





BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH

THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC Mã số: QT-BCĐ-05

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 Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-BCĐ-05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước tổ chức triển khai xử lý triệt để nguyên nhân sự không phù hợp, các sự cố phát sinh nghiêm trọng ảnh hưởng đến hệ thống của các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ, bao gồm cả các phản hồi khiếu nại của tổ chức, cá nhân, những sự không phù hợp phát hiện được qua đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo khắc phục, cải tiến hiệu quả

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho các sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra, khiếu nại phản hồi, các sự không phù hợp nặng qua đánh giá nội bộ

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều khoản 10.2).

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

Hành động khắc phục: Hoạt động cần thiết để loại trừ sự không phù hợp và nguyên nhân của sự không phù hợp đã phát hiện

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	<p>Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý:</p> <p>BCĐ, Lãnh đạo các đơn vị căn cứ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp. ✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân. ✦ Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá. ✦ Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra. 	<p>Lãnh đạo các đơn vị BCĐ</p> <p>Các đơn vị, cá nhân có liên quan</p>	Khi có phát sinh sự không phù hợp/sự cố	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-BCĐ-05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng. ✦ Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó nhưng chưa đảm bảo. ✦ Các thông tin các bên có liên quan khác. Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến). <p>Tổ chức đánh giá mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01, các đơn vị triển khai phân tích chặt chẽ nguyên nhân (khách quan lẫn chủ quan), tương ứng với một nguyên nhân cụ thể phải đưa ra hành động khắc phục sâu sắc và triệt để.</p>			
2	<p>Xem xét, phê duyệt phương án khắc phục</p> <p>Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trình Lãnh đạo Bộ (hoặc người được uỷ quyền), BCĐ, Lãnh đạo đơn vị xem xét và phê duyệt:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp biện pháp đưa ra khả thi, đảm bảo đúng pháp luật, tiến độ khắc phục thì và chuyển các đơn vị có liên quan xử lý. + Ngược lại, nếu không đảm bảo các đơn vị có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp. 	<p>Lãnh đạo Bộ BCĐ</p> <p>Lãnh đạo đơn vị</p> <p>Các đơn vị, cá nhân có liên quan</p>	<p>Sau khi đưa ra biện pháp khắc phục</p>	<p>Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01</p>

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-BCĐ-05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

3	Tổ chức thực hiện: Căn cứ các biện pháp khắc phục được phê duyệt, các đơn vị/cá nhân có liên quan tiến hành từng bước thực hiện, điều chỉnh, cải tiến nhằm loại bỏ triệt để nguyên nhân của sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra	Các đơn vị, cá nhân có liên quan	Theo đúng chỉ đạo	
4	Kiểm tra việc thực hiện Thư ký BCĐ có trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục, tổ chức kiểm tra chặt chẽ và đánh giá trực tiếp trên BM-05-01. Những trường hợp chưa đạt yêu cầu mở phiếu mới và thực hiện hành động khắc phục triệt để báo cáo Lãnh đạo Bộ, BCĐ, Lãnh đạo đơn vị	Lãnh đạo Bộ Lãnh đạo các đơn vị BCĐ Thư ký ban chỉ đạo	Sau khi hoàn thành khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05- 01

6. BIỂU MẪU

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

BM-05-01

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Các đơn vị	03 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		03 năm

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-BCĐ-05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

BM-05-01

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

.....

.....

.....

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp:

.....

.....

.....

.....

.....

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

.....

.....

.....

.....

Đạt Không đạt

Số phiếu mới:

Ngày.... tháng.... năm....

Người kiểm tra:

