ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM**

Địa chỉ: Số 14, Ngụy Như Kon Tum, Phường Ngô Mây, Tỉnh Kon Tum
Điện thoại: 02603.864.929Email: banbientap@ktcc.edu.vn
Fax:02603.856.829 Website: http://ktcc.edu.vn

# HƯỚNG DẪN
# KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã hóa: HD.01
Ban hành lần: Thứ nhất
Hiệu lực từ ngày: /11/2022.

| NGƯỜI SOẠN THẢO | TRƯỞNG ĐƠN VỊ | HIỆU TRƯỞNG |
|---|---|---|
| Nguyễn Hữu Tuấn | Võ Đại Nam Anh | Lê Trí Khải |

# MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. Mục đích và phạm vi áp dụng hướng dẫn

1. Mục đích

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

II. Tài liệu viện dẫn

III. Định nghĩa và từ viết tắt trong hướng dẫn

1. Định nghĩa

2. Từ viết tắt

IV. Nội dung

1. Sơ đồ thực hiện

2. Diễn giải sơ đồ

VI. Biểu mẫu

VII. Hồ sơ cần lưu

# SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| **Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung** | **Trang / Phần liên quan việc sửa đổi** | **Mô tả nội dung sửa đổi** | **Lần sửa đổi** | **Ngày sửa đổi** |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

## I. Mục đích và phạm vi áp dụng hướng dẫn

### 1. Mục đích

Đảm bảo có các hành động cần thiết nhằm loại bỏ sự không phù hợp đã xảy ra hoặc tiềm ẩn. Quy định trình tự trách nhiệm, để tiến hành loại bỏ sự không phù hợp đã xảy ra hoặc tiềm ẩn trong Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum (Trường/nhà trường).

### 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

**a) Phạm vi**

Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

**b) Đối tượng áp dụng**

Áp dụng với tất cả các phòng/khoa/trung tâm thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

## II. Tài liệu viện dẫn

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.
- HD.01: Hướng dẫn kiểm soát rủi ro và cơ hội.
- HD.02: Hướng dẫn đánh giá nội bộ.

## III. Định nghĩa và từ viết tắt trong hướng dẫn

### 1. Định nghĩa

**Sự không phù hợp**: Sự không đáp ứng yêu cầu đã được quy định.

**Hành động phòng ngừa**: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc có nguy cơ xảy ra.

**Hành động khắc phục**: Là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

**Thực hiện đề xuất cải tiến:** Là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

### 2. Từ viết tắt

BM: Biểu mẫu

CAR: Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

HD: Hướng dẫn

HĐKH : Hành động khắc phục

## IV. Nội dung thực hiện

### 1. Sơ đồ thực hiện

| TT | Trình tự thực hiện | Biểu mẫu | Trách nhiệm |
|---|---|---|---|
| 1 | Yêu cầu HĐKP | | |
| 2 | Mở phiếu yêu cầu HĐKP | BM.HD.03.01 | Lãnh đạo các đơn vị |
| 3 | Xem xét | BM.HD.03.01 | Ban ISO |
| 4 | Phân tích yêu cầu HĐKP | BM.HD.03.01 | Ban ISO<br>Trưởng bộ phận liên quan |
| 5 | Đề ra biện pháp KP | BM.HD.03.01 | Ban ISO<br>Trưởng bộ phận liên quan |
| 6 | Thực hiện, theo dõi HĐKP | BM.HD.03.01 | Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện ISO |
| 7 | - Kiểm tra + | BM.HD.03.01 | Ban ISO |
| 8 | Đóng Phiếu | BM.HD.03.01 | Ban ISO |

### 2. Diễn giải sơ đồ

**a) 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 các cá nhân.
- Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.

- Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.
- Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.
- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.
- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.
- Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL.
- Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.
- Các thông tin các bên có liên quan khác (cải tiến).
- Các bài học kinh nghiệm (cải tiến).

**b) Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục**

Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trưởng đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở *"phiếu yêu cầu hành động khắc phục"* có tại Phụ lục kèm theo, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.HD.03.01 và báo cáo Lãnh đạo Trường.

*Hành động khắc phục được thực hiện khi:*

- Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của đơn vị, không đáp ứng chính sách chất lượng.

- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.

- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.

- Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.

- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.

- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.

- Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.

**c) Ban ISO xem xét**

*"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"* có tại phụ lục BM.HD.03.01 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét.

**d) Phân tích yêu cầu khắc phục**

Ban ISO yêu cầu các đơn vị, bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.

Đề ra biện pháp thực hiện HĐKP như sau:

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu HĐKP, Ban ISO chỉ định rõ các đơn vị, bộ phận và 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.HD.03.01.

Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện HĐKP.

**e) 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 triển khai có hiệu quả.

Đối với các HĐKP 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 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 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 cơ quan biết.

**f) Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục**

Đúng thời hạn đã đề ra trong *"phiếu yêu cầu hành động khắc phục"* lãnh đạo cơ quan (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

**g) Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục**

Ban 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 cơ quan xem xét cho ý kiến giải quyết.

**VI. Biểu mẫu thực hiện**

| STT | Ký hiệu biểu mẫu | Tên biểu mẫu |
|---|---|---|
| 1 | BM.HD.03.01 | Phiếu yêu cầu HĐKP |

## VII. Hồ sơ lưu

| STT | Tên hồ sơ | Trách nhiệm lưu | Thời gian lưu |
|---|---|---|---|
| 1 | Phiếu yêu cầu HĐKP | **Ban ISO** | **3 năm** |

**Phụ lục**

UBND TỈNH KON TUM
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM**

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

# PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

**1. Đơn vị lập:** …….

**2. Nội dung:**

……
……
……..

**Người mở**

**3. Nguyên nhân và biện pháp**:

……
……
……..

**4. Người thực hiện:** **Duyệt**

**5. Thời gian hoàn thành:**

**6. Kết quả thực hiện:**

……
……
……..

Đạt: ☐ Không đạt: ☐ Số phiếu mới: ----------

*Ngày.....tháng.....năm.....* **Người kiểm tra**