UỶ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT05-ISO Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 10 /9/2012

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. THỦ TỤC
   - 5.1. Hành động khắc phục
     - 5.1.1. Phát hiện điểm không phù hợp
     - 5.1.2. Xem xét và chỉ định người chủ trì
     - 5.1.3. Điều tra nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục
     - 5.1.4. Phê duyệt hành động khắc phục
     - 5.1.5. Thực hiện hành động khắc phục
     - 5.1.6. Xem xét kết quả
     - 5.1.7. Lưu hồ sơ
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Chí Tuấn	Triệu Hồng Sơn	Hà Hùng
Chữ ký			
Ngày	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng Thường trực Ban Chỉ đạo	Phó Chủ nhiệm Ủy ban

UỶ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT05-ISO Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 10 /9/2012

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày	Phê duyệt

UỶ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: QT05-ISO Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 10 /9/2012

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 điểm không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn điểm không phù hợp tương tự.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Uỷ ban Dân tộc.

TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.5.2 – ISO 9001:2008
- Sổ tay chất lượng

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- HĐKP: Hành động khắc phục
- KPH: Không phù hợp
- QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng.
- 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.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của văn bản pháp quy và các quy định liên quan)

4. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	**Hành động khắc phục**			
5.1.1	Phát hiện điểm KPH	Mọi cán bộ, công chức	Ghi nhận nội dung điểm Không phù hợp. Trong trường hợp điểm không phù hợp là các khiếu nại của tổ chức, công dân thì người có trách nhiệm nghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu BM02/QT05-ISO – Sổ theo dõi khiếu nại của tổ chức, công dân, sau đó thông báo cho QMR.	BM 01/QT05-ISO BM02/QT05-ISO
5.1.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Bộ trưởng, Chủ nhiệm	Xem xét bản chất điểm KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP 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	BM 01/QT05-ISO
5.1.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền.	BM 01/QT05-ISO
5.1.4	Phê duyệt HĐKP	QMR hoặc Bộ trưởng, Chủ nhiệm	Xem xét kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất	BM 01/QT05-ISO
5.1.5	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM 01/QT05-ISO
	Xem xét kết quả	QMR hoặc Bộ trưởng, Chủ nhiệm	Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của điểm KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo	BM 01/QT05-ISO

			bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại 5.1.3.	
5.1.6	Lưu hồ sơ	Đơn vị khắc phục	Lưu lại hồ sơ	BM 01/QT05-ISO

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	**BM01/QT05-ISO**	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	**BM02/QT05-ISO**	Sổ theo dõi phản hồi của khách hàng

6. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	Sổ theo dõi phản hồi của khách hàng
Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp:	☐ Đã xảy ra	
Sự không phù hợp liên quan tới: ☐ Dịch vụ không phù hợp ☐ Theo dõi thủ tục, dịch vụ Bộ phận :	☐ Phản hồi của khách hàng ☐ Kết quả đánh giá	☐ Hệ thống chất lượng ☐ Khác
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 ☐ Đạt yêu cầu	☐ Chưa đạt yêu cầu	☐ Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:	Ngày	

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

TT	NỘI DUNG	NGƯỜI PHẢN HỒI	NGƯỜI NHẬN	NGÀY NHẬN	NGÀY TRẢ LỜI	KÝ NHẬN	GHI CHÚ