

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính 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 19/6/2015;

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

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

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

Theo đề nghị của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Văn bản số 670/SVHTTDL-VP ngày 16/6/2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục và Quy trình nội bộ 8 (tám) thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND, UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ Quyết định này xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành; thay thế các thủ tục có số thứ tự 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 18 thuộc lĩnh vực Du lịch, ban hành kèm theo Quyết định số 3062/QĐ-UBND ngày 16/9/2019 của UBND tỉnh về việc công bố

Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Giám đốc: Trung tâm Thông tin - Công báo - Tin học, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục Kiểm soát TTHC, VPCP;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- PVP Trần Tuấn Nghĩa;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Trung tâm TT-CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, PC₁.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đặng Quốc Vinh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**DANH MỤC VÀ QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN
GIẢI QUYẾT CỦA SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH HÀ TĨNH**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1931/QĐ-UBND ngày 23/6/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Tĩnh)

TT	Tên thủ tục hành chính	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
1	Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	1.500.000 đồng/giấy phép	- Luật Du lịch năm 2017. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 35/2020/TT-BTC ngày 05/5/2020 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Quy định mức thu, nộp phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội

TT	Tên thủ tục hành chính	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
					địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.
2	Cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	04 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	1.000.000 đồng/giấy phép	Như trên
3	Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	04 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	750.000 đồng/giấy phép	Như trên
4	Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	13 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	325.000 đồng/thẻ	- Luật Du lịch năm 2017. - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 35/2020/TT-BTC ngày 05/5/2020 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Quy định mức thu, nộp phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.
5	Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	13 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	325.000 đồng/thẻ	Như trên

TT	Tên thủ tục hành chính	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
6	Cấp lại Thẻ hướng dẫn viên du lịch	08 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	325.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; 100.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.	Như trên
7	Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	100.000 đồng/thẻ	Như trên
8	Cấp đổi Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	08 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	Như trên	325.000 đồng/thẻ	Như trên

PHẦN II. QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.01		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	- Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp - Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng - Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, theo mẫu BM.QLDL.01.01	x		
-	Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp		x	
-	Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành	x		
-	Bản sao có chứng thực Quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành		x	
-	Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định tại mục 2.1		x	
	<i>* Lưu ý khi nộp hồ sơ:</i> + 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 Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 07 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 Hà Tĩnh			
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: Không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân.			
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 KD 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	Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Tổ chức, cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện dự thảo Tờ trình đề nghị lãnh đạo Sở cấp giấy phép KD DV lữ hành nội địa trình lãnh đạo phòng ký duyệt kèm theo Dự thảo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa chuyển 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 Phòng QL DL được giao xử lý hồ sơ	04 ngày	Mẫu 05 và dự thảo Tờ trình đề nghị lãnh đạo Sở cấp giấy phép kinh doanh DV lữ hành nội địa kèm Dự thảo Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép

B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	01 ngày	Mẫu 05 và Tờ trình đề nghị lãnh đạo Sở cấp giấy phép KD DV lữ hành nội địa; Giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký nháy hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép đã ký nháy
B5	Ký duyệt kết quả thẩm định hồ sơ của phòng NV DL	Lãnh đạo Sở	01 ngày	Mẫu 05 và Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép đã ký duyệt
B6	Làm thủ tục 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 Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép
B7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Công chức TN&TKQ; tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, mẫu 06 và Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp giấy phép
* 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 theo mẫu 04 và chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân.				
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả		
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ		

	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ
	BM.NVDL.01.01	Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.01.01.docx
	BM.NVDL.01.02	Tờ trình đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa  BM.QLDL.01.02.docx
	BM.NVDL.01.03	Giấy phép KDDV lữ hành nội địa  BM.QLDL.01.03.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 TT 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	
-	Tờ trình đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (TH hồ sơ đủ điều kiện)	
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp Giấy phép KD lữ hành nội địa.	

Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, 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 hiện hành.

2. Cấp đổi 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:			
	Thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, theo BM.QLDL.02.01	x		
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp	x		
-	Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư trong trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều này		x	
	<i>* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.</i>			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 04 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 Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: Không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.			

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 đổi giấy phép KD DV lữ hành nội địa			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH&TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Tổ chức, cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện dự thảo Tờ trình đề nghị Lãnh đạo sở cấp đổi Giấy phép KDDV lữ hành nội địa xem xét, ký duyệt kèm dự thảo Giấy phép KD dịch vụ lữ hành nội địa chuyển 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 đổi Giấy phép KD dịch vụ lữ hành nội địa chuyển lãnh đạo phòng xem xét, ký nháy	Công chức Phòng QL&DL được giao xử lý hồ sơ	02 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Tờ trình đề nghị cấp đổi giấy phép KDDV lữ hành nội địa, dự thảo Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi giấy phép
B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL&DL	0,5 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị cấp đổi giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký duyệt kèm Dự thảo Giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký nháy hoặc Dự thảo Văn bản thông báo

				không đủ điều kiện cấp đổi giấy phép đã ký nháy
B5	Ký duyệt kết quả thẩm định hồ sơ của phòng NVDL	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05; Giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký duyệt hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi giấy phép đã ký duyệt
B6	Làm thủ tục 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 Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi giấy phép
B7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Công chức TN&TKQ; tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, mẫu 06 và Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi giấy phép
	<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 theo mẫu 04 và chuyển sang Trung tâm Phục vụ hành chính công để gửi cho tổ chức, cá nhân</i>			
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả		
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ		
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		

	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ
	BM.NVDL.02.01	Đơn đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.02.01.docx
	BM.NVDL.02.02	Tờ trình đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa  BM.QLDL.02.02.docx
	BM.NVDL.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 TT 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	
-	Tờ trình đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (TH hồ sơ đủ điều kiện)	
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.	
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, 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 hiện hành.		

3. Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.03		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC			
	Doanh nghiệp đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp bị mất hoặc bị hư hỏng			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, theo mẫu BM.QLDL.03.01	x		
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 04 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 Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: Không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.			
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 lại giấy phép KDDV lữ hành nội địa			
2.10	Quy trình xử lý công việc			

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH&TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Tổ chức, cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	Thẩm định hồ sơ: - Nếu hồ sơ đủ điều kiện dự thảo Tờ trình đề nghị Lãnh đạo Sở cấp lại Giấy phép KDDV lữ hành nội địa trình lãnh đạo phòng xem xét, ký duyệt kèm dự thảo Giấy phép KD dịch vụ lữ hành nội địa chuyển 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 lại Giấy phép KD dịch vụ lữ hành nội địa chuyển lãnh đạo phòng xem xét, ký nháy	Công chức Phòng QL&DL được giao xử lý hồ sơ	02 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Tờ trình đề nghị cấp lại giấy phép KDDV lữ hành nội địa, dự thảo Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại giấy phép
B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL&DL	0,5 ngày	Mẫu 05; Tờ trình đề nghị cấp lại giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký duyệt kèm Dự thảo Giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký nháy hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại giấy phép đã ký nháy

B5	Ký duyệt kết quả thẩm định hồ sơ của phòng NVDL	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05; Giấy phép KDDV lữ hành nội địa đã ký duyệt hoặc Dự thảo Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại giấy phép đã ký duyệt
B6	Làm thủ tục 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 Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại giấy phép
B7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Công chức TN&TKQ; tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, mẫu 06 và Giấy phép KDDV lữ hành nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại giấy phép
<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 để gửi cho tổ chức, cá nhân</i>				
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả		
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ		
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả		

	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ
	BM.QLDL.03.01	Đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.03.01.docx
	BM.QLDL.03.02	Tờ trình đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa  BM.QLDL.03.02.docx
	BM.QLDL.03.03	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa  BM.QLDL.03.03.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 TT 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	
-	Tờ trình đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (TH hồ sơ đủ điều kiện)	
-	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại Giấy phép KD lữ hành nội địa.	
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, 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 hiện hành.		

4. Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.04		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; - Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; - Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; - 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; - Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, theo mẫu BM.QLDL.04.01	x		
-	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x		
-	Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ tương ứng: - 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; - Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.		x	
-	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x		
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm..	x		
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			

2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 13 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 Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ HDV du lịch quốc tế và thẻ HDV du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV du lịch quốc tế			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH&TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư cơ quan - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	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 HDV Du lịch quốc tế chuyển lãnh đạo phòng ký nháy - Nếu hồ sơ không đủ điều kiện thì dự thảo văn bản thông báo không đủ điều	Cán bộ Phòng QL&DL được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV du lịch quốc tế

	kiện cấp thẻ HDV du lịch quốc tế chuyển lãnh đạo phòng ký nháy			
B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	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 HDV du lịch quốc tế đã ký nháy
B5	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng NV DL	Lãnh đạo Sở	0,5 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 HDV du lịch quốc tế
B6	Phát hành văn bản và: + Trường hợp đủ điều kiện: Chuyển Quyết định cấp thẻ HDV DL quốc tế ra Trung tâm Công nghệ TT, Tổng cục Du lịch để in thẻ. <i>Chuyển sang thực hiện B7</i> + Trường hợp không đủ điều kiện: Chuyển văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ sang Trung tâm PV HCC để trả cho tổ chức, cá nhân. <i>Chuyển sang thực hiện B9</i>	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 HDV du lịch quốc tế
B7	Trung tâm CNTT in thẻ và chuyển thẻ về Sở VH TT & DL	Trung tâm CNTT	07 ngày (tính cả thời gian gửi bưu điện)	Thẻ HDV du lịch quốc tế
B8	Nhận thẻ từ TT CNN và chuyển kết quả giải quyết sang TT PV HCC để trả cho cá nhân	Văn thư, công chức được giao xử lý hồ sơ	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV DL quốc tế; thẻ HDV Du lịch quốc tế

B9	Trả kết quả cho cá nhân	Công chức TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch Quốc tế; thẻ HDV Du lịch quốc tế hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV du lịch quốc tế
* 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.				
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả		
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ		
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả		
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ		
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ		
	BM.QLDL.04.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế		

		 BM.QLDL.04.01.docx
	BM.QLDL.04.02	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế  BM.QLDL.04.02.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 TT 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 HDV DL quốc tế	
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 5 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 hiện hành.		

5. Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.05		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; - Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; - Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; - 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.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, theo mẫu BM.QLDL.05.01	x		
-	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x		
-	Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ tương ứng: 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;		x	
-	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x		
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.	x		
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			

2.5	Thời hạn giải quyết: 13 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 Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ HDV nội địa và thẻ HDV du lịch nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV nội địa			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH&TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư cơ quan - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	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 HDV 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 HDV du lịch Nội địa chuyển lãnh đạo phòng ký nháy	Cán bộ Phòng QL&DL được giao xử lý hồ sơ	03 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch Nội địa hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV du lịch Nội địa

B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	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 HDV du lịch Nội địa đã ký nháy
B5	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng NV DL	Lãnh đạo Sở	0,5 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 HDV du lịch Nội địa
B6	Phát hành văn bản và: + Trường hợp đủ điều kiện: Chuyển Quyết định cấp thẻ HDV DL Nội địa ra Trung tâm Công nghệ TT, Tổng cục Du lịch để in thẻ. <i>Chuyển sang thực hiện B7</i> + Trường hợp không đủ điều kiện: Chuyển văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV du lịch Nội địa sang Trung tâm PV HCC để trả cho tổ chức, cá nhân. <i>Chuyển sang thực hiện B9</i>	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 HDV du lịch Nội địa
B7	Trung tâm CNTT in thẻ và chuyển thẻ về Sở VH TT & DL	Trung tâm CNTT	07 ngày (tính cả thời gian gửi bưu điện)	Thẻ HDV du lịch Nội địa
B8	Nhận thẻ từ TT CNN và chuyển kết quả giải quyết sang TT PV HCC để trả cho cá nhân	Văn thư, công chức được giao xử lý hồ sơ	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV DL Nội địa ; thẻ HDV Du lịch Nội địa
B9	Trả kết quả cho cá nhân	Công chức TN & TK Q; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch Nội

				địa; thẻ HDV Du lịch Nội địa hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp 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.			
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	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.05.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch Nội địa 	BM.QLDL.05.01.docx	
	BM.QLDL.05.02	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa 	BM.QLDL.05.02.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 TT 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 HDV DL Nội địa
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 5 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 hiện hành.	

6. Cấp lại Thẻ hướng dẫn viên du lịch

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.06		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	Thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại trong trường hợp bị mất, bị hư hỏng hoặc thay đổi thông tin trên thẻ. Thời hạn của thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại bằng thời hạn còn lại của thẻ đã được cấp.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
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 BM.QLDL.06.01	x		
-	Bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch.		x	
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.	x		
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
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	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: không			

2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp lại thẻ HDV nội địa/quốc tế và thẻ HDV hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư cơ quan - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	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 HDV 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 lại thẻ HDV và chuyển lãnh đạo phòng ký nháy	Cán bộ Phòng QL DL được giao xử lý hồ sơ	01 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV
B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	0,5 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV đã ký nháy.

B5	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng NVDL	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 HDV đã ký duyệt.
B6	Phát hành văn bản và: + TH đủ điều kiện: Chuyển Quyết định cấp lại thẻ HDV DL ra Trung tâm Công nghệ TT, Tổng cục Du lịch để in thẻ. <i>Chuyển sang thực hiện B7</i> + Trường hợp không đủ điều kiện: Chuyển văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV du lịch sang Trung tâm PV HCC để trả cho cá nhân. <i>Chuyển sang thực hiện B9</i>	Văn thư	0,25 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 HDV du lịch
B7	Trung tâm CNTT in thẻ và chuyển thẻ về Sở VH TT&DL	Trung tâm CNTT	05 ngày (tính cả thời gian gửi bưu điện)	Thẻ HDV du lịch
B8	Nhận thẻ từ TT CNN và chuyển kết quả giải quyết sang TT PV HCC để trả cho cá nhân	Văn thư, công chức được giao xử lý hồ sơ	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV DL; thẻ HDV Du lịch
B9	Trả kết quả cho cá nhân	Công chức TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch; thẻ HDV Du lịch hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp lại thẻ HDV du lịch
	<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>			
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			

	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ
	BM.QLDL.06.01	Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.06.01.docx
	BM.QLDL.06.02	Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.06.02.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 TT 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 HDV DL	

Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 5 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 hiện hành.

7. Cấp Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.QLDL.07		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; - Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; - Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy; - Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn du lịch cấp tỉnh tổ chức			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
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 BM.QLDL.07.01	x		
-	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x		
-	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x		
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.	x		
-	Bản sao giấy chứng nhận Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn du lịch cấp tỉnh tổ chức		x	
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 07 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 Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			
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: không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm và thẻ HDV hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH&TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư cơ quan - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,25 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	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 HDV tại điểm 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 HDV tại điểm và chuyển lãnh đạo phòng ký nháy	Cán bộ Phòng QLĐL được giao xử lý hồ sơ	01 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm

B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm đã ký nháy
B5	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng NV DL	Lãnh đạo Sở	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm đã ký duyệt
B6	Phát hành văn bản và: + Trường hợp đủ điều kiện: Chuyển Quyết định cấp lại thẻ HDV tại điểm ra Trung tâm Công nghệ TT, Tổng cục Du lịch để in thẻ. <i>Chuyển sang thực hiện B7</i> + Trường hợp không đủ điều kiện: Chuyển văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm sang Trung tâm PV HCC để trả cho tổ chức, cá nhân. <i>Chuyển sang thực hiện B9</i>	Văn thư	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm hoặc Mẫu 05, 06 và văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm
B7	Trung tâm CNTT in thẻ và chuyển thẻ về Sở VH TT & DL	Trung tâm CNTT	4,5 ngày (tính cả thời gian gửi bưu điện)	Thẻ HDV tại điểm
B8	Nhận thẻ từ TT CNN và chuyển kết quả giải quyết sang TT PV HCC để trả cho tổ chức, cá nhân	Văn thư, công chức được giao xử lý hồ sơ	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp thẻ HDV tại điểm ; thẻ HDV tại điểm
B9	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Công chức TN & TKQ; tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp lại thẻ hướng dẫn viên tại điểm; thẻ HDV tại điểm

				hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp thẻ HDV tại điểm
	* 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.			
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)			
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả		
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ		
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ		
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả		
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ		
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ		
	BM.QLDL.07.01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm  BM.QLDL.07.01.docx		
	BM.QLDL.07.02	Quyết định Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm  BM.QLDL.07.02.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 TT và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tính. 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 HDV du lịch tại điểm
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 5 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 hiện hành.	

8. 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.08		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa làm thủ tục đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch khi thẻ hết hạn sử dụng.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	- Thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Qua Bưu điện. - Qua Cổng Dịch vụ công.			
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch BM.QLDL.08.01	x		
-	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;	x		
-	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;	x		
-	02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm;	x		
-	Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp;		x	
-	Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp.	x		
	* 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; + Nếu nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công thì quét (Scan) từ bản chính; + Nếu nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì nộp bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.			
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	Địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Số 02A - Đường Nguyễn Chí Thanh - thành phố Hà Tĩnh - tỉnh Hà Tĩnh)			

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: không			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định cấp đổi thẻ HDV nội địa/quốc tế và thẻ HDV hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (Bộ phận TN&TKQ Sở VH TT&DL). Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ: + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn và yêu cầu cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Cá nhân; Công chức TN&TKQ	Giờ hành chính	Mẫu 01; 02 (nếu có), 06; Hồ sơ theo mục 2.3
B2	- Chuyển hồ sơ về Văn thư cơ quan - Văn thư chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn	Công chức TN&TKQ; Văn thư	0,5 ngày	Mẫu 01, 05 và Hồ sơ kèm theo
B3	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 đổi thẻ HDV 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 đổi thẻ HDV và chuyển lãnh đạo phòng ký nháy	Cán bộ Phòng QL DL được giao xử lý hồ sơ	01 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV
B4	Kiểm tra hồ sơ và ký nháy vào văn bản đã dự thảo	Lãnh đạo phòng QL DL	0,5 ngày	Mẫu 05 và Dự thảo Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn

				bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV đã ký nháy.
B5	Xem xét, ký duyệt văn bản trình ký của phòng NVDL	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên hoặc Văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV đã ký duyệt
B6	Phát hành văn bản và: + Trường hợp đủ điều kiện: Chuyển Quyết định cấp đổi thẻ HDV DL ra Trung tâm Công nghệ TT, Tổng cục Du lịch để in thẻ. <i>Chuyển sang thực hiện B7</i> + Trường hợp không đủ điều kiện: Chuyển văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch sang Trung tâm PV HCC để trả cho cá nhân. <i>Chuyển sang thực hiện B9</i>	Văn thư	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc Mẫu 05, 06 và văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch
B7	Trung tâm CNTT in thẻ và chuyển thẻ về Sở VHTT&DL	Trung tâm CNTT	05 ngày (tính cả thời gian gửi bưu điện)	Thẻ HDV du lịch
B8	Nhận thẻ từ TT CNN và chuyển kết quả giải quyết sang TT PV HCC để trả cho cá nhân	Văn thư, công chức được giao xử lý hồ sơ	0,25 ngày	Mẫu 05 và Quyết định cấp đổi thẻ HDV DL ; thẻ HDV Du lịch
B9	Trả kết quả cho cá nhân	Công chức TN&TKQ; cá nhân	Giờ hành chính	Mẫu 01, 06 và Quyết định cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch; thẻ HDV Du lịch hoặc văn bản thông báo không đủ điều kiện cấp đổi thẻ HDV du lịch

	* 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.	
3	BIỂU MẪU (Các biểu mẫu sử dụng trong quá trình thực hiện TTHC)	
	Mẫu 01	 Mẫu 01.docx Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
	Mẫu 02	 Mẫu 02.docx Phiếu hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ
	Mẫu 03	 Mẫu 03.docx Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
	Mẫu 04	 Mẫu 04.docx Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
	Mẫu 05	 Mẫu 05.docx Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Mẫu 06	 Mẫu 06.docx Sổ theo dõi hồ sơ
	BM.QLDL.08.01	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.08.01.docx
	BM.QLDL.08.02	Quyết định Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch  BM.QLDL.08.02.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 TT 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
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 5 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 hiện hành.	