

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

QUY TRÌNH

**GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THUỘC LĨNH VỰC
PHÒNG QUẢN LÝ LỮ HÀNH**

Số tài liệu	Hiệu lực từ ngày	Lần ban hành	Số trang
QT.01 - QLLH	01 / 02 / 2016	03	15

	Người viết	Người xem xét	Người kiểm tra	Người duyệt
Họ và tên	Nguyễn Tiên Trường	Trần Quý Tấn	Hồ Tấn Cường	Đình Hải
Chức danh	Chuyên viên	Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Sở phụ trách	Giám đốc Sở
Chữ ký				
Ngày ký	08 / 10 / 2015	15 / 10 / 2015	19 / 10 / 2015	01 / 02 / 2016

Tài liệu này được phân phối đến:

Ban Giám đốc Sở

Các phòng thuộc Sở

Văn phòng Sở

QUY TRÌNH

GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THUỘC PHÒNG QUẢN LÝ LỮ HÀNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 42/QĐ-SVHTTDL ngày 01 tháng 02 năm 2015 của Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự, nội dung thực hiện giải quyết các hồ sơ về cấp phép thuộc Phòng Quản lý Lữ hành, bao gồm:

1. Đề nghị Tổng cục Du lịch cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.
2. Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.
3. Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.
4. Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong các trường hợp: thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác, thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài, thay đổi địa điểm của doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi trong nước nơi doanh nghiệp thành lập.
5. Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong trường hợp giấy phép thành lập văn phòng đại diện bị mất, bị rách nát hoặc bị tiêu hủy.
6. Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.
7. Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.
8. Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.
9. Đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.
10. Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.
11. Cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Định nghĩa, từ viết tắt

- QLLH: Quản lý Lữ hành.
- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn ISO 9000.

2. Tài liệu viện dẫn

- Quy trình kiểm soát hồ sơ
- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp
- Quy trình Quản lý Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả
- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 do Quốc hội ban hành
- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có hiệu lực từ ngày 27/02/2012.

- Văn bản hợp nhất số 4699/VBHN-BVHTTDL ngày 25/12/2013 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về hợp nhất Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 và Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013) về quy định chi tiết thi hành một số điều Luật Du lịch.

- Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.

- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch

- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 12 năm 2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ Quy định về chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch.

- Thông tư số 48/2010/TT-BTC ngày 12 tháng 4 năm 2010 của Bộ Tài Chính ban hành về hướng dẫn chế độ thu, nộp và quản lý sử dụng lệ phí cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, cấp giấy phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên.

- Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20 tháng 11 năm 2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về hướng dẫn quản lý tiền ký quỹ của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế.

- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Công văn số 1370/TCDL-LH ngày 11 tháng 12 năm 2012 của Tổng cục Du lịch về hướng dẫn thẩm định hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

III. NỘI DUNG

* Sơ đồ khái quát trình tự giải quyết hồ sơ:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu	
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Sở	<pre> graph TD A([Tiếp nhận và chuyển hồ sơ]) --> B[Nhận hồ sơ] B --> C{Kiểm tra} C --> A C --> D[Xử lý hồ sơ] D --> E{Xét, duyệt} E --> D E --> F[Chuyển kết quả] F --> G([Trả kết quả cho công dân]) </pre>	Quy trình Quản lý Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:	
Cán bộ chuyên môn của Phòng Quản lý Lữ hành			
Cán bộ chuyên môn của Phòng Quản lý Lữ hành			
Cán bộ chuyên môn của Phòng Quản lý Lữ hành			
Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành Lãnh đạo Sở			
Cán bộ chuyên môn của Phòng Quản lý Lữ hành			
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			Quy trình quản lý Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

* Nhận và kiểm tra hồ sơ:

- Cán bộ chuyên môn của Phòng Quản lý Lữ hành có trách nhiệm tiếp nhận và kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ chuyển đến.

- Cán bộ chuyên môn có trách nhiệm ký nhận vào Biên nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến và lập Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ theo Quy trình Quản lý Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

* Hồ sơ bao gồm:

1. Đề nghị Tổng cục Du lịch cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

(1) Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế (Mẫu 27 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Bản sao giấy đăng ký kinh doanh;

(3) Phương án kinh doanh lữ hành (Mẫu 28 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(4) Chương trình du lịch cho khách quốc tế;

(5) Giấy tờ chứng minh thời gian hoạt động kinh doanh lữ hành của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành (theo mẫu tại Phụ lục số 4, Thông tư số 89/2008/TT-BHVHTTDL);

(6) Bản sao thẻ hướng dẫn viên và hợp đồng của hướng dẫn viên với doanh nghiệp lữ hành;

(7) Giấy chứng nhận tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế (Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20 tháng 11 năm 2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam).

2. Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam

(1) Đơn đề nghị cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (Mẫu 29 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Bản sao hợp lệ giấy đăng ký kinh doanh, điều lệ hoạt động hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương của doanh nghiệp du lịch nước ngoài được cơ quan có thẩm quyền nơi doanh nghiệp thành lập hoặc đăng ký kinh doanh xác nhận;

Các giấy tờ trên phải được dịch ra tiếng Việt và được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng thực và thực hiện việc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.

3. Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.

(1) Đơn đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (Mẫu 30 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Bản gốc giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã được cấp.

4. Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong các trường hợp: thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác, thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài, thay đổi địa điểm của

doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi nước nơi doanh nghiệp thành lập

(1) Đơn đề nghị cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (Mẫu 30 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương của doanh nghiệp du lịch nước ngoài được cơ quan có thẩm quyền nơi doanh nghiệp thành lập hoặc đăng ký kinh doanh xác nhận.

(3) Bản gốc giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã được cấp.

Các giấy tờ tại mục 1 và 2 nêu trên phải dịch ra tiếng Việt và được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng thực và thực hiện việc hợp pháp hoá lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.

5. Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong trường hợp giấy phép thành lập văn phòng đại diện bị mất, bị rách nát hoặc bị tiêu hủy.

(1) Đơn đề nghị cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (Mẫu 30 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011).

6. Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.

(1) Đơn đề nghị gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (Mẫu 30 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Bản gốc giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã được cấp.

7. Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế:

(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên (Mẫu 31 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;

(3) Bản sao một trong các giấy tờ sau:

+ Bằng cử nhân chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;

+ Bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành khác trở lên và thẻ hướng dẫn viên nội địa;

+ Bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 1 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Bằng đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học xã hội và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 2 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Bằng đại học trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 3 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

+ Bằng tốt nghiệp đại học trở lên không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch cấp cho những người có kinh nghiệm và kiến thức về hướng dẫn du lịch nhưng không có điều kiện tham dự các khoá bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, đã tham dự kỳ kiểm tra và đạt yêu cầu về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền tổ chức;

(4) Bản sao một trong các giấy tờ sau:

+ Bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành ngoại ngữ trở lên;

+ Bằng tốt nghiệp đại học ở nước ngoài trở lên;

+ Chứng chỉ tiếng Anh TOEFL 500 điểm hoặc IELTS 5.5 điểm hoặc TOEIC 650 điểm trở lên, hoặc chứng chỉ tương đương đối với các ngoại ngữ khác;

+ Chứng nhận đã qua kỳ kiểm tra trình độ ngoại ngữ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

(5) Giấy khám sức khỏe do cơ sở y tế có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 3 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

(6) 02 ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá 03 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

(Tài liệu gửi kèm hồ sơ là bản sao (khi nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp đơn mang bản chính để đối chiếu) hoặc bản sao công chứng hoặc chứng thực (khi nộp hồ sơ qua đường bưu điện). Trong trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài hoặc tài liệu bằng tiếng nước ngoài thì phải được công chứng hoặc chứng thực).

8. Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa:

(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên (Mẫu 31 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;

(3) Bản sao một trong các giấy tờ sau:

+ Bằng tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;

+ Bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 01 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Bằng tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng ngành du lịch không phải chuyên ngành hướng dẫn du lịch hoặc bằng đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học

xã hội và nhân văn và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 02 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Bằng tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng chuyên ngành khác không phải ngành hướng dẫn du lịch hoặc bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa 03 tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

+ Bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch cấp cho những người có kinh nghiệm và kiến thức về hướng dẫn du lịch nhưng không có điều kiện tham dự các khoá bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, đã tham dự kỳ kiểm tra và đạt yêu cầu về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền tổ chức;

(4) Giấy khám sức khỏe do cơ sở y tế có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 03 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

(5) 02 ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá 03 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

(Tài liệu gửi kèm hồ sơ là bản sao (khi nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp đơn mang bản chính để đối chiếu) hoặc bản sao công chứng hoặc chứng thực (khi nộp hồ sơ qua đường bưu điện). Trong trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài hoặc tài liệu bằng tiếng nước ngoài thì phải được công chứng hoặc chứng thực).

9. Đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch:

(1) Đơn đề nghị đổi thẻ hướng dẫn viên (Mẫu 31 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Giấy chứng nhận đã qua lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ cho hướng dẫn viên do cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền cấp;

(3) Bản sao thẻ hướng dẫn viên cũ.

(Tài liệu gửi kèm hồ sơ là bản sao (khi nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp đơn mang bản chính để đối chiếu) hoặc bản sao công chứng hoặc chứng thực (khi nộp hồ sơ qua đường bưu điện). Trong trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài hoặc tài liệu bằng tiếng nước ngoài thì phải được công chứng hoặc chứng thực).

10. Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch:

(1) Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên (Mẫu 31 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011);

(2) Giấy xác nhận bị mất thẻ hoặc thẻ bị hư hỏng;

(3) Hai ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá ba tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

(Tài liệu gửi kèm hồ sơ là bản sao (khi nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp đơn mang bản chính để đối chiếu) hoặc bản sao công chứng hoặc chứng thực (khi

nộp hồ sơ qua đường bưu điện). Trong trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài hoặc tài liệu bằng tiếng nước ngoài thì phải được công chứng hoặc chứng thực).

11. Cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch:

(1) Giấy chứng nhận đã hoàn thành khóa tập huấn nghiệp vụ thuyết minh viên do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với khu, điểm du lịch tổ chức được hướng dẫn tại Điều c, Khoản 6, Mục III của Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008.

(2) 02 ảnh thẻ 3 x4 chụp không quá ba tháng.

(3) Giấy chứng nhận sức khỏe không quá ba tháng.

(4) Sơ yếu lý lịch.

(5) Giấy cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của khu, điểm du lịch và của ngành du lịch được hướng dẫn tại Điều b, Khoản 6, Mục III của Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008.

IV. THỜI GIAN XỬ LÝ; XÉT, DUYỆT, LƯU HỒ SƠ; CHUYỂN TRẢ KẾT QUẢ

1. Thời gian xử lý hồ sơ đối với các thủ tục.

Stt	Tên thủ tục	Thời gian giải quyết				
		Một cửa	Chuyên viên	Lãnh đạo Phòng	Lãnh đạo Sở	Tổng ngày
1	Thủ tục đề nghị Tổng cục Du lịch cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.	01	06	02	01	10
2	Thủ tục Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	01	02	01	01	05
3	Thủ tục Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	01	02	01	01	05
4	Thủ tục Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong các trường hợp: thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác, thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài,	01	06	02	01	10

	thay đổi địa điểm của doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi trong nước nơi doanh nghiệp thành lập.					
5	Thủ tục Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong trường hợp giấy phép thành lập văn phòng đại diện bị mất, bị rách nát hoặc bị tiêu hủy.	01	02	01	01	05
6	Thủ tục Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	01	06	02	01	10
7	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.	01	09	02	01	13
8	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.	01	08	02	01	12
9	Thủ tục Đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.	0.5	07	1.5	01	10
10	Thủ tục Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.	0.5	07	1.5	01	10
11	Thủ tục Cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.	0.5	06	1.5	01	09

2. Xét, duyệt hồ sơ và trả kết quả:

Stt	Tên thủ tục	Xét, duyệt và lưu
1	Thủ tục đề nghị Tổng cục Du lịch cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.	Cán bộ phụ trách tham mưu văn bản cho lãnh đạo Sở ký trình Tổng cục Du lịch xem xét cấp giấy phép (trường hợp chưa đủ điều kiện thì có văn bản trả lời nêu rõ lý do). Sau khi Tổng cục Du lịch cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, cán bộ phụ trách có trách nhiệm cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi danh sách đơn vị kinh doanh lữ hành theo Mẫu QT.01-QLLH*M.01 .
2	Thủ tục Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	Cán bộ phụ trách tham mưu lãnh đạo Sở xem xét, ra văn bản cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam theo Mẫu QT.01-QLLH*M.02 và cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi danh sách đơn vị kinh được cấp giấy phép văn phòng đại diện theo Mẫu QT.01-QLLH*M.03 và chuyển xuống Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giao trả kết quả cho công dân. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện cấp thì thông báo bằng văn bản, chuyển Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển cho tổ chức, công dân.
3	Thủ tục Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	
4	Thủ tục Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong các trường hợp: thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của	

	doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác, thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài, thay đổi địa điểm của doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi trong nước nơi doanh nghiệp thành lập.	
5	Thủ tục Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong trường hợp giấy phép thành lập văn phòng đại diện bị mất, bị rách nát hoặc bị tiêu hủy.	
6	Thủ tục Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.	
7	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.	Cán bộ phụ trách tham mưu lãnh đạo Sở xem xét, ra quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên theo mẫu QT.01-QLLH*M.04 và cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi danh sách hướng dẫn viên theo mẫu QT.01-QLLH*M.05 và chuyển xuống Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giao trả kết quả cho công dân. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện cấp thẻ thì thông báo bằng văn bản, chuyển Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển cho công dân nêu lý do chưa đủ điều kiện cấp thẻ.
8	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.	
9	Thủ tục Đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.	
10	Thủ tục Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.	
11	Thủ tục Cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.	

3. Xử lý sản phẩm không phù hợp: Trong quá trình thực hiện công việc, nếu có bất kỳ văn bản hoặc công văn không phù hợp thì phải xử lý theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp.

V. HỒ SƠ CÔNG VIỆC

Stt	Hồ sơ cấp phép	Bộ phận quản lý	Thời gian lưu
1	Đề nghị Tổng cục Du lịch cấp Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế	P. QLLH	05 năm
2	Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt	P. QLLH	05 năm

	Nam		
3	Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam	P. QLLH	Không vượt quá thời gian lưu đối với giấy phép cấp lần đầu
4	Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong các trường hợp: thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác, thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài, thay đổi địa điểm của doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi nước nơi doanh nghiệp thành lập	P. QLLH	Không vượt quá thời gian lưu đối với giấy phép cấp lần đầu
5	Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam trong trường hợp giấy phép thành lập văn phòng đại diện bị mất, bị rách nát hoặc bị tiêu hủy	P. QLLH	Không vượt quá thời gian đã cấp giấy phép lần đầu
6	Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam	P. QLLH	05 năm
7	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	P. QLLH	03 năm
8	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	P. QLLH	03 năm
9	Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	P. QLLH	03 năm
10	Đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch	P. QLLH	03 năm
11	Cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch	P. QLLH	03 năm

VI. PHỤ LỤC CÁC BIÊN MẪU

1. Danh sách theo dõi các đơn vị kinh doanh lữ hành theo mẫu QT.01-QLLH*M.01
2. Mẫu Giấy phép thành lập văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam theo mẫu QT.01-QLLH*M.02
3. Danh sách theo dõi văn phòng đại diện theo mẫu QT.01-QLLH*M.03
4. Mẫu Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu QT.01-QLLH*M.04
5. Danh sách theo dõi hướng dẫn viên theo mẫu QT.01-QLLH*M.05


GIÁM ĐỐC
Đinh Hải


PHỤ LỤC CÁC BIỂU MẪU

1. Danh sách theo dõi các đơn vị kinh doanh lữ hành theo mẫu QT.01-QLLH*M.01

Stt	Đơn vị	Email	Điện thoại	Tên giám đốc	Người điều hành	Năm cấp	Số lao động	Tên HDV	Phạm vi KDLH
1									
2									
3									

2. Mẫu Giấy phép thành lập văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam theo mẫu QT.01-QLLH*M.02

1. Trang bìa¹

<p>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH/THÀNH PHỐ... SỞ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH</p>  <p>GIẤY PHÉP THÀNH LẬP VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI TẠI VIỆT NAM Licence for representative office</p> <p>Số : VP-00-0000</p>

2. Trang thứ nhất²

¹ Bìa cứng, kích thước khổ A3 gấp đôi, nền màu đỏ, chữ và quốc huy vàng

GIẤY PHÉP
THÀNH LẬP VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN
DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI TẠI VIỆT NAM

Số:.....

Cấp lần đầu: ngày ...tháng ... năm...
Cấp lại lần thứ...: ngày ...tháng ...năm...
Sửa đổi, bổ sung lần thứ...: ngày ...tháng ...năm...
Gia hạn lần thứ...: ngày ...tháng ...năm...

1. Tên doanh nghiệp du lịch nước ngoài(ghi bằng chữ in hoa theo tên doanh nghiệp trong giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh).....
- Nơi đăng ký thành lập/đăng ký kinh doanh:
- Địa chỉ trụ sở chính:
- Lĩnh vực hoạt động chính:
được thành lập văn phòng đại diện tại (tỉnh/ thành phố)

2. Tên văn phòng đại diện

- Tên văn phòng đại diện: (ghi bằng chữ in hoa, đậm theo tên văn phòng đại diện trong đơn đề nghị)
.....
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: (ghi bằng chữ in hoa theo tên giao dịch bằng tiếng Anh trong đơn đề nghị)
- Tên viết tắt: (nếu có)

3. Địa chỉ trụ sở văn phòng đại diện

(Ghi địa điểm đặt văn phòng đại diện theo đơn đề nghị)

4. Người đứng đầu văn phòng đại diện

Họ và tên: (ghi bằng chữ in hoa) Giới tính:.....
Quốc tịch:
Hộ chiếu/Giấy chứng minh nhân dân số:
Do:.....cấp ngày ... tháng..... năm..... tại.....

5. Nội dung hoạt động của văn phòng đại diện (ghi cụ thể trên cơ sở đề nghị của doanh nghiệp du lịch nước ngoài và phù hợp với các Điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, Luật Du lịch, Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 và các quy định pháp luật có liên quan).

a.
b.

6. Thời hạn hiệu lực của giấy phép

Giấy phép này có hiệu lực từ ngày.....tháng.....năm.....đến hết ngày ... tháng ... năm.....

7. Giấy phép này được lập thành 02 (hai) bản gốc: 01 (một) bản cấp cho: (tên doanh nghiệp du lịch nước ngoài theo đơn đề nghị); 01 (một) bản lưu tại Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch) tỉnh/thành phố...../.

GIÁM ĐỐC

3. Danh sách theo dõi văn phòng đại diện theo mẫu QT.01-QLLH*M.03

Stt	Đơn vị	Email	Điện thoại	Tên giám đốc	Năm cấp	Số lao động
1						
2						

4. Mẫu Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu QT.01-QLLH*M.04

UBND TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

Số: /QĐ - SVHTTDL *Quảng Nam, ngày tháng 11 năm 2014*

QUYẾT ĐỊNH **Về việc cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch**

Căn cứ Quyết định số 27/2008/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2008 của UBND tỉnh Quảng Nam về ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14 tháng 6 năm 2005 của Quốc Hội Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính Phủ về Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 12 năm 2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;

Xét đề nghị của Phó Trưởng phòng phụ trách Phòng Quản lý Lữ hành,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa cho 01 cá nhân đủ điều kiện theo quy định của Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thi hành luật, cụ thể:

Stt	Họ và tên	Số thẻ	Số CMND	Loại thẻ/ Ngoại ngữ	Ghi chú
-----	-----------	--------	---------	---------------------	---------

Điều 2. Phó Trưởng phòng phụ trách Phòng Quản lý Lữ hành, thủ trưởng các phòng, đơn vị liên quan và cá nhân có tên tại Điều 1 căn cứ Quyết định thi hành.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như trên Điều 2;
- Tổng cục Du lịch (b/c);
- Trung tâm Thông tin Du lịch Việt Nam (t/h);
- Giám đốc Sở (b/c);
- Lưu: VT, QLLH (Trưởng).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

5. Danh sách theo dõi hướng dẫn viên theo mẫu QT.01-QLLH*M.05

Stt	Họ và tên	Ngày sinh	Số thẻ	Ngày cấp thẻ	Trạng thái	Kích hoạt	Ghi chú
1							
2							
3							