BỘ XÂY DỰNG

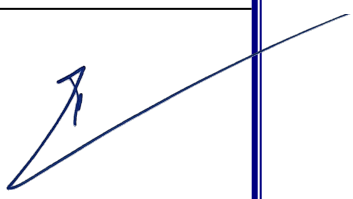
***

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số : STCL

Lần ban hành : 02

Ngày ban hành : Năm 2026

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Chức vụ	**Chuyên viên chính, Phòng KSTTHC**	**Phó Chánh Văn phòng**	**Thứ trưởng**
Chữ ký			
Họ và tên	**Đỗ Quang Thái**	**Ma Thị Luận**	**Nguyễn Xuân Sang**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/ Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/ Lần sửa đổi	Ngày ban hành
Bổ sung	Trang 4; Mục 2.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ	Bổ sung Nghị định số 354/2026/NĐ-CP ngày 11/9/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ	02/01	2026

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

1.1. Mục đích:

Sổ tay chất lượng là một trong các loại tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ Xây dựng. Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ Xây dựng bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn đến theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của Bộ Xây dựng.

Sổ tay viện dẫn chính sách chất lượng do Lãnh đạo Bộ Xây dựng ban hành, khẳng định việc Bộ Xây dựng xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp chức năng Quản lý Nhà nước của Bộ Xây dựng.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ Xây dựng, nêu chức năng, trách nhiệm trong công tác quản lý chất lượng của từng đơn vị. Sổ tay công bố những quan điểm cụ thể của Lãnh đạo Bộ Xây dựng đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước, viện dẫn những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu.

Sổ tay là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý nói chung, quản lý chất lượng nói riêng tại Cơ quan Bộ Xây dựng. Sổ tay cũng là một trong các tài liệu để các Tổ chức liên quan, các cơ quan cấp trên có thêm những thông tin đầy đủ hơn về các hoạt động của Cơ quan Bộ Xây dựng.

1.2. Phạm vi áp dụng:

- Hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong cuốn Sổ tay chất lượng này áp dụng cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động quản lý hành chính nhà nước của Bộ Xây dựng.

- Các điểm loại trừ: Do đặc thù hoạt động của cơ quan, hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng của Cơ quan Bộ Xây dựng được áp dụng cho các hoạt động quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực, những trường hợp không áp dụng thuộc phần 8.3 Thiết kế phát triển của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

1.3. Nguyên tắc kiểm soát STCL:

1.3.1. Phân phối STCL:

- Sổ tay chất lượng do Văn phòng Bộ phân phối và kiểm soát theo Quy trình kiểm soát thông tin văn bản – QT.BXD.01.

1.3.2. Soạn thảo – Sửa đổi và ban hành lại:

- Khi có yêu cầu và được Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt; việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại STCL sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổ chức, Nhân sự, thực tế hoạt động của đơn vị…

- Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được thực hiện theo trình tự đã quy định trong QT.BXD.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.BXD.01.

2. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC:

2.1 Tổng quan:

Tên cơ quan: Bộ Xây dựng

Địa chỉ: 80 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, Thành phố Hà Nội.

2.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

Theo Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ; Nghị định số 354/2026/NĐ-CP ngày 11/9/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT:

- Định nghĩa: Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.
- Viết tắt:

+ HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

+ STCL: Sổ tay chất lượng.

+ CSCL: Chính sách chất lượng.

+ MTCL: Mục tiêu chất lượng.

4. BỐI CẢNH TỔ CHỨC:

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh:

Bộ Xây dựng xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của Bộ trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

4.1.1. Bên ngoài:

Môi trường bên ngoài của Bộ Xây dựng được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, văn hóa, xã hội và kinh tế...

4.1.2. Nội bộ:

Môi trường nội bộ được Bộ Xây dựng được xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của tổ chức.

4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm:

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Cơ quan/ Tổ chức	- Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố. - Thời gian đáp ứng nhanh. - Thái độ phục vụ tốt.	- Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp. - Cải tiến hệ thống quy trình nội bộ, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa với hoạt động tác nghiệp của phòng ban chuyên môn.
Cơ quan quản lý nhà nước	- Thực hiện đúng quy định hiện hành của các cơ quan liên quan. - Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu.	- Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp	Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài: Ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ còn thực hiện việc xem xét đến các nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó có thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp cho đơn vị.	- Xem xét, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp

4.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý:

- Bộ Xây dựng thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- Sổ tay chất lượng này nhằm mục đích trình bày HTQLCL của đơn vị cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

- Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Xây dựng được xác định tại phần 1.2 của Sổ tay này.

4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình:

Bộ Xây dựng thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Lãnh đạo và cam kết:

5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo:

- Lãnh đạo Bộ Xây dựng cam kết xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống bằng cách:

+ Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;

+ Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;

+ Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của Bộ Xây dựng;

+ Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;

+ Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng;

+ Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;

+ Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được các kết quả hướng đến của mình;

+ Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;

+ Thúc đẩy cải tiến;

+ Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

5.1.2. Hướng vào khách hàng:

- Bộ Xây dựng cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan. Điều này

được chứng minh bởi sự nỗ lực của tất cả các công chức trong Cơ quan, đã cùng nhau đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- Bộ Xây dựng xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

- Bộ Xây dựng mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp Bộ trong việc nâng cao hiệu lực quản lý hành chính nhà nước.

5.2 Chính sách chất lượng:

Lãnh đạo Bộ Xây dựng thiết lập Chính sách chất lượng và công bố đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của Bộ Xây dựng và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các Mục tiêu chất lượng, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng. Văn phòng Bộ có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo

Chính sách chất lượng - Phụ lục 01

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn:

- Lãnh đạo Bộ Xây dựng đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.

- Bộ Xây dựng chỉ định các thành viên có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG:

6.1 Hành động đối với rủi ro và cơ hội:

6.1.1. Xem xét bối cảnh và như yêu cầu mong đợi:

- Bộ Xây dựng xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

6.1.2. Lập kế hoạch:

- Bộ Xây dựng đưa ra các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội, tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình của HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

- Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội sẽ tương xứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo:

Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT.BXD.02.

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu:

6.2.1. Mục tiêu chất lượng:

- Bộ Xây dựng phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các cấp, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng.

- MTCL bao gồm các quy định chung nhằm đáp ứng các yêu cầu của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được công bố tại Bộ Xây dựng.

- MTCL được xây dựng nhằm thoả mãn, phù hợp với Chính sách chất lượng, được cụ thể hoá trên các mặt công tác chính về hoạt động quản lý hành chính nhà nước, tham mưu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước.

Tham khảo:

Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 02

6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng:

Bộ Xây dựng đảm bảo hoạch định hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Đảm bảo rằng tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng nếu có.

Tham khảo:

Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 03

6.3 Hoạch định sự thay đổi:

Bộ Xây dựng xác định nhu cầu cho các thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng, việc thay đổi được tiến hành theo kế hoạch và theo Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình.

Lãnh đạo Bộ Xây dựng đảm bảo hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như mục tiêu chất lượng.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng.

7. HỖ TRỢ:

7.1 Nguồn lực:

7.1.1. Tổng quan:

- Bộ Xây dựng đảm bảo sự có sẵn của các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

-Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu về nguồn lực và yêu cầu cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như việc đáp ứng các nhu cầu trong giải quyết công việc. Việc xác định được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo. Trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực được đề cập tới trong các cuộc họp của đơn vị.

7.1.2 Nhân lực:

- Bộ Xây dựng đảm bảo bất kỳ công chức nào thực hiện các công việc hay đại diện cho Bộ mà công việc của họ có thể tác động đáng kể đến HTQLCL đều phải có năng lực dựa trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

- Trưởng các đơn vị có trách nhiệm trong việc: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; Tổ chức đào tạo phù hợp và đánh giá hiệu quả;

- Bộ Xây dựng đảm bảo các công chức nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng:

- Bộ Xây dựng xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: văn phòng, nhà cửa, không gian làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo Bộ Xây dựng cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của Cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, Chính sách chất lượng của tổ chức; toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc, … đều phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù hợp nhằm đạt được các mục tiêu chất lượng đã hoạch định và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình:

Bộ Xây dựng đảm bảo việc xây dựng và duy trì một môi trường làm việc, bao gồm cả môi trường tâm lý (như các phong trào thi đua, văn hóa, thể dục thể thao, các chế độ động viên, khen thưởng,…), thích hợp, tích cực và thuận lợi để các nhân viên trong tổ chức có thể đạt hiệu quả tối đa trong công việc của mình đồng thời đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.5. Tri thức của tổ chức:

- Bộ Xây dựng xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của các yêu cầu trong công việc. Tri thức này được duy trì và sẵn có tùy mức độ cần thiết.

- Bộ Xây dựng hiểu tri thức của tổ chức qua tiếp cận kiến thức từ các văn bản hướng dẫn và được cập nhật, bổ sung trong quá trình làm việc.

7.2. Năng lực:

Lãnh đạo Bộ Xây dựng xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

7.3. Nhận thức:

Bộ Xây dựng đảm bảo công chức, người lao động nhận thức được CSCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; tầm quan trọng của các đóng góp từng công chức, người lao động đối với tính hiệu lực của HTQLCL; cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

7.4. Trao đổi thông tin:

- Bộ Xây dựng xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Bộ Xây dựng khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân, bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho Bộ phận Văn thư lưu trữ.

7.5. Thông tin dạng văn bản:

7.5.1. Khái quát:

Bộ Xây dựng đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BXD.01.

7.5.2. Tạo lập và cập nhật:

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp; định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp; xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản:

Bộ Xây dựng đảm bảo lưu trữ những hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu quy định và sự hoạt động có hiệu quả của HTQLCL.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BXD.01

8. VẬN HÀNH:

8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp:

Bộ Xây dựng lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để vận hành, hoạch định việc thực hiện đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

8.2. Xác định các yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước:

8.2.1. Trao đổi thông tin với các tổ chức hành chính:

Các yêu cầu, thông tin của các tổ chức gửi đến Bộ Xây dựng thông qua Bộ phận Văn thư theo đường công văn được báo cáo đến Lãnh đạo Bộ Xây dựng để xử lý, giải quyết kịp thời.

8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

Đáp ứng yêu cầu bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó Bộ Xây dựng luôn xác định rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

- Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, bộ phận một của chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo:

- Các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của tổ chức.

8.2.4. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ:

Bộ Xây dựng đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản, và các cán bộ liên quan được nhận biết điều ấy.

8.3 Thiết kế và phát triển dịch vụ

Bộ Xây dựng tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp luật; Bộ Xây dựng không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc ngoài nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001:2015 được xem như là điểm loại trừ - không áp dụng - trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp:

8.4.1. Khái quát

Bộ Xây dựng có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp (như dịch vụ tư vấn, đào tạo …) để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm hoặc các dịch vụ của nhà cung cấp bên ngoài đều

phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát:

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê duyệt.

8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài:

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

- Thuê thầu phụ bên ngoài (thuê nhân công, đơn vị tư vấn phụ,…): Các yêu cầu thuê thầu phụ phải đưa ra sự mô tả rõ ràng như số lượng, tiến độ thời hạn thanh toán, đóng gói, vận chuyển, bảo hành, ...

8.5. Thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước

8.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý hành chính nhà nước:

Bộ Xây dựng đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
- Có sẵn những quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình cần thiết;
- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
- Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được tổ chức đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình;
- Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó;
- Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.

8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc:

- Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.
- Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.
- Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.

- Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.

8.5.3. Tài sản thuộc khách hàng và các nhà cung cấp bên ngoài:

Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các đơn vị hoặc tổ chức đảm bảo phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của đơn vị cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì tổ chức sẽ phải thông báo cho đơn vị đó được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

8.5.4. Bảo toàn:

Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.

Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.

8.5.5. Hoạt động sau giải quyết:

Bộ Xây dựng đảm bảo kết quả được chuyển giao đến đơn vị đáp ứng được các yêu cầu. Để đạt được điều này tất cả các công chức, người lao động của tổ chức có trách nhiệm thực hiện việc theo dõi, đo lường kết quả để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của đơn vị cũng như các quy định của pháp luật.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi:

Trong quá trình giải quyết, tổ chức trao đổi và thông báo, truyền đạt cho Bộ phận, cá nhân liên quan nhận biết được khi có sự thay đổi. Đồng thời, lưu trữ đầy đủ bằng chứng, hồ sơ cho sự thay đổi này.

8.6. Chuyển giao:

- Bộ Xây dựng thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng.
- Bộ Xây dựng lưu giữ lại thông tin được lập văn bản về giao trả kết quả.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp:

Bộ Xây dựng đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho đơn vị bên ngoài (quyết định, kết quả thẩm định...) và đơn vị đó đã sử dụng các kết quả này thì Bộ Xây dựng sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG:

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá:

9.1.1. Khái quát:

Bộ Xây dựng hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống và xác định nhu cầu cải tiến HTQLCL, nâng cao hiệu lực của hệ thống.

9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng:

Bộ Xây dựng áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các tổ chức đối với hoạt động quản lý hành chính nhà nước và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía đơn vị.

Hàng năm Bộ Xây dựng tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng theo kế hoạch. Kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng được sử dụng làm căn cứ để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

Xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của các cơ quan tổ chức (hài lòng và chưa hài lòng) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.....

9.1.3. Phân tích và đánh giá:

Bộ Xây dựng xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các hành động phòng ngừa, cải tiến các hoạt động.

9.2 Đánh giá nội bộ:

Bộ Xây dựng đảm bảo tiến hành đánh giá nội bộ theo định kỳ 01 năm tối thiểu 01 lần hoặc đột xuất để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng, các kết quả thực hiện theo tiêu chuẩn, đánh giá một cách khách quan về hiệu lực của HTQLCL đang áp dụng.

Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản cho việc thiết lập các kế hoạch và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL.

Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ dựa trên cơ sở, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động, quá trình được đánh giá cũng như kết quả của cuộc đánh giá trước.

Đánh giá được thực hiện bởi các chuyên gia đánh giá có đủ năng lực và độc lập với đơn vị, bộ phận được đánh giá. Trưởng các đơn vị, bộ phận được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ các hoạt động nhằm loại bỏ sư không phù hợp trong quá trình đánh giá phát hiện ra.

Báo cáo đánh giá được gửi tới đơn vị liên quan đến cuộc đánh giá, các hồ sơ đánh giá phải được lưu lại.

Chỉ định người chịu trách nhiệm kiểm tra, xác nhận sự thoả đáng trước khi trình Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt các hành động khắc phục được thực hiện, có sự kiểm tra kết quả.

Tham khảo:

Quy trình đánh giá nội bộ – QT.BXD.03.

9.3. Xem xét của lãnh đạo:

Bộ Xây dựng tiến hành xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để thực hiện việc xem xét định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo về HTQLCL để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp thoả đáng và có hiệu lực.

Lãnh đạo chủ trì các cuộc xem xét định kỳ tối thiểu 01 năm 01 lần hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét tính hiệu lực, sự phù hợp của HTQLCL với Tiêu chuẩn áp dụng, đồng thời đánh giá kết quả của việc thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đã được công bố.

Trước cuộc xem xét của lãnh đạo, các bộ phận báo cáo bằng văn bản cho Lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của bộ phận mình kể các các khuyến nghị cải tiến nếu có.

Kết quả của việc xem xét bao gồm các quyết định và hành động thích hợp cho việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình.

Mọi nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được ghi nhận lại bằng văn bản và lưu hồ sơ.

Tham khảo:

Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL QT.BXD.05.

10. Cải tiến

10.1. Yêu cầu chung:

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng là một trong những nội dung trung tâm.

- Bộ Xây dựng xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục:

Bộ Xây dựng đảm bảo mọi sản phẩm không phù hợp với yêu cầu quy định phải được nhận biết và được kiểm soát nhằm ngăn chặn để tránh việc vô tình sử dụng. Việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp được duy trì chứng tỏ hệ thống

quản lý chất lượng của cơ quan luôn được xem xét, cải tiến đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp tiêu chuẩn.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.BXD.04.

10.3. Cải tiến liên lục:

Bộ Xây dựng thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.