

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Thực hiện hành động khắc phục</b>	Mã hiệu:	QT 05
		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>Thực hiện hành động khắc phục</b>	Mã hiệu:	QT 05
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình quy định các bước tổ chức triển khai xử lý triệt để nguyên nhân sự không phù hợp, các sự cố phát sinh **ng nghiêm trọng** xảy ra trong các hoạt động của phòng nhằm đảm bảo điều chỉnh kịp thời và đảm bảo chất lượng quản lý, điều hành, tác nghiệp.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các sự không phù hợp, sự cố phát sinh **ng nghiêm trọng** xảy ra.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Sổ tay chất lượng;

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Hành động khắc phục: Hoạt động cần thiết để loại trừ sự không phù hợp và nguyên nhân của sự không phù hợp đã phát hiện.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Lưu đồ

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Thực hiện hành động khắc phục</b>	Mã hiệu: QT 05
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 01/08/2012

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu liên quan
Trưởng các bộ phận	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh</div>	
Trưởng các bộ phận	<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>	BM-05-01 (Phiếu yêu cầu hành động khắc phục)
Lãnh đạo phòng	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Không</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Phê duyệt</div> </div> </div>	
Các bộ phận có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tổ chức thực hiện</div>	
Trưởng phòng hoặc người được ủy quyền	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Không</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Kiểm tra</div> </div> </div>	BM-05-01 (Phiếu yêu cầu hành động khắc phục)
Các bộ phận có liên quan	<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 Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý:

Trưởng các bộ phận căn cứ:

- + Các sự không phù hợp phát sinh (xử lý theo QT-04 Kiểm soát sự không phù hợp).
- + Thông tin phản hồi hay khiếu nại của khách hàng (cá nhân/tổ chức liên quan).

Tổ chức đánh giá mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01, triển khai phân tích chặt chẽ nguyên nhân (khách quan lẫn chủ quan), tương ứng với một nguyên nhân cụ thể phải đưa ra hành động khắc phục sâu sắc và triệt để.

### 5.2.2 Phê duyệt:

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Thực hiện hành động khắc phục</b>	Mã hiệu:	QT 05
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trưởng các bộ phận trình trưởng phòng xem xét và phê duyệt:

+ Trường hợp biện pháp đưa ra khả thi, đảm bảo đúng pháp luật, tiến độ khắc phục, lãnh đạo phê duyệt và chuyển tổ chức xử lý.

+ Ngược lại, nếu không đảm bảo các bộ phận có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp.

### 5.2.3 Tổ chức thực hiện:

Căn cứ các biện pháp khắc phục được phê duyệt, các bộ phận/cá nhân có liên quan tiến hành từng bước thực hiện, điều chỉnh, cải tiến nhằm loại bỏ triệt để nguyên nhân của sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra.

### 5.2.4 Kiểm tra việc thực hiện

Trưởng Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục, cắt cử cán bộ tổ chức kiểm tra chặt chẽ và đánh giá nghiệm thu trực tiếp trên BM-05-01. Những trường hợp chưa đạt yêu cầu mở phiếu mới và thực hiện hành động khắc phục triệt để.

## 6. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

BM-05-01

## 7. LƯU HỒ SƠ

TT	Nội dung hồ sơ	Phòng lưu trữ	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Các bộ phận	03 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		03 năm