BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ QUẢN LÝ TRI THỨC
CỦA SỞ XÂY DỰNG TỈNH KHÁNH HÒA

TT	MẢNG HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						
1	Mảng thực hiện giải quyết các TTHC	Hệ thống VB QPPL quy định đối với việc thực hiện từng TTHC		X	- Tiếp nhận theo đường công văn đến; - Chủ động cập nhật từ cơ sở dữ liệu VB QPPL.	- Bản cứng theo đường văn bản; - Bản mềm scan.	- Văn phòng Sở; - Các phòng chuyên môn, đơn vị tham gia giải quyết TTHC.	- Định kỳ hàng năm; - Khi có văn bản mới ban hành và sửa đổi điều chỉnh.	- Công văn; - Email; - Mạng nội bộ; - Đào tạo, tập huấn (khi cần); - Hướng dẫn trực tiếp (khi cần).	- Bản giấy lưu theo từng folder có danh mục quản lý; - Bản mềm được cập nhật vào cơ sở dữ liệu VBQPPL phân loại theo từng nhóm văn bản.

TT	MẢNG HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						
		Hệ thống các quy trình giải quyết TTHC theo lĩnh vực quản lý	X		Xây dựng, cập nhật theo chức năng và phân công của lãnh đạo Sở	- Bản cứng theo đường văn bản; - Bản mềm scan.	- Văn phòng; - Các phòng, đơn vị tham gia giải quyết TTHC.	- Định kỳ hàng năm; - Khi có yêu cầu cập nhật, sửa đổi.	- Công văn; - Email; - Mạng nội bộ; - Cổng thông tin điện tử về dịch vụ công; - Đào tạo, tập huấn (khi cần); - Hướng dẫn trực tiếp (khi cần).	- Bản cứng, gốc do Thư ký ISO giữ, quản lý theo danh mục; - Bản mềm được scan từ bản gốc, cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu TTHC.
2	Mảng tham mưu về QLNN theo chức năng nhiệm vụ từng đơn vị	Các VBQPPL theo từng lĩnh vực chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, ban, đơn vị		X	- Tiếp nhận theo đường công văn đến; - Chủ động cập nhật từ CSDL văn bản QPPL.	- Bản cứng theo đường văn bản; - Bản mềm scan.	- Văn phòng; - Các phòng chuyên môn, đơn vị theo mảng chức năng, nhiệm vụ.	- Định kỳ hàng năm; - Khi có văn bản mới ban hành và sửa đổi điều chỉnh.	- Công văn; - Email; - Mạng nội bộ; - Đào tạo, tập huấn (khi cần); - Hướng dẫn trực tiếp (khi cần).	- Bản giấy lưu theo từng forder có danh mục quản lý; - Bản mềm được cập nhật vào cơ sở dữ liệu VBQPPL phân loại theo từng nhóm văn bản.

TT	MẢNG HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						
3	Mảng giải quyết các công việc chuyên môn	Các kiến thức chuyên môn theo chức năng của từng đơn vị (như: tiêu chuẩn, tài liệu quỹ thuật, bản vẽ, video,…)	X	X	- Tham gia cuộc họp, hội nghị chuyên môn, khóa đào tạo do các bên ngoài tổ chức; - Tìm hiểu các kết quả nghiên cứu KH liên quan...; - Công bố kết quả các đề tài KHCN trong nội bộ; - Họp chuyên môn, chuyên đề chia sẻ, tổng kết rút kinh	- Bản cứng theo đường văn bản; - Bản mềm scan (nếu có).	Các đơn vị	Khi cần thiết	- Công văn; - Email; - Mạng nội bộ; - Đào tạo, tập huấn (khi cần); - Hướng dẫn trực tiếp (khi cần).	- Bản giấy lưu theo từng forder có danh mục quản lý; - Bản mềm được cập nhật vào Cơ sở dữ liệu VBQPPL phân loại theo từng nhóm văn bản.

TT	MẢNG HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						
					nghiệm.					
4	Mảng yêu cầu, phản hồi của tổ chức và công dân	Yêu cầu, mong đợi và sự hài lòng của tổ chức, công dân về kết quả giải quyết TTHC	X	X	Kết quả khảo sát định kỳ, đột xuất do cơ quan tự thực hiện hoặc do Sở Nội vụ tổ chức thực hiện	- Bản cứng theo đường văn bản; - Bản mềm scan.	Văn phòng Sở	- Định kỳ hàng năm; - Khi có yêu cầu.	- Công văn; - Email; - Mạng nội bộ.	- Bản giấy lưu theo từng forder có danh mục quản lý; - Bản mềm được cập nhật vào cơ sở dữ liệu VBQPPL phân loại theo từng nhóm văn bản.

Khánh Hòa, ngày 10 tháng 09 năm 2026

Phê duyệt
GIÁM ĐỐC

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

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thành Phú

Người cập nhật

Hà Trương Huy Nhựt

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ XÂY DỰNG

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

BAN HÀNH LẦN: 02
MÃ HIỆU: STCL-SoXD-Lần 2

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	**Hà Trương Huy Nhựt**	**Trần Thị Nhạn Vân**	**Nguyễn Thành Phú**
Ký tên			
Chức danh	Thư ký ISO	Phó Chánh Văn phòng	Trưởng Ban Chỉ đạo ISO

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi/bổ sung	Mô tả nội dung sửa đổi/bổ sung	Lần sửa đổi/ bổ sung	Ngày sửa đổi/ bổ sung

MỤC LỤC

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG 5
I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH 5
1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ 6
2. Chức năng nhiệm vụ 6
II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC 7
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 7
4. Bối cảnh của tổ chức 8
5. Sự lãnh đạo 11
6. Hoạch định 13
7. Hỗ trợ 15
8. Thực hiện 19
9. Đánh giá kết quả thực hiện 23
10. Cải tiến 25
Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
Phụ lục 2. Mẫu chính sách chất lượng
Phụ lục 3. Mẫu kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng
Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức

PHẦN 1
GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng (STCL) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015) của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa nhằm xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra các cam kết đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (CBCCVCLĐ) được giao nhiệm vụ của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa làm cơ sở điều hành, vận hành HTQLCL của mình.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

1. Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa ban đầu được thành lập theo Quyết định số 94/VP-UB ngày 25 tháng 2 năm 1976 của UBND cách mạng Phú Khánh về việc: "Thành lập phòng Quản lý nhà đất tỉnh Phú Khánh", có Trưởng phòng và một số Phó phòng trực tiếp quản lý các bộ phận. Phòng được chia làm 5 bộ phận: Bộ phận hành chính, Quản lý nhà, Quản lý đất, Quản lý công viên cây xanh và sữa chữa nhà cửa. Đến tháng 12 năm 1976 đổi tên thành "Ty Xây dựng tỉnh Phú Khánh" theo Quyết định số Quyết định số 631/TC ngày 04 tháng 12 năm 1976 của UBND tỉnh Phú Khánh. Tháng 06 năm 1981 "Sát nhập Ty Nhà đất và Công trình công cộng vào Ty Xây dựng tỉnh Phú Khánh" theo Quyết định số 1105/QĐ-UB-TC ngày 18 tháng 06 năm 1981 của UBND tỉnh Phú Khánh, Bàn giao toàn bộ, nhiệm vụ, kế hoạch, tài chính, tài sản, tài liệu, hồ sơ, tổ chức và cán bộ công nhân viên cho Trưởng Ty Xây dựng tiếp nhận và quản lý kể từ ngày 01 tháng 7 năm 1981. Quyết định số 1595/UB-TC ngày 04 tháng 12 năm 1984 của UBND tỉnh Phú Khánh về "Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy giúp việc của Sở Xây dựng". Quyết định số 04/UB ngày 03 tháng 01 năm 1985 của UBND tỉnh Phú Khánh "Về việc thành lập Sở quản lý Nhà đất và Công trình Công cộng", trên cơ sở tách Phòng Quản lý nhà đất, Công ty Sữa chữa nhà cửa và Công ty cấp và Thoát nước của Sở Xây dựng chuyển sang. Quyết định số 567/UB ngày 29 tháng 4 năm 1988 của UBND tỉnh Phú Khánh về việc thành lập Sở Xây Dựng (mới) trên cơ sở hợp nhất Sở Xây dựng (cũ), UBXD cơ bản, Sở Quản lý Nhà đất và Công trình Công cộng. Quyết định số 1144/UB ngày 10 tháng 12 năm 1991 của UBND tỉnh Khánh Hòa và Quyết định số 4071/QĐ-UB ngày 10 tháng 9 năm 1997 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc "Kiện toàn tổ chức bộ máy Sở Xây Dựng".

2. Đến ngày 20/2/2025, thành lập Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở Hợp nhất Sở Giao thông vận tải với Sở Xây dựng theo Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 20/02/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

3. Từ ngày 01/7/2025, thành lập Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở Hợp nhất Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa với Sở Xây dựng tỉnh Ninh Thuận theo Nghị quyết số 08/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

a) Cơ cấu tổ chức:

Theo Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về cơ cấu tổ chức Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 959/QĐ-UBND ngày 23/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa sửa đổi, bổ sung 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, gồm có:

- Lãnh đạo Sở: có 01 Giám đốc và 05 Phó Giám đốc.

- Các phòng chuyên môn và tương đương thuộc Sở: Văn phòng Sở; Phòng Kế hoạch - Tài chính; Phòng Pháp chế; Phòng Quản lý Quy hoạch - Kiến trúc; Phòng Quản lý hạ tầng kỹ thuật và phát triển đô thị; Phòng Quản lý hoạt động xây dựng; Phòng Kinh tế và vật liệu xây dựng; Phòng Quản lý nhà và thị trường bất động sản; Phòng Quản lý giao thông; Phòng Quản lý vận tải.

- Đơn vị đặc thù tương đương chi cục (có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng), gồm: Cảng vụ Đường thủy nội địa Khánh Hòa.

- Các đơn vị sự nghiệp công lập (có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng), gồm: Trung tâm Quy hoạch và kiểm định xây dựng Khánh Hòa; Trung tâm Quản lý nhà và chung cư; Ban Quản lý bảo trì công trình giao thông Khánh Hòa; Trung tâm đăng kiểm xe cơ giới; Ban Quản lý Hệ thống nhà máy nước thải khu vực Nha Trang.

Sơ đồ tổ chức: *Xem tại Phụ lục Sơ đồ tổ chức được ban hành kèm theo Sổ tay này.*

b) Chức năng nhiệm vụ:

Theo Quyết định số 08/2025/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa. Cụ thể:

- Vị trí chức năng: Sở Xây dựng là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về xây dựng gồm: Quy hoạch xây dựng và kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị và nông thôn (bao gồm: cấp nước sạch (trừ nước sạch nông thôn); thoát nước và xử lý nước thải (trừ xử lý nước thải tại chỗ; thoát nước phục vụ sản xuất nông nghiệp, sản xuất muối); công viên, cây xanh đô thị; chiếu sáng đô thị; nghĩa trang (trừ nghĩa trang liệt sĩ) và cơ sở hỏa táng; kết cấu hạ tầng giao thông; quản lý không gian xây dựng ngầm; quản lý sử dụng chung công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu dân cư nông thôn); nhà ở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng; giao thông vận tải đường bộ, đường sắt, đường thủy nội địa, hàng hải; an toàn giao thông (không bao gồm nhiệm vụ sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ). Sở Xây dựng có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự

chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Xây dựng.

- Nhiệm vụ và quyền hạn theo *Điều 2, Quyết định số 08/2025/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa*, gồm một số nhiệm vụ chính như: Trình Ủy ban nhân dân tỉnh các dự thảo Nghị quyết, kế hoạch, quyết định quy định, quyết định các dự án đầu tư về xây dựng thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh khi được phân cấp hoặc ủy quyền; Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các Dự thảo các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo phân công, Quyết định xếp hạng các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công lập do Sở Xây dựng quản lý theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cấp có thẩm quyền; Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án và các văn bản khác sau khi được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao; thực hiện các nhiệm vụ về quy hoạch đô thị và nông thôn, về kiến trúc, về hoạt động đầu tư xây dựng, về phát triển đô thị, về hạ tầng kỹ thuật, về nhà ở, về thị trường bất động sản, về vật liệu xây dựng, về kết cấu hạ tầng giao thông; về phương tiện và người điều khiển phương tiện giao thông, phương tiện, thiết bị xếp dỡ, thi công chuyên dùng trong giao thông vận tải (trừ phương tiện phục vụ vào mục đích quốc phòng, an ninh và tàu cá; trừ nhiệm vụ sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ) và trang bị, thiết bị kỹ thuật chuyên ngành xây dựng; về vận tải và về an toàn giao thông.

II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC

1. Thành tích Khen thưởng Cấp Tỉnh (Bằng khen của UBND tỉnh/Chủ tịch UBND tỉnh):

Trong giai đoạn từ năm 2014 đến năm 2023, Sở Xây dựng Khánh Hòa đã đạt được những hình thức khen thưởng sau từ Ủy ban Nhân dân (UBND) tỉnh:

- Bằng khen cho Tập thể: 05 tập thể đã được UBND tỉnh Khánh Hòa tặng Bằng khen. (Bảng thống kê chi tiết giai đoạn 2014 - 2023 cho thấy 06 Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh cho tập thể).

- Bằng khen cho Cá nhân: 05 cá nhân đã được UBND tỉnh Khánh Hòa tặng Bằng khen.

2. Thành tích Khen thưởng Gần đây (Năm 2023, 2024, 2025 và 2026)

a) Bằng khen của UBND tỉnh:

- Năm 2025: 10 cá nhân đã nhận được Bằng khen của UBND tỉnh theo Quyết định số 1284/QĐ-UBND ngày 23/9/2025

- Năm 2026: Cơ quan đã nhận được Bằng khen của UBND tỉnh theo Quyết định số 289/QĐ-UBND ngày 25/01/2026, Quyết định số 1578/QĐ-UBND ngày 13/5/2026; 04 cá nhân đã nhận được Bằng khen của UBND tỉnh theo Quyết định số 891/QĐ-

UBND ngày 18/3/2026, Quyết định số 1578/QĐ-UBND ngày 13/5/2026, Quyết định số 2091/QĐ-UBND ngày 17/6/2026

b) Giấy khen

- Năm 2026: Phòng Quản lý Quy hoạch - Kiến trúc đã nhận được Giấy khen của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh theo Quyết định số 161/QĐ-KKTKCN ngày 13/7/2026; Cơ quan đã nhận được Giấy khen của Sở Tư pháp theo Quyết định số 30/QĐ-STP ngày 02/02/2026

3. Một số Danh hiệu Thi đua và Khen thưởng Khác (Liên quan đến Tập thể)

- Cờ thi đua: Cơ quan đã được UBND tỉnh Khánh Hòa tặng Cờ thi đua xuất sắc trong phong trào thi đua năm 2025

3. Một số Danh hiệu Thi đua và Khen thưởng Khác (Liên quan đến Tập thể)

- Cờ Thi đua: 01 tập thể đã được UBND tỉnh Khánh Hòa tặng Cờ thi đua xuất sắc trong giai đoạn 2014 -2023.

- Tập thể Lao động Xuất sắc: 08 tập thể đã được UBND tỉnh Khánh Hòa tặng danh hiệu "Tập thể lao động xuất sắc" trong giai đoạn 2014 - 2023.

- Danh hiệu Đảng bộ: Đảng bộ Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa được xếp loại "Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ" trong năm 2024. Đảng ủy Khối các cơ quan cũng đã có Quyết định khen thưởng Đảng bộ Sở Xây dựng Khánh Hòa trong năm 2024 (Quyết định số 2990-QĐ/ĐUK ngày 08/01/2025).

- Danh hiệu Công đoàn: Công đoàn cơ sở đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong năm 2024

PHẦN 2
GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	**Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa**
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	Khi hoạch định HTQLCL, Sở Xây dựng nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của mình, có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài cơ quan cần nhận diện bao gồm: - Vấn đề nội bộ: + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm; + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	+ Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (kinh phí, thời gian, nhân sự, quá trình, trang thiết bị, hệ thống và công nghệ); + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; + Các hệ thống thông tin, trao đổi thông tin nội bộ, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (chính thức và không chính thức); + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan; + Văn hóa của cơ quan; + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng; + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng. - Vấn đề bên ngoài: + Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh (quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương); + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài, nhà cung cấp bên ngoài. *Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý; Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.*
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Sở Xây dựng cần: 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: Các cơ quan quản lý cấp trên, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN có liên quan, các tổ chức, công dân,....; 2. Nhận diện các yêu cầu liên quan đến HTQLCL của các bên liên quan này; 3. Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. *Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.*
4.3. Xác định phạm vi	Phạm vi thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa gồm:

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
của HTQLCL	- Phạm vi áp dụng cho các bộ phận, đơn vị thuộc CQHCNN: các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (trừ Trung tâm đăng kiểm; các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở áp dụng từ năm 2026). - Phạm vi áp dụng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân, gồm các lĩnh vực sau: 1. Quy hoạch đô thị và nông thôn 2. Quản lý chất lượng công trình 3. Quản lý nhà ở và công sở 4. Kinh doanh bất động sản 5. Quản lý Hoạt động xây dựng 6. Vật liệu xây dựng 7. Giám định tư pháp 8. Đăng kiểm 9. Du lịch 10. Đường bộ 11. Hàng hải và đường thủy nội địa 12. Đường sắt 13. Thuế 14. Tài chính ngân hàng *(CQHCNN liệt kê theo lĩnh vực thực hiện giải quyết TTHC cho tổ chức/công dân theo chức năng, thẩm quyền của cơ quan).* - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Sở Xây dựng nếu xét thấy cần thiết (quản lý quá trình thanh toán, quản lý tài sản công, nhân sự...). *Tài liệu liên quan: Quyết định công bố (kèm theo phụ lục các lĩnh vực hoạt động của cơ quan được công bố phù hợp với TCVN ISO 9001:2015) và Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo mẫu tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.*
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá	- HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. SỞ Xây dựng lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: + Hệ thống Quản lý văn bản, điều hành tỉnh Khánh Hòa (V-Office); + Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Xây dựng; + Hệ thống nghiệp vụ quản lý vận tải đường bộ - Bộ Xây dựng;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
trình của hệ thống	+ Các phần mềm quản lý khác (quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị,...) sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. - Sở Xây dựng áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, để giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao; áp dụng QT trên phần mềm một cửa, quy trình nội bộ (QTNB) do Chủ tịch UBND tỉnh/Giám đốc Sở Xây dựng phê duyệt. - CQHCNN phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; các QT ISO, QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.*
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	*** Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:** 1. Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng (CSCL) và các mục tiêu chất lượng (MTCL) được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của Sở Xây dựng; 3. Đảm bảo rằng các CSCL được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp; 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro; 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về HTQLCL có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo rằng các HTQLCL đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các HTQLCL; 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. *** Hướng vào khách hàng** - Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. - Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định; 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết; 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách chất lượng (CSCL)	- CSCL được Giám đốc Sở Xây dựng ban hành, chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. CSCL phải phù hợp với mục đích và bối cảnh của cơ quan, hỗ trợ định hướng chiến lược của cơ quan. - CSCL được duy trì thông tin dạng văn bản và luôn sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan khi thích hợp; được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 2. Chính sách chất lượng.*
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	- Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được giao theo quy định. - Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn, quy định pháp luật hiện hành; 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của HTQLCL; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL; 5. Đảm bảo hướng vào khách hàng;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	6. Đảm bảo tính toàn vẹn của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện. *Tài liệu liên quan: Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của CQHCNN, các phòng/đơn vị được cấp có thẩm quyền ban hành; Đề án vị trí việc làm của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa.*
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	- Mục đích của hành động này nhằm khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan phải đảm bảo xác định các rủi ro và cơ hội, từ đó đưa ra các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội. Đồng thời, phòng ngừa sự không phù hợp (bao gồm cả đầu ra không phù hợp) và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hoặc đạt được các MTCL của cơ quan. - Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đều cần được xem xét. - Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan tập trung vào việc: 1. Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; 2. Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...); 3. Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); 4. Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL. Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp cơ quan xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung. - Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội: Các cuộc họp về định hướng trong một giai đoạn hoặc công tác quy hoạch, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công,... - Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, như: 1. Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; 2. Loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan; 3. Chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn; 4. Chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (hợp đồng nhà thầu, dịch vụ,...), giải quyết TTHC; 5. Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. *Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro.*
6.2. Mục tiêu chất lượng (MTCL) và hoạch định để đạt được mục tiêu	- Để cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan thiết lập các MTCL ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL. MTCL được thiết lập hằng năm, đảm bảo rằng: 1. Nhất quán với CSCL; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về MTCL; - Hằng năm, cơ quan tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại các cấp và bộ phận. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 3. Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL.*
6.3. Hoạch định thay đổi	- Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng,…) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan đảm bảo lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. - Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL.

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	Tài liệu liên quan: Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	- Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, môi trường làm việc, nhằm: 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL; 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. - Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. - Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo.
7.1.2. Con người	- Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của nhà nước và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. - Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. - Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng; 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan; 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CBCCVCLĐ hằng năm của CQHCNN.*
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	- Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ được giao đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu quy định. Cơ sở hạ tầng bao gồm: 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan; 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. - Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định,...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định. - Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ kiểm soát các thiết bị đo lường; hồ sơ các máy móc, thiết bị liên quan.*
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Cơ quan đảm bảo việc cung cấp, duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu khách hàng (đảm bảo diện tích phòng làm việc, nhiệt độ phòng làm việc, văn hóa công sở, mối quan hệ của CBCCVCLĐ...).
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan. - Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng (ví dụ: Đối với kết quả của dịch vụ hành chính công là các văn bản/quyết định hành chính), cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức/công dân, bằng tất cả hoặc một số cách: 1. Phân công CC một cửa có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào; 2. Phân công các CBCCVCLĐ có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân; 3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả giải quyết TTHC trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân; 4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. *Đối với các cơ quan sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì phải thực hiện việc kiểm soát thiết bị đo lường như 7.1.3.*

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
7.1.6. Tri thức của tổ chức	- Cơ quan, các bộ phận lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm bảng xác định và quản lý các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ; 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. - Các tri thức này sẽ được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết. - Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức*
7.2. Năng lực	- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. - Để thực hiện được điều này cơ quan thực hiện: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc; 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu; 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự; 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CBCCVCLĐ của CQHCNN.*
7.3. Nhận thức	- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: 1. CSCL của cơ quan; 2. Các MTCL liên quan; 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. - Để thực hiện điều này cơ quan thực hiện: 1. Niêm yết và phổ biến CSCL;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	2. Công bố MTCL và phổ biến kế hoạch thực hiện; 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; 4. Phổ biến các tài liệu HTQLCL, văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) liên quan và hệ thống các quy trình giải quyết TTHC
7.4. Trao đổi thông tin	Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm: 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến; 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu; 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL; 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá, kiểm tra (nội bộ, bên thứ 2); 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCCVCLĐ; 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như: E-mail, điện thoại, cổng thông tin điện tử, E-Office...; truyền đạt bằng văn bản.
7.5. Thông tin dạng văn bản	- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. *Trong bối cảnh này, cơ quan xác định:* *+ Tài liệu: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.* *+ Hồ sơ: Là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.* - Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. - Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. - Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, quy trình hoặc sự tuân thủ theo luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	Tài liệu liên quan: Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan *(Xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu tại mục 6.1).* *Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro; QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.*
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng, bao gồm: 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công; 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến các hoạt động của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. *Tài liệu, công cụ liên quan: Hệ thống quản lý văn bản V-Office; Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ Xây dựng và các Hệ thống phần mềm chuyên dùng; Website; e-mail, điện thoại; các loại văn bản hành chính...*
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, cơ quan sẽ nắm bắt: 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả; 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng; 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ; 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với	Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định;

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
sản phẩm và dịch vụ	2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp; 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do khách quan, do quy định của luật pháp, do chính yêu cầu của khách hàng...), cơ quan sẽ có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp có thẩm quyền giao, các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên cơ quan **không** áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn. Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là "quá trình thuê bên ngoài" và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. - Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu; 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ; 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. ***Mua hàng:*** - Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. - Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. - Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó. *Tài liệu liên quan: Các Quy định/Quy chế về mua sắm tài sản công của nhà nước hiện hành.*
8.5. Hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công	
Thực hiện kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công	- Trưởng các đơn vị/bộ phận liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm: 1. Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có) đã được phê duyệt. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho cán bộ, công chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường; 3. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công; 4. Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào; 5. Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của CBCCVCLĐ; 6. Thực hiện các hoạt động thông qua chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). - Cơ quan đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do cơ quan cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyển giao.

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	- Mọi sản phẩm/dịch vụ do cơ quan tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ. - Hồ sơ nhận biết được ngày nhận, ngày và người giải quyết tại các khâu, ngày hoàn thành, trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức, công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ (như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ,...). - Cơ quan đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức, công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét. - Mọi yêu cầu bổ sung hồ sơ, phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung theo quy định. - Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét, theo quy định. - Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra. - Hồ sơ giải quyết TTHC được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, quy định khi đưa vào giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân. Đơn vị, bộ phận, CBCCVCLĐ giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này. - Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm: 1. Khắc phục hậu quả; 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. - Cơ quan có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ công do cơ quan cung cấp. - Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. *Tài liệu, công cụ liên quan: Hệ thống quản lý văn bản, điều hành tỉnh Khánh Hòa; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Xây*

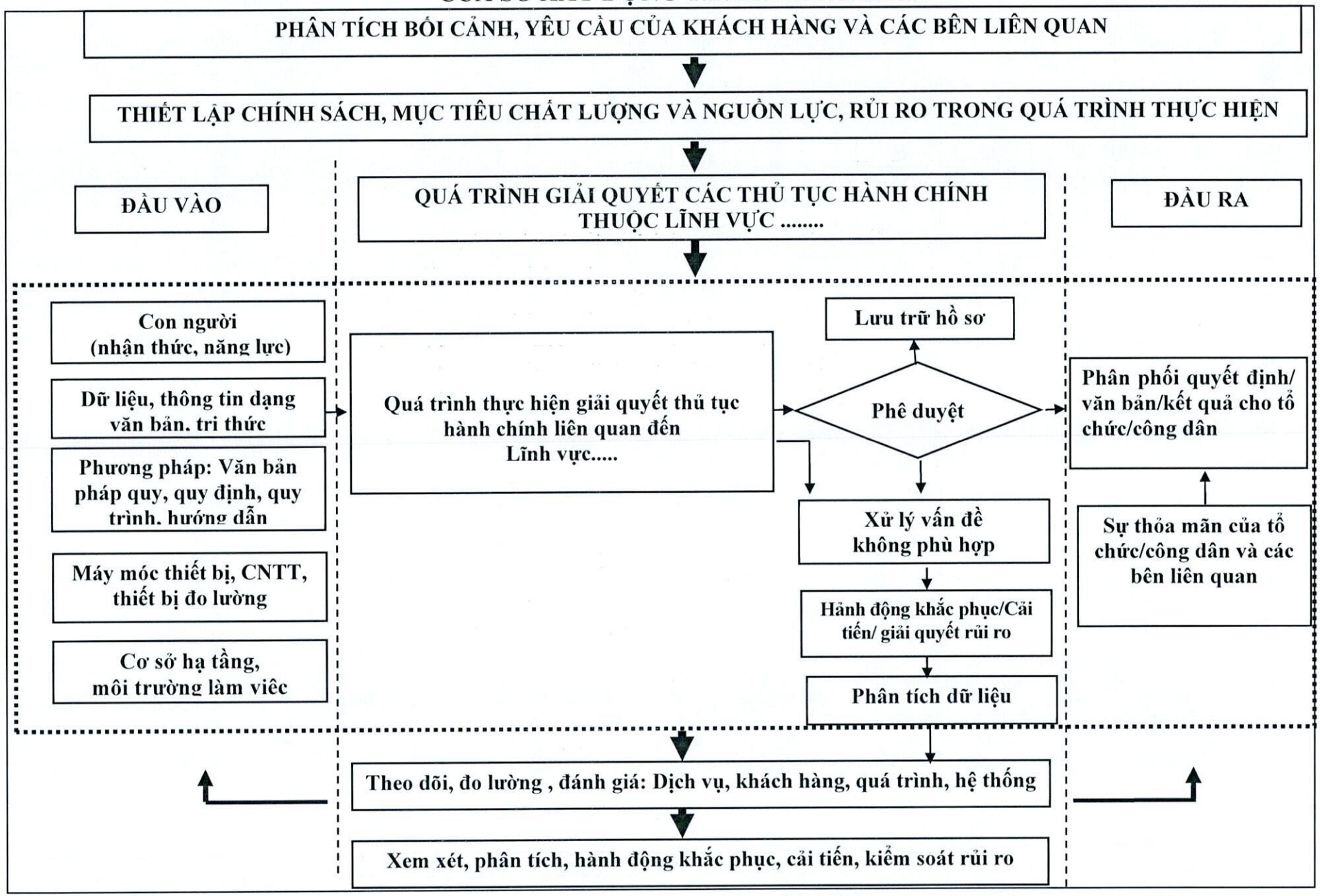
Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	dựng; Các QTNB giải quyết TTHC; hồ sơ giải quyết TTHC; các văn bản liên quan đến giải quyết TTHC.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định như sau: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ TTHC mà khách hàng nộp tại Trung tâm PVHCC hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ công trực tuyến. - Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn. - Xem xét thể thức và nội dung văn bản của lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn đối với các dự thảo kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng. - Xem xét, duyệt các kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển cho Trung tâm PVHCC để chuyển giao cho khách hàng. *Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC (QTNB, QT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).*
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. - Từng phòng, ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý theo quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. *Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.*
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. - Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến. Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
	chính công; 2. Mức độ hài lòng của khách hàng; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. - Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (thông qua các hình thức: Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của các cơ quan cấp trên hoặc cơ quan chuyên môn; tự đo lường bằng hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng,...).
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì. *Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL.*
9.3. Xem xét của lãnh đạo (XXLĐ)	- Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất hoặc cuộc họp riêng cho hoạt động XXLĐ; hoặc thông qua báo cáo hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo... để đảm bảo rằng HTQLCL luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét các CSCL, MTCL. - Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả XXLĐ. - Hoạt động XXLĐ phải đảm bảo đầy đủ đầu vào và đầu ra theo yêu cầu của 9.3.2 và 9.3.3 của TCVN ISO 9001:2015. *Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.*

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.
10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó; phòng, ban, bộ phận liên quan phải: 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó; 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác; nếu thấy cần, sẽ thực hiện các công việc như sau: - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết); - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
10.3. Cải tiến liên tục	Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả XXLĐ. *Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL; Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý rủi ro.*

Phụ lục 1

SƠ ĐỒ QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRONG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 CỦA SỞ XÂY DỰNG TỈNH KHÁNH HÒA



Phụ lục 2

MẪU CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CẤP TRÊN
…<TÊN CQHCNN>...

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

"……..……"

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của … <Tên CQHCNN>.... cam kết:

1. Đảm bảo …..
2. ……
3. ……

……..

……, ngày….. tháng … năm……

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

Phụ lục 3

MẪU KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

…TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN/CQHCNN…
…TÊN CQHCNN/ ĐƠN VỊ…

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

MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM ……..
CỦA …<TÊN CQHCNN>/<Đơn vị>…..

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

……ngày…….tháng…… năm ……
THỦ TRƯỞNG CQHCNN/TRƯỞNG ĐƠN VỊ

…TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN/CQHCNN…
…TÊN CQHCNN/ ĐƠN VỊ…

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM ……..
CỦA …<TÊN CQHCNN>/<Đơn vị>…..

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

……, ngày…….tháng…… năm ……
THỦ TRƯỞNG CQHCNN/TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Phụ lục 4

BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ QUẢN LÝ TRI THỨC CỦA ...<TÊN CQHCNN>/<ĐƠN VỊ THUỘC CQHCNN>...

TT	MẢNG/ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						

……Ngày…… tháng…… năm……

Phê duyệt **Người cập nhật**

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

(Ban hành kèm theo Sổ tay chất lượng: STCL-SoXD-Lần 2, ngày ban hành 10/9/2026)

