|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI** |  |
|  | **QUY TRÌNH****KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA** |  |
|  | **MÃ SỐ:** **NGÀY HIỆU LỰC** | **: QTC-05****: /10/2017** |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Soạn thảo** | **Xem xét** | **Phê duyệt** |
|  |  |  |
| Phạm Thị MinhPhó Trưởng phòng KT-ĐBCLGD | Ngô Hải ChiTrưởng phòng KT-ĐBCLGD | Bùi Văn QuânHiệu 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****KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA** | Mã số: QTC-05 |
| Lần ban hành: 02 |
| Ngày hiệu lực: /10/2017 |
| Tổng số trang: 03 |

**1. Mục đích:**

Quy định rõ trình tự thực hiện hành động khắc phục & phòng ngừa nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp và phải xem xét lại hiệu lực của hành động khắc phục đã thực hiện.

**2.** P**hạm vi, đối tượng áp dụng**: Các sản phẩm không phù hợp trong các hoạt động đào tạo của Nhà trường

**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 và các từ viết tắt:**

**4.1. Khái niệm**

* **Biện pháp khắc phục:** là các biện pháp cần thực hiện nhằm xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý và giảng dạy và hệ thống chất lượng của Nhà trường nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.
* **Biện pháp phòng ngừa**: là các biện pháp cần thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân có thể gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý và giảng dạy, và hệ thống chất lượng của Nhà trường thông qua dự báo, phân tích số liệu… nhằm ngăn ngừa chúng xuất hiện.
* **Ý kiến cải tiến**: là các ý kiến cải tiến đóng góp cho việc ngày càng hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng và phương thức tiến hành trong các hoạt động của Nhà trường nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác quản lý và giảng dạy.

**4.2. Các từ viết tắt**

* KPPN: Khắc phục, phòng ngừa.
* ĐGNB: Đánh giá nội bộ.
* BGH: Ban Giám Hiệu

**5. Nội dung**

*5.1. Lưu đồ:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Trình tự công việc** | **Hồ sơ/Biểu mẫu** |
| - Đoàn ĐGNB- Trưởng các đơn vị | Lưu Hồ sơKiểm tra và xác nhận sự không phù hợpTổ chức thực hiện kế hoạch KPPN | Phiếu yêu cầu KPPNBM.QTC-03.04 |
| - Đoàn ĐGNB- Trưởng các đơn vị | Phân tích nguyên nhân và đề xuất biện pháp, kế hoạch KPPN |  |
| Đơn vị có sự không phù hợp |  |  |
| - Thành viên Đoàn ĐGNB- Trưởng các đơn vị | Kiểm tra, xác nhận hiệu lực của hành động KPPN |  |
| - P.KT -ĐBCLGD- Đơn vị có sự không phù hợp |  | Báo cáo kết quả khắc phục sự không phù hợp trong đào tạo |

*5.2. Mô tả chi tiết quy trình:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung công việc** | **Thời gian** | **Trách nhiệm** | **Hồ sơ/Biểu mẫu** |
| 1 | Định kỳ hàng năm, phòng Khảo thí – ĐBCLGD tham mưu cho Hiêu trưởng về việc tổ chức đánh giá nội bộ việc thực hiện hệ thống QLCL của Nhà trường để phối hợp với các đơn vị phát hiện và xác nhận các sản phẩm không phù hợp vào Phiếu yêu cầu KPPN.  | Tháng 9 hàng năm | Đoàn ĐGNBTrưởng các đơn vị | Phiếu yêu cầu KPPNBM.QTC-03.04 |
| 2 | Các đơn vị có sự không phù hợp phân tích nguyên nhân và đề xuất các biện pháp và kế hoạch khắc phục/phòng ngừa các sản phẩm không phù hợp, chuyển về Đoàn ĐGNB để lên kế hoạch kiểm tra, xác nhận hiệu lực của hành động KPPN | 3 ngày làm việc, kể từ ngày lập Phiếu KPPN | Đoàn ĐGNBTrưởng các đơn vị |  |
| 3 | Các đơn vị có sự không phù hợp thực hiện hành động theo kế hoạch đã lập nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp.  | Không quá 1 tháng | Đơn vị có sự không phù hợp |  |
| 4 | - Thành viên Đoàn ĐGNB được phân công phối hợp với đơn vị có sự không phù hợp tổ chức xem xét lại hiệu lực của hành động khắc phục đã thực hiện.- Ghi nhận kết quả thực hiện vào phiếu KPPN  | Theo thời gian ghi trong Phiếu KPPN | Thành viên Đoàn ĐGNBTrưởng các đơn vị |  |
| 5 | Các đơn vị có sự không phù hợp và phòng Khảo thí – ĐBCLGD có trách nhiệm báo cáo BGH và lưu giữ các hồ sơ liên quan |  | Phòng KT -ĐBCLGDĐơn vị có sự không phù hợp | Báo cáo kết quả khắc phục sự không phù hợp trong đào tạo |

1. **Lưu hồ sơ:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên Hồ sơ** | **Mã hiệu** | **Nơi lưu trữ** | **Thời gian lưu** |
| 1 | Phiếu yêu cầu khắc phục/phòng ngừa | BM.QTC-03.04 | Các đơn vị | 5 năm |
| 2 | Báo cáo kết quả khắc phục sự không phù hợp trong đào tạo |  | Phòng KT-ĐBCLGD | 5 năm |