

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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



Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra tỉnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại Thanh tra tỉnh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015

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

Quy trình tổ chức hành động khắc phục và cải tiến (QT-05)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

Đánh giá: là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.

Chuẩn mực đánh giá: là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

Phát hiện khi đánh giá: Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá (phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

Sự không phù hợp: sự không đáp ứng một yêu cầu.

Hành động khắc phục: Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Hoạch định hoạt động đánh giá Căn cứ tình hình hoạt động chung của Thanh tra tỉnh, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, Ban chỉ đạo tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo mẫu BM-03-01. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị được đánh giá, hoạt động	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Quý I hàng năm hoặc đột xuất	Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM-03-01)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	được đề cập đến, thời gian thực hiện, các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 có liên quan trình Chánh Thanh tra xem xét và phê duyệt triển khai. Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.			
2	Chỉ định các thành viên đoàn đánh giá Căn cứ vào Kế hoạch đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Ban ISO tham mưu lựa chọn và quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ (gồm trưởng đoàn và các thành viên) trình Chánh Thanh tra phê duyệt.	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Trước đánh giá theo kế hoạch 10 ngày	Quyết định thành lập đoàn đánh giá
3	Lập thông báo chương trình và nội dung đánh giá Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá và gửi trước đến các phòng được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần. Chương trình đánh giá cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của HTQLCL Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.	Trưởng đoàn đánh giá	Trước đánh giá 7 ngày	Chương trình đánh giá (BM-03-02)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

4	Chuẩn bị đánh giá Các thành viên đoàn đánh giá: Sau khi có thông báo, từng thành viên đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau: - Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của phòng được đánh giá; - Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan đến hoạt động được đánh giá; - Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết; - Chuẩn bị phiếu/báo cáo ghi chép. Phòng được đánh giá: Các phòng được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu có liên quan tới Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng làm việc.	Đoàn đánh giá	Sau khi có thông báo	
5	Tiến hành đánh giá a./ Hợp khai mạc: Thành phần họp bao gồm: Lãnh đạo Thanh tra tỉnh, đoàn đánh giá, đại diện các phòng được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá: - Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá. - Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần) - Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu). b./ Tiến hành đánh giá: Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Theo đúng kế hoạch	Phiếu ghi chép (BM-03-03) Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04) Tổng hợp điểm lưu ý (BM-03-05) Báo cáo tổng hợp (BM-03-06)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

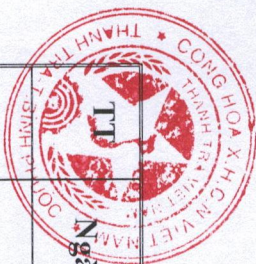
sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các qui định của Hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu ghi chép theo BM-03-03. Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu phòng được đánh giá khắc phục. c./ Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp: Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và thiết lập: - Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04). - Bảng tổng hợp các điểm lưu ý (BM-03-05) - Báo cáo đánh giá tổng hợp theo (BM-03-06). d./ Hợp kết thúc: Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp. Thống nhất kết quả đánh giá.			
--	--	--	--

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

3	BM-03-03	Phiếu ghi chép đánh giá
4	BM-03-04	Báo cáo sự không phù hợp
5	BM-03-05	Tổng hợp điểm lưu ý
6	BM-03-06	Báo cáo đánh giá tổng hợp

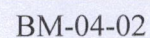
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO	03 năm
2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá		
3	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL		
4	Phiếu ghi chép đánh giá		
5	Báo cáo sự không phù hợp		
6	Tổng hợp điểm lưu ý		
7	Báo cáo đánh giá tổng hợp		



SỞ THEO DÕI CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

[illegible]



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 văn bản pháp luật

☐ 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:

Đặt

☐ Không đạt

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc

[illegible]

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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, chuyên môn, 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...).

- Ban chỉ đạo ISO, Văn phòng Thanh tra tỉnh và các phòng chuyên môn tập trung thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

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

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: Các phòng chuyên môn khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình quản lý, giải quyết công việc có trách nhiệm 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 trễ 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.	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

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

	+ 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 + 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 môn 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 3, 4 + Thực hiện công việc chuyên môn khác không đảm bảo kế hoạch, có sai sót... <u>Ghi chú:</u> Liên quan đến hệ thống, thư ký ISO có trách nhiệm cập nhật			
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:	Lãnh đạo	Sau phân tích rõ	Phiếu yêu cầu xử lý công việc

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

	Trường hợp công việc không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của phòng chuyên môn, CBCC thực hiện xử lý ngay. Trường hợp công việc không phù hợp cần rút kinh nghiệm, lãnh đạo phòng hoặc 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 nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể, kịp thời	Thanh tra tỉnh Thư ký ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan	nguyên nhân	không phù hợp theo BM-04-02
4	Kiểm tra việc thực hiện Căn cứ thông tin liên quan đến kết quả xử lý, lãnh đạo phòng hoặc 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 các phòng chuyên môn 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

THANH TRA TÍNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp	Mã hiệu: QT-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

3	Phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp		02 năm
---	---	--	--------

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:

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc

[illegible]

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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 Thanh tra tỉnh, 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.
- Ban chỉ đạo ISO chủ trì thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

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

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.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý: Lãnh đạo Thanh tra tỉnh căn cứ: ✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp. ✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. ✦ 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. ✦ 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	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Các phòng, cá nhân có liên quan	Khi có phát sinh sự	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

	quan khác. Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến). Tổ chức đánh giá mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01, các phòng 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.			
2	Xem xét, phê duyệt phương án khắc phục Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trình Giám đốc (hoặc người được uỷ quyền) xem xét và phê duyệt: + Trường hợp biện pháp đưa ra khả thi, đảm bảo đúng pháp luật, tiến độ khắc phục, lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt và chuyển các phòng có liên quan xử lý. + Ngược lại, nếu không đảm bảo các phòng có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Các phòng, cá nhân có liên quan	Sau khi đưa ra biện pháp khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01
3	Tổ chức thực hiện: Căn cứ các biện pháp khắc phục được phê duyệt, các phòng/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 phòng, cá nhân có liên quan	Theo đúng chỉ đạo	
4	Kiểm tra việc thực hiện Thư ký ban chỉ đạo ISO 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 Thanh tra tỉnh	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Thư ký ban chỉ đạo	Sau khi hoàn thành khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo BM-05-01

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Thực hiện hành động khắc phục	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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	Thư ký ban chỉ đạo ISO, các phòng chuyên môn	03 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		03 năm



THÔNG BÁO

Họp xem xét của lãnh đạo hệ thống quản lý chất lượng

1. Thời gian.....

2. Địa điểm.....

3. Thành phần tham dự:

TT	Họ và tên	Bộ phận/chức vụ

4. Nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Phê duyệt

Ngày...tháng...năm.....

Người lập



BM-06-02

BIÊN BẢN CUỘC HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Số: / Đợt/20.....

I. Thành phần:

.....
.....
.....

II. Nội dung xem xét của lãnh đạo:

(Tình hình áp dụng, vận hành, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, hiệu quả áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2015)

1. Tình trạng các hành động có được từ kết quả xem xét trước
2. Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến Hệ thống quản lý
3. Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả các xu hướng

3.1 Sự hài lòng của tổ chức/cá nhân và phản hồi từ các bên quan tâm

3.2 Mức độ mà các mục tiêu đã đạt được:

3.3 Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ

3.4 Sự không phù hợp và các hành động khắc phục

3.5 Các kết quả theo dõi và đo lường

3.6 Các kết quả đánh giá

3.7 Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài

4. Sự đầy đủ các nguồn lực

4.1 Nhân lực

4.2 Vật lực

4.3 Tài lực

5. Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội
6. Các cơ hội cải tiến

III. Kết luận:

TT	Nội dung công việc	Bộ phận, cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra

Nơi nhận:

-;
- Lưu:.....;

Người lập

Phê duyệt