

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

**QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,
PHÒNG NGỪA**

Số tài liệu	Hiệu lực từ ngày	Lần ban hành	Số trang
QT.02- ISO	01/02/2016	02	06

	Người viết	Người xem xét	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Phạm Văn Hùng	Đào Ngọc Tuấn	Lê Ngọc Trường	Đinh Hải
Chức danh	Chuyên viên	Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Sở	Giám đốc Sở
Chữ ký				
Ngày ký	19/10/2015	19/10/2015	29/10/2016	01/02/2016

Tài liệu này được phân phối đến:

Ban Giám đốc Sở

Văn phòng Sở

Các Phòng thuộc Sở

QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA
(Ban hành kèm theo Quyết định số 42/QĐ-SVHTTDL ngày 01 tháng 02 năm
2016 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG :

Văn bản này quy định các nội dung quá trình thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong hệ thống quản lý chất lượng của Sở Văn hoá, Thể thao và du lịch tỉnh Quảng Nam.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

1. Định nghĩa, từ viết tắt :

- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp (KPH) đã được phát hiện.

- Hành động khắc phục: Hành động để thực hiện các biện pháp loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH đã phát hiện hoặc các tình trạng không mong muốn khác.

- Hành động phòng ngừa: Hành động để thực hiện các biện pháp loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH tiềm tàng có thể xảy ra hoặc các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

- Hoạt động sáng kiến, cải tiến: Là các hoạt động nhằm nâng cao năng lực và hiệu quả của quá trình.

- KPPN: Khắc phục, phòng ngừa
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- KHP : Không phù hợp.
- ĐDLĐ (MR): Đại diện lãnh đạo

2. Tài liệu viện dẫn :

- Quy trình kiểm soát tài liệu QT.04-VP
- Quy trình kiểm soát hồ sơ QT.02-VP
- Quy trình đánh giá nội bộ QT.01- ISO
- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT.06-VP

III. NỘI DUNG:

1. Hành động khắc phục: Được thực hiện trong các trường hợp sau đây :

a. Sự không phù hợp phát hiện từ đánh giá nội bộ:

Phòng, ban hoặc bộ phận có sự KPH phải tiến hành sự khắc phục và hành động khắc phục, báo cáo theo quy định tại Quy trình đánh giá nội bộ **QT.01-ISO**

b. Sự không phù hợp phát hiện được từ kết quả đánh giá của tổ chức bên ngoài (tổ chức chứng nhận, cơ quan cấp trên, ...):

Phòng, ban hoặc bộ phận có sự không phù hợp phải tiến hành hành động khắc phục, lập báo cáo và gửi cho ĐDLĐ theo yêu cầu của tổ chức bên ngoài.

c. Các nguồn dữ liệu về sự KPH khác phải được xem xét nhu cầu thực hiện HĐKP :

- Sau khi xử lý sản phẩm KPH theo quy định tại Quy trình QT.08-VP
- Kết quả thăm dò, thống kê, phân tích dữ liệu
- Sau khi xử lý các ý kiến phản ánh, khiếu nại của công dân, tổ chức
- Kết quả xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng
- Xử lý và sửa chữa các sự cố máy móc, thiết bị
- Các sự KPH khác trong quá trình áp dụng các quy định của hệ thống quản lý chất lượng

Phát hiện sự KPH trong mục này phải được xem xét nhu cầu thực hiện HĐKP. Việc xem xét do phụ trách các phòng tiến hành và ĐDLĐ quyết định (trên cơ sở tham khảo ý kiến của Lãnh đạo Sở).

** Cơ sở xem xét và đưa ra quyết định thực hiện HĐKP gồm:*

- Nếu sự KPH vi phạm nghiêm trọng yêu cầu của pháp luật hoặc yêu cầu của HTQLCL, làm ảnh hưởng lớn đến khả năng quản lý các hoạt động của cơ quan Sở hoặc phá vỡ hệ thống quy trình chất lượng; gây ảnh hưởng lớn cho công dân; ảnh hưởng lớn đến uy tín, hình ảnh của Cơ quan Sở thì phải thực hiện HĐKP.

- Sự KPH lặp đi lặp lại nhiều lần, ảnh hưởng đến công tác của Sở; có khả năng làm mất lòng tin từ một số cơ quan ban ngành; sự KPH do chủ quan của cán bộ, công chức trong cơ quan Sở hoặc những lý do tương tự thì cần thực hiện HĐKP.

- Nếu có sự KPH khác ít nghiêm trọng, ít làm ảnh hưởng đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng hoặc do khách quan thì xem xét nhu cầu nguồn lực, thời gian khắc phục và hiệu quả để xác định nhu cầu về HĐKP.

** Từ những gợi ý trên, tùy mức độ từng trường hợp cụ thể để quyết định thực hiện HĐKP nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan Sở.*

** Khi quyết định thực hiện HĐKP, quá trình thực hiện phải tuân theo khoản 3 dưới đây.*

2. Hành động phòng ngừa :

Tất cả các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hoặc tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác thì tùy theo nguy cơ xảy ra để xem xét mức độ cần thiết phải thực hiện HĐPN kịp thời trước lúc gây ra hậu quả, nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động (của hệ thống quản lý chất lượng).

a. Nguồn dữ liệu làm cơ sở xem xét nhu cầu thực hiện HĐPN :

- Các điểm Lưu ý từ kết quả đánh giá nội bộ hoặc các kiến nghị cải tiến từ đánh giá bên ngoài,

- Các ý kiến phản ánh từ công dân, tổ chức nhưng chưa xảy ra hoặc các ý kiến góp ý khác,
- Kết quả thống kê, phân tích dữ liệu phát hiện có sự KPH tiềm tàng,
- Khuyến nghị cải tiến từ cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL,
- Trong quá trình thực hiện công việc, nếu xét thấy có khả năng cải tiến bất kỳ quá trình nào nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động,
- Từ các hoạt động khác.

b. Mức độ ưu tiên trong thực hiện HĐPN

* Các phát hiện sự KPH tiềm tàng trong mục này phải được xem xét nhu cầu thực hiện HĐPN. Việc xem xét do Trưởng các đơn vị tiến hành và ĐDLĐ quyết định (trên cơ sở tham khảo ý kiến của Lãnh đạo Sở).

* Cơ sở xem xét và đưa ra quyết định thực hiện HĐPN và mức độ ưu tiên gồm :

- Nếu sự KPH tiềm tàng có khả năng vi phạm nghiêm trọng yêu cầu của pháp luật hoặc yêu cầu của HTQLCL, làm ảnh hưởng lớn đến khả năng phục vụ của Cơ quan Sở hoặc phá vỡ HTQLCL; gây ảnh hưởng lớn cho khách hàng; ảnh hưởng lớn đến uy tín, hình ảnh của cơ quan Sở; Có thể xảy ra sự KPH trong tương lai gần và việc xử lý hậu quả, khắc phục sự KPH sẽ tiêu tốn nhiều nguồn lực hoặc khi xảy ra sẽ gây hậu quả nghiêm trọng : ***Ưu tiên 1***

- Xu hướng vượt ra khỏi mức yêu cầu của quá trình/sản phẩm ngày càng gia tăng; có khả năng ảnh hưởng đến tiến độ phục vụ; có khả năng làm mất lòng tin từ một số đối tượng công dân : ***Ưu tiên 2***

- Các sự KPH tiềm tàng khác khi xảy ra thì ít nghiêm trọng, ít làm ảnh hưởng đến sự phù hợp của HTQLCL : ***Ưu tiên 3***

* Từ những gợi ý trên, tùy mức độ từng trường hợp cụ thể để quyết định thực hiện HĐPN nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan Sở.

* Khi quyết định thực hiện HĐPN, quá trình thực hiện phải tuân theo **khoản 4** dưới đây.

3. Quá trình thực hiện HĐKP :

a. Báo cáo :

Trong quá trình làm việc, phát hiện sự KPH xảy ra đều phải thực hiện việc kiểm soát tương ứng với quy định của tài liệu liên quan (ví dụ : Sản phẩm KPH được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát sản phẩm KPH; ...).

Ngoài ra, những sự việc KPH khác chưa được quy định cách thức kiểm soát đều thực hiện theo Quy trình này, cụ thể: Người phát hiện phải thông báo kịp thời với Trưởng các phòng ban quản lý trực tiếp đơn vị đó.

b. Xác định vấn đề và xử lý (Sự khắc phục) :

Người nhận được thông tin nêu ở điểm a, khoản 3, mục III phải tiến hành không chậm trễ việc xem xét để xác định việc tồn tại **sự KPH** đã được thông báo.

* Nếu sự KPH đã được quy định cách xử lý hoặc việc xử lý đơn giản, không ảnh hưởng đến Phòng/bộ phận khác hoặc không đòi hỏi đáng kể nhu cầu

về nguồn lực thì Phụ trách đơn vị có sự KPH đó tổ chức xử lý kịp thời và đảm bảo loại bỏ sự KPH. Sau đó Phụ trách đơn vị xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, nếu có thì chuyển cho ĐDLĐ xem xét.

* Nếu sự KPH (không được quy định xử lý trong bất kỳ tài liệu nào thuộc HTQLCL) đòi hỏi cần nguồn lực đáng kể và/hoặc có ảnh hưởng đến nhiều đơn vị khi xử lý :

- Phụ trách đơn vị có sự KPH phải lập Sổ theo dõi xử lý theo Quy trình **QT.08-VP** và báo cáo cho ĐDLĐ.

- ĐDLĐ có trách nhiệm xem xét, tham khảo ý kiến Lãnh đạo Sở để quyết định lựa chọn biện pháp xử lý cũng như nhu cầu nguồn lực, chỉ định đơn vị/cá nhân thực hiện.

- Các đơn vị/cá nhân được phân công xử lý thực hiện theo biện pháp đã phê duyệt, gửi kết quả cho đơn vị có sự KPH (theo biểu nói trên). Trường đơn vị có sự KPH phải tổ chức theo dõi, kiểm tra xác nhận kết quả xử lý, đồng thời xác định cần hay không việc thực hiện HĐKP. Nếu cần có HĐKP thì chuyển báo cáo cho ĐDLĐ.

c. Xem xét vấn đề, xác định nhu cầu thực hiện HĐKP :

ĐDLĐ có trách nhiệm xem xét kiến nghị về HĐKP nhận được, bao gồm các kiến nghị :

Sau khi xử lý sản phẩm KPH,

Sau khi giải quyết các khiếu nại của công dân,

Sau khi xử lý các sự KPH khác và quyết định thực hiện hoặc không thực hiện HĐKP (khi cần phải xin ý kiến của Lãnh đạo Sở).

d. Xác định nguyên nhân, biện pháp khắc phục và thực hiện khắc phục :

Nếu phải thực hiện HĐKP, đơn vị có sự KPH phải thực hiện việc xác định nguyên nhân, biện pháp khắc phục.

* Khi biện pháp khắc phục không ảnh hưởng đến lớn đến nguồn lực hoặc công việc đơn vị khác thì đơn vị có sự KPH tiến hành khắc phục.

* Khi biện pháp khắc phục có ảnh hưởng lớn đến nguồn lực hoặc công việc đơn vị khác: phải xin ý kiến của ĐDLĐ (ĐDLĐ khi cần phải trao đổi với Lãnh đạo Sở) để quyết định. Việc phê duyệt trong trường hợp này được thể hiện thông qua chữ ký của ĐDLĐ tại biểu mẫu **QT.02-ISO*M.01**

Kết quả khắc phục phải báo cáo cho ĐDLĐ.

h. Đánh giá kết quả :

Đơn vị có HĐKP phải theo dõi kết quả khắc phục, nếu sự KPH không tái diễn thì xem như HĐKP có hiệu lực. Nếu sự KPH vẫn tái diễn thì tiến hành lại chu trình trên nhưng việc xác định nguyên nhân và biện pháp phải chứng tỏ không lặp lại quá khứ.

4. Quá trình thực hiện hành động phòng ngừa :

Quá trình thực hiện HĐPN tương tự việc thực hiện HĐKP nhưng cần chú ý các điểm khác biệt sau đây :

- Chỉ thực hiện đối với sự việc chưa xảy ra nhưng có nguy cơ gây ra sự KPH,
- Không thực hiện việc xử lý như tại Phần III, khoản 3, điểm b.
- Báo cáo sử dụng theo biểu **QT.02-ISO*M.01**

Hồ sơ thực hiện HĐKP/PN sau khi hoàn tất phải gửi cho Thư ký ISO lưu. Thư ký ISO có trách nhiệm báo cáo các thông tin này cho ĐDLĐ.

Các báo cáo kết quả thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa phải được ĐDLĐ báo cáo tại cuộc họp xem xét của lãnh đạo kỳ sau đó.

IV. HỒ SƠ THỰC HIỆN HĐKP/PN :

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời hạn
1	Các cơ sở (bằng chứng) trước khi thực hiện HĐKP/PN (như Kết quả phân tích dữ liệu, ...)	Thư ký ISO	Theo thời gian, theo file hồ sơ HĐKP/PN	3 năm
2	Báo cáo thực hiện HĐKP/PN	Các phòng ban có liên quan		
3	Hồ sơ thực hiện KP/PN nhận/lập được trong quá trình thực hiện (nếu có)			

V. PHỤ LỤC :

- Báo cáo thực hiện HĐ KP, PN theo biểu **QT.02-ISO*M.01**


Đình Hải