

Số: 514/QĐ-SVHTTDL

Nam Định, ngày 23 tháng 9 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành, áp dụng hệ thống Quản lý chất lượng  
theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

**GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH**

Căn cứ Quyết định số 23/2016/QĐ-UBND ngày 30/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Nam Định;

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 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;

Căn cứ Kế hoạch số 842/KH-UBND ngày 31/10/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Nam Định về việc chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 năm 2019; Kế hoạch số 882/KH-SVHTTDL ngày 30/11/2018 về triển khai và áp dụng TCVN ISO 9001:2015 thay thế TCVN 9001:2008 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Xét đề nghị của BCD ISO 9001:2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**


**Điều 1.** Ban hành, áp dụng các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 và áp dụng tại các phòng QLNN thuộc Sở VHTTDL tỉnh Nam Định (có danh mục tài liệu kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Lãnh đạo các phòng QLNN và các đơn vị có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

BCĐ ISO có trách nhiệm đôn đốc, giám sát và kiểm tra việc thực thi, vận hành và áp dụng, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL tỉnh Nam Định/.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (để b/c);
- Sở KHCN (để b/c);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, thư ký ISO. 



**Nguyễn Tiến Dũng**



**DANH MỤC HTQLCL ISO 9001:2015**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 514/QĐ-SVHTTDL ngày 23/9/2019  
của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Nam Định)

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu QT	Điều khoản
<b>I. TÀI LIỆU CHUNG CỦA HỆ THỐNG</b>			
1.	Quyết định thành lập BCD ISO	QĐ	5.1; 5.3
	Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng	STCL	
	Chính sách chất lượng	PL01	5.2
	Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng	PL02	6.2
	Kiểm soát sự thay đổi	PL03	6.3
	Quản lý tri thức	PL04	7.1
	Đánh giá hiệu suất (KPI-BM)	PL05	9.1
2.	Quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ	QT01	7.5
3.	Quy trình phân tích bối cảnh và quản lý rủi ro	QT02	4;6
4.	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT03	8.7; 10.2
5.	Quy trình đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo	QT04	9.2;9.3; 10.2
6.	Quy trình theo dõi và đánh giá sự hài lòng của khách hàng	QT05	9.1
<b>II. QUY TRÌNH NỘI BỘ</b>			
<b>A. VĂN PHÒNG SỞ</b>			
7.	Quy trình Giao dịch tại Trung tâm phục vụ hành chính công	QT.VPS01	7
8.	Quy trình xây dựng và ban hành văn bản	QT.VPS02	7
9.	Quy trình lập kế hoạch công tác và báo cáo định kỳ	QT.VPS03	7
10.	Quy trình quản lý, sử dụng, bảo quản tài sản cố định	QT.VPS04	7
<b>B. PHÒNG TỔ CHỨC - PHÁP CHẾ</b>			
11.	Quy trình quản lý cán bộ, công chức, viên chức	QT.TCPC01	7
<b>C. THANH TRA SỞ</b>			
12.	Quy trình tiếp công dân	QT.TTr01	8
13.	Quy trình xử lý đơn (không thuộc thẩm quyền)	QT.TTr02	8
14.	Quy trình giải quyết khiếu nại lần 1	QT.TTr03	8



15.	Quy trình giải quyết khiếu nại lần 2	QT.TTr04	8
16.	Quy trình giải quyết tố cáo	QT.TTr05	8
17.	Quy trình thanh tra, kiểm tra chuyên ngành VHTTDL	QT.TTr06	8
<b>D. PHÒNG QUẢN LÝ VĂN HÓA</b>			
18.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực điện ảnh	QT.QLVH01	8
19.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực mỹ thuật	QT.QLVH02	8
20.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến biểu diễn nghệ thuật	QT.QLVH03	8
21.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực văn hóa cơ sở	QT.QLVH04	8
22.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến xuất nhập khẩu và văn hóa phẩm	QT.QLVH05	8
23.	Quy trình đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 20.000 bản trở lên	QT.QLVH06	8
24.	Quy trình cho phép tổ chức triển khai sử dụng vũ khí quân dụng, súng săn, vũ khí thể thao, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ còn tính năng, tác dụng sử dụng làm đạo cụ	QT.QLVH07	8
<b>E. PHÒNG QUẢN LÝ DU LỊCH</b>			
25.	Quy trình xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch	QT.QLDL01	8
26.	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT.QLDL02	8
27.	Quy trình cấp và đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch	QT.QLDL03	8
28.	Quy trình công nhận điểm du lịch, khu du lịch cấp tỉnh	QT.QLDL04	8
29.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT.QLDL05	8
30.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT.QLDL06	8
31.	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	QT.QLDL07	8
<b>F. PHÒNG XDNSVHGĐ</b>			
32.	Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến công tác gia đình	QT.XDNSVHGĐ01	8
<b>G. PHÒNG QUẢN LÝ DI SẢN VĂN HÓA</b>			



33.	Quy trình đăng ký di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia	QT.DSVH01	8
34.	Quy trình cấp phép cho người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức, cá nhân nước ngoài tiến hành nghiên cứu sưu tầm di sản văn hóa phi vật thể tại địa phương	QT.DSVH02	8
35.	Quy trình xác nhận đủ điều kiện được cấp giấy phép hoạt động bảo tàng ngoài công lập	QT.DSVH03	8
36.	Quy trình cấp giấy phép khai quật khẩn cấp	QT.DSVH04	8
37.	Quy trình cấp chứng chỉ hành nghề mua bán di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia	QT.DSVH05	8
38.	Quy trình công nhận bảo vật quốc gia	QT.DSVH06	8
39.	Quy trình cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, giám định cổ vật	QT.DSVH07	8
40.	Quy trình cấp chứng chỉ hành nghề tu bổ di tích	QT.DSVH08	8
41.	Quy trình cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện hành nghề tu bổ di tích	QT.DSVH09	8
42.	Quy trình đăng ký tổ chức lễ hội	QT.DSVH10	8
43.	Quy trình thông báo tổ chức lễ hội	QT.DSVH11	8

#### H. PHÒNG QUẢN LÝ THẺ DỤC THỂ THAO

44.	Quy trình cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với câu lạc bộ thể thao chuyên nghiệp	QT.TD TT01	8
45.	Quy trình cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh hoạt động thể thao	QT.TD TT02	8
46.	Quy trình thủ tục đăng cai giải thi đấu, trận đấu do Liên đoàn thể thao quốc tế, quốc gia, tỉnh tổ chức hoặc đăng cai tổ chức	QT.TD TT03	8
47.	Quy trình thủ tục đăng cai tổ chức giải thi đấu vô địch từng môn thể thao của tỉnh	QT.TD TT04	8



**Nguyễn Tiến Dũng**