

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

- Mục đích:** Qui định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục và phòng ngừa đối với hệ thống quản lý của Trường nhằm ngăn ngừa sự không phù hợp lặp lại hoặc không phù hợp tiềm ẩn.
- Phạm vi:** Áp dụng để khắc phục và phòng ngừa có hiệu quả sự không phù hợp của các quá trình trong Trường.
- Nội dung Qui trình:**

Người thực hiện	Nội dung	Cách thực hiện
Trưởng Phòng, Khoa, Giám đốc Trung tâm	Xác định các vấn đề cần KP/PN	1. Phát hiện sự không phù hợp lặp lại, khiếu nại của khách hàng, học sinh, giáo viên, nhân viên hoặc sự không phù hợp tiềm ẩn thu thập từ các quá trình như: phản hồi của sinh viên cũ, phân tích thống kê kết quả học tập của Sinh viên, các báo cáo thăm dò ý kiến học viên, ý kiến của Doanh nghiệp ... có ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín của Trường, lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục/ phòng ngừa và trình cho Đại diện lãnh đạo.
Đại diện lãnh đạo (ĐDLĐ)	Cập nhật	2. Cập nhật vào sổ theo dõi hành động khắc phục/ phòng ngừa, Ghi chú: ĐDLĐ có thể phát hành phiếu
Trưởng Phòng, Khoa, Giám đốc Trung tâm	Phân tích nguyên nhân	3. Phân công Trưởng Phòng, Khoa Giám đốc Trung tâm liên quan thực hiện 4. Sử dụng biểu đồ xương cá hoặc kỹ thuật hỏi 5 lần tại sao để tìm nguyên nhân.
Ban Giám hiệu	Xem xét	5. Đưa ra giải pháp khắc phục/phòng ngừa tương ứng 6. Đánh giá mức độ cần thiết phải thực hiện hành động khắc phục / phòng ngừa và phân công người thực hiện
Trưởng Phòng/ Khoa, Giám đốc Trung tâm	Thực hiện	7. Thực hiện theo biện pháp đã duyệt và ghi kết quả vào phiếu
ĐDLĐ	Đánh giá	8. Đánh giá mức độ hiệu quả và cập nhật kết quả vào sổ theo dõi hành động khắc phục phòng ngừa 9. Nếu hành động khắc phục phòng ngừa không hiệu quả, yêu cầu thực hiện từ bước 4
	Tổng hợp	10. Tổng hợp khuynh hướng các hành động khắc phục, phòng ngừa để làm cơ sở xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo

- 4. Biểu mẫu:**
- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa
 - Sổ theo dõi hành động khắc phục / phòng ngừa

Trưởng phòng
Hành chính Tổng hợp

Hiệu Trưởng

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA

Khắc phục

Số:
 Phòng ngừa

1. Mô tả sự không phù hợp:

Người báo cáo:

Ngày:

2. Phân tích nguyên nhân:

Người phân tích:

Ngày:

3. Biện pháp khắc phục/ phòng ngừa:

Nội dung	Người thực hiện	Ngày hoàn thành

4. Xem xét:

Ban Giám Hiệu :

Ngày:

5. Xác nhận:

Đạt

Không đạt

Chưa hoàn tất

Nhận xét:

Người xác nhận:

Ngày:

SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC / PHÒNG NGỪA

Số	Ngày phát hiện	Nội dung chính cần khắc phục/ phòng ngừa	Phòng Khoa, Trung tâm thực hiện	Ngày hoàn thành	Ngày kiểm tra	Kết quả	Ghi chú