UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ **SỞ DU LỊCH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 203/QĐ-SDL	*Thừa Thiên Huế, ngày 22 tháng 9 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

GIÁM ĐỐC SỞ DU LỊCH THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ 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 lượ ng 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;

Căn cứ Quyết định số 35/2016/QĐ-UBND, ngày 27/5/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc thành lập Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định 12/2015/QĐ-UBND, ngày 12/3/2015 về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Kế hoạch số 76/KH-UBND, ngày 10/3/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Triển khai thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2020;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 (danh mục kèm theo).

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 276/QĐ-SDL ngày 25/9/2019 của Giám đốc Sở Du lịch Thừa Thiên Huế về việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các Phòng chuyên môn, Tổ soạn thảo ISO và thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Sở KH&CN (để báo cáo)
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu VT, ISO.

Q.GIÁM ĐỐC

SỞ DU LỊCH

Lê Hữu Minh

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC
CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA SỞ DU LỊCH THỪA THIÊN HUẾ ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành Kèm theo Quyết định số 203/QĐ-SDL ngày 22 tháng 9 năm 2020 của Giám đốc Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế)

STT	TÊN QUY TRÌNH
A	**Các văn bản hệ thống**
I	**Quy trình hệ thống**
1	Quy trình kiểm soát tài liệu
2	Quy trình kiểm soát hồ sơ
3	Quy trình đánh giá nội bộ
4	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp
5	Quy trình khắc phục sự không phù hợp
6	Quy trình phòng ngừa sự không phù hợp
7	Quy trình quản lý rủi ro
8	Quy trình xem xét lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng
9	Quy trình đo lường sự thỏa mãn của công dân, tổ chức
II	**Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng**
1	Chính sách chất lượng
2	Mục tiêu chất lượng
B	**Quy trình theo chức năng, nhiệm vụ**
I	**Lĩnh vực Quản lý Lữ hành**
1	Quy trình cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
2	Quy trình cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
3	Quy trình cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
4	Quy trình 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
5	Quy trình thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể
6	Quy trình thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	Quy trình chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
13	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm
14	Quy trình 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
15	Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
16	Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
17	Quy trình cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
18	Quy trình cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch
II	**Lĩnh vực Lưu trú**
1	Quy trình công nhận điểm du lịch
2	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
3	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
4	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
5	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
6	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
7	Quy trình 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)
8	Quy trình công nhận Khu du lịch cấp tỉnh
III	**Lĩnh vực hành chính-văn phòng**
1	Quy trình quản lý văn bản đến
2	Quy trình soạn thảo văn bản đi
3	Quy trình thủ tục mua sắm tài sản
4	Quy trình thủ tục tạm ứng và thanh toán kinh phí
IV	**Lĩnh vực Thanh tra**
1	Quy trình thanh tra hành chính
2	Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ
SỞ DU LỊCH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động của Sở

(Kèm theo Quyết định số 203/QĐ-SDL ngày 22 tháng 9 năm 2020 của Giám đốc Sở Du lịch Thừa Thiên Huế)

Bản công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành./.

Thừa Thiên Huế, ngày tháng 9 năm 2020
Q.GIÁM ĐỐC

Lê Hữu Minh