BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH

KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số: QT-BCĐ-04

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Đoàn Tuấn Dương Phòng Tổng hợp và Kiểm soát thủ tục hành chính	**Nguyễn Quốc Hoàn** Chánh Văn phòng Bộ	**Nguyễn Thanh Tịnh** Thứ trưởng Bộ Tư pháp

ISO 9001:2015	**QUY TRÌNH** **Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp**	Mã hiệu: QT-BCĐ-04 Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 16 /12/2022

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
		Sửa đổi trên cơ sở quá trình áp dụng và đảm bảo phù hợp với thực tiễn công tác chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Bộ	Lần 02	

ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-BCĐ-04 Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: /12/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định việc phát hiện, cập nhật theo dõi và xử lý sự không phù hợp được phát hiện trong hệ thống quản lý chất lượng các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng khi có phát sinh sự không phù hợp (hiện tại và tiềm ẩn) trong hệ thống quản lý chất lượng các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 9.3).

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

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

4.2. Viết tắt:

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Các đơn vị bao gồm:** Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ và các Vụ
- **BCĐ**: Ban chỉ đạo ISO

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	Tất cả các đơn vị 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

	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 các đơn vị (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 .... + Hồ sơ phải bổ sung hoặc không thể giải quyết được nhưng các đơn vị không thông báo kịp thời tới tổ chức/cá nhân. + Hồ sơ bị yêu cầu bổ sung thành nhiều lần. + Hồ sơ bản gốc của tổ chức/cá nhân khi trả ra không còn nguyên trạng ban đầu. + Các sai sót phát sinh khác trong hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ. + Các dấu hiệu tiềm ẩn dẫn đến nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng, không đáp ứng chính sách chất lượng.			
2	**Xem xét và phân tích nguyên nhân:** Lãnh đạo Bộ, các đơn vị 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.	Lãnh đạo Bộ, các đơn vị Thư ký ban chỉ đạo ISO	Sau khi tiếp nhận thông tin sự không phù hợp	

ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-BCĐ-04 Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: /12/2022

	+ Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, chuyển bước tiếp theo để xử lý.			
3	**Tổ chức xử lý:** Trường hợp công việc không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của đơn vị 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 Bộ phê duyệt, chuyển các đơn vị có liên quan có trách nhiệm phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể, kịp thời	Lãnh đạo Bộ Thư ký ban chỉ đạo ISO Các đơn vị, 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
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 Bộ cục xem xét và chỉ đạo biện pháp xử lý kịp thời.	Lãnh đạo Bộ Thư ký ban chỉ đạo ISO Các đơn vị, cá nhân có liên quan	Sau hoàn thành xử lý	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02
5	**Đóng phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp** Ban Chỉ đạo ISO hoặc Lãnh đạo đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ sau khi kiểm tra xác nhận	Ban Chỉ đạo ISO hoặc Lãnh đạo đơn vị	Ngay sau khi kiểm tra việc thực hiện	

	kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp và ghi chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện. Trường hợp chưa thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ, thì có trách nhiệm chỉ đạo mở Phiếu mới để xử lý.			

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	Đơn vị đầu mối ISO khối cơ quan Bộ, các đơn vị 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