

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết 25 thủ tục hành chính theo phương án cắt giảm 50% thời gian giải quyết thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch và Ủy ban nhân dân các xã, phường

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 2904/QĐ-UBND ngày 22 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban Nhân dân thành phố Huế về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo phương án đơn giản hóa cắt giảm 50% thời gian giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch và Ủy ban nhân dân các xã, phường;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 1358/TTr-SDL ngày 10 tháng 6 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 25 quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được cắt giảm 50% thời gian giải quyết trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch và Ủy ban nhân dân các xã, phường

(Phần I. Danh mục quy trình).

Điều 2. Sở Du lịch; UBND các xã, phường có trách nhiệm thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC phần việc của đơn vị trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Huế

(Phần II. Quy trình nội bộ cụ thể).

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định:

- Quyết định số 2618/QĐ-UBND ngày 18/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố về việc Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch (chuẩn hóa);

- Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 23/01/2026 của Chủ tịch UBND thành phố về việc Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh thuộc phạm vi quản lý Sở Du lịch.

- Quyết định số 1225/QĐ-UBND ngày 13/4/2026 của Chủ tịch UBND thành phố về việc Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch và UBND cấp xã.

- Quyết định số 1882/QĐ-UBND ngày 09/6/2026 của Chủ tịch UBND thành phố về việc Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Huế.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Du lịch; Chủ tịch UBND các xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị địa phương và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục KSTTHC (Bộ Tư pháp);
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các PCVP UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Công TTĐT thành phố;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Hữu Thuỳ Giang

PHỤ LỤC
DANH MỤC 25 QUY TRÌNH NỘI BỘ, QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ GIẢI QUYẾT 25 THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG
LĨNH VỰC DU LỊCH THEO PHƯƠNG ÁN CẮT GIẢM 50% THỜI GIAN GIẢI QUYẾT THUỘC THẨM QUYỀN
GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG
(Kèm theo Quyết định số 2139/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chủ tịch UBND thành phố Huế)

PHẦN I: DANH MỤC QUY TRÌNH

STT	TÊN TTHC	MÃ SỐ TTHC
	25 TTHC đơn giản hóa thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch	
1.	Thủ tục Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	2.001628
2.	Thủ tục Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản	1.014629
3.	Thủ tục Cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.003717
4.	Thủ tục Cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện	1.003240
5.	Thủ tục Cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy	1.003275
6.	Thủ tục Điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.014144
7.	Thủ tục Gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.003002
8.	Thủ tục Chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.001837
9.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	1.001440
10.	Thủ tục Cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế	1.004605
11.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	1.004628
12.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	1.004623

13.	Thủ tục Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	1.001432
14.	Thủ tục Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	1.004614
15.	Thủ tục Công nhận điểm du lịch	1.004528
16.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004551
17.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004503
18.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.001455
19.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004580
20.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004572
21.	Thủ tục Công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1-3 sao đối với cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch)	1.004594
22.	Thủ tục Công nhận Khu du lịch	1.003490
23.	Hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực Du lịch, Xúc tiến quảng bá du lịch cộng đồng	1.0149974
24.	Hỗ trợ đầu tư phát triển Du lịch cộng đồng	1.0149973
25.	Hỗ trợ phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng, chỉnh trang cảnh quan du lịch cộng đồng	1.0149975

PHẦN II: QUY TRÌNH NỘI BỘ CỤ THỂ

1. Quy trình Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (2.001628)

- Thời hạn giải quyết: **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	34 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo Sở ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	

Tổng thời gian giải quyết TTHC		40 giờ

2. Thủ tục Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh, giải thể, phá sản (1.014629)

- Thời hạn giải quyết: **01 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	01 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	04 giờ làm việc

Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	01 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			8 giờ làm việc

3. Quy trình Cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (1.003717)

- Thời hạn giải quyết: **03 ngày làm việc hoặc 6 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
- Quy trình nội bộ cụ thể:

3.1. Quy trình 03 ngày làm việc: áp dụng trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả).	02 giờ làm việc

		- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	18 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			24 giờ làm việc

3.2. Quy trình 6 ngày làm việc: áp dụng trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định;	02 giờ làm việc

		- Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	42 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			48 giờ làm việc

4. Quy trình Cấp lại Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện (1.003240)

- Thời hạn giải quyết: **02 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
------------------	------------------------	--------------------	---------------------

Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	10 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			16 giờ làm việc

5. Quy trình Cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy (1.003275)

- Thời hạn giải quyết: **02 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định.
- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	10 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	

Tổng thời gian giải quyết TTHC	16 giờ làm việc
---------------------------------------	------------------------

6. Quy trình Điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (1.014144)

- Thời hạn giải quyết: **02 ngày làm việc hoặc 6 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
- Quy trình nội bộ cụ thể:

6.1. Quy trình 02 ngày làm việc: áp dụng trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện **không dẫn đến** Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết.	10 giờ làm việc

		- Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			16 giờ làm việc

6.2. Quy trình 06 ngày làm việc: áp dụng trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện **dẫn đến** Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>);	02 giờ làm việc

		- Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	42 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			48 giờ làm việc

7. Quy trình Gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (1.003002)

- Thời hạn giải quyết: **02 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
------------------	------------------------	--------------------	---------------------

Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	10 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			16 giờ làm việc

8. Quy trình Chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (1.001837)

- Thời hạn giải quyết: **02 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	10 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc

Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			16 giờ làm việc

9. Quy trình Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (1.001440)

- Thời hạn giải quyết: **05 ngày làm việc** kể từ ngày có kết quả kiểm tra.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	32 giờ

Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			40 giờ

10. Quy trình Cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế (1.004605)

- Thời hạn giải quyết: **2.5 ngày làm việc** kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả).	02 giờ làm việc

		- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	12 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ làm việc
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			20 giờ làm việc

11. Quy trình Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (1.004628)

- Thời hạn giải quyết: **08 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định;	02 giờ

		- Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	56 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			64 giờ

12. Quy trình Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (1.004623)

- Thời hạn giải quyết: **08 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
------------------	------------------------	--------------------	---------------------

Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	56 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			64 giờ

13. Quy trình Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (1.001432)

- Thời hạn giải quyết: **05 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	32 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ

Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			40 giờ

14. Quy trình Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (1.004614)

- Thời hạn giải quyết: **05 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết.	32 giờ

		- Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			40 giờ

15. Quy trình Công nhận điểm du lịch (1.004528)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>);	02 giờ

		- Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	70 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	04 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

16. Quy trình Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (1.004551)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến;	02 giờ

		+ Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

17. Quy trình Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (1.004503)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ

Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

18. Quy trình Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (1.001455)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết.	74 giờ

		- Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

19. Quy trình Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (1.004580)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>);	02 giờ

		- Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

20. Quy trình Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (1.004572)

- Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến;	02 giờ

		+ Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

21. Quy trình Công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1-3 sao đối với cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, biệt thự du lịch,

căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch) (1.004594)

- Thời hạn giải quyết: **15 ngày**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ cụ thể.

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	2 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	114 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	

Tổng thời gian giải quyết TTHC		120 giờ

22. Quy trình Công nhận khu du lịch cấp tỉnh (1.003490)

- Thời hạn giải quyết: **22 ngày**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (<i>trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến</i>); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu	02 giờ làm việc
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	168 giờ làm việc
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo Sở ký phê duyệt kết quả	02 giờ làm việc

Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ làm việc
Bước 5	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	Chuyển hồ sơ liên thông trình UBND thành phố trên Hệ thống một cửa điện tử (gồm bản điện tử và bản giấy)	02 giờ làm việc
Tổng thời gian giải quyết TTHC			176 giờ

23. Quy trình hỗ trợ đầu tư phát triển du lịch cộng đồng (1.0149973)

- Thời hạn giải quyết: **07 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả).	2 giờ làm việc
Bước 2	Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	- Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch nhận hồ sơ (điện tử) và phân công chuyên viên xử lý hồ sơ.	2 giờ làm việc
Bước 3	Chuyên viên Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	- Kiểm tra nội dung các thành phần hồ sơ; chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra nội dung đã đầu tư và tính toán nội dung, kinh phí đầu tư. - Tham mưu Lãnh đạo Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch báo cáo Lãnh đạo Sở Du lịch mời Sở Tài chính, UBND cấp xã và các cơ quan liên quan về tại nơi được cơ quan có thẩm quyền công nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch của cá nhân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp để	47 giờ làm việc

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		thẩm định, nghiệm thu nội dung, kinh phí đã đầu tư; lập biên bản nghiệm thu và tham mưu Tờ trình, dự thảo Quyết định hỗ trợ trình UBND thành phố phê duyệt.	
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ban hành Tờ trình và Dự thảo Quyết định hỗ trợ gửi UBND thành phố phê duyệt.	2 giờ làm việc
Bước 5	Bộ phận văn thư của Sở Du lịch	Vào sổ văn bản, đóng dấu, ký sổ, chuyển hồ sơ (gồm bản điện tử và bản giấy) cho Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch trình hồ sơ liên thông lên UBND thành phố	1 giờ làm việc
Bước 6	Chuyên viên Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	Liên thông hồ sơ lên UBND thành phố	2 giờ làm việc
Tổng thời gian giải quyết TTHC			56 giờ làm việc

24. Tên thủ tục: Hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực du lịch, xúc tiến quảng bá du lịch cộng đồng (1.0149974)

- Thời hạn giải quyết: **07 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp	2 giờ làm việc

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả).	
Bước 2	Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	- Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch nhận hồ sơ (điện tử) và phân công chuyên viên xử lý hồ sơ.	2 giờ làm việc
Bước 3	Chuyên viên Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	- Kiểm tra nội dung các thành phần hồ sơ; chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra nội dung đã đầu tư và tính toán kinh phí đầu tư. - Tham mưu Lãnh đạo Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch báo cáo Lãnh đạo Sở Du lịch mời Sở Tài chính, UBND cấp xã và các cơ quan liên quan về tại nơi được cơ quan có thẩm quyền công nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch của cá nhân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp; lập biên bản nghiệm thu và tham mưu Tờ trình, dự thảo Quyết định hỗ trợ trình UBND thành phố phê duyệt.	47 giờ làm việc
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ban hành Tờ trình và Dự thảo Quyết định hỗ trợ gửi UBND thành phố phê duyệt.	2 giờ làm việc
Bước 5	Bộ phận văn thư của Sở Du lịch	Vào sổ văn bản, đóng dấu, ký số, chuyển hồ sơ (gồm bản điện tử và bản giấy) cho Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch trình hồ sơ liên thông lên UBND thành phố	1 giờ làm việc
Bước 6	Chuyên viên Phòng Quy hoạch và Phát triển Du lịch, Sở Du lịch	Liên thông hồ sơ lên UBND thành phố	2 giờ làm việc
	Tổng thời gian giải quyết TTHC		56 giờ làm việc

25. Tên thủ tục: Hỗ trợ phát triển sản phẩm du lịch cộng đồng, chỉnh trang cảnh quan du lịch cộng đồng (1.0149975)

- Thời hạn giải quyết: **05 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử tại các phường xã:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố (trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả).	2 giờ làm việc
Bước 2	Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	- Phòng Kinh tế/ Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị nhận hồ sơ (điện tử) và phân công chuyên viên xử lý hồ sơ.	2 giờ làm việc
Bước 3	Chuyên viên Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	- Kiểm tra nội dung các thành phần hồ sơ; chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra nội dung đã đầu tư và tính toán nội dung, kinh phí đầu tư. - Tham mưu Lãnh đạo Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội báo cáo UBND cấp xã mời Sở Tài chính, Sở Du lịch và các cơ quan liên quan về tại nơi được cơ quan có thẩm quyền công nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch của cá nhân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp để thẩm định, nghiệm thu nội dung, kinh phí đã đầu tư; lập biên bản nghiệm thu và tham mưu Tờ trình, dự thảo Quyết định hỗ trợ trình UBND thành phố phê duyệt.	30 giờ làm việc
Bước 4	Ủy ban nhân dân các phường, xã	Ban hành Tờ trình và Dự thảo Quyết định hỗ trợ gửi UBND thành phố phê duyệt.	2 giờ làm việc
Bước 5	Bộ phận văn thư của Văn phòng HĐND và UBND các phường, xã	Vào sổ văn bản, đóng dấu, ký sổ, chuyển hồ sơ (gồm bản điện tử và bản giấy) cho Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, UBND các phường, xã trình hồ sơ liên thông lên UBND thành phố	2 giờ làm việc

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 6	Chuyên viên Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Liên thông hồ sơ lên UBND thành phố	2 giờ làm việc
Tổng thời gian giải quyết TTHC			40 giờ làm việc

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HUẾ