BỘ NỘI VỤ	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT-BNV-04

1. *Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của quy định này.*
2. *Nội dung trong quy định này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.*
3. *Mỗi đơn vị chỉ được phân phối duy nhất 01bản (có đóng dấu của Bộ Nội vụ), các bản sao có mã số khác với bản gốc phải được loại bỏ ngay, tuyệt đối không được sử dụng.*

PHÂN PHỐI

TT	Nơi nhận	TT	Nơi nhận
☐	Lãnh đạo Bộ	☐	Thanh tra Bộ
☐	Các Vụ thuộc Bộ	☐	Văn phòng Bộ

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên: Nguyễn Thị Trà Lê Chức vụ: Trưởng phòng	Họ tên: Nguyễn Xuân Bình Chức vụ: Chánh Văn phòng	KT. BỘ TRƯỞNG THỨ TRƯỞNG Trần Anh Tuấn

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí sửa đổi	Nội dung	Xem xét (Chánh VP)
	Các biểu mẫu của Quy trình	Bỏ các Biểu mẫu của Quy trình vì các biểu mẫu này là không cần thiết.	

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được soạn ra nhằm đưa ra phương pháp xem xét một cách hệ thống và độc lập để xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã xuất hiện hoặc tiềm ẩn đối với sản phẩm, dịch vụ và hoạt động của các đơn vị, qua đó xác định và thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả và hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này được áp dụng đối với mọi vấn đề liên quan đến các quá trình hoạt động trong hệ thống chất lượng.

Những vấn đề nảy sinh có thể xuất phát từ hoạt động của các đơn vị thuộc Cơ quan Bộ (như họp xem xét của lãnh đạo, hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ, các hoạt động kiểm soát quá trình...), xuất phát từ khách hàng (khiếu nại của khách hàng) và xuất phát từ nhà cung cấp (kết quả đánh giá nhà cung cấp)...

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- TCVN ISO 9001:2008;
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa:

- Sự phù hợp: Sự đáp ứng một yêu cầu.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Hành động khắc phục: Là hoạt động xử lý có hiệu quả sự không phù hợp của các quá trình hoạt động trong hệ thống chất lượng đã xảy ra (thể hiện trong báo cáo về sự không phù hợp) bao gồm việc phân tích nguyên nhân, đề xuất và thực hiện các hoạt động loại bỏ và ngăn ngừa sự tái diễn.
- Hành động phòng ngừa: Là hoạt động xử lý có hiệu quả các sự không phù hợp (không mong muốn) tiềm ẩn của các quá trình hoạt động trong hệ thống chất lượng bao gồm việc phân tích nguyên nhân, đề xuất và thực hiện các hoạt động loại bỏ và ngăn chặn sự xuất hiện.

4.2. Những từ viết tắt:

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo
- STCL: Sổ tay chất lượng

- HĐKP&PN: Hành động khắc phục phòng ngừa
- SKPH: Sự không phù hợp

5. NỘI DUNG

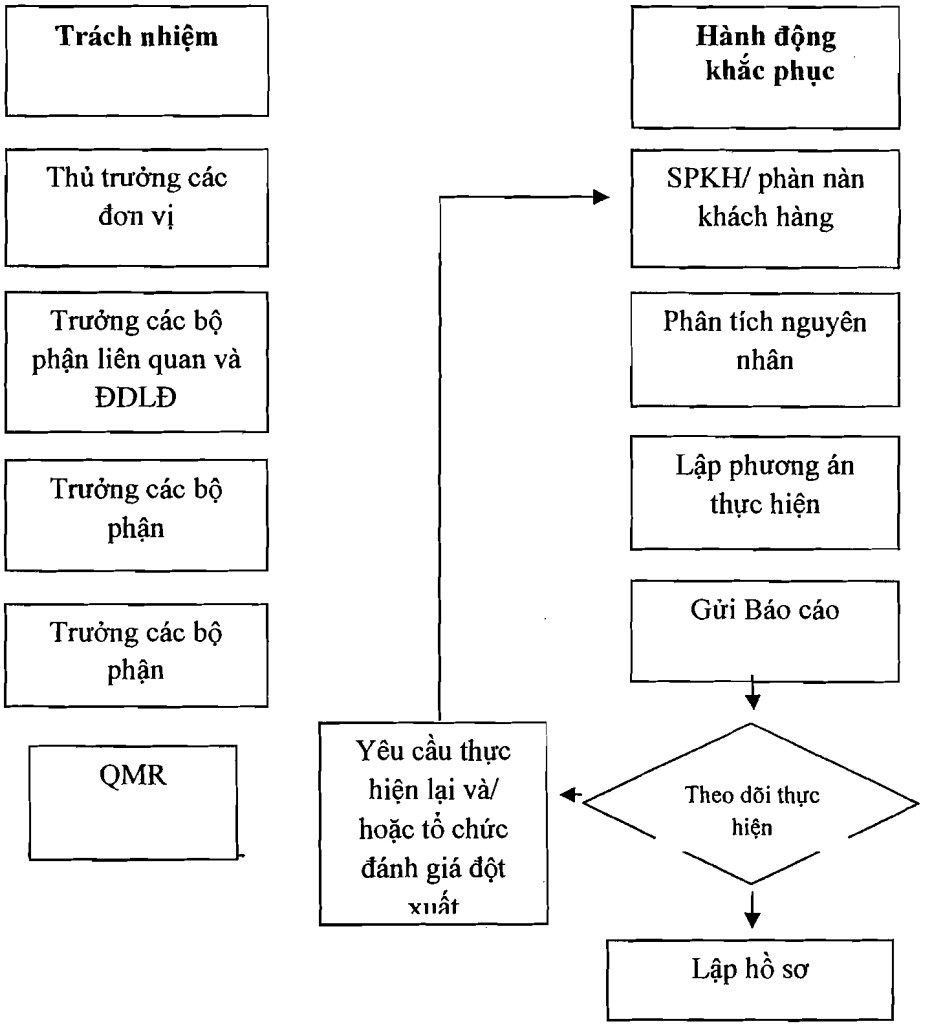
*** Trách nhiệm thực hiện**

Yêu cầu hành động khắc phục & phòng ngừa có thể được đề xuất bởi bất cứ ai trong cơ quan Bộ và yêu cầu này phải được phê duyệt bởi lãnh đạo cao nhất của đơn vị liên quan đến phạm vi khắc phục & phòng ngừa

Lãnh đạo cao nhất nêu trên có trách nhiệm đôn đốc và theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục & phòng ngừa liên quan tới đơn vị mình.

5.1. Hành động khắc phục

5.1.1. Lưu đồ (Xem lưu đồ hành động khắc phục)



5.1.2 Diễn giải

* Xem xét sự không phù hợp.

- Căn cứ vào báo cáo đánh giá nội bộ và báo cáo theo dõi quá trình thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Bộ, căn cứ những ý kiến phản ánh, phàn nàn của khách hàng (tổ chức, cá nhân có liên quan) gửi về Bộ, Thủ trưởng đơn vị ghi nhận các nội dung cần có các hoạt động khắc phục đối với sự không phù hợp liên quan đến đơn vị mình.

* Xác định nguyên nhân sự không phù hợp

- *Đối với sự không phù hợp liên quan đến 2 đơn vị trở lên:* ĐDLĐ và thủ trưởng các đơn vị tiến hành phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp này và đưa vào văn bản báo cáo Lãnh đạo Bộ.

- *Đối với sự không phù hợp liên quan đến 1 đơn vị:* Thủ trưởng đơn vị tiến hành phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp này và thể hiện bằng văn bản, báo cáo Lãnh đạo Bộ.

* Đánh giá nhu cầu có hành động khắc phục:

Căn cứ vào các nguyên nhân đã được phân tích trước đó, Đại diện lãnh đạo và/ hoặc thủ trưởng các đơn vị có liên quan tới sự không phù hợp đưa ra hành động khắc phục.

* Xác định và thực hiện hành động khắc phục:

Đại diện lãnh đạo và/hoặc thủ trưởng các đơn vị có liên quan xác định và lập kế hoạch thực hiện hành động khắc phục, trong đó ghi rõ các mục cần thực hiện và kết quả cần đạt, người chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành.

* Xem xét lại hành động khắc phục

Đại diện lãnh đạo và/hoặc thủ trưởng các đơn vị kiểm tra việc thực hiện và xem xét lại các hoạt động khắc phục đã thực hiện.

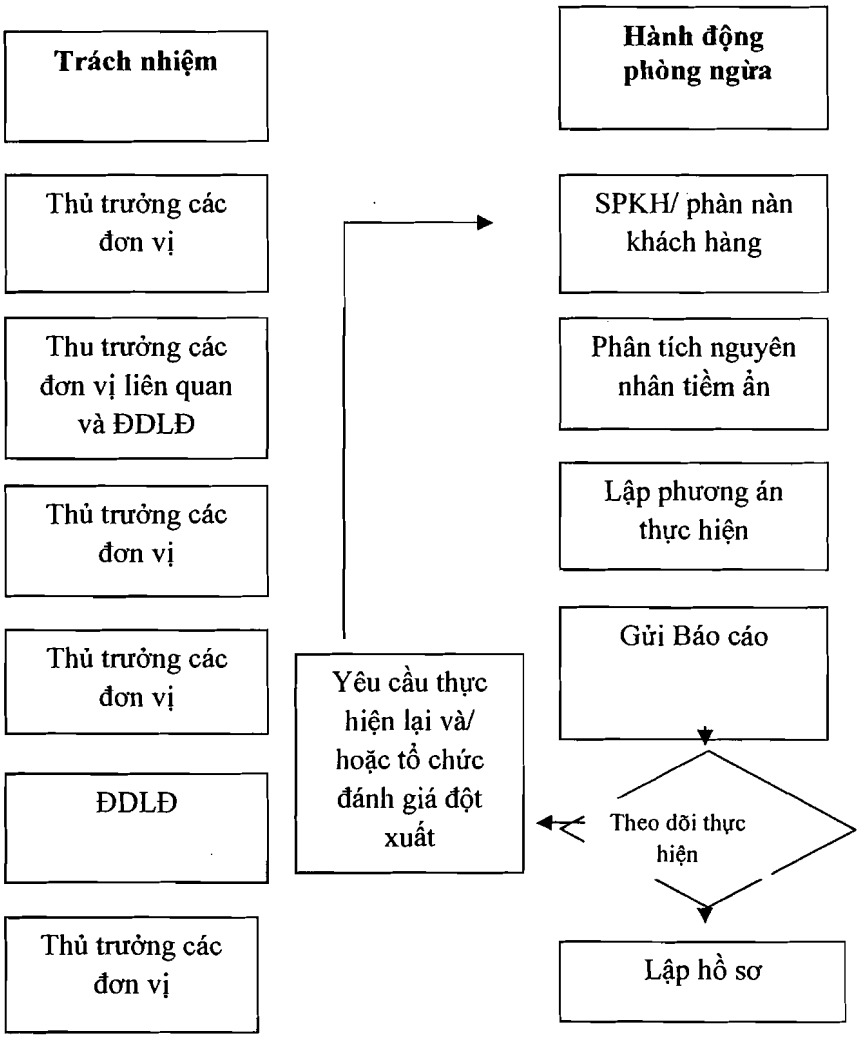
* Nếu đạt thì kết thúc hành động khắc phục, nếu không đạt thì yêu cầu hành động mới. Tất các các nội dung liên quan tới quá trình thực hiện hành động khắc phục phải được thể hiện bằng văn bản và lưu trữ đầy đủ trong hồ sơ ISO của đơn vị.

* Lưu hồ sơ

Đại diện lãnh đạo hoặc Thủ trưởng các đơn vị lưu các tài liệu liên quan đến hành động khắc phục.

5.2. Hành động phòng ngừa

5.2.1. Lưu đồ



5.2.2 Diễn giải

* Xác định nguyên nhân tiềm ẩn về sự không phù hợp

- Căn cứ vào báo cáo về sự không phù hợp, các báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ (QT đánh giá chất lượng nội bộ).

- Các báo cáo theo dõi quá trình thực hiện nhiệm vụ

- Thủ trưởng các đơn vị ghi nhận các nội dung cần có các hoạt động phòng ngừa đối với các sự không phù hợp tiềm ẩn liên quan đến đơn vị mình bằng văn bản.

- Đại diện lãnh đạo và/ hoặc thủ trưởng các đơn vị xác định nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn.

* Đánh giá nhu cầu cho hành động phòng ngừa.

Căn cứ vào các nguyên nhân, đại diện lãnh đạo và hoặc thủ trưởng các đơn vị liên quan đánh giá nhu cầu cần có đối với hành động phòng ngừa.

* Xác định và lập phương án thực hiện hành động phòng ngừa

ĐDLĐ hoặc Thủ trưởng các đơn vị có liên quan xác định và lập kế hoạch thực hiện hành động phòng ngừa, trong đó ghi rõ các mục cần thực hiện, chỉ định người chịu trách nhiệm thực hiện và thời hạn hoàn thành cũng như chỉ định người kiểm tra việc thực hiện và tính hiệu lực của hành động.

* Xem xét việc thực hiện hành động phòng ngừa

Người được phân công kiểm tra việc thực hiện và xem xét tính hiệu lực của các hành động phòng ngừa (BM-01/BNV-04

Nếu đạt thì kết thúc hành động phòng ngừa, nếu không đạt thì yêu cầu hành động mới (mở phiếu mới).Thủ trưởng các đơn vị phải đảm bảo các kết quả được ghi vào Phiếu theo dõi Hành động khắc phục phòng ngừa (BM-02/BNV-04)

* Lưu hồ sơ

Các trưởng đơn vị lưu các tài liệu liên quan đến hành động phòng ngừa.

5.3. Cải tiến

Cải tiến là một nhu cầu thường xuyên, liên tục trong suốt quá trình vận hành hệ thống. Mọi ý kiến đóng góp, kết quả thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa…phải được tiếp nhận, ghi nhận bởi lãnh đạo các đơn vị.

Sau khi xem xét, lãnh đạo các đơn vị báo cáo Lãnh đạo Bộ thông qua Thường trực Ban Chỉ đạo và ĐDLĐ. Thường trực Ban Chỉ đạo và ĐDLĐ xem xét nhu cầu và đề xuất Lãnh đạo Bộ cho ý kiến chỉ đạo về việc triển khai thực hiện. Lãnh đạo các đơn vị căn cứ ý kiến của Lãnh đạo Bộ phân công người triển khai thực hiện. Nếu thấy cần thiết, lãnh đạo các đơn vị thông báo cho người đóng góp ý kiến về các vấn đề thực hiện liên quan.

Kết quả của việc thực hiện các cải tiến (nếu có) sẽ được thông báo trong cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Bộ.