

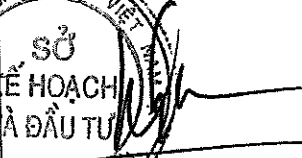


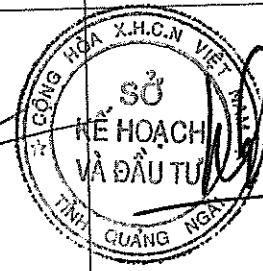
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

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 CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trương Quang Bảo	Nguyễn Đăng Lộc	Trần Thị Mỹ Ái
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc



SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước tổ chức triển khai xử lý triệt để nguyên nhân sự không phù hợp, các sự cố phát sinh nghiêm trọng ảnh hưởng đến hệ thống của Sở, bao gồm cả các phản hồi khiếu nại của tổ chức, cá nhân, những sự không phù hợp phát hiện được qua đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo khắc phục, cải tiến hiệu quả.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho các sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra, khiếu nại phản hồi, các sự không phù hợp nặng qua đánh giá nội bộ.

- Ban chỉ đạo ISO chủ trì thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 10.2)

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

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

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<p>Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý:</p> <p>Lãnh đạo Sở căn cứ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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 hành động khắc phục đã thực hiện trước đó nhưng chưa đảm bảo. + Các thông tin các bên có liên quan khác. Các bài học kinh nghiệm 	<p>Lãnh đạo Sở</p> <p>Các phòng, cá nhân có liên quan</p>	<p>Khi có phát sinh sự</p>	<p>Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01</p>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	(Cải tiến). Tổ chức đánh giá mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01, các phòng 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.			
2	Xem xét, phê duyệt phương án khắc phục Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trình Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) xem xét và phê duyệt: + Trường hợp biện pháp đưa ra khả thi, đảm bảo đúng pháp luật, tiến độ khắc phục, lãnh đạo Sở phê duyệt và chuyển các phòng có liên quan xử lý. + Ngược lại, nếu không đảm bảo các phòng có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp.	Lãnh đạo Sở Các phòng, cá nhân có liên quan	Sau khi đưa ra biện pháp khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01
3	Tổ chức thực hiện: Căn cứ các biện pháp khắc phục được phê duyệt, các phòng/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	Các phòng, cá nhân có liên quan	Theo đúng chỉ đạo	
4	Kiểm tra việc thực hiện Thư ký ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục, tổ chức kiểm tra chặt chẽ và đánh giá 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 báo cáo lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở Thư ký ban chỉ đạo	Sau khi hoàn thành khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

6. BIỂU MẪU

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

BM-05-01

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Thư ký ban chỉ đạo ISO, các phòng chuyên môn	03 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		03 năm