

Số: 2212 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 04 tháng 5 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt các quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Hà Nội

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 18 /TTr-SDL ngày 18/4/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 26 quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

Điều 2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch và các cơ quan, đơn vị có liên quan, căn cứ Quyết định này xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thành phố theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành thuộc Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thường trực: TU, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VP UBTP: CVP, PVP L.T.Lực;
- các phòng: TKBT, KSTTHC, HC-TC;
- Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố;
- Trung tâm Tin học-Công báo TP;
- Lưu: VT, SDL, KSTTHC.



Nguyễn Đức Chung



Phụ lục I

DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC LĨNH VỰC DU LỊCH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH

STT	Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
01	Công nhận điểm du lịch	QT-01
02	Công nhận khu du lịch cấp Thành phố	QT-02
03	Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-03
04	Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-04
05	Cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-05
06	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-06
07	Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể	QT-07
08	Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản	QT-08
09	Cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT-09
10	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-10
11	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-11
12	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-12
13	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-13
14	Chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	QT-14
15	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	QT-15
16	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-16
17	Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-17

18	Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	QT-18
19	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	QT-19
20	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-20
21	Công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch	QT-21
22	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-22
23	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-23
24	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-24
25	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-25
26	Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-26



Phụ lục II
CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THUỘC THẨM QUYỀN CỦA SỞ DU LỊCH

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận điểm du lịch (QT-01)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch (Mẫu số 01 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017) 2. Bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng Quy hoạch, Phát triển tài nguyên du lịch (QH, PTTNDL) xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	01 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05); - Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch.
Bước 2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. Chuyên viên tiến hành xem xét hồ sơ, đề xuất tổ chức thẩm định thực tế, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Lãnh đạo và chuyên viên giải quyết HS Phòng QH, PTTNDL	03 ngày	- Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch; - Dự thảo Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định và lịch thẩm định điểm du lịch.

Bước 3	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt Tờ trình đề xuất thẩm định thực tế.	Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo Phòng QH, PTTNDL	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch; - Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định và lịch thẩm định điểm du lịch.
Bước 4	Tổ chức thẩm định thực tế.	Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng QH, PTTNDL, chuyên viên giải quyết HS Phòng QH, PTTNDL	13 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản thẩm định; - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả thẩm định.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét, ký tờ trình, trình UBND Thành phố quyết định.	Lãnh đạo Sở	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình đề nghị công nhận điểm du lịch; - Dự thảo Quyết định công nhận điểm du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận điểm du lịch; - Hồ sơ trình.
Bước 6	Chuyển hồ sơ trình UBND Thành phố.	Văn thư	½ ngày	- Hồ sơ trình.
Bước 7	UBND thành phố xem xét, ký Quyết định (hoặc Công văn) và chuyển kết quả về Sở Du lịch.	UBND Thành phố	10 ngày	Quyết định công nhận điểm du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận điểm du lịch.
Bước 8	Tiếp nhận kết quả, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết HS Phòng QH, PTTNDL	½ ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận điểm du lịch - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 			

năm 2018.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.

I. TÊN QUY TRÌNH:**Công nhận khu du lịch cấp Thành phố (QT-02).****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định; 2. Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp thành phố.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng QH, PTTNDL xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	01 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05); - Hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố.
Bước 2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. Chuyên viên tiến hành xem xét hồ sơ, đề xuất tổ chức thẩm định thực tế, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Lãnh đạo và Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng QH, PTTNDL	03 ngày	- Hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố; - Dự thảo Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định và lịch thẩm định khu du lịch;
Bước 3	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh	Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo	01 ngày	- Hồ sơ đề nghị công nhận khu du

	đạo Sở phê duyệt Tờ trình đề xuất thẩm định thực tế.	Phòng QH, PTTNDL		<ul style="list-style-type: none"> lich cấp thành phố; - Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định và lịch thẩm định khu du lịch.
Bước 4	Tổ chức thẩm định thực tế	Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng QH, PTTNDL, chuyên viên giải quyết HS Phòng QH, PTTNDL	38 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản thẩm định; - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả thẩm định.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét, ký tờ trình, trình UBND Thành phố quyết định	Lãnh đạo Sở	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố; - Dự thảo Quyết định công nhận khu du lịch cấp thành phố hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận khu du lịch cấp TP; - Hồ sơ trình.
Bước 6	Chuyển hồ sơ trình UBND Thành phố ký Quyết định công nhận khu du lịch cấp Thành phố.	Văn thư	½ ngày	- Hồ sơ trình.
Bước 7	UBND thành phố xem xét, ký Quyết định (hoặc Công văn) và chuyển kết quả về Sở Du lịch.	UBND Thành phố	15 ngày	Quyết định công nhận khu du lịch cấp Thành phố hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận khu du lịch cấp TP.
Bước 8	Tiếp nhận kết quả, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng QH, PTTNDL	½ ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận khu du lịch cấp Thành phố; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

				hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-03)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 04 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017) 2. Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp 3. Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành 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 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 ngành khác và phải có bản sao 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			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	01 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ

				so (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	5 ngày	<p>1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh lĩnh vực nội địa. - Dự thảo Giấy phép kinh doanh lĩnh vực nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lĩnh vực	01 ngày	<p>1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa. - Dự thảo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp giấy phép	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<p>1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ:

	kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa .			- Công văn từ chối cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép: - Hồ sơ - Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ: - Công văn từ chối cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	½ ngày	1.Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép: - Hồ sơ; - Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. -Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 2.Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 			

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.- Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. |
|--|--|

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-04)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Quy trình xử lý công việc:			
4	Thành phần hồ sơ: Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 05 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết HS	02 ngày	1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; - Dự thảo Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.

				<p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Dự thảo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết HS	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh

				<p>lữ hành nội địa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết HS	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định lại cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; - Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số: 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. 			

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.- Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. |
|--|---|

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-05)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 05 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa của doanh nghiệp; 3. Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp đổi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Dự thảo Giấy phép

				<p>kinh doanh lữ hành nội địa.</p> <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Dự thảo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Quyết định cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ

				<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 2.Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> 1.Trường hợp đủ điều kiện cấp giấy phép: - Hồ sơ; - Quyết định đổi cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. -Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 2.Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số: 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 			

2018.

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.

- Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

I. TÊN QUY TRÌNH:

Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành (QT-06)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không

				<p>đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối thu

				hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7.	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số: 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể (QT-07)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp; 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.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định

				<p>thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.</p> <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ

				<ul style="list-style-type: none"> - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa -Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số: 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản (QT-08).

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Quyết định của Tòa án về việc mở thủ tục phá sản; 2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ

				- Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ - Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. - Trường hợp không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	1. Trường hợp đủ điều kiện: - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. 2. Trường hợp không đủ điều kiện: - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

				- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh lẻ hành nội địa. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa - phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Doanh nghiệp số: 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014, có hiệu lực ngày 01/7/2015. - Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012, có hiệu lực từ ngày 01/05/2013 - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 21/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. 			

I. 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 (QT-09).

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	<p>Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (hồ sơ) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.</p>
2	<p>Thời gian xử lý: - 07⁽¹⁾ 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⁽²⁾ 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.</p>
3	<p>Thành phần hồ sơ:</p> <ol style="list-style-type: none">Đơn đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài kýBản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoàiVăn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu Văn phòng đại diệnBản 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 nhấtBản 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 diệnTài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện bao gồm:<ul style="list-style-type: none">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. <p>(*) Thành phần hồ sơ (2), (3), (4), (5) (đối với trường hợp bản sao hộ</p>

	<p>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 quy định của pháp luật Việt Nam</p>			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	- Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	<p>Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt, (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. 	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	<p>02 ngày</p> <p>-08 ngày</p>	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp Giấy phép; - Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Dự thảo công văn từ chối cấp Giấy phép.

<p>Bước 4</p>	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành</p>	<p>1 ngày</p>	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép: - Hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp Giấy phép; - Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. 2. Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối cấp Giấy phép.</p>
<p>Bước 5</p>	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp Giấy phép.</p>	<p>Lãnh đạo Sở Du lịch</p>	<p>1 ngày</p>	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép: - Hồ sơ; - Quyết định cấp Giấy phép; - Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. 2. Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép: - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp Giấy phép.</p>
<p>Bước 6</p>	<p>Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.</p>	<p>Chuyên viên giải quyết hồ sơ</p>	<p>1 ngày</p>	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép: - Hồ sơ; - Quyết định cấp Giấy phép; - Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 2. Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép:</p>

				<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Công văn từ chối cấp Giấy phép; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>1. Trường hợp đủ điều kiện cấp Giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp Giấy phép; - Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. <p>2. Trường hợp không đủ điều kiện cấp Giấy phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công văn từ chối cấp Giấy phép; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP. 			

I. 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. (QT-10)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân đề nghị 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 (hồ sơ) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký; 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 tại Điểm a Khoản 1 Điều 36 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25 tháng 1 năm 2016 (Mẫu TB Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016); 3. Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp; 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 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.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ	Lãnh đạo	1/2 ngày	- Hồ sơ

	hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Phòng Quản lý Lễ hành		- Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ).	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối cấp lại Giấy phép.
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối cấp lại Giấy phép.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp lại Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành

	kiện cấp lại Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp lại Giấy phép.			<p>lập Văn phòng đại diện.</p> <p>- Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép.</p>
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p> <p>- Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<p>- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p> <p>- Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép;</p>

				+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP. 			

I. 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. (QT-11)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân đề nghị 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 (hồ sơ) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-2 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ).	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép;

				<ul style="list-style-type: none"> + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối cấp lại Giấy phép.
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối cấp lại Giấy phép.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp lại Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp lại Giấy phép. 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ;

				<ul style="list-style-type: none"> + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Quyết định cấp lại Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép: + Công văn từ chối cấp lại Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP. 			

I. 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. (QT-12)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (hồ sơ) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.
2	Thời gian xử lý: - 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 (1). - 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 (2).
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-3 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký; 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. 3. Bản chính Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện.

4 Quy trình xử lý công việc:				
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	<p>Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (1). - 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 	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	<p style="text-align: right;">-02 ngày</p> <p style="text-align: right;">-10 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định điều chỉnh Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (đã điều chỉnh nội dung). - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép.

	viên (2)			
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định điều chỉnh Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép.
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Quyết định điều chỉnh Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép. 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Quyết định điều chỉnh Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Quyết định điều chỉnh Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát

				<p>quá trình giải quyết hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định điều chỉnh Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp không đủ điều kiện điều chỉnh Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối điều chỉnh Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP. 			

I. 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. (QT-13)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ Gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-4 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký; 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 (*) 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 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			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ	Lãnh đạo	1/2 ngày	- Hồ sơ

	hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Phòng Quản lý Lễ hành		- Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ).	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định gia hạn Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối gia hạn Giấy phép.
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo Quyết định gia hạn Giấy phép; + Dự thảo Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Dự thảo công văn từ chối gia hạn Giấy phép.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký Quyết định gia hạn Giấy phép; Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định gia hạn Giấy phép; + Giấy phép thành

	kiện gia hạn Giấy phép: Lãnh đạo Sở ký công văn từ chối gia hạn Giấy phép.			lập Văn phòng đại diện. - Trường hợp không đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối gia hạn Giấy phép.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định gia hạn Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp không đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối gia hạn Giấy phép; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Trường hợp đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Quyết định gia hạn Giấy phép; + Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp không đủ điều kiện gia hạn Giấy phép: + Hồ sơ; + Công văn từ chối gia hạn Giấy phép

				+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.(QT-14)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân đề nghị chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (hồ sơ) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện (Mẫu TB Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký, trừ trường hợp quy định tại Khoản 5 Điều 35 Nghị định 07/2016/NĐ- CP (*); 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 Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (đối với trường hợp bị thu hồi Giấy phép); 3. Danh sách chủ nợ và số nợ chưa thanh toán, gồm cả nợ thuế và nợ tiền đóng bảo hiểm xã hội; 4. Danh sách người lao động và quyền lợi tương ứng hiện hành của người lao động; 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)			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát

	lý.			quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt (trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hợp lệ, có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ).	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	- Hồ sơ; - Dự thảo Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1/2 ngày	- Hồ sơ; - Dự thảo Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.	Lãnh đạo Sở Du lịch	1/2 ngày	- Hồ sơ; - Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Hồ sơ; - Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

				hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Hồ sơ, Thông báo chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005. - 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 Công thương quy định mẫu biểu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP 			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế. (QT-15)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: <ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú; 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; 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 ; Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ ngoại ngữ: Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau : <ul style="list-style-type: none"> - 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 tại Phụ lục I Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017. 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. 6. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm 			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm

việc				
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05) - Hồ sơ
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	10 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình. Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình. Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên quốc tế, thẻ hướng dẫn viên quốc tế. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ;

	ký Công văn từ chối cấp thẻ.			+ Công văn từ chối cấp thẻ.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.</p> <p>- Quyết định số 01/VBHN-BGDĐT ngày 08/01/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về trình tự, thủ tục công nhận văn bằng của người Việt Nam do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp.</p>			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. (QT-16)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú ; 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 ; 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 ; 5. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05) - Hồ sơ
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ

				sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	10 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp thẻ, Thẻ hướng dẫn viên. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp thẻ. 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: <ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp

				thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Thẻ hướng dẫn viên; + Quyết định cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. + Hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ. + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.</p> <p>- Quyết định số 01/VBHN-BGDĐT ngày 08/01/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về trình tự, thủ tục công nhận văn bằng của người Việt Nam do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp.</p>			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.
(QT-17)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú ; 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 ; 4. Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do Sở Du lịch cấp; 5. Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp; 6. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05); - Hồ sơ.
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem	Chuyên viên	5 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ

	xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	giải quyết hồ sơ		điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét, ký duyệt: - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Thẻ hướng dẫn viên; + Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Công văn từ chối cấp thẻ;	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ. + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ. + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp lại Thẻ hướng dẫn viên du lịch. (QT-18)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm ; 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.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05) - Hồ sơ
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	5 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện:

				<ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp thẻ; thẻ hướng dẫn viên. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp thẻ; 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên;

				<ul style="list-style-type: none"> + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ. + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Quyết định số 01/VBHN-BGDĐT ngày 08/01/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về trình tự, thủ tục công nhận văn bằng của người Việt Nam do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:**Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm. (QT-19)****II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra nghiệp vụ du lịch của người yêu cầu cấp thẻ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú ; 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 ; 4. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05); - Hồ sơ
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	5 ngày	- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình,

				<p>Quyết định cấp thẻ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp thẻ; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Dự thảo Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp thẻ, Thẻ hướng dẫn viên tại điểm - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Công văn từ chối cấp thẻ; 	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ;
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ; + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện:

		sơ		<ul style="list-style-type: none"> + Hồ sơ; + Quyết định cấp thẻ; + Thẻ hướng dẫn viên; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Hồ sơ. + Công văn từ chối cấp thẻ; + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. 			

I. 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. (QT-20)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị 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 (hồ sơ) trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 10 ngày kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức.			
3	Thành phần hồ sơ: Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 13 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1/2 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05); - Hồ sơ.
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	1 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 3	Chuyên viên tiến hành xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo Phòng phê duyệt	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	5 ngày	- Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: + Danh sách đăng ký tham gia lớp tập huấn; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp Giấy chứng nhận;

				<ul style="list-style-type: none"> + Dự thảo Giấy chứng nhận; - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: + Danh sách đăng ký tham gia lớp tập huấn; + Dự thảo Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận;
Bước 4	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: + Danh sách đăng ký tham gia lớp tập huấn; + Dự thảo Tờ trình, Quyết định cấp Giấy chứng nhận; + Dự thảo Giấy chứng nhận; - Trường hợp hướng dẫn viên không đủ điều kiện: + Danh sách đăng ký tham gia lớp tập huấn; + Dự thảo Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận;
Bước 5	Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ: - Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: Lãnh đạo Sở ký Quyết định cấp Giấy chứng nhận (có danh sách hướng dẫn viên đủ điều kiện cấp giấy chứng nhận kèm theo), Giấy chứng nhận.	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: + Quyết định cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên đủ điều kiện. + Giấy chứng nhận; trình giải quyết hồ sơ. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hướng dẫn viên không đủ điều kiện: + Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên không đủ

				điều kiện. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 6	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: + Quyết định cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên đủ điều kiện. + Giấy chứng nhận; trình giải quyết hồ sơ. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hướng dẫn viên không đủ điều kiện: + Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên không đủ điều kiện. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1/2 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hướng dẫn viên đủ điều kiện: Hồ sơ gồm: + Quyết định cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên đủ điều kiện. + Giấy chứng nhận; trình giải quyết hồ sơ. + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hướng dẫn viên không đủ điều kiện: Hồ sơ gồm: + Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận; + Danh sách hướng dẫn viên không đủ điều kiện.

				+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.</p>			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch. (QT-21)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu số 07 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 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; 3. Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch; 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 du lịch.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>+ Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Trình đề xuất lập Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (HHDL TP; UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định
Bước 4	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở lưu trú du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT	20 ngày	- Hồ sơ; - Biên bản thẩm định thực tế - dự thảo Quyết định công nhận hạng CSLT du lịch; hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	- Hồ sơ; - dự thảo Quyết định công nhận hạng CSLT hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng

				CSLT du lịch đề nghị) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận hạng CSLT/ hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận hạng CSLT/ Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận hạng CSLT/ hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>Nghị định 142/2018/NĐ-CP ngày 09/10/2018 của Chính phủ sửa đổi một số</p>			

quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi QLNN của Bộ VHTT&DL. Có hiệu lực từ ngày 09 tháng 10 năm 2018.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. (QT-22)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý. + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ:	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>
Bước 4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT	10 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 5	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết</p>

				hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. (QT-23)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp biên hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý. + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ:	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>
Bước 4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT	10 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 5	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết</p>

				hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.</p>			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. (QT-24)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
3	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý. + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ:	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định
Bước 4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	<p>Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT</p>	10 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Biên bản thẩm định thực tế - dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 5	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - dự thảo Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

				hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<p>- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018.</p> <p>- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.</p>			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. (QT-25)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý. + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất lập	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>
Bước 4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT	10 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 5	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)</p>

Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. 			

I. TÊN QUY TRÌNH:

Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. (QT-26)

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

1	Cách thức thực hiện: Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Du lịch hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố Hà Nội hoặc gửi qua đường bưu điện đến Sở Du lịch.			
2	Thời gian xử lý: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
3	Thành phần hồ sơ: 1. Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017); 2. Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
4	Quy trình xử lý công việc:			
Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/Sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	1 ngày	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ. - Chuyên viên tiến hành Kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý. + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất lập	Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT)	2 ngày	- Hồ sơ - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

	<p>Tổ thẩm định, Công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị liên quan (UBND quận, huyện, thị xã, cơ sở lưu trú du lịch)</p> <p>- Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc Sở</p>			
Bước 3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở Du lịch	01 ngày	<p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung Hồ sơ/ hoặc Công văn thông báo tổ chức thẩm định</p>
Bước 4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	Chuyên viên giải quyết hồ sơ Phòng Quản lý CSLT	10 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 5	<p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Phòng Quản lý CSLT	01 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- dự thảo Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05)</p>

Bước 6	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo Sở Du lịch	3 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)
Bước 7	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/ Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
Bước 8	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	1 ngày	- Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
5	Cơ sở pháp lý:			
	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.			

