




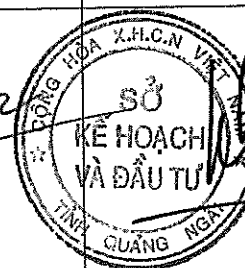
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/12/2020

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 Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/12/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định việc phát hiện, cập nhật theo dõi và xử lý sự không phù hợp tại các kết quả công việc đầu ra của các quá trình quản lý, chuyên môn, giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc Sở, nhằm đảm bảo loại bỏ triệt để hoặc hạn chế hay rút kinh nghiệm sâu sắc, tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

- Ban chỉ đạo ISO, Văn phòng Sở, Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn tập trung thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 8.7).

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

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<p>Phát hiện và cập nhật sự không phù hợp:</p> <p>Các phòng chuyên môn khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình quản lý, giải quyết công việc có trách nhiệm cập nhật sổ theo dõi công việc không phù hợp theo BM-04-01, các trường hợp phát sinh bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ giải quyết chậm trả theo thời gian quy định. + Một số tài liệu hoặc cả bộ hồ sơ đã nhận bị thất lạc trong quá trình giải quyết. + Giao nhận hồ sơ giữa bộ phận một cửa với phòng chuyên môn (và ngược lại) không đúng thời gian quy định. + Các hồ sơ sau khi thẩm định bàn giao cho tổ chức/cá nhân có thông tin không đúng với hồ sơ ban đầu 	<p>Tất cả các phòng chuyên</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO</p>	<p>Khi có phát sinh sự không phù hợp</p>	<p>Sổ theo dõi công việc không phù hợp BM-04-01</p>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/12/2020

	<p>nư: Sai tên, địa chỉ</p> <p>+ Khi tổ chức/cá nhân đến nhận kết quả theo phiếu hẹn nhưng cán bộ tiếp nhận, trả kết quả vắng mặt.</p> <p>+ Thời gian ghi trên phiếu hẹn không đúng với thời hạn quy định trong quy trình.</p> <p>+ Hồ sơ phải bổ sung hoặc không thể giải quyết được nhưng phòng chuyên môn không thông báo kịp thời tới tổ chức/cá nhân.</p> <p>+ Thực hiện giải quyết TTHC nhưng không sử dụng hoặc có sử dụng nhưng thiếu nhiều thông tin trên các biểu mẫu theo biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4</p> <p>+ Thực hiện công việc chuyên môn khác không đảm bảo kế hoạch, có sai sót...</p> <p>Ghi chú: Liên quan đến hệ thống, thư ký ISO có trách nhiệm cập nhật</p>			
2	<p>Xem xét và phân tích nguyên nhân:</p> <p>Lãnh đạo Sở, các phòng chuyên môn chuyên môn sau xem xét:</p> <p>+ Nếu sự không phù hợp phát sinh do nguyên nhân khách quan, chỉ đạo cán bộ, công chức giải trình trong các báo cáo định kỳ.</p> <p>+ Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, chuyển bước tiếp theo để xử lý.</p>	<p>Lãnh đạo Sở</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO</p>	<p>Sau khi tiếp nhận thông tin sự không phù hợp</p>	
3	<p>Tổ chức xử lý:</p> <p>Trường hợp công việc không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của phòng chuyên môn, CBCC thực hiện xử lý ngay.</p> <p>Trường hợp công việc không phù</p>	<p>Lãnh đạo Sở</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO</p> <p>Các phòng</p>	<p>Sau phân tích rõ nguyên nhân</p>	<p>Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02</p>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-04
	Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/12/2020

	hợp cần rút kinh nghiệm, lãnh đạo phòng hoặc Thư ký ban ISO mở phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02 trình lãnh đạo Sở phê duyệt, chuyển các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể, kịp thời	chuyên môn, cá nhân có liên quan		
4	<p>Kiểm tra việc thực hiện</p> <p>Căn cứ thông tin liên quan đến kết quả xử lý, lãnh đạo phòng hoặc Thư ký ban chỉ đạo ISO kiểm tra việc thực hiện. Trường hợp đảm bảo các biện pháp đã được thực hiện một cách có hiệu quả, ký xác nhận trực tiếp vào phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02.</p> <p>Trường hợp chưa đạt yêu cầu, báo cáo lãnh đạo Sở xem xét và chỉ đạo biện pháp xử lý kịp thời.</p>	<p>Lãnh đạo các phòng chuyên môn</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO</p> <p>Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan</p>	Sau hoàn thành xử lý	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-04-01	Sổ theo dõi công việc không phù hợp
2	BM-04-02	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi công việc không phù hợp	Thư ký ISO, phòng chuyên môn có liên quan	02 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý công việc không phù hợp		02 năm
3	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp		02 năm