DANH MỤC VÀ NỘI DUNG 26 QUY TRÌNH NỘI BỘ, TRONG GIẢI QUYẾT TTHC LĨNH VỰC DU LỊCH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH LÀO CAI

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1612 /QĐ-UBND ngày 02 / 06 /2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai

Ủy ban Nhân dân tỉnh Lào Cai
Tỉnh Lào Cai
02-06-2020 21:54:00 +07:00

I. DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH CẤP TỈNH

STT	Tên quy trình	Ký hiệu
1	Công nhận điểm du lịch cấp tỉnh	QT-01
2	Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-02
3	Cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-03
4	Cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-04
5	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-05
6	Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể	QT-06
7	Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản	QT-07
8	Chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT-08
9	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	QT-09
10	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-10
11	Cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT-11
12	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-12
13	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-13
14	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-14
15	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-15
16	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	QT-16

17	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-17
18	Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-18
19	Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	QT-19
20	Công nhận khu du lịch cấp tỉnh	QT-20
21	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-21
22	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-22
23	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-23
24	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-24
25	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-25
26	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-26

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

1. Quy trình: QT-01

a. Tên quy trình: Công nhận điểm du lịch cấp tỉnh

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch	x	
	2. Bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		

b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn **20 ngày** kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; - Trong thời hạn **10 ngày** kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận điểm du lịch.			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** Không quy định			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
*** Quy trình giải quyết tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (20 ngày)**				
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/ Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: tiến hành thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên Phòng Quản lý du lịch	03 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Tham mưu hành lập Đoàn thẩm định, điểm du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến điểm du lịch về thời gian thẩm định.		12,5 ngày	- Quyết định thành lập đoàn thẩm định điểm du lịch - Biên bản thẩm định điểm du lịch - Thông báo qua điện thoại
	- Kết quả thẩm định: + Trường hợp điểm du lịch không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp điểm du lịch đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, soạn thảo tờ trình công nhận điểm du lịch trình UBND tỉnh ra Quyết định công nhận điểm du lịch - Hoàn thiện hồ sơ trình Lãnh đạo Phòng			Dự thảo Văn bản khuyến nghị tới điểm du lịch/ Tờ trình công nhận điểm du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt văn bản/Tờ trình/hồ sơ công nhận điểm du lịch
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Ký duyệt Tờ trình/hồ sơ có liên quan trình UBND tỉnh
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	Phát hành văn bản và chuyển cho Bộ phận "Một cửa".	Chuyên viên được phân	0,5 ngày	- Tờ trình và hồ sơ tài liệu có liên quan.

		công xử lý hồ sơ		- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Sổ theo dõi hồ sơ.
Bước 8	- Phối hợp với Phòng chuyên môn hoàn thiện hồ sơ trình UBND tỉnh. - Chuyển hồ sơ đến Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh	- Văn thư Sở Văn hóa TT&DL - Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày	Hồ sơ chuyển đến Văn phòng UBND tỉnh.
***Quy trình giải quyết tại Văn phòng UBND tỉnh, UBND tỉnh (10 ngày)**				
Bước 1	- Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Trường hợp Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ (thời gian được quy định giải quyết tại cơ quan). - Chuyển hồ sơ cho Lãnh đạo Văn phòng phân công chuyên viên xử lý hồ sơ.	Cán bộ, Chuyên viên Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Bộ hồ sơ.
Bước 2	Phân công chuyên viên xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Thẩm định, kiểm tra hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu hoặc cần giải trình và bổ sung thêm thành phần hồ sơ, thông báo cho cơ quan trình, nêu rõ lý do. - Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu: + Thực hiện thẩm định hồ sơ + Dự thảo Quyết định.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	4,5 ngày	- Văn bản trả lời cơ quan trình hồ sơ, nêu rõ lý do không đáp ứng yêu cầu (nếu có). - Dự thảo Quyết định

	+Trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh.			
Bước 4	Kiểm duyệt hồ sơ: + Nếu đồng ý: Ký duyệt. + Nếu không đồng ý: Chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình. - Trình hồ sơ Thường trực UBND tỉnh.	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	02 ngày	Kiểm duyệt dự thảo Quyết định và các tài liệu có liên quan.
Bước 5	- Xem xét ký duyệt văn bản: + Nếu đồng ý: Ký duyệt. + Nếu không đồng ý: Chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình.	Thường trực UBND tỉnh	02 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận điểm du lịch
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Văn phòng - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Tiếp nhận kết quả giải quyết - Chuyển trả kết quả cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (hình thức: trực tiếp hoặc qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc)	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ phối hợp với Bộ phận Văn thư và Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh.	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp nhận kết quả giải quyết trả cho tổ chức, cá nhân	- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Giờ hành chính	Kết quả giải quyết TTHC
Bước 9	- Thống kê và theo dõi. - Lưu hồ sơ theo quy định.	- Cán bộ, chuyên viên Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh.	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Sổ theo dõi hồ sơ mẫu. - Hồ sơ lưu theo quy định.

		- Các cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ của các cơ quan đơn vị.		

Tổng số thời gian giải quyết:

- Trong thời hạn **20 ngày** kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Trong thời hạn **10 ngày** kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận điểm du lịch.

2. Quy trình: QT- 02
a. Tên quy trình: Cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. -Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.** - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa;	x	
	2. Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;		x
	3.Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành;	x	
	4. Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành;		x
	5. Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên		x

	ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.		
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 10 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 3.000.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	- Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	04 ngày	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép trình lãnh đạo phòng về việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày	Ký duyệt Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa/văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 9	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định

		được phân công xử lý hồ sơ		
Tổng số thời gian giải quyết:			**10 ngày**	

3. Quy trình: QT- 03
a. Tên quy trình: Cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. -Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.** - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí :** Cấp lại: 1.500.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành	Theo mục b.2

			chính	
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	- Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên phòng quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép trình lãnh đạo phòng về việc cấp lại giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.
Bước 4	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo phòng quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Ký duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt	Lãnh đạo Sở Văn	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa/ văn

	+ Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	hóa, Thể thao và Du lịch		bản trả lời nêu rõ lý do không cấp
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng số thời gian giải quyết:			**05 ngày làm việc**	

4. Quy trình: QT-04

a. Tên quy trình: Cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**
	- Luật Du lịch năm 2017 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. -Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**

	- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	x	
	2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa của doanh nghiệp		x
	3. Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp		x
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định**: **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí** Cấp đổi: 2.000.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

				hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép trình lãnh đạo phòng về việc cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ: + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa/ văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

		hồ sơ		- Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định			**05 ngày làm việc**	

5. Quy trình: QT- 05

a. Tên quy trình: Thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	x	
	2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ra quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.		

	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** Không quy định			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	- Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có)	Chuyên viên được	01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép trình lãnh đạo phòng

	- Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch		về việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Ký duyệt: + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.	- Sở Văn hóa TT&DL - Doanh nghiệp	Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở	Văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.

			cung cấp dịch vụ du lịch thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.	
Bước 9	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ - Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.				

6. Quy trình: QT-06

a. Tên quy trình: Thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	x	

	2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp	x	
	3. Quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều 201 Luật Doanh nghiệp; Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Quyết định giải thể của Tòa án trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 201 Luật Doanh nghiệp	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ - Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** Không		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

				- Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên phòng quản lý du lịch	01 ngày làm việc	- Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, quyết định thu hồi Giấy phép trình lãnh đạo phòng
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Ký duyệt + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh	- Sở Văn hóa	Sau 60 ngày, kể từ ngày	Văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút

	nghiệp được rút tiền ký quỹ.	TT&DL - Doanh nghiệp	đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.	tiền ký quỹ.
Bước 9	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ - Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ.				

7. Quy trình: QT- 07

a. Tên quy trình: Thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**
	- Luật Du lịch năm 2017 - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao

	và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch			
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**		**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***			
	1. Quyết định của Tòa án về việc mở thủ tục phá sản		x	
	2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp;		**x**	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***			
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1			
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 0**5 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** Không quy định			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.

Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên phòng quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, quyết định thu hồi Giấy phép trình lãnh đạo phòng
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Ký duyệt + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định

		lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ		
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**05 ngày làm việc**	

8. Quy trình: QT- 08

a. Tên 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

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 10 tháng 3 năm 2016. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện	x	
	2. Bản sao văn bản của Cơ quan cấp Giấy phép không gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (đối với trường hợp hết thời gian hoạt động theo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện mà không được Cơ quan cấp Giấy phép đồng ý gia hạn) hoặc bản sao Quyết định thu hồi Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (đối với trường hợp bị thu hồi Giấy phép);		x
	3. Danh sách chủ nợ và số nợ chưa thanh toán, gồm cả nợ thuế và nợ tiền đóng bảo hiểm xã hội;	x	
	4. Danh sách người lao động và quyền lợi tương ứng hiện hành của người lao động;	x	
	5. Bản chính Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Đối với trường hợp Văn phòng đại diện chấm dứt hoạt động tại một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương để chuyển địa điểm đặt trụ sở của Văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác, hồ sơ chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện chỉ bao gồm các thành phần hồ sơ số (1) và (5).	x	

b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến***			
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1			
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm công bố trên trang thông tin điện tử của mình về việc chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện.			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** Không quy định			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình

		lịch		giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên phòng quản lý du lịch	02 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Đề xuất quyết định chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài		01 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, quyết định chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	- Ký duyệt phiếu trình, quyết định chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
Bước 5	- Ký duyệt + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Quyết định chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài/ văn bản trả lời nêu rõ lý do
Bước 6	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 7	Công bố trên trang thông tin điện tử của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	02 ngày làm việc	Thông tin được công bố
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ,	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định

		công chức được phân công xử lý hồ sơ		

Tổng thời gian xử lý theo quy định

- Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.
- Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm công bố trên trang thông tin điện tử của mình về việc chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện.

9. Quy trình: QT-09
a. Tên quy trình: Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. -Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.	x	
	2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x	
	3. Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x	
	4. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 10 ngày** kể từ ngày có kết quả kiểm tra		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		

b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 200.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Giờ hành chính	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	Giờ hành chính	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 4	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp thành phần và số lượng hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo; tổ chức khóa kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm + Trường hợp không đủ số lượng hồ sơ để mở khóa cập nhật kiến thức theo Kế hoạch. Báo cáo lãnh đạo thông báo việc lùi thời gian tổ chức khóa kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	Giờ hành chính	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
**** Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra)***				

Bước 5	- Căn cứ vào số lượng hồ sơ đăng ký tham mưu thực hiện các thủ tục kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm - Sau khi kết thúc khóa kiểm tra, Dự thảo quyết định công nhận các học viên đã đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ trình lãnh đạo ký.	Cán bộ, công chức được phân công xử lý công việc	02 ngày	- Danh sách các học viên tham gia khóa kiểm tra; - Dự thảo quyết định công nhận các học viên đã hoàn thành khóa kiểm tra kèm danh sách -Mẫu giấy chứng nhận
Bước 6	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 7	- Ký duyệt + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm
Bước 8	- Phát hành văn bản - Chuyển Quyết định/tài liệu có liên quan về Tổng Cục du lịch để in thẻ HDV du lịch tại điểm	- Bộ phận Văn thư - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	Hồ sơ được chuyển về Cục Du lịch
Bước 9	Tổng Cục du lịch in thẻ HDV du lịch tại điểm và gửi về Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch (Phòng Quản lý Du lịch)		05 ngày	Thẻ HDV du lịch
Bước 10	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 11	Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho cá nhân	Chuyên viên phòng quản lý du lịch	01 ngày	- QĐ cấp thẻ HDV tại điểm + Thẻ HDV - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 12	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định

		thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ		
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**10 ngày** kể từ ngày có kết quả kiểm tra	

10. Quy trình: QT-10

a. Tên 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

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017 - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	Mẫu phiếu Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 10 ngày kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 03 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)		
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: 0**7 ngày** kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** Không		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian giải quyết	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Giờ hành chính	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	Giờ hành chính	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 4	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp thành phần và số lượng hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo; tổ chức khóa học theo Kế hoạch tổ chức các khóa cập nhật kiến thức + Trường hợp không đủ số lượng hồ sơ để mở khóa cập nhật kiến thức theo Kế hoạch. Báo cáo lãnh đạo thông báo việc lùi thời gian tổ chức khóa cập nhật kiến thức.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	Giờ hành chính	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
**** 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 (07 ngày*** kết thúc khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế***)***				
Bước 5	- Căn cứ vào số lượng hồ sơ đăng ký tham mưu thực hiện các thủ tục tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch	Cán bộ, công chức được phân công xử lý công việc	02 ngày	- Danh sách các học viên tham gia khóa học; - Dự thảo quyết định công nhận các học viên đã hoàn

	nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế. - Sau khi kết thúc khóa học, Dự thảo quyết định công nhận các học viên đã hoàn thành khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế trình lãnh đạo ký			thành khóa học kèm danh sách -Mẫu giấy chứng nhận
Bước 6	- Trình quyết định Lãnh đạo Phòng xem xét + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình	Lãnh đạo phòng quản lý du lịch	0,5 ngày	- Ký nháy quyết định
Bước 7	- Ký duyệt + Nếu đồng ý: Ký duyệt; Phát hành văn bản + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày ngày	- Ký duyệt Quyết định - Ký duyệt Mẫu giấy chứng nhận
Bước 8	- In Giấy chứng nhận	phòng quản lý du lịch	03 ngày	Giấy chứng nhận cho học viên
Bước 9	- Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Giấy chứng nhận - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 10	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định			**07 ngày**	

11. Quy trình: QT-11

a. Tên 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

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**

	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký	x	
	2. Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài		x
	3. Văn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu Văn phòng đại diện	x	
	4. Bản sao báo cáo tài chính có kiểm toán hoặc văn bản xác nhận tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế hoặc tài chính trong năm tài chính gần nhất hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nơi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài thành lập cấp hoặc xác nhận, chứng minh sự tồn tại và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong năm tài chính gần nhất		x
	5. Bản sao hộ chiếu hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân (nếu là người Việt Nam) hoặc bản sao hộ chiếu (nếu là người nước ngoài) của người đứng đầu Văn phòng đại diện		x
	6. Tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện bao gồm: - Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện; - Bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo quy định tại Điều 28 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25 tháng 01 năm 2016 và quy định pháp luật có liên quan. Thành phần hồ sơ (2), (3), (4), (5) (đối với trường hợp bản sao hộ chiếu của người đứng đầu Văn phòng đại diện là người nước ngoài) phải dịch ra tiếng Việt và chứng thực theo quy định của pháp luật Việt Nam. Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài phải được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng nhận hoặc hợp pháp hoá lãnh sự theo		x

	quy định của pháp luật Việt Nam.		
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
	Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ - **07 ngày làm việc** trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên. - **13 ngày làm việc** trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 3.000.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.

Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
* Bước 4. **Thẩm định và xét duyệt hồ sơ**				
* Bước 4.1: **Trường hợp <u>không</u> phải lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**				
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng (bước 5)	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	- 4,5 ngày làm việ**c** trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
* Bước 4.2: **Trường hợp <u>phải</u> lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**				
	- Thẩm định hồ sơ - Dự thảo văn bản lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (nếu có) - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng; Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	- Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch - Cán bộ Văn thử của cơ quan	- 03 ngày làm việc trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà	- Văn bản gửi Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

			Việt Nam là thành viên.	
	Văn bản tham gia	- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ, theo dõi, đôn đốc	Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản xin ý kiến của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn bản nêu rõ ý kiến đồng ý hoặc không đồng ý cấp phép thành lập Văn phòng đại diện
	- Tiếp nhận văn bản của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Tổng hợp, tham mưu phương án giải quyết - Trình Lãnh đạo Phòng (bước 5)	- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	2,5 ngày làm việc	Văn bản/tài liệu có liên quan
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 6	- Ký duyệt: + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày làm việc	Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài/ trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do
Bước 7	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 8	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 9	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ

		"Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ		- Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Kiểm tra hồ sơ: 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ - 07 ngày làm việc trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên. - 13 ngày làm việc trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.				

12. Quy trình: QT-12

a. Tên 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.

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện.	x	
	2. Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện gửi Cơ quan cấp Giấy phép nơi chuyển đi theo quy định.	x	
	3. Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp;		x

	4. Tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện nơi chuyển đến, bao gồm: - Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện; - Bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện		x
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 1.500.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm

				soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài. Trường hợp không cấp lại có văn bản nêu rõ lý do.
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá

				trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Kiểm tra hồ sơ **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do				

13. Quy trình: QT-13

a. Tên 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**.**

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		

	1. Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 02 ngày làm việc (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)		
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: - Trong thời hạn **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **04 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do.		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 1.500.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ

	trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch			sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép trình lãnh đạo phòng về việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Ký duyệt: + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài. Trường hợp không cấp lại có văn bản nêu rõ lý do.
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

		phân công xử lý hồ sơ		
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Kiểm tra hồ sơ: **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **04 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do.				

14. Quy trình: QT-14

a. Tên 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

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**

b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký;	x	
	2. Các tài liệu chứng minh về nội dung thay đổi, cụ thể: - Trường hợp thay đổi tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: Bản sao tài liệu pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp chứng minh sự thay đổi tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài. - Trường hợp thay đổi người đứng đầu của Văn phòng đại diện: Văn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện; bản sao hộ chiếu hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân (nếu là người Việt Nam) hoặc bản sao hộ chiếu (nếu là người nước ngoài) của người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện; giấy tờ chứng minh người đứng đầu cũ của Văn phòng đại diện đã thực hiện nghĩa vụ thuế thu nhập cá nhân đến thời điểm thay đổi. - Trường hợp thay địa chỉ đặt trụ sở của Văn phòng đại diện trong một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện; bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện.		x
	3. Bản chính Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên. - **13 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 1.500.000 đồng/giấy phép		

b.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Doanh nghiệp có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày làm việc	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
* Bước 4. **Thẩm định và xét duyệt hồ sơ**				
* Bước 4.1: **Trường hợp <u>không</u> phải lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**				
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng	- 2,5 ngày làm việc trường hợp việc điều chỉnh nội dung	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh

	- Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng (bước 5)	Quản lý du lịch	hoạt động của Văn phòng đại diện không dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.	doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
* Bước 4.2: **Trường hợp <u>phải</u> lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**				
	- Thẩm định hồ sơ - Dự thảo văn bản lấy ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (nếu có) - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng; Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	- Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch - Cán bộ Văn thử của cơ quan	- 03 ngày làm việc trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.	- Văn bản gửi Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
	Văn bản tham gia	- Bộ Văn hóa, Thể thao	Trong thời hạn 05 ngày làm	Văn bản nêu rõ ý kiến đồng ý hoặc không

		và Du lịch - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ, theo dõi, đôn đốc	việc, kể từ ngày nhận được văn bản xin ý kiến của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	đồng ý cấp phép thành lập Văn phòng đại diện
	- Tiếp nhận văn bản của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Tổng hợp, tham mưu phương án giải quyết - Trình Lãnh đạo Phòng (bước 5)	- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	2,5 ngày làm việc	Văn bản/tài liệu có liên quan
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 6	- Ký duyệt: + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày làm việc	Giấy phép thành lập văn phòng đại diện/ trường hợp không cấp lại phải có văn bản nêu rõ lý do
Bước 7	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 8	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày làm việc	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 9	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định

		công xử lý hồ sơ		

Tổng thời gian xử lý theo quy định:

- Kiểm tra hồ sơ **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

- **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

- **13 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

15. Quy trình: QT-15

a. Tên 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

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện.	x	
	2. Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài		x
	3. Bản sao báo cáo tài chính có kiểm toán hoặc văn bản xác nhận tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế hoặc tài chính trong năm tài chính gần nhất hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nơi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài thành lập cấp hoặc xác nhận, chứng minh sự tồn tại và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước		x

	ngoài trong năm tài chính gần nhất		
	4. Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp. Thành phần hồ sơ số (2) phải dịch ra tiếng Việt và được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng nhận hoặc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam. Thành phần hồ sơ số (3) phải dịch ra tiếng Việt và chứng thực theo quy định pháp luật Việt Nam.		x
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	- Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không gia hạn phải có văn bản nêu rõ lý do.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 1.500.000 đồng/giấy phép		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Doanh nghiệp có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số

				01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày làm việc	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp đủ điều kiện thì thực hiện thẩm định hò sơ. + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày làm việc	- Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày làm việc	Dự thảo phiếu trình, Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
Bước 4	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày làm việc	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày làm việc	Ký duyệt Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài. Trường hợp không gia hạn có văn bản nêu rõ lý do
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản	Cán bộ,	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết

	- Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho tổ chức	công chức được phân công xử lý hồ sơ	làm việc	TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Kiểm tra hồ sơ **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra và yêu cầu bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện tối đa một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. - Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. Trường hợp không gia hạn phải có văn bản nêu rõ lý do.				

16. Quy trình: QT-16
a. Tên quy trình: Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	x	

	2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x	
	3. Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	4. Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế		x
	5. Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ ngoại ngữ: Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau : - Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ; - Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài; - Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài; - Chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc B2 trở lên Khung tham chiếu trình độ ngoại ngữ chung Châu Âu, còn thời hạn hoặc được cấp trong vòng 05 năm đối với chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ không quy định thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp đạt mức yêu cầu theo quy định. Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.		x
	6. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 15 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 650.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian giải quyết	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số

	theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 4	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ so + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày	- Tài liệu/văn bản có liên quan - Dự thảo Quyết định cấp thẻ HDV DL quốc tế
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	- Kiểm duyệt quyết định cấp thẻ HDV DL quốc tế/tài liệu có liên quan
Bước 6	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày	Ký duyệt Quyết định cấp thẻ HDV DL quốc tế
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển Quyết định về Tổng Cục du lịch để in thẻ HDV DL quốc tế	- Văn thư - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	02 ngày	Thông tin được chuyển về Tổng Cục du lịch

Bước 8	Tổng Cục du lịch in thẻ HDV DL quốc tế và gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phòng Quản lý Du lịch)	Tổng Cục du lịch	05 ngày	Thẻ HDV Du lịch
Bước 9	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 10	- Tiếp nhận thẻ - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 11	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**15 ngày**	

17. Quy trình: QT-17

a. Tên quy trình: Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.**		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**

b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	x	
	2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	3. Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa;		x
	4. Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x	
	5. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 15 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 650.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

				hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 4	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Dự thảo Quyết định cấp thẻ HDV DL nội địa.
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 6	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	01 ngày	Ký duyệt Quyết định cấp thẻ HDV DL nội địa
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển Quyết định về Tổng Cục du lịch để in thẻ HDV DL quốc tế	- Bộ phận Văn thư - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	02 ngày	Thông tin được chuyển về Tổng Cục du lịch
Bước 8	Tổng Cục du lịch in thẻ HDV DL nội địa và gửi về Sở Văn hóa Thể thao và Duc lịch (Phòng Quản lý Du lịch)	Tổng Cục du lịch	05 ngày	Thẻ HDV Du lịch
Bước 9	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-

	bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả	- Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ		VPCP)
Bước 10	- Tiếp nhận thẻ - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 11	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**15 ngày**	

18. Quy trình: QT-18
a. Tên quy trình: Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và nội địa
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/ 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		

	1. Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch	x	
	2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	3. Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	4. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.	x	
	5. Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp		x
	6. Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 10 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
b.6	**Lệ phí:** 650.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên		
b.7	**Quy trình xử lý công việc**		

TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

				- Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 4	- Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ HDV DL
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	Kiểm duyệt văn bản/Tài liệu có liên quan
Bước 6	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định cấp đổi thẻ HDV DL
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển Quyết định về Tổng Cục du lịch để in thẻ HDV DL quốc tế	- Bộ phận Văn thư - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	02 ngày	Thông tin được chuyển về Tổng Cục du lịch
Bước 8	Tổng Cục du lịch in thẻ HDV DL quốc tế và gửi về Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch(Phòng Quản lý Du lịch)	Tổng Cục du lịch	03 ngày	Thẻ HDV Du lịch
Bước 9	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

	thời gian trả kết quả	viên được phân công xử lý hồ sơ		
Bước 10	- Tiếp nhận thẻ - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 11	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định			**10 ngày**	

19. Quy trình: QT-19
a. Tên quy trình: Cấp lại Thẻ hướng dẫn viên du lịch
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam. - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/ 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.	x	

	2. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm;		x	
	3. Bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch.			x
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***			
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1			
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 10 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 650.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Cá nhân có nhu cầu	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Bước 4	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	- Thẩm định hồ sơ - Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan (nếu có) - Đề xuất phương án giải quyết - Trình hồ sơ Lãnh đạo Phòng	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Dự thảo Quyết định cấp lại thẻ HDV DL
Bước 5	- Kiểm duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt Quyết định /tài liệu có liên quan
Bước 6	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định cấp lại thẻ HDV
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển Quyết định về Tổng Cục du lịch để in thẻ HDV DL	- Bộ phận Văn thư - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	02 ngày	Thông tin được chuyển về Tổng Cục du lịch
Bước 8	Tổng Cục du lịch in thẻ HDV DL quốc tế và gửi về Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch (Phòng Quản lý Du lịch)	Tổng Cục du lịch	03 ngày	Thẻ HDV Du lịch
Bước 9	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 10	- Tiếp nhận thẻ - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho cá nhân	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ

Bước 11	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định			**10 ngày**	

20. Quy trình: QT-20

a. Tên quy trình: Công nhận khu du lịch cấp tỉnh

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh	x	
	2. Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** - Trong thời hạn **45 ngày** kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; - Trong thời hạn **15 ngày** kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh.		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		

b.6	**Lệ phí:** Không quy định			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
*** Quy trình giải quyết tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (45 ngày)**				
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/ Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồi sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	05 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định Khu du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản	06 ngày	- Tài liệu, văn bản có liên quan - Quyết định thành lập đoàn thẩm định Khu du lịch

	- Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến Khu du lịch về thời gian thẩm định	lý du lịch		
	Tiến hành thẩm định Khu du lịch.	Đoàn thẩm định	19 ngày	Biên bản thẩm định Khu du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp Khu du lịch không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp Khu du lịch đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, soạn thảo tờ trình công nhận Khu du lịch trình UBND tỉnh ra Quyết định công nhận Khu du lịch - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	05 ngày	Tài liệu/văn bản có liên quan
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	03 ngày	- Kiểm duyệt Tờ trình công nhận Khu du lịch, hồ sơ, tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ đơn vị trình	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	03 ngày	Ký duyệt Tờ trình/hồ sơ có liên quan trình UBND tỉnh
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	Phát hành văn bản và chuyển cho Bộ phận "Một cửa".	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày	- Tờ trình và hồ sơ tài liệu có liên quan. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Sổ theo dõi hồ sơ.
Bước 8	- Phối hợp với Phòng chuyên môn hoàn thiện hồ sơ trình UBND tỉnh. - Chuyển hồ sơ đến Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh	- Văn thư Sở Văn hóa TT&DL - Cán bộ,	2,5 ngày	Hồ sơ chuyển đến Văn phòng UBND tỉnh.

		công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
***Quy trình giải quyết tại Văn phòng UBND tỉnh, UBND tỉnh (15 ngày)**				
Bước 1	- Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Trường hợp Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ (thời gian được quy định giải quyết tại cơ quan). - Chuyển hồ sơ cho Lãnh đạo Văn phòng phân công chuyên viên xử lý hồ sơ.	Cán bộ, Chuyên viên Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh	01 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Bộ hồ sơ.
Bước 2	Phân công chuyên viên xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	01 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Thẩm định, kiểm tra hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu hoặc cần giải trình và bổ sung thêm thành phần hồ sơ, thông báo cho cơ quan trình, nêu rõ lý do. - Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu: + Thực hiện thẩm định hồ sơ + Dự thảo Quyết định. +Trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	08 ngày	- Văn bản trả lời cơ quan trình hồ sơ, nêu rõ lý do không đáp ứng yêu cầu (nếu có). - Dự thảo Quyết định
Bước 4	Kiểm duyệt hồ sơ: + Nếu đồng ý: Ký duyệt. + Nếu không đồng ý: Chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình.	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	02 ngày	Kiểm duyệt dự thảo Quyết định và các tài liệu có liên quan.

	- Trình hồ sơ Thường trực UBND tỉnh.			
Bước 5	- Xem xét ký duyệt văn bản: + Nếu đồng ý: Ký duyệt. + Nếu không đồng ý: Chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình.	Thường trực UBND tỉnh	02 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Văn phòng - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Tiếp nhận kết quả giải quyết - Chuyển trả kết quả cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (hình thức: trực tiếp hoặc qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc)	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ phối hợp với Bộ phận Văn thư và Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Văn phòng UBND tỉnh.	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp nhận kết quả giải quyết trả cho tổ chức, cá nhân	- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Giờ hành chính	Kết quả giải quyết TTHC
Bước 9	- Thống kê và theo dõi. - Lưu hồ sơ theo quy định.	- Cán bộ, chuyên viên Bộ phận "Một cửa" của Văn	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Sổ theo dõi hồ sơ mẫu. - Hồ sơ lưu theo quy định.

		phòng UBND tỉnh. - Các cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ của các cơ quan đơn vị.		
Tổng thời gian xử lý theo quy định: - Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/ thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; - Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh.				

21. Quy trình: QT-21

a. Tên quy trình: Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
	2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 20 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 06 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)		
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: **14 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		

b.6	**Lệ phí:** 1.000.000 đồng/hồ sơ			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du	02 ngày	- Quyết định thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

	- Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch về thời gian thẩm định	lịch		
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	04 ngày	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	03 ngày	- Văn bản khuyến nghị tới cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao. - Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, tài liệu có liên quan
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ văn bản
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá

		hồ sơ		trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**14 ngày**	

22. Quy trình: QT-22

a. Tên quy trình*:* Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.	x	
	2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 20 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 06 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)		
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: **14 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		

b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 1.000.000 đồng/hồ sơ			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý	02 ngày	Quyết định thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

	chuẩn phục vụ khách du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịchvề thời gian thẩm định	du lịch		
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	04 ngày	- Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị. + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	03 ngày	- Văn bản khuyến nghị tới cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao. - Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	01 ngày	- Kiểm duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ***	- Lãnh đạo Sở	Giờ hành	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi

	động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả	Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	chính	và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**14 ngày**	

23. Quy trình: QT-23

a. Tên quy trình: Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.	x	
	2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		

b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 20 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 06 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai			
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: **14 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 1.000.000 đồng/hồ sơ			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.

	duy nhất.			
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch về thời gian thẩm định	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Quyết định thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	04 ngày	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp cơ sở đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	03 ngày	-Văn bản khuyến nghị tới cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao. - Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	01 ngày	- Kiểm duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

	nhân và hẹn thời gian trả kết quả	viên được phân công xử lý hồ sơ		
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**14 ngày**	

24. Quy trình: QT-24

a. Tên quy trình: Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/ 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
	2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		

	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1			
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định: 20 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: Không			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 1.000.000 đồng/hồ sơ			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.

	thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.			
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch về thời gian thẩm định.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày	Quyết định thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	05 ngày	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	03 ngày	- Văn bản khuyến nghị tới cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm. - Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	02 ngày	- Kiểm duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	02 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ***	- Lãnh đạo Sở	Giờ hành	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và

	động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả	Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	chính	hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**20 ngày**	

25. Quy trình: QT-25
a. Tên quy trình: Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
	2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***		
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1		
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ		
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 20 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 06 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ		

	tịch UBND tỉnh Lào Cai)			
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: **14 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** 1.000.000 đồng/hồ sơ			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Chủ cơ sở kinh doanh	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa,	Chuyên	02 ngày	Quyết định thành lập đoàn

	Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch về thời gian thẩm định.	viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch		thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	04 ngày	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống không đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đủ điều kiện để được công nhận theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	03 ngày	- Văn bản khuyến nghị tới cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống. - Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	01 ngày	Kiểm duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	0,5 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. Trường hợp không công nhận, trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả***	- Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được	Giờ hành chính	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

		phân công xử lý hồ sơ		
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**14 ngày**	

26. Quy trình: QT-26

a. Tên 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)

b. Nội dung của quy trình:

b.1	**Cơ sở pháp lý**		
	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		
b.2	**Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện TTHC**	**Bản chính**	**Bản sao**
b.2.1	***Thành phần hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính***		
	1. Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch	x	
	2. Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch	x	
	3. Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch	x	
	4. Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú		x

	du lịch.			
b.2.2	***Hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có)***			
	Tập tin chứa thành phần hồ sơ theo mục b.2.1			
b.3	**Số lượng hồ sơ:** 01 bộ			
b.4	**Tổng thời gian xử lý theo quy định:** 30 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
	Thời gian đăng ký cắt giảm: 09 ngày (Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)			
	Thời gian xử lý sau khi cắt giảm: **21 ngày** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
b.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận Một cửa của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
b.6	**Lệ phí:** - 1.500.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 1 sao, 2 sao - 2.000.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 3 sao			
b.7	**Quy trình xử lý công việc**			
TT	**Trình tự**	**Trách nhiệm**	**Thời gian giải quyết**	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Nộp hồ sơ	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Theo mục b.2
Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định: Ghi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Trường hợp từ chối: Ghi phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ hợp lệ theo quy định: Tiếp nhận và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả hồ sơ. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý du lịch	Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,5 ngày	- Mẫu số 01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 03 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 02 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 05 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Mẫu số 06 - Sổ theo dõi hồ sơ (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) - Hồ sơ đề nghị.
Bước 3	Tiếp nhận/Phân công cán bộ xử lý	Lãnh đạo Phòng Quản lý	0,5 ngày	- Bộ hồ sơ đề nghị. - Phiếu kiểm soát quá trình

	hồ sơ	du lịch		giải quyết hồ sơ.
	Thẩm định hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Thực hiện thẩm định hồ sơ + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cần giải trình và bổ sung thêm thông báo cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần duy nhất.	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	02 ngày	Thông báo trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
	Tham mưu lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành lập đoàn thẩm định cơ sở lưu trú du lịch và thông báo đến các thành viên của đoàn về thời gian dự kiến - Chuẩn bị hồ sơ và các văn bản liên quan - Thông báo đến cơ sở lưu trú về thời gian thẩm định	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ Phòng Quản lý du lịch	03 ngày	Quyết định thành lập đoàn thẩm định cơ sở lưu trú
	Tiến hành thẩm định	Đoàn thẩm định	06 ngày	Biên bản thẩm định - Biên bản làm việc của tổ thẩm định.
	- Tổng hợp kết quả thẩm định + Trường hợp cơ sở lưu trú không đủ điều kiện để được công nhận loại hạng theo đơn đề nghị, tham mưu văn bản khuyến nghị + Trường hợp cơ sở lưu trú đủ điều kiện để được công nhận loại hạng theo đơn đề nghị, tham mưu quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú trình lãnh đạo phòng - Hoàn thiện hồ sơ trình Trưởng Đoàn thẩm định/ Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	04 ngày	- Văn bản khuyến nghị tới cơ sở lưu trú. - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú
Bước 4	- Kiểm duyệt: + Nếu đồng ý: Kiểm duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ chuyên viên trình - Trình hồ sơ Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	Trưởng Đoàn thẩm định/Lãnh đạo Phòng quản lý du lịch	02 ngày	Kiểm duyệt Quyết định công nhận hạng
Bước 5	- Xét duyệt hồ sơ + Nếu đồng ý: Ký duyệt + Nếu không đồng ý: chuyển trả hồ sơ phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Văn hóa TT&DL	02 ngày	Ký duyệt Quyết định công nhận hạng khách sạn. Trường hợp không công nhận, trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do
Bước 6	***Trường hợp hồ sơ quá hạn chủ***	- Lãnh đạo Sở	Giờ hành	Mẫu số 04: Phiếu xin lỗi và

	động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận "Một cửa" kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả	Văn hóa TT&DL - Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ	chính	hẹn lại ngày trả kết quả (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)
Bước 7	- Phát hành văn bản - Chuyển cho Bộ phận "Một cửa" trả cho người có yêu cầu	Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	01 ngày	- Kết quả giải quyết TTHC - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 8	- Thống kê và theo dõi - Lưu hồ sơ theo quy định	- Cán bộ, công chức Bộ phận "Một cửa" của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ	Giờ hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Sổ theo dõi hồ sơ - Hồ sơ lưu theo quy định
Tổng thời gian xử lý theo quy định:			**21 ngày**	