ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ, CÔNG NGHIỆP

QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

QT-ISO-05

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Dương Thị Diễm Trang	Ngô Minh Tuấn	Nguyễn Văn Sơn	Lê Văn Tuệ
Chữ ký	Người ký: Dương Thị Diễm Trang Email: dldtrang.bqlkktcn@thuathienhue.gov.vn Cơ quan: Ban Quản lý Khu kinh tế - công nghiệp, Tỉnh Thừa Thiên Huế Thời gian ký: 26.05.2020 16:16:08 +07:00	Người ký: Ngô Minh Tuấn Email: nmtuan.bqlkktcn@thuathienhue.gov.vn Cơ quan: Ban quản lý Khu kinh tế công nghiệp, Tỉnh Thừa Thiên Huế Thời gian ký: 27.05.2020 10:01:07 +07:00		
Chức vụ	Phó Chánh Văn Phòng	Chánh Văn Phòng	QMR	Trưởng Ban

	QUY TRÌNH	Mã số QT: QT-ISO-05 Ban hành lần: 01 Ngày ban hành: 03/4//2020 *(Quyết định 62/QĐ-KKTCN)*
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI			
Ngày tháng	**Trang/Phần liên quan việc sửa đổi**	**Mô tả nội dung thay đổi**	**Lần ban hành/sửa đổi**

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Lãnh đạo Ban, QMR, Tổ Thư ký, các phòng, ban đơn vị liên quan (file điện tử).			
Đăng tải công khai trên Trang Thông tin Điều hành tác nghiệp của Ban Quản lý.			

UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ, CÔNG NGHIỆP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/QĐ-KKTCN ngày 03/4/2020)

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả hoạt động thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của Ban Quản lý khu kinh tế, công nghiệp mà trong quá trình tiến hành hoặc ngay cả khi đã hoàn thành được phát hiện thấy là không phù hợp.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Hành động khắc phục (HĐKP): Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự KPH đã được phát hiện hay hay các tình trạng không mong muốn khác.

- Sự không phù hợp (KPH): Là việc không đáp ứng yêu cầu của văn bản pháp quy và các quy định liên quan.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	**Phát hiện sự KPH** Ghi nhận nội dung sự KPH: Trong trường hợp sự KPH là các khiếu nại tổ chức, công dân thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu QT-ISO-05/BM 02- Sổ theo dõi phản hồi tổ chức, công dân, sau đó thông báo cho QMR.	Cán bộ, công chức		QT-ISO-05/BM 02
2	**Xem xét và chỉ định người chủ trì:** Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, QMR chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với người phản hồi/ khiếu nại.	QMR hoặc Lãnh đạo Ban		QT-ISO-05/BM 01

	Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo.			
3	**Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP:** Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền.	Người được chỉ định		QT-ISO-05/BM 01
4	**Xem xét kết quả** Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại Bước 3.	QMR hoặc Lãnh đạo Ban		QT-ISO-05/BM 01
5	Lưu hồ sơ	- Bộ phận khắc phục - Thư ký ISO		QT-ISO-05/BM 01

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT-ISO-05/BM 01	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	QT-ISO-05/BM 02	Sổ theo dõi phản hồi của tổ chức, công dân

VII. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.	Yêu cầu hành động khắc phục	QT-ISO-05/BM 01	05 năm	Thư ký ISO
2.	Sổ theo dõi phản hồi của tổ chức, công dân	QT-ISO-05/BM 02	05 năm	Thư ký ISO