


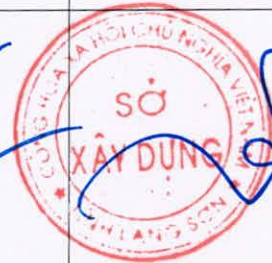


SỞ XÂY DỰNG TỈNH LẠNG SƠN

**MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN
ISO 9001:2015**

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Đạo Huân	Nguyễn Duy Đông	Nguyễn Sỹ Tân
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc



PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng HTQLCL, xác định bối cảnh của tổ chức; 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; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo, cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở quản lý, điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình và là tài liệu cung cấp các thông tin cần thiết cho các bên quan tâm đến HTQLCL của Cơ quan.

1.1. Lịch sử hình thành:

Sau thắng lợi giải phóng hoàn toàn Miền Nam thống nhất đất nước, cả nước nói chung, Lạng Sơn nói riêng giai đoạn 1975-1986 bước sang thời kỳ khôi phục sau chiến tranh, xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật cho Chủ nghĩa xã hội. Thực hiện các nghị quyết của Đảng, suốt thời gian này gồm các thời kỳ sau:

- Thời kỳ 1976 – 1978:

Sáp nhập tỉnh Lạng Sơn và tỉnh Cao Bằng thành tỉnh Cao Lạng, lực lượng xây dựng Lạng Sơn đã góp phần vào thành tích xây dựng chung của tỉnh mới, lực lượng sản xuất trên địa bàn Lạng Sơn vẫn duy trì và phát triển, nhiều công trình sửa chữa và xây dựng mới được xây dựng cụ thể là xây dựng Trường cấp III Việt Bắc, Trường cấp III Tràng Định, 7 trường viện trợ của UNCEP, các cơ sở phục vụ công tác lãnh đạo của Tỉnh, ở phía nam một số bệnh viện, bệnh xá ...Có thể nói thời gian này cơ bản giải quyết xong các cơ sở bị chiến tranh phá hoại làm hư hỏng, ổn định điều kiện ăn ở khu vực Lạng Sơn.

- Thời kỳ 1979 - 1986:

Tỉnh Lạng Sơn tách khỏi tỉnh Cao Lạng, chiến tranh biên giới đã tàn phá Thị xã và các huyện biên giới, quan hệ biên giới chưa bình thường, Ngành xây dựng Lạng Sơn luôn sẵn sàng chiến đấu, tập trung lực lượng khôi phục sửa chữa các công trình tại Thị xã và các Thị trấn đảm bảo chỗ ở và làm việc cho cán bộ, CNVC, xây dựng khu hậu cứ Đồng Bành và nhiều công trình mới đã được xây dựng như trường cấp III Việt Bắc, khôi phục nhà máy gạch Hợp Thành, xây dựng nhà máy Xi măng 1 vạn tấn/năm, thăm dò và xây dựng hệ thống cấp nước Thị xã, công tác quy hoạch xây dựng được Ngành quan tâm, nhiều quy hoạch đã góp phần định hướng tốt cho quản lý và xây dựng.

Thực hiện Nghị quyết các Đại hội toàn quốc VI, VII, VIII của Đảng, trong công cuộc đổi mới, Ngành XD đã có nhiều chuyển biến, các đơn vị trong Ngành đã dần thích ứng trong cơ chế thị trường, từng bước sắp xếp lại doanh nghiệp nâng cao ý thức tự chủ, năng động trong kinh doanh sản xuất ổn định và phát triển.

- Giai đoạn năm 1986 - 1991:

Ngành xây dựng đã nghiên cứu Quy hoạch chuẩn bị cho tương lai, tất cả các Huyện (Thị trấn, thị tứ) và Thị xã Lạng Sơn và đồng thời vẫn xây dựng hậu cứ của tỉnh ở Thị trấn Chi Lăng, khôi phục và xây dựng mới các công trình phục vụ thiết thực cho đời sống và phòng thủ biên giới. Năm 1989 tình hình biên giới ổn định, Quy hoạch Thị xã Lạng Sơn chính thức được phê duyệt và quy hoạch tỷ lệ 1/2000 tất cả các Thị tứ, Thị trấn huyện được phê duyệt đã làm cho bộ mặt của các huyện trong tỉnh được thay đổi đủ điều kiện phục vụ cho các hoạt động phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh nhiều công trình có qui mô lớn, thiết bị hiện đại, nhiều xí nghiệp được trang bị máy móc tiên tiến nâng cao năng lực sản xuất VLXD, mở rộng

sản xuất gạch ngói, xây dựng nhà máy xi măng 2 vạn tấn/ năm và 8,5 vạn tấn/năm, nâng cao năng lực cung cấp nước sạch từ 200m³/ngày lên 10.000m³/ngày và bắt đầu mở rộng hệ thống cấp nước ở tuyến huyện, hệ thống giao thông, cây xanh, vỉa hè và đô thị được chỉnh trang và hoàn thiện. Ngành xây dựng còn tham mưu và trực tiếp thi công các công trình xây dựng có qui mô lớn và đồng bộ trong phạm vi toàn tỉnh, như tất cả các trụ sở huyện, trụ sở UBND tỉnh, trụ sở Tỉnh uỷ, Trung tâm hội nghị tỉnh, bệnh viện 50 giường tuyến huyện, Trường THPT, Trường THCS các Trung tâm xã, các trường vùng sâu vùng xa, ngành đã tiến hành qui hoạch và xây dựng các cửa khẩu biên giới, cửa khẩu quốc tế Hữu Nghị, Cửa khẩu Tân Thanh, Chi Ma, Công Tráng. Ngoài ra còn phối hợp với UBND Thị xã Lạng Sơn đưa Thị xã Lạng Sơn lên đô thị loại 3 cơ sở để Thị xã Lạng Sơn lên Thành phố. Tăng cường và đào tạo được đội ngũ cán bộ đông đảo về số lượng có trình độ kỹ thuật đảm bảo để phục vụ lâu dài đáp ứng kịp tốc độ phát triển nhanh của xã hội với 90 người trình độ đại học 140 người là trung học và một số có trình độ cao học, ngành luôn quan tâm công tác đào tạo nghiệp vụ, chính trị đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công việc chuyên môn.

Trong quá trình phát triển và trưởng thành Ngành xây dựng Lạng Sơn đã khắc phục khó khăn nỗ lực vươn lên lao động sáng tạo từng bước đổi mới để phát triển và trưởng thành đạt được những thành tựu này Ngành xây dựng Lạng Sơn đã quán triệt và kiên trì phấn đấu thực hiện nghiêm túc đường lối của Đảng trong các thời kỳ xây dựng và bảo vệ tổ quốc và do cán bộ đảng viên công nhân viên trong toàn Ngành đoàn kết trên dưới một lòng vươn lên hoàn thành suất sắc mọi nhiệm vụ.

-Giai đoạn năm 1991 - 2004:

Là thời kỳ thực hiện kế hoạch 5 năm 1991 – 1996 và thực hiện kế hoạch 5 năm 1996 – 2001 là thời kỳ Ngành xây dựng phát triển ổn định. Tiếp tục thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, đẩy mạnh CNH – HĐH đất nước, tổ chức thực hiện thắng lợi Nghị quyết đại hội toàn quốc lần thứ IX của Đảng, Ngành xây dựng đã có nhiều hoạt động thiết thực nhằm thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ được tinh giao.

Trong thời kỳ đổi mới, chức năng quản lý Nhà nước và chức năng sản xuất kinh doanh, quan điểm phát triển kinh tế nhiều thành phần đòi hỏi Ngành xây dựng phải không ngừng nâng cao năng lực nhận thức các quan điểm chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước để làm tròn chức năng tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện quản lý công tác XD. Với nhận thức đổi mới Ngành coi trọng công tác tổ chức, xây dựng lực lượng, về tổ chức Ngành XD đã cơ bản hoàn chỉnh bộ máy tổ chức.

Với nhiệm vụ được giao, Ngành XD đã tăng cường công tác phổ biến, kiểm tra, hướng dẫn thực hiện pháp luật xây dựng trên địa bàn toàn tỉnh. Trong đó:

Tập huấn các Nghị định của Chính phủ về quản lý đầu tư xây dựng, phổ biến các văn bản nhà nước về chính sách xây dựng, triển khai thực hiện Nghị định về công tác đấu thầu và hệ thống tư, quyết định, quy định của các Bộ, ngành hướng dẫn thực các Nghị định của Chính phủ.

Nghiên cứu lập các bộ đơn giá xây dựng của tỉnh giám sát kiểm tra các đơn giá chuyên ngành có giá trị pháp lý thực hiện trên địa bàn, cùng Sở Tài chính vật giá thông báo giá VLXD giá gốc và giá hiện trường xây lắp, tham gia giám định chất lượng, nghiệm thu, tham mưu giúp UBND tỉnh giải quyết tranh chấp về chất lượng, khối lượng, giá trị xây dựng.

Cùng các Sở Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính và một số Ngành khác thẩm định các DA đầu tư của Tỉnh. Ngành XD đã cơ bản hoàn thành đúng tiến độ công tác thẩm định TKKT-TDT, tham gia góp ý kiến cơ sở, phục vụ tốt cho việc triển khai các dự án XD CB toàn Tỉnh, kiểm tra, giám sát công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng của tất cả các chuyên ngành xây dựng theo quy định của Nhà nước.

Việc tăng cường thực hiện pháp luật xây dựng của Ngành xây dựng trên toàn địa bàn đã tạo môi trường cho mọi thành phần kinh tế hoạt động trong lĩnh vực xây dựng thuận lợi, đúng chính sách và pháp luật, góp phần thúc đẩy tốc độ xây dựng cơ bản của tỉnh tăng trưởng ổn định, so sách giữa năm 1997 với năm 1991 mức độ đầu tư đã tăng lên tới 8,22 lần và từ năm 1997 – 2002 mức độ đầu tư tăng 12 lần.

-Giai đoạn năm 2004 - 2009:

Thời kỳ này cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng gồm có 6 phòng và 03 đơn vị trực thuộc đó là: Phòng Hành chính tổng hợp; Thanh tra; Phòng Quản lý kiến trúc- Quy hoạch; Phòng Quản lý nhà đất; Phòng Kinh tế Tổng hợp; Phòng Giám định - Kỹ thuật và 03 đơn vị trực thuộc là: Ban QLDAXD; Trung tâm Qui hoạch XD và Trung tâm Kiểm định Chất lượng CTXD. Tháng 1/2008, Ban Quản lý Dự án Xây dựng đã được chuyển giao theo Quyết định của Tỉnh cho Ban quản lý ĐTXD Công trình dân dụng trực thuộc UBND Tỉnh.

-Giai đoạn năm 2009 – 2018:

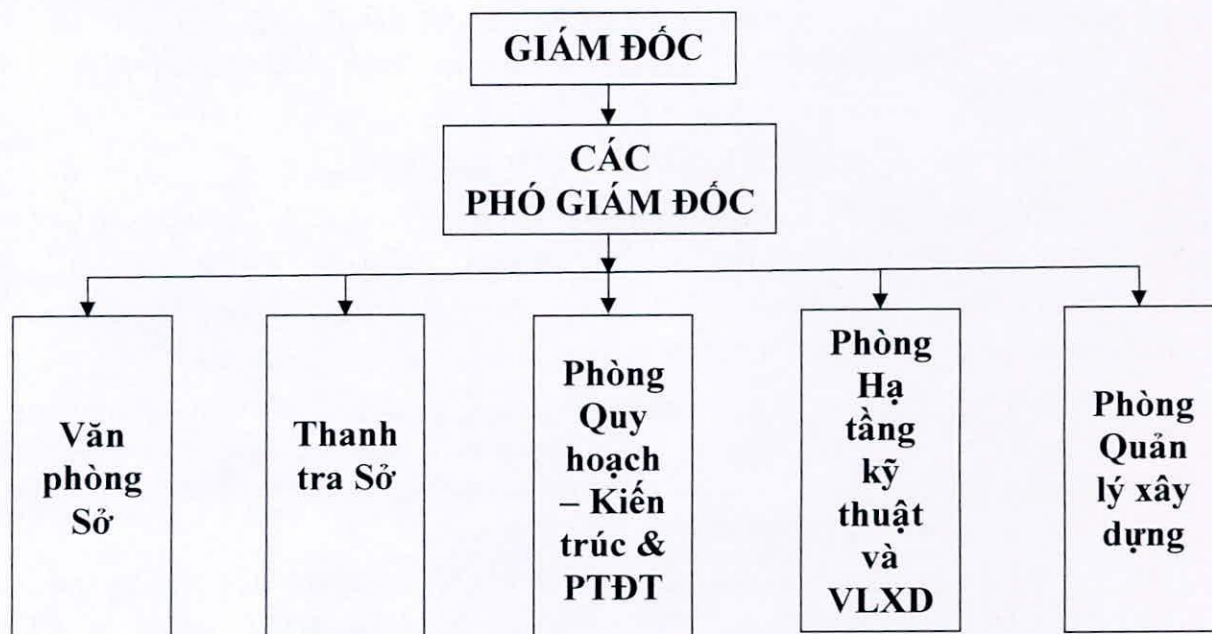
Cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng gồm 7 phòng và 02 đơn vị trực thuộc: Văn phòng; Thanh tra; Phòng Kinh tế & Vật liệu xây dựng; Quy hoạch, kiến trúc; Quản lý nhà & thị trường bất động sản; Quản lý xây dựng; Phát triển đô thị và hạ tầng kỹ thuật; Hai đơn vị sự nghiệp trực thuộc Trung tâm Kiểm định Chất lượng CT Xây dựng và Trung tâm QHXD.

-Giai đoạn năm 2019 – Đến nay:

Cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng gồm 05 phòng và 02 đơn vị trực thuộc: Văn phòng; Thanh tra; Phòng Hạ tầng kỹ thuật & Vật liệu xây dựng; Quy hoạch - kiến trúc và Phát triển đô thị; Quản lý xây dựng; Hai đơn vị sự nghiệp trực thuộc Trung tâm Kiểm định Chất lượng CT Xây dựng và Trung tâm QHXD.

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

1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



Cơ cấu tổ chức của Sở gồm:

- Giám đốc và các Phó Giám đốc;
- Các phòng gồm: Văn phòng Sở; Thanh tra Sở; Quản lý xây dựng; Quy hoạch - Kiến trúc và Phát triển đô thị; Hạ tầng kỹ thuật và Vật liệu xây dựng.

1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

*** 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 các lĩnh vực: Quy hoạch xây dựng và kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao (bao gồm: Cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; quản lý chất thải rắn thông thường tại đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị; công viên, cây xanh đô thị; quản lý nghĩa trang, trừ nghĩa trang liệt sỹ; kết cấu hạ tầng giao thông đô thị, không bao gồm việc quản lý khai thác, sử dụng, bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đô thị; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị); nhà ở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng; về các dịch vụ công trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở; thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân cấp, uỷ quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

*** Nhiệm vụ:**

1. Tham mưu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo các quyết định, chỉ thị, các văn bản quy định việc phân công, phân cấp và uỷ quyền trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Dự thảo quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 5 năm và hàng năm, các chương trình, dự án trong ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở được Ủy ban nhân dân tỉnh giao;

c) Dự thảo chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở trên địa bàn tỉnh, đảm bảo phù hợp với mục tiêu và nội dung chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Ủy ban nhân dân tỉnh;

2. Tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo các quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở;

b) Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, tổ chức lại, giải thể các đơn vị trực thuộc Sở theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, kiểm tra và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy chuẩn, tiêu chuẩn, các quy hoạch phát triển, kế hoạch, chương trình, dự án đã được phê duyệt thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở.

4. Về quy hoạch xây dựng, kiến trúc (gồm: Quy hoạch xây dựng vùng, quy hoạch đô thị, quy hoạch nông thôn, quy hoạch xây dựng các khu chức năng; thiết kế đô thị, quản lý không gian, kiến trúc, cảnh quan đô thị):

a) Hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện các quy chuẩn, tiêu chuẩn về quy hoạch xây dựng, kiến trúc, các quy định về lập, thẩm định, phê duyệt loại đồ án quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị;

b) Tham mưu thực hiện thẩm định quy chế quản lý kiến trúc đối với các đô thị và điểm dân cư nông thôn của tỉnh;

c) Tổ chức lập, thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt hoặc đề Ủy ban nhân dân tỉnh trình cấp có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt các đồ án quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

d) Hướng dẫn các chủ đầu tư trong việc tổ chức lập các đồ án quy hoạch xây dựng thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tổ chức lập, thẩm định, phê duyệt các đồ án quy hoạch chung xây dựng xã và quy hoạch xây dựng nông thôn trên địa bàn xã theo phân cấp;

e) Quản lý và tổ chức thực hiện các quy hoạch xây dựng đã được phê duyệt trên địa bàn tỉnh theo phân cấp, bao gồm: Tổ chức công bố, công khai các quy hoạch xây dựng; quản lý hồ sơ các mốc giới, chỉ giới xây dựng, cốt xây dựng; giới thiệu địa điểm xây dựng và hướng tuyến công trình hạ tầng kỹ thuật; cung cấp thông tin về quy hoạch, kiến trúc;

g) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về điều kiện hành nghề kiến trúc sư, kỹ sư quy hoạch đô thị, điều kiện năng lực của các cá nhân và tổ chức tham gia thiết kế quy hoạch xây dựng hạng II và hạng III; về thi tuyển ý tưởng quy hoạch; thi tuyển, tuyển chọn phương án thiết kế kiến trúc công trình trên địa bàn tỉnh;

h) Xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về quy hoạch xây dựng, kiến trúc trên địa bàn tỉnh.

5. Về hoạt động đầu tư xây dựng:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật trong hoạt động đầu tư xây dựng, gồm: Lập, thẩm định, phê duyệt dự án đầu tư xây dựng; khảo sát, thiết kế xây dựng; cấp giấy phép xây dựng; thi công, nghiệm thu, bảo hành và bảo trì công trình xây dựng; thí nghiệm chuyên ngành xây dựng và kiểm định xây dựng; an toàn trong thi công xây dựng; quản lý chi phí đầu tư xây dựng; quản lý điều kiện năng lực hoạt động xây dựng của tổ chức, cá nhân và cấp phép hoạt động cho nhà thầu nước ngoài;

b) Tổ chức thẩm định dự án đầu tư xây dựng, thiết kế xây dựng và dự toán xây dựng theo phân cấp; hướng dẫn, kiểm tra công tác thẩm định, thẩm tra dự án đầu tư xây dựng, thiết kế xây dựng và dự toán xây dựng theo quy định của pháp luật;

c) Hướng dẫn, kiểm tra công tác lựa chọn nhà thầu trong hoạt động đầu tư xây dựng theo quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh;

d) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước đối với hoạt động của các Ban quản lý dự án đầu tư xây dựng trên địa bàn tỉnh do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập;

đ) Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước về chất lượng công trình xây dựng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

e) Tổ chức thực hiện việc giám định chất lượng công trình xây dựng, giám định sự cố công trình xây dựng theo phân cấp và phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, tổng hợp và báo cáo cấp có thẩm quyền tình hình sự cố công trình xây dựng trên địa bàn tỉnh theo quy định;

g) Hướng dẫn công tác lập và quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình trên địa bàn tỉnh; tổ chức lập đề Ủy ban nhân dân tỉnh công bố hoặc Sở công bố theo phân cấp: Các tập đơn giá xây dựng, đơn giá nhân công, giá ca máy và thiết bị xây dựng, giá vật liệu xây dựng, giá khảo sát xây dựng, giá thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng, định mức dự toán các công việc đặc thù thuộc các dự án đầu tư xây dựng trên địa bàn tỉnh chưa có trong danh mục định mức xây dựng do Bộ Xây dựng công bố; tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn việc áp dụng hoặc vận dụng các định mức, đơn giá xây dựng, chỉ số giá xây dựng, suất vốn đầu tư đối với các dự án đầu tư xây dựng sử dụng nguồn vốn ngân sách của địa phương;

h) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc cấp, điều chỉnh, gia hạn, thu hồi giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh theo phân cấp;

i) Cấp, điều chỉnh, thu hồi giấy phép hoạt động xây dựng cho các nhà thầu nước ngoài hoạt động xây dựng tại địa bàn tỉnh theo phân cấp;

k) Cấp chứng chỉ năng lực hạng II, hạng III đối với tổ chức tham gia hoạt động xây dựng trên địa bàn tỉnh; kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về điều kiện năng lực hành nghề xây dựng của cá nhân và điều kiện năng lực hoạt động xây dựng của tổ chức tham gia hoạt động đầu tư xây dựng trên địa bàn tỉnh. Tổ chức sát hạch, cấp, cấp lại, thu hồi chứng chỉ hành nghề đối với cá nhân, chứng chỉ năng lực đối với tổ chức tham gia hoạt động xây dựng theo quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn, kiểm tra việc cấp, cấp lại, thu hồi và quản lý các loại chứng chỉ hành nghề hoạt động xây dựng trên địa bàn tỉnh;

l) Xây dựng cơ sở dữ liệu, cập nhật, đăng tải và cung cấp thông tin về năng lực của các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động xây dựng có trụ sở chính trên địa bàn tỉnh (bao gồm cả các nhà thầu nước ngoài hoạt động xây dựng tại địa bàn tỉnh);

m) Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện công tác an toàn, vệ sinh lao động, môi trường trong thi công xây dựng công trình trên địa bàn tỉnh; kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn đối với máy, thiết bị, vật tư xây dựng có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý vi phạm về an toàn, vệ sinh lao động, môi trường trong thi công xây dựng công trình; hướng dẫn giải quyết sự cố mất an toàn kỹ thuật trong thi công xây dựng công trình theo quy định của pháp luật;

n) Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đánh giá tổng thể hoạt động đầu tư xây dựng thuộc thẩm quyền quản lý của Sở.

6. Về phát triển đô thị:

a) Tổ chức lập các loại quy hoạch theo quy định, chương trình phát triển đô thị toàn tỉnh và cho từng đô thị trên địa bàn tỉnh, đảm bảo phù hợp với chiến lược, quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống đô thị quốc gia, chương trình phát triển đô thị quốc gia, quy hoạch xây dựng vùng liên tỉnh, vùng tỉnh, quy hoạch chung đô thị đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt; xác định các khu vực phát triển đô thị và kế hoạch thực hiện; xác định các chỉ tiêu về lĩnh vực phát triển đô thị trong nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; tổ chức thực hiện các quy hoạch, kế hoạch, chương trình sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

b) Xây dựng các cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm thu hút, huy động các nguồn lực để đầu tư xây dựng và phát triển các đô thị đồng bộ, các khu đô thị mới, các chính sách, giải pháp quản lý quá trình đô thị hóa, các mô hình quản lý đô thị, khuyến khích phát triển các

dịch vụ công trong lĩnh vực phát triển đô thị; tổ chức thực hiện sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, ban hành;

c) Tổ chức thực hiện các chương trình, dự án đầu tư phát triển đô thị đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt theo sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh (như: Các chương trình nâng cấp đô thị; chương trình phát triển đô thị; đề án phát triển các đô thị Việt Nam ứng phó với biến đổi khí hậu; kế hoạch hành động quốc gia về tăng trưởng xanh; các dự án cải thiện môi trường đô thị, nâng cao năng lực quản lý đô thị; các dự án đầu tư phát triển đô thị);

d) Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại đô thị hàng năm theo các tiêu chí đã được Chính phủ quy định theo chức năng, nhiệm vụ được phân công; thẩm định Đề án đề nghị công nhận đô thị loại V trên địa bàn tỉnh để trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt sau khi có ý kiến thống nhất của Bộ Xây dựng;

đ) Hướng dẫn, kiểm tra các hoạt động đầu tư xây dựng, phát triển đô thị, khai thác sử dụng đất xây dựng đô thị theo quy hoạch và kế hoạch đã được phê duyệt; tổ chức thực hiện quản lý đầu tư phát triển đô thị theo quy định của pháp luật về quản lý đầu tư phát triển đô thị, pháp luật về đầu tư xây dựng và pháp luật có liên quan theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh; hướng dẫn quản lý trật tự xây dựng đô thị;

e) Tổ chức các hoạt động xúc tiến đầu tư phát triển đô thị; tổ chức vận động, khai thác, điều phối các nguồn lực trong và ngoài nước cho việc đầu tư xây dựng và phát triển hệ thống đô thị trên địa bàn tỉnh theo sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

g) Theo dõi, tổng hợp, đánh giá và báo cáo tình hình phát triển đô thị trên địa bàn tỉnh; tổ chức xây dựng và quản lý hệ thống cơ sở dữ liệu, cung cấp thông tin về tình hình phát triển đô thị trên địa bàn tỉnh.

7. Về hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, bao gồm: cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp; quản lý chất thải rắn thông thường tại đô thị, khu công nghiệp, cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị, cây xanh đô thị; quản lý nghĩa trang (trừ nghĩa trang liệt sĩ); kết cấu hạ tầng giao thông đô thị; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị:

a) Về cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp:

Xây dựng kế hoạch, chương trình, chỉ tiêu và cơ chế chính sách phát triển hệ thống cấp nước, thoát nước và xử lý nước thải trên địa bàn tỉnh, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

Tổ chức lập, thẩm định, lấy ý kiến Bộ Xây dựng và các cơ quan liên quan về quy hoạch cấp nước, thoát nước trên địa bàn tỉnh theo quy định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Trình Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản thẩm tra hoặc văn bản góp ý kiến về dự án đầu tư xây dựng công trình cấp nước, thoát nước thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

Tổ chức các hoạt động xúc tiến đầu tư, vận động, khai thác các nguồn lực để phát triển cấp nước, thoát nước trên địa bàn tỉnh theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh; hướng dẫn và quản lý việc thực hiện các dự án đầu tư xây dựng công trình, các mô hình công nghệ, mô hình quản lý hệ thống cấp nước, thoát nước phù hợp với đặc điểm và quy mô đô thị, khu công nghiệp; hướng dẫn quản lý, khai thác, bảo trì hệ thống cấp nước, thoát nước trong đô thị và khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh.

b) Về quản lý chất thải rắn thông thường:

Xây dựng kế hoạch, chương trình, chỉ tiêu và cơ chế chính sách khuyến khích đầu tư quản lý chất thải rắn sinh hoạt trên địa bàn tỉnh, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

Tổ chức lập, thẩm định, lấy ý kiến Bộ Xây dựng và các cơ quan liên quan về quy hoạch xử lý chất thải rắn theo quy định trên địa bàn tỉnh, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc lập, triển khai và quản lý quy hoạch xử lý chất thải rắn.

Tổ chức lập, thẩm định quy hoạch xây dựng cơ sở xử lý chất thải rắn theo quy định trên địa bàn tỉnh, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện.

Tổ chức các hoạt động xúc tiến đầu tư, vận động, khai thác các nguồn lực để phát triển quy hoạch xây dựng cơ sở xử lý chất thải rắn trên địa bàn tỉnh theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trình Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản thẩm tra hoặc đóng góp ý kiến đối với các dự án đầu tư xây dựng cơ sở xử lý chất thải rắn thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

c) Về chiếu sáng đô thị, cây xanh đô thị:

Xây dựng kế hoạch, chương trình và các cơ chế chính sách khuyến khích phát triển chiếu sáng đô thị và cây xanh đô thị trên địa bàn tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; hướng dẫn việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

Tổ chức lập, thẩm định quy hoạch chiếu sáng đô thị trên địa bàn tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đối với những quy hoạch thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh; đề nghị Bộ Xây dựng đóng góp ý kiến đối với quy hoạch chiếu sáng đô thị đối với những quy hoạch cần lấy ý kiến theo quy định của pháp luật; hướng dẫn, kiểm tra việc tuân thủ các quy định của pháp luật về quản lý chiếu sáng đô thị, quản lý cây xanh đô thị trên địa bàn tỉnh.

Hướng dẫn, kiểm tra việc tuân thủ các quy định của pháp luật về quản lý cây xanh đô thị trên địa bàn tỉnh. Tổ chức lập, thẩm định về quy hoạch cây xanh đô thị theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc cấp giấy phép chặt hạ, dịch chuyển cây xanh và lập danh mục cây trồng, cây cần bảo tồn, cây nguy hiểm, cây cấm trồng, cây trồng hạn chế trong đô thị trên địa bàn tỉnh theo phân cấp.

d) Về quản lý nghĩa trang (trừ nghĩa trang liệt sĩ):

Xây dựng kế hoạch, chương trình và các cơ chế chính sách khuyến khích đầu tư xây dựng nghĩa trang, cơ sở hỏa táng trên địa bàn tỉnh, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quy hoạch và các hoạt động xây dựng, quản lý, sử dụng nghĩa trang.

Tổ chức lập, thẩm định, lấy ý kiến Bộ Xây dựng và các cơ quan liên quan về quy hoạch nghĩa trang trên địa bàn tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo quy định đối với những quy hoạch thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Tổ chức các hoạt động xúc tiến đầu tư, vận động, khai thác các nguồn lực để tham gia trong lĩnh vực xây dựng, quản lý và sử dụng nghĩa trang, cơ sở hỏa táng theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trình Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản thẩm tra hoặc văn bản góp ý kiến về dự án đầu tư xây dựng nghĩa trang, cơ sở hỏa táng thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

đ) Về kết cấu hạ tầng giao thông đô thị:

Tổ chức lập, thẩm định quy hoạch giao thông đô thị trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đối với những quy hoạch thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh; đề nghị Bộ Xây dựng đóng góp ý kiến đối với những quy hoạch giao thông đô thị cần lấy ý kiến theo quy định của pháp luật; hướng dẫn việc lập, thẩm định, phê duyệt quy hoạch giao thông đô thị và nội dung quy hoạch giao thông trong đồ án quy hoạch đô thị; kiểm tra việc xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông đô thị theo quy hoạch đô thị và quy hoạch giao thông đô thị đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

e) Về quản lý xây dựng ngầm đô thị:

Xây dựng kế hoạch, chương trình và cơ chế chính sách khuyến khích phát triển xây dựng ngầm đô thị trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được phê duyệt.

Hướng dẫn, kiểm tra công tác lập, thẩm định, phê duyệt và quản lý thực hiện quy hoạch không gian xây dựng ngầm đô thị; trình cấp có thẩm quyền ban hành các quy định về quản lý xây dựng, khai thác công trình ngầm và công tác hạ ngầm các đường dây, đường cáp trong đô thị; hướng dẫn việc thực hiện sau khi được phê duyệt; xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về công trình ngầm đô thị.

g) Về quản lý sử dụng chung công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị:

Hướng dẫn, kiểm tra công tác lập, thẩm định, phê duyệt quy hoạch đô thị có liên quan đến việc xác định công trình hạ tầng kỹ thuật sử dụng chung.

Xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành các quy định về sử dụng chung công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý và sử dụng chung công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị sau khi được phê duyệt.

h) Hướng dẫn công tác lập và quản lý chi phí các dịch vụ hạ tầng kỹ thuật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở; tổ chức lập đề Ủy ban nhân dân tỉnh công bố hoặc ban hành định mức dự toán các dịch vụ hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn tỉnh mà chưa có trong các định mức dự toán do Bộ Xây dựng công bố, hoặc đã có nhưng không phù hợp với quy trình kỹ thuật và điều kiện cụ thể của tỉnh; tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn việc áp dụng hoặc vận dụng các định mức, đơn giá về dịch vụ hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn tỉnh và giá dự toán chi phí các dịch vụ hạ tầng kỹ thuật sử dụng nguồn vốn ngân sách của địa phương; kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

i) Xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về hạ tầng kỹ thuật:

Lập báo cáo về tình hình phát triển hạ tầng kỹ thuật bao gồm: Thực trạng về xây dựng phát triển; tình hình lập, thẩm định phê duyệt quy hoạch và phát triển quy hoạch; tình hình đầu tư xây dựng và triển khai dự án đầu tư xây dựng các công trình hạ tầng kỹ thuật tại địa bàn

tỉnh, quản lý giá các dịch vụ liên quan đến hạ tầng kỹ thuật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở.

8. Về nhà ở:

a) Nghiên cứu xây dựng đề trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, báo cáo Hội đồng nhân dân cấp tỉnh quyết định ban hành chương trình, kế hoạch phát triển nhà ở của tỉnh, bao gồm chương trình, kế hoạch phát triển nhà ở nói chung và các chương trình mục tiêu của tỉnh về hỗ trợ nhà ở cho các đối tượng xã hội gặp khó khăn về nhà ở; tổ chức triển khai thực hiện sau khi được cơ quan có thẩm quyền quyết định phê duyệt;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan:

Hướng dẫn việc lập, thẩm định, phê duyệt các dự án phát triển nhà ở, thẩm định các dự án phát triển nhà ở do Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận hoặc quyết định đầu tư; thực hiện lựa chọn chủ đầu tư dự án phát triển nhà ở thương mại và nhà ở xã hội để trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền;

Xây dựng các cơ chế, chính sách về phát triển và quản lý nhà ở phù hợp với điều kiện cụ thể của tỉnh để trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, ban hành theo thẩm quyền; đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành;

c) Tổ chức việc thẩm định giá bán, cho thuê, cho thuê mua nhà ở xã hội đối với các dự án phát triển nhà ở xã hội trên phạm vi địa bàn tỉnh; xây dựng khung giá bán, cho thuê, cho thuê mua nhà ở xã hội do các hộ gia đình, cá nhân tự xây dựng, giá dịch vụ quản lý, vận hành nhà ở xã hội theo sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Xây dựng kế hoạch phát triển nhà ở xã hội hàng năm, 05 (năm) năm được đầu tư xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách địa phương hoặc bằng nguồn vốn xã hội hóa để Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt; hướng dẫn thực hiện việc quản lý, sử dụng nguồn vốn đầu tư xây dựng nhà ở xã hội từ ngân sách địa phương theo quy định của pháp luật;

đ) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát, điều chỉnh, bổ sung quỹ đất dành để phát triển nhà ở xã hội trong quy hoạch chung, quy hoạch phân khu, quy hoạch chi tiết đô thị của tỉnh; trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định thu hồi quỹ đất thuộc các dự án phát triển nhà ở thương mại, khu đô thị mới đã giao cho các chủ đầu tư, nhưng không triển khai hoặc triển khai chậm so với tiến độ đã được phê duyệt, quỹ đất 20% dành để xây dựng nhà ở xã hội trong các dự án phát triển nhà ở thương mại, khu đô thị mới nhưng chưa sử dụng để giao cho các chủ đầu tư có nhu cầu đầu tư xây dựng nhà ở xã hội;

e) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kế hoạch phát triển quỹ nhà ở công vụ do tỉnh quản lý (bao gồm nhu cầu đất đai và vốn đầu tư xây dựng) theo quy định về tiêu chuẩn diện tích nhà ở công vụ do Thủ tướng Chính phủ ban hành;

g) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quy định và công khai các tiêu chuẩn, đối tượng và điều kiện được mua, thuê, thuê mua nhà ở xã hội, thuê nhà ở công vụ, nhà ở thuộc sở hữu nhà nước áp dụng trên địa bàn tỉnh; ban hành khung giá cho thuê nhà ở công vụ; khung giá cho thuê, thuê mua và giá bán nhà ở thuộc sở hữu nhà nước phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh; tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về tiếp nhận quỹ nhà ở tự quản của Trung ương và của tỉnh để thống nhất quản lý, thực hiện bán nhà ở thuộc sở hữu nhà nước cho người đang thuê theo quy định của pháp luật;

h) Tham gia định giá các loại nhà trên địa bàn tỉnh theo khung giá, nguyên tắc và phương pháp định giá các loại nhà của Nhà nước;

i) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các tiêu chuẩn xây dựng nhà ở, nhà ở xã hội; hướng dẫn thực hiện việc phân loại, thiết kế mẫu, thiết kế điển hình, quy chế quản lý, sử dụng, chế độ bảo hành, bảo trì nhà ở, nhà ở xã hội trên địa bàn tỉnh;

k) Tổ chức thực hiện các chính sách pháp luật của Nhà nước về phát triển và quản lý nhà ở; thực hiện chính sách hỗ trợ nhà ở cho các đối tượng xã hội theo quy định của pháp luật về nhà ở;

l) Tổng hợp, đánh giá tình hình, kết quả thực hiện phát triển nhà ở, nhà ở xã hội trên địa bàn tỉnh theo định kỳ hàng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Xây dựng để tổng hợp, báo cáo Chính phủ;

m) Tổ chức điều tra, thống kê, đánh giá định kỳ về nhà ở thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh; tổ chức xây dựng, quản lý cơ sở dữ liệu và cung cấp thông tin về nhà ở thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh.

9. Về công sở:

a) Tổ chức lập, thẩm định quy hoạch phát triển hệ thống công sở các cơ quan hành chính nhà nước, trụ sở làm việc thuộc sở hữu nhà nước của các cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

b) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các tiêu chuẩn xây dựng công sở, trụ sở làm việc; hướng dẫn thực hiện việc phân loại, thiết kế mẫu, thiết kế điển hình, quy chế quản lý, sử dụng, chế độ bảo hành, bảo trì công sở, trụ sở làm việc thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh;

c) Phối hợp với Sở Tài chính thực hiện việc chuyển đổi mục đích sử dụng, mua bán, cho thuê, thuê mua đối với công sở, trụ sở làm việc thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

d) Tổ chức điều tra, thống kê, đánh giá định kỳ về công sở thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh; tổ chức xây dựng cơ sở dữ liệu và cung cấp thông tin về công sở thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh.

10. Về thị trường bất động sản:

a) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành cơ chế, chính sách phát triển và quản lý thị trường bất động sản; các giải pháp nhằm minh bạch hóa hoạt động giao dịch, kinh doanh bất động sản trên địa bàn tỉnh; tổ chức thực hiện sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, ban hành;

b) Thực hiện các chính sách, giải pháp điều tiết và bình ổn thị trường bất động sản trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

c) Hướng dẫn thực hiện các quy định của pháp luật về điều kiện năng lực của chủ đầu tư dự án phát triển đô thị, dự án phát triển nhà ở, dự án hạ tầng kỹ thuật khu công nghiệp và các dự án đầu tư kinh doanh bất động sản khác trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn các quy định về bất động sản được đưa vào kinh doanh;

d) Tổ chức thẩm định hồ sơ chuyên nhượng một phần hoặc toàn bộ các dự án khu đô thị mới, dự án phát triển nhà ở, dự án hạ tầng kỹ thuật khu công nghiệp để Ủy ban nhân dân tỉnh trình Thủ tướng Chính phủ quyết định hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép chuyên nhượng dự án theo thẩm quyền; hướng dẫn kiểm tra các quy định của pháp luật trong hoạt động mua bán, cho thuê, cho thuê mua nhà, công trình xây dựng trên địa bàn tỉnh;

đ) Kiểm tra hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về môi giới bất động sản, quản lý điều hành sàn giao dịch bất động sản; thực hiện việc cấp và quản lý chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản trên địa bàn tỉnh;

e) Theo dõi, tổng hợp tình hình, tổ chức xây dựng hệ thống thông tin về thị trường bất động sản, hoạt động kinh doanh bất động sản, kinh doanh dịch vụ bất động sản trên địa bàn tỉnh; định kỳ báo cáo tháng, quý, 6 tháng, năm về Bộ Xây dựng để Bộ Xây dựng báo cáo theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

11. Về vật liệu xây dựng:

a) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định điều chỉnh quy hoạch thăm dò, khai thác, chế biến, sử dụng khoáng sản làm vật liệu xây dựng thông thường của tỉnh theo quy định; quản lý và tổ chức thực hiện quy hoạch sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

b) Quản lý và tổ chức thực hiện các quy hoạch thăm dò, khai thác, chế biến, sử dụng khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng theo quy định của pháp luật;

c) Hướng dẫn các hoạt động thẩm định, đánh giá về: Công nghệ khai thác, chế biến khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng; công nghệ sản xuất vật liệu xây dựng; chất lượng sản phẩm vật liệu xây dựng;

d) Tổ chức thẩm định các dự án đầu tư khai thác, chế biến khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng theo phân cấp của Chính phủ và phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện các quy chuẩn kỹ thuật, các quy định về an toàn, vệ sinh lao động trong các hoạt động: Khai thác, chế biến khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng; sản xuất vật liệu xây dựng;

e) Hướng dẫn các quy định của pháp luật về kinh doanh vật liệu xây dựng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh vật liệu xây dựng trên địa bàn tỉnh theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

g) Kiểm tra chất lượng các sản phẩm, hàng hóa vật liệu xây dựng được sản xuất, lưu thông và đưa vào sử dụng trong các công trình xây dựng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

h) Theo dõi, tổng hợp tình hình đầu tư khai thác, chế biến khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng, tình hình sản xuất vật liệu xây dựng của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

12. Hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của các tổ chức dịch vụ công trong các lĩnh vực quản lý của Sở; quản lý, chỉ đạo hoạt động và việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các tổ chức sự nghiệp công lập trực thuộc Sở theo quy định của pháp luật.

13. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước đối với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân và hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của các hội, tổ chức

phi chính phủ hoạt động trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

14. Thực hiện hợp tác quốc tế về các lĩnh vực quản lý của Sở theo quy định của pháp luật, sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

15. Xây dựng, chỉ đạo và tổ chức thực hiện kế hoạch nghiên cứu, ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ, bảo vệ môi trường; xây dựng hệ thống thông tin, tư liệu phục vụ công tác quản lý nhà nước và hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của Sở được giao theo quy định của pháp luật.

16. Hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ thuộc các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở đối với các Phòng Quản lý đô thị, Phòng Kinh tế và Hạ tầng thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

17. Thanh tra, kiểm tra đối với tổ chức, cá nhân trong việc thi hành pháp luật thuộc ngành Xây dựng, xử lý theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền xử lý các trường hợp vi phạm; giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, thực hiện phòng chống tham nhũng, lãng phí trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật hoặc phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

18. Theo dõi, tổng hợp, báo cáo định kỳ 6 tháng, 1 năm và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Xây dựng và các cơ quan có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật; thực hiện chế độ báo cáo thống kê tổng hợp ngành Xây dựng theo quy định của Bộ Xây dựng và sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

19. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng, Thanh tra, các phòng chuyên môn nghiệp vụ và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo hướng dẫn chung của Bộ quản lý ngành, lĩnh vực và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

20. Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, viên chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức và lao động thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

21. Quản lý tài chính, tài sản được giao và tổ chức thực hiện ngân sách nhà nước được phân bổ theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

22. Thực hiện các nhiệm vụ khác về các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc ngành Xây dựng theo sự phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

1.3. Thành tích đã đạt được:

1.4. Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Xây dựng bao trùm các hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực Xây dựng:

Tiếp nhận và giải quyết các Thủ tục hành chính.

Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại tố cáo.

Các ngoại lệ áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng

Do đặc thù hoạt động của Sở Xây dựng là cơ quan quản lý hành chính nhà nước thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước hiện hành. Do vậy Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng sẽ loại trừ một số điều khoản sau của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 không áp dụng:

- **Điều khoản 7.1.5.2** Liên kết chuẩn đo lường: Do cơ quan không sử dụng các phương tiện theo dõi và đo lường.

- **Điều khoản 8.3** Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ: Do chức năng, nhiệm vụ của cơ quan thực hiện theo VBQPPL và cơ quan cấp trên giao.

PHẦN 2
GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	<p>Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng của Sở Xây dựng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng tỏ khả năng cung cấp một cách ổn định sản phẩm và dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định. - Nâng cao sự thoả mãn của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống này, bao gồm tất cả các quá trình để cải tiến hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định. - Phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan (xem mục 1.4)
Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	<p>ISO 9000:2015 Cơ sở và từ vựng ISO 9004:2009 Quản lý tổ chức để thành công bền vững ISO 9002:2016 Hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn ISO ISO 19011:2018 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý</p>
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	<p>Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO 9000:2015.</p>
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	

<p>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</p>	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan Sở Xây dựng sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; ... - Vấn đề bên ngoài: + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; ...
<p>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</p>	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân.... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.
<p>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</p>	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Sở được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p>
<p>Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015</p>	<p style="text-align: center;">Tài liệu viện dẫn</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. 3. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan. <p><i>Tài liệu liên quan: Xem mục 1.4 của tài liệu này</i></p>

<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</p>	<ul style="list-style-type: none"> HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, 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 tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. Cơ quan 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, từ đó sẽ 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. Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <p><i>Tài liệu liên quan: Danh mục tài liệu PL.01</i></p>
--	---

5. SỰ LÃNH ĐẠO

<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<p>1. Lãnh đạo Sở Xây dựng 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. Thúc đẩy cải tiến liên tục. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</p> <p>2. Đối với HTQLCL, Lãnh đạo Sở 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. ✓ Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. <p>- Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng..</p>
---	--

<p>5.2. Chính sách</p>	<p>Giám đốc Sở đảm bảo thiết lập, thực hiện và duy trì Chính sách Chất lượng và Mục tiêu Chất lượng phù hợp với từng thời kỳ phát triển của Sở. Chính sách chất lượng được điều chỉnh khi thích hợp. Mục tiêu chất lượng được xây dựng và ban hành hàng năm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng do Giám đốc Sở phê duyệt có sự đóng góp ý kiến của tập thể cán bộ, công chức. - Ban Lãnh đạo sẽ sử dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn cơ quan Sở: In và treo chính sách chất lượng tại các vị trí dễ nhận biết trong Sở, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, hoặc photocopy gửi xuống cho các cá nhân đọc và thấu hiểu. <p>Tùy theo từng giai đoạn phát triển, Giám đốc Sở sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và tiến hành sửa đổi nếu cần</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.02 Chính sách chất lượng+Mục tiêu chất lượng.</i></p>
<p>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</p>	<p>Giám đốc Sở đảm bảo trách nhiệm, quyền hạn của các phòng, các vị trí được xây dựng và truyền đạt, hiểu rõ trong cơ quan. Các phòng, công chức, viên chức và LĐ chịu trách nhiệm thực hiện theo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>Quy chế làm việc của cơ quan Sở</i></p>
<p>6. HOẠCH ĐỊNH</p>	
<p>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</p>	<p>1. Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn 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 hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan.</p> <p>2. Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc cơ quan không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân. ✓ Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn. <p>3. Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan cần tập trung vào việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; ✓ 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,...); ✓ Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

	<p>✓ 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.</p> <p>4. Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), Phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích mối nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP)...</p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức 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.</p> <p>Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...</p> <p>6. Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro;✓ 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;✓ 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.✓ 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 giải quyết thủ tục hành chính.✓ 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. <p>Sở thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với HTQLCL và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định lượng).</i></p>
--	---

<p>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<p>Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nhất quán với Chính sách chất lượng; Đo lường được; Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. <p>Mục tiêu chất lượng của cơ quan có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ...</p> <p>Định kỳ, các cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện MTCL -PL.03</i></p>
<p>6.3. Hoạch định thay đổi</p>	<p>Mọi sự thay đổi trong hệ thống phải được Giám đốc Sở phê duyệt. Các bộ phận đề xuất phương án thay đổi cần trình bản kế hoạch nêu rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục đích của sự thay đổi và kết quả dự kiến sẽ đạt được sau thay đổi Hậu quả nếu không thay đổi kèm bằng chứng khách quan - Sự thay đổi này có ảnh hưởng đến tính toán vện của hệ thống QLCL hay không? Ảnh hưởng như thế nào? Hoặc tại sao không ảnh hưởng? Các nguồn lực cần phải có để thực hiện thay đổi Dự kiến phân bổ trách nhiệm quyền hạn thực hiện thay đổi

7. HỒ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<p>Ban lãnh đạo Sở cam kết cung cấp đủ nguồn lực theo yêu cầu để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL của Sở.</p> <p>Những hạn chế về nguồn lực sẽ được giải quyết thông qua hoạt động đào tạo, sửa chữa, mua sắm hàng năm, cập nhật, cải tiến định kỳ... Mọi nguồn lực trong và ngoài cơ quan Sở đều được tận dụng tối đa phục vụ cho mục tiêu chất lượng của cơ quan Sở đã đề ra.</p>
7.1.2. Con người	<p>Nhân lực: Sở Xây dựng luôn coi trọng vấn đề con người trong mỗi hoạt động của cơ quan. Mọi cán bộ, công chức trong cơ quan đều được đào tạo và nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và vận hành hệ thống một cách hiệu quả. Các công chức chuyên môn trực tiếp thực hiện các công việc ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ đều được tuyển chọn theo các tiêu chí chặt chẽ của cơ quan nhằm đáp ứng các yêu cầu công việc.</p>
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<p>Thiết bị, cơ sở hạ tầng: cơ quan Sở đã đầu tư một hệ thống các thiết bị và máy móc, phòng làm việc, hệ thống thông tin liên lạc ... đáp ứng được các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Hàng năm, cơ quan sẽ có kế hoạch duy trì, cải tạo lại cơ sở hạ tầng để phù hợp với điều kiện phát triển và yêu cầu của khách hàng.</p>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	<p>Môi trường làm việc: cơ quan Sở Xây dựng chú trọng thiết lập một môi trường làm việc phù hợp với từng bộ phận trong cơ quan. Đảm bảo các cán bộ, công chức có thể phát huy tối đa khả năng và năng lực thực hiện các công việc được giao, cho ra đời các sản phẩm và dịch vụ không những đáp ứng tối đa các yêu cầu của khách hàng mà còn vượt hơn cả sự mong đợi của họ.</p>
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<ol style="list-style-type: none"> Mục đích của điều này là đảm bảo rằng 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, kết quả của dịch vụ hành chính công là các 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 cách: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. ✓ Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. ✓ Trưởng các Phòng chuyên môn có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

	<p>✓ Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.</p> <p>....</p>
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>Sở Xây dựng cũng xác định 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> - Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn 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.
7.2. Năng lực	<p>Sở Xây dựng 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.</p> <p>Để thực hiện được điều này Sở Y tế sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 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
7.3. Nhận thức	<p>Sở Xây dựng đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chính sách chất lượng của cơ quan. Mục tiêu chất lượng 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. <p>Để thực hiện điều này Sở Xây dựng sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. <p>Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.</p>

<p>7.4. Trao đổi thông tin</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 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 (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
<p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p>	<p>Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i> - <i>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 Hệ thống quản lý chất lượng.</i> <p>Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là 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 bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.</p> <p>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.</p> <p>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 dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></p>
<p>8. THỰC HIỆN</p>	

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sở Xây dựng 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 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 6.1 .
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Sở Xây dựng thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm: <ol style="list-style-type: none"> 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 dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.
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: <ol style="list-style-type: none"> 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. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 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 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 lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan phải 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	Không áp dụng Do cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển

<p>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</p>	<p>- 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.</p> <p>- Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Mua hàng:</p> <p>- 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.</p> <p>- 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 tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</p> <p>- 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.</p>
<p>8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	
<p>8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	<p>Trường các phòng liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được phân biệt và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Các quy trình chất lượng và quy trình kỹ thuật, hướng dẫn công việc đã viết thành văn bản và đã được phê chuẩn. 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. b) Kiểm soát và bảo dưỡng một cách thích hợp đối với thiết bị máy móc.

	<p>c) 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 chỉ dẫn, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp.</p> <p>d. Xử lý dữ liệu, thông tin liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ.</p> <p>đ) Việc kiểm soát các hoạt động phải phù hợp với các quy trình thao tác.</p>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (<i>Danh mục tài liệu nội bộ</i>). <p>Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p>
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra 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.</p>
8.5.4. Bảo toàn	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, Sở Xây dựng có trách nhiệm:</p> <p>Khắc phục hậu quả.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<p>Sở Xây dựng 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.</p>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>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</p>

	<p>giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Trung tâm hành chính công. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> - 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 phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. - Từng phòng khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã 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. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	<p>Sở Xây dựng 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.</p> <p>Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p>Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. Mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. Hiệu quả của công tác hoạch định. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

	<p>- Sở Xây dựng xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (<i>ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thoả mãn của khách hàng ...</i>).</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ Sở 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 tiêu chuẩn 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo.</i></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Sở tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó 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 Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.</p> <p>Sở Xây dựng lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo.</i></p>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Cơ quan Sở 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..</p>
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, các phòng phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Phòng 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo. - HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.
10.3. Cải tiến liên tục	<p>Sở Xây dựng cam kết thực hiện cải tiến liên tục dựa trên việc xem xét các kết quả phân tích và đánh giá, và các kết quả đầu ra từ xem xét của lãnh đạo, để xác định xem có nhu cầu hay cơ hội nào phải được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo. - HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục..