

<b>SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-04
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

## 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	Nguyễn Phương Anh	Nguyễn Phương Thanh	Lê Trọng Thành
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Chánh Văn phòng	Giám đốc



<b>SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-04
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự các bước nhận diện và tổ chức triển khai xử lý các 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.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 8.7, 10.2)

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

Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT-02

Quy trình đánh giá nội bộ QT-03

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ 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.

## 5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<p><b>Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý:</b></p> <p>Lãnh đạo Sở căn cứ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp.</li> <li>✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân.</li> <li>✦ Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo</li> </ul>	<p>Lãnh đạo Sở</p> <p>Các phòng, cá nhân có liên quan</p>	<p>Khi có phát sinh sự</p>	<p>Sổ theo dõi sự không phù hợp BM-04-01</p> <p>Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-04-02</p>

<b>SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-04
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

	<p>cáo đánh giá.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.</li> <li>✦ Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>✦ Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó nhưng chưa đảm bảo.</li> <li>✦ Các thông tin các bên có liên quan khác. Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến).</li> </ul> <p>Tổ chức cập nhật sổ theo dõi BM-04-01, xem xét mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-04-02, 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.</p>			
<b>2</b>	<p><b>Xem xét, phê duyệt phương án khắc phục</b></p> <p>Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trình lãnh đạo Sở xem xét và phê duyệt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 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.</li> <li>+ Ngược lại, nếu không đảm bảo các phòng có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp.</li> </ul>	<p>Lãnh đạo Sở</p> <p>Các phòng, cá nhân có liên quan</p>	<p>Sau khi đưa ra biện pháp khắc phục</p>	<p>Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-04-02</p>
<b>3</b>	<p><b>Tổ chức thực hiện:</b></p> <p>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</p>	<p>Các phòng, cá nhân có liên quan</p>	<p>Theo đúng chỉ đạo</p>	

<b>SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-04
	<b>Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

	không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra			
<b>4</b>	<b>Kiểm tra việc thực hiện</b> 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-04-02. 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-04-02

#### 6. BIỂU MẪU

Sổ theo dõi sự không phù hợp

BM-04-01

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

BM-04-02

#### 7. HỒ SƠ LƯU

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