

Số: /BC-SDL

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Công văn số 911/SKHCN-TĐC ngày 02/12/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Sở Du lịch báo cáo các nội dung như sau:

I. Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

a) Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng:

Các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bao gồm 21 quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và trả kết quả của Sở Du lịch, cụ thể:

STT	Tên Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu
01	Quy trình Thủ tục công nhận điểm du lịch	QT.QLDL.01
02	Quy trình Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT.QLDL.02
03	Quy trình Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT.QLDL.03
04	Quy trình Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT.QLDL.04
05	Quy trình 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	QT.QLDL.05
06	Quy trình Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể	QT.QLDL.06
07	Quy trình Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản	QT.QLDL.07
08	Quy trình Cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT.QLDL.08
09	Quy trình Cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện	QT.QLDL.09

10	Quy trình Cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy	QT.QLDL.10
11	Quy trình Điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT.QLDL.11
12	Quy trình Gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT.QLDL.12
13	Quy trình Thủ tục chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT.QLDL.13
14	Quy trình Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	QT.QLDL.14
15	Quy trình Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT.QLDL.15
16	Quy trình Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	QT.QLDL.16
17	Quy trình Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT.QLDL.17
18	Quy trình Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	QT.QLDL.18
19	Quy trình 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	QT.QLDL.19
20	Quy trình Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1-3 sao đối với cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch)	QT.QLDL.20
21	Quy trình Thủ tục công nhận Khu du lịch cấp tỉnh	QT.QLDL.21

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Sở Du lịch thường xuyên phổ biến, hướng dẫn công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc theo đúng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Đồng thời, cử cán bộ tham gia lớp tập huấn kiểm soát vận hành và thư ký Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 do Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng tổ chức.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

Tất cả các quy trình của HTQLCL tại cơ quan được đánh giá đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001. Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của Sở được treo tại sảnh cơ quan đảm bảo dễ nhìn, dễ thấy.

Mục tiêu chất lượng của các phòng chuyên môn được kiểm soát, tổng hợp chung thành mục tiêu chất lượng của Sở ngay từ đầu năm. Tất cả các quy trình đều được các phòng chuyên môn rà soát, chỉnh sửa, bổ sung cho phù hợp với thực tế công việc và khi có sự thay đổi về tài liệu.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng:

Hệ thống quản lý chất lượng giúp cho cán bộ, công chức nắm vững nội dung, yêu cầu, cách thức xem xét, xử lý công việc chủ động, sáng tạo, hợp lý, đạt hiệu quả cao, phù hợp các quy định của pháp luật. Các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tại Sở Du lịch đều được thực hiện đúng theo quy định đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận xử lý hồ sơ, tiếp nhận và trả kết quả đều được thực hiện đúng quy định của pháp luật, đúng thời gian theo mục tiêu chất lượng đã đề ra.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

Sở Du lịch đã xây dựng Chương trình, Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2021 và đã tổ chức đánh giá nội bộ đối với Văn phòng Sở và Phòng Quản lý du lịch. Các phòng đã thực hiện và áp dụng HTQLCL đúng yêu cầu, tuân thủ các Mục tiêu, Chính sách đã đề ra. Từ kết quả đánh giá trên, Ban ISO Sở đề ra Kế hoạch xem xét lãnh đạo và tiến hành họp xét. Sau khi trao đổi và xét các nguồn lực hiện có, Lãnh đạo Sở chỉ đạo Ban ISO và các phòng thuộc Sở tiếp tục áp dụng, phát hiện những điểm không phù hợp để khắc phục, cải tiến HTQLCL, thực hiện các yêu cầu đã đề trong trong Biên bản xem xét của Lãnh đạo.

f) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Đến nay, không có khiếu nại nào liên quan đến lĩnh vực đã áp dụng:

g) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng:

Sở Du lịch thường xuyên quan tâm theo dõi các quá trình, điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, cập nhật những thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật và những kiến nghị, khiếu nại của các tổ chức, cá nhân từ đó có hướng khắc phục, cải tiến.

II. Tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và có nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Sở Du lịch duy trì Ban Chỉ đạo ISO, trong đó, đồng chí Giám đốc Sở là Trưởng Ban ISO, đồng chí Phó Giám đốc Sở là Phó trưởng Ban ISO và các đồng chí Trưởng các phòng chuyên môn là thành viên, đảm bảo sự tham gia

của Lãnh đạo Sở, các phòng chuyên môn và cá nhân liên quan trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì hiệu lực, hiệu quả và cải tiến HTQLCL.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực:

Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Sở Du lịch được Giám đốc Sở Du lịch công bố xác nhận phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 177/QĐ-SDL ngày 20/11/2019.

c) Sau khi công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Sở Du lịch đã ban hành Quyết định số 177/QĐ-SDL ngày 20/11/2019 về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các quy trình trong hoạt động của Sở đúng với quy định, Sở Du lịch đã thông báo bằng văn bản gửi đến Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng để theo dõi, tổng hợp.

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL:

Trong quá trình duy trì, áp dụng các phòng chuyên môn thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đối với các quy trình của HTQLCL.

e) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng

Năm 2021, Sở Du lịch chưa thực hiện việc công bố lại HTQLCL, Sở vẫn duy trì, áp dụng thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Quyết định số 177/QĐ-SDL ngày 20/11/2019 về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các quy trình trong hoạt động của Sở. Hiện tại, Sở đang trong quá trình rà soát để điều chỉnh, sửa đổi các quy trình ISO của Sở để công bố và áp dụng thực hiện.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Sở Du lịch đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN
- (Chi cục TCĐLCL);
- GD, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thanh