

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Huế

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HUẾ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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

Căn cứ Quyết định số 1734/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế về công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Huế;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 1287/TTr-SDL ngày 04 tháng 6 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này danh mục 11 quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch. (Phần I. Danh mục quy trình)

Điều 2. Sở Du lịch, UBND các xã, phường có trách nhiệm thiết lập quy trình điện tử giải quyết các TTHC này trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. (Phần II. Nội dung quy trình nội bộ)

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Thay thế các quy trình nội bộ số thứ tự từ 01 đến số 11 và số 16, 18 đến

số 22 Phụ lục kèm theo Quyết định số 2618/QĐ-UBND ngày 18/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố về phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch (chuẩn hóa).

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

Nơi nhận:

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

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Hữu Thùy Giang

**QUY TRÌNH NỘI BỘ, QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH THÀNH PHỐ HUẾ**
(Kèm theo Quyết định số 1882/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2026 của Chủ tịch UBND thành phố Huế)

Phần I. DANH MỤC QUY TRÌNH

STT	TÊN TTHC	MÃ SỐ TTHC	Quyết định công bố danh mục TTHC
1.	Thủ tục Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	2.001628	Quyết định số 1734/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế về công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Huế
2.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	1.001440	
3.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	1.004628	
4.	Thủ tục Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	1.004623	
5.	Thủ tục Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	1.001432	
6.	Thủ tục Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	1.004614	
7.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004551	
8.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004503	
9.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.001455	
10.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004580	
11.	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004572	

Phần II. NỘI DUNG QUY TRÌNH CỤ THỂ

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

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

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

	- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	
Tổng thời gian giải quyết TTHC		40 giờ

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

- Thời hạn giải quyết: **08 ngày làm việc** kể từ ngày có kết quả kiểm tra.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

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

		Ký phê duyệt kết quả TTHC.	
Bước 5	- Bộ phận TN&TKQ cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			64 giờ

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

- Thời hạn giải quyết: **08 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

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

		trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	- Bộ phận TN&TKQ cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			64 giờ

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

- Thời hạn giải quyết: **08 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (Giờ làm việc)
Bước 1	- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	- Hướng dẫn các tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp/trực tuyến; + Cung cấp thông tin, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC; + Ưu tiên hỗ trợ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả cho tổ chức/cá nhân theo quy định; - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.	02 giờ
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ	56 giờ

		sung...)	
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	04 giờ
Bước 5	- Bộ phận TN&TKQ cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			64 giờ

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

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

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

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

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

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

- Quy trình nội bộ cụ thể:

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

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

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

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

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

Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	- Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...)	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	- Bộ phận TN&TKQ cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.	- Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ

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

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

- Quy trình nội bộ cụ thể:

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

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

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

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

- Quy trình nội bộ cụ thể:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> - Số hóa, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến); - Chuyển hồ sơ trên Hệ thống và bàn giao hồ sơ giấy cho dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu về hình thức, địa điểm trả kết quả). - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. 	
Bước 2	Chuyên viên Phòng Quản lý Du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo kết quả giải quyết. - Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng dẫn, nêu rõ lý do, nội dung bổ sung...) 	74 giờ
Bước 3	Lãnh đạo Phòng Quản lý Du lịch	Thẩm định, xem xét, xác nhận dự thảo kết quả giải quyết trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký phê duyệt kết quả	02 giờ
Bước 4	Lãnh đạo Sở Du lịch	Ký phê duyệt kết quả TTHC.	02 giờ
Bước 5	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận TN&TKQ cấp xã/Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận trên phần mềm một cửa; - Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân/ tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có). 	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			80 giờ