

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát sự không phù hợp</b>	Mã hiệu:	QT 04
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ			



UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát sự không phù hợp</b>	Mã hiệu:	QT 04
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này quy định các bước ghi nhận và xử lý sự không phù hợp trong quá trình triển khai quản lý, điều hành và tác nghiệp cho các hoạt động thuộc phòng GD&ĐT khi có phát sinh, nhằm đảm bảo loại bỏ triệt để hoặc hạn chế hay rút kinh nghiệm sâu sắc nhằm tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình áp dụng khi có phát sinh sự không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc như (chậm tiến độ giải quyết, làm sai lệch hồ sơ so với quy định của văn bản pháp quy, thực hiện sai so với chỉ đạo...)

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Sổ tay chất lượng

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008

## **4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT**

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu đã định.

## **5. NỘI DUNG**

### **5.1. Lưu đồ**

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT 04
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp</b>	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu liên quan
Tất cả cán bộ, công chức, viên chức có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phát hiện và cập nhật vấn đề không phù hợp</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM-04-01 (Sổ theo dõi sự không phù hợp)
Các bộ phận/cá nhân có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp khắc phục, phòng ngừa</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM-04-02 (Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp)
Lãnh đạo phòng	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Xem xét</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Không</p>	
Các bộ phận/cá nhân có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện biện pháp đã đề xuất</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Tổ trưởng các bộ phận Người được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra việc thực hiện</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	BM-04-02 (Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp)
Trưởng phòng	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Xem xét</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Không</p>	
Các bộ phận	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	

## 5.2. Diễn giải lưu đồ

### 5.2.1 Phát hiện và cập nhật sự không phù hợp:

Cán bộ, công chức, viên chức khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình giải quyết công việc có trách nhiệm báo cáo Trưởng phòng xem xét và chỉ đạo cập nhật sổ theo dõi sự không phù hợp theo BM-04-01.

### 5.2.2 Phân tích nguyên nhân:

Lãnh đạo phòng sau xem xét:

+ Nếu sự không phù hợp phát sinh do nguyên nhân khách quan, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức giải trình trong các báo cáo định kỳ.

+ Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, lãnh đạo phòng mở phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02 chuyển các bộ

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không phù hợp</b>	Mã hiệu:	QT 04
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

phận/cá nhân có liên quan có trách nhiệm phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể.

### 5.2.3 Xem xét, phê duyệt:

Trường hợp sự không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của bộ phận mình, trưởng các bộ phận chủ động xem xét và phê duyệt biện pháp xử lý trên phiếu yêu cầu.

Trường hợp vượt thẩm quyền xử lý, trưởng bộ phận thiết lập tờ trình kèm phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp chuyển lãnh đạo phòng xem xét và phê duyệt xử lý.

### 5.2.4 Tiến hành xử lý:

Các bộ phận/cá nhân có liên quan tổ chức triển khai thực hiện xử lý sự không phù hợp theo đúng biện pháp đã được phê duyệt.

### 5.2.5 Kiểm tra việc thực hiện

Căn cứ thông tin liên quan đến kết quả xử lý, trưởng các bộ phận phân công người kiểm tra việc thực hiện, đảm bảo các biện pháp này đã được thực hiện một cách có hiệu quả, kết quả được ký nhận trực tiếp vào phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02.

Trường hợp chưa đạt yêu cầu, người kiểm tra phải báo cáo lại trưởng các bộ phận để có biện pháp xử lý kịp thời.

## 6. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp BM-04-01

Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp BM-04-02

## 7. LƯU HỒ SƠ

TT	Nội dung hồ sơ	Phòng lưu trữ	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	Các bộ phận	02 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		02 năm
3	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp		02 năm

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sự không</b> <b>phù hợp</b>	Mã hiệu:	QT 04
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012