

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH
ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

Mã hiệu: QT.SNN.03

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 24/11/2021

Quảng Bình, năm 2021

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.SNN.03 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

CHỦ TRÌ SOẠN THẢO VÀ XEM XÉT: BAN CHỈ ĐẠO ISO

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét
Họ tên	Hoàng Thị Phi Nga	Nguyễn Song Toàn
Chữ ký		
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng

GÓP Ý DỰ THẢO TÀI LIỆU:

☒	Phòng Tổ chức - Cán bộ	☒	Phòng Quản lý xây dựng công trình
☒	Phòng Kế hoạch - Tài chính	☒	Văn phòng Sở
☒	Thanh tra Sở	☒	Phòng Khoa học Công nghệ Môi trường & HTQT
☒	Phòng Quản lý chất lượng NLSTS		

KIỂM TRA VÀ PHÊ DUYỆT: LÃNH ĐẠO SỞ

Trách nhiệm	Kiểm tra và Phê duyệt
Họ tên	Trần Đình Hiệp
Chữ ký	
Chức vụ	Phó Giám đốc Sở

[illegible]

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức:

- Xử lý sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình giải quyết công việc tại Sở Nông nghiệp và PTNT.
- Thực hiện các hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa sự không phù hợp tương tự tái diễn.
- Thực hiện các hành động phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp tiềm ẩn có thể xuất hiện trong quá trình giải quyết công việc.

II. PHẠM VI

- Công chức, viên chức, người lao động có liên quan phải thực hiện đúng quy trình này.
- Giám đốc Sở (QMR) đảm bảo quy trình này được áp dụng có hiệu quả.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.
- Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Sổ tay chất lượng.
- Các quy định hiện hành về kiểm soát tài liệu và hồ sơ do các cấp có thẩm quyền ban hành.

IV. ĐỊNH NGHĨA - VIẾT TẮT

1. Các thuật ngữ

- Sự phù hợp: Sự đáp ứng một yêu cầu (theo 3.6.1 TCVN ISO 9000:2007).
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu (theo 3.6.2 TCVN ISO 9000:2007).
- Sai lỗi/ khuyết tật: Sự không thực hiện một yêu cầu liên quan đến việc sử dụng nhằm tới hay đã quy định (theo 3.6.3 TCVN ISO 9000:2007).
- Hành động khắc phục: Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay tình trạng không mong muốn khác (theo 3.6.5 TCVN ISO 9000:2007).
- Sự khắc phục: Hành động để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện (theo 3.6.6 TCVN ISO 9000:2007).
- Làm lại: Hành động đối với sản phẩm không phù hợp để làm cho nó phù hợp với các yêu cầu (theo 3.6.7 TCVN ISO 9000:2007).

- Sửa chữa: Hành động đối với sản phẩm không phù hợp để làm cho sản phẩm đó chấp nhận được với việc sử dụng đã định (theo 3.6.9 TCVN ISO 9000:2007).

- Hành động phòng ngừa: Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác (theo 3.6.4 TCVN ISO 9000:2007).

2. Các từ viết tắt

- CCVC: Công chức, viên chức, người lao động.
- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HĐPN: Hành động phòng ngừa.
- TTHC: Thủ tục hành chính.
- QMR (Quality Management Representative): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng.
- Dùng các từ viết tắt khác có trong Sổ tay chất lượng và trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9000:2007.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Stt	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu/ kết quả
1.	Nhận biết sự KPH (sản phẩm KPH)	Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng, bộ phận, CCVC	CCVC khi phát hiện sự KPH phải xem xét và báo cáo sự KPH cho Lãnh đạo Sở/ lãnh đạo các phòng, bộ phận phụ trách. Sự KPH có thể bao gồm: - Sử dụng tài liệu không được phê duyệt; - CCVC không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu; - TTHC không đáp ứng theo quy định; - Tổ chức, cá nhân phản hồi chính đáng về sự KHP; - Những sự KPH do không tuân thủ các thủ tục, quy trình, quy định được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện.	
2.	Xem xét	Lãnh đạo	Xem xét nội dung sự KPH và yêu cầu	Phiếu yêu cầu xử

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.SNN.03 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

	mức độ KPH	Sở, lãnh đạo các phòng, bộ phận	xử lý sự KPH: - Nếu không cần thiết, thông báo và giải thích cho CCVC, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, nắm rõ hiện tượng; - Nếu cần thiết, yêu cầu CCVC lập Phiếu xử lý sự KPH theo “Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN” (BM.SNN.03.01). Lãnh đạo Sở xem xét, giao cho các phòng, bộ phận thực hiện mục 2 trong biểu mẫu.	lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01)
3.	Điều tra nguyên nhân và đề xuất biện pháp thực hiện	Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng, bộ phận, CCVC	- Lãnh đạo phòng, bộ phận phân công CCVC điều tra nguyên nhân và đề xuất biện pháp thực hiện HĐKP và HĐPN, CCVC thực hiện ký và ghi rõ họ tên (trường hợp Lãnh đạo Sở trực tiếp xem xét, giải quyết sự không phù hợp thì lãnh đạo các phòng, bộ phận phải ký nháy vào nội dung). - Lãnh đạo Sở/ lãnh đạo phòng, bộ phận xem xét biện pháp thực hiện HĐKP/ HĐPN của CCVC đề xuất theo thẩm quyền.	Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01)
4.	Xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN	Lãnh đạo các phòng, bộ phận, CCVC	- Tiến hành thực hiện HĐKP/ HĐPN sau khi có ý kiến của Lãnh đạo Sở/ lãnh đạo phòng, bộ phận; - Kết thúc công việc, ghi đầy đủ thông tin vào mục 4 của biểu mẫu.	Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01)
5.	Kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện	Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng, bộ phận	- Lãnh đạo Sở trực tiếp hoặc phân công lãnh đạo phòng, bộ phận kiểm tra xác nhận lại việc xử lý sự KPH, HĐKP và HĐPN: + Nếu đạt yêu cầu, xác nhận đã hoàn thành, cho lưu hồ sơ; + Nếu không đạt, yêu cầu xử lý lại sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN.	Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01)

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.SNN.03 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

6.	Theo dõi việc xử lý sự KPH	CCVC	Tổng hợp, theo dõi toàn bộ sự KPH được phát hiện và kết quả xử lý.	Sổ theo dõi xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.02)
7.	Biểu mẫu			
	- Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01). - Sổ theo dõi xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.02).			
8.	Hồ sơ lưu			
	- Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN. - Sổ theo dõi xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN. - Các loại hồ sơ phát sinh khác trong quá trình thực hiện			
	Chú ý: Hồ sơ được lưu theo Quy chế văn thư, lưu trữ của Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Quảng Bình.			

PHIẾU YÊU CẦU
Xử lý sự không phù hợp, thực hiện hành động khắc phục
và hành động phòng ngừa

Ký hiệu/ Số phiếu:.....

Chuẩn mực: Tài liệu/ Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001-2015:

Phát hiện tại:	Ngày: / ... / ...
----------------------	------------------------

1. Nội dung được phát hiện ^[1]:

.....
.....
.....

Yêu cầu: xử lý sự KPH: ☐; HĐKP: ☐; HĐPN: ☐

Người phát hiện (Ký và ghi rõ họ tên):

Xem xét và giao nhiệm vụ:

Yêu cầu hoàn thành trước ngày:

Ý kiến:

.... / ... /

NGƯỜI GIAO:..... **PHÒNG NHẬN:**

Ký tên:

Ký tên:

2. CCVC được phân công phải đưa ra nguyên nhân và biện pháp thực hiện:

Nguyên nhân:

.....

Biện pháp:

.....

.....

Ngày: / /

CCVC thực hiện (Ký và ghi rõ họ tên):

1 Đại diện nhóm đánh giá chất lượng nội bộ ghi nếu sự không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ. QMR hoặc Lãnh đạo Sở phụ trách là người Xem xét và giao nhiệm vụ.

3. Lãnh đạo Sở/phòng xem xét:

Ý kiến:

Lãnh đạo Sở/phòng (Ký và ghi rõ họ tên):

4. Kết quả thực hiện: Ngày hoàn thành (*thực tế*):/...../.....

Lãnh đạo phòng/ CCVC thực hiện (Ký và ghi rõ họ tên):

5. Kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện: ☐ Đạt yêu cầu; ☐ Không đạt yêu cầu

Hành động tiếp theo (nếu có):

Ngày kiểm tra:/...../.....

Lãnh đạo Sở/phòng (Ký và ghi rõ họ tên):

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
PHÒNG.....

SỔ THEO DÕI
Xử lý sự không phù hợp, thực hiện hành động khắc phục và hành động phòng ngừa

Người theo dõi:.....

TT	Số phiếu yêu cầu (nếu có)	Mô tả vắn tắt về sự không phù hợp đã phát hiện	Trách nhiệm thực hiện	Ngày hoàn thành		Ngày, người kiểm tra kết quả	Kết quả (✓)		Hành động tiếp theo (nếu không đạt)
				Dự kiến	Thực tế		Đạt	Không đạt	

