

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

I. MỤC ĐÍCH:

Quy định thống nhất phương pháp 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.

II. QUY TRÌNH CHI TIẾT:

1. Lưu trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phát hiện, xác định các vấn đề cần KP/PN	Trưởng phòng, Khoa, GD Trung tâm
2	Cập nhật	Đại diện lãnh đạo
3	Phân tích nguyên nhân	Trưởng phòng, Khoa, GD Trung tâm
4	Xem xét	Ban Giám hiệu
5	Thực hiện	Trưởng phòng, Khoa, GD Trung tâm
6	Đánh giá	Đại diện lãnh đạo
7	Tổng hợp	Đại diện lãnh đạo


2. Mô tả chi tiết:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<p>Phát hiện, xác định các vấn đề cần KP/PN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Trưởng các đơn vị
2	<p>Cập nhật:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật vào sổ theo dõi hoạt động khắc phục/phòng ngừa. Ghi chú: ĐDLĐ có thể phát hành phiếu. - Phân công Trưởng đơn vị có liên quan thực hiện. 	Ban Giám hiệu phụ trách
3	<p>Phân tích nguyên nhân:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng biểu đồ xương cá hoặc kỹ thuật hỏi 5 lần tại sao để tìm nguyên nhân. - Đưa ra giải pháp khắc phục/phòng ngừa tương ứng. 	Trưởng các đơn vị
4	<p>Xem xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá mức độ cần thiết phải thực hiện hành động khắc phục /phòng ngừa và phân công người thực hiện. 	Ban Giám hiệu
5	<p>Thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo biện pháp đã được duyệt và ghi nhận kết quả. 	Trưởng các đơn vị
6	<p>Đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá mức độ hiệu quả và cập nhật kết quả vào sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa. - Nếu hành động khắc phục/phòng ngừa không hiệu quả, yêu cầu thực hiện lại từ bước 4 	Ban Giám hiệu phụ trách
7	<p>Tổng hợp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp khuyến hướng các hành động khắc phục/phòng ngừa để làm cơ sở xem xét trong cuộc họp của lãnh đạo. 	Trưởng các đơn vị

III. BIỂU MẪU:

- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa.
- Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa.

Người soạn thảo


Nguyễn Thị Minh Hằng

Ph. Trưởng đơn vị



Nguyễn Thị Thảo Linh

Hiệu trưởng



PGS, TS Võ Văn Thắng