

Số: /KH-SDL

Kiên Giang, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Du lịch năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính tỉnh Kiên Giang năm 2024.

Sở Du lịch xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (TCVN ISO 9001:2015) tại Sở Du lịch năm 2024, nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đảm bảo việc duy trì, cải tiến HTQLCL tại Sở Du lịch đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; chuẩn hóa các hoạt động nội bộ tại Sở Du lịch theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Giúp công chức thực hiện công việc khoa học, rút ngắn thời gian, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công;

b) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO điện tử) tại Sở Du lịch;

c) Tạo bước chuyển biến trong công tác phối hợp giải quyết công việc giữa các phòng của Sở Du lịch; giữa Sở Du lịch với các tổ chức, cá nhân. Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; để việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thực sự là công cụ hỗ trợ đắc lực thực hiện thành công nhiệm vụ cải cách hành chính tại Sở Du lịch.

2. Yêu cầu

a) Tiếp tục nâng cao hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Du lịch. Các quy trình được xây dựng theo hướng tối ưu hóa, trình tự thực hiện đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện;

b) Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc, tuân thủ các quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân của Sở Du lịch. Giúp người đứng đầu cơ quan kiểm soát tốt quy trình giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền quản lý của mình từ đó nâng cao chất lượng quản lý;

c) Đánh giá một cách khách quan, toàn diện việc duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở Du lịch để công tác tham mưu việc áp dụng hệ thống ngày càng tốt hơn.

II. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU

1. Duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở Du lịch

a) Sở Du lịch áp dụng Bộ tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã được ban hành vào thực tế; đồng thời rà soát, kịp thời cập nhật các thay đổi của thủ tục hành chính (TTHC) do UBND tỉnh công bố, văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL; đảm bảo các quy trình ISO phù hợp với TTHC, văn bản quy phạm pháp luật, Mô hình khung HTQLCL và đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong xử lý, điều hành công việc của Sở Du lịch;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo tối thiểu 01 năm một lần để đảm bảo HTQLCL phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại Sở Du lịch;

c) Thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL và gửi thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định;

d) Triển khai áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết.

2. Tham gia các lớp đào tạo và bồi dưỡng kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

Tham gia đầy đủ các lớp đào tạo và bồi dưỡng kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; sau đó vận hành hệ thống, áp dụng vào thực tế công việc nội bộ của cơ quan trong giải quyết TTHC.

3. Thực hiện ISO điện tử

a) Số hóa các tài liệu hệ thống, quy trình hệ thống và các quy trình nghiệp vụ đã ban hành trong HTQLCL. Đăng các tài liệu, quy trình lên trang thông tin điện tử hoặc hệ thống văn phòng điện tử của đơn vị để công chức có thể dễ dàng truy cập và áp dụng.

b) Triển khai việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với các thủ tục hành chính đã được quy trình hóa trong Hệ thống quản lý chất lượng.

c) Ứng dụng công nghệ thông tin đối với các quy trình khác (không phải là quy trình thực hiện thủ tục hành chính) trong hệ thống QLCL nếu thấy cần thiết và khả thi, nhằm nâng cao hiệu quả thực thi các quy trình này.

4. Kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở Du lịch; báo cáo tình hình duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại Sở Du lịch cho UBND tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ.

b) Ban Chỉ đạo ISO của Sở Du lịch chịu trách nhiệm đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các phòng thuộc Sở.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

STT	Nội dung công việc	Giải pháp thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Kiện toàn nhân sự BCD ISO (nếu có thay đổi)	Tham mưu và ban hành Quyết định Kien toan nhân sự BCD ISO của Sở Du lịch năm 2024	Văn phòng Sở	Quý II/2024
2	Tuân thủ thực hiện các quy trình mà ISO đã xây dựng, ban hành	Công chức nghiêm túc tuân thủ thực hiện các quy trình mà ISO đã xây dựng, ban hành	Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng Sở, các phòng thuộc Sở	Thường xuyên
3	Xây dựng Mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng năm 2024 của Sở	Xây dựng có tính định lượng và tính khả thi	Ban Chỉ đạo ISO	Trước ngày 15/3/2024
4	Xây dựng Mục tiêu chất lượng ¹ , biện pháp thực hiện của phòng	Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của Sở	Các phòng thuộc Sở	Trước ngày 15/3/2024 (sau khi Mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng năm 2024 của Sở được ban hành)
5	Tuân thủ thực hiện các quy trình, thủ tục ISO đã xây dựng, ban hành	Công chức nghiêm túc thực hiện, áp dụng theo các quy trình đã công bố	Công chức thuộc Sở	Thường xuyên
6	Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá chất	Thực hiện theo Hướng	Lãnh đạo Sở, Ban Chỉ đạo	Quý IV/2024

¹ Mục tiêu chất lượng đảm bảo 5 yêu cầu: cụ thể, số lượng đo lường được, có thời gian, có nội dung thực tế khả thi, có địa điểm thực hiện.

	lượng nội bộ năm 2024	đẫn Đánh giá nội bộ	ISO	
7	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL	Thực hiện theo Quy trình xem xét của lãnh đạo	Lãnh đạo Sở, Ban Chỉ đạo ISO	Quý IV/2024
8	Thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (nếu có)	Thực hiện theo Quy trình xem xét của lãnh đạo	Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng Sở, các phòng thuộc Sở	Chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày xem xét của lãnh đạo Sở
9	Rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình, quy định ISO phù hợp với văn bản QPPL, Bộ thủ tục hành chính hiện hành thuộc thẩm quyền của Sở; ban hành các quy trình, quy định ISO phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Thực hiện theo quy định hiện hành	Văn phòng Sở	Khi có quyết định công bố TTHC ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
10	Xây dựng sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đối với lĩnh vực du lịch.	Thực hiện theo quy định hiện hành	Phòng Quản lý Du lịch	Khi có quyết định công bố TTHC ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	Tham gia các lớp tập huấn HTQLCL của Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức	Công chức tham gia lớp tập huấn đầy đủ và nghiêm túc	Ban Chỉ đạo ISO và công chức đảm nhận công tác ISO của các phòng thuộc Sở	Khi có thông báo mở lớp
12	Phổ biến nâng cao nhận thức về	Sinh hoạt định kỳ của	Ban Chỉ đạo ISO	Hàng quý, lồng ghép vào các

	HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho công chức tại các phòng thuộc Sở	cơ quan hoặc do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức		cuộc họp.
13	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Tổng hợp báo cáo từ các phòng, rà soát tiến độ thực hiện theo Kế hoạch này	Thư ký ISO	Trước ngày 10/12/2024, đột xuất hoặc theo yêu cầu của Sở Khoa học và Công nghệ.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Thực hiện theo Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 của Sở có trách nhiệm tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- Theo dõi hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Tham mưu lãnh đạo Sở đảm bảo kinh phí triển khai thực hiện kế hoạch; đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các phòng thuộc Sở.

- Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở để báo cáo lãnh đạo Sở, UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

3. Các phòng thuộc Sở có thủ tục hành chính áp dụng theo ISO 9001:2015 có trách nhiệm:

- Chủ động tổ chức triển khai thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch này cho tất cả công chức của phòng.

- Duy trì thực hiện và cải tiến các quy trình, thủ tục đã ban hành; đảm bảo các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ động rà soát, sửa đổi, bổ sung, xây dựng mới các quy trình khi có sự thay đổi quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực chuyên môn do phòng phụ trách.

- Căn cứ vào chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2024 của Sở, các phòng xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, biện pháp thực hiện của các phòng năm 2024 niêm yết tại phòng 01 bản và gửi cho Thư ký ISO 01 bản để tổng hợp.

- Báo cáo tình hình tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng gửi về Văn phòng Sở theo yêu cầu và thời hạn quy định **trước ngày 10/12/2024**. Đồng thời, định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm cung cấp số liệu báo cáo kèm theo đánh giá kết quả áp dụng, duy trì HTQLCL tại phòng gửi về Văn phòng Sở (qua thư ký ISO) để tổng hợp lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính đảm bảo thời gian quy định.

Trên đây là Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Du lịch năm 2024. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc bổ sung nội dung theo tình hình thực tế, đề nghị gửi ý kiến về Văn phòng Sở (qua thư ký ISO) để trình Ban Giám đốc xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- BGĐ Sở;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, nhtcuc.

GIÁM ĐỐC

Bùi Quốc Thái

