

QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ
CẢI TIẾN

MÃ SỐ: QT - 05

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
 Nguyễn Thị Minh Nguyệt	 PHÓ HIỆU TRƯỞNG Văn Thị Hồng Hạnh	  HIỆU TRƯỞNG Hoàng Thị Hiếu

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

THEO DÕI PHÂN PHỐI

☐	Ban Giám hiệu	☐	
☐	Tổ Văn phòng	☐	
☐	Tổ Chuyên môn 1	☐	
☐	Tổ Chuyên môn 2	☐	

1. MỤC ĐÍCH

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

**QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN**

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

Quy định các bước tổ chức triển khai xử lý triệt để nguyên nhân sự không phù hợp, các sự cố phát sinh nghiêm trọng ảnh hưởng đến hệ thống của Trường, bao gồm cả các phản hồi của cơ quan hữu quan, khiếu nại, kiến nghị của phụ huynh, học sinh, những sự không phù hợp phát hiện được qua đánh giá nội bộ định kỳ nhằm đảm bảo khắc phục, cải tiến hiệu quả.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra, khiếu nại phản hồi, các sự không phù hợp nặng qua đánh giá nội bộ.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 (điều khoản 10.2)

Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Hành động khắc phục: Hoạt động cần thiết để loại trừ sự không phù hợp và nguyên nhân của sự không phù hợp đã phát hiện.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý: Ban Giám hiệu nhà trường căn cứ: ✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp. ✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của cơ quan hữu quan, khiếu nại, kiến nghị của phụ huynh, học sinh ✦ 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.	Ban Giám hiệu Các tổ chuyên môn	Khi có phát sinh sự không phù hợp	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bản, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

**QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN**

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

	✦ Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó nhưng chưa đảm bảo. ✦ Các thông tin các bên có liên quan khác. Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến). Tổ chức đánh giá mức độ nghiêm trọng và mở phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01, các tổ chuyên môn triển khai phân tích chặt chẽ nguyên nhân (khách quan lẫn chủ quan), tương ứng với một nguyên nhân cụ thể phải đưa ra hành động khắc phục sâu sắc và triệt để.			
2	Xem xét, phê duyệt hành động khắc phục, cải tiến Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến sau được mở và đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể được trình Hiệu trưởng (hoặc người được ủy quyền) xem xét và phê duyệt: + Trường hợp biện pháp đưa ra khả thi, đảm bảo đúng pháp luật, tiến độ khắc phục, Hiệu trưởng phê duyệt và chuyển các tổ chuyên môn có liên quan xử lý. + Ngược lại, nếu không đảm bảo các tổ chuyên môn có trách nhiệm điều chỉnh phù hợp.	Ban Giám hiệu Các tổ chuyên môn	Sau khi đưa ra biện pháp khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01
3	Tổ chức thực hiện: Căn cứ các biện pháp khắc phục được phê duyệt, các tổ chuyên môn có liên quan tiến hành từng bước thực hiện, điều	Các tổ chuyên môn	Theo đúng chỉ đạo	

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN		Mã số	QT-05												
		Ngày ban hành	26/8/2024												
		Lần ban hành	01												
		Lần sửa đổi	00												
	chỉnh, cải tiến nhằm loại bỏ triệt để nguyên nhân của sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra														
4	Kiểm tra việc thực hiện Thư ký ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục, tổ chức kiểm tra chặt chẽ và đánh giá trực tiếp trên BM-05-01. Những trường hợp chưa đạt yêu cầu mở phiếu mới và thực hiện hành động khắc phục triệt để báo cáo Ban giám hiệu.	Thư ký ban chỉ đạo	Sau khi hoàn thành khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01											
6. BIỂU MẪU Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến BM-05-01															
7. HỒ SƠ LƯU <table><tr><th>TT</th><th>Nội dung hồ sơ</th><th>Đơn vị lưu trữ</th><th>Thời gian lưu</th></tr><tr><td>1</td><td>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến</td><td rowspan="2">Thư ký Ban chỉ đạo ISO</td><td>03 năm</td></tr><tr><td>2</td><td>Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình thực hiện khắc phục và cải tiến</td><td>03 năm</td></tr></table>					TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu	1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	03 năm	2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình thực hiện khắc phục và cải tiến	03 năm
TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu												
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	03 năm												
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình thực hiện khắc phục và cải tiến		03 năm												
Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu															
Mã số: QT-05		Ngày ban hành: 26/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 5/5											