

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: 6698/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 29 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình lựa chọn cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Hà Nội

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư; định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030”;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số

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

Căn cứ Quyết định số 4239/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc phê duyệt danh mục các thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu triển khai tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thành phố năm 2023 và các năm tiếp theo;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 61/TTr-SDL ngày 23 tháng 12 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này phương án tái cấu trúc 19 quy trình giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực du lịch được lựa chọn xây dựng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Hà Nội.

(Chi tiết tại các phụ lục kèm theo)

Điều 2. Giao Sở Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, căn cứ Quyết định này xây dựng quy trình điện tử để phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Thành phố, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định.

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

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc các Sở, ngành: Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Công an Thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Hồng Sơn

Phụ lục 01**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC DU LỊCH ĐƯỢC
TÁI CẤU TRÚC QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC
TUYẾN TOÀN TRÌNH, MỘT PHẦN TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
TÍCH HỢP TRÊN CÔNG QUỐC GIA THUỘC THẨM QUYỀN
GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH HÀ NỘI NĂM 2023**

*(Kèm theo Quyết định số 6698/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)*

TT	Tên quy trình	Ký hiệu
I.	LĨNH VỰC LỮ HÀNH (DVCTT toàn trình)	
1	Thủ tục cấp phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	QT-01.2023
2	Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa	QT-02.2023
3	Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa	QT-03.2023
4	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể	QT-04.2023
5	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản	QT-05.2023
6	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của Văn phòng đại diện	QT-06.2023
7	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy	QT-07.2023

TT	Tên quy trình	Ký hiệu
8	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	QT-08.2023
9	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-09.2023
10	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	QT-10.2023
11	Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	QT-11.2023
12	Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	QT-12.2023
II.	LĨNH VỰC LƯU TRÚ (DVCTT toàn trình)	
13	Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch	QT-13.2023
14	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-14.2023
15	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-15.2023
16	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-16.2023
17	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	QT-17.2023
II	LĨNH VỰC QUY HOẠCH (DVCTT một phần)	
18	Thủ tục công nhận điểm du lịch	QT-18.2023
19	Thủ tục công nhận khu du lịch cấp thành phố	QT-19.2023

Phụ lục 2

NỘI DUNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC DU LỊCH ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TOÀN TRÌNH,
MỘT PHẦN TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TÍCH HỢP TRÊN CÔNG QUỐC GIA
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH HÀ NỘI NĂM 2023

(Kèm theo Quyết định số 6698/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

I. DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TOÀN TRÌNH:

1. Quy trình Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-01.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): Dịch vụ công trực tuyến; + (2): Nộp hồ sơ tại Sở/ngành; + (3): Sở Du lịch; + (4): Lĩnh vực “Lữ hành”; + (5): Thủ tục “Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh điện tử.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 1.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 3.000.000đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Sổ theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới.	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý lữ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý lữ hành và in giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.	7,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, dự thảo giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

Phụ lục 1.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

- 1. Bản chính Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo Mẫu Phụ lục II Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL);
- 2. Bản chính Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- 3. Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau:
 - + Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;
 - + 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;
 - + Văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều 31 của Luật Du lịch.

Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 1.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*chữ in hoa*):
Tên giao dịch (*chữ in hoa*):
Tên viết tắt (*chữ in hoa*):
2. Địa chỉ trụ sở chính:
Điện thoại: - Fax:
Website: - Email:
3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:
..... Giới tính:
Chức danh:
Sinh ngày:/...../..... Dân tộc: Quốc tịch:
Giấy Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu số:
Cấp ngày:/...../..... Nơi cấp:
Email: Điện thoại:
Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:
Chỗ ở hiện tại:
4. Tên, địa chỉ chi nhánh (*nếu có*):
5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (*nếu có*):
.....
6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư số
..... cấp ngày/...../..... Nơi cấp:
7. Tài khoản ký quỹ số tại ngân hàng
Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị (2) cấp giấy phép
kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.
Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung
hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

2. Quy trình Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-02.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sơ Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục “Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”</i>.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 2.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.500.000 đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nếu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu);	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ; - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 3. Xử lý hồ sơ		- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý lữ hành.				
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý lữ hành và soạn thảo giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.	2,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. - Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ HDV.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, Giấy phép kinh doanh.

Phụ lục 2.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

- Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;
- Thành phần hồ sơ nộp:
- Bản chính Đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo Mẫu Phụ lục II Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL);
- Số lượng: 01 bộ.

Phụ lục 2.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP LẠI GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):
 - Tên giao dịch (chữ in hoa):
 - Tên viết tắt (chữ in hoa):
 2. Địa chỉ trụ sở chính:
 - Điện thoại:- Fax:
 - Website:- Email:
 3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:
 - Giới tính:
 - Chức danh:
 - Sinh ngày:/...../..... Dân tộc: Quốc tịch:
 - Giấy Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu số:
 - cấp ngày:/...../..... Nơi cấp:
 - Email: Điện thoại:
 - Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:
 - Chỗ ở hiện tại:
 4. Tên, địa chỉ chi nhánh (nếu có):
 5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (nếu có):
 6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư số:
 - cấp ngày/...../..... nơi cấp:
 7. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số: do:
 - cấp ngày/...../.....
 8. Tài khoản ký quỹ số tại ngân hàng:
 9. Lý do đề nghị cấp lại giấy phép:
- Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.
- Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

3. Quy trình thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (QT-03.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục “Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”</i>.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 3.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 2.000.000 đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới.	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	-Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	- Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyên hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lưu hành nội địa; nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý lưu hành và Soạn thảo giấy phép kinh doanh dịch vụ lưu hành nội địa.	2,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lưu hành nội địa, dự thảo giấy phép kinh doanh dịch vụ lưu hành nội địa.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và Giấy phép.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, giấy phép.	

Phụ lục 3.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:
Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;
Thành phần hồ sơ nộp:
1. Bản chính Đơn đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo Mẫu Phụ lục II Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL);
2. Bản chính Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp;
3. Bản sao chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;
Số lượng: 01 bộ.

Phụ lục 3.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**TÊN DOANH NGHIỆP****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ**CẤP ĐỔI GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*chữ in hoa*):
- Tên giao dịch (*chữ in hoa*):
- Tên viết tắt (*chữ in hoa*):
2. Địa chỉ trụ sở chính:
- Điện thoại: - Fax:
- Website: - Email:
3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
- Giới tính: Chức danh:
- Sinh ngày:/...../..... Dân tộc: Quốc tịch:
- Giấy Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu số:
- cấp ngày:/...../..... Nơi cấp:
- Email: Điện thoại:
- Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:
- Chỗ ở hiện tại:
4. Tên, địa chỉ chi nhánh (*nếu có*):
5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (*nếu có*):
6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư số cấp ngày/...../..... nơi cấp:
7. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số do Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp ngày tháng năm
8. Tài khoản ký quỹ số tại ngân hàng
9. Lý do đề nghị cấp đổi giấy phép:
- Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.
- Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

4. Quy trình Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể (QT-04.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục</i> “Thủ tục thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 4.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành (theo Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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; 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này không thu phí.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu);	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới.	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý lữ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định thu hồi.	2,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ HDV.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định.

Phụ lục 4.1: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

- Bản chính Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo Mẫu 06 Phụ lục II Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL);
- Bản chính Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp;
- Bản chính Quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại các Điểm a, b và c Khoản 1 Điều 201 Luật Doanh nghiệp; Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Quyết định giải thể của Tòa án trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại điểm d Khoản 1 Điều 201 Luật Doanh nghiệp.

Số lượng: 01 bộ.

Phụ lục 4.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC.**TÊN DOANH NGHIỆP****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/.....

....., ngày tháng năm

**THÔNG BÁO
CHẤM DỨT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*chữ in hoa*):
 - Tên giao dịch (*chữ in hoa*):
 - Tên viết tắt (*chữ in hoa*):
 2. Địa chỉ trụ sở chính:
 - Điện thoại: Fax:
 3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:
 - Giới tính: Chức danh:
 4. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số:
 - do Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp ngày tháng năm
 5. Lý do chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành:
 6. Doanh nghiệp cam kết đã hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với khách du lịch, các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và xin chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung Thông báo này.
- Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội ban hành Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành và có công văn gửi Ngân hàng(3)..... để doanh nghiệp được giải tỏa tiền ký quỹ./.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP***(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

5. Quy trình thủ tục Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản (QT-05.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục</i> “Thủ tục thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 5.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành (theo Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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 chỉ nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này không thu phí.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nếu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bằng lệnh chuyển)	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bản giao cho phòng Quản lý litter hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ. Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định thu hồi.	0,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018. - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định thu hồi.
	Công chức thụ lý hồ sơ		2,5 ngày			
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ HDV.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có).	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân). 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục hành thành hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lễ hành nội địa”.				

Phụ lục 5.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

- Bản chính Quyết định của Tòa án về việc mở thủ tục phá sản;
 - Bản chính Giấy phép kinh doanh dịch vụ lễ hành nội địa đã được cấp.
- Số lượng: 01 bộ.

Phụ lục 5.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC.**TÊN DOANH NGHIỆP****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/.....

....., ngày tháng năm

**THÔNG BÁO
CHẤM DỨT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*chữ in hoa*):

.....

Tên giao dịch (*chữ in hoa*):Tên viết tắt (*chữ in hoa*):

2. Địa chỉ trụ sở chính:

.....

Điện thoại: Fax:

3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Giới tính: Chức danh:

4. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số:

do Sở Du lịch thành phố Hà Nội, cấp ngày tháng năm

5. Lý do chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành:

6. Doanh nghiệp cam kết đã hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với khách du lịch, các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và xin chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung Thông báo này.

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị (2)
ban hành Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành và có công văn gửi Ngân hàng(3)..... để doanh nghiệp được giải tỏa tiền ký quỹ./.**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP***(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

6. Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1.Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2.Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3.Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): Dịch vụ công trực tuyến; + (2): Nộp hồ sơ tại SỞ/ngành; + (3): SỞ Du lịch; + (4): Lãnh vực “Lữ hành”; + (5): “Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 6.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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 lưu hành quốc tế; Giấy phép kinh doanh dịch vụ lưu 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 650.000 đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thẻ hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển)	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		2.3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý Lễ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; scan ảnh, nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.	12,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ HDV.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có).	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, thẻ HDV.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân). 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế”.				

Phụ lục 6.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

- 1. Bản chính Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (theo Mẫu Phụ lục II Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL);
- 2. Bản chính Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;
- 3. Bản chính 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. Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;
- 5. Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau :
 - + Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ;
 - + Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài;
 - + Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo;
 - + Chứng chỉ ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc có chứng chỉ ngoại ngữ đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- 6. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.

Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 6.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại:
- Email:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội
thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế cho tôi.

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

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

7. Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): “Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 7.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 650.000 đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Sổ theo dõi điện tử theo mẫu);	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 3. Xử lý hồ sơ		- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý Lữ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phản công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; scan ảnh, nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.	12,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ HDV.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cấp nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có); <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc quyết định, thẻ HDV.

Phụ lục 7.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

1. Bản chính Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (theo Mẫu Phụ lục II Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL);

2. Bản chính Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

3. Bản chính 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. Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa;

5. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.

Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 7.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ
Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: - Email:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội
thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa cho tôi.

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

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

8. Quy trình thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục “Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm”</i>.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 8.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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 chỉ nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí: 200.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý Lễ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp kiểm tra nghiệp vụ của hướng dẫn viên không đạt yêu cầu: Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn viên đạt yêu cầu: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; scan ảnh, nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.	7,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ hướng dẫn viên.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có).	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, thẻ hướng dẫn viên.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân) 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm và thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm”.				

Phụ lục 8.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.
Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân.
Thành phần hồ sơ nộp:
(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Mẫu Phụ lục II Thông tư số 13/2019/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.
Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 8.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ**Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: - Email:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội
thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm cho tôi.

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

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

9. Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): <i>Dịch vụ công trực tuyến</i>; + (2): <i>Nộp hồ sơ tại Sở/ngành</i>; + (3): <i>Sở Du lịch</i>; + (4): <i>Lĩnh vực “Lữ hành”</i>; + (5): <i>Thủ tục “cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa”</i>.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 9.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 650.000 đồng.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu);	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thẻ hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyên).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ; - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ tra kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý Lữ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; scan ảnh, nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.	7,5 ngày			- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ hướng dẫn viên.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Trả kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và thẻ hướng dẫn viên du lịch”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, thẻ hướng dẫn viên.

- 9.1. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:**
Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;
Thành phần hồ sơ nộp:
1. Bản chính Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu Phụ lục III Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL);
2. Bản chính Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;
3. Bản chính 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. Thẻ hướng dẫn viên đã được cấp;
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 cấp;
6. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.
Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 9.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**CỘNG HÒA 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 thành phố Hà Nội

- 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:
- 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 thành phố Hà Nội
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 lại 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.

10. Quy trình Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
Bước 1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): Dịch vụ công trực tuyến; + (2): Nộp hồ sơ tại Sở/ngành; + (3): Sở Du lịch; + (4): Lĩnh vực “Lữ hành”; + (5): Thủ tục “Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính.
		4. Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 10.1 kèm theo. 5. Công dân đính file PDF Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019).			- 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 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi bổ sung một số điều của 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;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
					- 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 định cấp thẻ hướng dẫn viên 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; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí: - 650.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính); - 200.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		
Bước 2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu);	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thẻ hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. - Mẫu số 11 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý Lữ hành.				
Bước 3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	0,5 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: kiểm tra hồ sơ (thực tế nếu cần). 4. Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; scan ảnh, nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống quản lý hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.	7,5 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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. Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 11 năm 2021.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.
	Lãnh đạo phòng	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định và công văn gửi đơn vị in thẻ hướng dẫn viên.	1 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả		1. Tiếp nhận hồ sơ từ công chức thụ lý hồ sơ; 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính; 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính (nếu có). <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký nhận/Tra kết quả cho công dân: Bản chính “Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và thẻ hướng dẫn viên du lịch”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ hoặc Quyết định, thẻ hướng dẫn viên.
	Công chức Một cửa Công dân					

Phụ lục 10.1: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp:

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân;

Thành phần hồ sơ nộp:

- 1. Bản chính Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu Phụ lục III Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL);
 - 2. 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm;
 - 3. 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*.
- Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).

Phụ lục 10.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ**Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch(*).....**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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:
- 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 lại thẻ:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội thẩm định và cấp lại 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 lại thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ*(Ký và ghi rõ họ tên)****Hướng dẫn ghi:****(*) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.*

11. Quy trình cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của Văn phòng đại diện (QT-06.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): Dịch vụ công trực tuyến; + (2): Nộp hồ sơ tại Sở/ngành; + (3): Sở Du lịch; + (4): Lĩnh vực “Lữ hành”; + (5): Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo. Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh điện tử.
	Công dân	Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp tại Phụ lục 11.2 kèm theo. Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (chỉ tiết tại Phụ lục 11.1 đính kèm).		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 10 tháng 3 năm 2016;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có) Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp.			- Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Công thương. Có hiệu lực từ ngày 20 tháng 8 năm 2016; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.500.000 đồng.			Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu) Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLLH. Phân công xử lý hồ sơ.	(1/2 ngày)	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Soạn thảo giấy phép.	(3 ngày)			
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Duyệt nội dung hồ sơ để trình lãnh đạo Sở phê duyệt.	½ ngày			
	Lãnh đạo Sở	Ký Giấy phép.	½ ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa. - Chuyển viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ. - Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	½ ngày			
3. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận GPTL từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. (Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh định điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân). 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Giấy phép”.				

Phụ lục 11.1: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

- (1) Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MD-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016)* do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký;
- (2) Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện gửi cơ quan cấp Giấy phép nơi chuyển đi theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 36 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25 tháng 1 năm 2016 (Mẫu TB Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016)*;
- (3) Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp;
- (4) Tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện nơi chuyển đến, bao gồm:
 - Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thỏa thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện;
 - Bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo quy định tại Điều 28 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25 tháng 01 năm 2016 và quy định pháp luật có liên quan*.

Phụ lục 11.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP LẠI GIẤY PHÉP THÀNH LẬP VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (Tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp)

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh: (Ghi bằng chữ in hoa)

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:

Ngày cấp:/...../..... Cơ quan cấp:

Thời hạn còn lại của Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp:

Địa chỉ trụ sở chính: (Địa chỉ trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp)

Số tài Khoản: tại Ngân hàng:

Điện thoại: Fax: Email: Website:

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đang hoạt động (nếu có):

Văn phòng đại diện số 1:

Tên Văn phòng đại diện:

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số: Ngày cấp/...../.....

Cơ quan cấp:

Mã số thuế:

Điện thoại: Fax: Email: Website: (nếu có)

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:

Văn phòng đại diện số

..... (khai báo tương tự như trên)

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đã chấm dứt hoạt động, bao gồm cả chấm dứt hoạt động theo Khoản 1 Điều 18 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP (nếu có):

Văn phòng đại diện số

Tên Văn phòng đại diện:
 Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số: Ngày cấp/...../.....
 Cơ quan cấp:
 Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:
 Thời Điểm Cơ quan cấp Giấy phép công bố việc chấm dứt hoạt động:
Văn phòng đại diện số

..... (khai báo tương tự như trên)

Đề nghị cấp (cấp lại)¹ Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số ...² như sau:

Tên Văn phòng đại diện:
 Tên giao dịch bằng tiếng Anh:
 Tên viết tắt (nếu có):
 Địa Điểm đặt trụ sở Văn phòng đại diện: (Ghi số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố)
 Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện: (nêu lĩnh vực hoạt động, công việc thực hiện)

-

-

Thời hạn của Giấy phép thành lập:

Người đứng đầu Văn phòng đại diện³:

Họ và tên: Giới tính:

Quốc tịch:

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu:

Ngày cấp/...../..... Nơi cấp:

Nơi đăng ký lưu trú (đối với người nước ngoài)/Nơi đăng ký thường trú (đối với người Việt Nam):

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

**Đại diện có thẩm quyền của
 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài**
Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

¹ Doanh nghiệp lựa chọn cấp hoặc cấp lại (việc cấp lại áp dụng cho trường hợp cấp lại theo Khoản 1 Điều 18 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP).

² Doanh nghiệp tự khai báo trên cơ sở thứ tự các Văn phòng đại diện đã được cấp phép trước đó.

³ Trường hợp người đứng đầu Văn phòng đại diện là người Việt Nam đã được cấp số định danh cá nhân, chỉ kê khai họ và tên, số định danh cá nhân.

* Yêu cầu cam đoan các thông tin cung cấp, nội dung đề nghị điều chỉnh giấy phép thành lập Văn phòng đại diện là đúng sự thật, chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về nội dung kê khai của mình.

Biểu mẫu điện tử tương tác ghi nhận thời gian (giờ, phút, giây, ngày, tháng, năm) hoàn tất việc cung cấp thông tin; người yêu cầu trước đó đã đăng nhập vào hệ thống, thực hiện xác thực điện tử theo quy định.

12. Quy trình cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy (QT-07.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ		Tổ chức, cá nhân có nhu cầu cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu hành nước ngoài, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân thực hiện theo các bước sau: + (1): Dịch vụ công trực tuyến; + (2): Nộp hồ sơ tại Sở/ngành; + (3): Sở Du lịch; + (4): Lĩnh vực “Lữ hành”; + (5): Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu hành nước ngoài.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
	Công dân	Thành phần hồ sơ chi tiết tại Phụ lục 12.1 kèm theo Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu hành nước ngoài (chỉ tiết tại Phụ lục 12.2 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 10 tháng 3 năm 2016;	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có). Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp.			- Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Công thương. Có hiệu lực từ ngày 20 tháng 8 năm 2016; - Quyết định số 3723/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v ban hành Danh mục TTHC cấp địa phương thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.500.000 đồng.			Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu). Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ.	Không quá 2 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLLH.				
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	(1/2 ngày)	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ - Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Soạn thảo giấy phép	(3 ngày)			
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Duyệt nội dung hồ sơ để trình lãnh đạo Sở phê duyệt	½ ngày			
	Lãnh đạo Sở	Ký Giấy phép.	½ ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa - Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ. - Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	½ ngày			
3. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận GPTL từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i>	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Giấy phép”.				

Phụ lục 12.1: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ đề đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

(1) Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MD-2 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05 tháng 7 năm 2016)* do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký.

Phụ lục 12.2. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC.**ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP LẠI GIẤY PHÉP THÀNH LẬP VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh lĩnh vực nước ngoài: (Tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp)

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nước ngoài bằng tiếng Anh: (Ghi bằng chữ in hoa)

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nước ngoài viết tắt

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:

Ngày cấp:/...../..... Cơ quan cấp:

Điện thoại: Fax: Email: Website: (nếu có)

Đề nghị cấp lại⁴ Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện như sau:

Tên Văn phòng đại diện: (Tên trên Giấy phép thành lập)

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số: Ngày cấp:/...../.....

(*) Thứ tự của Văn phòng đại diện:

Điện thoại: Fax: Email: Website: (nếu có)

Mã số thuế:

Lý do cấp lại:

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

**Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp
kinh doanh dịch vụ lĩnh vực nước ngoài**
Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

(*) Chỉ áp dụng đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có nhiều hơn 1 Văn phòng đại diện tại Việt Nam và đã được cấp phép trước ngày 20 tháng 8 năm 2016. Doanh nghiệp tự xác định thứ tự của Văn phòng đại diện theo thời gian thành lập.

* Yêu cầu cam đoan các thông tin cung cấp, nội dung đề nghị điều chỉnh giấy phép thành lập Văn phòng đại diện là đúng sự thật, chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về nội dung kê khai của mình.

* Biểu mẫu điện tử tương tác ghi nhận thời gian (giờ, phút, giây, ngày, tháng, năm) hoàn tất việc cung cấp thông tin; người yêu cầu trước đó đã đăng nhập vào hệ thống, thực hiện xác thực điện tử theo quy định.

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI XUẤT BẢN

Địa chỉ: 12 Lê Lai - Hoàn Kiếm - Hà Nội

Điện thoại: 024.38253536 - 024.37739442

Fax: 024.37739443

Email: congbao@hanoi.gov.vn

Website: www.thudo.gov.vn