

**ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỒ**



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

**Mã số: QT.04**

**Lần ban hành: 01**

**Ngày ban hành: 7/2023**

*Tháng 7, năm 2023*

<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỔ</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không phù hợp</b> <b>và hành động khắc phục</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		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 Lưu đồ tiến trình	5
5.2 Diễn giải lưu đồ	5
6. BIỂU MẪU	9
7. HỒ SƠ CẦN LƯU	9

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Trần Minh Thường	Võ Minh Châu	Đỗ Tâm Hiền
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Chánh Văn phòng	Chủ tịch



<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỔ</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		Trang/Tổng.Tr: 3/9

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý sự 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 HTQLCL tại UBND thị xã trên cơ sở luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan tới HTQLCL.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các lĩnh vực chuyên môn thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Áp dụng 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.

## 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 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. Mục 8.7 và 10.2.

- QT.02 Quản lý rủi ro và cơ hội.

- QT.03 Đánh giá nội bộ

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **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.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng

- **HĐKP:** Hành động khắc phục

- **KPH:** Không phù hợp

<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỒ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		Trang/Tổng.Tr: 4/9

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1 Lưu đồ tiến trình thực hiện

Người thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Tất cả cán bộ, công chức	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phát hiện vấn đề không phù hợp/Yêu cầu HĐKP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Trưởng phòng chuyên môn/Ban chỉ đạo ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mở phiếu yêu cầu HĐKP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM.04.01
Chủ tịch UBND thị xã	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM.04.01
Ban chỉ đạo ISO/ Công chức lĩnh vực có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích yêu cầu HĐKP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Ban chỉ đạo ISO/ Công chức lĩnh vực có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đề ra biện pháp khắc phục</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM.04.01
Thư ký ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện, theo dõi HĐKP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Ban chỉ đạo ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Cán bộ được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục. Lưu hồ sơ</div>	Các Biểu mẫu trên

<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỔ</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		Trang/Tổng.Tr: 5/9

## 5.2 Diễn giải lưu đồ

### 5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.
- Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.
- 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 hệ thống quản lý chất lượng.
- Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.
- Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến).
- Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến).

### 5.2.2 Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

Tất cả các cán bộ trong UBND thị xã thuộc phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Lãnh đạo UBND hoặc Ban chỉ đạo ISO về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng phòng chuyên môn hoặc Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm xem xét mở "**Phiếu yêu cầu hành động khắc phục**", ghi rõ nội dung yêu cầu vào BM.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.

#### **Hành động khắc phục được thực hiện khi:**

- Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng.
- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.
- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.
- Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.
- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.

<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỔ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		Trang/Tổng.Tr: 6/9

- 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.

### 5.2.3 Xem xét:

**“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** BM.04.01 sau khi được mở phải được Chủ tịch UBND thị xã xem xét.

### 5.2.4 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban ISO yêu cầu các lĩnh vực có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.

#### **Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:**

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban ISO chỉ định rõ lĩnh vực hoặc cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào nội dung **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** (BM.04.01).

Chủ tịch UBND thị xã phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

### 5.2.5 Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục:

Lĩnh vực, 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, lĩnh vực, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các lĩnh vực 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 lĩnh vực, 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, lĩnh vực, 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 **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”**.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến lĩnh vực, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan biết.

### 5.2.6 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục

Đúng thời hạn đã đề ra trong **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”** Chủ tịch UBND thị xã (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

<b>ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐỨC PHỒ</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Mã số: <b>QT.04</b>
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/7/2023
		Trang/Tổng.Tr: 7/9

### 5.2.7 Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục

Ban 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 kết quả thực hiện.

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 Phiếu mới chuyên cho Chủ tịch UBND thị xã xem xét cho ý kiến giải quyết.

Thư ký ban chỉ đạo ISO lưu hồ sơ thực hiện hành động khắc phục

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.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 ISO	05 năm



### PHIẾU GÓP Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của UBND thị xã ngày càng được hoàn thiện, Ông/ Bà vui lòng cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công đã thực hiện bằng cách vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

(1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

**1. Thái độ của cán bộ, công chức, nhân viên UBND thị xã :**

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý: .....

**2. Việc giữ gìn hồ sơ do Ông/ Bà nộp**

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý: .....

**3. Chất lượng xử lý hồ sơ của UBND thị xã đối với các hồ sơ của Ông/Bà nộp**

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý: .....

**4. Thời gian UBND thị xã xử lý các hồ sơ của Ông/ Bà**

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý: .....

**5. Góp ý khác**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Rất mong sự hợp tác của Ông/ Bà để UBND thị xã luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn !

....., ngày tháng năm 20...  
**KHÁCH HÀNG**

## YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu: .....

### 1 Thông tin về sự không phù hợp:

- Bộ phận/ hoạt động phát hiện:

Phản hồi của khách hàng

Kết quả đánh giá các bên

Theo dõi thủ tục, dịch vụ

Xem xét của lãnh đạo

Khác :

- Mô tả sự không phù hợp:

- Phân công trách nhiệm:

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Tìm nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục		
2	Kiểm tra		

Người lập

Ngày tháng năm

Chủ tịch UBND thị xã

### 2. Thực hiện HĐKP/HĐPN:

2.1 Nguyên nhân:

2.2. Kết quả thực hiện HĐKP/HĐPN:

Ngày tháng năm

Người thực hiện

### 3. Kiểm tra/ kết luận:

Đạt

Không đạt

Đề nghị:

Ngày tháng năm

Người kiểm tra