

# SỞ XÂY DỰNG

## HƯỚNG DẪN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Mã hiệu: HD.05

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: /07/2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Vũ Hòa Phương	Phạm Hoàng Ân	Lê Mạnh Dũng

<b>HƯỚNG DẪN</b> <b>HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b>	Mã hiệu: HD.01
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: /07/2020

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI			
Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

#### PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Giám đốc	<input type="checkbox"/>	10. Quản lý Hạ tầng Đô thị	<input type="checkbox"/>
2. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	11. Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
3. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	12. Quản lý Quy hoạch Kiến trúc	<input type="checkbox"/>
4. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	13. Quản lý Hoạt động xây dựng	<input type="checkbox"/>
5. Văn Phòng Sở	<input type="checkbox"/>	15. Quản lý Chất lượng xây dựng	<input type="checkbox"/>
6. Quản lý Nhà và Thị trường bất động sản	<input type="checkbox"/>	16. Ban chỉ đạo ISO	<input type="checkbox"/>

<p style="text-align: center;"><b>HƯỚNG DẪN</b> <b>HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b></p>	Mã hiệu:	HD.01
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

## **1. MỤC ĐÍCH**

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Xem xét tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL của cơ quan.
- Đảm bảo HTQLCL phù hợp và đáp ứng được các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, các yêu cầu pháp luật và chế định liên quan.
- Xem xét trách nhiệm, quyền hạn của các cá nhân, đơn vị liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân.
- Cải tiến HTQLCL.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

- Hướng dẫn này áp dụng đối với hoạt động xem xét của lãnh đạo cho Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 9.3.
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.

<p style="text-align: center;"><b>HƯỚNG DẪN</b> <b>HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b></p>	Mã hiệu:	HD.01
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ:

Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu/ Kết quả
Lãnh đạo D	<pre> graph TD     A([Yêu cầu họp]) --&gt; B[Lập kế hoạch]     B --&gt; C{Xem xét}     C --&gt; B     C --&gt; D[Gửi thông báo]     D --&gt; E[Lập báo cáo]     E --&gt; F[Họp xem xét của lãnh đạo]     F --&gt; G[Ghi nhận kết luận]     G --&gt; H[Thực hiện các hành động cải tiến]     H --&gt; I{Kiểm tra}     I --&gt; H     I --&gt; J[/Lưu hồ sơ/] </pre>	
Trưởng Ban ISO		QT.PC.03-01
Lãnh đạo		
Văn phòng		
Các Trưởng phòng		
Lãnh đạo Các phòng, đơn vị		BM.PC.03-02
Thư kí		
Các phòng, đơn vị		QT.PC.03
Trưởng Ban ISO		

### 5.2 Diễn giải:

#### Kế hoạch xem xét

Hoạt động xem xét của lãnh đạo được thực hiện ít nhất 1 lần trong năm (sau khi thực hiện đánh giá nội bộ vào tháng 6 và tiến hành các hành động khắc phục) và vào cuối năm để đặt ra mục tiêu cho năm kế tiếp hoặc bất kỳ lúc nào phù hợp và thỏa đáng cho việc cải tiến hệ thống. Việc triệu tập cuộc họp xem xét của lãnh đạo mang tính bất thường do Lãnh đạo quyết định.

Trưởng Ban ISO có trách nhiệm lập kế hoạch xem xét trình Lãnh đạo phê duyệt.

#### Thành phần tham dự



## HƯỚNG DẪN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Mã hiệu:	HD.01
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	/07/2020

Cuộc họp xem xét của lãnh đạo do Lãnh đạo chủ trì, các thành viên tham dự cuộc họp xem xét của lãnh đạo bao gồm:

- Ban Lãnh đạo,
- Trưởng Ban ISO,
- Phụ trách các phòng, bộ phận.

Lãnh đạo có thể ủy quyền cho Trưởng Ban ISO chủ trì cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

### **Đầu vào của việc xem xét**

Bao gồm các thông tin có liên quan:

- Kết quả của các cuộc đánh giá (nội bộ/tổ chức bên ngoài)
- Xem xét chính sách chất lượng
- Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng
- Việc thực hiện các quá trình, thủ tục
- Sự phù hợp của dịch vụ cung cấp cho khách hàng
- Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa
- Phản hồi, khiếu nại của khách hàng
- Nguồn nhân lực hiện tại (đào tạo, tuyển dụng)
- Các thay đổi thử nghiệm, hiệu chuẩn
- Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng
- Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét lãnh đạo lần trước
- Những khuyến nghị, đề xuất cải tiến

Cuộc họp xem xét của lãnh đạo bao gồm cả việc đánh giá cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi Hệ thống quản lý chất lượng.

### **Đầu ra của việc xem xét**

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo bao gồm mọi quyết định và hành động liên quan đến:

- Cải tiến tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, các hoạt động và các quá trình của hệ thống.
- Cải tiến các dịch vụ để đáp ứng những yêu cầu của khách hàng và tăng cường sự thỏa mãn của khách hàng.
- Các nhu cầu về nguồn lực.

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải được lập thành văn bản.

Các hoạt động cần thiết phải được xác định thời hạn thực hiện, được phân công cụ thể và nguồn lực cần thiết để thực hiện.

### **Hồ sơ**

Những biên bản họp xem xét của lãnh đạo phải được Trưởng Ban ISO lưu và được phân phối cho những người tham dự nếu cần. Những biên bản và những tài liệu khác kết hợp nội dung xem xét phải được bảo mật và quản lý theo Thủ tục thông tin dạng văn bản QT.PC.01

<b>HƯỚNG DẪN</b> <b>HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b>	Mã hiệu: HD.01
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: /07/2020

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.05.01	Kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo
2	BM.HD.05.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo	<b>Ban ISO</b>	<b>3 năm</b>
2	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo		

**KẾ HOẠCH HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**  
**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO**  
**9001:2015**

Thời gian: ....., ngày ... tháng ... năm .....

Địa điểm: .....

Thành phần:

Stt	Họ và tên	Chức danh	Bộ phận

Các thành viên báo cáo các nội dung sau:

- ☐ Những thay đổi (nội bộ/ bên ngoài) có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng
- ☐ Sự phù hợp chính sách chất lượng
- ☐ Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng
- ☐ Tính hiệu lực của các quá trình, thủ tục
- ☐ Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét lãnh đạo lần trước
- ☐ Kết quả của các cuộc đánh giá gần nhất (nội bộ/ bên ngoài)
- ☐ Tình trạng của các hành động khắc phục
- ☐ Sự phù hợp của các dịch vụ cung cấp cho khách hàng
- ☐ Phản hồi của các bên quan tâm
- ☐ Khiếu nại của khách hàng
- ☐ Nguồn nhân lực hiện tại (đào tạo, tuyển dụng)
- ☐ Các nguồn lực khác (cơ sở vật chất, thiết bị, môi trường, thông tin)
- ☐ Kết quả nhận diện rủi ro
- ☐ Các thay đổi về hoạt động thử nghiệm
- ☐ Những khuyến nghị, đề xuất cải tiến

Khác: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN



**BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO  
9001:2015**

Thời gian: từ ... giờ ... đến ... giờ ..., ngày ... tháng ... năm .....

Địa điểm: .....

Thành phần: Theo kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo BM.PC.04-01 ngày

.....

Vắng: .....

**Nội dung đầu vào:**

Stt	Nội dung	Ý kiến đóng góp
1	Những thay đổi (nội bộ/ bên ngoài) có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng	
2	Sự phù hợp chính sách chất lượng	
3	Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng	
4	Tính hiệu lực của các quá trình, thủ tục	
5	Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét lãnh đạo lần trước	
6	Kết quả của các cuộc đánh giá gần nhất (nội bộ/ bên ngoài)	
7	Tình trạng của các hành động khắc phục	
8	Sự phù hợp của các dịch vụ cung cấp cho khách hàng	
9	Phản hồi của các bên quan tâm	
10	Khiếu nại của khách hàng	



11	Nguồn nhân lực hiện tại (đào tạo, tuyển dụng)	
12	Các nguồn lực khác (cơ sở vật chất, thiết bị, môi trường, thông tin)	
13	Kết quả nhận diện rủi ro	
14	Các thay đổi về hoạt động thử nghiệm	
15	Những khuyến nghị, đề xuất cải tiến	

*Ghi chú: Nội dung đầu vào theo kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo BM.HD.05.01, ngày .....*

**Nội dung đầu ra:**

Stt	Nội dung	Việc cần thực hiện
1	Cơ hội cải tiến các quá trình của hệ thống	
2	Cơ hội cải tiến dịch vụ liên quan đến các yêu cầu của khách hàng	
3	Nhu cầu về nguồn lực	

THƯ KÝ

CHỦ TRÌ

