

Số: 14/2011/TT-BXD

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2011

**THÔNG TƯ****Quy định về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

Căn cứ Nghị định số 17/2008/NĐ-CP ngày 04 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Xây dựng;

Căn cứ Nghị định số 71/2010/NĐ-CP ngày 23 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Nhà ở;

Căn cứ Nghị định số 35/2003/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2003 quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng cháy và Chữa cháy;

Căn cứ Nghị định số 114/2010/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2010 hướng dẫn thi hành Luật Xây dựng về bảo trì công trình xây dựng;

Bộ Xây dựng quy định về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư như sau:

**Chương I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định các nội dung có liên quan về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư (kể cả nhà nhiều tầng có mục đích sử dụng hỗn hợp mà có diện tích là nhà ở) theo quy định tại Nghị định số 71/2010/NĐ-CP ngày 23 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Nhà ở.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

**1. Các đối tượng phải tham gia khóa đào tạo là các thành viên Ban giám đốc doanh nghiệp quản lý vận hành nhà chung cư, Tổ trưởng các tổ kỹ thuật, bảo vệ, an toàn phòng cháy, chữa cháy, vệ sinh môi trường, Trưởng ca vận hành nhà chung cư.**

**2. Khuyến khích các đối tượng là tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có nhu cầu tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp**

### **vụ quản lý vận hành nhà chung cư.**

3. Các đối tượng quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này được gọi chung là học viên.

4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

### **Điều 3. Mục đích, yêu cầu của việc đào tạo**

1. Giúp cho học viên có đủ điều kiện năng lực khi tham gia quản lý vận hành nhà chung cư.

2. Cung cấp kiến thức pháp luật và kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ; phương pháp, kỹ năng và kinh nghiệm thực tế để tham gia quản lý vận hành nhà chung cư.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

1. "Quản lý vận hành nhà chung cư" là quản lý việc điều khiển, duy trì hoạt động của hệ thống trang thiết bị (bao gồm **hệ thống điều hòa, phòng cháy chữa cháy**, thang máy, máy bơm nước, máy phát điện dự phòng, hệ thống hạ tầng kỹ thuật và các trang thiết bị khác) thuộc phần sở hữu chung hoặc phần sử dụng chung của nhà chung cư; cung cấp các dịch vụ (bảo vệ, vệ sinh, **trông giữ xe**, thu gom rác thải, chăm sóc vườn hoa, cây cảnh, diệt côn trùng và các dịch vụ khác) đảm bảo cho nhà chung cư hoạt động bình thường.

2. "Bảo trì nhà chung cư" là việc duy tu, bảo dưỡng thường xuyên, sửa chữa định kỳ, sửa chữa đột xuất nhà ở và thiết bị xây dựng, thiết bị công nghệ gắn với nhà chung cư đó nhằm duy trì chất lượng nhà chung cư.

## **Chương II**

### **ĐIỀU KIỆN, ĐĂNG KÝ, THẨM ĐỊNH VÀ CÔNG NHẬN ĐỐI VỚI TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ**

#### **Điều 5. Điều kiện đối với tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

Tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư (sau đây gọi chung là cơ sở đào tạo) phải đáp ứng các điều kiện sau:

1. Có chức năng đào tạo, được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật;

2. Đảm bảo các phòng học có quy mô và tiện nghi phù hợp với số lượng học viên và các phương tiện, thiết bị đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập;

3. Có số lượng giảng viên được cơ sở đào tạo trả lương và đóng bảo hiểm xã hội tối thiểu bằng 40% trên tổng số giảng viên tham gia khóa đào tạo, đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 10 của Thông tư này;

4. Có tài liệu giảng dạy được biên soạn phù hợp với Chương trình khung theo quy định tại Chương III của Thông tư này;

5. Có bộ máy quản lý đáp ứng yêu cầu đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư; có quy trình quản lý chất lượng đào tạo và có người phụ trách khóa đào tạo;

6. Lập hồ sơ đăng ký theo quy định tại Điều 6 của Thông tư này và được Bộ Xây dựng quyết định công nhận đủ điều kiện tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư theo quy định tại Điều 7 của Thông tư này.

### **Điều 6. Hồ sơ đăng ký**

Hồ sơ đăng ký công nhận cơ sở đào tạo bao gồm:

1. 01 bản chính Đơn đề nghị được công nhận là cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư theo Mẫu quy định tại Phụ lục 2 của Thông tư này;

2. 01 bản sao (có chứng thực) quyết định thành lập cơ sở đào tạo của cơ quan có thẩm quyền hoặc 01 bản sao (có chứng thực) giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp theo quy định của pháp luật; 01 bản báo cáo kê khai danh sách và thông tin về đội ngũ giảng viên kèm theo giấy tờ chứng minh đảm bảo điều kiện quy định tại khoản 3, Điều 5 của Thông tư này;

3. 01 bộ tài liệu giảng dạy phù hợp với Chương trình khung quy định tại Chương III của Thông tư này và 01 báo cáo thuyết minh có đủ điều kiện để được công nhận là cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

### **Điều 7. Trình tự thẩm định và quyết định công nhận cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

1. Hội đồng thẩm định, công nhận cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư

a) Hội đồng thẩm định, công nhận cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư (sau đây gọi tắt là Hội đồng thẩm định) do Bộ trưởng Bộ Xây dựng quyết định thành lập. Thành phần Hội đồng thẩm định bao gồm: Cục Quản lý nhà và thị trường bất động sản là Thường trực Hội đồng thẩm định, một số đơn vị liên quan thuộc Bộ Xây dựng và đại diện Sở Xây dựng nơi có cơ sở đào tạo (để thực hiện việc kiểm tra trực tiếp cơ sở đào tạo trong trường hợp cần thiết theo quy định tại điểm a khoản 3

của Điều này).

b) Hội đồng thẩm định tổ chức xem xét điều kiện và hồ sơ đăng ký của cơ sở đào tạo quy định tại Điều 5 và Điều 6 của Thông tư này để báo cáo Bộ Xây dựng quyết định.

## 2. Nộp hồ sơ đăng ký

a) Cơ sở đào tạo lập hồ sơ đăng ký quy định tại Điều 6 của Thông tư này và gửi theo đường bưu điện cho Cục Quản lý nhà và thị trường bất động sản - Thường trực Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng.

b) Thường trực Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng kiểm tra hồ sơ, nếu chưa đủ các giấy tờ theo quy định tại Điều 6 của Thông tư này thì thông báo và hướng dẫn **trực tiếp cho cơ sở đào tạo qua công văn hoặc điện thoại hoặc gửi thư điện tử (email) cho người đại diện pháp luật của cơ sở đào tạo về việc bổ sung hồ sơ.**

c) Trường hợp hồ sơ đã có đủ các giấy tờ theo quy định tại Điều 6 của Thông tư này thì Thường trực Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng thông báo cho cơ sở đào tạo qua **thư điện tử (email)** của người đại diện pháp luật của **cơ sở đào tạo** về việc đã nộp đủ hồ sơ.

## 3. Thủ tục thẩm định và quyết định công nhận cơ sở đào tạo

a) Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng tổ chức thẩm định hồ sơ đăng ký của cơ sở đào tạo, nếu thấy cần thiết thì Hội đồng thẩm định đề nghị Sở Xây dựng kiểm tra trực tiếp năng lực của cơ sở đào tạo trên địa bàn theo các điều kiện quy định tại Điều 5 của Thông tư này, báo cáo Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng xem xét, quyết định.

b) Căn cứ vào báo cáo thẩm định của Hội đồng thẩm định, Bộ Xây dựng ban hành quyết định công nhận cơ sở đào tạo đủ điều kiện tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư và đưa lên Cổng thông tin điện tử (Website) của Bộ Xây dựng. Cơ sở đào tạo nào đăng ký và được công nhận thì phải tổ chức đào tạo theo tên đã đăng ký **và được ghi trong quyết định công nhận.**

## 4. Việc ban hành và thời hạn, hiệu lực của quyết định công nhận cơ sở đào tạo

a) Bộ Xây dựng ban hành quyết định công nhận cơ sở đào tạo đủ điều kiện tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều này và gửi quyết định công nhận cho cơ sở đào tạo, Sở Xây dựng nơi cơ sở đào tạo có trụ sở chính.

b) Quyết định công nhận cơ sở đào tạo có thời hạn là 05 năm; trường hợp còn có nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận

hành nhà chung cư thì cơ sở đào tạo phải báo cáo Bộ Xây dựng để được xem xét, gia hạn Quyết định công nhận cơ sở đào tạo.

c) Quyết định công nhận cơ sở đào tạo sẽ hết hiệu lực sau 05 năm kể từ ngày ký Quyết định hoặc khi Quyết định công nhận cơ sở đào tạo bị thu hồi vĩnh viễn hoặc cơ sở đào tạo giải thể hay sáp nhập.

### **Chương III**

## **CHƯƠNG TRÌNH KHUNG ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ**

### **Điều 8. Về kiến thức cơ sở**

Tổng thời lượng 16 tiết, gồm 02 bài giảng với những nội dung sau:

1. Kiến thức cơ bản về pháp luật đất đai, xây dựng, nhà ở và kinh doanh bất động sản và pháp luật liên quan (08 tiết);
2. Kiến thức pháp luật về quản lý chất lượng, quản lý vận hành nhà chung cư (08 tiết).

### **Điều 9. Về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

1. Tổng thời lượng 44 tiết, gồm 05 chuyên đề với những nội dung sau:

- a) Chuyên đề 1. Quản lý vận hành, bảo hành, bảo trì nhà và hệ thống cấp điện, cấp và thoát nước trong và ngoài nhà chung cư (08 tiết);
- b) Chuyên đề 2. Quản lý vận hành, bảo hành, bảo trì hệ thống thông gió - cấp nhiệt trong nhà chung cư (08 tiết);
- c) Chuyên đề 3: Quản lý vận hành, bảo hành, bảo trì thang máy trong nhà chung cư (08 tiết);
- d) Chuyên đề 4: Quản lý vận hành, bảo hành, bảo trì hệ thống thiết bị phòng cháy và chữa cháy (PCCC); về an toàn PCCC; về bảo vệ, cứu nạn, cứu hộ và ứng phó với thiên tai trong nhà chung cư (16 tiết);
- đ) Chuyên đề 5: Quản lý vệ sinh, môi trường, cảnh quan của nhà chung cư (04 tiết).

2. Đề cương của chuyên đề

a) Nội dung đề cương của chuyên đề 1

- Quản lý vận hành hệ thống cấp điện, cấp và thoát nước trong, ngoài nhà chung cư (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động của hệ thống và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

- Việc bảo hành nhà chung cư, hệ thống máy móc, thiết bị cấp điện, cấp và thoát nước trong, ngoài nhà chung cư (bao gồm nội dung bảo hành, thời gian và kinh phí bảo hành kể cả phần sở hữu chung và phần sở hữu riêng của nhà chung cư);

- Việc bảo trì nhà chung cư, hệ thống máy móc, thiết bị cấp điện, cấp và thoát nước trong, ngoài nhà chung cư (bao gồm nội dung bảo trì, quy trình và kinh phí bảo trì kể cả phần sở hữu chung và phần sở hữu riêng của nhà chung cư);

- Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp quản lý vận hành với Chủ đầu tư, Ban quản trị, chính quyền địa phương và các nhà thầu xây dựng, nhà cung cấp thiết bị xây dựng (hệ thống cấp điện, cấp và thoát nước...).

b) Nội dung đề cương của chuyên đề 2

- Quản lý vận hành hệ thống thông gió - cấp nhiệt trong nhà chung cư (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

- Việc bảo hành hệ thống thông gió - cấp nhiệt (nội dung bảo hành, thời gian và kinh phí bảo hành);

- Việc bảo trì hệ thống thông gió - cấp nhiệt (nội dung bảo trì, quy trình và kinh phí bảo trì);

- Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp quản lý vận hành với Chủ đầu tư, Ban quản trị, chính quyền địa phương và nhà thầu cung cấp hệ thống thông gió - cấp nhiệt.

c) Nội dung đề cương của chuyên đề 3

- Quản lý vận hành thang máy trong nhà chung cư (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động, công suất, tốc độ, sức nâng của thang máy và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

- Việc bảo hành thang máy (nội dung bảo hành, thời gian và kinh phí bảo hành);

- Việc bảo trì thang máy (nội dung bảo trì, quy trình và kinh phí bảo trì);

- Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp quản lý vận hành với Chủ đầu tư, Ban quản trị, chính quyền địa phương và nhà thầu cung cấp thang máy.

d) Nội dung đề cương của chuyên đề 4

- Quản lý vận hành máy móc, thiết bị PCCC và cứu nạn, cứu hộ tại chỗ (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động của hệ thống và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

- Việc bảo hành máy móc, thiết bị PCCC và cứu nạn, cứu hộ (nội dung bảo hành, thời gian và kinh phí bảo hành);

- Việc bảo trì máy móc, thiết bị PCCC và cứu nạn, cứu hộ (nội dung bảo trì, quy trình và kinh phí bảo trì);

- Một số kiến thức, nghiệp vụ về an toàn PCCC, việc bảo vệ, cứu nạn, cứu hộ và việc ứng phó với thiên tai trong nhà chung cư;

- Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp quản lý vận hành với Chủ đầu tư, Ban quản trị, chính quyền địa phương, cơ quan PCCC và cứu nạn, cứu hộ.

#### đ) Nội dung đề cương của chuyên đề 5

- Quản lý vận hành máy móc, thiết bị, hồ xả rác, vệ sinh môi trường, cảnh quan (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động của hệ thống và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

- Việc bảo hành máy móc, thiết bị, hồ xả rác vệ sinh môi trường (nội dung bảo hành, thời gian và kinh phí bảo hành);

- Việc bảo trì máy móc, thiết bị, hồ xả rác vệ sinh môi trường (nội dung bảo trì, quy trình và kinh phí bảo trì);

- Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp quản lý vận hành với Chủ đầu tư, Ban quản trị, chính quyền địa phương và cơ quan quản lý môi trường đô thị.

#### **Điều 10. Yêu cầu đối với giảng viên của khóa đào tạo**

1. Giảng viên là người có trình độ từ đại học trở lên thuộc chuyên ngành tương ứng với bài giảng, chuyên đề, có kinh nghiệm thực tế ít nhất là 03 năm hoặc có thời gian công tác ít nhất là 05 năm trong các ngành, nghề sau:

a) Bài giảng 1, 2 về kiến thức cơ sở quy định tại Điều 8 của Thông tư này và chuyên đề 1: Ngành kiến trúc, xây dựng;

b) Chuyên đề 2: Nghề quản lý kỹ thuật thông gió - cấp nhiệt;

c) Chuyên đề 3: Nghề quản lý kỹ thuật thang máy;

d) Chuyên đề 4: Ngành phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn và cứu hộ;

đ) Chuyên đề 5: Ngành môi trường đô thị.

2. Giảng viên có bản kê khai về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế trong hoạt động nghề nghiệp.

#### **Điều 11. Thực hành, kiểm tra cuối khóa và thời gian cấp giấy chứng nhận**

Thực hành và khảo sát thực tế, kiểm tra lý thuyết cuối khóa có tổng thời lượng là 14 tiết, gồm những nội dung sau:

1. Thực hành và khảo sát thực tế (12 tiết)

a) Thực hành công tác bảo vệ, an toàn PCCC, cứu nạn, cứu hộ và việc ứng phó với thiên tai trong nhà chung cư;

b) Khảo sát thực tế về công tác quản lý vận hành tại một số dự án nhà chung cư (kể cả nhà nhiều tầng có mục đích sử dụng hỗn hợp mà trong đó có diện tích ở); viết báo cáo thu hoạch.

2. Kiểm tra lý thuyết cuối khóa (02 tiết)

a) Thời gian kiểm tra: 02 tiết;

b) Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm.

3. Thời gian cấp Giấy chứng nhận

Thời gian cấp Giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư **tối đa là 10**



ngày, kể từ ngày đại diện pháp luật của cơ sở đào tạo ký quyết định cấp giấy chứng nhận cho các học viên.

#### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC ĐÀO TẠO, CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN; CHẾ ĐỘ VÀ NỘI DUNG BÁO CÁO**

#### **Điều 12. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

1. Cơ sở đào tạo tổ chức khóa đào tạo có trách nhiệm:

a) Thông báo tuyển sinh, yêu cầu đối với học viên, chương trình, nội dung khóa đào tạo, thời gian, địa điểm, kinh phí và các thông tin cần thiết khác;

b) Trong vòng 07 ngày trước khi khai giảng khóa đào tạo, cơ sở đào tạo phải báo cáo Sở Xây dựng nơi dự kiến tổ chức khóa đào tạo về thời gian, địa điểm tổ chức khóa đào tạo; thời khóa biểu, danh sách học viên; danh sách và thông tin đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy quy định tại Phụ lục 1 của Thông tư này; chương trình, nội dung khóa đào tạo. Trường hợp có sự thay đổi, cơ sở đào tạo phải thông báo kịp thời về Sở Xây dựng nơi dự kiến tổ chức khóa đào tạo;

c) Phổ biến nội quy, quy định của khóa đào tạo, cung cấp đầy đủ tài liệu cho học viên; tổ chức giảng dạy và học tập đảm bảo nội dung và thời gian quy định; đảm bảo giảng viên lên lớp đúng như danh sách đã đăng ký, kiểm soát thời gian học của học viên;

d) Tổ chức kiểm tra lý thuyết, thực hành cuối khóa đào tạo và đánh giá, xếp loại kết quả học tập để cấp giấy chứng nhận cho học viên; **bổ trí giáo viên chủ nhiệm của từng khóa đào tạo**, chấm điểm bài kiểm tra lý thuyết của học viên trên cơ sở đáp án của giáo viên về chuyên môn, kỹ thuật tương ứng với chuyên đề đã giảng;

đ) Gửi quyết định cấp giấy chứng nhận, danh sách học viên được cấp giấy chứng nhận về Sở Xây dựng và Bộ Xây dựng; **lấy ý kiến đóng góp của học viên về khóa đào tạo**.

2. Các khóa đào tạo phải tổ chức tập trung, đảm bảo thời gian và nội dung của Chương trình khung quy định tại Chương III của Thông tư này. **Khuyến khích các cơ sở đào tạo mở rộng nội dung chuyên đề và bổ sung các chuyên đề nâng cao khác cho khóa học (như kinh nghiệm nước ngoài; phần mềm quản lý, tổ chức bộ máy, quản lý nhân sự, quản lý kinh phí vận hành; văn hóa ứng xử và giải quyết các trường hợp có liên quan đến quản lý vận hành nhà chung cư...).**

3. Học viên có trách nhiệm thanh toán kinh phí cho cơ sở đào tạo; mức thu học phí và việc quản lý sử dụng học phí do cơ sở đào tạo quyết định trên cơ sở



đảm bảo bù đắp chi phí của khóa đào tạo.

### **Điều 13. Hội đồng đánh giá kết quả học tập và xét cấp giấy chứng nhận**

Người đứng đầu cơ sở đào tạo quyết định thành lập Hội đồng, ban hành Quy chế hoạt động của Hội đồng để điều hành công tác tổ chức đào tạo, đánh giá kết quả kiểm tra, xếp loại cuối khóa và xét cấp giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo cho học viên.

### **Điều 14. Cấp mới giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo**

1. Học viên tham gia khóa đào tạo đảm bảo thời gian quy định và có kết quả học tập được Hội đồng đánh giá đạt yêu cầu trở lên được cấp giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo. Cơ sở đào tạo phải có sổ theo dõi, quản lý việc cấp giấy chứng nhận của đơn vị mình.

2. Cơ sở đào tạo chịu trách nhiệm in, quản lý giấy chứng nhận. Nội dung, hình thức, quy cách của giấy chứng nhận theo mẫu quy định tại Phụ lục 3 của Thông tư này.

3. Việc cấp giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư cho học viên không thay thế cho việc cấp giấy chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ PCCC cho cán bộ, đội viên đội phòng cháy chữa cháy của nhà chung cư theo quy định của pháp luật về PCCC.

### **Điều 15. Cấp lại giấy chứng nhận**

1. Người đã được cấp giấy chứng nhận đề nghị cơ sở đào tạo cấp lại cho mình giấy chứng nhận trong trường hợp giấy chứng nhận bị rách, nát.

2. Người xin cấp lại giấy chứng nhận phải làm đơn đề nghị kèm theo ảnh gửi đến cơ sở đào tạo đã cấp giấy chứng nhận lần đầu và phải nộp chi phí cho cơ sở đào tạo theo quy định.

3. Cơ sở đào tạo đã cấp giấy chứng nhận lần đầu căn cứ hồ sơ gốc để thực hiện việc cấp lại giấy chứng nhận theo nội dung ghi đúng như giấy chứng nhận cấp lần đầu.

### **Điều 16. Lưu trữ hồ sơ**

Cơ sở đào tạo có trách nhiệm lập và lưu trữ hồ sơ sau mỗi khóa đào tạo ít nhất là 5 năm để phục vụ cho công tác kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và việc cấp lại giấy chứng nhận, bao gồm các hồ sơ sau:

1. Hồ sơ nhập học, danh sách học viên; quyết định cấp giấy chứng nhận và danh sách trích ngang học viên được cấp giấy chứng nhận (họ tên, năm sinh, trình độ chuyên môn, địa chỉ liên hệ, nơi thường trú) cho từng khóa đào tạo; kết quả điểm kiểm tra có xác nhận của cơ sở đào tạo;

2. Danh sách giảng viên tham gia khóa đào tạo (họ tên, năm sinh, nghề nghiệp, trình độ chuyên môn, nơi công tác, địa chỉ liên hệ);

3. Sổ gốc có chữ ký của học viên nhận giấy chứng nhận đào tạo, bồi dưỡng

kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

### **Điều 17. Chế độ và nội dung báo cáo**

1. Định kỳ 03 tháng một lần, cơ sở đào tạo phải báo cáo bằng văn bản bao gồm các nội dung: số lượng khóa đào tạo, danh sách trích ngang (họ tên, năm sinh, nơi thường trú...) của học viên tham gia khóa học đã được cấp giấy chứng nhận về Sở Xây dựng nơi tổ chức khóa đào tạo, đồng thời báo cáo Bộ Xây dựng.

2. Định kỳ 06 tháng một lần, Sở Xây dựng báo cáo Bộ Xây dựng bằng văn bản về việc tuyên hủy giấy chứng nhận đã cấp cho học viên do cơ sở đào tạo vi phạm quy định tại điểm d, khoản 1 Điều 19 của Thông tư này hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ Xây dựng.

3. Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng chuyển cho Trung tâm thông tin - Bộ Xây dựng danh sách các cơ sở đào tạo được công nhận và thông tin kịp thời về các cơ sở đào tạo, cá nhân vi phạm để Trung tâm thông tin đăng tải trên Cổng thông tin điện tử (Website) của Bộ Xây dựng.

## **Chương V**

### **GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 18. Giải quyết tranh chấp**

Các tranh chấp của học viên, giáo viên, cá nhân và tổ chức có liên quan hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư được giải quyết trên cơ sở hòa giải theo quy định của Thông tư này và theo quy định của pháp luật. Nếu tranh chấp không hòa giải được thì do Tòa án giải quyết.

#### **Điều 19. Việc giải quyết và xử lý vi phạm**

1. Các hành vi vi phạm của cơ sở đào tạo bao gồm:

a) Cho thuê, cho mượn tư cách pháp nhân;

b) Không gửi văn bản thông báo trước khi tổ chức khóa học về Sở Xây dựng; không gửi quyết định và danh sách học viên được cấp chứng nhận về Sở Xây dựng và Bộ Xây dựng; không gửi báo cáo định kỳ về Sở Xây dựng và Bộ Xây dựng và vi phạm các quy định khác tại Thông tư này;

c) Không công khai các nội dung cần thiết khi tuyển sinh; không có quy trình quản lý đào tạo; không thành lập Hội đồng đánh giá kết quả học tập và xét cấp giấy chứng nhận cho học viên; không lưu trữ hồ sơ học viên sau khóa đào tạo;

d) Sử dụng giảng viên không đáp ứng yêu cầu quy định; không đảm bảo thời lượng, nội dung chương trình theo quy định; không tổ chức cho học viên làm bài kiểm tra lý thuyết và thực hành.

## 2. Việc giải quyết và xử lý vi phạm

a) Trường hợp vi phạm quy định tại điểm a, khoản 1 của Điều này thì giải quyết và xử lý như sau:

- Nếu vi phạm lần thứ nhất thì yêu cầu khắc phục hậu quả (nếu có) và tạm đình chỉ hoạt động của cơ sở đào tạo; nếu vi phạm lần thứ hai thì yêu cầu khắc phục hậu quả và thu hồi có thời hạn quyết định công nhận cơ sở đào tạo;

- Nếu vi phạm lần thứ ba thì thu hồi vĩnh viễn quyết định công nhận cơ sở đào tạo. Người đứng đầu cơ sở đào tạo, cá nhân có liên quan căn cứ mức độ vi phạm mà xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính, bồi thường thiệt hại, bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp vi phạm một trong các quy định tại điểm b, khoản 1 của Điều này thì sẽ bị nhắc nhở, yêu cầu không tái phạm;

c) Trường hợp vi phạm một trong các quy định tại điểm c, khoản 1 của Điều này thì sẽ bị yêu cầu khắc phục hậu quả, bồi thường thiệt hại (nếu có);

d) Trường hợp vi phạm một trong các quy định tại điểm d, khoản 1 của Điều này thì sẽ bị tuyên hủy giấy chứng nhận đã cấp cho học viên. Người đứng đầu cơ sở đào tạo, cá nhân có liên quan căn cứ mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính, bồi thường thiệt hại, bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

## 3. Thẩm quyền xử lý vi phạm

a) Bộ Xây dựng yêu cầu khắc phục hậu quả, tạm đình chỉ, thu hồi có thời hạn, thu hồi vĩnh viễn quyết định công nhận cơ sở đào tạo theo quy định tại điểm a, khoản 2 của Điều này; thông báo trên Cổng thông tin điện tử (Website) của Bộ Xây dựng về sai phạm của cơ sở đào tạo.

b) Sở Xây dựng nhắc nhở bằng văn bản về vi phạm của cơ sở đào tạo; tuyên hủy giấy chứng nhận đã cấp cho học viên theo quy định tại điểm d, khoản 2 của Điều này và báo cáo Bộ Xây dựng.

## **Chương VI** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 20. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Sở Xây dựng**

1. Chỉ đạo các Sở, ban ngành tổ chức thanh tra, kiểm tra hoạt động của các cơ sở đào tạo và kiểm tra việc quản lý vận hành các nhà chung cư trên địa bàn theo quy định tại Thông tư này, xử lý vi phạm theo thẩm quyền.

2. Sở Xây dựng có trách nhiệm tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động của các cơ sở đào tạo nêu trên và kiểm tra việc quản lý vận hành các nhà chung cư trên địa bàn; giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm theo

thẩm quyền, báo cáo Bộ Xây dựng, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xem xét, quyết định.

## **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Giao Cục Quản lý nhà và thị trường bất động sản:

a) Giúp Bộ trưởng Bộ Xây dựng làm Thường trực Hội đồng thẩm định;

b) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và kiểm tra việc quản lý vận hành nhà chung cư trên phạm vi toàn quốc;

c) Tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai thực hiện Thông tư này theo định kỳ và kiến nghị việc sửa đổi, bổ sung để trình Bộ trưởng Bộ Xây dựng xem xét, ban hành.

2. Chậm nhất sau 12 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, các đối tượng quy định tại khoản 1 Điều 2 của Thông tư này phải có giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo mới được tham gia quản lý vận hành; trường hợp phát hiện các đối tượng nêu trên không có giấy chứng nhận mà vẫn tham gia quản lý vận hành nhà chung cư thì căn cứ mức độ vi phạm, Giám đốc doanh nghiệp quản lý vận hành, cá nhân có liên quan sẽ bị xử lý vi phạm theo quy định, bồi thường thiệt hại (nếu có), bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 09 tháng 01 năm 2012

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các địa phương gửi ý kiến về Bộ Xây dựng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

### ***Nơi nhận:***

- Thủ tướng Chính phủ và các Phó TTg CP;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc Hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- VP Ban chỉ đạo Trung ương về phòng chống tham nhũng;
- Toà án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Giám sát Tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng phát triển Việt Nam;
- Cơ quan TW của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Sở Xây dựng các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công báo; Website Chính phủ, Website Bộ Xây dựng;
- Lưu VP, PC, Cục QLNN (5b).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

(đã ký)

**Nguyễn Trần Nam**

**Phụ lục 1****MẪU BÁO CÁO DANH SÁCH VÀ THÔNG TIN  
VỀ ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số: 14/2011/TT-BXD  
Ngày 25 tháng 11 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)*

---

**(TÊN CƠ SỞ ĐÀO TẠO)****BÁO CÁO DANH SÁCH VÀ THÔNG TIN VỀ ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN**

Stt	Họ và tên	Năm sinh	Quốc tịch	Chức vụ	Trình độ chuyên môn	Kinh nghiệm nghề nghiệp	Địa chỉ liên hệ	Giảng các chuyên đề
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

*Ghi chú: Số lượng giảng viên được cơ sở đào tạo trả lương và đóng bảo hiểm xã hội bằng 40% tổng số giảng viên tham gia khóa đào tạo và đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 10 của Thông tư số...../2011/TT-BXD ngày.....tháng.....năm 2011 của Bộ Xây dựng.*

**Phụ lục 2 - Mẫu Đơn đề nghị được công nhận là cơ sở đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**  
*(Ban hành kèm theo Thông tư số: 14/2011/TT-BXD*  
*Ngày 25 tháng 11 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)*

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**

Kính gửi: Bộ Xây dựng

Tên tôi là.....CMND (Hộ chiếu) số....., cấp ngày.....tháng.....năm....., nơi cấp.....

Địa chỉ:....., Số điện thoại.....

Số Fax.....E-mail.....

Đại diện (cơ sở đào tạo).....Địa chỉ cơ sở đào tạo.....

Chức vụ.....Website.....

Cơ sở đào tạo căn cứ các quy định tại Điều 5 của Thông tư số...../2011/TT-BXD ngày.....tháng.....năm 2011 của Bộ Xây dựng đã chuẩn bị các điều kiện đảm bảo cho việc tổ chức khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

Kính đề nghị Bộ Xây dựng xem xét, quyết định công nhận (cơ sở đào tạo).....đủ điều kiện tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

Kèm theo Đơn đề nghị có các giấy tờ sau:

1. 01 bản sao (có chứng thực) quyết định thành lập cơ sở đào tạo của cơ quan có thẩm quyền hoặc 01 bản sao (có chứng thực) **giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp** theo quy định của pháp luật; 01 bản kê khai danh sách các giảng viên theo Phụ lục 1 của Thông tư số...../2011/TT-BXD **kèm theo giấy tờ chứng minh đảm bảo điều kiện quy định tại khoản 3, Điều 5 của Thông tư số...../2011/TT-BXD;**

2. 01 bộ tài liệu giảng dạy phù hợp với Chương trình khung quy định tại Chương III của Thông tư số...../2011/TT-BXD và 01 báo cáo thuyết minh về việc đảm bảo các quy định tại Điều 5 của Thông tư nêu trên để được công nhận

là cơ sở đào tạo đủ điều kiện tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

Tôi xin chịu trách nhiệm về tính xác thực của các giấy tờ kèm theo và cam kết tuân thủ các quy định của Thông tư số...../2011/TT-BXD ngày.....tháng.....năm 2011 của Bộ Xây dựng và các quy định của pháp luật liên quan./.

....., ngày.....tháng.....năm.....

**Người viết đơn**

*(Ký tên và đóng dấu cơ sở đào tạo)*



**Phụ lục 3**

**MẪU GIẤY CHỨNG NHẬN  
ĐÃ HOÀN THÀNH KHÓA ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG  
KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH  
NHÀ CHUNG CƯ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số: 14/2011/TT-BXD  
Ngày 25 tháng 11 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)*

<p style="text-align: center;"><b><u>TÊN CƠ SỞ ĐÀO TẠO</u></b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; text-align: center; padding: 5px;">         Ảnh 3x4 (đóng dấu nội của cơ sở đào tạo)       </div> <p style="text-align: center;">Số:...../ĐTBDKT</p> <p style="text-align: center;">h = 150mm</p>	<p style="text-align: center;"><b>CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM <u>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>GIẤY CHỨNG NHẬN ĐÃ HOÀN THÀNH KHÓA ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ</b></p> <p style="text-align: center;"><i>(Tên cơ sở đào tạo)</i></p> <p>Cấp cho ông/bà:.....</p> <p>Sinh ngày: .....tháng.....năm.....</p> <p>Nơi sinh .....</p> <p>Quốc tịch.....</p> <p>Đã hoàn thành khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư.</p> <p>Tổ chức tại:.....</p> <p>Từ ngày..... tháng..... năm.....</p> <p>Đến ngày..... tháng.....năm.....</p> <p>Xếp loại: .....</p> <p style="text-align: right;">....., ngày ..... tháng ..... năm .....</p> <p style="text-align: right;"><b>THỦ TRƯỞNG CƠ SỞ ĐÀO TẠO</b> (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)</p>
b = 210mm	

**Ghi chú:**

1. Giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư có kích thước (b x h) là 210mm x 150mm.

2. Giấy chứng nhận có hai mặt: mặt ngoài nền màu xanh lá cây đậm, phía trên in tên cơ sở đào tạo, ở giữa in hoa chữ "GIẤY CHỨNG NHẬN" màu vàng; mặt trong nền màu trắng in nội dung theo Mẫu nêu trên, chữ đen.