

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG
**KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA/
CẢI TIẾN**

Mã hiệu : QT.PKĐ.02


Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực: 14/8/2019

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Hồng Nhật Minh P. KT&ĐBCLĐT	Phan Nhất Linh P. Trưởng Phòng KT&ĐBCLĐT	Trần Thị Mỹ Diệu Hiệu trưởng
Chữ ký			
Ngày ký	14/8/2019	14/8/2019	14/8/2019




GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 2/10

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
2.1. Đối tượng áp dụng	4
2.2. Trách nhiệm áp dụng	4
3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ, TÀI LIỆU THAM KHẢO	4
3.1. Định nghĩa & Thuật ngữ	4
3.2 Các chữ viết tắt	4
3.3 Tài liệu viện dẫn	5
4. NỘI DUNG	5
4.1 Lưu đồ	5
4.2 Diễn giải	8
Hồ sơ lưu	10
Phụ lục đính kèm	10

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 4/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát các đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các hoạt động, quá trình tại các đơn vị thuộc Trường Đại học Văn Lang (VLU) nhằm thực hiện:

- Các biện pháp khắc phục để loại bỏ, hạn chế, ngăn ngừa sự xuất hiện và tái diễn những nguyên nhân gây ảnh hưởng tiêu cực đến công tác đảm bảo chất lượng của VLU;
- Cải tiến không ngừng chất lượng các quá trình quản lý, hỗ trợ và giảng dạy của VLU.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với các đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các hoạt động, quá trình tại các đơn vị thuộc VLU.

2.2. Trách nhiệm áp dụng

Tất cả đơn vị thuộc Trường Đại học Văn Lang có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình này.


3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ, TÀI LIỆU THAM KHẢO

3.1. Định nghĩa và thuật ngữ

- Sự không phù hợp (KPH) là sự không đáp ứng một trong các yêu cầu sau:
 - a. Các quy định, luật định của các cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động giảng dạy của Trường Đại học Văn Lang như Luật Giáo dục, các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các thỏa thuận, cam kết giữa Trường Đại học Văn Lang với các đối tác.
 - b. Hệ thống văn bản thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Văn Lang bao gồm các yêu cầu, quy định về hoạt động tác nghiệp của các đơn vị để kiểm soát quá trình và/hoặc các sản phẩm của các quá trình được thực hiện bởi các đơn vị, phòng, khoa, trung tâm.
- Hành động khắc phục: là các biện pháp cần thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp về chất lượng công tác quản lý, giảng dạy và hệ thống chất lượng của Nhà trường nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.
- Hành động phòng ngừa: là các biện pháp cần thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân tiềm ẩn gây ra sự không phù hợp về chất lượng công tác quản lý, giảng dạy và hệ thống chất lượng của Nhà trường nhằm ngăn ngừa chúng xuất hiện.

3.2. Các chữ viết tắt

- CL : Chất lượng
- HTQL : Hệ thống quản lý

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 5/10


- KP/PN/CT : Khắc phục, phòng ngừa, cải tiến.
- Trường/VLU : Trường Đại học Văn Lang
- HĐKPPN : Hành động khắc phục phòng ngừa
- Phòng KT&ĐBCLĐT : Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo

3.3. Tài liệu tham khảo

- ISO 9001: 2015
- Các văn bản pháp luật về chất lượng hiện hành liên quan đến hoạt động của Nhà trường.

4. NỘI DUNG

4.1. Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
1	Tất cả cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên	 <p>Xác định vấn đề (sự không phù hợp)</p>	<p>Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01)</p> <p>Báo cáo tổng kết năm học của các đơn vị.</p> <p>Báo cáo phân tích các hoạt động quản lý và giảng dạy giảng viên</p> <p>Thông tin phản hồi từ sinh viên và các bên liên quan khác về chất lượng dịch vụ và các hoạt động của Nhà trường.</p>



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/
PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN**

Mã hiệu: QT.PKĐ.02

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 14/8/2019

Trang: 6/10

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
2	Trưởng đơn vị		Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT BM.QT.PKĐ.02.01
3	Trưởng đơn vị		Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT BM.QT.PKĐ.02.01 Báo cáo đánh giá kết quả sau khi xử lý nhanh.
4	Ban Giám hiệu Trưởng đơn vị Phòng KT&ĐBCLĐT		Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa BM.QT.PKĐ.02.02



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

Mã hiệu: QT.PKĐ.02


Lần ban hành: 01

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/
PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN**

Ngày hiệu lực: 14/8/2019

Trang: 7/10

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
5	Ban Giám hiệu Trưởng đơn vị Phòng KT&ĐBCLĐT	<pre> graph TD A[Phân tích nguyên nhân và biện pháp xử lý] --> B{Duyệt} B --> C[Thực thi biện pháp xử lý] C --> D{Kiểm tra} D -- Không đạt --> A D -- Đạt --> E[] style E fill:none,stroke:none </pre>	<p>Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT BM.QT.PKĐ.02.01</p> <p>Văn bản chỉ thị hành động từ Ban Giám hiệu/Trưởng đơn vị</p> <p>Bảng phân chia nhiệm vụ của Ban Giám hiệu/Trưởng đơn vị</p>
6	Ban Giám hiệu Trưởng đơn vị Phòng KT&ĐBCLĐT	<pre> graph TD A[Phân tích, báo cáo] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>	<p>Báo cáo tổng kết hoạt động KP/PN/CT của đơn vị và Phòng KT&ĐBCLĐT.</p>
7	Các đơn vị Phòng KT&ĐBCLĐT	<pre> graph TD A([Tổng hợp, Lưu hồ sơ]) </pre>	<p>Quyết định 757/2018/QĐ-ĐHVLT Quy định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu của Trường Đại học Văn Lang</p>

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 8/10

4.2. Diễn giải

4.2.1. Xác định các sự không phù hợp

Các nhân viên, cán bộ quản lý của các đơn vị; trong quá trình hoạt động, nếu phát hiện sự không phù hợp so với các quy định thì ghi nhận sự không phù hợp (KPH) vào Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01).

Ngoài ra, các thông tin để xác định yêu cầu cần khắc phục/phòng ngừa/cải tiến, có thể xuất phát từ các vấn đề được xác định từ:

- Kết quả xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng;
- Kết quả đánh giá nội bộ và kết quả của các đợt đánh giá bên ngoài của các bên hữu quan.
- Chất lượng dịch vụ của các bên cung ứng;
- Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục/phòng ngừa/cải tiến (KP/PN/CT);
- Kết quả phân tích các hoạt động quản lý và giảng dạy của Nhà trường;
- Thông tin phản hồi từ sinh viên và các bên liên quan khác về chất lượng dịch vụ và các hoạt động của Nhà trường.

4.2.2. Xem xét mức độ không phù hợp

Tùy vào mức độ quan trọng và tính hệ thống của sự không phù hợp Trường các đơn vị, để xem xét sửa chữa tức thì (xem mục 4.2.3) hoặc để đi tiếp (xem mục 4.2.5).


Các đơn vị dựa theo chức năng, nhiệm vụ đã được Lãnh đạo phê duyệt, sự không phù hợp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm đưa ra các biện pháp xử lý.

Đối với các vấn đề liên quan đến nhiều đơn vị và/hoặc mang tính hệ thống thì Ban Giám hiệu sẽ xem xét, chỉ đạo phân chia công việc hoặc kết hợp thực hiện các đối sách khắc phục cần thiết.

4.2.3. Yêu cầu biện pháp xử lý nhanh và đánh giá kết quả sau xử lý

Khi xuất hiện sự không phù hợp, Trường đơn vị tiếp nhận và đề xuất biện pháp xử lý ngay lập tức; sau đó xem xét và đánh giá kết quả sau xử lý.

- Nếu kết quả sau khi xử lý tốt có thể chấp nhận được thì hoạt động đó chỉ cần ghi nhận vào Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01).
- Nếu đánh giá kết quả sau khi xử lý không tốt thì hoạt động đó cần phải được Trường đơn vị xem xét có cần thiết phải khắc phục hay phòng ngừa hoạt động đó hay không.

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 9/10

4.2.4. Đánh giá sự cần thiết thực hiện hành động KP/PN/CT

Trường đơn vị liên quan (nếu cần) và Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo xem xét các vấn đề cần khắc phục và thống nhất biện pháp KP/PN/CT; ghi vào Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa (BM.QT.PKĐ.02.02); trình Ban Giám hiệu phê duyệt.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo chuyển Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa (BM.QT.PKĐ.02.02) đến các bộ phận được chỉ định thực hiện theo sự chỉ đạo của Ban Giám hiệu.

4.2.5. Phân tích nguyên nhân và biện pháp xử lý, thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa

Trường đơn vị/cá nhân phụ trách dựa vào các thông tin về đánh giá kết quả sau khi xử lý nhanh để phân tích nguyên nhân dẫn đến sự xuất hiện của sự không phù hợp từ đó đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp và trình Ban Giám hiệu/Trường đơn vị.

Trường đơn vị/cá nhân phụ trách theo dõi kết quả thực hiện các HĐKP/PN/CT đã được Ban Giám hiệu/Trường đơn vị phê duyệt; ghi thông tin, nội dung, hoạt động cần khắc phục vào Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01) để theo dõi và đôn đốc việc kiểm tra kết quả thực hiện.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra tình hình triển khai các hoạt động khắc phục/phòng ngừa của đơn vị trong quá trình làm việc.


4.2.6. Phân tích, báo cáo

Trường đơn vị/cá nhân phụ trách tập hợp tất cả các Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa (BM.QT.PKĐ.02.02) và Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01) tổng kết tình hình thực hiện, phân tích đưa vào báo cáo cho Ban Giám hiệu đồng thời gửi về Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo phục vụ cho hoạt động tổng kết công tác hàng năm của đơn vị.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo báo cáo tổng kết kết quả thực hiện của các đơn vị và đề xuất các biện pháp cải tiến cho năm tiếp theo.

4.2.7. Lưu hồ sơ

Đơn vị có liên quan tập hợp Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa (BM.QT.PKĐ.02.02) và Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT (BM.QT.PKĐ.02.01) liên quan đến hoạt động khắc phục phòng ngừa của đơn vị và lưu trữ theo quy định.

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.02 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	Ngày hiệu lực: 14/8/2019 Trang: 10/10

Hồ sơ lưu

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu (Nếu có)	Trách nhiệm lưu/ Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT	BM.QT.PKĐ.02.01	Các đơn vị	Vĩnh viễn
2	Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa	BM.QT.PKĐ.02.02	Các đơn vị	Vĩnh viễn

Phụ lục đính kèm

1. Sổ theo dõi hành động KP/PN/CT;
2. Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: BM.QT.PKĐ.02.02 Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 14/8/2019
PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA/CẢI TIẾN	

Số: Ngày:/...../..... HĐKP HĐPN Cải tiến

Phòng/Ban/Đơn vị:

Khiếu nại

Đánh giá nội bộ

Hợp

Chuẩn cứ:

Tiêu chuẩn	ISO 9001 <input type="checkbox"/>	Bộ tiêu chuẩn của Bộ giáo dục và Đào tạo <input type="checkbox"/>	AUN - QA <input type="checkbox"/>	Khác
Điều khoản				

Mô tả vấn đề

.....
.....
.....

Người lập phiếu/đánh giá (Tên và chữ ký)	Bộ phận liên quan (Tên và chữ ký)
---	--------------------------------------

Nguyên nhân gốc

.....
.....

Hành động khắc phục/phòng ngừa/cải tiến Trách nhiệm thực hiện Thời hạn hoàn thành: Chữ ký Phụ trách đơn vị được đánh giá:	Duyệt: Ngày:
---	-------------------------

Kiểm tra thực hiện: <input type="checkbox"/> Chưa hoàn thành <input type="checkbox"/> Đang thực hiện <input type="checkbox"/> Hoàn thành	Người kiểm tra Ngày:
--	-------------------------

Kiểm tra hiệu quả Kiểm tra lần 1 <input type="checkbox"/> Duy trì <input type="checkbox"/> Không duy trì	Người kiểm tra Ngày:
--	-------------------------

Kiểm tra lần 2 <input type="checkbox"/> Duy trì <input type="checkbox"/> Không duy trì	Người kiểm tra Ngày:
--	-------------------------

<input type="checkbox"/> Xếp hồ sơ <input type="checkbox"/> Lập lại phiếu mới	Người kiểm tra Ngày:
---	-------------------------