

Số: /KL-TTR

Nghệ An, ngày tháng 11 năm 2022

KẾT LUẬN THANH TRA

**Việc chấp hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành,
hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 1248 /QĐ-SDL, ngày 29/9/2022 của Giám đốc Sở Du lịch Nghệ An về thanh tra việc chấp hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Niên độ thanh tra: năm 2022 và thời gian có liên quan.

Xét báo cáo số: 32 /BC-ĐTTR ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Đoàn thanh tra, Giám đốc Sở kết luận các nội dung như sau:

I. KẾT QUẢ THANH TRA

Trong thời gian từ ngày 05 tháng 10 năm 2022 đến ngày 11 tháng 11 năm 2022. Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra tại 16 Doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn tỉnh, kết quả nội dung thanh tra, cụ thể như sau:

1. Về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: Các đơn vị đảm bảo đầy đủ theo quy định.

- Giấy phép hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành: Các đơn vị đảm bảo đầy đủ theo quy định.

- Các quy định, yêu cầu về người phụ trách hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định: Cơ bản các đơn vị đáp ứng yêu cầu về điều kiện này. Là chủ doanh nghiệp hoặc ký hợp đồng lao động với người đảm bảo điều kiện theo quy định để làm phụ trách hoạt động lữ hành, tham gia bảo hiểm xã hội đầy đủ, liên tục.

Tuy nhiên, qua thanh tra phát hiện Công ty TNHH TM Dịch vụ Du lịch Anh Pháp - địa chỉ: Số 79 đường Hà Huy Tập, tp Vinh; được Sở Du lịch Nghệ An cấp Giấy phép hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số 40-0012/2019/ SDL- GP LHND, ngày 10/4/2019. Từ khi được cấp Giấy phép đến nay, Công ty không tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; tại thời điểm thanh tra không có người phụ trách hoạt động kinh doanh

dịch vụ lữ hành, không đảm bảo điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành được quy định tại điều 31, Luật Du lịch 2017.

- Ký quỹ kinh doanh, số dư tiền ký quỹ tại thời điểm thanh tra: Các đơn vị đã thực hiện ký quỹ cho hoạt động kinh doanh lữ hành; đến thời điểm thanh tra số dư tiền ký quỹ đảm bảo theo quy định.

2. Việc chấp hành pháp luật trong hoạt động kinh doanh

- Việc sử dụng lao động: Các công ty đã thực hiện tốt việc ký hợp đồng lao động với nhân viên; có quyết định phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng vị trí làm việc; tham gia bảo hiểm xã hội đầy đủ, liên tục.

- Các công ty xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch, chương trình du lịch cho khách du lịch theo phạm vi kinh doanh trong giấy phép.

- Việc công khai tên doanh nghiệp, giấy phép kinh doanh lữ hành tại biển hiệu trụ sở: Cơ bản các đơn vị được thanh tra thực hiện tốt việc công khai tên doanh nghiệp, giấy phép kinh doanh lữ hành tại biển hiệu trụ sở, văn phòng giao dịch; tuy nhiên có một số đơn vị có văn phòng ở vị trí sâu, không thuận lợi hoặc thuê địa điểm làm văn phòng nên chưa thực hiện việc công khai số giấy phép kinh doanh lữ hành tại biển hiệu trụ sở, cụ thể: Công ty TNHH Sắc Việt Travel, Công ty Cổ phần Du lịch Phương Trí Chi, Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Du lịch Linh Ly.

- Thực hiện lập và lưu trữ hồ sơ đoàn khách:

Các đơn vị được thanh tra cơ bản thực hiện việc lập và lưu trữ các hồ sơ, chứng từ phát sinh trong hoạt động tham quan du lịch của đoàn khách, cụ thể:

- + Hợp đồng du lịch ký với khách với đầy đủ các nội dung trong hợp đồng, Biên bản nghiệm thu, thanh lý Hợp đồng theo quy định; Danh sách Đoàn, thông tin về khách; Có chương trình du lịch kèm theo Hợp đồng và thực hiện đúng theo chương trình đã xây dựng.

- + Tham gia bảo hiểm cho khách; quản lý khách theo chương trình du lịch đã ký kết, thoả thuận.

- + Hợp đồng với đơn vị cung cấp xe ô tô vận chuyển khách; sử dụng hướng dẫn viên đã có thẻ Hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách, thực hiện việc ký hợp đồng với hướng dẫn viên.

Tuy nhiên, bên cạnh đó còn một số tồn tại như sau:

+ Hợp đồng thuê xe ô tô vận chuyển khách nhưng không ghi đầy đủ các thông tin: Biển kiểm soát phương tiện, sử dụng dụng cụ xe ô tô của các tỉnh khác nhưng không lưu thông tin Giấy phép kinh doanh vận chuyển khách theo hợp đồng, du lịch như: Công ty TNHH Thương mại và Du lịch SAB; Công ty CP DL Lữ hành Quốc tế T&C Cửa Lò; Công ty Cổ phần Du lịch Phương Trí Chi.

+ Sử dụng Hướng dẫn viên du lịch đã có thẻ hướng dẫn viên du lịch nhưng hướng dẫn viên đó không tham gia Hiệp hội nghề hoặc Thẻ Hội viên Hội hướng dẫn viên đã hết hạn sử dụng (không đảm bảo điều kiện hành nghề) Công ty TNHH Du lịch Hello Tour Travel.

- Từ khi các đơn vị trở lại hoạt động kinh doanh (kể từ ngày 15/3/2022) đến thời điểm thanh tra: Các đơn vị không thực hiện đúng chế độ báo cáo kết quả kinh doanh theo quy định tại Thông tư 18/2021/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2021 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch như: Công ty Cổ phần Du lịch Phương Trí Chi, Công ty TNHH Sắc Việt Travel, Công ty Cổ phần VIET GOLDEN, Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ du lịch Linh Ly.

3. Nhận xét và kết luận

Mặc dù hơn 2 năm ngừng hoạt động kinh doanh do dịch bệnh COVID-19, nhưng sau khi hoạt động trở lại các đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch trên địa bàn cơ bản chấp hành pháp luật về hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị có những thiếu sót, vi phạm như: Không công khai số Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên biển hiệu tại trụ sở, văn phòng giao dịch; ký hợp đồng thuê xe ô tô vận chuyển khách thiếu thông tin về biển kiểm soát phương tiện, sử dụng dụng cụ xe ô tô của các tỉnh khác nhưng không lưu thông tin Giấy phép kinh doanh vận chuyển khách theo hợp đồng, du lịch; không thực hiện đúng chế độ báo cáo kết quả kinh doanh theo quy định tại Thông tư 18/2021/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2021 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.

Nguyên nhân tồn tại:

- Ý thức chấp hành của các đơn vị chưa thật sự được tốt, trong quá trình kinh doanh không quan tâm tìm hiểu, nghiên cứu đến các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh của mình.

- Các đơn vị ngừng hoạt động kinh doanh 2 năm liên tục (2020 và 2021) do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19, nên khi quay trở lại hoạt động gặp nhiều khó khăn; thiếu nhân lực, hướng dẫn viên du lịch đủ điều kiện hành nghề; thị trường và nhu cầu của khách có thay đổi....

- Do dịch bệnh COVID-19 diễn ra trong một thời gian dài, nên công tác kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về hoạt động kinh doanh của ngành chưa được tiến hành thường xuyên, liên tục để kịp thời phát hiện và xử lý các vi phạm.

II. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

1. Biện pháp xử lý

Tiến hành xử lý vi phạm hành chính 04 đơn vị (*Công ty Cổ phần Du lịch Phương Trí Chi, Công ty TNHH Sắc Việt Travel, Công ty Cổ phần VIET GOLDEN, Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ du lịch Linh Ly*) với tổng số tiền là 13.500.000 đồng (Mười ba triệu, năm trăm ngàn đồng).

2. Giao Phòng Quản lý lữ hành

- Hướng dẫn các đơn vị kinh doanh lữ hành trên địa bàn thực hiện tốt các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch; đặc biệt là hướng dẫn cụ thể công tác việc lập, lưu trữ hồ sơ đoàn khách - các nội dung cụ thể cần tập trung: các loại giấy tờ tài liệu, hình thức lưu trữ, thời điểm lưu trữ; các quy định về việc sử dụng Hướng dẫn viên du lịch không phải là người của đơn vị thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn cho khách.

- Tăng cường phối hợp các Phòng chức năng của Sở Giao thông Vận tải Nghệ An về quản lý phương tiện vận chuyển khách du lịch. Phối hợp với Thanh tra Sở trong việc giám sát, cung cấp, nắm tình hình chấp hành pháp luật của các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn.

- Tham mưu rút Giấy phép hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành Công ty TNHH TM Dịch vụ Du lịch Anh Pháp (*Giấy phép số 40-0012/2019/SDL-GP LHNĐ, cấp ngày 10/4/2019*). Lý do: không đảm bảo điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành (không có người phụ trách), trái quy định tại điều 31, Luật Du lịch 2017.

3. Giao Thanh tra Sở

- Tổ chức công khai Kết luận thanh tra theo đúng quy định tại điểm c, khoản 2, điều 39 Luật Thanh tra.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra thường xuyên, liên tục để phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời những hành vi vi phạm trong hoạt động kinh doanh lữ hành. Đồng thời kiểm tra, đôn đốc và giám sát việc thực hiện và khắc phục vi phạm của các đơn vị đã được thanh tra và Kết luận này.

Trên đây Kết luận thanh tra việc chấp hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2022./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ VH,TT&DL; } b/c
- Thanh tra tỉnh Nghệ An; }
- Lãnh đạo Sở;
- Các Phòng Sở;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Mạnh Cường