

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CHI CỤC CHĂN NUÔI VÀ THÚ Y

**THỦ TỤC
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Lần ban hành : 03
Ngày hiệu lực : 17/12/2018

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
	 	
Nguyễn Thanh Long	Huỳnh Tấn Phát	Lê Việt Bảo

1. PHẠM VI LIÊN QUAN

Tất cả các đơn vị liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng

2. CÁC TÀI LIỆU (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI) LIÊN QUAN

Điều khoản 8.2.2/8.5.2/8.5.3 tiêu chuẩn ISO 9001:2008

3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo HTQLCL ISO 9001 : 2008
- Thư ký ISO: Thư ký Ban chỉ đạo xây dựng ISO Chi cục Chăn nuôi và Thú y
- Sự không phù hợp (NC): Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

4. NỘI DUNG

4.1 Phát hiện sự không phù hợp (NC):

- Sự không phù hợp được phát hiện thông qua các cuộc đánh giá nội bộ, khiếu nại, phản hồi của khách hàng, lỗi trong quá trình thực hiện tác nghiệp.
- Khi xảy ra sự không phù hợp, người phát hiện hoặc người tiếp nhận NC phải lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa, ghi rõ nội dung sự không phù hợp và chuyển phiếu cho bộ phận gây nên NC.

4.2 Xác định và phân tích nguyên nhân và đề ra biện pháp khắc phục:

- Trưởng phòng/đơn vị có NC xảy ra, tiến hành xem xét xem NC có thuộc trách nhiệm của đơn vị mình hay không.
- Nếu thuộc trách nhiệm của đơn vị mình thì tiến hành xác định nguyên nhân xảy ra và biện pháp khắc phục phù hợp để loại bỏ nguyên nhân dẫn đến NC nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.
- Trong trường hợp, sự không phù hợp xảy ra không thuộc trách nhiệm của đơn vị, thì phiếu yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa sẽ được chuyển đến cho Đại diện Lãnh đạo để xử lý.

4.3 Phê duyệt:

- Biện pháp khắc phục được xác định phải có sự xác nhận của lãnh đạo phòng/đơn vị trước khi triển khai thực hiện.

4.4 Thực hiện hành động khắc phục:

Căn cứ vào nội dung biện pháp khắc phục được phê duyệt, bộ phận/chức danh được phân công tiến hành thực hiện hành động khắc phục.



- Khi tiến hành khắc phục nếu phát hiện thấy biện pháp khắc phục đưa ra không có hiệu quả thì báo ngay cho Trưởng phòng/đơn vị để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Các bằng chứng liên quan đến hành động được triển khai phải được lưu giữ lại.

4.5 Kiểm chứng kết quả thực hiện khắc phục:

- Căn cứ vào thời gian và biện pháp khắc phục ghi trên phiếu yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa, Lãnh đạo phòng theo dõi và tiến hành kiểm chứng:

- Nếu hành động khắc phục được thực hiện có hiệu quả thì đóng sự không phù hợp lại.
- Ngược lại, thì lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa mới hoặc quá trình được thực hiện lại từ bước 4.2

- Trường hợp sự không phù hợp phát sinh từ cuộc đánh giá nội bộ thì chuyên gia đánh giá hoặc thành viên trong Ban chỉ đạo ISO sẽ tiến hành kiểm chứng (phải đảm bảo tính khách quan là người liên quan đến việc thực hiện hành động khắc phục không được kiểm chứng kết quả thực hiện của bộ phận mình)

4.6 Lưu hồ sơ - báo cáo

- Thời gian triển khai hành động khắc phục từ thời điểm phát hiện NC đến khi hoàn thành không quá 30 ngày.

- Tất cả hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp và hành động phát sinh phải được lưu giữ và được báo cáo trong các cuộc họp xem xét của Ban chỉ đạo.

5. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa	Phòng /Đơn vị liên quan	03 năm