

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ THÀNH PHỐ CẦN THƠ  
CHI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ QUẬN BÌNH THỦY

TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

MÃ HIỆU : QT.ISO.04  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 30/7/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hiền	Lê Văn Thêm	Trần Thị Gương
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký	Phó Chi cục trưởng	Chi cục trưởng



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu	Trách nhiệm
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Yêu cầu HĐKP</div>		
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mở phiếu yêu cầu HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Lãnh đạo Chi cục
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích yêu cầu HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo Chi cục
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đề ra biện pháp khắc phục</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo Chi cục
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện, theo dõi HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">-</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra</div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">+</div> </div> </div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
8	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đóng Phiếu</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO

### 5.2 Diễn giải lưu đồ:

#### 5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- Xử lý các ý kiến phản hồi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

<b>CHICỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

***Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:***

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban chỉ đạo ISO chỉ định rõ bộ phận, cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai “***Phiếu yêu cầu hành động khắc phục***” BM.ISO.04.01.

Lãnh đạo Chi cục THADS phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

***5.2.5 Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục***

Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.

Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.

Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban chỉ đạo ISO.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận, cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban chỉ đạo ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “***Phiếu yêu cầu hành động khắc phục***”.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo đơn vị.

***5.2.6 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục***

Đúng thời hạn đã đề ra trong “***Phiếu yêu cầu hành động khắc phục***” Lãnh đạo Chi cục THADS (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

***5.2.7 Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục***

Ban chỉ đạo ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “***Phiếu yêu cầu hành động khắc phục***” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.

Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo Chi cục xem xét cho ý kiến giải quyết.

**6. BIỂU MẪU**

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

**7. HỒ SƠ CẦN LƯU**

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban chỉ đạo ISO	05 năm