. Sau khi cấp số cho phiếu yêu cầu khắc phục/phòng ngừa, Đại diện Ban ISO chuyển ngay phiếu đó đến bộ phận phát sinh sự KPH (nếu sự KPH phát sinh ở nhiều bộ phận thì chuyển tới mỗi bộ phận một bản) và yêu cầu Trưởng các bộ phận đó điều tra, phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục/phòng ngừa.

5.2.2.4. Ngay sau khi nhận được phiếu yêu cầu khắc phục/phòng ngừa của Ban ISO chuyển đến, Trưởng bộ phận có trách nhiệm hoặc cử người có hiểu biết về sự KPH đó tiến hành điều tra xác định nguyên nhân gây ra sự KPH đó (BM 05.02).

5.2.2.5. Sau khi có kết quả điều tra nguyên nhân, Trưởng bộ phận liên quan đến sự KPH đó quyết định biện pháp khắc phục/phòng ngừa sự KPH có hiệu quả nhất (BM 05.02). Khi cần thiết có thể mời Đại diện Ban ISO cùng tham gia.

5.2.2.6. Sau khi xác định được biện pháp khắc phục/phòng ngừa sự KPH, Trưởng bộ phận liên quan phân công người thực hiện hành động khắc phục để loại trừ nguyên nhân gây ra sự KPH, và báo cáo ngay cho Trưởng bộ phận khi hoàn thành hành động khắc phục/phòng ngừa sự KPH.

5.2.2.7. Sau khi hành động khắc phục/phòng ngừa được hoàn thành, Trưởng bộ phận báo cáo ngay lên Ban ISO, Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm đánh giá việc thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa có loại trừ hoàn toàn sự KPH hay không.

- Nếu đạt thì kết thúc hành động khắc phục/phòng ngừa.

- Nếu không đạt thì lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa mới BM 05.02 và chuyển cho Trưởng bộ phận có sự KPH đó thực hiện lại từ bước 5.2.1.2.

5.2.2.8. Sau khi hoàn tất các thủ tục về hành động khắc phục/phòng ngừa sự KPH, hồ sơ theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 được lưu tại Thư ký Ban ISO theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-SNV-02**, hoặc tại Bộ phận liên quan.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA	Mã số:	QT-SNV-05
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

6. Biểu mẫu

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	BM 05.01	Phiếu phát hiện sự không phù hợp
2	BM 05.02	Yêu cầu khắc phục phòng ngừa
3	BM 05.03	Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa

7. Hồ sơ

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	BM 05.01	Phiếu phát hiện sự không phù hợp	Các bộ phận	02 năm
2	BM 05.02	Yêu cầu khắc phục phòng ngừa	Ban ISO	02 năm
3	BM 05.03	Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa	Ban ISO	02 năm

8. Phụ lục

1	BM 05.01	Phiếu phát hiện sự không phù hợp
2	BM 05.02	Yêu cầu khắc phục phòng ngừa
3	BM 05.03	Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa