

PHÒNG GD&ĐT THÀNH PHỐ PHỦ LÝ
TRƯỜNG TIỂU HỌC NGUYỄN THỊ MINH KHAI
-----o0o-----

QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ
CẢI TIẾN

MÃ SỐ: QT - 05

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
 Đỗ Minh Khai	 Phạm Thị Ngọc Anh	 HIỆU TRƯỞNG Lê Chí An Bình

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN		Mã số	QT-05																																																								
		Ngày ban hành	10/10/2024																																																								
		Lần ban hành	01																																																								
		Lần sửa đổi	00																																																								
THEO DÕI SỬA ĐỔI <table><thead><tr><th>Ngày</th><th>Vị trí</th><th>Nội dung sửa đổi</th><th>Ghi chú</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú																																																				
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú																																																								
THEO DÕI PHÂN PHỐI <table><tbody><tr><td>☐</td><td>Ban Giám hiệu</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>☐</td><td>Tổ Văn phòng</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>☐</td><td>Tổ Chuyên môn 1</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>☐</td><td>Tổ Chuyên môn 2</td><td>☐</td><td></td></tr></tbody></table>				☐	Ban Giám hiệu	☐		☐	Tổ Văn phòng	☐		☐	Tổ Chuyên môn 1	☐		☐	Tổ Chuyên môn 2	☐																																									
☐	Ban Giám hiệu	☐																																																									
☐	Tổ Văn phòng	☐																																																									
☐	Tổ Chuyên môn 1	☐																																																									
☐	Tổ Chuyên môn 2	☐																																																									
Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu Mã số: QT-05 Ngày ban hành: 10/10/2024 Lần ban hành: 01 Trang: 2/5																																																											

**QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN**

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước tổ chức triển khai xử lý triệt để nguyên nhân sự không phù hợp, các sự cố phát sinh nghiêm trọng ảnh hưởng đến hệ thống của Trường, bao gồm cả các phản hồi của cơ quan hữu quan, khiếu nại, kiến nghị của phụ huynh, học sinh, những sự không phù hợp phát hiện được qua đánh giá nội bộ định kỳ nhằm đảm bảo khắc phục, cải tiến hiệu quả.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra, khiếu nại phản hồi, các sự không phù hợp nặng qua đánh giá nội bộ.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 (điều khoản 10.2)

Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Hành động khắc phục: Hoạt động cần thiết để loại trừ sự không phù hợp và nguyên nhân của sự không phù hợp đã phát hiện.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự không phù hợp/sự cố phát sinh và đề ra biện pháp xử lý: Ban Giám hiệu nhà trường căn cứ: ✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp. ✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của cơ quan hữu quan, khiếu nại, kiến nghị của phụ huynh, học sinh ✦ Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá. ✦ Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra. ✦ Kết quả phân tích dữ liệu	Ban Giám hiệu Các tổ chuyên môn	Khi có phát sinh sự không phù hợp	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu			
Mã số: QT-05	Ngày ban hành: 10/10/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 4/5

**QUY TRÌNH
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN**

Mã số	QT-05
Ngày ban hành	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

	chuyên môn có liên quan tiến hành từng bước thực hiện, điều chỉnh, cải tiến nhằm loại bỏ triệt để nguyên nhân của sự không phù hợp, sự cố phát sinh nghiêm trọng xảy ra			
4	Kiểm tra việc thực hiện Thư ký ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục, tổ chức kiểm tra chặt chẽ và đánh giá trực tiếp trên BM-05-01. Những trường hợp chưa đạt yêu cầu mở phiếu mới và thực hiện hành động khắc phục triệt để báo cáo Ban giám hiệu.	Thư ký ban chỉ đạo	Sau khi hoàn thành khắc phục	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục và cải tiến theo BM-05-01

6. BIỂU MẪU

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến BM-05-01

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	03 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình thực hiện khắc phục và cải tiến		03 năm

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

PHÒNG GD&ĐT TP PHÚ LÝ
TRƯỜNG TIỂU HỌC
NGUYỄN THỊ MINH KHAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THÔNG BÁO
Họp xem xét của lãnh đạo hệ thống quản lý

1. Thời gian.....
2. Địa điểm.....
3. Thành phần tham dự:

TT	Họ và tên	Bộ phận/chức vụ

4. Nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Phê duyệt

Ngày...tháng...năm.....
Người lập

PHÒNG GD&ĐT TP PHỦ LÝ
TRƯỜNG TIỂU HỌC
NGUYỄN THỊ MINH KHAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN CUỘC HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Số: / Đợt/20.....

I. Thành phần:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

II. Nội dung xem xét của lãnh đạo:

(Tình hình áp dụng, vận hành, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý, hiệu quả áp dụng hệ thống TCVN ISO 21001:2019)

1. Tình trạng các hành động có được từ kết quả xem xét trước
2. Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến Hệ thống quản lý
3. Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của Hệ thống quản lý bao gồm cả các xu hướng

3.1 Sự hài lòng của phụ huynh, học sinh và phản hồi từ các bên quan tâm

3.2 Mức độ mà các mục tiêu đã đạt được:

3.3 Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ

3.4 Sự không phù hợp và các hành động khắc phục

3.5 Các kết quả theo dõi và đo lường

3.6 Các kết quả đánh giá

3.7 Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài

4. Sự đầy đủ các nguồn lực

4.1 Nhân lực

4.2 Vật lực

4.3 Tài lực