

QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

(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 việc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng 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 phát hiện khi thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở KH&CN, các cuộc đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Quy trình kiểm soát văn bản không đạt yêu cầu - SKH.04.

IV. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

- Sự khắc phục: Hành động được tiến hành nhằm loại bỏ sự không phù hợp (KPH) đã được phát hiện.
- Hành động khắc phục (HĐKP): Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH đã phát hiện hoặc các tình trạng không mong muốn khác.

V. 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 có sự không phù hợp phải tiến hành sự khắc phục và hành động khắc phục theo quy định tại Quy trình đánh giá nội bộ- SKH.03

- b) Sự không phù hợp được phát hiện từ kết quả đánh giá của tổ chức bên ngoài

Phòng có sự không phù hợp phải tiến hành hành động khắc phục, lập báo cáo và gửi cho Đại diện Lãnh đạo theo quy định.

- c) Ngoài những sự KPH nêu trên (mục 5.1.1 và 5.1.2), các nguồn dữ liệu về sự KPH sau phải được xem xét nhu cầu thực hiện HĐKP

- Sau khi xử lý sản phẩm KPH theo quy định tại Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp - SKH.04;
- Kết quả thăm dò, thống kê, phân tích dữ liệu;
- Sau khi xử lý các ý kiến phản ánh, khiếu nại của khách hàng;
- Kết quả xem xét của lãnh đạo về HTQLCL;
- Các sự KPH khác trong quá trình áp dụng các quy định của HTQLCL.

Các phát hiện sự KPH trong mục này phải được xem xét nhu cầu thực hiện HĐKP. Việc xem xét do Lãnh đạo các phòng tiến hành, Thường trực ISO - Chánh Văn phòng xác nhận và Giám đốc Sở quyết định.

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 cung ứng sản phẩm/dịch vụ của Sở hoặc phá vỡ HTQLCL, gây thiệt hại lớn cho khách hàng, ảnh hưởng lớn đến uy tín, hình ảnh của Sở: phải thực hiện HĐKP.

- Sự KPH lặp đi lặp lại nhiều lần, ảnh hưởng đến tiến độ cung ứng sản phẩm/dịch vụ; có khả năng làm mất lòng tin từ một số bộ phận khách hàng; sự KPH do chủ quan của CBCCLĐ Sở hoặc những lý do tương tự: cần thực hiện HĐKP.

- Các sự KPH khác ít nghiêm trọng, ít làm ảnh hưởng đến sự phù hợp của HTQLCL hoặc do khách quan: cần xem xét nhu cầu nguồn lực, thời gian khắc phục và hiệu quả để xác định nhu cầu về HĐKP.

Quá trình thực hiện HĐKP phải tuân theo mục 5.2. dưới đây.

2. Quá trình thực hiện HĐKP

a) Báo cáo

Trong quá trình hoạt động, có sự KPH xảy ra đều phải thực hiện việc kiểm soát tương ứng với quy định của tài liệu liên quan.

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 lãnh đạo Phòng quản lý trực tiếp sự việc đó.

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

Người nhận được thông tin về sự không phù hợp 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 khác hoặc không đòi hỏi đáng kể nhu cầu về nguồn lực thì lãnh đạo Phòng có sự KPH đó tổ chức xử lý kịp thời để đảm bảo loại bỏ sự KPH. Sau đó lãnh đạo Phòng xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, nếu có thì chuyển cho Giám đốc Sở 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 phòng khi xử lý, thì:

+ Lãnh đạo phòng có sự KPH phải lập Phiếu báo và theo dõi xử lý sự KPH và kiến nghị biện pháp xử lý, nhu cầu nguồn lực để xử lý (khi có thể) theo biểu SKH.05/B.01, gửi Thường trực ISO.

+ Thường trực ISO có trách nhiệm xem xét, trình Giám đốc Sở quyết định lựa chọn biện pháp xử lý cũng như nhu cầu nguồn lực, chỉ định phòng/cá nhân thực hiện.

+ Phòng/cá nhân được phân công thực hiện theo biện pháp đã phê duyệt, gửi kết quả cho phòng có sự KPH (theo biểu nói trên). Phụ trách phòng 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 Thường trực ISO.

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

Thường trực ISO có trách nhiệm xem xét kiến nghị về HĐKP nhận được, bao gồm các kiến nghị từ:

- Sau khi xử lý sản phẩm KPH;
- Sau khi giải quyết các khiếu nại của khách hàng;
- Sau khi xử lý các sự KPH khác,

và trình Giám đốc Sở quyết định thực hiện/không thực hiện HĐKP.

d) Xác định nguyên nhân, biện pháp khắc phục và thực hiện HĐKP

Nếu thực hiện HĐKP, phòng có sự KPH phải tiến hành xác định nguyên nhân, biện pháp khắc phục.

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

- Khi biện pháp khắc phục có ảnh hưởng lớn đến nguồn lực hoặc công việc Phòng: phải xin ý kiến của Giám đốc Sở quyết định. Việc phê duyệt trong trường hợp này được thể hiện thông qua chữ ký của Giám đốc Sở ngay ô “Biện pháp khắc phục” của biểu nói trên.

Kết quả thực hiện hành động khắc phục cập nhật vào biểu SKH.05/B.02 và phải báo cáo cho Thường trực ISO.

đ) Đánh giá kết quả

Phòng 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.

VI. LƯU HỒ SƠ

TT	Hồ sơ gồm	Đ/vị quản lý	Cách lưu	Thời hạn
1	Các cơ sở (bằng chứng) trước khi thực hiện HĐKP (như Kết quả phân tích dữ liệu, ...)	Thường trực ISO Các phòng (nếu cần)	Theo thời gian, theo tập hồ sơ HĐKP	3 năm
2	Phiếu báo và theo dõi xử lý sự KPH - biểu SKH.05/B.01			
3	Báo cáo thực hiện HĐKP - biểu SKH.05/B.02			
4	Hồ sơ thực hiện KP/PN nhận/lập được trong quá trình thực hiện (nếu có)			

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.05/B.01: Phiếu báo và theo dõi xử lý sự KPH
- Mẫu SKH.05/B.02: Báo cáo thực hiện HĐKP./.

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh

**PHIẾU BÁO VÀ THEO DÕI XỬ LÝ
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

Kính gửi:

Sự KPH đã được phát hiện:

.....

Các hành động đã thực hiện và đề xuất biện pháp xử lý:

.....

Hồ sơ kèm theo (nếu có):

Phụ trách đơn vị

Ngày:

Chỉ đạo của Lãnh đạo Sở:

.....

Ký:

Ngày:

Biện pháp xử lý và kết quả thực hiện:

.....

Cán bộ thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày:

Kiểm tra, xác nhận kết quả thực hiện:

- Đạt yêu cầu
 Không đạt yêu cầu, cần thực hiện các nội dung sau:

Cán bộ thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày:

CẦN THỰC HIỆN HĐKP KHÔNG?

CÓ

KHÔNG

Nếu có, hãy thực hiện tiếp theo biểu SKH.05/B.02.

