



BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN

## QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

Mã hiệu : QT.04.HT

Ngày ban hành : 18/11/2011

Lần sửa đổi : 00

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Bùi Thị Hiền	Nguyễn Thị Hồng Mai	Lê Bá Anh
Vị trí	Chuyên viên Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Trưởng Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Phó Cục trưởng
Ký tên	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã hiệu: QT.04.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 1/4

### 1. MỤC ĐÍCH :

Quy trình này quy định một phương pháp thống nhất trong toàn Cục về trách nhiệm, quyền hạn và các bước xử lý công việc không phù hợp.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG :

Quy trình này áp dụng với tất cả các phòng/ban thuộc Cục.

### 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO/VIỆN DẪN :

- Sổ tay chất lượng của Cục
- Quy trình duy trì và cải tiến HTQLCL.

### 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT:

- Định nghĩa:

+ Sự không phù hợp (KPH): Là sự không đáp ứng một yêu cầu. KPH đối với hệ thống quản lý là việc không đáp ứng các quy định, đối với công việc là công việc không hiệu quả, không đạt chất lượng.

+ Sự không phù hợp bất thường: Sự không phù hợp chưa từng xảy ra hay rất ít xảy ra và không thể khắc phục bằng biện pháp thông thường

+ Sự không phù hợp thông thường: Sự không phù hợp thường xảy ra có thể khắc phục bằng biện pháp thông thường.

- Viết tắt:

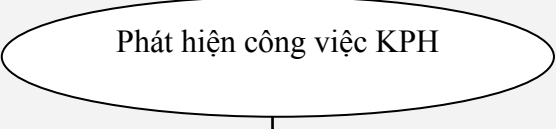
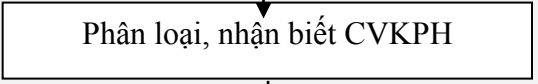
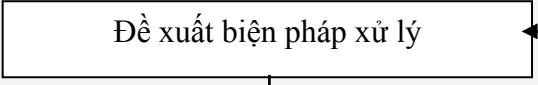
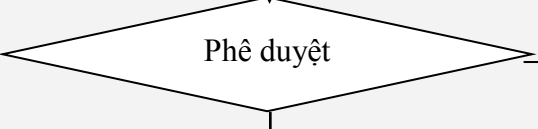
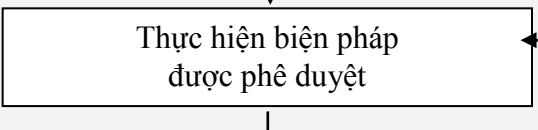
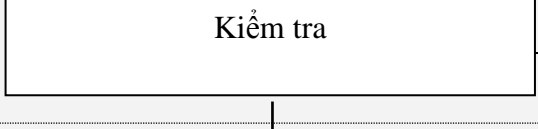
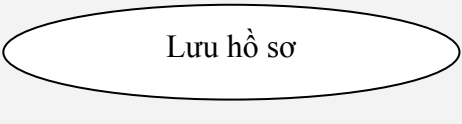
+ Sử dụng các từ viết tắt được định nghĩa trong sổ tay chất lượng.

+ CVKPH: Công việc không phù hợp.

	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã hiệu: QT.04.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 2/4

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1. LƯU ĐỒ, QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
Tất cả CBNV		5.2.1
Người phát hiện		5.2.2 BM.HT.04.01
Phòng được phân công		5.2.3
Lãnh đạo Cục/QMR		5.2.4
Phòng được phân công		5.2.5
Phòng được phân công		5.2.6
Các bộ phận liên quan		5.2.7

### 5.2. MÔ TẢ CHI TIẾT:

#### 5.2.1. Phát hiện CVKPH

Tất cả cán bộ nhân viên của Cục đều có trách nhiệm phát hiện công việc không phù hợp trong quá trình:

	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã hiệu: QT.04.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 3/4

- Khi có sự cố xảy ra trong các quá trình tác nghiệp của Cục
- Sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá.
- Khiếu nại của các tổ chức hoặc công dân.
- Thống kê và phân tích số liệu.

#### **5.2.2. Phân loại, nhận biết CVKPH**

Trong các quá trình, nếu có công việc KPH phát sinh thì người phát hiện phải có trách nhiệm thông báo cho người phụ trách và ghi vào Báo cáo sự không phù hợp theo [BM.HT.04.01](#). Tùy theo mức độ không phù hợp của công việc để phân cấp xử lý tại hiện trường hoặc chuyển về cho lãnh đạo Phòng có trách nhiệm.

#### **5.2.3. Đề xuất biện pháp xử lý**

Dựa trên báo cáo đã được lập, Phòng liên quan cùng với các nhân viên được phân công đề xuất biện pháp xử lý sự không phù hợp.

#### **5.2.4. Phê duyệt**

QMR hoặc Cục trưởng xem xét các biện pháp xử lý được đề xuất và phê duyệt;

#### **5.2.5. Thực hiện biện pháp xử lý được phê duyệt**

- Đối với sự không phù hợp thông thường, Phòng chịu trách nhiệm về công việc đó tiến hành làm lại hay sửa chữa. Người được giao nhiệm vụ thực hiện xử lý công việc không phù hợp, phải xác định nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cũng như dự kiến thời hạn hoàn thành, điền vào mục 2 của mẫu [BM.HT.04.01](#). Sau đó trình Lãnh đạo Cục sẽ phê duyệt vào mục 2 của mẫu [BM.HT.04.01](#), người thực hiện ký tên vào mục 2 của mẫu đó.

- Các hình thức xử lý đối với CVKPH

+ Trước hết, CVKPH phải được người có thẩm quyền xem xét;

+ Sau khi xem xét có thể giải quyết theo các hướng sau:

- Có thể để nguyên trạng vì lỗi nhẹ, không ảnh hưởng đến chất lượng hoặc tiến hành sửa chữa sự không phù hợp, sau khi tiến hành sửa chữa phải kiểm tra lại;
- Loại bỏ. Nếu không áp dụng được các biện pháp trên phải tiến hành loại bỏ;

- Đối với những công việc không phù hợp bất thường, cần thiết tránh tái diễn hoặc xảy ra, Phòng chịu trách nhiệm phối hợp với các Phòng liên quan tổ chức xem xét công việc không phù hợp và lập phiếu yêu cầu KPPN (nếu cần).

	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Mã hiệu: QT.04.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 4/4

- Khi công việc, dịch vụ hành chính không phù hợp đã được chuyển giao mà phát hiện ra sự KPH thì căn cứ theo tình hình thực tế lãnh đạo của Cục sẽ có biện pháp xử lý thích hợp.

#### **5.2.6. Kiểm tra và xác nhận lại**

Các điểm KPH sau khi xử lý phải được các trưởng bộ phận liên quan, QMR hoặc người được phân công kiểm tra xác nhận tình trạng xử lý theo mục 4 của [BM.HT.04.01](#).

Sau khi kiểm tra, kết quả thực hiện chưa đạt được yêu cầu đặt ra, chưa loại bỏ được sự KPH, thì người kiểm tra phải lập một báo cáo KPH mới.

Các bộ phận được phân công thực hiện các biện pháp xử lý có trách nhiệm ghi vào sổ theo dõi hành động khắc phục phòng ngừa, xử lý công việc không phù hợp theo [BM.HT.04.02](#)

#### **5.2.7. Lưu hồ sơ**

Lưu hồ sơ theo quy định của mục 6 nêu dưới đây.

### **6. HỒ SƠ**

<b>TT</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Mã hiệu</b>	<b>Nơi lưu</b>	<b>Thời gian lưu</b>
1	Báo cáo sự không phù hợp	BM.HT.04.01	Thư ký ISO, các Phòng	03 năm
2	Sổ theo dõi kết quả xử lý công việc không phù hợp	BM.HT.04.02	Thư ký ISO, các Phòng	03 năm

### **7. PHỤ LỤC**

- [BM.HT.04.01](#) – Báo cáo sự không phù hợp
- [BM.HT.04.01](#) – Sổ theo dõi kết quả xử lý công việc không phù hợp

