

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

1. Ngày đánh giá: 22/8/2025

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu✓ tương ứng)

☒ Ban lãnh đạo	☒ Phòng Quản lý Thể dục, Thể thao
☒ Văn phòng Sở	☒ Phòng Kế hoạch Tài chính
☒ Phòng Quản lý Văn hóa & Gia đình	☒ Phòng Quản lý Di sản Văn Hóa
☒ Phòng Quản lý Du lịch	☒ Phòng Thông tin Báo chí Xuất bản
☒ Phòng Quảng bá Xúc tiến và Phát triển Tài nguyên Du lịch	

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1	Ông Nguyễn Văn Long, Chánh Văn phòng Sở
2	Bà Bùi Thị Ánh Ngọc, Trưởng phòng Quản lý Văn hóa và Gia đình
3	Bà Phương Thị Thanh Bình, Trưởng phòng Kế hoạch Tài chính
4	Ông Trần Hữu Hùng, Trưởng phòng QBXT và PTTN Du lịch
5	Bà Nguyễn Thị Hoài Thoa, Phó Trưởng phòng Quản lý Du lịch
6	Ông Nguyễn Đình Tự, Trưởng phòng Quản lý Thể dục Thể thao
7	Bà Nguyễn Kim Chung, Phó Trưởng phòng Quản lý Di sản Văn hóa
8	Bà Lê Thị Hoài Phượng, Trưởng phòng Thông tin Báo chí Xuất bản
9	Bà Vũ Thị Thu Hương, Phó Chánh Văn phòng, Thư ký Ban Chỉ đạo ISO

4. Mục tiêu đánh giá

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã giúp các phòng chuyên môn thực hiện tốt hơn công việc của mình.

- Ban lãnh đạo đã chỉ đạo quyết liệt, tăng cường trau dồi và nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, hiện tại cán bộ công chức các phòng chức năng đều thấu hiểu: TCVN ISO 9001: 2015 là phương pháp làm việc khoa học, giúp đơn vị, cá nhân chủ động, sáng tạo, đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình, góp phần

nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và khắc phục những tồn tại hạn chế trong thực thi công vụ.

- Đồng thời TCVN ISO 9001:2015 hỗ trợ tích cực cho Cải cách hành chính, góp phần nâng cao hiệu lực và hiệu quả Quản lý Nhà nước thông qua nâng cao chất lượng và trách nhiệm trong công việc.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp

Qua kiểm tra, đánh giá nội bộ Ban lãnh đạo; 08 phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở: Văn phòng Sở; Quản lý Văn hóa và Gia đình; Quản lý Du lịch; Quản lý Thể dục, Thể thao; Quản lý Di sản Văn hóa; Thông tin Báo chí Xuất bản; Kế hoạch Tài chính; Quảng bá Xúc tiến và Phát triển tài nguyên Du lịch. Đoàn kiểm tra thấy không có nội dung nào từ mục (4.1 đến 10.2) là không phù hợp.

Từ đầu năm 2025 đến thời điểm xem xét, kết quả đầu ra không phù hợp của sản phẩm, dịch vụ hiện chưa có phát sinh tại các bộ phận. Các hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết công việc đảm bảo ổn định, công tác tổ chức tại các phòng đáp ứng các yêu cầu chức năng nhiệm vụ.

6. Đánh giá kết quả đo lường của khách hàng

Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng được triển khai chủ yếu tại bộ phận “Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh” nhằm lấy ý kiến của người dân về các thủ tục hành chính, quy trình cũng như các bước triển khai theo trình tự và đều được người dân đánh giá cao. Chưa có trường hợp cá nhân, tổ chức nào phản ánh ý kiến không tốt về quy trình và thủ tục hành chính được công khai niêm yết tại bộ phận “Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh”, về thái độ phục vụ khách hàng...;

Việc triển khai phiếu đánh giá của tổ chức/cá nhân giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Văn hoá và Thể thao được thực hiện theo kế hoạch của thành phố.

7. Nhận xét kết quả đánh giá

a) Hoạch định hệ thống

- Các phòng đã thực hiện đánh giá rủi ro tiềm ẩn, các cơ hội và nhu cầu của các bên liên quan thông qua quy trình về việc đánh giá các rủi ro và cơ hội. Các bảng đánh giá được duy trì thường xuyên và cập nhật bổ sung khi có thay đổi hay thông tin mới.

- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, lãnh đạo các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thiết lập các mục tiêu chất lượng ở cấp phòng và bộ phận chức năng thích hợp, các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng:

- + Nhất quán với Chính sách chất lượng;
- + Đo lường được;
- + Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật thường xuyên;
- + Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.

- Mục tiêu chất lượng của các phòng được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: kế hoạch hoạt động năm của phòng hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan giao nhiệm vụ...

b) Trách nhiệm lãnh đạo

Để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống Chất lượng và thực hiện thường xuyên việc cải tiến hiệu lực của hệ thống, Giám đốc Sở cam kết thực hiện các công việc sau:

1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL.
2. Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan.
3. Đảm bảo các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan.
4. Đảm bảo các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp.
5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình
6. Đảm bảo các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.
7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống
8. Đảm bảo các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.
9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.
10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.

c) Nguồn lực

- Nhân lực: mọi công chức trong Sở đều được đào tạo và nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của cá nhân/tổ chức và vận hành hệ thống một cách hiệu quả. Các công chức chuyên môn trực tiếp thực hiện các công việc ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ đều được tuyển chọn theo các tiêu chí chặt chẽ của Sở nhằm đáp ứng các yêu cầu công việc.

- Thiết bị, cơ sở hạ tầng: 100% công chức được trang bị máy tính, hệ thống thông tin liên lạc ... phục vụ công việc chuyên môn, đáp ứng được các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

- Môi trường làm việc: đảm bảo các công chức có thể phát huy tối đa khả năng và năng lực thực hiện các công việc được giao.

d) Đánh giá Ban Chỉ đạo ISO của Sở.

* Ban Chỉ đạo ISO của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện đúng các quy trình của Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

Kế hoạch số 42/KH-SVHTTDL ngày 04/4/2025 về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025; Kế hoạch về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025; Quyết định số

172/QĐ –SVHTTDL ngày 04/4/2025 về việc công bố hoạt động được thay thế trong lĩnh vực văn hóa, hoạt động mới ban hành trong lĩnh vực di sản văn hóa thuộc Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Công văn số 3415/SVHTTDL-VP ngày 9/8/2025 của Sở về việc xây dựng quy trình tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Công văn số 3517/SVHTTDL-VP ngày 13/8/2025 về việc xây dựng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Công văn số 3515/SVHTTDL-VP ngày 13/8/2025 về việc cung cấp thông tin cán bộ đầu mối làm công tác ISO của Sở; Quyết định số 989/QĐSVHTTDL ngày 6/8/2025 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng; Kế hoạch về việc giải quyết rủi ro và cơ hội tại Sở VHTTDL năm 2025 kèm chương trình giải quyết rủi ro và cơ hội; Quyết định số 1006/QĐ-SVHTTDL ngày 08/8/2025 về việc ban hành tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính Nhà nước tại Sở VHTTDL; Kế hoạch về việc đánh giá nội bộ ngày 14/7/2025; Quyết định số 1066/QĐ-SVHTTDL ngày 19/8/2025 về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015...

- Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng.

- Từ ngày 20/8/2025 - 22/8/2025 đã tiến hành đánh giá nội bộ tại các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở.

- 16h ngày 22/8/2025, Ban Chỉ đạo ISO của Sở tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- * Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội: Hoạt động phân tích bối cảnh và xác định các rủi ro, cơ hội được Ban Chỉ đạo họp và chỉ đạo triển khai thực hiện ngay từ đầu năm 2025.

- * Các cơ hội cải tiến

Ban Chỉ đạo ISO hiệu chỉnh, cải tiến thường xuyên các quy định hệ thống nhằm tạo ra tính bài bản, khoa học hơn trong quản lý, điều hành. Lãnh đạo, công chức chủ động hơn trong việc nhận diện các rủi ro và ngăn chặn kịp thời, tìm ra các cơ hội và cải tiến hiệu quả.

Năm 2025, Sở sửa đổi và rà soát lại toàn bộ quy trình HTQLCL, bám sát thủ tục hành chính được công bố, sửa đổi bổ sung trong lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch và gia đình.

e) Đánh giá việc áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các phòng chuyên môn nghiệp vụ

- HTQLCL đã được xây dựng đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, phạm vi áp dụng của hệ thống đã bao trùm toàn bộ thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được UBND thành phố công bố.

- Các bộ phận có thực hiện việc duy trì áp dụng hệ thống cơ bản đảm bảo theo yêu cầu.

8. Những tồn tại

- Do trong giai đoạn đầu thực hiện chủ trương hợp nhất tỉnh Hải Dương và thành phố Hải Phòng, việc sắp xếp lại tổ chức bộ máy, cùng với việc một số công chức có đơn xin nghỉ việc theo chế độ, chính sách tại Nghị định số 178/2024/NĐ-CP và Nghị định số 67/2025/NĐ-CP của Chính phủ hoặc chuyển công tác về cấp xã đã gây ra những biến động về nhân sự, ảnh hưởng phần nào đến tiến độ công việc chung.

- Công chức được giao phụ trách công tác ISO tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở mới nên còn gặp nhiều khó khăn trong triển khai thực hiện nhiệm vụ.

9. Khuyến nghị cải tiến

Đề nghị bổ sung nhân lực phù hợp với chuyên ngành đào tạo, vị trí việc làm, tạo điều kiện cho các công chức được thường xuyên học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, quản lý Nhà nước, chính trị...

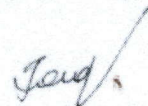
10. Kết luận/đầu ra của cuộc đánh giá

- Ban chỉ đạo ISO Sở đã đảm bảo thiết lập, thực hiện và duy trì Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch đã đề ra; rà soát, cập nhật bổ sung, hủy bỏ các TTHC, chỉnh sửa các quy trình công việc để đảm bảo giải quyết TTHC; thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý để áp dụng vào Hệ thống quản lý chất lượng.

- Ban Giám đốc Sở sẽ sắp xếp lại tổ chức, nhân sự, tăng cường sự phối hợp giữa các phòng đảm bảo công việc được triển khai thông suốt, liền mạch.

- Các phòng chuyên môn thuộc Sở đã áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, tuân thủ thực hiện theo quy trình được duyệt. Đoàn đánh giá nội bộ đã yêu cầu các phòng tiếp tục thực hiện và cập nhật, chỉnh sửa các quy trình của hệ thống quản lý chất lượng ISO khi có sự thay đổi. Thường xuyên cải tiến HTQLCL nhằm từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung ứng dịch vụ hành chính công, góp phần đẩy nhanh tiến độ cải cách hành chính tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

**TM. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ
TRƯỞNG ĐOÀN**



**CHÁNH VĂN PHÒNG
Nguyễn Văn Long**