|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG  **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** | | | | | | | | |
|  | | |  | | | |  | |
| **QUY TRÌNH** | | | | | | | | |
| **CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN**  **KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | **Mã số: QTT-DL-12**  **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 Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa/hướng dẫn viên du lịch quốc tế** của cá nhân có nhu cầu.

# 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho cá nhân là hướng dẫn viên du lịch nội địa/quốc tế có nhu cầu Cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức.

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** | | | | | |
|  | Không quy định | | | | | |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ** | | | **Bản chính** | | **Bản sao** |
|  | (1) Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (*Mẫu số 13 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL*) | | | x | |  |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ** | | | | | |
|  | 01 bộ | | | | | |
| **5.4** | **Thời hạn giải quyết** | | | | | |
|  | Không quá 07 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** | | | | | |
|  | Không quy định | | | | | |
| **5.7** | **Kết quả giải quyết thủ tục hành chính** | | | | | |
|  | Giấy chứng nhận | | | | | |
| **5.8** | **Quy trình xử lý công việc** | | | | | |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | | **Biểu mẫu** | |
| B1 | **Nộp hồ sơ**  Cá nhânchuẩn 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 chocá nhânvà 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. |  | 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 chocá 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, đề xuất hướng xử lý hồ sơ.  - 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 tờ trình, soạn thảo Giấy phép 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 | Chuyên viên  Lãnh đạo Phòng | 04 ngày | | Công văn hoặc giấy phép | |
| B4 | Lãnh đạo Sở ký duyệt Tờ trình và Giấy phép hoặc văn bản trả lời và chuyển văn thư đóng dấu. | Lãnh đạo Sở | 0,5 ngày | |  | |
| B5 | Văn thư đóng dấu và chuyển Phòng QLDL | Văn thư | 0,5 ngày | |  | |
| B6 | **Chuyển Trung tâm phục vụ HCC để trả kết quả**  Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch làm các thủ tục bàn giao kết quả về Bộ phận TN& Trả KQ Trung tâm phục vụ HCC để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.  - Sau khi nhận kết quả giải quyết, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin vào hệ thống một cửa điện tử và thông báo tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả. Khi tổ chức, cá nhân 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 kết quả, Bộ phận TN& Trả KQ có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân đến lấy kết quả sớm. | Chuyên viên xử lý hồ sơ | 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. | | | | | |

# 6. BIỂU MẪU, PHỤ LỤC

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số** | **Tên biểu mẫu, phụ lục** |
|  | Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch |
| *Mẫu số 13 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL* | |

# 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) | - Kiểm tra hồ sơ nếu không đạt thì dự thảo văn bản thông báo, trình lãnh đạo ký để trả lời.  - Nếu hồ sơ đủ điều kiện Chuyên viên xử lý hồ sơ nhập thông tin qua hệ thống mạng, đề xuất hướng xử lý hồ sơ. |
| Bước 3 | Thẩm định | Chuyên viên  Lãnh đạo Phòng | 04 ngày | Tờ trình và giấy chứng nhận | Lập Tờ trình, in Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế trình lãnh đạo xem xét, quyết định |
| Bước 4 | Phê duyệt | Lãnh đạo Sở | 0,5 ngày | Giấy chứng nhận | Ký duyệt Tờ trình và ký giấy chứng nhận và chuyển văn thư đóng dấu. |
| Bước 5 | Nhận kết quả | Văn thư | 0,5 ngày | Giấy chứng nhận | Văn thư đóng dấu và chuyển Phòng Quản lý Du lịch |
| Bước 6 | 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 | Giấy chứng nhận | Chuyển kết quả và lưu hồ sơ |

**Mẫu Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch**

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

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*………, ngày.…tháng … năm ......*

**ĐĂNG KÝ THAM DỰ KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC**

**CHO 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 | | | |
| + Số thẻ: ................ | - Nơi cấp: .................... | | - Ngày cấp: ...../........./......... |

Căn cứ Thông báo số ........ ngày.... /..../..... của Sở Du lịch/Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch............., căn cứ nhu cầu công việc, tôi đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch từ ngày…/…/…đến ngày…/…/….

Tôi cam kết thực hiện đầy đủ nội quy của khóa học./.

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