

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Thu	Nguyễn Thị Bình	Nguyễn Thị Thủy
Chữ ký			 
Chức vụ	Tổ Văn phòng	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng

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	15/8/2024
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 Trẻ em	☐	
☐	Tổ Mẫu giáo	☐	

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	15/8/2024
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 nuôi dưỡng, chăm sóc và các hoạt động giáo dục trẻ em 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 theo dõi các sự không phù hợp: Cán bộ, viên chức, giáo viên khi phát hiện sự không phù hợp phát sinh trong quá trình quản lý, nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ em 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 trong tiếp nhận trẻ (không cập nhật danh sách theo dõi, không báo cáo số lượng trẻ vắng, không nắm rõ tình trạng trẻ ...). + Sự không phù hợp trong tổ chức nuôi dưỡng (chế biến không đảm bảo an toàn thực phẩm/dinh dưỡng, các hoạt động chia suất ăn và vận chuyển, quá trình cho trẻ ăn tại	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	15/8/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
	các nhóm lớp không đúng quy định, vệ sinh thiếu sạch sẽ lớp học..). + Sự không phù hợp trong giáo dục trẻ em (không thực hiện theo giáo trình đã được phê duyệt, thiếu nhiệt tình, thực hiện sai với quy định của nhà trường ...). + Sự không phù hợp theo các quy chế, quy định, nội quy của nhà trường (không chấp hành, thực hiện sai lệch, thực hiện sai so với chỉ đạo của cấp trên, làm việc không đúng kế hoạch, tiến độ hoàn thành công việc ...).			
2	Xem xét và phân tích nguyên nhân: Ban giám hiệu, các tổ chuyên môn sau tiếp nhận thông tin tiến hành 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 sự không phù hợp: 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 sự không phù hợp	Ban giám hiệu Thư ký ban chỉ đạo ISO Các tổ	Sau phân tích rõ nguyên nhân	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp 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: 15/8/2024	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	15/8/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
	ng nghiêm trọng, Thư ký ban ISO mở phiếu yêu cầu xử lý sự 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	chuyên môn		
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: 15/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 5/5