

Số: /KH-SVHTTDL

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện có hiệu quả các Mục tiêu chất lượng năm 2026 làm căn cứ cho việc áp dụng, duy trì cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và cải thiện chất lượng dịch vụ công của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo sự phân công, phối hợp rõ ràng, hợp lý trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn; xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm, thời gian thực hiện và nguồn lực cần thiết.
- Đảm bảo các Mục tiêu chất lượng được thực hiện theo đúng tiến độ đề ra.

II. NỘI DUNG, MỤC TIÊU CỤ THỂ

(Theo phụ lục chi tiết đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm: Xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng; lập báo cáo tiến độ và kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng chuyên môn đến thư ký ISO để tổng hợp báo cáo chung, thời gian báo cáo vào tháng 12 năm 2026 hoặc theo yêu cầu của Đại diện lãnh đạo.

2. Giao Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các PCM thuộc Sở;
- Lưu: VT, Hồ sơ ISO (Nh).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hòa

PHỤ LỤC
MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SVHTTDL ngày tháng năm 2026 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo giải quyết đúng quy trình và thời gian quy định	Tổng số TTHC được giải quyết đúng thời gian/Tổng số TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	- Triển khai thực hiện đúng theo quy định của các văn bản pháp quy liên quan đến lĩnh vực đã công bố. - Triển khai thực hiện theo đúng thời gian quy định của pháp luật hiện hành. - Thực hiện theo đúng các quy trình tác nghiệp liên quan đến từng lĩnh vực.	- Các Phòng: Quản lý Văn hóa và Gia đình, Quản lý Thể dục Thể thao, Quản lý Du lịch, Quản lý TT-BC&XB - Bộ phận Một cửa.	31/12/2026	- Công chức Bộ phận một cửa và các phòng chuyên môn được tham gia các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết TTHC. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả kịp thời. - Sự phối hợp của các cơ quan liên quan trong quy trình giải quyết TTHC đúng thời gian quy định.
2	Có từ 85% hồ sơ TTHC trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận giải quyết theo quy định.	Công chức Bộ phận một cửa	31/12/2026	Công chức Bộ phận một cửa
3	100% TTHC thuộc thẩm quyền được thực hiện	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền được UBND tỉnh công bố	Thường xuyên rà soát, cập nhật tham	Các Phòng: Văn phòng Sở, Quản lý Văn hóa và Gia	31/12/2026	Công chức thuộc Văn phòng và các phòng chuyên môn phối hợp

	không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh	thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh	mưu UBND tỉnh công bố thực hiện	đình, Quản lý Thể dục Thể thao, Quản lý Du lịch, Quản lý TT-BC&XB		thực hiện
4	100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được thực hiện trực tuyến toàn trình	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền được UBND tỉnh công bố đủ điều kiện được thực hiện trực tuyến toàn trình	Thường xuyên rà soát, cập nhật tham mưu UBND tỉnh công bố thực hiện	Các Phòng: Văn phòng Sở, Quản lý Văn hóa và Gia đình, Quản lý Thể dục Thể thao, Quản lý Du lịch, Quản lý TT-BC&XB	31/12/2026	Công chức thuộc Văn phòng và các phòng chuyên môn phối hợp thực hiện
5	Mức độ hài lòng của các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân tham gia thực hiện TTHC năm 2026 đạt trên 90%.	Tổng số phiếu được đánh giá hài lòng/Tổng số phiếu phát thăm dò	- Phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng và tổng kết kết quả về mức độ thỏa mãn của khách hàng. - Tạo các kênh trao đổi trực tiếp và gián tiếp để khách hàng có thể đóng góp ý kiến	Văn phòng Sở	Quý IV/2026	Văn phòng Sở xây dựng nội dung phiếu khảo sát hài lòng khách hàng gửi các tổ chức, cá nhân đánh giá bằng các hình thức phù hợp, đảm bảo phản ánh thực chất
6	100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối	Tổng số các phản ánh, kiến nghị được giải quyết/Tổng số	Phân công công chức phòng chuyên môn tiếp nhận phản ánh,	Các phòng chuyên môn có liên quan đến nội dung phản	31/12/2026	Công chức phòng chuyên môn tham mưu giải quyết phản ánh, kiến nghị được

	với các quy định hành chính, TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý và đảm bảo thời gian theo yêu cầu	các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận	kiến nghị và tham mưu xử lý theo quy định	ánh, kiến nghị		tham gia tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ
--	---	--	---	----------------	--	--