

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM	QUY TRÌNH	Mã hiệu: : QT.04
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

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 cho các hoạt động trong HTQLCL của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Nam.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- HĐKP: Hành động khắc phục.
- KPH: Không phù hợp.
- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.1	Phát hiện sự KPH	Công chức, viên chức	Ghi nhận nội dung sự không phù hợp. Trong trường hợp sự không phù hợp là các khiếu nại khách hàng thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu BM.04.02 - Sổ theo dõi phản hồi khách hàng, sau đó báo cho ĐDLĐ.	BM.04.02
5.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, 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. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo.	BM.04.01

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM	QUY TRÌNH	Mã hiệu: : QT.04
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

5.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Đơn vị, phòng được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền.	
5.4	Phê duyệt HĐKP	Giám đốc	Xem xét kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất.	BM.04.01
5.5	Thực hiện HĐKP	Phòng, công chức có liên quan	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM.04.01
5.6	Xem xét kết quả	ĐDLD	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 5.3.	BM.04.01
5.7	Lưu hồ sơ	Đơn vị khắc phục	Lưu lại hồ sơ	BM.04.01

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.04.01	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM.05.02	Sổ theo dõi phản hồi của khách hàng

VI. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	Sổ theo dõi phản hồi của khách hàng