|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI  **ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI** | | |  |
|  | **QUY TRÌNH**  **KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP** | | |  |
|  | | **MÃ SỐ:**  **NGÀY HIỆU LỰC** | **: QTC-04**  **: /10/2017** | |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Soạn thảo** | **Xem xét** | **Phê duyệt** |
|  |  |  |
| Phạm Thị Minh  Phó Trưởng phòng KT-ĐBCLGD | Ngô Hải Chi  Trưởng phòng KT-ĐBCLGD | Bùi Văn Quân  Hiệu trưởng |

**BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ngày sửa đổi** | **Nội dung thay đổi** | | **Phê duyệt** | | **Ngày hiệu lực** |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
| ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI** | | | | | | |
| logo truong | | **QUY TRÌNH**  **KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP** | | Mã số: QTC-04 | | |
| Lần ban hành: 01 | | |
| Ngày có hiệu lực: /10/2017 | | |
| Tổng số trang: 04 | | |

**1. Mục đích:**

- Quy định rõ trách nhiệm & quyền hạn trong việc xử lý các sự không phù hợp trong đào tạo tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội .

- Theo dõi, thống kê các sự không phù hợp trong quá trình đào tạo nhằm đưa ra các giải pháp khắc phục, phòng ngừa.

**2.** P**hạm vi, đối tượng áp dụng**:

- Quy trình này được thiết lập nhằm quy định thống nhất trình tự kiểm soát Sản phẩm/Dịch vụ không phù hợp của Trường Đại học Thủ đô Hà Nội.

- Áp dụng cho công tác kiểm soát Sản phẩm/Dịch vụ không phù hợp của các đơn vị thuộc Nhà trường.

- Quy trình này chỉ quy định việc kiểm soát và xử lý đối với những hồ sơ, tài liệu, công việc không phù hợp so với quy định, không áp dụng đối với việc xử lý trách nhiệm để xảy ra sai sót.

**3. Tài liệu viện dẫn:**

- Luật Giáo dục Đại học; Điều lệ Trường Đại học; các Quy chế/Quy định liên quan đến hoạt động đào tạo của Trường …

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

**4. Khái niệm:**

- Sản phẩm không phù hợp (KPH) là sản phẩm không đáp ứng yêu cầu của :

* + Các quy định, luật định của các cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động giảng dạy của Trường như: Luật Giáo dục, các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
  + Hệ thống văn bản thuộc HTQLCL của Trường bao gồm các yêu cầu, quy định về hoạt động tác nghiệp của các đơn vị để kiểm soát quá trình và/hoặc các sản phẩm giáo dục của các đơn vị, phòng, ban, khoa, TT…
* Sản phẩm giáo dục là kết quả của các quá trình trong HTQLCL của Trường:
  + Quá trình xác định nhu cầu đào tạo;
  + Quá trình thiết kế, phát triển giáo trình, chương trình đào tạo;
  + Quá trình tuyển sinh;
  + Quá trình xây dựng kế hoạch đào tạo;
  + Quá trình tổ chức, thực hiện đào tạo;
  + Quá trình quản lý nghiên cứu khoa học;
  + Quá trình tổ chức, kiểm tra, thi, đánh giá đào tạo;
  + Quá trình đo lường hài lòng của sinh viên;
  + Quá trình quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị (Phòng học, phòng chức năng, bàn học, …);
  + Quá trình mua hàng, thuê dịch vụ phục vụ công tác giảng dạy (trang thiết bị giáo dục; tuyển dụng, quản lý giảng viên thỉnh giảng, cộng tác viên,…).

**5. Nội dung**

*5.1. Lưu đồ:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Trình tự công việc** | **Hồ sơ/Biểu mẫu** |
| CBGV/Trưởng các đơn vị/Các Đoàn đánh giá nội bộ | Phát hiện và ghi nhận các sản phẩm không phù hợp | Phiếu ghi nhận các sản phẩm không phù hợp  BM.QTC-03.02 |
| Trưởng các đơn vị/Các Đoàn đánh giá nội bộ | Đề xuất biện pháp xử lý | Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa BM.QTC-03.04 |
| Trưởng đơn vị liên quan/Cán bộ được phân công | Hành động khắc phục/phòng ngừa | Kết quả đánh giá sau khi khắc phục/phòng ngừa |
| Phòng KT-ĐBCLGD/Các Đoàn đánh giá nội bộ | Tổng hợp, báo cáo | Báo cáo |

*5.2. Mô tả chi tiết quy trình:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung công việc** | **Thời gian** | **Trách nhiệm** | **Hồ sơ/Biểu mẫu** |
| **1** | **Phát hiện và ghi nhận các sản phẩm không phù hợp:**  Trong quá trình đào tạo nếu:  - CBGV phát hiện các sản phẩm không phù hợp thì báo cáo Trưởng đơn vị quản lý trực tiếp. Trưởng đơn vị ghi nhận sự không phù hợp để phối hợp với các đơn vị liên quan giải quyết  - Các Đoàn đánh giá nội bộ phát hiện các sản phẩm không phù hợp thì ghi nhận để phối hợp với các đơn vị liên quan giải quyết | Trong quá trình đào tạo | CBGV/Trưởng các đơn vị/ Các Đoàn đánh giá nội bộ | Phiếu ghi nhận các sản phẩm không phù hợp QTC-03.02 |
| **2** | **Đề xuất biện pháp xử lý:**  - Đối chiếu với quy định, hướng dẫn để xem xét nội dung của sản phẩm không phù hợp.  - Phân tích nguyên nhân và đề ra hướng khắc phục/phòng ngừa.  - Dự kiến phương án xử lý sản phẩm không phù hợp được phát hiện, gồm: Thực hiện khắc phục/Sửa chữa và cho phép sử dụng/Loại bỏ | 1-3 ngày | Trưởng các đơn vị/Các Đoàn đánh giá nội bộ | Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa  QTC-03.04 |
| **3** | **Hành động khắc phục/phòng ngừa**  Đối với sự không phù hợp nghiêm trọng hoặc các sự không phù hợp mang tính hệ thống (lặp đi, lặp lại nhiều lần) cần tiến hành phân tích nguyên nhân gốc, hoạch định giải pháp khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp (tham chiếu quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa) | Không quá 1 tháng | Trưởng đơn vị liên quan/Cán bộ được phân công | Kết quả đánh giá sau khi khắc phục/phòng ngừa |
| **5** | **Thống kê & báo cáo:**  Thống kê, viết báo cáo công tác kiểm soát các sự việc không phù hợp trong đào tạo tại cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng | Hàng năm | Phòng KT-ĐBCLGD/ Các Đoàn đánh giá nội bộ | Báo cáo |

1. **Lưu hồ sơ:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên Hồ sơ** | **Mã hiệu** | **Nơi lưu trữ** | **Thời gian lưu** |
| 1 | Phiếu ghi nhận các sản phẩm không phù hợp | BM.QTC-03.02 | Các đơn vị | 5 năm |
| 2 | Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa | BM.QTC-03.04 | Các đơn vị | 5 năm |
| 3 | Báo cáo các sự việc không phù hợp trong đào tạo |  | Phòng KT-ĐBCLGD | 5 năm |