


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

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

QT-ISO-04

	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				
Chức vụ	Phó Chánh Văn Phòng	Chánh Văn Phòng	QMR	Trưởng Ban

	QUY TRÌNH	Mã số QT: QT-ISO-04
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP	Ban hành lần: 01 Ngày ban hành: 03/4//2020 (<i>Quyết định</i> 62/QĐ-KKTCN)

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.		

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

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

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và phương pháp kiểm soát, xử lý dịch vụ công, các hoạt động không phù hợp được phát hiện trong quá trình kiểm tra, thực hiện và hoàn thành.

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

- Sự không phù hợp: (KPH) là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ. Cụ thể: bất kỳ công việc hoặc kết quả công việc nào trong quá trình thực hiện các quy chế, quy định, quy trình quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng tại Ban Quản lý được xác định là không đáp ứng với các yêu cầu của khách hàng, của pháp luật hoặc các yêu cầu được quy định trong hệ thống chất lượng.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Phát hiện sự KPH: Khi phát hiện sự KPH, người phát hiện xem xét và báo cáo sự KPH cho Trưởng phòng, QMR. Sự KPH có thể bao gồm: - Ban hành văn bản có nội dung trái quy định của pháp luật và văn bản hướng dẫn của cấp trên; - Ban hành văn bản sai thẩm quyền; - Ban hành văn bản sai hình thức, thể thức; - Ban hành văn bản không đúng với quy trình, thời gian, quy định; - Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy chế, quy định, quy trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng; - Cán bộ, công chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu; - Khách hàng phản hồi chính đáng về dịch vụ công...	Cán bộ/ Công chức		QT-ISO-04/BM 01

2	<p>Xem xét mức độ KPH: Xem xét nội dung sự KPH và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý sự KPH và lập thành văn bản:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu không cần thiết, thông báo cho đơn vị nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như sự KPH là không chính xác. - Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý sự KPH và yêu cầu đơn vị nảy sinh sự KPH xem xét xử lý. 	QMR/ Lãnh đạo phụ trách		QT-ISO-04/BM 01
3	<p>Xử lý: Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý sự KPH</p>	Bộ phận có liên quan		QT-ISO-04/BM 01
4	<p>Kiểm tra xác nhận: Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý sự KPH đã được thực hiện có hiệu lực.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý sự KPH - Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự KPH mới <p>Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với sự KPH đã xảy ra.</p>	QMR/ lãnh đạo Phòng		QT-ISO-04/BM 01
5	<p>Theo dõi việc xử lý sự KPH: Tổng hợp và theo dõi toàn bộ sự KPH được phát hiện tại các phòng, ban</p>	QMR/ thư ký ISO		QT-ISO-04/BM 02

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT-ISO-04/BM 01	Báo cáo sự KPH
2.	QT-ISO-04/BM 02	Theo dõi sự KPH

VII. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.	Báo cáo sự KPH	QT-ISO-04/BM 01	05 năm	Thư ký ISO
2.	Theo dõi sự KPH	QT-ISO-04/BM 02	05 năm	Thư ký ISO