UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ XÂY DỰNG

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

Số:1037 /KH-SXD

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH
Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HT QLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Xây dựng năm 2026

I. Căn cứ pháp lý

- Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

- Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ Quy định chi tiết thi hành Quyết định 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

- Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25/9/2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 02/10/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCNN) trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026;

- Quyết định số 08/2025/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 63/QĐ-SXD ngày 26/01/2026 của Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Sở Xây dựng năm 2026 và Quyết định số 79/QĐ-SXD ngày 28/01/2026 của Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026.

II. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Tiếp tục thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của Sở Xây dựng nhằm đảm bảo chất lượng, hiệu quả trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành; đồng thời hỗ trợ đắc lực cho công tác hiện đại hóa nền hành chính.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan đến bộ TTHC thuộc thẩm quyền của Sở để kịp thời cập nhật, hoàn thiện các nội dung liên quan đến việc thực hiện TTHC và các quy trình xử lý công việc. Công bố HTQLCL lại khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng HTQLCL.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của mỗi công chức, viên chức – người lao động; chất lượng hiệu quả, hiệu lực quản lý của Lãnh đạo Sở, qua đó góp phần nâng cao chất lượng giải quyết các TTHC đáp ứng yêu cầu của tổ chức và công dân.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc các đơn vị và mỗi công chức, viên chức, người lao động phải có sự quyết tâm cao trong công tác áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

- Hệ thống quản lý chất lượng phải gắn kết chặt chẽ với công tác cải cách hành chính, phục vụ công cuộc cải cách hành chính của tỉnh và cơ quan Sở. Việc xây dựng và thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 được gắn kết với Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa (thông qua phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh) để tạo thuận lợi trong việc đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Xem việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL là nhiệm vụ trọng tâm, một tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở.

III. Kế hoạch triển khai

1. Thời gian thực hiện: Từ tháng 01/2026 đến tháng 12/2026.

2. Nội dung kế hoạch: *tại Phụ lục kèm theo.*

3. Kinh phí thực hiện: ngân sách tỉnh.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Đối với Ban Chỉ đạo ISO

- Giúp Giám đốc Sở triển khai, tổ chức, thực hiện việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL của Sở.

- Giám sát việc thực hiện đúng các quy trình hệ thống ISO trong hoạt động; công tác đánh giá nội bộ HTQLCL của Sở; công tác khắc phục các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình vận hành, qua đánh giá nội bộ và qua kiểm tra ISO hàng năm của tỉnh.

- Ban Chỉ đạo ISO chỉ đạo tổ chức phổ biến tài liệu HTQLCL cho công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở.

2. Đối với Chánh Văn phòng Sở:

- Tổ chức, thực hiện việc rà soát và xây dựng bộ tài liệu ISO.

- Tham gia xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2026; Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026; Đánh giá việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026.

- Tổ chức lấy ý kiến thăm dò đánh giá sự hài lòng của khách hàng là tổ chức, công dân về việc thực hiện dịch vụ công của Sở.

- Tham mưu với Giám đốc Sở để đảm bảo cơ sở vật chất, các điều kiện cần thiết khác cho việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở trong năm 2026.

3. Đối với Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị:

Có trách nhiệm phân công, giao trách nhiệm cụ thể cho công chức, viên chức và người lao động thuộc đơn vị trong việc thực hiện và hoàn thành đúng tiến độ theo Kế hoạch này; chịu trách nhiệm trực tiếp trước Giám đốc Sở, Ban chỉ đạo ISO về tiến độ, hiệu quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại đơn vị mình và việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Sở.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở kịp thời báo cáo về Sở Xây dựng (qua Văn phòng Sở) để tổng hợp báo cáo Trưởng Ban Chỉ đạo ISO - Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)
- Ban Chỉ đạo ISO Sở (th/dõi, chỉ đạo);
- Các Phó Giám đốc Sở (th/dõi, chỉ đạo);
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở;
- Bộ phận Một cửa (th/hiện);
- Website Sở;
- Lưu VT, VP, Nhựt/01b.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Thành Phú

PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH DUY TRÌ, ÁP DỤNG VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 TẠI SỞ XÂY DỰNG NĂM 2026

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SXD ngày /01/2026 của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa)

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
I	**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**			
1	**Rà soát, sửa đổi Sổ tay chất lượng, tài liệu và các quy trình hệ thống của Sở cho phù hợp với thực tế triển khai**	**Trong năm 2026**	**Thư ký ISO**	
2	**Mục tiêu chất lượng (MTCL)**			
2.1	Ban hành Quyết định công bố Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Sở	Tháng 01/2026	Thư ký ISO	Trước ngày 30/01/2026
2.2	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở xây dựng MTCL năm 2026 và gửi về thư ký ISO để tổng hợp	Tháng 02/2026	Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Trước ngày 28/02/2026
2.3	Tổng hợp MTCL các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Tháng 02/2026	Thư ký ISO	Trước ngày 18/2/2026
2.4	Báo cáo đánh giá MTCL của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở năm 2026	Tháng 11/2026	Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và thuộc Sở	Trước ngày 15/11/2026
2.5	Báo cáo đánh giá mục tiêu chất lượng năm 2026 của Sở	Tháng 12/2026	Thư ký ISO	Trước ngày 22/12/2026
3	**Hoạt động Đánh giá nội bộ (ĐGNB)**			
3.1	Rà soát, sửa đổi Quy trình Đánh giá nội bộ cho phù hợp với thực tế triển khai	Thường xuyên trong năm	Thư ký ISO	

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
			Phối hợp với các đơn vị	
3.2	Ban hành chương trình, kế hoạch và thực hiện ĐGNB HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026	Tháng 11/2026	Đại diện lãnh đạo, Thư ký ISO, đánh giá viên	Trước ngày 26/11/2026
3.3	Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp, phòng ngừa (nếu có) dựa trên kiến nghị của các nhóm đánh giá nội bộ.	Tháng 11/2026	Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Trước ngày 30/11/2026
3.4	Báo cáo kết quả Đánh giá nội bộ năm 2026	Tháng 12/2026	Thư ký ISO	Trước ngày 04/12/2026
4	**Tham mưu tổ chức họp xem xét lãnh đạo sau đánh giá nội bộ và hoàn thành biên bản họp xem xét lãnh đạo**	**Tháng 12/2026**	**Thư ký ISO**	***Trước ngày 10/12/2026***
5	**Tổ chức vận hành các quy trình: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; Quy trình cải tiến HTQLCL; Quy trình quản lý rủi ro phù hợp với TCVN ISO 9001:2015**	**Trong năm 2026**	**Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và thuộc Sở**	
6	**Rà soát, ban hành lại Chính sách chất lượng nếu chưa phù hợp**	**Trong năm 2026**	**Thư ký ISO**	
7	**Xây dựng Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội của cơ quan năm 2026**	**Tháng 04/2026**	**Thư ký ISO**	**Trước ngày 10/4/2026**
8	**Xây dựng Bảng xác định và Quản lý tri thức của cơ quan năm 2026**	**Tháng 04/2026**	**Thư ký ISO**	**Trước ngày 15/4/2026**
9	**Đánh giá chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của Sở**			

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
9.1	Tham mưu ban hành Văn bản triển khai thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị và cá nhân (kèm theo danh sách tổ chức, cá nhân phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng)	Tháng 11/2026	Thư ký ISO	
9.2	Tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của khách hàng bằng phiếu khảo sát *(phiếu khảo sát theo mẫu phụ lục)*	Trong năm 2026	Bộ phận Một cửa	
9.3	Tổng hợp báo cáo Kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa (kèm theo danh sách tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng)	Tháng 12/2026	Thư ký ISO	Trước ngày 10/12/2026
9.4	Kế hoạch thực hiện các biện pháp nâng cao Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2026	Tháng 04/2026	Văn phòng Sở	
II	**THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐTTG NGÀY 05/3/2014 CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**			
1	Khi có phát sinh thủ tục hành chính (TTHC) mới hoặc TTHC theo các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh đã được điều chỉnh bởi các văn bản Quy phạm pháp luật (QPPL) mới; các phòng/ban/đơn vị có liên quan thiết lập Quy trình nội bộ (QTNB), gửi về Văn phòng Sở để tham mưu và trình lãnh đạo phê duyệt theo hướng dẫn tại: *- Công văn số 107/UBND-KSTT ngày 06/01/2025 của UBND tỉnh về việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.*	Thường xuyên trong năm 2026	Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan đến giải quyết TTHC, Văn phòng Sở	

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
	- Lãnh đạo Sở ban hành Quyết định phê duyệt QTNB (đối với các TTHC thuộc phạm vi ủy quyền phê duyệt QTNB giải quyết TTHC của UBND tỉnh).			
2	Rà soát lại danh mục TTHC, trường hợp có sự thay đổi về TTHC (phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo Quyết định công bố HTQLCL hiện hành bị bãi bỏ bởi các văn bản QPPL mới), báo về thư ký ISO để tham mưu ban hành lại Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên trong năm 2026	Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan đến giải quyết TTHC, Văn phòng Sở	
3	Kiện toàn lại Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 của Sở trong trường hợp có sự thay đổi về nhân sự.	Trong năm 2026	Thư ký ISO	
III	**CẬP NHẬT CÁC VĂN BẢN VỀ HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015**			
1	Cập nhật hồ sơ và tài liệu vận hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở và các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc được ban hành trong năm 2026 tại mục ISO trên E-Office và mục ISO trên Trang thông tin điện tử của Sở	Trong năm 2026	Thư ký ISO	