

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 340 /QĐ-SKH&CN ngày 27 tháng 11 năm 2020 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)

I. MỤC ĐÍCH

Văn bản này quy định thủ tục kiểm soát sự không phù hợp trong quá trình hoạt động nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả công tác quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng (Sở KH&CN).

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Văn bản này áp dụng cho tất cả các sự không phù hợp xảy ra trong quá trình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở KH&CN.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

IV. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

- Sự không phù hợp (KPH): Được hiểu là sự không đáp ứng yêu cầu.
- Sản phẩm KPH (được hiểu là văn bản không đạt yêu cầu) của Sở KH&CN là những văn bản được tạo ra trong quá trình hoạt động không đáp ứng yêu cầu theo quy định.
- Nhân nhượng: Sự cho phép sử dụng hay thông qua một văn bản không đạt yêu cầu trong một mức độ nhất định.
- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH hoặc tình trạng không mong muốn khác.
- Các định nghĩa và từ viết tắt khác trong tài liệu này sử dụng như trong Sổ tay chất lượng của Sở và TCVN ISO 9001:2015.

V. NỘI DUNG

1. Các loại văn bản không đạt yêu cầu

Các văn bản không đạt yêu cầu được phát hiện trong quá trình thực hiện các công việc theo chức năng nhiệm vụ được giao, hoặc đã chuyển cho tổ chức/công dân sau đó phát hiện không đảm bảo yêu cầu của pháp luật và các quy định hiện hành khác, bao gồm:

- Các loại giấy phép được cấp không đúng các quy định về nội dung, phạm vi, đối tượng, thẩm quyền,... theo quy định.

- Các văn bản được xây dựng để áp dụng trong nội bộ Sở hoặc ban hành ra bên ngoài không đúng nội dung, thủ tục, đối tượng, hình thức,... theo quy định.

- Các sản phẩm không phù hợp khác xuất phát từ công tác văn thư, lưu trữ không đúng các quy định trong việc giao, nhận công văn, hồ sơ, tài sản của tổ chức/công dân, hoặc sử dụng con dấu không đúng quy định.

2. Kiểm soát văn bản không đạt yêu cầu

a) Văn bản không đạt yêu cầu được phát hiện trước khi ban hành

- Khi có văn bản không đạt yêu cầu, người phát hiện có trách nhiệm mang văn bản đó đến báo cho người phụ trách phòng đã thực hiện.

- Nhận được thông tin về văn bản không đạt yêu cầu, phụ trách phòng có trách nhiệm xem xét, xác định rõ nội dung và mức độ không đạt yêu cầu, nếu:

+ Việc giải quyết không ảnh hưởng đến nội dung chính của văn bản và thuộc thẩm quyền xử lý của phụ trách phòng, thì phụ trách phòng xem xét và quyết định giao cho chuyên viên xử lý. Nội dung không đạt yêu cầu và cách thức xử lý được chuyên viên xử lý cập nhật vào Sổ theo dõi xử lý văn bản không đạt yêu cầu của phòng (theo biểu SKH.04/B.01).

+ Việc giải quyết văn bản không đạt yêu cầu không thuộc thẩm quyền của phụ trách phòng hoặc đòi hỏi phải thay đổi cơ bản về nội dung và vượt quá thời gian cam kết hoàn thành thì lập Phiếu báo và theo dõi xử lý văn bản không đạt yêu cầu (theo biểu SKH.04/B.02) trong đó có đề xuất phương án xử lý và trình Lãnh đạo Sở quyết định. Căn cứ kết quả phê duyệt của Lãnh đạo Sở, các cá nhân hoặc bộ phận được phân công tiến hành xử lý. Quá trình xử lý phải được phụ trách phòng theo dõi, giám sát.

Kết quả xử lý phải được Lãnh đạo phòng/Sở kiểm tra và xác nhận.

b) Văn bản không đạt yêu cầu được phát hiện sau khi ban hành

- Khi có văn bản không đạt yêu cầu được phát hiện từ phản hồi của tổ chức/công dân hoặc CCLĐ của Sở tự phát hiện, người phát hiện báo cáo lãnh đạo phòng (theo biểu SKH.04/B.02), trong đó có đề xuất phương án xử lý và trình Lãnh đạo Sở quyết định.

- Quá trình xử lý được thực hiện như mục 5.2.1. nói trên và kết quả xử lý phải được Lãnh đạo Sở kiểm tra và xác nhận.

3. Các biện pháp xử lý văn bản không đạt yêu cầu

Tùy thuộc vào nội dung không đạt yêu cầu và mức độ nghiêm trọng để chọn một hoặc một số cách thức xử lý sau:

- Chấp nhận có nhân nhượng đối với những văn bản như: sai sót chính tả, in ấn,... mà không ảnh hưởng đến việc sử dụng văn bản đó. Trường hợp này chỉ được quyết định bởi Lãnh đạo Sở hoặc tổ chức/công dân.

- Sửa chữa trực tiếp đối với văn bản không đạt yêu cầu được phát hiện trước khi ban hành.

- Đối với các văn bản đã ban hành, loại bỏ những phần không đạt yêu cầu nhưng mức độ ảnh hưởng nhỏ bằng việc ban hành một văn bản mới để đính chính.

- Ban hành văn bản mới thay thế những văn bản không đạt yêu cầu có mức độ ảnh hưởng đáng kể, gây hậu quả nghiêm trọng và kịp thời thu hồi, ra thông báo đình chỉ sử dụng, huỷ bỏ an toàn văn bản không đạt yêu cầu.

Tất cả các văn bản không đạt yêu cầu sau khi xử lý, ngoài việc kiểm tra xác nhận lại, phụ trách phòng có văn bản không đạt yêu cầu có trách nhiệm xem xét mức độ ảnh hưởng hoặc hậu quả của sự không đạt yêu cầu gây ra để xác định nhu cầu thực hiện hành động khắc phục tránh tái diễn.

Việc thực hiện hành động khắc phục phải tuân theo Quy trình thực hiện hành động khắc phục - SKH.05.

VI. LƯU HỒ SƠ

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời hạn
1	Sổ theo dõi văn bản không đạt yêu cầu - SKH.04/B.01	Các phòng có văn bản không đạt yêu cầu	Theo loại công việc	02 năm
2	Phiếu báo và theo dõi xử lý văn bản không đạt yêu cầu- SKH.04/B.02			
3	Các văn bản liên quan khác			

Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ - SKH.02.

VII. PHỤ LỤC

Các biểu mẫu sử dụng trong Quy trình:

- Mẫu SKH.04/B.01: Sổ theo dõi văn bản không đạt yêu cầu
- Mẫu SKH.04/B.02: Phiếu báo và theo dõi xử lý văn bản không đạt yêu cầu./.

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh

PHIẾU BÁO VÀ THEO DÕI XỬ LÝ VĂN BẢN KHÔNG ĐẠT YÊU CẦU

Mô tả sự không đạt yêu cầu của văn bản và phương án đề nghị xử lý:	Người phát hiện (Ký và ghi rõ họ tên) Ngày:
Xem xét biện pháp xử lý:	Trưởng phòng (Ký và ghi rõ họ tên) Ngày:
Phê duyệt, phân công đơn vị, cá nhân và thời gian thực hiện:	Lãnh đạo Sở (Ký và ghi rõ họ tên) Ngày:
Kết quả kiểm tra sau khi xử lý:	Lãnh đạo Sở/phòng (Ký và ghi rõ họ tên) Ngày:
Xem xét nhu cầu khắc phục: 	Trưởng phòng (Ký và ghi rõ họ tên) Ngày:

