



NĂM 2022

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Phần 1: GIỚI THIỆU CHUNG

1. Mục đích

Cuốn sổ tay chất lượng này là tài liệu tổng quát, mô tả chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức; chính sách và mục tiêu chất lượng; phạm vi áp dụng và các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng; các tài liệu cần thiết để xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015 của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hoà.

2. Phạm vi áp dụng

- Hệ thống Quản lý Chất lượng được xây dựng phù hợp các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.

- Bộ thủ tục hành chính hiện hành do UBND tỉnh ban hành: Quyết định số 633/QĐ-UBND ngày 02/3/2022; Quyết định số 237/QĐ-UBND ngày 23/01/2018; Quyết định số 1371/QĐ-UBND ngày 24/8/2021; Quyết định số 2689/QĐ-UBND ngày 19/8/2019; Quyết định số 1034/QĐ-UBND ngày 11/4/2019; Quyết định số 1570/QĐ-UBND ngày 30/6/2020; Quyết định số 2950/QĐ-UBND ngày 30/10/2020; Quyết định số 1219/QĐ-UBND ngày 11/5/2021; Quyết định số 754/QĐ-UBND ngày 22/3/2022; Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 10/01/2022

*Điều khoản ngoại lệ (không áp dụng)

Sở Tài nguyên và Môi trường Khánh Hoà không áp dụng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 nêu trong các mục:

- **7.3 : Thiết kế và phát triển sản phẩm mới:** Sở Tài nguyên và Môi trường là Cơ quan thi hành pháp luật, không dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

- **7.5.2: Xác nhận giá trị sử dụng :** Các quá trình, công việc thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật đều được kiểm soát trong mọi công đoạn và trước khi trả hay bàn giao kết quả.

3. Các từ viết tắt:

- TCVN : Tiêu Chuẩn Việt Nam
- HTQLCL : Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng
- STCL : Sổ Tay Chất Lượng
- BM : Biểu mẫu
- QT : Quy trình

- HD : Hướng dẫn
- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo về chất lượng
- TNMT : Tài nguyên và Môi trường
- UBND : Ủy ban Nhân dân.
- CCQLĐĐ : Chi cục Quản lý đất đai
- CCBĐ : Chi cục Biển – Hải đảo.
- CCBVMT : Chi cục Bảo vệ môi trường

4. Tài liệu tham khảo:

- TCVN ISO 9001:2015: Hệ thống Quản lý Chất lượng - Các yêu cầu
- TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống Quản lý Chất lượng - Cơ sở và từ vựng
- Bộ thủ tục hành chính hiện hành do UBND tỉnh ban hành

- Các văn bản quy phạm pháp luật (được đề cập trong Xem danh mục tài liệu bên ngoài).

5. Giới thiệu về Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hoà

Địa chỉ: 14 Hoàng Hoa Thám – Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hoà

Điện thoại: (058) 3826461 - Fax: (058) 3811733

Sở Tài nguyên và Môi trường Khánh Hòa được kiện toàn theo Quyết định số: 4003/QĐ-UBND ngày 03/11/2021 và Quyết định 934/QĐ-UBND ngày 14/4/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa, gồm Văn phòng Sở, Thanh tra Sở, phòng Khoáng sản, Nước – Khí tượng thủy văn và Biến đổi khí hậu; Phòng Đo đạc bản đồ và Viễn thám; Tổ chức trực thuộc Sở: Chi cục quản lý đất đai; Chi cục Biển và Hải đảo; Chi cục Bảo vệ môi trường. Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở: Trung tâm Công nghệ thông tin TNMT; Trung tâm Phát triển quỹ đất; trung tâm Quan trắc TNMT; Văn phòng Đăng ký đất đai Khánh Hòa.

Theo Thông tư liên tịch số 50/2014/TTLT-BTNMT-BNV ngày 28/08/2014 của Bộ Tài nguyên và Bộ Nội vụ, hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về tài nguyên và môi trường thuộc Ủy ban nhân dân các cấp, Sở Tài nguyên và Môi trường là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về lĩnh vực tài nguyên và môi trường, bao gồm: đất đai, tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, địa chất, môi trường, khí tượng thủy văn, đo đạc và bản đồ, quản lý tổng hợp về biển và đảo, thực hiện các dịch vụ công trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở.

Sở Tài nguyên và Môi trường chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Sở Tài nguyên và Môi trường có nhiệm vụ và quyền hạn như sau:

1. Trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 5 năm và hàng năm; chương trình, đề án, dự án, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về tài nguyên và môi trường và công tác cải cách hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở;

b) Dự thảo văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài nguyên và Môi trường;

c) Dự thảo văn bản quy định điều kiện, tiêu chuẩn, chức danh đối với Trưởng, Phó các đơn vị thuộc Sở; Trưởng, Phó phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện trong phạm vi quản lý nhà nước được giao.

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh:

a) Dự thảo các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về lĩnh vực tài nguyên và môi trường;

b) Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, giải thể, tổ chức lại các tổ chức, đơn vị của Sở Tài nguyên và Môi trường;

c) Dự thảo các văn bản quy định về quan hệ, phối hợp công tác giữa Sở Tài nguyên và Môi trường với các Sở, ban, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2.3. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án về tài nguyên và môi trường sau khi được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật và nâng cao nhận thức cộng đồng về tài nguyên và môi trường trên địa bàn.

2.4. Quản lý, tổ chức giám định, đăng ký, cấp giấy phép, văn bằng, chứng chỉ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2.5. Về đất đai:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lập, điều chỉnh quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đã được phê duyệt;

b) Tổ chức thẩm định quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất do Ủy ban nhân dân cấp huyện trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt; theo dõi, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của cấp huyện đã được phê duyệt;

c) Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định hạn mức giao đất, công nhận đất ở cho hộ gia đình; hạn mức công nhận quyền sử dụng đất đối với trường hợp hộ gia đình, cá nhân tự khai phá đất để sản xuất nông nghiệp; hạn mức giao đất trồng, đồi núi trọc, đất có mặt nước thuộc nhóm đất chưa sử dụng cho hộ gia đình, cá nhân; diện tích tối thiểu được tách thửa và các nội dung khác theo quy định của pháp luật về đất đai;

d) Tổ chức thẩm định hồ sơ về giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, chuyển quyền sử dụng đất, chuyển mục đích sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo quy định của pháp luật; tổ chức thẩm định phương án bồi thường, hỗ trợ tái định cư theo thẩm quyền; giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc trưng dụng đất theo quy định;

đ) Thực hiện việc đăng ký đất đai và tài sản gắn liền với đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, ký hợp đồng thuê đất; lập, quản lý, cập nhật và chỉnh lý hồ sơ địa chính đối với các tổ chức, cơ sở tôn giáo, tổ chức và cá nhân nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài thực hiện dự án đầu tư theo quy định;

e) Tổ chức thực hiện và hướng dẫn kiểm tra việc điều tra đánh giá tài nguyên đất; điều tra, khảo sát, đo đạc, đánh giá đất đai; lập, chỉnh lý và quản lý bản đồ địa chính; thống kê, kiểm kê, lập bản đồ hiện trạng sử dụng đất; xây dựng, vận hành hệ thống theo dõi và đánh giá đối với quản lý, sử dụng đất đai;

f) Xây dựng, quản lý, khai thác, cung cấp thông tin, cơ sở dữ liệu về đất đai theo quy định.

2.6 Về định giá đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư.

a) Chủ trì việc tổ chức xây dựng, điều chỉnh bảng giá đất trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định; lập bản đồ giá đất; tham mưu giải quyết các trường hợp vướng mắc về giá đất;

b) Chủ trì việc tổ chức xác định giá đất cụ thể làm căn cứ để tính thu tiền sử dụng đất, tiền thuê đất, tính giá trị quyền sử dụng đất khi cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước, tính tiền bồi thường khi Nhà nước thu hồi đất và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định;

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, kiểm tra, tổ chức thực hiện việc bồi thường, hỗ trợ và tái định cư đối với các trường hợp bị thu hồi đất theo quy định của pháp luật;

d) Kiểm tra và tổ chức thực hiện việc phát triển quỹ đất; quản lý, khai thác quỹ đất; tổ chức việc đấu giá quyền sử dụng đất theo quy định.

2.7). Về tài nguyên nước:

a) Lập và thực hiện quy hoạch tài nguyên nước, kế hoạch điều tra cơ bản, điều hòa, phân phối tài nguyên nước, phục hồi nguồn nước bị ô nhiễm, cạn kiệt; giám sát các hoạt động khai thác, sử dụng, bảo vệ tài nguyên nước, phòng, chống và khắc phục hậu quả tác hại do nước gây ra trên lưu vực sông nội tỉnh;

b) Khoanh định vùng cấm, vùng hạn chế, vùng đăng ký khai thác nước dưới đất, vùng cần bổ sung nhân tạo nước dưới đất và công bố dòng chảy tối thiểu, ngưỡng khai thác nước dưới đất theo thẩm quyền, khu vực cấm, khu vực tạm thời cấm khai

thác cát, sỏi và các khoáng sản khác trên sông; lập danh mục hồ, ao, đầm phá không được san lấp;

c) Xây dựng, quản lý hệ thống giám sát hoạt động khai thác, sử dụng tài nguyên nước, xả nước thải vào nguồn nước đối với lưu vực sông nội tỉnh;

d) Tổ chức ứng phó, khắc phục sự cố ô nhiễm nguồn nước; theo dõi, phát hiện và tham gia giải quyết sự cố ô nhiễm nguồn nước liên quốc gia theo thẩm quyền; lập, quản lý hành lang bảo vệ nguồn nước, vùng bảo hộ vệ sinh khu vực lấy nước sinh hoạt; bảo đảm nguồn nước phục vụ cung cấp nước sinh hoạt trong trường hợp hạn hán, thiếu nước hoặc xảy ra sự cố ô nhiễm nguồn nước;

đ) Thẩm định hồ sơ cấp, gia hạn, điều chỉnh, đình chỉ hiệu lực, thu hồi và cấp lại giấy phép về tài nguyên nước và cho phép chuyển nhượng quyền khai thác tài nguyên nước theo thẩm quyền; thu phí, lệ phí về tài nguyên nước, thu tiền cấp quyền khai thác tài nguyên nước theo quy định của pháp luật; hướng dẫn việc đăng ký khai thác, sử dụng tài nguyên nước;

e) Tổ chức thực hiện các hoạt động điều tra cơ bản, giám sát tài nguyên nước theo phân cấp; kiểm kê, thống kê, lưu trữ số liệu tài nguyên nước trên địa bàn; báo cáo Bộ Tài nguyên và Môi trường kết quả điều tra cơ bản tài nguyên nước, tình hình quản lý, khai thác, sử dụng, bảo vệ tài nguyên nước, phòng, chống và khắc phục hậu quả tác hại do nước gây ra trên địa bàn;

g) Tổng hợp tình hình khai thác, sử dụng nước, các nguồn thải vào nguồn nước trên địa bàn; lập danh mục các nguồn nước bị ô nhiễm, suy thoái, cạn kiệt;

h) Hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc trám lấp giếng không sử dụng theo quy định của pháp luật.

2.8. Về tài nguyên khoáng sản:

a) Khoanh định các khu vực cấm hoạt động khoáng sản, khu vực tạm thời cấm hoạt động khoáng sản; xác định các khu vực không đấu giá quyền khai thác khoáng sản thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; đề xuất với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh các biện pháp bảo vệ khoáng sản chưa khai thác; lập kế hoạch và tổ chức đấu giá quyền khai thác khoáng sản thuộc thẩm quyền cấp phép của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sau khi được phê duyệt;

b) Lập quy hoạch thăm dò, khai thác, sử dụng khoáng sản của địa phương theo quy định; kịp thời phát hiện và báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Bộ Tài nguyên và Môi trường khi phát hiện khoáng sản mới; thẩm định hồ sơ công nhận chỉ tiêu tính trữ lượng khoáng sản; hồ sơ phê duyệt trữ lượng khoáng sản; thống kê, kiểm kê trữ lượng khoáng sản thuộc thẩm quyền cấp phép của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Tổ chức thẩm định hồ sơ cấp, gia hạn, thu hồi, trả lại giấy phép thăm dò khoáng sản, giấy phép khai thác khoáng sản; hồ sơ chuyển nhượng quyền thăm dò, quyền khai thác khoáng sản; hồ sơ trả lại một phần diện tích khu vực thăm dò, khai

thác khoáng sản; đề án đóng cửa mỏ; hồ sơ đầu giá quyền khai thác khoáng sản thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tổ chức thẩm định tiền cấp quyền khai thác khoáng sản thuộc thẩm quyền;

d) Tổ chức thẩm định báo cáo kết quả thăm dò khoáng sản làm vật liệu xây dựng thông thường và than bùn thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

đ) Quản lý, lưu trữ và cung cấp thông tin, tư liệu về thăm dò khoáng sản làm vật liệu xây dựng thông thường và than bùn; thống kê, kiểm kê trữ lượng khoáng sản đã được phê duyệt và định kỳ báo cáo Bộ Tài nguyên và Môi trường theo quy định;

e) Xây dựng giá tính thuế tài nguyên đối với loại khoáng sản chưa có giá tính thuế tài nguyên hoặc phải điều chỉnh giá tính thuế tài nguyên do không còn phù hợp theo quy định.

2.9. Về môi trường:

a) Thẩm định các chỉ tiêu môi trường và đa dạng sinh học trong các chiến lược, quy hoạch, đề án, dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Tổ chức thẩm định báo cáo đánh giá môi trường chiến lược, báo cáo đánh giá tác động môi trường, đề án bảo vệ môi trường, các dự án thiết lập các khu bảo tồn thiên nhiên, đa dạng sinh học thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; kiểm tra, xác nhận việc thực hiện đề án bảo vệ môi trường, các công trình, biện pháp bảo vệ môi trường phục vụ giai đoạn vận hành của dự án đã được phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật hiện hành; tổ chức xác nhận việc đăng ký và thực hiện kế hoạch bảo vệ môi trường của các dự án, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ thuộc thẩm quyền;

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lập, điều chỉnh quy hoạch bảo tồn đa dạng sinh học của địa phương và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt; hướng dẫn, kiểm tra việc bảo tồn đa dạng sinh học tại các cơ sở bảo tồn đa dạng sinh học và việc thực hiện bảo tồn loài thuộc danh mục loài nguy cấp, quý, hiếm được ưu tiên bảo vệ không bao gồm giống cây trồng, giống vật nuôi trên địa bàn tỉnh; thẩm định hồ sơ cấp giấy chứng nhận cơ sở bảo tồn đa dạng sinh học theo sự phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

d) Cấp, điều chỉnh sổ đăng ký chủ nguồn thải chất thải nguy hại theo quy định của pháp luật; tổ chức thực hiện việc thống kê hàng năm các chỉ tiêu về tình hình phát sinh và xử lý chất thải tại địa phương; theo dõi, kiểm tra việc thực hiện thu hồi, xử lý các sản phẩm hết hạn sử dụng hoặc thải bỏ đối với các cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ theo quy định của pháp luật; thẩm định, kiểm tra xác nhận việc thực hiện các nội dung, yêu cầu về cải tạo phục hồi môi trường và ký quỹ cải tạo phục hồi môi trường trong khai thác khoáng sản đối với các dự án thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; hướng dẫn, kiểm tra việc nhập khẩu phế liệu theo thẩm quyền;

đ) Xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch, đề án, dự án phòng ngừa, bảo vệ, khắc phục, cải tạo môi trường, bảo tồn và sử dụng hợp lý tài nguyên đa dạng sinh học theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

e) Tổ chức thu thập và thẩm định dữ liệu, chứng cứ, để xác định thiệt hại đối với môi trường; yêu cầu bồi thường thiệt hại đối với môi trường do ô nhiễm, suy thoái gây ra trên địa bàn từ hai huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh trở lên; xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch phòng ngừa và ứng phó sự cố môi trường; chủ trì xây dựng năng lực và huy động lực lượng khắc phục ô nhiễm môi trường do các sự cố gây ra theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

g) Tổ chức thực hiện theo thẩm quyền việc lập, sửa đổi, bổ sung danh mục các cơ sở gây ô nhiễm môi trường nghiêm trọng cần phải xử lý triệt để; xác nhận cơ sở gây ô nhiễm môi trường nghiêm trọng đã hoàn thành xử lý triệt để; kiểm tra công tác xử lý triệt để cơ sở gây ô nhiễm, môi trường nghiêm trọng, việc thực hiện hỗ trợ có mục tiêu từ ngân sách nhà nước nhằm xử lý triệt để một số cơ sở gây ô nhiễm môi trường nghiêm trọng thuộc khu vực công ích theo quy định của pháp luật; công tác bảo vệ môi trường làng nghề trên địa bàn theo quy định;

h) Thực hiện việc đăng ký, công nhận, cấp, thu hồi các loại giấy phép, giấy chứng nhận, giấy xác nhận về môi trường và đa dạng sinh học theo quy định của pháp luật;

i) Chủ trì tổng hợp, cân đối nhu cầu kinh phí, thẩm định kế hoạch và dự toán ngân sách từ nguồn sự nghiệp môi trường hàng năm của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện gửi Sở Tài chính trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; phối hợp với Sở Tài chính hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch và dự toán ngân sách từ nguồn sự nghiệp môi trường sau khi được phê duyệt;

k) Tổ chức thực hiện việc chi trả dịch vụ môi trường liên quan đến đa dạng sinh học, bồi thường và phục hồi môi trường, thu phí và lệ phí bảo vệ môi trường, ký quỹ cải tạo phục hồi môi trường theo quy định của pháp luật; giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức quản lý Quỹ Bảo vệ môi trường của địa phương (nếu có);

l) Xây dựng, quản lý hệ thống quan trắc môi trường và đa dạng sinh học của địa phương; tổ chức thực hiện hoạt động quan trắc, quản lý số liệu quan trắc môi trường và đa dạng sinh học theo thẩm quyền;

m) Tổ chức điều tra, thống kê, kiểm kê, đánh giá hiện trạng đa dạng sinh học, đánh giá các hệ sinh thái, loài hoang dã nguy cấp, quý, hiếm được ưu tiên bảo vệ (không bao gồm giống cây trồng, giống vật nuôi, vi sinh vật và nấm) và nguồn gen bị suy thoái; đề xuất và triển khai thực hiện các giải pháp, mô hình bảo tồn, phục hồi, sử dụng bền vững tài nguyên đa dạng sinh học tại địa phương;

n) Hướng dẫn, tổ chức điều tra, lập Danh mục loài ngoại lai xâm hại và thực hiện các giải pháp ngăn ngừa, kiểm soát các loài sinh vật ngoại lai xâm hại; hướng dẫn, kiểm tra việc quản lý loài ngoại lai xâm hại trên địa bàn tỉnh; tiếp nhận, xử lý thông

tin, dữ liệu về các sinh vật biến đổi gen và sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc từ sinh vật biến đổi gen; hướng dẫn kiểm tra các hoạt động về quản lý nguồn gen trên địa bàn tỉnh;

o) Tổ chức thu thập, quản lý, thống kê, lưu trữ và cung cấp dữ liệu về môi trường; xây dựng, cập nhật, duy trì và vận hành hệ thống thông tin, tư liệu, cơ sở dữ liệu môi trường cấp tỉnh; xây dựng báo cáo hiện trạng môi trường, báo cáo đa dạng sinh học cấp tỉnh; tổ chức đánh giá, dự báo và cung cấp thông tin về ảnh hưởng của ô nhiễm và suy thoái môi trường đến con người, sinh vật; tổng hợp và công bố thông tin về môi trường cấp tỉnh theo quy định của pháp luật;

p) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết các vấn đề môi trường liên ngành, liên tỉnh và công tác bảo tồn, khai thác bền vững tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học.

2.9. Về khí tượng thủy văn:

a) Tổ chức thẩm định hồ sơ cấp, gia hạn, điều chỉnh, thu hồi giấy phép hoạt động của công trình khí tượng thủy văn chuyên dùng ở địa phương thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện;

b) Chủ trì thẩm định các dự án đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp công trình khí tượng, thủy văn chuyên dùng; tham gia xây dựng phương án phòng, chống, khắc phục hậu quả thiên tai, kiểm tra việc thực hiện các quy định về dự báo, cảnh báo và truyền tin thiên tai trên địa bàn;

c) Thẩm định nội dung về khí tượng thủy văn trong quy hoạch, thiết kế các công trình, dự án đầu tư xây dựng ở địa phương theo quy định của pháp luật;

d) Thẩm định tiêu chuẩn kỹ thuật của công trình, thiết bị đo của công trình khí tượng thủy văn chuyên dùng, thiết bị quan trắc, định vị sét do địa phương xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

đ) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc bảo vệ, giải quyết các vi phạm hành lang an toàn kỹ thuật công trình khí tượng thủy văn của Trung ương trên địa bàn;

e) Thu thập, khai thác và sử dụng dữ liệu về khí tượng thủy văn ở địa phương theo quy định của pháp luật.

2.10. Về biến đổi khí hậu:

a) Xây dựng, cập nhật kế hoạch hành động ứng phó với biến đổi khí hậu của địa phương; hướng dẫn, điều phối việc tổ chức thực hiện;

b) Tổ chức thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi của Sở Tài nguyên và Môi trường trong các chiến lược, chương trình, kế hoạch quốc gia về biến đổi khí hậu, các đề án, dự án, chương trình ứng phó với biến đổi khí hậu; tổ chức kiểm tra việc thực hiện các mục tiêu trong các chương trình, kế hoạch, đề án, dự án biến đổi khí hậu trên địa bàn quản lý;

c) Theo dõi, đánh giá tác động của biến đổi khí hậu đối với điều kiện tự nhiên, con người và phát triển kinh tế - xã hội để đề xuất các biện pháp ứng phó;

d) Hướng dẫn thực hiện các hoạt động giảm nhẹ khí nhà kính phù hợp với các điều kiện kinh tế, xã hội của địa phương; thanh tra, kiểm tra việc tuân thủ các quy định về kiểm kê và giảm nhẹ phát thải khí nhà kính.

2.11. Về đo đạc và bản đồ:

a) Thẩm định hồ sơ và đề nghị Cục Đo đạc và Bản đồ Việt Nam cấp, cấp bổ sung giấy phép hoạt động đo đạc và bản đồ theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức, quản lý việc triển khai các hoạt động đo đạc và bản đồ theo quy hoạch, kế hoạch; giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm tra, thẩm định chất lượng các công trình, sản phẩm đo đạc và bản đồ; quản lý hệ thống tư liệu đo đạc và bản đồ tại địa phương; quản lý việc bảo mật, lưu trữ, cung cấp khai thác sử dụng thông tin tư liệu đo đạc và bản đồ; quản lý việc bảo vệ các công trình xây dựng đo đạc và bản đồ theo quy định;

c) Quản lý và tổ chức thực hiện việc xây dựng, cập nhật, khai thác hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật đo đạc và bản đồ tại địa phương;

d) Theo dõi việc xuất bản, phát hành bản đồ và kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền đình chỉ phát hành, thu hồi các ấn phẩm bản đồ có sai sót về thể hiện chủ quyền quốc gia, địa giới hành chính, địa danh thuộc địa phương; ấn phẩm bản đồ có sai sót về kỹ thuật.

2.12. Về quản lý tổng hợp thống nhất biển và hải:

a) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh các cơ chế, chính sách thu hút, khuyến khích, lồng ghép các hoạt động khai thác, sử dụng tài nguyên biển, hải đảo phù hợp với các mục tiêu về bảo vệ chủ quyền quốc gia, phát triển bền vững kinh tế - xã hội và bảo vệ môi trường;

b) Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình, quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án quản lý tổng hợp biển, vùng ven biển, hải đảo thuộc địa bàn cấp tỉnh;

c) Thống kê, đánh giá tài nguyên, tiềm năng và thực trạng khai thác, sử dụng các vùng biển, ven biển, hải đảo và đề xuất nhu cầu khai thác, sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường biển, hải đảo của địa phương;

d) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh các đề án, dự án nghiên cứu khoa học và điều tra cơ bản về tài nguyên và môi trường biển trên địa bàn cấp tỉnh; tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt;

đ) Tổ chức thực hiện quan trắc biến động và dự báo xu thế biến động; xác định các vùng bờ biển dễ bị tổn thương và biến đổi lớn (bãi bồi, vùng biển xói lở, vùng bờ cát, rừng phòng hộ và đất ngập nước ven biển) trên địa bàn quản lý; đề xuất các giải pháp quản lý, bảo vệ bờ biển;

e) Trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định việc giao khu vực biển cho tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng theo quy định của pháp luật;

g) Thẩm định các quy hoạch chuyên ngành về khai thác, sử dụng tài nguyên biển và hải đảo, quy hoạch mạng lưới dịch vụ, đề án thành lập khu bảo tồn biển, khu bảo tồn đất ngập nước ven biển thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường;

h) Tổ chức thực hiện việc đăng ký, cấp phép đối với hoạt động khai thác, sử dụng tài nguyên biển và hải đảo của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật và phân cấp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

i) Điều tra, đánh giá và kiểm soát ô nhiễm, suy thoái môi trường biển và hải đảo từ các nguồn phát sinh do các hoạt động khai thác, sử dụng biển, hải đảo và các sự cố hoặc thiên tai trên biển trên địa bàn cấp tỉnh;

k) Chủ trì thẩm định, đánh giá hiệu quả về sử dụng tài nguyên và các tác động về môi trường đối với các dự án, công trình khai thác, sử dụng biển, hải đảo thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tham gia thẩm định các đề án, dự án, nhiệm vụ chuyên môn về công tác bảo tồn biển trên địa bàn tỉnh;

l) Phối hợp theo dõi, giám sát sự cố tràn dầu trên biển, các hoạt động chuyên ngành về khai thác, sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường vùng biển, vùng ven biển và hải đảo;

m) Xây dựng và tổ chức quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật quan trắc tài nguyên và môi trường biển, cảnh báo và khắc phục hậu quả thiên tai, sự cố môi trường biển thuộc phạm vi quản lý của Sở;

n) Kiểm tra, giám sát các hoạt động khai thác, sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường biển, hải đảo trên địa bàn; phối hợp với các lực lượng tuần tra, kiểm soát chuyên ngành kiểm soát việc tuân thủ pháp luật về khai thác và bảo vệ tài nguyên, môi trường biển, hải đảo thuộc phạm vi quản lý.

2.13. Về viễn thám:

a) Chủ trì tổng hợp nhu cầu khai thác, sử dụng dữ liệu viễn thám của địa phương; đề xuất việc mua, trao đổi dữ liệu viễn thám trong nước và quốc tế trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định;

b) Quản lý, lưu trữ, bổ sung, cập nhật, công bố dữ liệu viễn thám và xây dựng cơ sở dữ liệu viễn thám của địa phương để cung cấp cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

2.14. Về thông tin tư liệu và ứng dụng công nghệ thông tin:

a) Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch thu thập, cập nhật, lưu trữ, và khai thác thông tin tư liệu tài nguyên và môi trường; ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin tài nguyên và môi trường của địa phương thuộc phạm vi quản lý của Sở;

b) Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường cấp tỉnh thuộc phạm vi quản lý của Sở;

c) Tổ chức thực hiện công tác tin học hóa quản lý hành chính nhà nước về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở; hướng dẫn, kiểm tra, quản lý các hệ thống thông tin và các phần mềm quản lý chuyên ngành;

d) Quản trị vận hành hạ tầng kỹ thuật, duy trì hoạt động của công thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử, thư viện điện tử, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ hành chính công trên mạng thuộc phạm vi quản lý của Sở;

đ) Bảo đảm an toàn và bảo mật hệ thống thông tin, các cơ sở dữ liệu điện tử về tài nguyên và môi trường; quản lý, lưu trữ và cung cấp thông tin, tư liệu về tài nguyên và môi trường thuộc phạm vi quản lý của Sở.

2.15. Hướng dẫn, kiểm tra chuyên môn, nghiệp vụ quản lý nhà nước về tài nguyên và môi trường đối với Phòng Tài nguyên và Môi trường thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, công chức chuyên môn về tài nguyên và môi trường thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

2.16. Thực hiện hợp tác quốc tế về các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2.17. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật và công nghệ về tài nguyên và môi trường. Chủ trì hoặc tham gia thẩm định các đề tài, đề án, dự án nghiên cứu ứng dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật và công nghệ có liên quan đến tài nguyên và môi trường của địa phương.

2.18. Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp công lập hoạt động trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường của địa phương.

2.19. Giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quản lý nhà nước đối với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân; tham gia quản lý tổ chức và hoạt động của các hội và tổ chức phi chính phủ trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2.20. Kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm pháp luật và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường theo quy định của pháp luật và phân công, ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2.21. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy và mối quan hệ công tác của các đơn vị trực thuộc Sở; quản lý biên chế công chức, 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 thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ đối với công chức thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện và công chức chuyên môn giúp Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn quản lý nhà nước về tài nguyên và môi trường.

2.22. Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản của Sở theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2.23. Thống kê, báo cáo tình hình quản lý, bảo vệ tài nguyên và môi trường tại địa phương theo quy định của pháp luật.

2.24. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

Phần 2: CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Phương châm thực hiện:

“DÂN CHỦ - NHANH GỌN – ĐÚNG LUẬT”

Ban Giám đốc cùng toàn thể cán bộ, chuyên viên của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hoà cam kết:

- ✓ Cung cấp cho tổ chức, cá nhân các dịch vụ liên quan đến hoạt động Tài nguyên và Môi trường, đảm bảo các yêu cầu theo luật định.
- ✓ Thường xuyên xem xét, chỉnh sửa các quy trình, thủ tục để cải tiến và phục vụ tốt hơn.
- ✓ Trao đổi thông tin với mọi tổ chức, cá nhân một cách hiệu quả nhất và giải quyết những ý kiến khiếu nại phù hợp với quy định của Luật pháp.
- ✓ Quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ./.

Phần 3.

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

Phần 4: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

- Hệ thống Quản lý được xây dựng phù hợp các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.

- Cho tất cả các phòng, Chi cục, Trung tâm.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết (theo bản công bố hiện hành).

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Sở Tài nguyên và Môi trường Khánh Hoà không áp dụng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 nêu trong các mục:

- 7.5.2: Xác nhận giá trị sử dụng: các quá trình, công việc thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật đều được kiểm soát trong mọi công đoạn và trước khi trả hay bàn giao kết quả.

- 7.6: Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường: Sở Tài nguyên và Môi trường không sử dụng các phương tiện theo dõi và đo lường trong quá trình thực hiện.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

(Danh mục tài liệu nội bộ)

STT	TÊN TÀI LIỆU	KÝ HIỆU	Điều khoản TCVN ISO 9001:2015
I. Các quy trình tài liệu nội bộ			
1.	Sổ tay chất lượng	STCL	4.2.2
2.	Chính sách chất lượng		5.3
3.	Mục tiêu chất lượng		5.4
4.	Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)	TNQH	5.5
5.	Quy trình kiểm soát tài liệu	CMQT 01-KSTL	4.2.3
6.	Quy trình kiểm soát hồ sơ	CMQT 02-KSHS	4.2.4
7.	Quy trình đánh giá nội bộ	CMQT 03-ĐGNB	8.2.2
8.	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	CMQT 04-KSSPKPH	8.3
9.	Quy trình hành động khắc phục	CMQT 05-HĐKP	8.5.2
10.	Quy trình hành động phòng ngừa	CMQT 06-HĐPN	8.5.3
11.	Quy trình quản lý công văn đi – đến	CMQT 01-QLVB	4.2.3
12.	Quy trình đào tạo cán bộ, công chức	QT 01-TCCB	6.2
II. Các quy trình cho các TTHC: theo Quyết định ban hành tài liệu hiện hành			

PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> • Các quá trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo Sở TNMT xác định dựa vào các công việc thực hiện của Sở TNMT (<i>xem Bảng mô tả hệ thống</i>) • Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (<i>xem Danh mục tài liệu nội bộ</i>)
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (<i>xem Danh mục tài liệu nội bộ</i>) • Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sở TNMT xây dựng Sổ tay chất lượng – STCL
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> • Sở TNMT xây dựng quy trình kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ (do Sở TNMT ban hành) và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do Sở TNMT ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình nghiệp vụ của Sở TNMT) • Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (CMQT 01-KSTL)
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> • Sở TNMT xây dựng quy trình kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của Sở TNMT. • Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (CMQT 01-KSHS)
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Sở TNMT cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Truyền đạt cho tất cả cán bộ, công chức về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu của các tổ chức/công dân cũng như yêu cầu của pháp luật. • Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán

	<p>bộ công chức.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Sở TNMT và Phòng, Chi cục. • Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. • Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo Sở TNMT đảm bảo các yêu cầu của tổ chức/công dân được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/công dân</p> <p>Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm</p> <p>Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của các tổ chức/công dân.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	<p>Sở TNMT xây dựng Chính sách chất lượng và phổ biến cho toàn thể cán bộ, công chức được thấu hiểu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng.
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo Sở TNMT thực hiện xây dựng mục tiêu chất lượng chung cho toàn Sở TNMT định kỳ hàng năm và phù hợp với Chính sách chất lượng. • Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng (Phụ lục 1) • Từng phòng lập danh mục nội bộ, danh mục bên ngoài, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo Sở TNMT hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng trong quá trình thực hiện và kiểm soát sự thay đổi để hệ thống luôn được duy trì và nhất quán như đã hoạch định (xem Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng) • Lãnh đạo Sở TNMT hoạch định việc thực hiện mục tiêu thông qua các giải pháp đã thực hiện. Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định. • Hệ thống tài liệu nội bộ của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ).
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<ul style="list-style-type: none"> • Sơ đồ tổ chức của Sở TNMT • Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ, công chức.
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	<p>Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng (Quyết định thành lập Ban ISO, cử Đại diện lãnh đạo - Trưởng Ban ISO)</p>

5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Sở TNMT cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ, hoặc thông qua các phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các đơn vị và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	Lãnh đạo Sở TNMT cam kết định kỳ tổ chức họp 01 lần/1 năm để xem xét hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). Nội dung này lồng ghép vào các cuộc họp giao ban của Sở TNMT
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo Sở TNMT đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như: <ul style="list-style-type: none"> • Nguồn nhân lực, • Cơ sở vật chất, • Môi trường làm việc.
6.2 Nguồn nhân lực	Lãnh đạo Sở TNMT đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp đáp ứng yêu cầu pháp luật và nhu cầu của tổ chức, công dân khi giải quyết công việc.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> - Quy chế, phân công trách nhiệm các CB chuyên môn đảm bảo năng lực làm việc. - Quy định về tổ chức (tuyển dụng và đào tạo) cán bộ theo quy định của pháp luật và chỉ đạo của cấp trên .
6.3. Cơ sở hạ tầng	Sở TNMT đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. • Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm). • Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin).
6.4. Môi trường làm việc	<ul style="list-style-type: none"> • Máy vi tính phục vụ công việc được bảo trì/bảo dưỡng định kỳ, đơn vị có chức năng thực hiện. • Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.
7. Thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định	

7.1. Hoạch định việc giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định	<ul style="list-style-type: none"> • Sở TNMT triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. • Thông qua Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng. • Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của Sở TNMT (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài) • Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.2. Các quá trình liên quan đến tổ chức/công dân	
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Sở TNMT xác định:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu hồ sơ đầu vào của các tổ chức/công dân nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả) • Yêu cầu chưa được tổ chức, cá nhân xác định, nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc dự kiến sử dụng khi đã biết. • Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến thủ tục hành chính theo quy định. • Mọi yêu cầu khác do Sở TNMT xác định. • Xác định yêu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến Sở TNMT giải quyết công việc thông qua một cửa liên thông. • Những công việc Sở TNMT thực hiện nhận từ một cửa thì cán bộ một cửa của Sở TNMT xác định với tổ chức/công dân. <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các đơn vị chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Các đơn vị xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức/công dân và đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu về thủ tục hành chính được định rõ. • Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. • Có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. • Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ. <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Sở TNMT đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của tổ chức/công dân liên quan đến:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin về thủ tục hành chính. • Xử lý các yêu cầu của tổ chức/công dân khi có thay đổi. • Phản hồi của tổ chức/công dân (kể cả các khiếu nại) <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các đơn vị chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.3. Thiết kế và phát triển	Sở TNMT không áp dụng điều khoản này.
7.4. Mua hàng	<p>Sở TNMT mua sắm và quản lý tài sản theo đúng quy định của pháp luật và theo chỉ định của cấp trên.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đảm bảo kiểm soát việc mua hàng và dịch vụ quan trọng bên ngoài phục vụ cho giải quyết công việc của mình; đảm bảo hàng hóa và dịch vụ quan trọng mua ngoài phù hợp với yêu cầu đề ra. • Tìm hiểu, chọn lựa nguồn cung cấp hàng hóa và dịch vụ quan trọng từ bên ngoài và chỉ chấp nhận các hàng hóa-dịch vụ đó sau khi đã kiểm tra, xác nhận là đạt yêu cầu. Hàng hóa hay dịch vụ quan trọng nào phát hiện có sai lỗi phải xử lý theo các hình thức thích hợp. • Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào được lưu giữ hồ sơ.
7.5. Giải quyết các thủ tục hành chính	
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	<p>Cán bộ công chức đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	Sở TNMT không áp dụng điều khoản này.
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Cán bộ, công chức kiểm soát tình trạng các hồ sơ, văn bản trong quá trình giải quyết, đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ). Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
7.5.4. Tài sản của tổ chức/cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/công dân, Ban lãnh đạo Sở TNMT, Cán bộ chuyên môn phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin (nếu cần) 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 Cán bộ chuyên môn 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. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> 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. điều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (CMQT 02-KSHS)</p>
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	Sở TNMT không áp dụng điều khoản này.
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	<p>Lãnh đạo Sở TNMT đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định Đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<ul style="list-style-type: none"> Kết quả đánh giá được lấy chung phiếu khảo sát của Sở TNMT . Kết quả ý kiến thực hiện đo lường TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền Sở TNMT tham mưu, giải quyết.
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ ít nhất 1 lần/năm Sở TNMT tổ chức đánh giá nội bộ theo kế hoạch để đảm bảo Hệ thống Quản lý Chất lượng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, của pháp luật và

	<p>do Sở TNMT quy định.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ (CMQT 03-ĐGNB).</p>
8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	<ul style="list-style-type: none"> • Sở TNMT thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt kết quả theo hoạch định, Sở TNMT sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp. • Tài liệu liên quan: <ul style="list-style-type: none"> - Các hướng dẫn thủ tục thực hiện tại các đơn vị chuyên môn. - Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 4) - Quy trình hành động khắc phục (CMQT 05-HĐKP) - Quy trình hành động phòng ngừa (CMQT 06-HĐPN)
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<ul style="list-style-type: none"> • Cán bộ, công chức thực hiện việc xem xét, thẩm định trong quá trình thực hiện công việc hoặc trước khi trả hoặc bàn giao kết quả chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở TNMT (Danh mục tài liệu nội bộ). • Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 3)
8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục đảm bảo các văn bản/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 thay thế được kiểm tra sau đó để đảm bảo văn bản/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật. • Thông báo cho tổ chức/cá nhân về vấn đề trên phải bằng văn bản để minh bạch hóa thông tin và làm bằng chứng về việc kiểm soát các văn bản/ hồ sơ không hợp lệ. • Trường hợp văn bản/hồ sơ không phù hợp được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Sở TNMT có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả của sự không phù hợp được phát hiện. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (CMQT 04-KSSPKPH)</p>
8.4. Phân tích dữ liệu	Sở TNMT đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu

	<p>tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 03 tháng/lần (mẫu Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính - Phụ lục 5) và chuyển Ban ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.</p>
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<p>Sở TNMT 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.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (CMQT 03-ĐGNB); Quy trình hành động khắc phục (CMQT 05-HĐKP); Quy trình hành động phòng ngừa (CMQT 06-HĐPN)</p>
8.5.2. Hành động khắc phục	<p>Sở TNMT đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục (CMQT 05-HĐKP)</p>
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<p>Sở TNMT đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình hành động phòng ngừa (CMQT 06-HĐPN)</p>

Nơi nhận: VBĐT
- Các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, H.Vinh.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Chí hiều