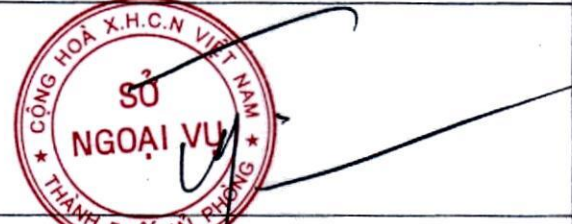


ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP,
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT.SNV.03
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/8/2025

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét, phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Minh	Trần Việt Tuấn
Chữ ký		 
Chức vụ	Thư ký ISO	Giám đốc Sở

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT.SNV.03 Lần ban hành: 01 Trang: 2/6
-------------	--	--

THEO DÕI VÀ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT.SNV.03 Lần ban hành: 01 Trang: 3/6
-------------	--	---

1. Mục đích

Quy định trách nhiệm và phương pháp thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến để giải quyết các vấn đề tồn tại, tiềm ẩn trong quá trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) hoặc những đề xuất cải tiến nhằm không ngừng nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho hoạt động kiểm soát, phân loại, xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục cải tiến HTQLCL của Sở Ngoại vụ

3. Tài liệu tham khảo

Sổ tay chất lượng, mục kiểm soát dịch vụ không phù hợp;

Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản;

Quy trình đánh giá nội bộ;

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

4. Khái niệm/Thuật ngữ/Chữ viết tắt

Sự không phù hợp: là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của Sở Ngoại vụ.

Sự không phù hợp nặng: Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ công do Sở Ngoại vụ cung cấp. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

- Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
- Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
- Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các bộ phận hoặc lặp lại trong các quá trình)
- Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

Sự không phù hợp nhẹ: là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT.SNV.03 Lần ban hành: 01 Trang: 4/6
-------------	--	--

- Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

- Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

- Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống

Làm lại/Bổ sung: Là hành động tiếp theo được tiến hành đối với sự cố/ dịch vụ không phù hợp để làm cho nó phù hợp với yêu cầu hoặc bổ sung cho nó hoàn thiện hơn trong quá trình thực hiện.

Loại bỏ: Là hành động được tiến hành đối với dịch vụ không phù hợp để loại bỏ dịch vụ đó khỏi việc sử dụng đã định ban đầu. Trong tình huống dịch vụ không phù hợp, việc sử dụng bị loại bỏ bằng cách chấm dứt hoạt động cung cấp dịch vụ.

Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

5. Nội dung quy trình

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Phát hiện sự không phù hợp, đề xuất cải tiến	Toàn thể công chức thuộc Sở	Trong quá trình thực hiện công việc tất cả công chức khi phát hiện thấy vấn đề không phù hợp hoặc có những đề xuất cải tiến đều phải báo trưởng phòng biết để tiến hành xử lý.	
2	Phân loại và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể	Trưởng phòng, Lãnh đạo Sở	Trưởng phòng hoặc Lãnh đạo cao nhất xem xét nội dung sự không phù hợp hoặc đề xuất cải tiến, đưa ra quyết định: Thông báo cho người phát hiện sự không phù hợp, đề xuất cải tiến giải thích nếu như sự không phù hợp đó là không chính xác. Đối với các hoạt động không phù hợp nhẹ, đưa ra biện pháp xử lý ngay lập tức đồng thời ghi vào BM.NV.03.01.	BM.SNV.03.01

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT.SNV.03 Lần ban hành: 01 Trang: 5/6
-------------	--	--

			Đối với các hoạt động không phù hợp nặng, Lãnh đạo Sở phân tích nguyên nhân để ra biện pháp xử lý. Khi đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa hoặc những đề xuất cải tiến, phải ghi rõ ai là người thực hiện và thời gian hoàn thành theo BM.SNV.03.02. <u>Tiến hành các hành động cải tiến:</u> Để cải tiến đạt hiệu quả, Lãnh đạo Sở tiến hành các công tác cải tiến như sau: + Thiết lập mục tiêu chất lượng cho toàn Sở, cho từng phòng. + Tiến hành thường xuyên so sánh và lựa chọn các mốc tiêu chuẩn để so sánh. + Tổ chức các nhóm cải tiến chất lượng. + Thừa nhận và khen thưởng các kết quả đạt được thông qua cải tiến.	BM.SNV .03.02
3	Thực hiện xử lý	Người được phân công	Người được phân công thực hiện các biện pháp khắc phục ngay sự không phù hợp, cải tiến theo đúng thời hạn được giao. Ghi vào sổ theo dõi BM.SNV.03.01/BM.SNV.03.03 và báo cáo kết quả cho Trưởng phòng/Lãnh đạo cao nhất.	BM.SNV .03.01 BM.SNV .03.01
4	Kiểm tra	Trưởng phòng/Lãnh đạo Sở	Trưởng phòng chịu trách nhiệm kiểm tra xác nhận lại về hiệu lực và kết quả của hành động khắc phục, cải tiến. (BM.SNV.03.02). Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự không phù hợp mới. Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý sự không phù hợp, cải tiến.	BM.SNV .03.02

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT.SNV.03 Lần ban hành: 01 Trang: 6/6
--------------------	--	--

			Vào sổ theo dõi. Trường hợp hiệu lực các hành động khắc phục đã đảm bảo nhưng chưa loại bỏ được nguyên nhân của sự không phù hợp, tiếp tục tiến hành tìm nguyên nhân và biện pháp xử lý nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.	
5	Lưu hồ sơ	Trưởng phòng	Toàn bộ hồ sơ xử lý hoạt động không phù hợp, cải tiến sau khi thực hiện phải được lập và báo cáo cho Lãnh đạo cao nhất.	

6. Biểu mẫu

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.SNV.03.01	Sổ theo dõi thống kê sự không phù hợp.
2.	BM.SNV.03.02	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến
3.	BM.SNV.03.03	Sổ theo dõi các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến

7. Hồ sơ lưu

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Sổ theo dõi thống kê sự không phù hợp.	01 năm	Ban chỉ đạo ISO/Các phòng
2.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	01 năm	Ban chỉ đạo ISO/Các phòng
3.	Sổ theo dõi các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	01 năm	Ban chỉ đạo ISO/Các phòng

SỔ THEO DÕI, THỐNG KÊ XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày, tháng	Nội dung	Biện pháp xử lý (Bao gồm cả trách nhiệm , tiền độ). Người phát hiện có thể đưa ra hành động xử lý ngay	Kết quả	Xác nhận của người phát hiện, người thực hiện xử lý và kiểm tra

**PHIẾU YÊU CẦU HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC
PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

- Ngày.....tháng.....năm.....

Số phiếu:

Đơn vị mở:.....

NỘI DUNG:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xác nhận bộ phận:

Người mở:

NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP

K.phục: ☐ P.ngừa: ☐ Cải tiến: ☐

.....

.....

.....

.....

.....

- Người thực hiện:.....

Duyệt

- Thời gian hoàn thành:.....

KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

.....

.....

.....

.....

.....

Người kiểm tra:

Ngày.....tháng.....năm 202....

**SỞ THEO DÕI CÁC HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC
PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

[illegible]