

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG  
SỞ Y TẾ

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG  
PHÙ HỢP**

Mã số: ISO-SYTHG-00-03  
Lần ban hành: 02

*Vị Thanh, tháng 4 năm 2017*



## 1. Mục đích

Quy trình này quy định các bước tiếp nhận và xử lý sản phẩm không phù hợp để thực hiện đúng pháp luật và quy định của Nhà nước đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Y tế Hậu Giang, đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (tổ chức, công dân).

## 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát các sản phẩm không phù hợp được phát hiện trong quá trình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Y tế Hậu Giang.

## 3. Tài liệu liên quan

- Điều khoản 8.3 – Kiểm soát sản phẩm không phù hợp: TCVN ISO 9001:2008
- Mục 8.3. STCL - SYTHG

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

- *Sản phẩm không phù hợp*: là những dịch vụ công được thực hiện không tuân thủ theo chính sách, luật pháp và quy định của Nhà nước.

- *Sự không phù hợp*: là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- ĐDLĐ (QMR): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng
- SPKPH: Sản phẩm không phù hợp
- CC, VC: Công chức, viên chức
- YCKP: Yêu cầu khắc phục
- HĐKP: Hành động khắc phục

## 5. Nội dung quy trình

## 5.1 Lưu đồ:

Trách nhiệm	Nội dung	Hồ sơ, tài liệu liên quan
Tất cả các CC,VC	Phát hiện SPKPH	BM-00-03-01
Bộ phận liên quan	Xác định SPKPH, ghi sổ theo dõi	BM-00-03-02
Bộ phận liên quan	Phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp	BM-00-03-01
Trưởng bộ phận/ĐDLĐ	Quyết định cách giải quyết	BM-00-03-01
CC,VC liên quan	Thực hiện theo biện pháp đề ra	
ĐDLĐ	Kiểm tra	BM-00-03-01 BM-00-05-02
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	

## 5.2 Mô tả quy trình:

5.2.1. Hoạch định một số trường hợp sản phẩm không phù hợp có thể xảy ra:

\* **Định nghĩa Sản phẩm không phù hợp:** là những dịch vụ công được thực hiện không tuân thủ theo chính sách, luật pháp và quy định của Nhà nước.

\* **Ví dụ:**

- Không đạt yêu cầu về thời gian giải quyết hồ sơ của tổ chức/công dân theo đúng thủ tục quy định.
- Thông tin trong hồ sơ, giấy tờ trả công dân không chính xác với thông tin trên thực tế....