

SỞ XÂY DỰNG

QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: QĐ.01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: /07/2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Vũ Hòa Phương	Phạm Hoàng Ân	Lê Mạnh Dũng

**QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ
VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu:	QD.01
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành	/07/2020

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Giám đốc	<input type="checkbox"/>	10. Quản lý Hạ tầng Đô thị	<input type="checkbox"/>
2. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	11. Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
3. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	12. Quản lý Quy hoạch Kiến trúc	<input type="checkbox"/>
4. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	13. Quản lý Hoạt động xây dựng	<input type="checkbox"/>
5. Văn Phòng Sở	<input type="checkbox"/>	15. Quản lý Chất lượng xây dựng	<input type="checkbox"/>
6. Quản lý Nhà và Thị trường bất động sản	<input type="checkbox"/>	16. Ban chỉ đạo ISO	<input type="checkbox"/>

**QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ
VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu:	QD.01
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành	/07/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định này được thiết lập nhằm mục đích:

- Quy định nội dung, trách nhiệm, hình thức và tần suất trao đổi thông tin trong nội bộ và các bên liên quan (bên ngoài) tới thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan
- Đảm bảo sự trao đổi xuyên suốt các thông tin liên quan về hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan
- Giảm các trường hợp xảy ra sự cố do thiếu thông tin
- Đảm bảo các quy định về thực hiện thủ tục hành chính được truyền đạt thông suốt tới từng CBCC trong cơ quan và các bên liên quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.4.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Thông tin nội bộ:** là các thông tin liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, được cơ quan ban hành và truyền đạt trong nội bộ.
- **Thông tin bên ngoài:** là các thông tin liên quan đến thực hiện hệ thống quản lý chất lượng do bên ngoài cung cấp hoặc do cơ quan cung cấp cho các bên liên quan (như cơ quan cấp trên, cơ quan cùng cấp, tổ chức/công dân, ...)
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

**QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ
VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu:	HD.01
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành	/07/2020

5.1 Trao đổi thông tin trong nội bộ công ty

stt	Nội dung thông tin	Nơi gửi	Nơi nhận	Hình thức trao đổi	Thời gian
1.	Chính sách chất lượng	Lãnh đạo cơ quan	Tất cả CBCC	Bằng văn bản qua phần mềm quản lý văn bản	Khi công bố (mới) Khi thay đổi
2.	Các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng hiện đang áp dụng tại cơ quan	Văn phòng Ban ISO	Lãnh đạo cơ quan Các phòng/ban	Bằng văn bản	Khi có tài liệu mới hoặc khi có thay đổi
3.	Các tài liệu, quy trình thực hiện thủ tục hành chính	Văn phòng	Lãnh đạo cơ quan Các phòng/ban	Bằng văn bản	Khi có phát sinh tài liệu mới
4.	Các văn bản quy phạm pháp luật áp dụng trong quá trình xử lý thủ tục hành chính của cơ quan	Văn phòng	Lãnh đạo cơ quan Các phòng/ban có liên quan	Bằng văn bản	Khi có văn bản mới
5.	Các tài liệu, hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	BP một cửa	Lãnh đạo cơ quan Các phòng/ban	Bằng văn bản	Khi có yêu cầu
6.	Các kế hoạch về cải cách hành chính (Kế hoạch cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, kiểm tra cải các hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thông tin tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính, phát động về sáng kiến cải cách hành chính)	Văn phòng	Các phòng/ ban	Bằng văn bản qua phần mềm quản lý văn bản	Đầu năm
7.	Biên bản các cuộc họp giao ban của lãnh đạo về thực hiện thủ tục hành chính, hệ thống quản lý chất lượng	Văn phòng	Các phòng/ban	- Trao đổi trực tiếp - Biên bản họp	Định kỳ (tuần/tháng/quý)

**QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ
VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu:	HD.01
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành	/07/2020

stt	Nội dung thông tin	Nơi gửi	Nơi nhận	Hình thức trao đổi	Thời gian
8.	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	Ban ISO	Lãnh đạo cơ quan Các bộ phận có liên quan	Văn bản	Sau mỗi lần đánh giá
9.	Báo cáo rà soát kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng	Ban ISO	Lãnh đạo cơ quan Các bộ phận có liên quan	Văn bản	Định kỳ hàng năm

5.2 Trao đổi thông tin với các bên liên quan (bên ngoài)

stt	Nội dung thông tin	Nơi gửi	Nơi nhận	Hình thức trao đổi	Thời gian
1	Thông tin các yêu cầu về thực hiện thủ tục hành chính của Tổ chức/công dân	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Tổ chức/công dân	Văn bản (phiếu biên nhận hồ sơ) Tổng đài 1022 Email (trang dịch vụ công/ email của cơ quan)	Khi phát sinh thủ tục hành chính
2	Thông tin về các khiếu nại, phản ánh của tổ chức/công dân	Thanh tra	Tổ chức/công dân	Văn bản	Khi phát sinh
3	Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính	Văn phòng	UBND tỉnh Sở Nội vụ	Văn bản	quý, 6 tháng, sơ kết, tổng kết năm
4	Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng	Văn phòng	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn bản	Tháng 10 hàng năm

**QUY ĐỊNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN NỘI BỘ
VÀ BÊN NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu: HD.01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành /07/2020

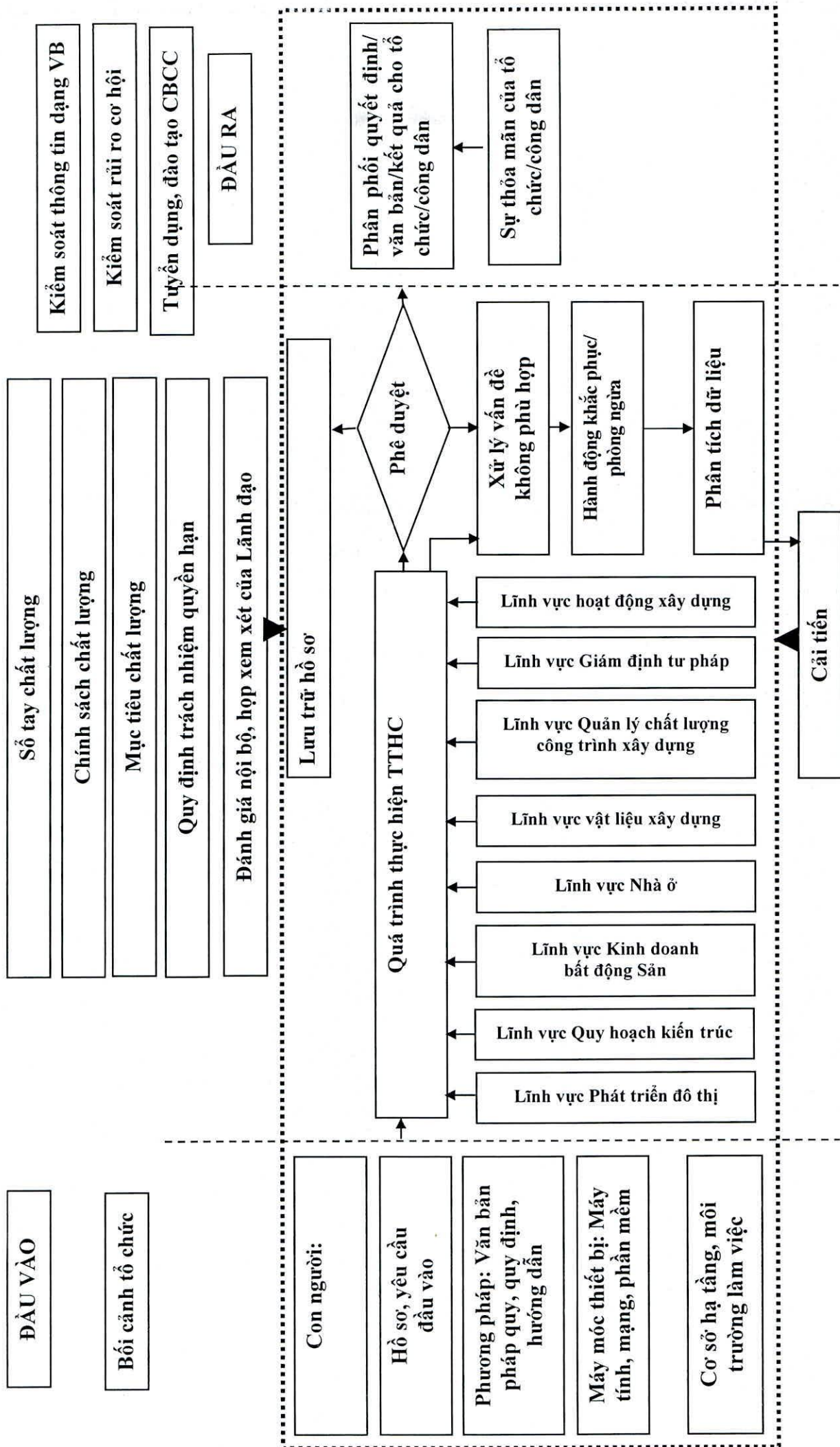
6. BIỂU MẪU

N/A

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

N/A

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng

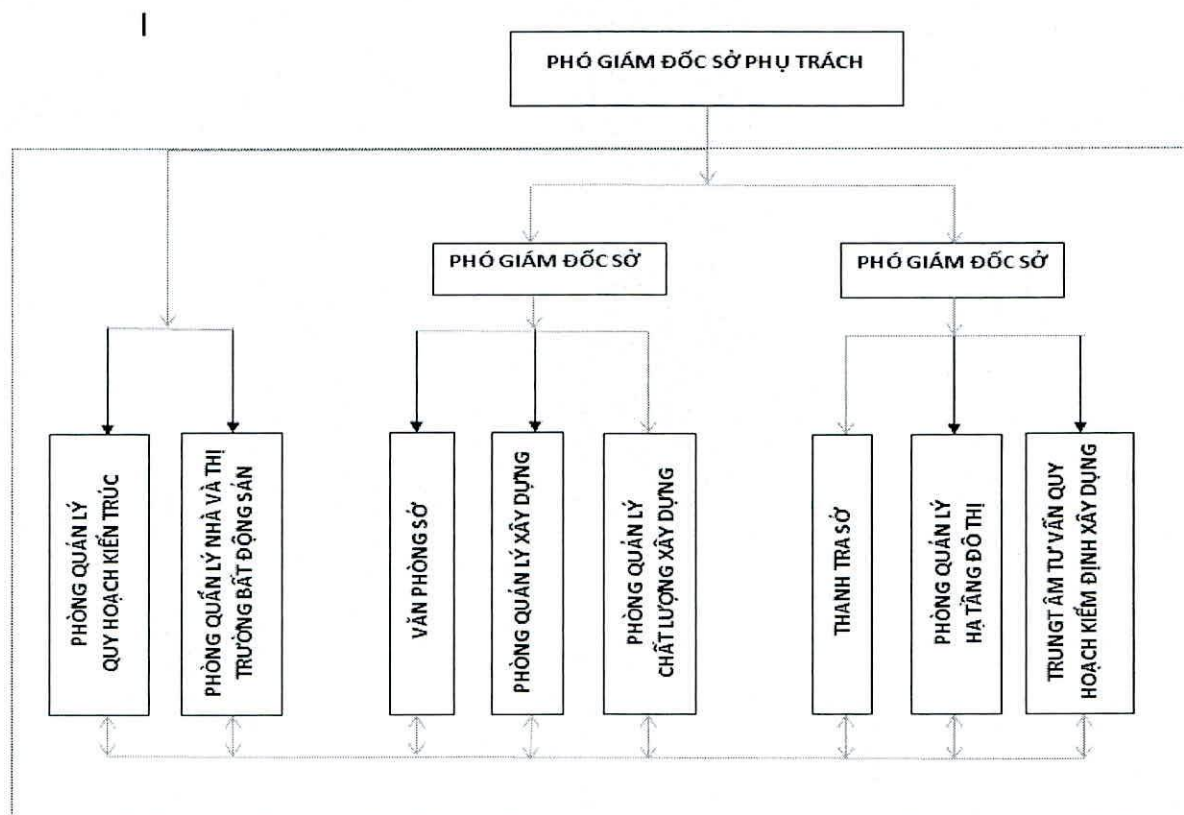


**PHÂN TÍCH BỐI CẢNH TỔ CHỨC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015
Áp dụng tại Sở Xây dựng**

1. Khái quát chung về đặc điểm tình hình, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

Sở Xây dựng là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai; 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; 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, trù 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); nhà sở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng; về các dịch vụ công trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở; thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

Cơ cấu tổ chức:



2. Phân tích môi trường bên ngoài và môi trường bên trong

PL.04 – Phân tích Bối cảnh tổ chức

2.1 Phân tích môi trường bên ngoài

Các vấn đề bên ngoài	Các tác động
Pháp lý	Văn bản pháp luật về dịch vụ hành chính công của cơ quan. Văn bản pháp luật về chức năng, nhiệm vụ của Cơ quan. Văn bản pháp luật về quản lý chính quyền của Cơ quan. Nghị quyết của Đảng ủy.
Công nghệ	
Các vấn đề về văn hóa	
Các vấn đề xã hội	
Sự phát triển kinh tế	Sự phát triển của cơ sở vật chất. Hình thành các cơ sở buôn bán, sản xuất. Định cư/ di cư. Phát triển công, nông nghiệp.
Môi trường	Xử lý chất thải sinh hoạt. Phát triển công, nông nghiệp. Khai thác tài nguyên thiên nhiên.

2.2 Phân tích môi trường bên trong

Các vấn đề bên trong	Các tác động
Cơ cấu tổ chức	
Kiến thức	Đội ngũ cán bộ trẻ, năng động, giàu nhiệt huyết và có kiến thức, trình độ chuyên môn cao.
Văn hóa	Tổ chức các hoạt động vui chơi cho cán bộ và gia đình vào các dịp lễ.
	Tổ chức các phong trào thi đua, hoạt động thể thao ở địa phương.
	Thái độ phục vụ của cán bộ đối với công dân, tổ chức.
Hoạt động của cơ quan	Việc tuân thủ giờ làm việc của cán bộ.
	Lịch công tác của các bộ phận.
Môi trường làm việc	Điều kiện cơ sở vật chất.

3. Các yêu cầu của bên hữu quan

Bên hữu quan	Các yêu cầu
Công dân, tổ chức	Chất lượng dịch vụ hành chính công phải đáp ứng các nhu cầu, mong đợi của công dân, tổ chức và theo đúng yêu cầu

	của pháp luật. Công tác quản lý chính quyền phải tuân thủ pháp luật.
Tất cả CBCC	Các mong đợi về môi trường làm việc, lương, chế độ đãi ngộ và học hỏi.
UBND tỉnh	Giao nhiệm vụ Cơ quan thực hiện các nhiệm vụ chính quyền, dịch vụ hành chính công, các yêu cầu luật định.
Các cơ quan nhà nước cùng cấp	Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ được giao

4. Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho các quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công do “*Sở Xây dựng*” thực hiện tại:

- Trụ sở chính: 38 Phan Chu Trinh, phường Quang Vinh, TP.Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai

Hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan được áp dụng cho việc quản lý chất lượng trong các quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công sau đây:

1	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Hoạt động xây dựng
2	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Giám định tư pháp
3	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Quản lý Chất lượng công trình xây dựng
4	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Vật liệu xây dựng
5	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Nhà ở
6	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Kinh doanh Bất động sản
7	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Quy hoạch kiến trúc
8	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lĩnh vực:	Phát triển đô thị

Ngoại lệ:

- Điều khoản 7.1.5.2 “Liên kết chuẩn đo lường”
- Điều khoản 8.3 “Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ”
- Điều khoản 8.4 “Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp”
- Điều khoản 8.5.1f “Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ – xác nhận giá trị sử dụng”

5. Lưu trữ

Hồ sơ bồi cảnh tổ chức là đầu vào cho việc hoạch định hệ thống quản lý chất lượng và được Ban ISO lưu trữ, tái xem xét vào các cuộc họp lãnh đạo.

