

UBND HUYỆN QUẢNG HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Hành động khắc phục</b>	Mã hiệu:      QT 06/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. HỒ SƠ CẦN 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



## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

## **2. PHẠM VI**

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của UBND huyện Quảng Hòa.

## **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	Phát hiện sự không phù hợp: Ghi nhận nội dung sự không phù hợp. Trong trường hợp sự không phù hợp là các khiếu nại khách hàng thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng và thông báo cho Ban ISO	Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; Công chức, viên chức
B2	Xem xét và chỉ định người chủ trì: Xem xét bản chất sự không phù hợp. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi hoạt động khắc phục theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với người phản hồi/ khiếu nại. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo	Ban ISO; lãnh đạo UBND huyện
B3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất hoạt động khắc phục: Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất hoạt động khắc phục đến người có thẩm quyền.	Người được chỉ định
B4	Phê duyệt hoạt động khắc phục: Xem xét kết quả điều tra và hoạt động khắc phục được đề xuất	Ban ISO; lãnh đạo UBND huyện
B5	Thực hiện hoạt động khắc phục theo đề xuất	Người được chỉ định
B6	Xem xét kết quả: Đánh giá kết quả thực hiện hoạt động khắc phục xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu hoạt động khắc phục mới và quay trở lại B3	Ban ISO; lãnh đạo UBND huyện
B7	Lưu hồ sơ	Thư ký ISO

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01.06/...	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM 02.06/...	Sổ theo dõi phản hồi của khách hàng

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<b>TT</b>	<b>Hồ sơ lưu</b>
<b>1.</b>	Yêu cầu hành động khắc phục
<b>2.</b>	Số theo dõi yêu cầu phản hồi của khách hàng

## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp: <input type="checkbox"/> Đã xảy ra		
Sự không phù hợp liên quan tới:		
<input type="checkbox"/> Dịch vụ không phù hợp	<input type="checkbox"/> Phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/> Hệ thống chất lượng
<input type="checkbox"/> Theo dõi thủ tục, dịch vụ	<input type="checkbox"/> Kết quả đánh giá	<input type="checkbox"/> Khác
Đơn vị:		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HĐKP:		
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:
Người phê duyệt:		Ngày:
Xác nhận HĐKP		
<input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:		Ngày

**SỔ THEO DÕI PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG (TỔ CHỨC, CÔNG DÂN)**

<b>TT</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>NGƯỜI PHẢN HỒI</b>	<b>NGƯỜI NHẬN</b>	<b>NGÀY NHẬN</b>	<b>NGÀY TRẢ LỜI</b>	<b>GHI CHÚ</b>