

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT BÌNH ĐỊNH
CHI CỤC KIỂM LÂM

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

Mã hiệu : HD.04.MH

Lần ban hành : 02

Ngày : 27/3/2023

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thu Thủy	Nguyễn Thị Anh Nguyên	Lê Đức Sáu
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Chi cục trưởng, Phó Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Phó Chi cục trưởng phụ trách, Trưởng Ban chỉ đạo ISO
Chữ ký		 	

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	HƯỚNG DẪN	Mã hiệu: HD.04.MH
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 27/3/2023
		Trang: 3/6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý sự không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân hoặc trong quá trình đánh giá nội bộ; thực hiện các hành động khắc phục để sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng. Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các phòng thuộc Chi cục.
- 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 của Chi cục.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO/VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- 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.

4.2. Các từ viết tắt

- KPH: Không phù hợp.
- HDKP: Hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	HƯỚNG DẪN	Mã hiệu: HD.04.MH
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 27/3/2023
		Trang: 4/6

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ các bước thực hiện

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
Mọi công chức	Phát hiện sự KPH	BM.01.HD.04
Lãnh đạo phòng	Xem xét, điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	BM.01.HD.04
Lãnh đạo Chi cục	Phê duyệt HĐKP	BM.01.HD.04
Công chức được phân công	Thực hiện HĐKP	BM.01.HD.04
Ban chỉ đạo ISO (Thư ký ISO)	Xem xét kết quả	BM.01.HD.04
	Lưu hồ sơ	BM.01.HD.04

5.2. Diễn giải các bước thực hiện

5.2.1 Phát hiện sự KPH

Tất cả công chức của Chi cục đều có trách nhiệm phát hiện sự không phù hợp trong quá trình:

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

Người phát hiện phải có trách nhiệm thông báo cho người phụ trách và ghi vào phiếu kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục theo BM.01.HD.04. Tùy theo mức độ của sự không phù hợp để phân cấp xử lý tại hiện trường hoặc chuyển về cho lãnh đạo Phòng có trách nhiệm.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	HƯỚNG DẪN	Mã hiệu: HD.04.MH
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 27/3/2023
		Trang: 5/6

5.2.3. Điều tra nguyên nhân đề xuất hành động khắc phục

Dựa trên báo cáo đã được lập, lãnh đạo Phòng liên quan phải xác định nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục cũng như dự kiến thời hạn hoàn thành, điền vào biểu mẫu BM.01.HD.04. Sau đó trình Lãnh đạo Chi Cục phê duyệt.

5.2.4. Phê duyệt

Lãnh đạo Chi cục xem xét các biện pháp khắc phục được đề xuất và phê duyệt.

5.2.5. Thực hiện hành động khắc phục được phê duyệt

Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. Sau khi hoàn thành chuyển kết quả cho Ban chỉ đạo ISO để kiểm tra và xác nhận.

5.2.6. Kiểm tra và xác nhận

Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện, ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào BM.01.HD.04

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

6. BIỂU MẪU

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu	Nội dung
1	Phiếu kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	BM.01.HD.04	 Phiếu KS sự KHP và HĐKP.docx

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	BM.01.HD.03	Thư ký ISO	01 năm

Lưu ý: Hồ sơ được lưu tại phòng xử lý chính, trực tiếp. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	HƯỚNG DẪN	Mã hiệu: HD.04.MH
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 27/3/2023
		Trang: 6/6

BM. 01.HD.04

PHIẾU KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Phòng có công việc không phù hợp:

1. Mô tả sự không phù hợp:.....

Ngày:/...../.....

Người báo cáo

2. Phân tích nguyên nhân:.....

3. Biện pháp khắc phục:

Nội dung	Người thực hiện	Ngày hoàn thành

Lãnh đạo Chi cục phê duyệt	Lãnh đạo Phòng	Người thực hiện

4. Kết quả, xác nhận

☐ Kết quả đạt yêu cầu

☐ Kết quả chưa đạt yêu cầu

☐ Tiếp theo cần tiến hành thêm các công việc sau:

1.....

2.....

3.....

Ngày ____/____/____

Người kiểm tra