

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN THƯỜNG XUÂN**

**QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA**

Mã số: QT.06

Lần ban hành: 02

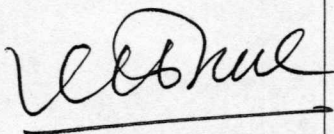
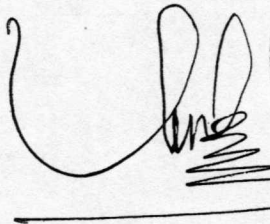
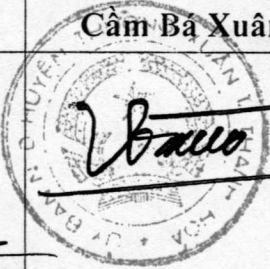
Ngày ban hành: 18/10/2016

Thường Xuân, năm 2016

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 1/9

MỤC LỤC

	Trang
THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	2
DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	3
1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI	4
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	4
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT	4
4.1 Định nghĩa	4
4.2 Viết tắt	5
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	5
5.1 Hành động khắc phục	5
5.1.1 Lưu đồ tiến trình	5
5.1.2 Diễn giải lưu đồ	5
5.2 Hành động phòng ngừa	7
5.2.1 Lưu đồ tiến trình	7
5.2.2 Diễn giải lưu đồ	9
6. BIỂU MẪU	9
7. HỒ SƠ CÀN LƯU	9

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Xuân Huệ	Cầm Bá Đứng	Cầm Bá Xuân
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ban ISO/ Chuyên viên	Trưởng BCĐ/ Phó Chủ tịch	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 3/9

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU:

Quy trình được phân phối trong Ban Lãnh đạo UBND huyện, các phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc trong hệ thống, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và thư ký Ban ISO UBND huyện.

TT	Nơi nhận
1	Ban Lãnh đạo UBND huyện
2	Văn phòng HĐND-UBND huyện
3	Các phòng chuyên môn
4	Đại diện lãnh đạo về chất lượng
5	Thư ký ban ISO
6	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 4/9

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này đưa ra phương pháp xem xét một cách hệ thống và độc lập để xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã xuất hiện hoặc tiềm ẩn đối với các hoạt động trong Hệ thống quản lý chất lượng và kết quả các hoạt động đó của các phòng ban. Từ đó xác định và thực hiện các hoạt động khắc phục, phòng ngừa nhằm nâng cao tính hiệu quả và hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy định này được áp dụng đối với mọi vấn đề ảnh hưởng đến các quá trình hoạt động trong Hệ thống quản lý chất lượng.

Những vấn đề nảy sinh có thể xuất phát từ hoạt động của UBND huyện (như các cuộc họp xem xét của lãnh đạo; hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ; các hoạt động kiểm soát quá trình...), xuất phát từ khách hàng (như khiếu nại của khách hàng...) và xuất phát từ nhà cung cấp (kết quả đánh giá nhà cung cấp)...

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Điều 8.5.2, Điều 8.5.3 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác xảy ra.

- **Hành động phòng ngừa:** Là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

- **Sự phù hợp:** Là các công việc được thực hiện theo đúng pháp luật và chính sách của nhà nước, đúng yêu cầu quy định của UBND huyện để mang lại hiệu quả chất lượng cao.

- **Sự không phù hợp:** Là sự không đáp ứng một yêu cầu. Sự không phù hợp được hiểu bao gồm các sản phẩm không phù hợp (Là các sai lỗi, sai sót, nhầm lẫn hay thiếu sót trong các văn bản trả lời, giấy phép...), là sự chưa đáp ứng và thỏa

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 5/9

mãn các yêu cầu như: yêu cầu của khách hàng, của cấp trên, của đơn vị, quy trình, quy định, các chỉ tiêu quản lý, mục tiêu quản lý...

4.2 Viết tắt

- Hành động khắc phục: HĐKP
- Không phù hợp: KPH
- Đại diện lãnh đạo: QMR

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm thực hiện:

Việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa có thể sử dụng phiếu Yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa (BM.06.01). Phiếu này có thể được gửi tới tất cả các phòng chức năng trong UBND huyện.

Yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa có thể được đề xuất bởi bất cứ cán bộ, nhân viên nào trong toàn UBND huyện và yêu cầu này phải được sự nhất trí của lãnh đạo bộ phận liên quan hoặc sự phê duyệt của Đại diện lãnh đạo.

Trưởng phòng có trách nhiệm đôn đốc và theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa liên quan tới phòng mình.

5.1 Hành động khắc phục

5.1.1 Lưu đồ tiến trình thực hiện (trang sau)

UỶ BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 6/9

Người thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Tất cả cán bộ nhân viên	Phát hiện vấn đề không phù hợp	BM.06.01 BM.06.03
Người được chỉ định	Phân tích nguyên nhân	
Người được chỉ định	Lập phương án thực hiện	BM.06.02
Chủ tịch UB huyện/QMR	Phê duyệt	
QMR	Theo dõi thực hiện	BM.06.02
	Đạt	
Cán bộ được phân công	Lưu hồ sơ, cập nhật hệ thống tài liệu nếu cần	Các Biểu mẫu trên

5.1.2 Diễn giải lưu đồ

Xem xét sự không phù hợp

Căn cứ vào báo cáo về sự không phù hợp, các báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ, các báo cáo theo dõi quá trình thực hiện nhiệm vụ, những phản nản của

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 7/9

khách hàng,...Trưởng phòng ghi nhận nội dung của các hoạt động khắc phục đối với sự không phù hợp liên quan đến các bộ phận mình vào BM.06.01.

Xác định nguyên nhân sự không phù hợp

QMR và trưởng các phòng ban tiến hành phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp này.

Lập phương án thực hiện

Căn cứ vào các nguyên nhân đã được phân tích trước đó, trưởng các phòng ban kết hợp với bộ phận chuyên môn và/hoặc các bộ phận có liên quan tới sự không phù hợp để đánh giá nhu cầu hành động khắc phục.

Xác định và thực hiện hành động khắc phục

Ban lãnh đạo chỉ định các trưởng bộ phận có liên quan xác định và lập kế hoạch thực hiện hành động khắc phục, trong đó ghi rõ các mục cần thực hiện và kết quả cần đạt, người chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành vào BM.06.01 và BM.06.02.

Theo dõi thực hiện

Ban lãnh đạo, trưởng các phòng ban theo dõi và xem xét lại các hoạt động khắc phục đã thực hiện của từng bộ phận.

Nếu đạt thì kết thúc và tiến hành lưu hồ sơ, nếu không đạt, yêu cầu triển khai các hoạt động khắc phục mới.

Lưu hồ sơ

Các kết quả được ghi vào Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến BM.06.02.

5.2 Hành động phòng ngừa

5.2.1 Lưu đồ tiến trình thực hiện (trang sau)

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 8/9

Người thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Tất cả cán bộ nhân viên	Thu thập thông tin về sự KPH tiềm ẩn	BM.06.01 BM.06.03
Trưởng các phòng ban liên quan/ QMR	Phân tích nguyên nhân và khả năng tiềm ẩn	
Trưởng các phòng ban	Đề xuất hành động phòng ngừa	BM.06.02
Chủ tịch huyện /QMR	Phê duyệt	
Phòng, cá nhân liên quan	Thực hiện theo biện pháp đề ra	BM.06.02
Chủ tịch huyện /QMR	Kiểm tra việc thực hiện	BM.06.02
	Đạt	
Cán bộ được phân công	Lưu hồ sơ, cập nhật hệ thống tài liệu nếu cần	Các Biểu mẫu trên

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Hành động Khắc phục, phòng ngừa	Mã số: QT.06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 9/9

5.2. 2 Diễn giải lưu đồ

- Hàng năm theo định kỳ có các nguồn thông tin để thu nhập như: Thông tin về kết quả các cuộc đánh giá nội bộ, thông tin về các cuộc họp xem xét của lãnh đạo...

- Từ những nguồn thông tin trên có thể tìm ra những điểm không phù hợp tiềm ẩn có thể xảy ra. Tiến hành xem xét bản chất điểm không phù hợp. Nếu đúng ghi vào phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa BM.06.01 và chỉ định người thực hiện theo dõi, phân tích tìm ra nguyên nhân và đề xuất hành động phòng ngừa lên người có thẩm quyền.

- Chủ tịch huyện hoặc QMR xem xét và phê duyệt kết quả phòng ngừa được đề xuất.

- Thực hiện hành động phòng ngừa theo đề xuất. Kiểm tra việc thực hiện và hiệu quả của hành động phòng ngừa. Nếu đạt thì phê duyệt và tiến hành lưu hồ sơ, nếu không đạt thì yêu cầu thực hiện lại.

- Lưu hồ sơ: Các kết quả được ghi vào Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến BM.06.02.

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.06.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa
2	BM.06.02	Sổ theo dõi những vấn đề không phù hợp
3	BM.06.03	Phiếu góp ý của khách hàng

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa
2	Sổ theo dõi những vấn đề không phù hợp
3	Phiếu góp ý của khách hàng
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 3 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của UBND huyện và lưu trữ theo quy định hiện hành.	