

Số: /BC-SDL

Kiên Giang, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Hoạt động xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tình hình Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO của cơ quan, đơn vị (nếu có):

Quyết định số 105/QĐ-SDL ngày 14 tháng 10 năm 2022 của Sở Du lịch về việc kiện toàn Ban chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại sở Du Lịch.

- Thông tin về Ban Chỉ đạo ISO:

	Trưởng ban ISO	Thư ký ISO
- Họ và tên:	Bùi Quốc Thái	Nguyễn Thị Hoàng Cúc
- Chức vụ:	Giám đốc	Chuyên viên
- Số điện thoại:	0913.691.999	0836.769.961
- Email:	bqthai.dl@kiengiang.gov.vn	nthcuc.dl@kiengiang.gov.vn

II. KẾT QUẢ DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (HTQLCL)

1. Xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị

Nhằm đáp ứng yêu cầu, chuẩn hóa các hoạt động nội bộ của ngành du lịch, Sở Du lịch đã ban hành Kế hoạch số 21/KH-SDL ngày 21/02/2023 về duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023.

2. Phạm vi áp dụng

a) Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) được công bố thuộc thẩm quyền giải quyết (Theo Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh):	26 TTHC
b) Tổng số quy trình, thủ tục, hướng dẫn được xây dựng	
- Số hướng dẫn theo mô hình HTQLCL:	04 hướng dẫn
- Số quy trình giải quyết TTHC:	26 quy trình
- Số quy trình nội bộ:	03 quy trình

<p>c) Số TTHC có phát sinh hồ sơ: (1.Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 2.Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; 3.Thủ tục cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế; 4.Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 5.Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch; 6.Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; 7.Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế; 8. Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành)</p>	08 TTHC
---	---------

3. Mục tiêu chất lượng (MTCL)

a	Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023: ngày 20/12/2022	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
b	Ban hành Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023: Ngày 20/12/2022	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
c	Báo cáo định kỳ thực hiện Mục tiêu chất lượng (06 tháng): Báo cáo số 85/BC-SDL ngày 28/6/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không

4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

a) Trình tự thực hiện, biểu mẫu trong xử lý công việc, giải quyết TTHC:

Tất cả thực hiện đúng theo trình tự, thời gian, biểu mẫu của quy trình ISO đã ban hành và quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh công bố.

Có một số quá trình giải quyết công việc chưa theo trình tự, thời gian, biểu mẫu của quy trình ISO đã ban hành và quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh công bố. *(Nếu chọn mục này, thì nêu rõ tên quy trình và lý do chưa thực hiện đúng).*

b) Thành phần hồ sơ tiếp nhận và tiến trình xử lý trên hệ thống dịch vụ công có phù hợp với TTHC, quy trình ISO đã ban hành và quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh công bố:

Phù hợp.

Chưa phù hợp.

Nếu chưa phù hợp, cơ quan có kiến nghị đến đơn vị quản lý hệ thống dịch vụ công để chỉnh sửa kịp thời:

Chưa kiến nghị.

Đã có kiến nghị nhưng chưa được điều chỉnh.

- Liệt kê các TTHC có hồ sơ trễ hạn (nếu có): không có.

5. Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB)

a	Ban hành Chương trình ĐGNB năm 2023: ngày 30/12/2022	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa
b	Ban hành Kế hoạch ĐGNB năm 2023: ngày 16/10/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa
c	- Tổ chức ĐGNB: dự kiến tổ chức ngày 06/11/2023. + Kết quả: Có ... điểm không phù hợp và ... điểm lưu ý. + Kết quả khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có):...	<input type="checkbox"/> Đã <input checked="" type="checkbox"/> Chưa

6. Hoạt động xem xét của lãnh đạo (XXLD)

a	Ban hành Thông báo họp XXLĐ năm 2023: dự kiến ban hành tháng 11/2023.	<input type="checkbox"/> Có <input checked="" type="checkbox"/> Chưa
b	Tổ chức họp XXLĐ năm 2023: dự kiến tổ chức ngày 10/11/2023.	<input type="checkbox"/> Đã <input checked="" type="checkbox"/> Chưa

7. Việc cập nhật các thay đổi của TTHC liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

a	TTHC liên quan đến hoạt động xử lý công việc của cơ quan thay đổi (theo Quyết định của UBND tỉnh):	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
-	Số TTHC được công bố mới: (Nêu Quyết định số, ngày, tháng, năm của UBND tỉnh)	0 TTHC
-	Số TTHC được sửa đổi, bổ sung: Quyết định số 1934/QĐ-UBND ngày 03/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh	08 TTHC
-	Số TTHC bãi bỏ: (Nêu Quyết định số, ngày, tháng, năm của UBND tỉnh)	0 TTHC
b	Cơ quan đã cập nhật các thay đổi của TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:	<input checked="" type="checkbox"/> Cập nhật đầy đủ <input type="checkbox"/> Có cập nhật nhưng chưa đầy đủ <input type="checkbox"/> Chưa cập nhật
-	Thời gian cập nhật theo quy định (không quá 3 tháng):	<input checked="" type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Trễ
-	Số quy trình ISO được xây dựng mới:	0 quy trình
-	Số quy trình ISO được sửa đổi, bổ sung:	08 quy trình

8. Tình hình công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

a	Năm 2023, đã thực hiện công bố HTQLCL khi có thay đổi phạm vi áp dụng HTQLCL: Quyết định số 34/QĐ-SDL ngày 02/03/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa
b	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ:	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa
c	Niêm yết bản công bố HTQLCL tại trụ sở cơ quan:	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa
d	Đăng website: <i>(Nếu có)</i> .	<input checked="" type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Chưa

9. Tổ chức thăm dò ý kiến của tổ chức/cá nhân: Có.

Hình thức, kết quả thực hiện: phát phiếu lấy ý kiến do Trung tâm phục vụ Hành chính công thực hiện.

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả áp dụng ISO

- Việc áp dụng HTQLCL vào hoạt động tại cơ quan giúp quy trình xử lý công việc, giải quyết TTHC được hệ thống hóa; công chức khi thực hiện hiểu rõ nhiệm vụ, trình tự, thành phần hồ sơ tiếp nhận, kiểm soát được thời gian giải quyết hồ sơ từ đó hạn chế được sai sót, góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ đúng và trước hẹn, nâng cao cải cách hành chính tại đơn vị.

- Ban Chỉ đạo ISO Sở Du lịch kiểm soát tốt quá trình giải quyết công việc của đơn vị; qua đó chỉ đạo kịp thời, từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công của cơ quan.

- Sở Du lịch đã xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC vào cơ quan và theo mô hình khung HTQLCL do Sở Khoa học và Công nghệ ban hành; đến nay, Sở Du lịch vẫn duy trì và tiếp tục áp dụng HTQLCL tương đối tốt.

2. Những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện:

- Thuận lợi: Ban Chỉ đạo ISO tỉnh luôn quan tâm, chỉ đạo và điều hành kịp thời. Kinh phí phân bổ cho các hoạt động triển khai xây dựng và áp dụng ISO hàng năm của Sở được đảm bảo. Bên cạnh đó, năm 2023, Ban Chỉ đạo và Thư ký của Sở Du lịch được tập huấn kiến thức, hướng dẫn duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Khó khăn, tồn tại: Trong quá trình thực hiện ứng dụng thực tiễn chưa thực sự phát huy hết hiệu quả, hiệu lực mà HTQLCL ISO đã mang lại.

- Nguyên nhân: Hệ thống tài liệu về ISO tương đối nhiều, các văn bản quy phạm pháp luật thay đổi liên tục nên việc cập nhật thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL thực hiện thường không kịp thời gian so với quy định.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: không có

V. TÀI LIỆU, HỒ SƠ KIỂM CHỨNG

STT	Thành phần, hồ sơ, tài liệu kiểm chứng	Bản scan	File word
1	Báo cáo Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023		x
2	Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị	x	
3	Chính sách chất lượng	x	
4	MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023. Báo cáo thực hiện MTCL 06 tháng đầu năm 2023 (nếu có)	x	
5	Hồ sơ ĐGNB (Chương trình, Kế hoạch, Các Phiếu ghi chép đánh giá và Báo cáo đánh giá tổng hợp)	x	(sẽ hoàn thiện hồ sơ sau khi hoàn thành đánh giá)
6	Hồ sơ XXLĐ (Thông báo/Giấy mời họp, Biên bản họp XXLĐ)	x	
7	Các quy trình ISO được ban hành mới, được sửa đổi, bổ sung năm 2023	x	
8	Quyết định ban hành và áp dụng tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Quyết định số 33/QĐ-SDL ngày 02/03/2023)	x	
9	Hồ sơ công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Quyết định số 34/QĐ-SDL ngày 02/03/2023, Thông báo số 08/TB-SDL ngày 13/3/2023 và Bản công bố)	x	
10	Hồ sơ giải quyết 02 TTHC (có thời hạn giải quyết từ 03 ngày trở lên) kèm theo 02 quy trình ISO tương ứng.	x	

Trên đây là Báo cáo hoạt động xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của Sở Du lịch Kiên Giang gửi Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Kiên Giang./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- doankiemtraiso@gmail.com;
- BCD ISO;
- Lưu: VT, nthcuc.

GIÁM ĐỐC

Bùi Quốc Thái