

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH

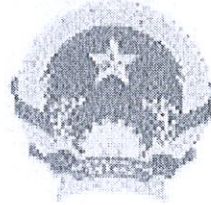


**HƯỚNG DẪN
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
TCVN ISO 9001:2015**

MÃ HIỆU: HD.SCT.04
LẦN BAN HÀNH: 02
NGÀY: 08/10/2021

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký			 
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH



**HƯỚNG DẪN
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
TCVN ISO 9001:2015**

MÃ HIỆU: HD.SCT.04
LẦN BAN HÀNH: 02
NGÀY: 08/10/2021

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký			
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: HD.SCT.04 Ngày hành lần: 08/10/2021
-----------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------------

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI ÁP DỤNG
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: HD.SCT.04 Ngày hành lần: 08/10/2021
-----------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------------

1. MỤC ĐÍCH:

Hướng dẫn này qui định thống nhất cách thức tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo, nhằm đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu lực và cơ hội cải tiến cũng như nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng của Sở Công Thương, kể cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Hướng dẫn này được áp dụng cho tất cả các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng của Sở Công Thương.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000 : 2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 : 2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- XXLĐ: Xem xét của Lãnh đạo.
- CC: Công chức.
- SCT: Sở Công Thương.
- ***Đầu vào xem xét của lãnh đạo***, gồm các nội dung:
 - 1) Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;
 - 2) Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
 - 3) Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về:
 - Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm liên quan;
 - Mức độ thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm dịch vụ hành chính công;
 - Sự không phù hợp và hành động khắc phục;
 - Kết quả theo dõi và đo lường;
 - Kết quả đánh giá (nội bộ hoặc bên ngoài);
 - Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài.
 - 4) Sự đầy đủ của nguồn lực;
 - 5) Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;

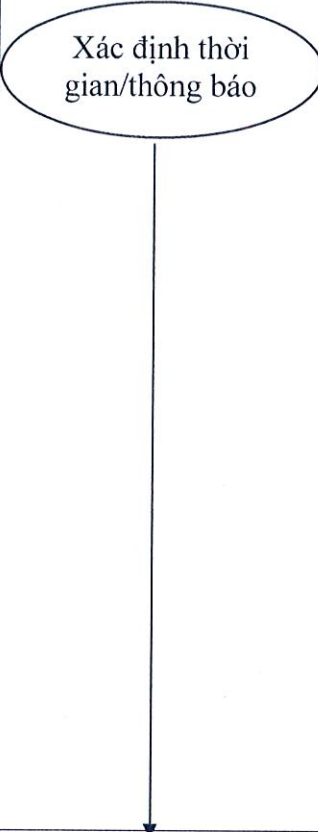
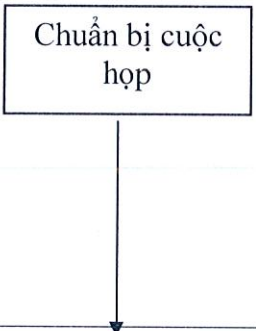
SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: HD.SCT.04 Ngày hành lần: 08/10/2021
---------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------------------

6) Các cơ hội cải tiến.

- **Đầu ra xem xét của lãnh đạo**, gồm các quyết định và hành động đến:

- 1) Các cơ hội cải tiến;
- 2) Mọi nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng;
- 3) Nhu cầu về nguồn lực.

5. NỘI DUNG:

Bước CV	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu	Diễn giải
	 <p>Xác định thời gian/thông báo</p>	Thư ký Ban ISO	BM.HD. SCT.04.01	<p>Cuộc họp XXLĐ về hệ thống quản lý chất lượng được tiến hành định kỳ: ít nhất 01 năm trên 01 lần. Trường hợp cần thiết có thể tổ chức cuộc họp XXLĐ bất thường theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.</p> <p>-Thư kí ISO có trách nhiệm thông báo chương trình cuộc họp và chuẩn bị nội dung báo cáo kết quả thực hiện hệ thống, các tài liệu và hồ sơ chất lượng có liên quan, đồng thời quản lý các biên bản cuộc họp XXLĐ.</p> <p>- Thành phần tham gia cuộc họp XXLĐ: + Lãnh đạo Sở – Chủ trì. + Các thành viên Ban ISO. + CC: Theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.</p>
	 <p>Chuẩn bị cuộc họp</p>	- Văn phòng - Các phòng liên quan	BM.HD. SCT.04.02	<p>Thư ký ISO và các trưởng phòng, đơn vị có trách nhiệm lập báo cáo theo các nội dung như sau:</p> <p>-Báo cáo của các trưởng phòng, đơn vị về: + Tình hình chung về việc áp dụng hệ thống chất lượng tại</p>

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: HD.SCT.04 Ngày hành lần: 08/10/2021
---------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------------------

				<p>các phòng ban đơn vị trong Sở Công thương Nam Định</p> <ul style="list-style-type: none"> + Các hành động khắc phục, phòng ngừa cũng như việc xử lý ý kiến khách hàng của phòng. + Các biện pháp nâng cao chất lượng công việc của phòng - Báo cáo của Thư ký ISO: +Kết quả đánh giá nội bộ gần nhất. +Hành động khắc phục và phòng ngừa. +Chính sách, mục tiêu chất lượng của Sở. +Các vấn đề chất lượng khác, nếu có. - Các trưởng phòng, đơn vị có trách nhiệm nộp báo cáo gửi Thư ký ISO ít nhất 2 ngày trước khi cuộc họp bắt đầu để tổng hợp báo cáo, xử lý các ý kiến và trình GD xem xét. - Văn phòng có trách nhiệm chuẩn bị điều kiện cần thiết phục vụ cho cuộc họp như: chuẩn bị hội trường, các trang thiết bị cần thiết khác, tài liệu,...
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiến hành cuộc họp</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Sở - Ban ISO - Các CC được phân công 	BM.HD. SCT.04.03	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu vào xem xét của lãnh đạo - Đầu ra xem xét của lãnh đạo - Thư ký ISO ghi biên bản họp theo BM.HD.SCT.04.02. Trong biên bản họp cần ghi rõ vấn đề được xem xét, đơn vị thực hiện và thời gian hoàn thành. GD phê duyệt biên bản họp xem xét của lãnh đạo trước khi gửi đến những người liên quan.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: HD.SCT.04 Ngày hành lần: 08/10/2021
-----------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------------

Lưu hồ sơ	Ban ISO		
-----------	------------	--	--

6. BIỂU MẪU:

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.SCT.04.01	Thông báo chương trình cuộc họp xem xét lãnh đạo
2	BM.HD.SCT.04.02	Báo cáo họp xem xét của lãnh đạo
3	BM.HD.SCT.04.03	Biên bản cuộc họp xem xét lãnh đạo

7.HỒ SƠ CẦN LƯU:

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Thông báo chương trình cuộc họp xem xét lãnh đạo	Ban ISO	3 năm
2	Báo cáo họp xem xét của lãnh đạo		
3	Biên bản cuộc họp xem xét lãnh đạo		

Số: /TB- SCT

Nam Định, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
CHƯƠNG TRÌNH CUỘC HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Thời gian:.....

Địa điểm:.....

Thành phần:

- Lãnh đạo Sở:....., Chủ trì.
- Các thành viên Ban ISO.
- CC tham gia:.....

Nội dung cuộc họp:

- 1) Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;
- 2) Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- 3) Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về:
 - Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm liên quan;
 - Mức độ thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm dịch vụ hành chính công;
 - Sự không phù hợp và hành động khắc phục;
 - Kết quả theo dõi và đo lường;
 - Kết quả đánh giá (nội bộ hoặc bên ngoài);
 - Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài.
- 4) Sự đầy đủ và nhu cầu về nguồn lực;
- 5) Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- 6) Nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng;
- 7) Các cơ hội cải tiến.

Đề nghị các đồng chí có tên trong thành phần cuộc họp sắp xếp công việc và tham gia cuộc họp theo thời gian và địa điểm nêu trên./.

Nơi nhận:

-...

-...

- Lưu: VT, Thư ký ISO.

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nam Định, ngày tháng năm

BÁO CÁO HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Đơn vị:

Nội dung báo cáo :

1. Tình hình thực hiện kế hoạch, mục tiêu chất lượng liên quan đến đơn vị:

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

2. Tình hình xử lý khiếu nại, đề nghị của khách hàng (nếu có):

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

4. Kết quả đánh giá gần nhất:

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

5. Việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa (nếu có)

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

6. Các nguồn lực thích hợp để duy trì hệ thống quản lý chất lượng:

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

7. Các ý kiến đóng góp nhằm cải tiến hệ thống chất lượng:

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

TRƯỞNG PHÒNG

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

BIÊN BẢN CUỘC HỌP XEM XÉT LÃNH ĐẠO

Số:/.....

Thời gian/ Địa điểm:

Thành phần:

- +.....
- +.....
- +.....
- +.....
- +.....

Nội dung cuộc họp:

TT	Nội dung vấn đề được xem xét	Trách nhiệm thực hiện	Ngày hoàn thành	Ghi chú
1	Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước			
2	Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL			
3	Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng: <ul style="list-style-type: none"> - Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm liên quan; - Mức độ thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm dịch vụ hành chính công; - Sự không phù hợp và hành động khắc phục; - Kết quả theo dõi và đo lường; - Kết quả đánh giá (nội bộ hoặc bên ngoài); - Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài. 			
4	Sự đầy đủ và nhu cầu về nguồn lực			

5	Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội			
6	Nhu cầu thay đổi HTQLCL			
7	Các cơ hội cải tiến			

Cuộc họp kết thúc lúc ... giờ ... phút ngày ... tháng ... năm 20... và đã thông qua biên bản cho các thành viên tham gia cuộc họp./.

Trưởng Ban ISO

....., ngày ... tháng ... năm 20...

Thư ký Ban ISO