





HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

QUY TRÌNH HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO HỌC VIỆN

QT.HT.06

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Phạm Thị Hồng Thắm	Ngô Đức Thiện	Trần Quang Anh
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng QLKHCN&HTQT	Phó Giám đốc Học viện
Ký			 

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG	QUY TRÌNH HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO HỌC VIỆN	Mã số: QT.HT.06 Ngày ban hành: 6 /2/2023 Lần ban hành:
--	--	--

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Chủ tịch Hội đồng Học viện	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Dịch vụ
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc Học viện	<input type="checkbox"/>	Trung tâm Đào tạo quốc tế
<input checked="" type="checkbox"/>	Văn phòng	<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa Đào tạo Sau đại học
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động	<input type="checkbox"/>	Các khoa đào tạo 1 & 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Quản lý KHCN và HTQT	<input type="checkbox"/>	Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tài chính kế toán	<input type="checkbox"/>	Viện Kinh tế Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Kế hoạch - Đầu tư	<input type="checkbox"/>	Viện CNTT&TT CDIT
<input type="checkbox"/>	Phòng Đào tạo	<input type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Giáo vụ	<input type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	<input type="checkbox"/>	Cơ sở Học viện tại Hồ Chí Minh
<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Khảo thí và ĐBCLGD	<input checked="" type="checkbox"/>	Thư ký ISO
<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Thí nghiệm thực hành		

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
<i>Sửa đổi lần 1, ngày / /20</i>		

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức tiến hành xem xét định kỳ của Lãnh đạo Học viện (Trưởng ban chỉ đạo ISO) về Hệ thống quản lý chất lượng Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông để đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu lực và sự tuân thủ của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015, chính sách chất lượng đã công bố và mục tiêu chất lượng hằng năm.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho tất cả các cuộc họp xem xét (định kỳ cũng như đột xuất) của Trưởng ban chỉ đạo ISO và lãnh đạo đơn vị về Hệ thống quản lý chất lượng Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Quy trình đánh giá nội bộ - QT.HT.03.
- Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng – QT.HT.05.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Những định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này:

- *Đơn vị*: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.
- KPH: Không phù hợp.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- HVCNBCVT: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

V. NỘI DUNG

1. Thời hạn xem xét

Việc xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông được tiến hành ít nhất 1 năm 1 lần do Trưởng ban chỉ đạo ISO chủ trì. Trưởng ban chỉ đạo ISO có thể yêu cầu tổ chức các cuộc họp đột xuất khi cần thiết.

2. Thành viên tham dự gồm:

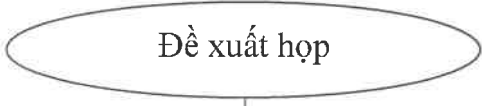
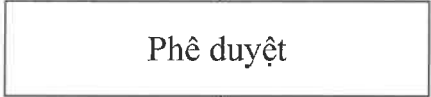
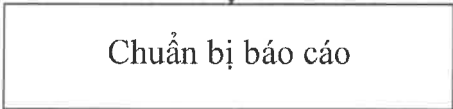
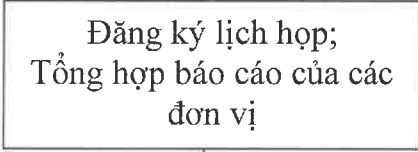
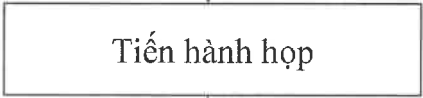
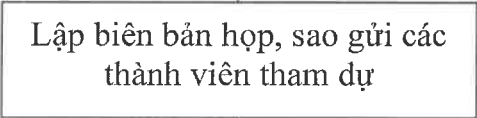

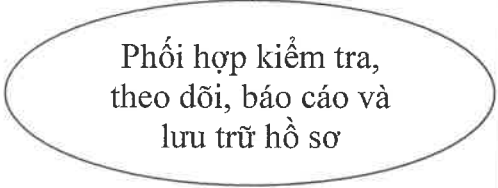
- Trưởng ban chỉ đạo ISO.
- Thư ký ISO.
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO.

- Các đơn vị có liên quan.

3. Nội dung xem xét gồm các vấn đề sau:

- Các báo cáo kết quả thực hiện cải tiến HTQLCL.
- Tình hình hoạt động của các đơn vị, các ý kiến phản hồi của các bên liên quan và việc xử lý các ý kiến đó.
- Sự phù hợp và tình hình thực hiện chính sách chất lượng.
- Sự phù hợp và tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng.
- Tính phù hợp và nhu cầu cải tiến hệ thống văn bản của HTQLCL.
- Các báo cáo sự không phù hợp, hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các khuyến nghị cải tiến chất lượng để phù hợp với các công nghệ mới, phương pháp quản lý chất lượng mới, các thay đổi trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
- Yêu cầu về nguồn lực để thực hiện và cải tiến HTQLCL;
- Kết quả thực hiện kết luận của cuộc họp xem xét trước đó (nếu có).
- Báo cáo kiểm tra kết quả thực hiện của các đơn vị.
- Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng (nếu có).
- Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội.
- Các nội dung khác nếu cần thiết.

4. Sơ đồ tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Thời gian thực hiện	Mô tả/ Kết quả/ Biểu mẫu
Thư ký ISO		Theo kế hoạch năm công tác	5.1 BM.HT.06.01
Trưởng ban chỉ đạo ISO		01 tuần	5.1
Lãnh đạo, viên chức, người lao động đơn vị		01 tuần	5.1 BM.HT.06.02
Thư ký ISO		01 tuần	5.1 BM.HT.06.03
Trưởng ban chỉ đạo ISO, Thư ký ISO, Thành viên Ban chỉ đạo ISO, các đơn vị liên quan		01 ngày/lần	5.2
Thư ký ISO		01 tuần	5.5.2 BM.HT.06.04
Lãnh đạo, viên chức, người lao động đơn vị		02 tuần	5.5.3
Thư ký ISO		02 năm	5.5.3

5. Mô tả các bước họp xem xét của Lãnh đạo

5.1 Chuẩn bị cuộc họp

- Thư ký ISO có trách nhiệm đề xuất kế hoạch họp xem xét HTQLCL và trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt. Đăng ký lịch họp với Văn phòng Học viện.
- Thông báo (qua email/ điện thoại) thời gian, địa điểm nội dung cuộc họp đến từng thành phần tham dự trước ít nhất 03 ngày làm việc, theo biểu mẫu BM.HT.06.01.
- Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị chuẩn bị báo cáo việc thực hiện HTQLCL của đơn vị mình, theo biểu mẫu BM.HT.06.02 và nộp báo cáo cho Thư ký ISO đúng thời hạn ghi trong thông báo.
- Thư ký ISO tổng hợp báo cáo của các đơn vị theo BM.HT.06.03, chuẩn bị tài liệu họp gửi các thành viên dự họp trước hoặc đầu cuộc họp.

5.2 Tiến hành họp

- Chủ trì: Trưởng ban chỉ đạo ISO.
- Thư ký ISO lập biên bản, ghi lại nội dung của cuộc họp theo mẫu BM.HT.06.04. Biên bản lập xong phải có chữ ký của người chủ trì, thư ký cuộc họp và nội dung, quyết định hay kết luận của cuộc họp phải được thông báo cho các thành viên tham dự.
- Thư ký ISO sao biên bản họp gửi cho các thành viên tham dự.

5.3 Thực hiện kết luận cuộc họp

- Trưởng ban chỉ đạo ISO báo cáo, phối hợp với Ban Giám đốc Học viện tạo điều kiện về nguồn lực để thực hiện các kết luận của cuộc họp.
- Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị triển khai thực hiện các kết luận của cuộc họp có liên quan đến đơn vị mình.
- Thư ký ISO chịu trách nhiệm lưu biên bản cuộc họp vào hồ sơ, phối hợp, kiểm tra, theo dõi các bộ phận thực hiện kết luận của cuộc họp và báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO.
- Việc triển khai các yêu cầu cần thực hiện sau cuộc họp được tiến hành và kiểm tra theo quy định thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa.

VI. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần suất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Không tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng do không bố trí được được thời gian họp.			X	X			Thư ký ISO báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO bố trí thời gian họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.
2	Đơn vị không chuẩn bị báo cáo việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng hoặc nộp báo cáo cho Thư ký ISO chậm thời hạn.		X			X		Lãnh đạo đơn vị chú ý thời hạn, chỉ đạo cán bộ, công chức trong đơn vị nộp báo cáo cho Thư ký ISO đúng thời hạn yêu cầu.
3	Thực hiện kết luận cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng bị chậm do đơn vị không triển khai và gửi báo cáo kịp thời đúng yêu cầu.	X				X		Thư ký ISO thường xuyên kiểm tra, xác nhận và cập nhật báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO tình hình thực hiện kết luận cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng của các đơn vị.

VII. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông báo họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL	BM.HT.06.01	Thư ký ISO	02 năm
2	Báo cáo thực hiện HTQLCL	BM.HT.06.02		
3	Báo cáo họp xem xét của Lãnh đạo HTQLCL	BM.HT.06.03		
4	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL	BM.HT.06.04		

VIII. PHỤ LỤC

- BM.HT.06.01: Thông báo họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL
- BM.HT.06.02: Báo cáo thực hiện HTQLCL
- BM.HT.06.03: Báo cáo họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL
- BM.HT.06.04: Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ
BUỒ CHÍNH VIỄN THÔNG

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

Số : /TB - ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

THÔNG BÁO
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Thời gian:

2. Địa điểm:

3. Thành phần tham dự bao gồm:

- a) Trưởng ban chỉ đạo ISO
- b) Thành viên Ban chỉ đạo ISO
- c) Thư ký ISO
- d) Đầu mối ISO các đơn vị
- e) Các bộ phận có liên quan

4. Nội dung họp:

- Tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các đơn vị thuộc Học viện.
- Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các cơ hội cải tiến.
- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng.
- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng.
-

Đề nghị các đơn vị chuẩn bị báo cáo (theo mẫu kèm theo) gửi về trước ngày và những người có trong thành phần dự họp có mặt đầy đủ, trường hợp vắng mặt đột xuất phải cử người thay thế.

Nơi nhận:

- Như thành phần dự;
- Lưu Thư ký ISO.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

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

Số : /BC - ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

BÁO CÁO THỰC HIỆN HTQLCL

(Theo thông báo số: ngày tháng năm 20...)

Đơn vị gửi báo cáo :

Nội dung yêu cầu cung cấp thông tin về :

- Đánh giá việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) tại đơn vị.
- Đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng tại đơn vị.
- Thông tin phản hồi của các bên liên quan.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ tại đơn vị và hành động khắc phục sau đánh giá.
- Các yêu cầu về nguồn lực và khuyến nghị để duy trì và cải tiến HTQLCL.
- Các thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL.

Nội dung báo cáo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nơi nhận:
- ...
- Lưu:....

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

**BÁO CÁO HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
LẦN 1 - NĂM 20....**

1. Tình hình chung của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)

-
-

2. Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng năm 20....

-
-

3. Kết quả đánh giá nội bộ gần nhất và hành động Khắc phục phòng ngừa sự không phù hợp.

- Kết quả
- Hồ sơ
- Một số khuyến nghị cải tiến chung đối với HTQLCL:
 - +
 - +

4. Phản hồi của các bên liên quan:

-
-

5. Tình hình triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng:

-

6. Nguồn lực cần thiết cho việc duy trì và cải tiến HTQLCL:

-
-
-

7. Các thay đổi có ảnh hưởng tới HTQLCL:

-
-

Hà Nội, ngày tháng năm 20....
TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

**BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

- Thời gian: Từ, ngày
- Địa điểm: Phòng họp
- Thành phần: (ghi đầy đủ thành phần thực tế tham dự).

I. Nội dung cuộc họp:**1.1. Thư ký ISO trình bày nội dung báo cáo về:**

- Tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): Hệ thống quản lý chất lượng của các đơn vị trong Học viện đã được xây dựng và áp dụng tại các đơn vị trực thuộc Học viện. Hệ thống văn bản bao gồm: Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và quy trình nghiệp vụ đã được phê duyệt và áp dụng. Các đơn vị đã tiến hành phổ biến và bước đầu áp dụng theo các quy trình và biểu mẫu theo quy định.
- Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng của các đơn vị trong Học viện: Hiện tại các đơn vị đang triển khai thực hiện các mục tiêu và kế hoạch của Học viện, kết quả đạt khoảng % kế hoạch năm.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa: trong tháng/20... Học viện đã tiến hành 01 cuộc đánh giá chất lượng nội bộ kiểm tra giám sát việc thực hiện tuân thủ các quy trình nghiệp vụ ISO của các đơn vị.

Kết quả đánh giá cho thấy các đơn vị đã triển khai áp dụng HTQLCL, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số đơn vị chưa thực sự tuân thủ quy trình (cụ thể là sau đánh giá lần 01 phát hiện điểm không phù hợp và khuyến nghị cải tiến tại các đơn vị), cụ thể xem trong báo cáo đánh giá. Đoàn đánh giá nội bộ đã tiến hành kiểm tra việc khắc phục ngày ...tháng....năm...., nhìn chung các đơn vị đã khắc phục các điểm không phù hợp và khuyến nghị đã nêu.

- Các cơ hội cải tiến: sắp xếp và lưu trữ các hồ sơ, tài liệu tại các đơn vị được cải thiện.
- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL:
 - + Quy định tại văn bản quy phạm pháp luật:
 - + Thay đổi chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức:
 - + Thay đổi lãnh đạo, nguồn nhân lực:
 - + Thay đổi khác:
- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của HTQLCL: có đủ - tuy nhiên nên cũng có những hạn chế nhất định

1.2. Trường các đơn vị báo cáo cụ thể hoạt động tại các đơn vị mình (*Chi tiết xem nội dung báo cáo kèm theo*).

II. Kết luận của Trưởng ban chỉ đạo ISO và khuyến nghị đối với HTQLCL:

2.1. Về hệ thống văn bản:

- Tiếp tục sửa đổi hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, quy định tác nghiệp theo kế hoạch.
- Kiểm tra thực hiện ISO thường xuyên tại các đơn vị.

2.2. Quán triệt hơn nữa việc tuân thủ áp dụng các quy định, quy trình, biểu mẫu theo quy định của HTQLCL.

2.3. Các đơn vị rà soát lại các tài liệu bên ngoài và tập hợp đầy đủ theo yêu cầu công việc.

Cuộc họp kết thúc lúc cùng ngày.

Thư ký ISO

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

Số : /BB - ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

BIÊN BẢN

HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Vào lúc giờ, ngày... tháng....năm.... tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

I. Thành phần tham dự:

1. Họ tên, chức danh
2. Họ tên, chức danh
3. ...

II. Chủ trì:

Ghi họ tên chức danh người chủ trì cuộc họp

III. Thư ký cuộc họp:

Ghi họ tên, chức danh người làm thư ký cuộc họp

IV. Nội dung cuộc họp:

1. Các báo cáo

(Ghi tên người báo cáo, tóm tắt nội dung báo cáo)

2. Phần thảo luận

(Ghi cụ thể nội dung và vấn đề nêu ra để thảo luận, các ý kiến thảo luận, kết luận của cuộc họp về từng vấn đề):

STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
1.	Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.	
2.	<p>Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.</p> <p>2.1: Vấn đề bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động Học viện và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - ... <p>2.2. Vấn đề bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động trong nội bộ Học viện, có thể 	

	<p>bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực); - Tình hình văn hóa công sở; - Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động); - Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng 	
3.	<p>Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm;</i> - <i>Mức độ thực hiện các mục tiêu chiến lược;</i> - <i>Sự không phù hợp và hoạt động khắc phục;</i> - <i>Kết quả theo dõi đo lường;</i> - <i>Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các đơn vị</i> 	
4.	Sự đầy đủ của nguồn lực	
5.	Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội	
6.	Các cơ hội cải tiến	
7.	Các nội dung khác	

3. Kết luận

Ghi kết luận chung về cuộc họp, các hành động KP, PN, cải tiến cần thực hiện, đơn vị đầu mối và thời gian cần hoàn thành.

Biên bản này được đọc trước cuộc họp và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua
Cuộc họp kết thúc hồi: ...giờ, ngày.. tháng... năm...

Nơi nhận:

THƯ KÝ CUỘC HỌP

CHỦ TOẠ CUỘC HỌP

- ...

- Lưu: Ban ISO(...xxb).