|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG  **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** | | | | | | | | |
|  | | |  | | | |  | |
| **QUY TRÌNH** | | | | | | | | |
| **CẤP ĐỔI THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN** | | | | | | | | |
| **DU LỊCH** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | **Mã số: QTT-DL-21**  **Lần ban hành: 01**  **Ngày ban hành: / /2020** | |  |  | | |  |
|  | |  |  | | |
|  | |  |  | | |
|  | | | | | | | | |
|  | **SOÁT XÉT** | | | | | **PHÊ DUYỆT** | | |
| Họ và tên |  | | | | |  | | |
| Chữ ký |  | | | | |  | | |
| Chức vụ |  | | | | |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LÝ LỊCH SỬA ĐỔI | | | |
| Ngày tháng | Trang, dòng sửa đổi | Nội dung sửa đổi | Lần ban hành |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự các bước thực hiện để tiến hành giải quyết hồ sơ **Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch** của cá nhân có nhu cầu.

# 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho cá nhân có nhu cầu cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.

Trung tâm phục vụ Hành chính công, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, cá nhân liên quan thực hiện quy trình này.

**3. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

# - Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.9.

# 4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

**- UBND:** Ủy ban nhân dân;

- **TTHC:** Thủ tục hành chính;

**- HCC:** Hành chính công;

**- TCDL:** Tổng cục Du lịch

- **SVHTTDL:** Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

# 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.1** | **Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính** | | | | | |
|  | Bảo đảm duy trì các điều kiện cấp thẻ:  (1) Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam;  (2) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;  (3) Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất *ma túy\**;  (4) Hướng dẫn viên du lịch nội địa tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có *chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa*. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế tốt nghiệp *cao đẳng* trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng *chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế\**;  (5) Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề (đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế): đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:  - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ;  - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lêntheo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài;  - Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài;  - Có chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc B2 trở lên Khung tham chiếu trình độ ngoại ngữ chung Châu Âu, còn thời hạn hoặc được cấp trong vòng 05 năm đối với chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ không quy định thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017. | | | | | |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ** | | | **Bản chính** | | **Bản sao** |
|  | (1) Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (*Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL*)  (2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;  (3) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;  (4) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.  (5) Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp;  (6) Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp. | | | x  x  x  x  x | | x |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ** | | | | | |
|  | 01 bộ | | | | | |
| **5.4** | **Thời hạn giải quyết** | | | | | |
|  | Không quá 10 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. | | | | | |
| **5.5** | **Nơi tiếp nhận hồ sơ** | | | | | |
|  | Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh | | | | | |
| **5.6** | **Lệ phí** | | | | | |
|  | 650.000 đồng/thẻ | | | | | |
| **5.7** | **Kết quả giải quyết thủ tục hành chính** | | | | | |
|  | Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa hoặc văn bản trả lời. | | | | | |
| **5.8** | **Quy trình xử lý công việc** | | | | | |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | | **Biểu mẫu** | |
| B1 | **Nộp hồ sơ**  Cá nhân chuẩn bị bộ hồ sơ theo quy định tại mục 5.2 nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính đến Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh.  Trường hợp đến trực tiếp, tổ chức cá nhân thực hiện các bước sau:  - Lấy số ở Bảng thông tin quầy số bằng cách chọn cơ quan cần nộp hồ sơ.  - Đến quầy tương ứng, chờ đọc đến số để nộp hồ sơ và được hướng dẫn.  **Tiếp nhận và chuyển hồ sơ**  Chuyên viên tại quầy tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra hồ sơ theo quy định:  - Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;  - Nếu hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo Mẫu số 02 Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.  - Nếu hồ sơ hợp lệ, scan hồ sơ, nhập thông tin vào hệ thống một cửa điện tử, in Giấy biên nhận hồ sơ từ phần mềm cho cá nhân và hướng dẫn cá nhân nộp phí tại Phòng thu phí và trả kết quả.  + Luân chuyển hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử đến lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch - Sở VHTTDL để phân công chuyên viên xử lý.  - Hồ sơ bản cứng, in phiếu giao nhận hồ sơ từ hệ thống một cửa điện tử, làm các thủ tục bàn giao với bưu chính để chuyển hồ sơ cho Phòng nghiệp vụ xử lý hồ sơ. | Cá nhân  Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ  Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ | 0,5 ngày | | Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ  Giấy biên nhận hồ sơ | |
| B2 | **Phân công xử lý, kiểm tra, thẩm định hồ sơ**  Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Lãnh đạo Phòng Quản lý du lịch phân công chuyên viên xử lý và luân chuyển hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử.  Chuyên viên xử lý hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra sự đầy đủ và tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định:  - Nếu không đủ điều kiện, chuyên viên soạn thảo văn bản thông báo cho cá nhân nêu rõ lý do, báo cáo Lãnh đạo phòng xem xét, trình lãnh đạo Sở ký duyệt thông báo và chuyển về Trung tâm phục vụ HCC để thông báo cho cá nhân.  - Nếu hồ sơ đủ điều kiện Chuyên viên xử lý hồ sơ nhập thông tin qua hệ thống mạng, lập danh sách trình Lãnh đạo Sở ký.  - Nếu giải quyết quá hạn, soạn thảo văn bản xin lỗi cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả. | Lãnh đạo phòng  Chuyên viên xử lý hồ sơ | 0,5 ngày  0,5 ngày | | Văn bản thông báo (nếu có)  Văn bản xin lỗi (nếu có) | |
| B3 | Chuyên viên xử lý hồ sơ:  - Nếu đạt: Lập thông tin qua hệ thống mạng, lập danh sách và công văn đề nghị in thẻ trình lãnh đạo xem xét, quyết định  - Nếu không đạt: soạn thảo văn bản trình lãnh đạo xem xét, quyết định.  Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch xem xét duyệt hồ sơ do chuyên viên trình và ký tắt vào văn bản, chuyển lãnh đạo Sở | Lãnh đạo Sở VHTTDL | 01 ngày | | Công văn | |
| B4 | Lãnh đạo Sở ký duyệt danh sách và Công văn đề nghị in thẻ hoặc văn bản trả lời và chuyển văn thư đóng dấu. | Văn thư Sở VHTTDL | 0,5 ngày | |  | |
| B5 | In thẻ | TCDL | 06 ngày | |  | |
| B6 | Nhận thẻ | Sở VHTTDL | 0,5 ngày | | Thẻ | |
| B7 | **Chuyển Trung tâm phục vụ HCC để trả kết quả**  - Sau khi nhận Thẻ, chuyên viên Phòng Quản lý du lịch làm các thủ tục bàn giao Thẻ với bưu chính chuyển về Trung tâm phục vụ HCC để trả kết quả cho cá nhân.  - Sau khi nhận kết quả từ bưu chính, bộ phận trả kết quả thuộc Trung tâm phục vụ HCC nhập thông tin vào hệ thống một cửa điện tử và thông báo cá nhân đến lấy kết quả. Khi nhận kết quả, yêu cầu ký vào Giấy biên nhận hồ sơ.  Trường hợp, thời gian có kết quả sớm hơn so với thời gian hẹn trả kết quả, bộ phận trả kết quả thuộc Trung tâm phục vụ HCC có trách nhiệm thông báo cho cá nhân đến lấy kết quả sớm. | Chuyên viên xử lý hồ sơ  Chuyên viên Trung tâm HHC | 0.5 ngày | | Giấy biên nhận hồ sơ | |
| **5.9** | **Cơ sở pháp lý** | | | | | |
|  | - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.  - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.  - Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam**.** | | | | | |

# 6. BIỂU MẪU, PHỤ LỤC

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số** | **Tên biểu mẫu, phụ lục** |
|  | Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch |
| *Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL* | |

# 7. HỒ SƠ LƯU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Thành phần hồ sơ** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** |
|  | Giấy biên nhận hồ sơ | Trung tâm phục vụ HCC | 01 năm |
|  | Thông báo về việc bổ sung hồ sơ *(nếu có)* | Trung tâm phục vụ HCC |
|  | Thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết (nếu có) | Trung tâm phục vụ HCC |
|  | Văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả *(nếu có)* | Trung tâm phục vụ HCC |

**LƯU ĐỒ KÈM THEO:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước công việc** | **Nội dung công việc** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Biểu mẩu/kết quả** | **Diễn giải** |
| Bước 1.1 | Nộp hồ sơ | Cá nhân | Giờ hành chính |  | Cá nhân nộp hồ sơ |
| Bước 1.2 | Nếu hồ sơ  chưa hợp lệ,  chưa đầy đủ | Bộ phận tiếp nhận HS và trả kết quả (Trung tâm phục vụ HCC) | Giờ hành chính | Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ | Thì hướng dẫn cho cá nhân thực hiện bổ sung, chỉnh sửa |
| Nếu hồ sơ hợp lệ,  đầy đủ | Bộ phận tiếp nhận HS và trả kết quả (Trung tâm phục vụ HCC) | 0,5 ngày | Giấy biên nhận HS | Thì tiếp nhận và chuyển về phòng chuyên môn thuộc Sở VHTTDL (trên đường truyền mạng và bản giấy) |
| Bước 2 | Phân công  xử lý hồ sơ | Lãnh đạo phòng chuyên môn và chuyên viên | 01 ngày | - Văn bản thông báo (nếu có)  - Soạn công văn kèm danh sách | - Kiểm tra hồ sơ nếu không đạt thì dự thảo văn bản thông báo, trình lãnh đạo ký để trả lời cho cá nhân yêu cầu cấp thẻ.  - Kiểm tra hồ sơ nếu đạt thì nhập thông tin qua hệ thống mạng, soạn công văn và lập danh sách trình LĐ Sở ký duyệt danh sách |
| Bước 3 | Ký duyệt văn bản | Lãnh đạo Sở | 01 ngày | Thông báo hoặc Công văn | Hồ sơ do phòng chuyên môn trình lãnh đạo Sở ký thông báo (trường hợp không đủ điều kiện) hoặc Công văn kèm danh sách (trường hợp đủ điều kiện) |
| Bước 4 | Lấy số, đóng dấu  Công văn | Văn thư Sở VHTTDL | 0,5 ngày | Thông báo hoặc Công văn | Văn bản sau khi được lãnh đạo Sở ký duyệt, chuyển cho văn thư thực hiện lấy số và đóng dấu |
| Bước 5 | In thẻ hướng dẫn viên | Tổng cục Du lịch | 06 ngày | Thẻ | Công văn kèm danh sách cá nhân đề nghị được cấp thẻ chuyển cho Trung tâm Thông tin du lịch (thuộc Tổng cục Du lịch) để in thẻ |
| Bước 6 | Nhận thẻ | Phòng chuyên môn Sở VHTTDL | 0,5 ngày | Thẻ | Thẻ in xong được chuyển về Sở VHTTDL |
| Bước 7 | Chuyển kết quả về Bộ phận tiếp nhận HS và trả kết quả (Trung tâm phục vụ HCC) và lưu hồ sơ | - Chuyên viên phòng chuyên môn Sở VHTTDL  - Bộ phận tiếp nhận HS và trả kết quả | 0,5 ngày | Thẻ | Chuyển kết quả và lưu hồ sơ |

**Mẫu Đơn đề nghị cấp đổi thẻ Hướng dẫn viên du lịch**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*………, ngày.…tháng … năm ......*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**

**Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch........(\*).........**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.............

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| - Họ và tên (*chữ in hoa*): ................................................................................ | | | |
| - Ngày sinh: .........../............./.............. | | - Giới tính: Nam Nữ | |
| - Dân tộc: ............................................ | | - Tôn giáo: ..................................... | |
| - Giấy Chứng minh nhân dân/*Thẻ căn cước công dân*/Hộ chiếu số : ............. | | | |
| - Nơi cấp: ................................ | | - Ngày cấp: ..................................... | |
| - Hộ khẩu thường trú:...................................................................................... | | | |
| - Địa chỉ liên lạc: ............................................................................................ | | | |
| - Điện thoại: ........................................ | | Email: .................................... | |
| - Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch: | | | |
| + Loại: Nội địa Quốc tế Tại điểm | | | |
| + Số thẻ: ............... | - Nơi cấp: .................... | | - Ngày cấp: ...../............./..... |

- Lý do đề nghị cấp đổi thẻ: ...............................................................

................................................................................................................................

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố........ thẩm định và cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch .....(\*)....... cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ**  *(Ký và ghi rõ họ tên)* |

***Hướng dẫn ghi****:*

*(\*) Quốc tế hoặc nội địa.*