

UBND HUYỆN QUẢNG HÒA	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Kiểm soát sản phẩm</b> <b>không phù hợp</b>	Mã hiệu: QT 05/QTC
		Ngày ban hành: .../.../...

## 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	Ma Thị Lệ	Trần Văn Sinh	Nguyễn Thành Hải
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên phòng Văn phòng HĐND và UBND huyện	Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện	Chủ tịch UBND huyện

## SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

<b>Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung</b>	<b>Trang / Phân liên quan việc sửa đổi</b>	<b>Mô tả nội dung sửa đổi</b>	<b>Lần sửa đổi</b>	<b>Ngày sửa đổi</b>

## **1. MỤC ĐÍCH**

Đảm bảo việc cung cấp các sản phẩm/công việc/dịch vụ hành chính công của UBND huyện Quảng Hòa đáp ứng và ngày càng nâng cao sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (tổ chức, cá nhân). Đảm bảo các hoạt động quản lý nhà nước tại UBND huyện Quảng Hòa được thực hiện đúng quy định.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình này quy định nội dung, trách nhiệm và trình tự thực hiện các công việc liên quan đến việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa. Áp dụng tại tất cả các phòng, ban, đơn vị trong quá trình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

Quy trình này áp dụng khi thực hiện các hoạt động sau:

- + Kiểm soát việc xử lý sản phẩm không phù hợp.
- + Thực hiện hành động khắc phục
- + Thực hiện hành động phòng ngừa

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

- UBND: Ủy ban nhân dân
- HTQLCL: Hệ thống Quản lý chất lượng

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm
B1	<p>Nhận biết sự không phù hợp: Khi phát hiện sự không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo sự không phù hợp cho Đại diện lãnh đạo hoặc trưởng bộ phận liên quan. Sự không phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng tài liệu không được phê duyệt</li> <li>- Cán bộ, công chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu</li> <li>- Dịch vụ không đáp ứng theo quy định</li> <li>- Khách hàng phản hồi chính đáng về sự không thỏa mãn dịch vụ</li> <li>- Thực hiện không đúng theo quy trình</li> <li>- Những sự không phù hợp do không tuân thủ các thủ tục, quy trình được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện.</li> </ul>	Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; Công chức, viên chức
B2	<p>Xem xét mức độ không phù hợp: Xem xét nội dung sự không phù hợp và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý sự không phù hợp và lập thành văn bản:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý sự không phù hợp và yêu cầu đơn vị nảy sinh sự không phù hợp xem xét xử lý sự không phù hợp.</li> <li>- Nếu không cần thiết, thông báo cho phòng nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như sự không phù hợp là không chính xác</li> </ul>	Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; Ban ISO; lãnh đạo UBND huyện
B3	<p>Xử lý sự không phù hợp: Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý sự không phù hợp.</p>	Phòng, ban, đơn vị thực hiện khắc phục, phòng ngừa
B4	<p>Kiểm tra xác nhận việc xử lý sự không phù hợp: Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý sự không phù hợp đã được thực hiện có hiệu lực.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý sự không phù hợp</li> <li>- Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự không phù hợp mới</li> </ul> <p>Khi cần thiết, yêu cầu phòng thực hiện hành động khắc phục</p>	Ban ISO; Thư ký ISO

	đối với sự không phù hợp đã xảy ra.	
B5	Theo dõi việc xử lý sự không phù hợp: Tổng hợp và theo dõi toàn bộ sự không phù hợp được phát hiện	

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01.05/QTC	Báo cáo sự không phù hợp
2.	BM 02.05/QTC	Theo dõi sự không phù hợp

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Báo cáo sự không phù hợp
2.	Các tài liệu khác có liên quan

**BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

1 - Ngày:	2 - Số:
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:	
Người lập:	
4 – Đề xuất hình thức xử lý:	
Làm lại <input type="checkbox"/>	Sửa chữa <input type="checkbox"/> Nhân nhượng <input type="checkbox"/>
Hình thức khác:	
Người có thẩm quyền:	Ngày:
Người thực hiện:	Ngày hoàn thành:
Kết quả xử lý sự không phù hợp	
Người thực hiện:	Ngày thực tế hoàn thành:
5 – Giám sát:	
Thoả mãn <input type="checkbox"/>	Không thoả mãn <input type="checkbox"/> Báo cáo SPKPH mới số:
Ghi chú:	
Người giám sát:	Ngày:

**THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

STT	Số phiếu	Ngày phát hiện	Đơn vị nảy sinh sự không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành