

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

I. Mục đích

Các đơn vị trong toàn trường triển khai thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa nhằm nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và vận hành các hoạt động của Nhà trường nhằm không ngừng nâng cao sự hài lòng của các bên liên quan bên trong nội bộ Trường và bên ngoài Trường.

II. Phạm vi áp dụng

- **Đối tượng tham gia thực hiện:** Toàn bộ các đơn vị và cán bộ viên chức (CBVC) của Nhà trường.
- **Thời gian:** các đơn vị triển khai thực hiện liên tục trong suốt năm học, báo cáo tiến độ/kết quả thực hiện cuối mỗi học kỳ.
- **Các kênh ghi nhận những sự việc không phù hợp (NC):**
 - ✓ Đơn vị tự nhận diện, ghi nhận lại những sự việc NC trong quá trình triển khai chức năng nhiệm vụ của đơn vị và phối hợp với các đơn vị khác thực hiện công việc được giao.
 - ✓ Đơn vị tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động do đơn vị phụ trách thông qua:
 - Chỉ đạo của cấp trên;
 - Các cuộc trao đổi trực tiếp trong hoặc ngoài các buổi họp/hội thảo/hội nghị chính thức, email, điện thoại, phiếu đề xuất hành động khắc phục – phòng ngừa;
 - Các báo cáo: báo cáo khảo sát, báo cáo đánh giá nội bộ, báo cáo tổng kết năm học, báo cáo kết quả kiểm định/đánh giá ngoài, thống kê kết quả đào tạo – nghiên cứu khoa học trên Dashboard;
 - Các cuộc gặp gỡ đối thoại giữa Nhà trường/Khoa với sinh viên (SV), diễn đàn SV, các thùng thư góp ý, phản ánh báo chí, kết luận của thanh tra;
 - Các kênh thông tin khác.
- **Điều kiện áp dụng quy trình:** khi phát hiện có những sự việc bao gồm, nhưng không giới hạn như mô tả trong Bảng 1.

Bảng 1: Mô tả các sự việc cần phải thực hiện hành động khắc phục – phòng ngừa

STT	Nội dung sự việc	Tác động /Ảnh hưởng Hệ quả/Hậu quả
1	- Các sự việc liên quan tới các văn bản quyết định, quy định, quy chế, quy trình, hướng dẫn, chỉ đạo v.v thiếu rõ ràng minh bạch và toàn diện, chậm trễ cập nhật các thông tin mới được hiệu chỉnh/ban hành cho các bên liên quan được biết.	- Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) khó khăn, tốn thời gian, công sức, vật tư trong quá trình CBVC thực hiện công việc.

	<ul style="list-style-type: none"> - CBVC áp dụng/vận dụng sai hoặc không tuân thủ các quy định của Nhà nước, Nhà trường về công tác quản lý CBVC, chế độ, chính sách đối với CBVC (<i>bỏ nhiệm, bỏ nhiệm lại, cho thôi giữ chức vụ, từ chức, miễn nhiệm, chế độ lương thưởng, phụ cấp, trợ cấp, hưu trí, v.v</i>) hoặc đối với SV (<i>quản lý học vụ, học phí, học bổng, chính sách hỗ trợ SV v.v.</i>). - CBVC hoặc SV cố ý không tuân thủ các quy định/quy chế quản lý của Nhà trường, Nhà nước và pháp luật; vi phạm các quy tắc văn hóa ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, đạo đức cá nhân, v.v. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) lãng phí nguồn lực của Nhà trường, gây thiệt hại cho các đối tượng được thụ hưởng v.v. - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) bức xúc, khó chịu trong giao tiếp, ảnh hưởng tới tâm lý, sức khỏe của người khác, v.v
2	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc liên quan tới hoạt động đào tạo: quản lý điểm, chất lượng giảng dạy, quy chế giảng dạy, quy chế thi/đánh giá SV, quản lý cấp phát văn bằng/chứng chỉ, v.v. 	<ul style="list-style-type: none"> Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) ảnh hưởng tới chất lượng đào tạo, uy tín của Nhà trường, thiệt hại cho người thụ hưởng, v.v
3	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc liên quan tới việc quản lý, sử dụng kém hiệu quả các nguồn lực của Nhà trường (<i>nguồn tài chính, nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, các phần mềm/công cụ quản lý .v.v</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) lãng phí và thiệt hại/tồn thất không cần thiết cho Nhà trường.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc liên quan tới vi phạm bản quyền và sở hữu trí tuệ của tổ chức và cá nhân ở trong và ngoài nước, căn cứ vào Luật sở hữu trí tuệ và quy định của Nhà trường. - Các sự việc liên quan tới các lỗi kỹ thuật và việc quản lý sao chép, lưu trữ, bảo mật thông tin/dữ liệu của cá nhân, đơn vị và Nhà trường. 	<ul style="list-style-type: none"> Dẫn đến (tiềm ẩn nguy cơ dẫn đến): - Những tranh chấp/khiếu nại vi phạm pháp lý .v.v ảnh hưởng/thiệt hại tới uy tín tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân/tác giả/chủ sở hữu hoặc cho xã hội. - Thất thoát thông tin/dữ liệu gây những thiệt hại cho cá nhân và tổ chức.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc liên quan tới công bố thông tin không chính xác, thiếu rõ ràng, minh bạch cho các bên liên quan (<i>thông tin chung về Nhà trường, đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, sổ sách thu chi tài chính, v.v</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) ảnh hưởng tới uy tín của Nhà trường, danh dự và nhân phẩm của cá nhân.
6	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc liên quan tới chính sách/quy định/hướng dẫn đảm bảo sức khỏe, an toàn, an ninh, môi trường. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) ảnh hưởng tới việc ra các quyết định quan trọng của Lãnh đạo tác động tới sự tồn tại và phát triển của Nhà trường, v.v.
7	<ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng chông chéo hoặc tồn tại những sơ hở/kẽ hở/lỗ hổng/thiếu kết nối trong các văn bản quy định, triển khai thực thi công việc, quản lý nhân sự, công cụ hỗ trợ (phần cứng và phần mềm), v.v. 	
8	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc NC tái diễn nhiều lần hoặc xảy ra một vài lần nhưng gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, hiệu quả hoạt động và uy tín của Nhà trường. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) hao tổn thời gian, sức lực của CBVC, tiêu hao vật tư , tồn thất trang thiết bị của Nhà trường.
9	<ul style="list-style-type: none"> - Các sự việc nhận được các đơn thư góp ý/đề xuất/khiếu nại/tổ cáo từ CBVC và SV của Nhà trường (<i>những phản hồi cho cùng 01 sự việc hoặc 01 sự việc được phản hồi nhiều lần do chưa được xử lý dứt điểm</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> - Gây (tiềm ẩn nguy cơ gây) các thiệt hại về tài chính, tài

	- Các sự việc cần phải xử lý, khắc phục theo quyết định của thanh tra các cấp, theo sự chỉ đạo của cơ quan chủ quan cấp trên hoặc tương đương.	sản, tính mạng, sức khỏe, tâm lý của cá nhân và/hoặc tổ chức v.v.
10	- Các sự việc khác do Lãnh đạo Nhà trường và Trưởng đơn vị xem xét, quyết định.	

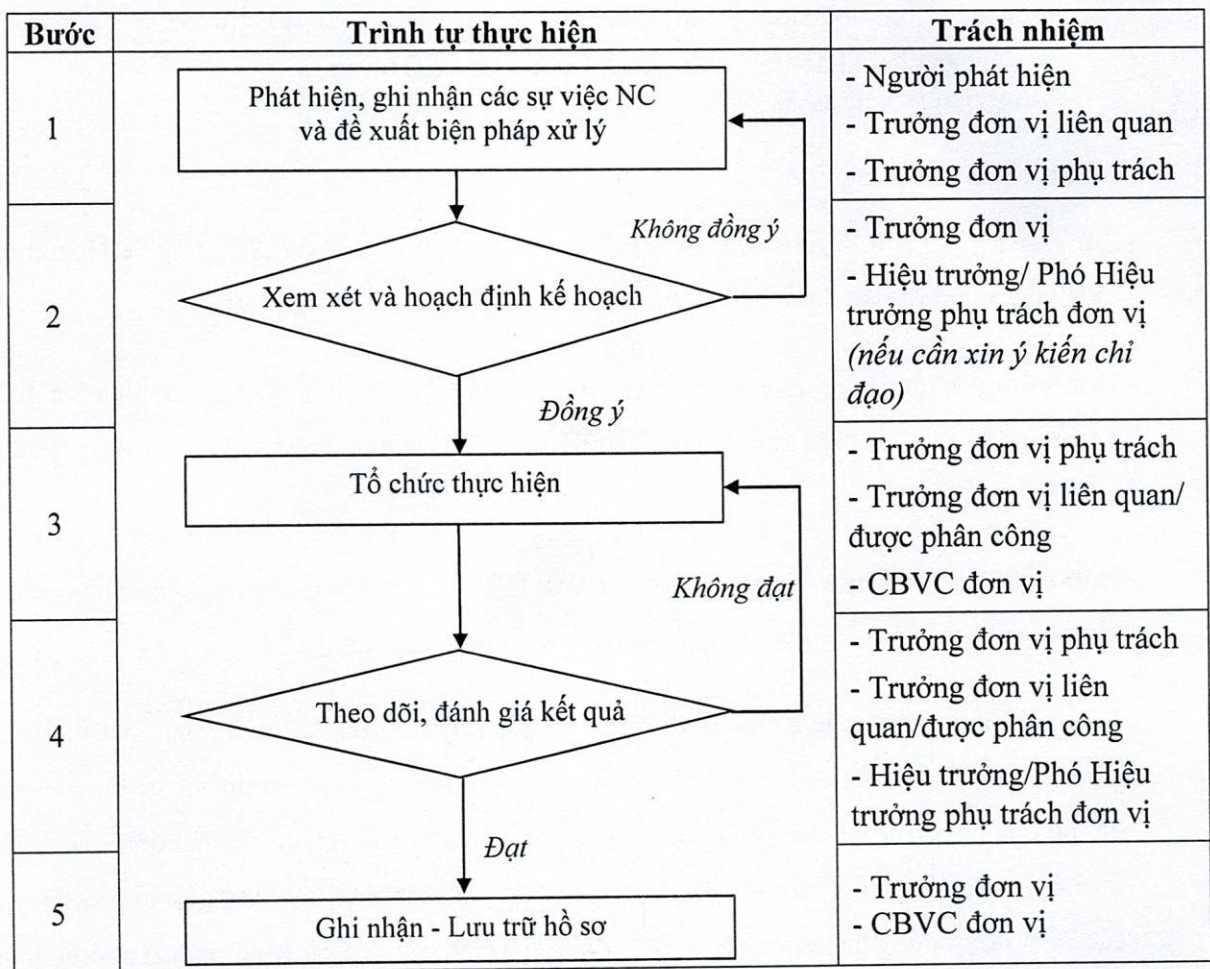
III. Giải thích thuật ngữ

- **Sự việc không phù hợp (nonconformity – NC):** là sự việc không đáp ứng yêu cầu được xem là chuẩn mực (về đặc điểm kỹ thuật, tiêu chuẩn, hoặc sự kỳ vọng, v.v).
- **Hành động khắc phục (corrective action):** là hành động để loại bỏ nguyên nhân và giải quyết các hậu quả của sự việc không phù hợp đã được phát hiện, nhằm ngăn ngừa sự tái diễn của chúng.
- **Hành động phòng ngừa (preventive action):** là hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự việc không phù hợp tiềm ẩn, nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của chúng.
- **Các bên liên quan:** các cá nhân, đơn vị, tổ chức có mối quan hệ liên quan mật thiết với Nhà trường. Đây là những đối tượng tham gia thực hiện công việc chung và sử dụng nguồn lực chung của Nhà trường; có mối quan hệ hợp tác với Nhà trường; có thể tác động và/hoặc đồng thời chịu các tác động và/hoặc thụ hưởng những tiện ích/dịch vụ trực tiếp hoặc gián tiếp bởi các hoạt động của Nhà trường v.v. Đây cũng là nhóm đối tượng (tiềm năng) có khả năng ảnh hưởng hoặc quyết định đến sự tồn tại, phát triển và uy tín của Nhà trường.

Các bên liên quan bao gồm, nhưng không giới hạn những đối tượng sau: toàn bộ cán bộ viên chức và các đơn vị trong nội bộ Trường; các nhà khoa học và chuyên gia, các cơ sở đào tạo, hiệp hội nghề nghiệp và doanh nghiệp ở trong và ngoài nước, sinh viên đang học, sinh viên trao đổi, sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên, các cá nhân và tổ chức thụ hưởng những chương trình thiện nguyện và phục vụ cộng đồng của Nhà trường; cơ quan chủ quản và quản lý tương đương, học sinh và phụ huynh các trường phổ thông, v.v.

IV. Nội dung quy trình

a. Lưu trình



b. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<p>Phát hiện, ghi nhận các điểm NC và đề xuất biện pháp xử lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị xác định các vấn đề cần thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị (Biểu mẫu 1) thông qua: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Đơn vị tự nhận diện, ghi nhận lại những sự việc NC trong quá trình triển khai chức năng nhiệm vụ của đơn vị và phối hợp với các đơn vị khác thực hiện công việc được giao. ✓ Đơn vị ghi nhận phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động do đơn vị phụ trách (xem thêm phần II. Phạm vi áp dụng). - Đơn vị gửi góp ý/đề xuất thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa tới các đơn vị liên quan; lập Phiếu đề xuất thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa nếu cần 	<ul style="list-style-type: none"> - Người phát hiện - Trưởng đơn vị phụ trách - Trưởng đơn vị liên quan

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
	thiết (<i>Biểu mẫu 1</i>) và chuyển tới Trưởng đơn vị có liên quan. - Ghi nhận thông tin sự việc vào Sổ theo dõi hành động khắc phục - phòng ngừa (<i>Biểu mẫu 2</i>).	
2	Xem xét và hoạch định kế hoạch: - Xem xét, đánh giá nội dung yêu cầu khắc phục - phòng ngừa từ người phát hiện/đơn vị yêu cầu; trao đổi với các bộ phận liên quan (<i>nếu cần</i>); xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng/Phó Hiệu trưởng (<i>nếu cần</i>) đối với các hoạt động cần phối hợp với các đơn vị khác. ✓ Nếu đồng ý: Hoạch định giải pháp và kế hoạch thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa (<i>nếu việc khắc phục - phòng ngừa có liên quan đến các đơn vị khác, phải trình Ban Giám hiệu xem xét và phê duyệt</i>). ✓ Nếu không đồng ý: Thông báo rõ lý do cho người phát hiện/đơn vị lập Phiếu đề xuất hành động khắc phục - phòng ngừa.	- Trưởng đơn vị - Hiệu trưởng/ Phó Hiệu trưởng phụ trách đơn vị (<i>nếu cần xin ý kiến chỉ đạo</i>)
3	Tổ chức thực hiện: - Tổ chức thực hiện đối với các hoạt động trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của đơn vị. - Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện (<i>nếu cần hoặc khi có sự chỉ đạo của BGH</i>).	- Trưởng đơn vị phụ trách - Trưởng đơn vị liên quan/ được phân công - CBVC đơn vị
4	Theo dõi, đánh giá kết quả: - Theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa để đảm bảo thực hiện theo đúng kế hoạch đã đề ra. - Đến hết thời hạn thực hiện, Trưởng đơn vị phụ trách và Trưởng các đơn vị liên quan tiến hành đánh giá hiệu quả hành động khắc phục - phòng ngừa, xin ý kiến xác nhận của BGH (<i>nếu cần</i>): ✓ Nếu đạt: Thông báo kết quả cho người phát hiện/đơn vị yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa và tiếp tục thực hiện bước 5. ✓ Nếu không đạt: quay lại thực hiện bước 2.	- Trưởng đơn vị phụ trách - Trưởng đơn vị liên quan/được phân công - Hiệu trưởng/Phó Hiệu trưởng phụ trách đơn vị

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
5	<p>Ghi nhận - Lưu trữ hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân công CBVC cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hành động khắc phục - phòng ngừa của đơn vị (<i>Biểu mẫu 2</i>) để lưu trữ và kịp thời phát hiện ra các sự việc không phù hợp xảy ra thường xuyên/tái diễn nhiều lần. - Lưu trữ hồ sơ minh chứng thực hiện: Phiếu đề xuất hành động khắc phục - phòng ngừa (<i>Biểu mẫu 1 nếu có</i>) và văn bản minh chứng thực hiện/hoàn thành công việc để làm cơ sở cho việc phân tích cải tiến và xem xét của lãnh đạo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đơn vị - CBVC đơn vị

V. Biểu mẫu

1. Biểu mẫu 1: Phiếu đề xuất hành động khắc phục – phòng ngừa.
2. Biểu mẫu 2: Sổ theo dõi hành động khắc phục – phòng ngừa.

Người soạn thảo



ThS. Đinh Thành Ngân

Người xem xét



PGS. TS. Lê Hiếu Giang

Người phê duyệt



PGS. TS. Đỗ Văn Dũng

TÊN ĐƠN VỊ

Số:... /PĐXKPPN-“Tên viết tắt của đơn vị”

PHIẾU ĐỀ XUẤT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA

Kính gửi: “Tên đơn vị tiếp nhận phiếu đề xuất”

1. Mô tả sự việc không phù hợp cần:

Khắc phục

Phòng ngừa

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xác nhận của Trưởng đơn vị

Ngày tháng năm

Người yêu cầu

Ghi chú: nếu người yêu cầu là CBVC của đơn vị thì cần xác nhận của Trưởng đơn vị
Trang 2 dành cho đơn vị tiếp nhận đề xuất thực hiện hành động khắc phục – phòng ngừa

2. Phân tích nguyên nhân:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Xác nhận hướng xử lý: Khắc phục Phòng ngừa

Chưa cần xử lý, tiếp tục theo dõi

4. Kế hoạch thực hiện: Khắc phục Phòng ngừa Cải tiến

STT	Hành động	Trách nhiệm	Thời hạn	
			Từ	Đến

Ghi chú: Nếu hành động khắc phục - phòng ngừa có liên quan đến các đơn vị khác, xem xét trình Ban Giám hiệu phê duyệt

Phê duyệt của Ban Giám hiệu

Ngày tháng năm

Trưởng đơn vị

4. Theo dõi – đánh giá kết quả:

Hành động khắc phục (hoàn thành/chưa hoàn thành):

Hành động phòng ngừa (hiệu quả/chưa hiệu quả):

Đề xuất (nếu có):

.....

Ngày tháng năm

Trưởng đơn vị

SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA

STT	Nội dung đề xuất	Số hiệu phiếu PĐXKPPN/ Tên người-Đơn vị đề xuất	Xác nhận hướng xử lý của đơn vị	Thời gian thực hiện		Kết quả thực hiện	
				Từ	Đến	Hoàn thành/ Hiệu quả	Chưa hoàn thành/ Chưa hiệu quả
1	Ví dụ: Khắc phục sự việc	01/PĐXKPPN/PTCHC	Khắc phục	15/4/20..	15/5/20..	Hoàn thành	
2	Ví dụ: Phòng ngừa sự việc	Nguyễn Văn A – K.KT	Phòng ngừa	15/9/20..	-	Hiệu quả	
3	Ví dụ: Khắc phục và phòng ngừa sự việc	05/PĐXKPPN/PĐBCL	Khắc phục và phòng ngừa	01/01/20..	31/12/20..	Hoàn thành khắc phục	Phòng ngừa chưa hiệu quả
4	Ví dụ: Khắc phục và phòng ngừa sự việc	Nguyễn Thị A – PTT	Chưa cần xử lý, tiếp tục theo dõi	-	-		
5							
6							
7							
8							

Ngày tháng năm

Người lập sổ