

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP
MÃ SỐ: QT - 04

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
Nguyễn Thị Minh Nguyệt	Phó Hiệu Trưởng Văn Thị Hồng Hạnh	Hiệu Trưởng Hoàng Thị Hiếu

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

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ SỰ KHÔNG
PHÙ HỢP

Mã số	QT-04
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

THEO DÕI PHÂN PHỐI

☐	Ban Giám hiệu	☐	
☐	Tổ Văn phòng	☐	
☐	Tổ Chuyên môn 1	☐	
☐	Tổ Chuyên môn 2	☐	

1. MỤC ĐÍCH

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
KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ SỰ KHÔNG
PHÙ HỢP**

Mã số	QT-04
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

Quy định việc nhận diện các sự không phù hợp trong quá trình nuôi dưỡng, chăm sóc và các hoạt động giáo dục trẻ em, cập nhật theo dõi và tổ chức xử lý kịp thời nhằm đảm bảo loại bỏ triệt để hoặc hạn chế hay rút kinh nghiệm sâu sắc, tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các sự không phù hợp trong quá trình tổ chức giảng dạy, học tập và hoạt động giáo dục trong Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 (điều khoản 8.7).

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

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu đã định.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Phát hiện và cập nhật sự không phù hợp: Cán bộ, viên chức, giáo viên khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình quản lý, giảng dạy, giải quyết công việc có trách nhiệm báo Tổ trưởng cập nhật sổ theo dõi sự không phù hợp theo BM-04-01, các trường hợp phát sinh bao gồm: + Sự không phù hợp xuất hiện trong quá trình quản lý (không tuân thủ các quy định, quy chế, nội quy hiện hành, thực hiện sai lệch so với chỉ đạo của cấp trên, gây mất đoàn kết trong nội bộ ...). + Sự không phù hợp trong tổ chức lớp học (các giáo trình, chương trình giảng dạy thiếu khoa học, trễ giờ/bỏ tiết dẫn	Tất cả các tổ chuyên môn	Khi có phát sinh sự không phù hợp	Sổ theo dõi sự không phù hợp BM-04-01

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

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP		Mã số	QT-04	
		Ngày ban hành	26/8/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
	đến lớp học mất trật tự, không đảm bảo các quy định theo điều lệ trường học, hệ thống các sổ sách, biểu mẫu, hồ sơ quản lý giáo dục thực hiện hời hợt, thiếu sót, sai lệch ...). + Và nhiều sự không phù hợp phát sinh khác.			
2	Xem xét và phân tích nguyên nhân: Ban giám hiệu, các tổ chuyên môn sau xem xét: + Nếu sự không phù hợp phát sinh do nguyên nhân khách quan, chỉ đạo cán bộ, viên chức, giáo viên thông tin đến cơ quan hữu quan, phụ huynh, học sinh hoặc giải trình trong các báo cáo định kỳ. + Nếu trường hợp nguyên nhân hoàn toàn mang tính chủ quan, chuyển bước tiếp theo để xử lý.	Ban Giám hiệu Các tổ chuyên môn	Sau khi tiếp nhận thông tin sự không phù hợp	
3	Tổ chức xử lý: Trường hợp sự không phù hợp có thể xử lý trong phạm vi của tổ mình, Tổ trưởng chỉ đạo thực hiện xử lý ngay. Trường hợp không phù hợp cần rút kinh nghiệm, Thư ký ban ISO mở phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp theo BM-04-02 trình Ban giám hiệu phê duyệt, chuyển các tổ, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể, kịp thời	Ban giám hiệu Thư ký ban chỉ đạo ISO Các tổ chuyên môn	Sau phân tích rõ nguyên nhân	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02
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-04		Ngày ban hành: 26/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 4/5

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT VÀ XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP		Mã số	QT-04
		Ngày ban hành	26/8/2024
		Lần ban hành	01
		Lần sửa đổi	00

4	Kiểm tra việc thực hiện Căn cứ thông tin liên quan đến kết quả xử lý, Thư ký ban chỉ đạo ISO kiểm tra việc thực hiện. Trường hợp đảm bảo các biện pháp đã được thực hiện một cách có hiệu quả, ký xác nhận trực tiếp vào phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02. Trường hợp chưa đạt yêu cầu, báo cáo Ban giám hiệu xem xét và chỉ đạo biện pháp xử lý kịp thời.	Ban giám hiệu Thư ký ban chỉ đạo ISO Các tổ chuyên môn	Sau hoàn thành xử lý	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02
---	---	---	----------------------	--

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-04-01	Sổ theo dõi sự không phù hợp
2	BM-04-02	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi sự không phù hợp	Thư ký ISO, tổ chuyên môn có liên quan	02 năm
2	Tờ trình, các văn bản có liên quan trong quá trình xử lý sự không phù hợp		02 năm
3	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp		02 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

Mã số: QT-04	Ngày ban hành: 26/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 5/5
--------------	--------------------------	------------------	------------