

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM**

**QUY TRÌNH
XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP,
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA**

QT.HT.04



	Biên soạn	Kiểm Tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Hữu Hà Anh	Nguyễn Thị Thanh Hải	Trần Duy Hiếu
Chức vụ	Chuyên viên chính	Phó trưởng ban Kiểm soát nội bộ	Giám đốc
Ký			

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất các bước tiến hành kiểm soát, xử lý sự không phù hợp, thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa, nhằm cải tiến chất lượng, nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tất cả các hoạt động xử lý sự không phù hợp, thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa Hệ thống quản lý chất lượng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- TCVN ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng -- Cơ sở và từ vựng.
- Quy trình đánh giá nội bộ - QT.HT.03.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

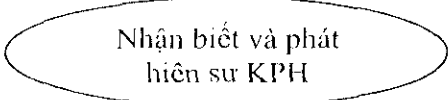
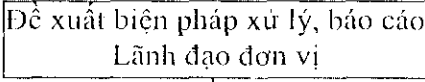
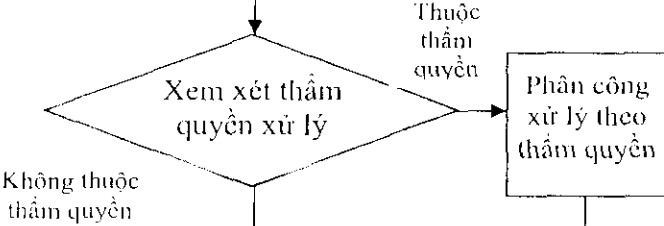
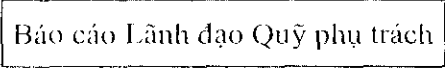
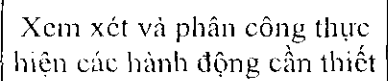
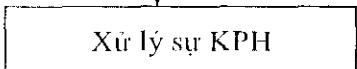
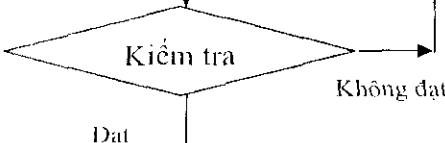
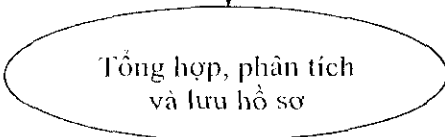
Những định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này:

- *Sự không phù hợp* là sự không đáp ứng một yêu cầu (3.6.9 - TCVN ISO 9000:2015).
- *Hành động phòng ngừa* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc các tình huống không mong muốn tiềm ẩn khác (3.12.1 – TCVN ISO 9000:2015).
- *Hành động khắc phục* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn (3.12.2 – TCVN ISO 9000:2015).
- KPH: Không phù hợp.
- KPPN: Khắc phục, phòng ngừa.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Quỹ: Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam
- Đơn vị: các Ban chuyên môn nghiệp vụ Quỹ.

V. NỘI DUNG

1. Quá trình kiểm soát sự không phù hợp

1.1 Sơ đồ quá trình kiểm soát sự không phù hợp

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
Mỗi cán bộ, chuyên viên, chuyên gia đánh giá nội bộ		1.2.1
Người phát hiện		1.2.2 BM.HT.04.01
Lãnh đạo đơn vị		1.2.2
Lãnh đạo đơn vị		1.2.2
Lãnh đạo Quý phụ trách		1.2.2
Đơn vị/ chuyên viên được phân công		1.2.2
Lãnh đạo đơn vị		1.2.3
Lãnh đạo đơn vị/Thư ký ISO		1.2.3; BM.HT.04.01

1.2 Mô tả quá trình kiểm soát sự không phù hợp

1.2.1 Nhận biết và phát hiện sự không phù hợp

a) Sự KPH tại Hệ thống quản lý chất lượng Quĩ là kết quả công việc không đáp ứng một trong các yêu cầu quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, hoặc với các quyết định, quy định của Quĩ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Chính phủ, hệ thống văn bản của HTQLCL của Quĩ. Có thể là:

- Không đạt yêu cầu về thời gian giải quyết hồ sơ, văn bản;
- Quá trình giải quyết công việc không căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành;
- Các loại văn bản sai thể thức và nội dung đã quy định;
- Một số sự KPH khác được phát hiện trong quá trình giải quyết công việc của đơn vị.

b) Chuyên gia đánh giá nội bộ, các cán bộ, chuyên viên trong quá trình thực hiện công việc có trách nhiệm phát hiện sự KPH và những nguy cơ dẫn đến sự KPH.

Người phát hiện có trách nhiệm đánh dấu để nhận biết sự KPH (ví dụ: để riêng, đánh dấu vào nội dung không phù hợp của văn bản, ...) để xử lý, tránh sử dụng nhầm lẫn.

1.2.2 Xử lý sự không phù hợp

- Ngay sau khi phát hiện và tách riêng sự KPH, người phát hiện tùy theo khả năng và quyền hạn của mình cần tiến hành xử lý sự KPH và báo cáo sự việc cũng như kết quả xử lý với lãnh đạo đơn vị (BM.HT.04.01).
- Nếu người phát hiện sự KPH không đủ khả năng hoặc thẩm quyền xử lý thì phải báo cáo ngay cho lãnh đạo đơn vị để xem xét và phân công xử lý theo thẩm quyền.
- Nếu việc xử lý sự KPH vượt quá thẩm quyền của lãnh đạo đơn vị hoặc liên quan đến bộ phận khác thì lãnh đạo đơn vị phải báo cáo Lãnh đạo Quĩ phụ trách để xem xét và xử lý.
- Lãnh đạo đơn vị, cán bộ, chuyên viên được phân công xử lý sự KPH có trách nhiệm thực hiện ngay biện pháp xử lý sự KPH.
- Việc xử lý sự KPH dù được thực hiện ở cấp nào cũng nhằm mục đích loại bỏ sự KPH, khắc phục hậu quả bằng cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

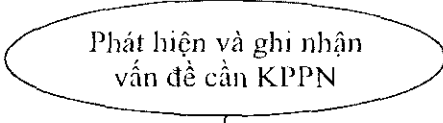
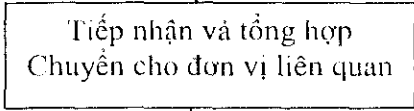
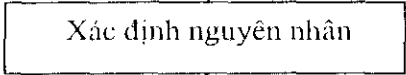
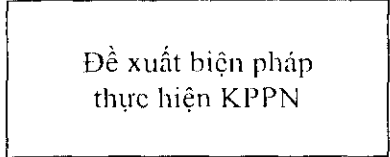
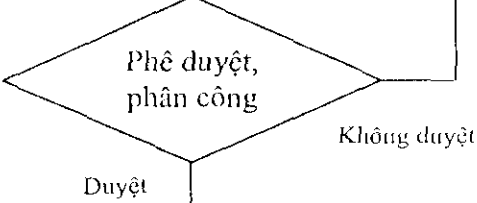
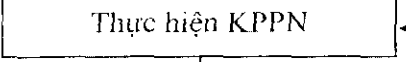
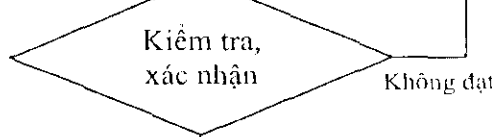
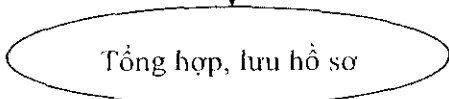
1.2.3 Kiểm tra việc thực hiện và báo cáo

- Lãnh đạo đơn vị được phân công có trách nhiệm kiểm tra việc xử lý sự KPH.
- Thư ký ISO có trách nhiệm xem xét bản chất của sự KPH và nếu thấy cần thiết sẽ lập yêu cầu về hành động KPPN (BM.HT.04.01) trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.

- Lãnh đạo đơn vị, Thư ký ISO có trách nhiệm tổng hợp, phân tích, lưu hồ sơ về bản chất sự KPH đã được xử lý tại đơn vị mình và báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO trong cuộc họp xem xét định kỳ của Lãnh đạo về HTQLCL (BM.HT.04.01).

2. Quá trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa

2.1 Sơ đồ quá trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
Cán bộ, chuyên viên/ Đoàn đánh giá nội bộ		2.2.1 BM.HT.04.01
Thư ký ISO		2.2.2 BM.HT.04.01 BM.HT.04.02
Lãnh đạo đơn vị, Chuyên viên được phân công		2.2.2 BM.HT.04.01
Lãnh đạo đơn vị Thư ký ISO		2.2.2 BM.HT.04.01
Trưởng ban chỉ đạo ISO		2.2.2 BM.HT.04.01
Lãnh đạo đơn vị Cán bộ, chuyên viên được phân công		2.2.2
Thư ký ISO, Lãnh đạo và đầu mối ISO các đơn vị		2.2.3 BM.HT.04.01
Thư ký ISO		2.2.3; 6 BM.HT.04.01 BM.HT.04.02

2.2 Mô tả quá trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa

2.2.1 Phát hiện và ghi nhận vấn đề cần thực hiện KPPN, tiếp nhận và tổng hợp, chuyển cho đơn vị liên quan, xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp thực hiện KPPN:

- Trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL hoặc trong quá trình thực hiện công việc, cán bộ, chuyên viên Quỹ nhận thấy có sự không phù hợp hoặc sự không phù hợp tiềm ẩn cần khắc phục hoặc phòng ngừa. Các vấn đề có thể là:
 - + Phản ánh của cán bộ, chuyên viên trong quá trình thực hiện công việc;
 - + Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ (bao gồm cả các điểm lưu ý và khuyến nghị);
 - + Quá trình kiểm soát sự không phù hợp;
 - + Các kinh nghiệm thực tế hoặc giám sát công việc hàng ngày;
 - + Các nguồn thông tin khác (phản hồi của các kênh báo chí, phương tiện truyền thông,...) trong quá trình hoạt động của đơn vị.
- Hành động KPPN được thực hiện nhằm hạn chế hoặc ngăn ngừa việc xảy ra sự KPH trong HTQLCL.

2.2.2 Phê duyệt, phân công, thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa:

- Lãnh đạo đơn vị yêu cầu cán bộ, chuyên viên trong đơn vị lập Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa theo mẫu BM.HT.04.01, chuyển Thư ký ISO cập nhật vào sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa theo mẫu BM.HT.04.02.
- Đơn vị có vấn đề cần KPPN hoặc cá nhân được phân công có trách nhiệm phân tích, xác định nguyên nhân gốc rễ gây ra, từ đó đề xuất thời gian, biện pháp khắc phục, phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân gây ra vấn đề, tránh sự lặp lại khi tiến hành các công việc tương tự sau này.
- Thư ký ISO trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt và phân công thực hiện các hành động KPPN.
- Cá nhân, đơn vị được giao thực hiện hành động KPPN có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc hành động KPPN trên cơ sở các biện pháp đã được phê duyệt.

2.2.3 Kiểm tra, xác nhận, kết thúc hành động KPPN, tổng hợp, lưu hồ sơ:

- Thư ký ISO, lãnh đạo đơn vị cần KPPN và đơn vị liên quan cần phải kiểm tra khẳng định các hoạt động KPPN đã được tiến hành và sửa chữa phù hợp với yêu cầu đề ra và ký xác nhận.

- Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm tổng hợp, phân tích, lưu kết quả thực hiện hành động KPPN tại đơn vị mình và báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO trong cuộc họp xem xét định kỳ của Lãnh đạo về HTQLCL.
- Thư ký ISO tổng hợp, lưu hồ sơ để báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO trong cuộc họp xem xét định kỳ của Lãnh đạo về HTQLCL.

VI. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện (*)			Mức độ ảnh hưởng (**)			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Chậm hoặc không xử lý sự KPH gây hậu quả		X			X		Thư ký ISO thường xuyên theo dõi, nhắc nhở, đôn đốc các đơn vị phải xử lý ngay sự KPH
2	Thực hiện hành động KPPN chưa đạt yêu cầu chất lượng		X			X		Các đơn vị phân tích kỹ, đánh giá đúng nguyên nhân gây ra sự KPH
3	Không thực hiện kiểm tra, xác nhận việc xử lý sự KPH, hành động KPPN		X			X		Thư ký ISO thường xuyên kiểm tra, xác nhận và cập nhật báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO tình hình xử lý sự KPH, hành động KPPN của các đơn vị

VII. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động KPPN	BM.HT.04.01	Thư ký ISO	Theo quy định hiện hành
2	Sổ theo dõi thực hiện hành động KPPN	BM.HT.04.02		

VIII. PHỤ LỤC

- BM.HT.04.01: Phiếu xử lý sự không phù hợp và khắc phục, phòng ngừa.
- BM.HT.04.02: Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp, hành động khắc phục, phòng ngừa.

PHIẾU XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA		Số phiếu:			
1. Mô tả sự không phù hợp:	Đã xảy ra: <input type="checkbox"/>	Tiềm ẩn: <input type="checkbox"/>			
Ngày: _____ Người ghi (họ tên, ký): _____					
2. Đơn vị chịu trách nhiệm xử lý:					
3. Xử lý sự KPH (làm lại, sửa chữa, chấp nhận hoặc loại bỏ; Không áp dụng nếu mục 1 là “Tiềm ẩn”):					
4. Cần thực hiện hành động khắc phục? Có: <input type="checkbox"/> Không: <input type="checkbox"/> Trưởng đơn vị (họ tên, ký): _____ Phê duyệt: _____					
5. Thực hiện hành động KPPN (áp dụng khi mục 1 là “Tiềm ẩn” hoặc mục 4 trả lời là “Có”)					
Nguyên nhân: _____					
Đề xuất thực hiện hành động:		Khắc phục: <input type="checkbox"/> Phòng ngừa: <input type="checkbox"/>			
Ngày hoàn thành: _____ Lãnh đạo đơn vị: _____ Phê duyệt: _____					
6. Kiểm tra xử lý sự không phù hợp/hành động KPPN					
Nguồn KPH:	LD Bộ <input type="checkbox"/>	Đơn vị <input type="checkbox"/>	Đánh giá <input type="checkbox"/>	Phản hồi của KH <input type="checkbox"/>	Khác <input type="checkbox"/>
Hồ sơ kèm theo (Đơn vị ở mục 2 phải gửi kèm theo các bằng chứng về xử lý KPH và KPPN):					
Kết quả xử lý KPH và hành động KPPN: Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Yêu cầu hành động tiếp theo: _____					
Ngày:		Người kiểm tra:		Phê duyệt:	

BM.HT.04.01

SỐ THEO DÕI XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Số phiếu	Thời gian, nơi phát hiện	Nội dung sự không phù hợp	Nguyên nhân (Hành động KPPN)	Biện pháp	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện		
							Đạt	Không đạt	Ghi chú



