

<b>UỶ BAN DÂN TỘC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT04-ISO
	<b>KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG</b>	Lần ban hành: 01
	<b>PHÙ HỢP</b>	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. QUY TRÌNH
  - 5.1. Nhận biết dịch vụ không phù hợp
  - 5.2. Xem xét mức độ không phù hợp
  - 5.3. Xử lý dịch vụ không phù hợp
  - 5.4. Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không phù hợp
  - 5.5. Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

	<b>Dự thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
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



<b>ỦY BAN DÂN TỘC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT04-ISO
	<b>KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG</b>	Lần ban hành: 01
	<b>PHÙ HỢP</b>	Ngày ban hành: 10/9/2012

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho khách hàng.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình được áp dụng đối với HTQLCL của Ủy ban Dân tộc.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Điều 7.5.1; 8.2.3; 8.2.4 – ISO 9001:2008.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ 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 Ủy ban Dân tộc.

ỦY BAN DÂN TỘC	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT04-ISO
	<b>KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

## 5. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.1	<b>Nhận biết dịch vụ không phù hợp</b>	Mọi cán bộ, công chức Ủy ban Dân tộc	<p>Khi phát hiện dịch vụ không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo dịch vụ không phù hợp cho Phó Trưởng ban hoặc trưởng bộ phận liên quan. Dịch vụ 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>Thực hiện không đúng theo quy trình</li> <li>Những dịch vụ 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>	BM01 /QT04 -ISO
5.2	<b>Xem xét mức độ không phù hợp</b>	QMR/ Vụ Trưởng và các đơn vị liên quan	<p>Xem xét nội dung dịch vụ không phù hợp và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý dịch vụ 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 dịch vụ không phù hợp và yêu cầu đơn vị nảy sinh dịch vụ không phù hợp xem xét xử lý dịch vụ không phù hợp.</li> <li>Nếu không cần thiết, thông báo cho đơn vị nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như dịch vụ không phù hợp là không chính xác</li> </ul>	BM01 /QT04 -ISO
5.2.1	<b>Xử lý dịch vụ không phù hợp</b>	Các Vụ và các đơn vị liên quan	Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý dịch vụ không phù hợp	BM01 /QT04 -ISO
5.2.2	<b>Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không</b>	QMR/ người phát hiện	<p>Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý dịch vụ 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 dịch vụ không phù hợp</li> <li>Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp mới</li> </ul>	BM01 /QT04 -ISO

<b>ỦY BAN DÂN TỘC</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã hiệu: QT04-ISO
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

	<b>phù hợp</b>		Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với dịch vụ không phù hợp đã xảy ra.	
5.2.3	<b>Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp</b>	QMR/ người được phân công	Tổng hợp và theo dõi toàn bộ điểm không phù hợp được phát hiện trong Ủy ban Dân tộc	BM02 /QT04 -ISO

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM01/QT04-ISO	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2.	BM02/QT04-ISO	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2.	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

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.

## BÁO CÁO XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày:	Số:	
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:		
<p>Người lập:</p>		
4 – Đề xuất hình thức xử lý:		
Làm lại <input type="checkbox"/>	Sửa chữa <input type="checkbox"/>	Nhận 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	Bộ phận nảy sinh dịch vụ không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành