Người ký: Thanh tra
Email: thanhtratinh@tayninh.g
Cơ quan: Tỉnh Tây Ninh
Thời gian ký: 08.07.2020 09:03:26 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG

QT-04

KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Lịnh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tẳng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-04 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/02/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Lịnh	Lê Văn Tẳng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	Mã hiệu:	QT-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	28/02/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG

QT-04

KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Lịnh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tẳng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	Mã hiệu:	QT-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	28/02/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Lịnh	Lê Văn Tẳng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	Mã hiệu:	QT-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	28/02/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. MỤC ĐÍCH

Quy định việc phát hiện, cập nhật theo dõi và xử lý sự không phù hợp tại các kết quả công việc đầu ra của các quá trình quản lý, giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc Thanh tra tỉnh, nhằm đảm bảo loại bỏ triệt để hoặc hạn chế hay rút kinh nghiệm sâu sắc, tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng khi có phát sinh sự không phù hợp trong quá trình quản lý, giải quyết công việc như (chậm tiến độ giải quyết, làm sai lệch hồ sơ so với quy định của văn bản pháp luật, thực hiện sai so với chỉ đạo...)

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 8.7).

Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu đã định.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	**Phát hiện và cập nhật sự không phù hợp:** Cán bộ, công chức khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình quản lý, giải quyết công việc có trách nhiệm báo thư ký ISO cập nhật sổ theo dõi công việc không phù hợp theo BM-04-01, các trường hợp phát sinh bao gồm: + Hồ sơ giải quyết chậm trả theo thời gian quy định. + Một số tài liệu hoặc cả bộ hồ sơ đã nhận bị thất lạc trong quá trình giải quyết. + Giao nhận hồ sơ giữa bộ phận một cửa với phòng chuyên môn (và ngược lại) không đúng thời gian quy định. + Các hồ sơ sau khi thẩm định bàn giao cho tổ chức/cá nhân có thông tin không đúng với hồ sơ ban đầu như: Sai tên, địa chỉ	Tất cả các phòng chuyên Thư ký ban chỉ đạo ISO	Khi có phát sinh sự không phù hợp	Sổ theo dõi công việc không phù hợp BM-04-01

	+ Khi tổ chức/cá nhân đến nhận kết quả theo phiếu hẹn nhưng cán bộ tiếp nhận, trả kết quả vắng mặt. + Thời gian ghi trên phiếu hẹn không đúng với thời hạn quy định trong quy trình. + Hồ sơ phải bổ sung hoặc không thể giải quyết được nhưng phòng chuyên không thông báo kịp thời tới tổ chức/cá nhân. + Thực hiện giải quyết TTHC nhưng không sử dụng hoặc có sử dụng nhưng thiếu nhiều thông tin trên các biểu mẫu theo biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ độ 3, 4 *(nếu có)*			
2	**Xem xét và phân tích nguyên nhân:** Lãnh đạo Thanh tra tỉnh, các phòng chuyên môn chuyên môn sau xem xét: + Nếu sự không phù hợp phát sinh do nguyên nhân khách quan, chỉ đạo cán bộ, công chức giải trình trong các báo cáo định kỳ. + Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, chuyển bước tiếp theo để xử lý.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Thư ký ban chỉ đạo ISO	Sau khi tiếp nhận thông tin sự không phù hợp	
3	**Tổ chức xử lý:** Trường hợp công việc không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của phòng mình, CBCC thực hiện xử lý ngay. Trường hợp công việc không phù hợp cần rút kinh nghiệm, Thư ký ban ISO mở phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02 trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt, chuyển các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phân tích	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Thư ký ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan	Sau phân tích rõ nguyên nhân	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02

	nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể, kịp thời			
4	**Kiểm tra việc thực hiện** Căn cứ thông tin liên quan đến kết quả xử lý, Thư ký ban chỉ đạo ISO kiểm tra việc thực hiện. Trường hợp đảm bảo các biện pháp đã được thực hiện một cách có hiệu quả, ký xác nhận trực tiếp vào phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02. Trường hợp chưa đạt yêu cầu, báo cáo lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét và chỉ đạo biện pháp xử lý kịp thời.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Thư ký ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan	Sau hoàn thành xử lý	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-04-01	Sổ theo dõi công việc không phù hợp
2	BM-04-02	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi công việc không phù hợp	Thư ký ISO, phòng chuyên môn có liên quan	02 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý công việc không phù hợp		02 năm
3	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp		02 năm

Ghi chú: Kết thúc năm làm việc chuyển về kho lưu trữ

BM-04-01

SỔ THEO DÕI CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

TT	Ngày tháng năm	Nội dung không phù hợp	Bộ phận/cá nhân có liên quan	Theo dõi kết quả sau xử lý	Ký nhận người theo dõi

BM-04-02

PHIẾU YÊU CẦU
XỬ LÝ CÔNG VIỆC ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày.....tháng.....năm..... Số phiếu:.....

Đơn vị, bộ phận, cá nhân liên quan:.....

SỰ KPH LIÊN QUAN ĐẾN:

☐ Chất lượng ☐ Tiến độ thực hiện ☐ Thái độ CBCCVC

☐ Yêu cầu VBPL ☐ Quy định của Sở ☐ Khác

MÔ TẢ CÔNG VIỆC ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP:

Người mở

BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

Người thực hiện:..... **Phê duyệt**

Thời gian hoàn thành:.....

KẾT QUẢ THỰC HIỆN: ☐ Đạt ☐ Không đạt

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra