

Số: /QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Quy trình nội bộ thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Tĩnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025;

Căn cứ Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu;

Căn cứ các Thông tư của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ: số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại văn bản số 1814/SVHTTDL-VP ngày 16/6/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy trình nội bộ 11 (mười một) thủ tục hành chính (TTHC) được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Du lịch ban hành kèm theo Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 01/6/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 2. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị liên quan căn cứ Quyết định này xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để áp dụng thực hiện theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành; thay thế Quy trình

nội bộ các TTHC có số thứ tự 01, 04, 05, 06, 07, 08, 14, 15, 16, 17, 18 phần B tại Quyết định số 183/QĐ-UBND ngày 21/01/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Giám đốc: Trung tâm Thông tin và Xúc tiến, hỗ trợ đầu tư tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Cục Kiểm soát TTHC, Bộ Tư pháp;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Trung tâm TT và XT, HTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, HCC₃.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Nguyệt

**NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA TỪNG QUY TRÌNH
NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**



1. Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa








1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.02
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<p>(1) Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp;</p> <p>(2) Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài thành lập và hoạt động tại Việt Nam: 100.000.000đ (Một trăm triệu đồng);</p> <p>(3) Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.</p> <p>- Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành là người giữ một trong các chức danh sau: chủ tịch hội đồng quản trị; chủ tịch hội đồng thành viên; chủ tịch công ty; chủ doanh nghiệp tư nhân; tổng giám đốc; giám đốc hoặc phó giám đốc; trưởng bộ phận kinh doanh dịch vụ lữ hành.</p> <p>- Chuyên ngành về lữ hành được thể hiện trên bằng tốt nghiệp của một trong các ngành, nghề, chuyên ngành sau đây:</p> <p>(3.1) Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;</p> <p>(3.2) Quản trị lữ hành;</p> <p>(3.3) Điều hành tour du lịch;</p> <p>(3.4) Marketing du lịch;</p> <p>(3.5) Du lịch;</p> <p>(3.6) Du lịch lữ hành;</p> <p>(3.7) Quản lý và kinh doanh du lịch;</p> <p>(3.8) Quản trị du lịch MICE;</p> <p>(3.9) Đại lý lữ hành;</p> <p>(3.10) Hướng dẫn du lịch;</p> <p>(3.11) Ngành, nghề, chuyên ngành có thể hiện một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch” do cơ sở giáo dục ở Việt Nam đào tạo và cấp bằng tốt nghiệp trước thời điểm Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL;</p> <p>(3.12) Ngành, nghề, chuyên ngành có thể hiện một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch” do cơ sở đào tạo nước ngoài đào tạo và cấp bằng tốt nghiệp.</p> <p>Trường hợp bằng tốt nghiệp không thể hiện các ngành, nghề, chuyên ngành quy định tại điểm (3.11) và (3.12) thì bổ sung bằng điểm tốt nghiệp hoặc phụ lục văn bằng thể hiện ngành, nghề, chuyên ngành, trong đó có một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch”.</p>	
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:	

	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (theo mẫu số 07 ban hành kèm theo Phụ lục I.9 Nghị quyết số 66.18/2026/NQ-CP);	x	
-	Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;		x
-	Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (đối với trường hợp doanh nghiệp đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành lần đầu);	x	
-	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 bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế hoặc nội địa. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp (đối với trường hợp doanh nghiệp đề nghị cấp giấy phép lữ hành lần đầu)		x
-	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 (đối với trường hợp doanh nghiệp đề nghị cấp giấy phép lữ hành lần đầu);		x
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành bản gốc đã được cấp (đối với trường hợp doanh nghiệp thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp). Đối với thành phần hồ sơ này, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra hồ sơ, tra cứu thông tin trên các cơ sở dữ liệu. Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không khai thác được thông tin hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác thì yêu cầu doanh nghiệp bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nộp bản sao kèm theo bản chính để đối chiếu hoặc bản sao điện tử có chứng thực từ bản chính hoặc bản sao có chứng thực	x	

	<p>* Lưu ý khi nộp hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trường hợp yêu cầu bản sao thì kèm theo bản gốc để đối chiếu; - Nếu nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền; - Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì quét (Scan) từ bản chính. 			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 05 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
2.6	<p>Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 			
2.7	<p>Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Không.</p>			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>1. Tiếp nhận hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết</p>	Cán bộ TN&TKQ và tổ chức	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3

	quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí.			
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện dự thảo Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa kèm theo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trình lãnh đạo phòng xem xét ký nháy. - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa chuyển lãnh đạo phòng xem xét, ký nháy	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ kèm theo Dự thảo Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa kèm theo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép.
B5	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo.	Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa kèm theo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép đã ký nháy.
B6	Ký duyệt kết quả thẩm định hồ sơ của phòng Quản lý du lịch	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện

				cấp giấy phép đã ký duyệt.
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05, 06 và Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép
B8	Trả kết quả cho tổ chức.	Cán bộ TN&TKQ; tổ chức.	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép.
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx		
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx		
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		

		 Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.02.01	Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.02.01.docx
	BM.QLDL.02.02	Quyết định cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa  BM.QLDL.02.02.docx
	BM.QLDL.02.03	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.02.03.docx
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép.	
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.	

Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và lưu trữ theo quy định.

2. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.09	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	<p>(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; (4) Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Phụ lục I.9, Nghị quyết số 66.18/2026/NQ-CP ngày 18 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ - BM.QLDL.09.01)	x	
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm hoặc bản điện tử ảnh màu (trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến).	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
2.5	Thời hạn giải quyết: 08 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả kiểm tra.		
2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 		
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.		

	Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Trung tâm Công nghệ thông tin thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên tại điểm			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí.	Cán bộ TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện cấp thẻ thì nhập thông tin lên mạng quản lý hướng dẫn viên toàn quốc, hoàn thiện hồ sơ, dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm trình Lãnh đạo phòng ký nháy.	Công chức được giao xử lý hồ sơ	4,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ kèm theo Dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ

	- Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm và chuyển Lãnh đạo phòng ký nháy.			hướng dẫn viên tại điểm đã ký nháy
B5	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo.	Lãnh đạo phòng QLDL	01 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm đã ký nháy.
B6	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng Quản lý du lịch.	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm đã ký duyệt.
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	+ Mẫu 05 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm; + Hoặc mẫu 05, 06 và Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm
B8	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm; Thẻ hướng dẫn viên tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên tại điểm.
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				

3	BIỂU MẪU	
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.09.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm  BM.QLDL.09.01.docx
	BM.QLDL.09.02	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm  BM.QLDL.09.02.doc
4	HỒ SƠ LƯU	

-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.
-	Hồ sơ theo mục 2.3
-	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và lưu trữ theo quy định.	

3. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế









1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.16
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<p>(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;</p> <p>(2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;</p> <p>(3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;</p> <p>(4) Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;</p> <p>(5) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề: đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng nước ngoài; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. 	

	<i>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.</i>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
(1)	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, (<i>theo mẫu số 04 tại phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 - BM.QLDL.16.01</i>);	x	
(2)	Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;		x
(3)	<ul style="list-style-type: none"> + 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 từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng nước ngoài; - Bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo 		x
			x

	<p>quy định tại Phụ lục I Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ trưởng Bộ VH,TT&DL.</p> <p>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.</p> <p>Đối với thành phần hồ sơ quy định tại điểm này, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra hồ sơ, tra cứu thông tin trên các cơ sở dữ liệu. Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không khai thác được thông tin hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác thì yêu cầu công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nộp bản sao kèm bản chính để đối chiếu hoặc bản sao điện tử có chứng thực từ bản chính hoặc bản sao có chứng thực.</p>		
(4)	01 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm hoặc bản điện tử ảnh màu (trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến).	x	
	<p>* Lưu ý khi nộp hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trường hợp yêu cầu bản sao thì kèm theo bản gốc để đối chiếu; - Nếu nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền; - Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì quét (Scan) từ bản chính. 		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
2.5	Thời hạn giải quyết: 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.		
2.6	<p>Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 		
2.7	<p>Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>Cơ quan được ủy quyền: Không.</p> <p>Cơ quan phối hợp: Trung tâm Công nghệ thông tin thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam</p>		
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân		
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.		
2.10	Quy trình xử lý công việc		

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;</p> <p>2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí. 	Cán bộ TN&TKQ và cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ đủ điều kiện cấp thẻ thì nhập thông tin lên mạng quản lý hướng dẫn viên toàn quốc, hoàn thiện hồ sơ và dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế trình Lãnh đạo phòng ký nháy. - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế chuyển lãnh đạo phòng ký nháy 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	4,5 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
B5	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QLDL	01 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du

				lich quốc tế hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế đã ký nháy.
B6	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng QLĐL.	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế đã ký duyệt.
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	+ Mẫu 05 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế. + Hoặc mẫu 05, 06 và Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.
B8	Trả kết quả cho cá nhân	Cán bộ TN&TKQ, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế; thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.
	<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>			
3	BIỂU MẪU			

	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.16.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế  BM.QLDL.16.01.docx
	BM.QLDL.16.02	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế  BM.QLDL.16.02.doc
4	HỒ SƠ LƯU:	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	





-	Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.
Hồ sơ được lưu phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.	





4. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.17	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	<p>(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; (4) Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (<i>theo mẫu số 04 tại phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 - BM.QLDL.17.01</i>);	x	
-	Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa;		x
-	01 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm hoặc bản điện tử ảnh màu (trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến).	x	
	<p>* Lưu ý khi nộp hồ sơ: - Nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trường hợp yêu cầu bản sao thì kèm theo bản gốc để đối chiếu;</p>		

	<p>- Nếu nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền;</p> <p>- Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì quét (Scan) từ bản chính.</p>			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
2.6	<p>Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 			
2.7	<p>Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>Cơ quan được ủy quyền: Không.</p> <p>Cơ quan phối hợp: Trung tâm Công nghệ thông tin thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam</p>			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên nội địa			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;</p> <p>2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí. 	Cán bộ TN&TKQ và cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3

B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện cấp thẻ thì nhập thông tin lên mạng quản lý hướng dẫn viên toàn quốc, hoàn thiện hồ sơ và dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa chuyển lãnh đạo phòng ký nháy. - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa chuyển lãnh đạo phòng ký nháy.	Công chức được giao xử lý hồ sơ	4,5 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo, dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.
B5	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo.	Lãnh đạo phòng QLDL	01 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc dự thảo văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa đã ký nháy.
B6	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng QLDL.	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	+ Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. + Hoặc mẫu 05, 06 và Văn bản thông báo

				không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
B8	Trả kết quả cho cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx		
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx		
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx		
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx		
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ		

		 Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.17.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa  BM.QLDL.17.01.docx
	BM.QLDL.17.02	Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa  BM.QLDL.17.02.doc
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.		

5. Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa









1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.18
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	Bảo đảm duy trì các điều kiện cấp thẻ: (1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;	

	<p>(4) Hướng dẫn viên du lịch nội địa tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;</p> <p>(5) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề (đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế): đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng nước ngoài; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp. 		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo mẫu số 04 tại phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 - BM.QLDL.18.01)	x	
-	Bản sao giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp		

-	01 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm hoặc bản điện tử ảnh màu (trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến).	x		
-	Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp. Đối với thành phần hồ sơ quy định tại điểm này, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra hồ sơ, tra cứu thông tin trên các cơ sở dữ liệu. Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không khai thác được thông tin hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác thì yêu cầu công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nộp bản sao kèm bản chính để đối chiếu hoặc bản sao điện tử có chứng thực từ bản chính hoặc bản sao có chứng thực.	x		
	<p>* Lưu ý khi nộp hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trường hợp yêu cầu bản sao thì kèm theo bản gốc để đối chiếu; - Nếu nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền; - Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì quét (Scan) từ bản chính. 			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
2.6	<p>Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 			
2.7	<p>Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Trung tâm Công nghệ thông tin thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam</p>			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ hướng dẫn viên quốc tế			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch		Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3

	<p>vụ Bru chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;</p> <p>2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí. 	Cán bộ TN&TKQ và cá nhân		
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa thì nhập thông tin lên mạng quản lý hướng dẫn viên toàn quốc, hoàn thiện hồ sơ, dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa trình Lãnh đạo phòng ký nháy. - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa và trình Lãnh đạo phòng ký nháy. 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa.
B5	Xem xét và ký nháy vào văn bản đã dự thảo.	Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa hoặc dự

				thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa đã ký nháy.
B6	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng QLDL	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa đã ký duyệt.
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	+ Mẫu 05 và Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa; + Hoặc mẫu 05, 06 và văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa.
B8	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch quốc tế/thẻ HDV du lịch nội địa.
* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.				

	* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.	
3	BIỂU MẪU	
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.18.01	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.18.01.docx
	BM.QLDL.18.02	Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.18.02.doc

4	HỒ SƠ LƯU
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.
-	Hồ sơ theo mục 2.3
-	Quyết định Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch
<p>Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.</p>	






6. Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.19
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<p>Bảo đảm duy trì các điều kiện cấp thẻ:</p> <p>(1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;</p> <p>(2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;</p> <p>(3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy;</p> <p>(4) Hướng dẫn viên du lịch nội địa tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế. Hướng dẫn viên du lịch tại điểm đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức.</p> <p>(5) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề (đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế): đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng nước ngoài; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; 	

	<p>- Có một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p> <p>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<p>- Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh;</p> <p>- Qua Dịch vụ bưu chính công ích;</p> <p>- Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính;</p> <p>- Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn</p>		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo mẫu số 05 tại phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 - BM.QLDL.19.01;	x	
	01 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm hoặc bản điện tử ảnh màu (trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến).	x	
-	<p><i>Bản sao giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin ngoại ngữ trên thẻ hướng dẫn viên du lịch.</i></p> <p>Đối với thành phần hồ sơ quy định tại điểm này, Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra hồ sơ, tra cứu thông tin trên các cơ sở dữ liệu. Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không khai thác được thông tin hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác thì yêu cầu công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nộp bản sao kèm bản chính để đối chiếu hoặc bản sao điện tử có chứng thực từ bản chính hoặc bản sao có chứng thực</p>		x
	<p>* Lưu ý khi nộp hồ sơ:</p> <p>- Nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trường hợp yêu cầu bản sao thì kèm theo bản gốc để đối chiếu;</p> <p>- Nếu nộp hồ sơ qua Bưu chính công ích thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền;</p> <p>- Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì quét (Scan) từ bản chính.</p>		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		

2.5	Thời hạn giải quyết: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Trung tâm Công nghệ thông tin thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa/quốc tế; thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.			
2.10	Quy trình xử lý công việc:			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí.	Cán bộ TN&TKQ và cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo

B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QL DL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện cấp lại thẻ thì nhập thông tin lên mạng quản lý hướng dẫn viên toàn quốc, hoàn thiện hồ sơ, dự thảo Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và dự thảo Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.
B5	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng Quản lý du lịch	0,5 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch đã ký nháy.
B6	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng Quản lý du lịch	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch đã ký duyệt.
B7	Đóng dấu, phát hành văn bản và chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch; + Hoặc mẫu 05, 06 và Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

B8	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả  Mẫu 01.docx		
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx		
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx		
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx		
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx		
	Mẫu 06	Số theo dõi hồ sơ		

		 Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.19.01	Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.19.01.docx
	BM.QLDL.19.02	Quyết định Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.19.02.doc
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch	
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.		

7. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch









1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.21
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<p>(1) Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ thể thao theo quy định của pháp luật;</p> <p>(2) Có nội quy bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có nơi đón tiếp, nơi gửi đồ dùng cá nhân và phòng tắm cho khách;</p> <p>(3) Có cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ luyện tập và thi đấu; có dịch vụ cho thuê dụng cụ tập luyện, thi đấu phù hợp với từng môn thể thao;</p> <p>(4) Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ, nhân viên cứu hộ phù hợp với từng môn thể thao;</p> <p>(5) Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;</p>	



	(6) Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết; (7) Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (theo mẫu số 10 tại phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 - BM.QLDL.21.01);	x		
-	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, theo mẫu BM.QLDL.21.02.	x		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: <ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Các địa phương nơi có cơ sở kinh doanh và Hiệp hội du lịch.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành		Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06

	<p>chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;</p> <p>2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí (nếu có). 	Cán bộ TN&TKQ và tổ chức, cá nhân		và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy. - Nếu hồ sơ đủ điều kiện công nhận thì thông báo lịch thẩm định thực tế với tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan. 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; Lịch thẩm định được thông báo đến tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch liên quan
B5	Thẩm định thực tế	Tổ thẩm định thực tế, các cơ quan, Hiệp hội du lịch có liên quan; tổ	01 ngày	Mẫu 05; Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ Du lịch; Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí

		chức, cá nhân		Cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
B6	<p>Sau thẩm định thực tế:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu kết quả thẩm định thực tế cơ sở đáp ứng điều kiện theo tiêu chuẩn thì dự thảo tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở VH,TT&DL công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình Lãnh đạo phòng ký nháy; - Nếu kết quả thẩm định thực tế, cơ sở không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ điều kiện theo tiêu chuẩn công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 05; dự thảo tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch
B7	Xem xét, ký nháy vào các bản dự thảo tại bước B4 hoặc B6	Lãnh đạo phòng QL DL	01 ngày	Mẫu 05; dự thảo Tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy
B8	Ký duyệt vào kết quả thẩm định của phòng QL DL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05; Quyết định công nhận

				<p> cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</p>
B9	<p> Phát hành văn bản, chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân.</p>	<p> Văn thư</p>	<p> 0,5 ngày</p>	<p> Mẫu 05, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</p>
B10	<p> Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân</p>	<p> Cán bộ TN&TKQ; Tổ chức, cá nhân</p>	<p> Giờ hành chính</p>	<p> Mẫu 01, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</p>
<p> * Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</p> <p> * Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</p>				

3	BIỂU MẪU	
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.21.01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.21.01.docx
	BM.QLDL.21.02	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM QLDL 21.02.doc
	BM.QLDL.21.03	Biên bản thẩm định cơ sở đạt tiêu chuẩn

		 BM.QLDL.21.03.doc
	BM.QLDL.21.04	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.21.04.docx
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	
-	Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	
-	Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.		



8. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch









1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.22
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<p>(1) Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ vui chơi, giải trí theo quy định của pháp luật;</p> <p>(2) Có nội quy; có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân;</p> <p>(3) Có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí;</p> <p>(4) Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ vui chơi, giải trí;</p>	

	(5) Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo; (6) Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết. (7) Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
	- Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (<i>Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024</i>) theo mẫu BM.QLDL.22.01;	x		
	- Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, theo mẫu BM.QLDL.22.02.	x		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Các địa phương nơi có cơ sở kinh doanh và Hiệp hội du lịch.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch	Cán bộ TN&TKQ và	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01

	<p>vụ Bureau chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTTC;</p> <p>2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:</p> <p>- Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ.</p> <p>- Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí (nếu có).</p>	tổ chức, cá nhân		bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	<p>Thẩm định hồ sơ</p> <p>+ Nếu hồ sơ không đủ điều kiện công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy.</p> <p>+ Nếu hồ sơ đủ điều kiện công nhận thì thông báo lịch thẩm định thực tế với tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan.</p>	Công chức được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	<p>Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;</p> <p>Lịch thẩm định được thông báo đến tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch liên quan</p>
B5	Thẩm định thực tế	Tổ thẩm định thực tế, các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan; tổ chức, cá nhân	01 ngày	Mẫu 05; Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ Du lịch; Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

B6	<p>Sau thẩm định thực tế:</p> <p>+ Nếu kết quả thẩm định thực tế cơ sở đáp ứng điều kiện theo tiêu chuẩn thì dự thảo tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở VH,TT&DL công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình Lãnh đạo phòng ký nháy</p> <p>+ Nếu kết quả thẩm định thực tế, cơ sở không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ điều kiện theo tiêu chuẩn công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy</p>	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 05; dự thảo tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch
B7	Xem xét, ký nháy vào các bản dự thảo tại B4 hoặc B6	Lãnh đạo phòng QL DL	01 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy
B8	Ký duyệt vào kết quả thẩm định của phòng QL DL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05; Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt

				tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B9	Đóng dấu, phát hành văn bản, chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân.	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
B10	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mẫu 01.docx		
	Mẫu 02	Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mẫu 02.docx		
	Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		

		 Mẫu 03.docx
	Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mẫu 04.docx
	Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ  Mẫu 05.docx
	Mẫu 06	Sổ theo dõi hồ sơ  Mẫu 06.docx
	BM.QLDL.22.01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.22.01.docx
	BM.QLDL.22.02	Bản thuyết minh  BM.QLDL.22.02.doc
	BM.QLDL.22.03	Biên bản thẩm định cơ sở đạt tiêu chuẩn  BM.QLDL.22.03.doc
	BM.QLDL.22.04	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.22.04.docx
4	HỒ SƠ LƯU:	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế).	

-	Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế).
-	Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.	





9. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch







1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.23	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	<p>(1) Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo quy định của pháp luật;</p> <p>(2) Có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân;</p> <p>(3) Có nội quy, quy trình bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp với từng loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe;</p> <p>(4) Có nhân viên y tế, kỹ thuật viên, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe;</p> <p>(5) Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;</p> <p>(6) Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.</p> <p>(7) Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024) theo mẫu BM.QLDL.23.01;	x	

-	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo mẫu BM.QLDL.23.02	x		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Các địa phương nơi có cơ sở kinh doanh và Hiệp hội du lịch.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Buu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí (nếu có).	Cán bộ TN&TKQ và tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo

		phòng QLDL		
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ. + Nếu hồ sơ không đủ điều kiện công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy. + Nếu hồ sơ đủ điều kiện công nhận thì thông báo lịch thẩm định thực tế với tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan.	Công chức được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ kèm theo và dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; Lịch thẩm định được thông báo đến tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch liên quan.
B5	Thẩm định thực tế	Tổ thẩm định thực tế, các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan; tổ chức, cá nhân	01 ngày	Mẫu 05; Biên bản thẩm cơ sở kinh doanh dịch vụ Du lịch; Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B6	Sau thẩm định thực tế: + Nếu kết quả thẩm định thực tế cơ sở đáp ứng điều kiện theo tiêu chuẩn thì dự thảo tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở VH, TT&DL công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình Lãnh đạo phòng ký nháy + Nếu kết quả thẩm định thực tế, cơ sở không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ điều kiện theo tiêu	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 05; dự thảo tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Văn bản thông báo không

	chuẩn công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy			đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.
B7	Xem xét, ký nháy vào các bản dự thảo tại bước B4 hoặc B6	Lãnh đạo phòng QLDL	01 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy
B8	Ký duyệt vào kết quả thẩm định của phòng QLDL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05; Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B9	Đóng dấu, phát hành văn bản, chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân.	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu

				chuẩn phục vụ khách du lịch
B10	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>				
3	BIỂU MẪU			
Mẫu 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  Mau 01.docx			
Mẫu 02	Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ  Mau 02.docx			
Mẫu 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  Mau 03.docx			
Mẫu 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  Mau 04.docx			
Mẫu 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ			

		 Mau 05.docx
	Mẫu 06	Số theo dõi hồ sơ  Mau 06. docx.docx
	BM.QLDL.23.01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.23.01.docx
	BM.QLDL.23.02	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.23.02.doc
	BM.QLDL.23.03	Biên bản thẩm định cơ sở đạt tiêu chuẩn  BM.QLDL.23.03.doc
	BM.QLDL.23.04	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.23.04.docx
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	
-	Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (TH hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	

-	Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý du lịch thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.	







10. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch






1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.24	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	<p>(1) Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa theo quy định của pháp luật;</p> <p>(2) Thông tin rõ ràng về nguồn gốc và chất lượng hàng hóa;</p> <p>(3) Niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết.</p> <p>(4) Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự;</p> <p>(5) Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024) theo mẫu BM.QLDL.24.01;	x	
-	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo mẫu BM.QLDL.24.02	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		

2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Các địa phương nơi có cơ sở kinh doanh và Hiệp hội du lịch.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định công nhận cấp cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch			
2.10	Quy trình xử lý công việc:			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí (nếu có).	Cán bộ TN&TKQ và tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3

B4	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu hồ sơ không đủ điều kiện công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy. + Nếu hồ sơ đủ điều kiện công nhận thì thông báo lịch thẩm định thực tế với tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan. 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	<p>Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;</p> <p>Lịch thẩm định được thông báo đến tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch liên quan</p>
B5	Thẩm định thực tế	Tổ thẩm định thực tế, các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan; tổ chức, cá nhân	01 ngày	<p>Mẫu 05; Biên bản thẩm cơ sở kinh doanh dịch vụ Du lịch; Biên bản làm việc của Tổ thẩm định; Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</p>
B6	<p>Sau thẩm định thực tế:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu kết quả thẩm định thực tế cơ sở đáp ứng điều kiện theo tiêu chuẩn thì dự thảo tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở VH,TT&DL công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình Lãnh đạo phòng ký nháy + Nếu kết quả thẩm định thực tế, cơ sở không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ điều kiện theo tiêu chuẩn công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy 	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	<p>Mẫu 05; dự thảo tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch</p>

B7	Xem xét, ký nháy vào các bản dự thảo tại bước B4 hoặc B6	Lãnh đạo phòng QL DL	01 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy
B8	Ký duyệt vào kết quả thẩm định của phòng QL DL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05; Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B9	Làm thủ tục phát hành văn bản, chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B10	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du

				<p>lich hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</p>
	<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>			
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	<p>Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả</p>  <p>Mẫu 01.docx</p>		
	Mẫu 02	<p>Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ</p>  <p>Mẫu 02.docx</p>		
	Mẫu 03	<p>Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</p>  <p>Mẫu 03.docx</p>		
	Mẫu 04	<p>Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả</p>  <p>Mẫu 04.docx</p>		
	Mẫu 05	<p>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>  <p>Mẫu 05.docx</p>		
	Mẫu 06	<p>Sổ theo dõi hồ sơ</p>  <p>Mẫu 06.docx</p>		

	BM.QLDL.24.01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.24.01.docx
	BM.QLDL.24.02	Bản thuyết minh  BM.QLDL.24.02.doc
	BM.QLDL.24.03	Biên bản thẩm định cơ sở đạt tiêu chuẩn  BM.QLDL.24.03.doc
	BM.QLDL.24.04	Biên bản làm việc của Tổ thẩm định  BM.QLDL.24.04
	BM.QLDL.24.05	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.24.05.doc
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; Biên bản làm việc của Tổ thẩm định.	
-	Biểu chấm điểm theo Bộ tiêu chí cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.	
-	Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý Du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở VH,TT&DL và lưu trữ theo quy định.		







11. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch





1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.25	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	<p>(1) Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ ăn uống theo quy định của pháp luật;</p> <p>(2) Phòng ăn có đủ ánh sáng; có hệ thống thông gió; có bàn, ghế hoặc chỗ ngồi thuận tiện; nền nhà khô, sạch, không trơn, trượt; đồ dùng được rửa sạch và để khô; có thùng đựng rác;</p> <p>(3) Có thực đơn bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần) kèm theo hình ảnh minh họa;</p> <p>(4) Bếp thông thoáng, có khu vực sơ chế và chế biến món ăn riêng biệt; có trang thiết bị bảo quản và chế biến thực phẩm;</p> <p>(5) Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;</p> <p>(6) Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.</p> <p>(7) Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh; - Qua Dịch vụ bưu chính công ích; - Nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; - Qua Dịch vụ công quốc gia tại: https://dichvucong.gov.vn 		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
	- Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024) theo mẫu BM.QLDL.25.01;	x	
	- Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, theo mẫu BM.QLDL.25.02.	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		

2.6	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: - Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - số 02A, đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh. - Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.			
2.7	Cơ quan thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cơ quan được ủy quyền: Không. Cơ quan phối hợp: Các địa phương nơi có cơ sở kinh doanh và Hiệp hội du lịch.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	1. Tiếp nhận hồ sơ: Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/xã; hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 2. Cán bộ TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu không bổ sung hoàn thiện được thì từ chối tiếp nhận hồ sơ. - Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ và yêu cầu nộp phí, lệ phí (nếu có).	Cán bộ TN&TKQ và tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu số 01; 02; 03 (nếu có), 06 và 01 bộ hồ sơ theo mục 2.3
B2	Chuyển hồ sơ về phòng Quản lý du lịch (QLDL) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giải quyết.	Công chức TN&TKQ, Lãnh đạo phòng QLDL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo

B3	Trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo Phòng QL DL	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và hồ sơ theo mục 2.3
B4	Thẩm định hồ sơ: + Nếu hồ sơ không đủ điều kiện công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy. + Nếu hồ sơ đủ điều kiện công nhận thì thông báo lịch thẩm định thực tế theo tiêu chí với tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan.	Công chức được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	Mẫu 01, 05, hồ sơ kèm theo và Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; Lịch thẩm định được thông báo đến tổ chức, cá nhân và các cơ quan, hiệp hội du lịch liên quan
B5	Thẩm định thực tế	Tổ thẩm định thực tế, các cơ quan, hiệp hội du lịch có liên quan; tổ chức, cá nhân	01 ngày	Mẫu 05; Biên bản thẩm định; Bảng chấm điểm theo Bộ tiêu chí thẩm định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B6	Sau thẩm định thực tế: + Nếu kết quả thẩm định thực tế cơ sở đáp ứng điều kiện theo tiêu chuẩn thì dự thảo tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở VH,TT&DL công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình Lãnh đạo phòng ký nháy + Nếu kết quả thẩm định thực tế, cơ sở không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ điều kiện theo tiêu chuẩn công nhận thì dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trình lãnh đạo phòng ký nháy	Công chức được giao xử lý hồ sơ	2,5 ngày	Mẫu 05; dự thảo tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch kèm theo dự thảo Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch

B7	Xem xét, ký nháy vào các bản dự thảo tại bước B4 hoặc B6	Lãnh đạo phòng QLDL	01 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; dự thảo Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy hoặc dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã ký nháy
B8	Ký duyệt vào kết quả thẩm định của phòng QLDL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05; Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B9	Làm thủ tục phát hành văn bản, chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, cá nhân.	Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 05, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
B10	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ TN&TKQ; Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh đạt chuẩn phục vụ khách du

				<p>lich hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</p>
	<p><i>* Trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn xử lý, cơ quan giải quyết TTHC ban hành phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.</i></p> <p><i>* Trong quá trình giải quyết hồ sơ người có trách nhiệm thực hiện cần thực hiện đồng thời các thao tác tiếp nhận/chuyển/trả hồ sơ, kết quả giải quyết trên Hệ thống giải quyết TTHC với các bước trong quy trình.</i></p>			
3	BIỂU MẪU			
	Mẫu 01	<p>Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả</p>  <p>Mẫu 01.docx</p>		
	Mẫu 02	<p>Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ</p>  <p>Mẫu 02.docx</p>		
	Mẫu 03	<p>Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</p>  <p>Mẫu 03.docx</p>		
	Mẫu 04	<p>Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả</p>  <p>Mẫu 04.docx</p>		
	Mẫu 05	<p>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>  <p>Mẫu 05.docx</p>		
	Mẫu 06	<p>Sổ theo dõi hồ sơ</p>  <p>Mẫu 06.docx</p>		

	BM.QLDL.25.01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.25.01.docx
	BM.QLDL.25.02	Bản thuyết minh  BM.QLDL.25.02.doc
	BM.QLDL.25.03	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.25.03.doc
	BM.QLDL.25.04	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  BM.QLDL.25.04.docx
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Các mẫu phiếu 01; 02, 03, 04 (nếu có) và 06 lưu tại Bộ phận TN&TKQ Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Mẫu 01, 05 lưu theo hồ sơ.	
-	Hồ sơ theo mục 2.3	
-	Biên bản thẩm định cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (trường hợp hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	
-	Bảng chấm điểm theo Bộ tiêu chí thẩm định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (trường hợp hồ sơ đủ điều kiện thẩm định thực tế)	
-	Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt chuẩn phục vụ khách du lịch hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện công nhận cơ sở kinh doanh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	
Hồ sơ được lưu tại phòng Quản lý du lịch, thời gian lưu 03 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và lưu trữ theo quy định./.		