

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
|   |  | sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả |  |  |
| <b>Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ</b>  |  |   |  |  |
| <b>Lưu ý:</b>   |  |   |  |  |
| - Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.  |  |   |  |  |
| - Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.  |  |   |  |  |
| - Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân. |  |   |  |  |

### 59. Quy trình số: 59-NVDL

Thủ tục: Cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc                                    | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| <b>I</b>                    | <b>Trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</b>                  |  |  |   |
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.               |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý   | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |   |
| Bước 4                      | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp Giấy phép | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 3 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép                  |

|        |   |  |        |   |
|--------|---|--|--------|---|
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.                                      |  |        | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.                                   |  |        | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp giấy phép  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày | - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép                  |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định cấp giấy phép.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý. | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày | - Quyết định cấp giấy phép                          |
| Bước 7 | Chuyển Quyết định cấp giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                | ½ ngày | - Quyết định cấp giấy phép                          |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp giấy phép cho Doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Quyết định cấp giấy phép                          |

**Tổng thời gian giải quyết TTHC: 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

|           |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|
| <b>II</b> | <b>Trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lý hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</b>  |  |  |  |
| Bước 1    | <p>Tiếp nhận hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</li> </ul> | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | <p>Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả</p> <p>Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ</p> <p>Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</p> |
| Bước 2    | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |  |
| Bước 3    | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   |  |



|        |   |  |          |   |
|--------|---|--|----------|---|
| Bước 4 | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp Giấy phép | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 5 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép                  |
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |  |          | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.   |  |          | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp giấy phép  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép                  |
| Bước 6 | Xem xét, phê duyệt Quyết định cấp giấy phép   | Lãnh đạo Sở  | 4,5 ngày | - Quyết định cấp giấy phép                          |
| Bước 7 | Chuyển Quyết định cấp giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                | ½ ngày   | - Quyết định cấp giấy phép                          |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp giấy phép cho Doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày   | - Quyết định cấp giấy phép                          |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 13 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 60. Quy trình số: 60-NVDL

Thủ tục: (1) 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; (2) 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

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc | Trách nhiệm xử lý công việc | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm                 |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:   | Công chức tiếp nhận hồ      | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và |

|        |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</li> </ul> | sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả                            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>hẹn trả kết quả</li> <li><u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ</li> <li><u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</li> </ul> |
| Bước 2 | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |  |
| Bước 3 | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |  |
| Bước 4 | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép  | Lãnh đạo và Chuyên viên được phân công - phòng NVDL                | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép   |
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.   |  |  | <u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.  |  |  | <u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp lại giấy phép   | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép   |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định cấp lại giấy phép.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý.  | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày   | - Quyết định cấp lại giấy phép   |
| Bước 7 | Chuyển Quyết định cấp lại giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả   | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                    | ½ ngày   | - Quyết định cấp lại giấy phép   |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp lại giấy phép cho Doanh nghiệp  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | ½ ngày   | Quyết định cấp lại giấy phép   |



**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 61. Quy trình số: 61-NVDL

Thủ tục: Điều chỉnh giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>I</b>                    | <b>Trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</b> |  |  |   |
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.  |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |   |
| Bước 4                      | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định điều chỉnh Giấy phép   | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                             | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép           |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ                         |

|        |  |  |        |   |
|--------|--|--|--------|---|
|        | trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.   |  |        | sung, hoàn thiện hồ sơ                                      |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.  |  |        | <u>Mẫu số 03</u> . Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định điều chỉnh giấy phép  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày | - Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép                   |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định điều chỉnh giấy phép.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý. | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày | - Quyết định điều chỉnh giấy phép                           |
| Bước 7 | Chuyển Quyết định điều chỉnh giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                | ½ ngày | - Quyết định điều chỉnh giấy phép                           |
| Bước 8 | Trả Quyết định điều chỉnh giấy phép cho Doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Quyết định điều chỉnh giấy phép                           |

**Tổng thời gian giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

|           |  |  |  |   |
|-----------|--|--|--|---|
| <b>II</b> | <b>Trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</b>   |  |  |   |
| Bước 1    | <p>Tiếp nhận hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</li> </ul> | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | <p><u>Mẫu số 01</u>. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả</p> <p><u>Mẫu số 02</u>. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ</p> <p><u>Mẫu số 03</u>. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</p> |
| Bước 2    | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |



|        |  |  |          |  |
|--------|--|--|----------|--|
| Bước 3 | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   |  |
| Bước 4 | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định điều chỉnh Giấy phép | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 5 ngày   | - Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép  |
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.   |  |          | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                                 |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.  |  |          | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                                |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định điều chỉnh giấy phép  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép  |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định điều chỉnh giấy phép.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý.         | Lãnh đạo Sở  | 4,5 ngày | - Quyết định điều chỉnh giấy phép  |
| Bước 7 | Chuyển Quyết định điều chỉnh giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                | ½ ngày   | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;<br>- Quyết định điều chỉnh giấy phép |
| Bước 8 | Trả Quyết định điều chỉnh giấy phép cho Doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày   | - Quyết định điều chỉnh giấy phép  |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 13 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 62. Quy trình số: 62-NVDL

Thủ tục: Gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

| Trình tự các bước | Nội dung công việc | Trách nhiệm xử lý công việc | Thời gian (ngày/ngày làm) | Kết quả/sản phẩm |
|-------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------|
|-------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------|

| thực hiện |   |  | việc)  |   |
|-----------|---|--|--|---|
| Bước 1    | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|           | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|           | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.                   |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2    | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3    | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý   | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |   |
| Bước 4    | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định gia hạn Giấy phép | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                             | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định gia hạn giấy phép              |
|           | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|           | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.   |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5    | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định gia hạn giấy phép  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định gia hạn giấy phép              |
| Bước 6    | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định gia hạn giấy phép.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý.         | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày   | - Quyết định gia hạn giấy phép                      |
| Bước 7    | Chuyển Quyết định gia hạn giấy phép cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                    | ½ ngày   | - Quyết định gia hạn giấy phép                      |



|        |   |  |        |                                |
|--------|---|--|--------|--------------------------------|
| Bước 8 | Trả Quyết định gia hạn giấy phép cho Doanh nghiệp | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Quyết định gia hạn giấy phép |
|--------|---|--|--------|--------------------------------|

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 63. Quy trình số: 63-NVDL

Thủ tục: Chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.                                      | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.         |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý   | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |   |
| Bước 4                      | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo văn bản thông báo. | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                             | 1,5 ngày   | - Dự thảo văn bản thông báo.                        |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ                         |

|        |  |  |        |  |
|--------|--|--|--------|--|
|        | giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.<br>- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do. |  |        | sung, hoàn thiện hồ sơ<br><br><u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt văn bản thông báo  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày | - Dự thảo văn bản thông báo.   |
| Bước 6 | Xem xét, phê duyệt văn bản thông báo   | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày | - Văn bản thông báo.   |
| Bước 7 | Chuyển văn bản thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Công chức được giao xử lý hồ sơ                                | ½ ngày | - Văn bản thông báo.   |
| Bước 8 | Trả văn bản thông báo cho Doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Văn bản thông báo.   |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

#### **64. Quy trình số: 64-NVDL**

Thủ tục: (1) Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế; (2) Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

| <b>Trình tự các bước thực hiện</b> | <b>Nội dung công việc</b>   | <b>Trách nhiệm xử lý công việc</b>                             | <b>Thời gian (ngày/ngày làm việc)</b> | <b>Kết quả/sản phẩm</b>                                    |
|------------------------------------|---|--|---------------------------------------|--|
| Bước 1                             | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.                              | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Giờ hành chính                        | <u>Mẫu số 01.</u> Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                                    | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |  |                                       | <u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                                    | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |                                       | <u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                             | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp                     | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ      |  |



|        |   |  |   |   |
|--------|---|--|---|---|
|        |   | nhận và hẹn trả kết quả  | hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3 | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý.  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày  |   |
| Bước 4 | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp thẻ.  | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 7 ngày  | - Dự thảo Quyết định cấp thẻ  |
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |  |   | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                          |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.   |  |   | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                         |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp thẻ  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày  | - Dự thảo Quyết định cấp thẻ  |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định cấp thẻ.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý.   | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày  | - Quyết định Quyết định cấp thẻ   |
| Bước 7 | - Chuyển Quyết định về việc cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và hồ sơ cho Tổng cục du lịch để lấy thông tin làm thẻ hướng dẫn viên.<br>- Nhận thẻ từ Tổng cục Du lịch. Sau đó chuyển thẻ hướng dẫn viên du lịch cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 4 ngày  | - Thẻ hướng dẫn viên du lịch.   |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp thẻ và thẻ cho người đề nghị.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 1 ngày  | - Quyết định cấp thẻ<br>- Thẻ hướng dẫn viên du lịch.<br>- Biên lai thu phí |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 65. Quy trình số: 65-NVDL

Thủ tục: Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.                                      | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.         |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý.  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày   |   |
| Bước 4                      | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp thẻ | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                             | 4,5 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp thẻ                        |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.                                     |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 5                      | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp thẻ  | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày   | - Dự thảo Quyết định cấp thẻ                        |
| Bước 6                      | Xem xét, phê duyệt Quyết định cấp thẻ   | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày   | - Quyết định cấp thẻ                                |



|        |   |  |        |  |
|--------|---|--|--------|--|
| Bước 7 | - Chuyên Quyết định về việc cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm và hồ sơ cho Tổng cục du lịch để lấy thông tin làm thẻ hướng dẫn viên.<br>- Nhận thẻ từ Tổng cục Du lịch. Sau đó chuyên thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 2 ngày | Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.                           |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp thẻ và thẻ cho người đề nghị.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Quyết định cấp thẻ<br>- Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm. |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 66. Quy trình số: 66-NVDL

Thủ tục: (1) Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; (2) Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|--|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm |   |

|        |   |  |                 |  |
|--------|---|--|-----------------|--|
|        |   |  | việc tiếp theo) |  |
| Bước 3 | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý.  | Lãnh đạo phòng NVDL  | ½ ngày          |  |
| Bước 4 | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu dự thảo Quyết định cấp đổi, cấp lại  | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 4,5 ngày        | - Dự thảo Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ  |
|        | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |  |                 | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
|        | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.   |  |                 | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| Bước 5 | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ   | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày          | - Dự thảo Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ  |
| Bước 6 | Xem xét, phê duyệt Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ  | Lãnh đạo Sở  | 1 ngày          | - Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ  |
| Bước 7 | - Chuyển Quyết định về việc cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và hồ sơ cho Tổng cục du lịch để lấy thông tin làm thẻ hướng dẫn viên.<br>- Nhận thẻ từ Tổng cục Du lịch. Sau đó chuyển thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc nội địa cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. | Chuyên viên được phân công xử lý hồ sơ                         | 2 ngày          | Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.  |
| Bước 8 | Trả Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ và thẻ cho người đề nghị  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày          | - Quyết định cấp đổi, cấp lại thẻ<br>- Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.

- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.

- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 67. Quy trình số: 67-NVDL

Thủ tục: Cấp giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế



| <b>Trình tự các bước thực hiện</b> | <b>Nội dung công việc</b>  | <b>Trách nhiệm xử lý công việc</b>                                 | <b>Thời gian (ngày/ngày làm việc)</b> | <b>Kết quả/sản phẩm</b>   |
|------------------------------------|--|--|---------------------------------------|---|
| Bước 1                             | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính                        | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả                |
|                                    | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |                                       | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ              |
|                                    | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.   |  |                                       | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ             |
| Bước 2                             | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | Giờ hành chính                        |   |
| Bước 3                             | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý  | Lãnh đạo phòng NVDL  | Giờ hành chính                        |   |
| Bước 4                             | Chuyên viên được phân công tham mưu Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế, trình Lãnh đạo phòng NVDL.  | Chuyên viên được phân xử lý hồ sơ                                  | Giờ hành chính                        | - Dự thảo Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức              |
| Bước 5                             | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở phê duyệt Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức  | Lãnh đạo phòng NVDL  | Giờ hành chính                        | - Dự thảo Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức              |
| Bước 6                             | Xem xét ký duyệt Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức  | Lãnh đạo Sở  | Giờ hành chính                        | - Kế hoạch tổ chức khóa cập nhật kiến thức                      |
| Bước 7                             | Kết thúc khóa cập nhật kiến thức, chuyên viên được phân công tham mưu Quyết định cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế, trình Lãnh đạo phòng NVDL | Chuyên viên được phân công xử lý                                   | 5 ngày                                | - Dự thảo Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức |
| Bước 8                             | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ban hành Quyết định cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.   | Lãnh đạo phòng NVDL  | 1 ngày                                | - Dự thảo Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức |
| Bước 9                             | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng   | Lãnh đạo Sở  | 3 ngày                                | - Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức         |

|         |   |  |        |   |
|---------|---|--|--------|---|
|         | NVDL xử lý.   |  |        |   |
| Bước 10 | Chuyển Quyết định và Giấy chứng nhận cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả           | Chuyên viên được phân công xử lý                               | ½ ngày | - Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức |
| Bước 11 | Trả Quyết định và giấy chứng nhận cho các cá nhân đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | - Quyết định và giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 68. Quy trình số: 68-NVDL

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

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc                                    | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|--|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |



|         |   |                                   |         |   |
|---------|---|-----------------------------------|---------|---|
| Bước 3  | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý.  | Lãnh đạo phòng NVDL               | 1 ngày  |   |
| Bước 4  | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu thành lập Tổ thẩm định gồm ba cán bộ, công chức am hiểu chuyên môn nghiệp vụ quản lý lưu trú du lịch để xem xét hồ sơ, thẩm định dựa trên căn cứ tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch, trình Lãnh đạo phòng NVDL. | Chuyên viên được giao xử lý hồ sơ | 3 ngày  | - Dự thảo Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  |
|         | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |                                   |         | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|         | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 02 ngày, nêu rõ lý do.   |                                   |         | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 5  | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở phê duyệt Quyết định thành lập Tổ thẩm định.   | Lãnh đạo phòng NVDL               | 1 ngày  | - Dự thảo Quyết định thành lập Tổ thẩm định   |
| Bước 6  | Xem xét phê duyệt Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  | Lãnh đạo Sở                       | 1 ngày  | - Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  |
| Bước 7  | Tổ chức thẩm định tại cơ sở lưu trú du lịch   | Tổ thẩm định; Lãnh đạo phòng NVDL | 5 ngày  | - Biên bản thẩm định  |
| Bước 8  | Trên cơ sở kết quả thẩm định, chuyên viên được phân công tham mưu Dự thảo Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do, trình Lãnh đạo phòng NVDL.  | Chuyên viên được phân công xử lý  | 10 ngày | - Dự thảo Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do. |
| Bước 9  | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do  | Lãnh đạo phòng NVDL               | 1 ngày  | - Dự thảo Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do. |
| Bước 10 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:<br>- Trường hợp đồng ý: Ký duyệt Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do.<br>- Trường hợp không đồng ý: Chuyển lại Lãnh đạo phòng NVDL xử lý.   | Lãnh đạo Sở                       | 5 ngày  | - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do.         |



|         |  |  |        |  |
|---------|--|--|--------|--|
| Bước 11 | Chuyên Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả | Chuyên viên được phân công xử lý                               | 1 ngày | - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do. |
| Bước 12 | Trả Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (nếu đủ điều kiện) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do cho cơ sở lưu trú du lịch.                    | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 1 ngày | Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do.   |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 30 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 69. Quy trình số: 69-NVDL

Thủ tục: (1) Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; (2) Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; (3) Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; (4) Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; (5) Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc)                                | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|--|---|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả     | Giờ hành chính  | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |   | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |   | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng NVDL  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và hẹn trả kết quả | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu |   |



|         |   |                                    | giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
|---------|---|------------------------------------|------------------------------|---|
| Bước 3  | Duyệt hồ sơ, chuyển cho chuyên viên xử lý.  | Lãnh đạo phòng NVDL                | ½ ngày                       |   |
| Bước 4  | Công chức tham mưu thẩm định hồ sơ, dự thảo kết quả trình Lãnh đạo phòng NVDL:<br>- Trường hợp hồ sơ đáp ứng yêu cầu, công chức tham mưu thành lập Tổ thẩm định gồm ba cán bộ, công chức am hiểu chuyên môn nghiệp vụ để xem xét hồ sơ, thẩm định dựa trên căn cứ tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch, trình Lãnh đạo phòng NVDL. | Chuyên viên được giao xử lý hồ sơ; | 2 ngày                       | - Dự thảo Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  |
|         | - Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết cần giải trình và bổ sung thêm. Trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản.  |                                    |                              | <u>Mẫu số 02</u> . Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|         | - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thông báo cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 01 ngày, nêu rõ lý do.   |                                    |                              | <u>Mẫu số 03</u> . Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 5  | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở phê duyệt Quyết định thành lập Tổ thẩm định.   | Lãnh đạo phòng NVDL                | 1 ngày                       | - Dự thảo Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  |
| Bước 6  | Xem xét phê duyệt Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  | Lãnh đạo Sở                        | 2 ngày                       | - Quyết định thành lập Tổ thẩm định.  |
| Bước 7  | Tổ chức thẩm định tại cơ sở lưu trú du lịch   | Tổ thẩm định; Lãnh đạo phòng NVDL  | 5 ngày                       | - Biên bản thẩm định  |
| Bước 8  | Trên cơ sở kết quả thẩm định, chuyên viên được phân công tham mưu Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do   | Chuyên viên được phân công xử lý   | 5 ngày                       | - Dự thảo Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do |
| Bước 9  | Xem xét, trình Lãnh đạo Sở ký duyệt Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do   | Lãnh đạo phòng NVDL                | 1 ngày                       | - Dự thảo Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do |
| Bước 10 | Xem xét, phê duyệt Quyết định công nhận công nhận cơ sở   | Lãnh đạo Sở                        | 2 ngày                       | - Quyết định công nhận công nhận  |



|         |  |  |        |   |
|---------|--|--|--------|---|
|         | kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do   |  |        | ơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do                                   |
| Bước 11 | Chuyên Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả            | Chuyên viên được phân công xử lý                               | ½ ngày | - Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do |
| Bước 12 | Trả Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do cho cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ½ ngày | Quyết định công nhận công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (nếu hồ sơ hợp lệ) hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do   |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.

- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.

- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng NVDL phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## II. QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP HUYỆN

### 1. Quy trình số: 01

Thủ tục: Đăng ký tổ chức lễ hội

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử. | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | <u>Mẫu số 01</u> . Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả   |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện                                      |   |                                | <u>Mẫu số 02</u> . Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ  |   |                                | <u>Mẫu số 03</u> . Phiếu từ chối tiếp nhận                 |



|        |  |   |  |  |
|--------|--|---|--|--|
|        | sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.                                 |   |  | giải quyết hồ sơ   |
| Bước 2 | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |  |
| Bước 3 | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 1 ngày   |  |
| Bước 4 | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả xử lý hồ sơ, trình Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin          | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 8 ngày   | - Dự thảo Biên bản thẩm định hồ sơ,<br>- Dự thảo Tờ trình UBND cấp huyện,<br>- Dự thảo văn bản chấp thuận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không đồng ý |
| Bước 5 | Xem xét, trình UBND cấp huyện phê duyệt kết quả giải quyết TTHC  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 3 ngày   | - Tờ trình UBND cấp huyện,<br>- Dự thảo văn bản chấp thuận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không đồng ý  |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC  | UBND cấp huyện  | 6 ngày   | - Văn bản chấp thuận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không đồng ý  |
| Bước 7 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 1 ngày   | - Văn bản chấp thuận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không đồng ý  |
| Bước 8 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho đơn vị tổ chức lễ hội  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày   | - Văn bản chấp thuận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không đồng ý  |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đăng ký hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.

- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.

- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ

chức, cá nhân.

## 2. Quy trình số: 02

Thủ tục: Thông báo tổ chức lễ hội

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm  |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả  |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 1 ngày   |   |
| Bước 4                      | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả xử lý hồ sơ, trình Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin                                  | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 6 ngày   | - Dự thảo Biên bản thẩm định hồ sơ<br>- Dự thảo Tờ trình UBND cấp huyện,<br>- Dự thảo văn bản không đồng ý với nội dung thông báo - nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo) |
| Bước 5                      | Xem xét, trình UBND cấp huyện phê duyệt kết quả giải quyết TTHC  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 2 ngày   | - Tờ trình UBND cấp huyện,<br>- Dự thảo văn bản không đồng ý với nội dung thông báo - nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý   |



|        |   |   |        |   |
|--------|---|---|--------|---|
|        |   |   |        | với nội dung thông báo)   |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC   | Ủy ban nhân dân cấp huyện   | 4 ngày | - Văn bản không đồng ý với nội dung thông báo - nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo)   |
| Bước 7 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 1 ngày | - Văn bản không đồng ý với nội dung thông báo - nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo)   |
| Bước 8 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho đơn vị tổ chức lễ hội                     | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày | - Nếu không có ý kiến trả lời thì đơn vị gửi thông báo được tổ chức lễ hội theo nội dung đã thông báo.<br>- Văn bản không đồng ý với nội dung thông báo - nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo) |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản thông báo**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 3. Quy trình số: 03

Thủ tục: Đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 1000 bản đến dưới 2000 bản

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm                                   |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử. | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả   |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện                                      |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ  |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận                 |

|        |  |  |  |   |
|--------|--|--|--|---|
|        | sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.                           |  |  | giải quyết hồ sơ  |
| Bước 2 | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện  | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3 | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | ½ ngày   |   |
| Bước 4 | Công chức được phân công tiến hành thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả giải quyết TTHC.                | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | 1 ngày   | - Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp |
| Bước 5 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện  | ½ ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp.        |
| Bước 6 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Công chức, viên chức phòng được giao xử lý hồ sơ.  | ½ ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp.        |
| Bước 7 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Giờ hành chính   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời nêu rõ lý do không cấp.        |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

#### 4. Quy trình số: 04

Thủ tục: Xét tặng danh hiệu Khu dân cư văn hóa hàng năm



| <b>Trình tự các bước thực hiện</b> | <b>Nội dung công việc</b>  | <b>Trách nhiệm xử lý công việc</b>  | <b>Thời gian (ngày/ngày làm việc)</b>  | <b>Kết quả/sản phẩm</b>  |
|------------------------------------|--|---|--|--|
| Bước 1                             | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính   | <u>Mẫu số 01.</u> Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả                      |
|                                    | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |  | <u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                    |
|                                    | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |  | <u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                   |
| Bước 2                             | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |  |
| Bước 3                             | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | ½ ngày   |  |
| Bước 4                             | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả thực hiện TTHC, trình Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin                               | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ  | 1,5 ngày   | - Dự thảo Tờ trình UBND cấp huyện<br>- Dự thảo Quyết định kèm Giấy công nhận |
| Bước 5                             | Trình UBND huyện xem xét, ra Quyết định công nhận và kèm theo giấy công nhận   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | ½ ngày   | - Tờ trình UBND cấp huyện<br>- Dự thảo Quyết định kèm theo Giấy công nhận    |
| Bước 6                             | Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định công nhận và kèm theo giấy công nhận   | Chủ tịch UBND huyện   | 1 ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận                                      |
| Bước 7                             | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.                              | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ  | ½ ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận                                      |
| Bước 8                             | Trả kết quả cho các xã, phường, thị trấn   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và                | ½ ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận                                      |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 5. Quy trình số: 05

Thủ tục: Xét tặng Giấy khen Khu dân cư văn hóa

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|---|---|--|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.                              | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính   | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả               |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |   |  | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ             |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.                    |   |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ            |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng Nội vụ   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |  |
| Bước 3                      | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ   | Lãnh đạo Phòng Nội vụ   | ½ ngày   |  |
| Bước 4                      | Tham mưu nội dung tổ chức họp Hội đồng thi đua - khen thưởng bình xét, báo cáo Lãnh đạo phòng Nội vụ, trình Chủ tịch Hội đồng thi đua - khen thưởng họp xét | Công chức được giao xử lý hồ sơ; Lãnh đạo phòng Nội vụ  | 2 ngày   | - Nội dung tổ chức họp Hội đồng thi đua - khen thưởng bình xét |
| Bước 5                      | Tổ chức họp Hội đồng thi đua - khen thưởng bình xét   | Hội đồng đồng thi   | 1 ngày   | - Biên bản họp xét   |



|         |   |  |                |   |
|---------|---|--|----------------|---|
|         |   | đưa - khen thưởng bình xét   |                |   |
| Bước 6  | Căn cứ kết quả họp xét, hoàn thiện hồ sơ đề nghị tặng Giấy khen, trình Lãnh đạo phòng Nội vụ                | Công chức được giao xử lý hồ sơ  | 1,5 ngày       | - Dự thảo Quyết định kèm theo Giấy khen                       |
| Bước 7  | Xem xét, trình Chủ tịch UBND cấp huyện phê duyệt Quyết định kèm theo Giấy khen                              | Lãnh đạo phòng Nội vụ  | ½ ngày         | - Dự thảo Quyết định kèm theo Giấy khen                       |
| Bước 8  | Phê duyệt Quyết định công nhận và kèm theo Giấy khen  | Chủ tịch UBND cấp huyện  | 1,5 ngày       | - Quyết định và kèm theo Giấy khen                            |
| Bước 9  | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ                               | ½ ngày         | - Phiếu kiểm soát hồ sơ<br>- Quyết định và kèm theo Giấy khen |
| Bước 10 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho các xã, phường, thị trấn  | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Giờ hành chính | - Quyết định và kèm theo Giấy khen                            |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 8 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Nội vụ cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

**6. Quy trình số: 06**

Thủ tục: Công nhận lần đầu "Cơ quan đạt chuẩn văn hóa", "Đơn vị đạt chuẩn văn hóa", "Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa"

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử. | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện                                      |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |

|        |   |  |  |   |
|--------|---|--|--|---|
|        | sơ thủ tục hành chính.  |  |  |   |
| Bước 2 | Chuyển hồ sơ cho phòng Văn hóa và Thông tin   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện  | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3 | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | ½ ngày   |   |
| Bước 4 | Công chức được phân công tiến hành thẩm định. Dự thảo kết quả giải quyết, trình Lãnh đạo phòng Văn hóa và Thông tin | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | 6 ngày   | - Dự thảo Biên bản họp BCĐ hoặc Văn bản xin ý kiến các cơ quan thành viên BCĐ huyện; Báo cáo tổng hợp tiếp thu ý kiến<br>- Dự thảo Quyết định công nhận |
| Bước 5 | Trình Chủ tịch UBND huyện phê duyệt   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | 1 ngày   | - Dự thảo Biên bản họp BCĐ hoặc Văn bản xin ý kiến các cơ quan thành viên BCĐ huyện; Báo cáo tổng hợp tiếp thu ý kiến<br>- Dự thảo Quyết định công nhận |
| Bước 6 | Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định công nhận và kèm theo giấy công nhận  | Chủ tịch UBND huyện  | 1 ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận   |
| Bước 7 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.         | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | ½ ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận   |
| Bước 8 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | ½ ngày   | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận   |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.

- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.

- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn



hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

### 7. Quy trình số: 07

Thủ tục: Công nhận lần đầu "Xã đạt chuẩn văn hóa nông thôn mới"; Công nhận lần đầu "Phường đạt chuẩn văn minh đô thị"; Công nhận lại "Xã đạt chuẩn văn hóa nông thôn mới", Công nhận lại "Phường đạt chuẩn văn minh đô thị".

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện   |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.  |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ   |   |
| Bước 3                      | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | ½ ngày                         |   |
| Bước 4                      | Công chức được phân công tiến hành thẩm định, xử lý hồ sơ, tham mưu cho Ban chỉ đạo phong trào "Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa" cấp huyện kiểm tra, đánh giá, báo cáo Lãnh đạo phòng Văn hóa và Thông tin, trình Ban chỉ đạo | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ; Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin                       | ½ ngày                         | - Nội dung tổ chức kiểm tra, đánh giá               |
| Bước 5                      | Ban chỉ đạo phong trào "Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa" cấp huyện tổ chức kiểm tra, đánh giá   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin; Các cơ quan thành viên Ban chỉ đạo                               | 1 ngày                         | - Biên bản kiểm tra                                 |
| Bước 6                      | Trên cơ sở kết quả kiểm tra, tham mưu xử lý hồ sơ, trình  | Công chức, viên   | 1 ngày                         | - Dự thảo Tờ trình                                  |

|         |   |  |                |  |
|---------|---|--|----------------|--|
|         | Lãnh đạo phòng Văn hóa và Thông tin   | chức được giao xử lý hồ sơ   |                | - Dự thảo Quyết định kèm theo danh sách các xã, phường, thị trấn               |
| Bước 7  | Trình UBND huyện xem xét, phê duyệt Quyết định công nhận và kèm theo giấy công nhận                         | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | ½ ngày         | - Tờ trình<br>- Dự thảo Quyết định kèm theo danh sách các xã, phường, thị trấn |
| Bước 8  | Chủ tịch UBND cấp huyện ban hành Quyết định công nhận và kèm theo giấy công nhận                            | Chủ tịch UBND cấp huyện  | 1 ngày         | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận  |
| Bước 9  | Chuyên kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | ½ ngày         | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận  |
| Bước 10 | Trả kết quả giải quyết TTHC cho các xã, phường, thị trấn  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Giờ hành chính | - Quyết định và kèm theo giấy công nhận  |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

**8. Quy trình số: 08**

- Thủ tục: (1) Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình (thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện);  
(2) Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình (thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện)

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc  | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.<br>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại ½ ngày thuộc Văn phòng HDND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | <u>Mẫu số 01.</u> Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả<br><u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ |



|         |  |   |  |   |
|---------|--|---|--|---|
|         | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.             |   |  | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 2  | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3  | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | ½ ngày   |   |
| Bước 4  | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Xây dựng kế hoạch, quyết định thành lập đoàn thẩm định thực tế tại cơ sở, trình Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 7 ngày   | - Dự thảo Xây dựng kế hoạch, quyết định thành lập đoàn thẩm định thực tế tại cơ sở  |
| Bước 5  | Phê duyệt Xây dựng kế hoạch, quyết định thành lập đoàn thẩm định thực tế tại cơ sở   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 3 ngày   | - Kế hoạch, quyết định thành lập đoàn kiểm tra;   |
| Bước 6  | Tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở  | Đoàn thẩm định; Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 3 ngày   | - Biên bản thẩm định  |
| Bước 7  | Trên cơ sở kết quả thẩm định, công chức xử lý hồ sơ tham mưu kết quả giải quyết, trình lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin                           | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 8,5 ngày   | - Biên bản thẩm định;<br>- Dự thảo Tờ trình UBND cấp huyện;<br>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do |
| Bước 8  | Trình Lãnh đạo UBND cấp huyện phê duyệt kết quả giải quyết   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | 3 ngày   | - Tờ trình UBND cấp huyện;<br>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do                                  |
| Bước 9  | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC  | Lãnh đạo UBND cấp huyện   | 3 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 10 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.  | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ  | 1 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 11 | Trả kết quả cho cơ sở đề nghị  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn                              | ½ ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |

|  |  |                               |  |  |
|--|--|-------------------------------|--|--|
|  |  | phòng HĐND và UBND cấp huyện. |  |  |
| <b>Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ</b>   |  |                               |  |  |
| <b>Lưu ý:</b>  |  |                               |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.</li> <li>- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.</li> <li>- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.</li> </ul> |  |                               |  |  |

### 9. Quy trình số: 09

Thủ tục: Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình (thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện);  
Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình (thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện)

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc)   | Kết quả/sản phẩm  |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính   | <u>Mẫu số 01.</u> Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả   |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |  | <u>Mẫu số 02.</u> Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |  | <u>Mẫu số 03.</u> Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| Bước 2                      | Chuyển hồ sơ cho phòng Văn hóa và Thông tin  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3                      | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin   | ½ ngày   |   |
| Bước 4                      | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Tham mưu kết quả giải quyết, trình Lãnh đạo phòng Văn hóa và Thông tin                                  | Công chức được giao xử lý hồ sơ   | 6 ngày   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo Tờ trình trình UBND cấp huyện</li> <li>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn</li> </ul> |



|        |   |  |          |   |
|--------|---|--|----------|---|
|        |   |  |          | bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do   |
| Bước 5 | Trình Lãnh đạo UBND cấp huyện phê duyệt kết quả giải quyết  | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | 3,5 ngày | - Tờ trình trình UBND cấp huyện<br>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC   | UBND cấp huyện   | 3 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 7 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | 1 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 8 | Trả kết quả cho cơ sở đề nghị   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | ½ ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 10. Quy trình số: 10

Thủ tục: Đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình (thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện)

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm                                    |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử. | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả    |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện                                      |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |

|        |   |  |  |   |
|--------|---|--|--|---|
|        | sơ thủ tục hành chính.  |  |  |   |
| Bước 2 | Chuyển hồ sơ cho phòng Phòng Văn hóa và Thông tin   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện  | ½ ngày (nếu tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo) |   |
| Bước 3 | Chuyển công chức tham mưu xử lý hồ sơ   | Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin  | 1 ngày   |   |
| Bước 4 | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Tham mưu kết quả giải quyết, trình Lãnh đạo phòng Văn hóa và Thông tin     | Công chức được giao xử lý hồ sơ  | 8 ngày   | - Dự thảo Tờ trình trình UBND cấp huyện<br>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do |
| Bước 5 | Trình Lãnh đạo UBND cấp huyện phê duyệt kết quả giải quyết  | Lãnh đạo; Phòng Văn hóa và Thông tin   | 3 ngày   | - Tờ trình trình UBND cấp huyện<br>- Dự thảo Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do         |
| Bước 6 | Phê duyệt kết quả giải quyết  | UBND cấp huyện   | 6 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 7 | Chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ   | 1 ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |
| Bước 8 | Trả kết quả cho cơ sở đề nghị   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. | ½ ngày   | - Giấy chứng nhận hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do  |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Phòng Văn hóa và Thông tin cấp huyện phải thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.



### III. QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ

#### 1. Quy trình số: 01

Thủ tục: Xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả                                       |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                                     |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                                    |
| Bước 2                      | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả thực hiện TTHC, trình Lãnh UBND cấp xã  | Công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | 3 ngày                         | - Dự thảo Quyết định kèm theo danh sách các hộ gia đình đạt danh hiệu gia đình văn hóa |
| Bước 3                      | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC, chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả   | Lãnh đạo UBND cấp xã  | 1,5 ngày                       | - Quyết định kèm theo danh sách các hộ gia đình đạt danh hiệu gia đình văn hóa         |
| Bước 5                      | Trả kết quả giải quyết TTHC cho các thôn, bản, tổ dân phố  | Công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã | ½ ngày                         | - Quyết định kèm theo danh sách các hộ gia đình đạt danh hiệu gia đình văn hóa         |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã phải thông báo và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

## 2. Quy trình số: 02

Thủ tục: Xét tặng Giấy khen Gia đình văn hóa

| Trình tự các bước thực hiện   | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm  |
|---|--|--|--------------------------------|---|
| Bước 1  | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả                            |
|   | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                          |
|   | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                         |
| Bước 2  | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả thực hiện TTHC, trình Lãnh UBND cấp xã  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | 3 ngày                         | - Dự thảo Quyết định kèm theo Giấy khen gia đình văn hóa                    |
| Bước 3  | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC, chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả   | Lãnh đạo UBND cấp xã   | 1,5 ngày                       | - Phiếu kiểm soát hồ sơ<br>- Quyết định kèm theo Giấy khen gia đình văn hóa |
| Bước 4  | Trả kết quả giải quyết TTHC cho các thôn, bản, tổ dân phố  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã | ½ ngày                         | Quyết định kèm theo Giấy khen gia đình văn hóa                              |
| <p><b>Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ</b></p> <p><b>Lưu ý:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.</li> <li>- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.</li> <li>- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã phải thông báo và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.</li> </ul> |  |  |                                |   |



### 3. Quy trình số: 03

Thủ tục: Thông báo tổ chức lễ hội

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc  | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm  |
|-----------------------------|--|--|--------------------------------|---|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã       | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả  |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |  |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |  |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Bước 2                      | Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả xử lý, trình Lãnh đạo UBND cấp xã   | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | 8 ngày                         | - Biên bản thẩm định hồ sơ<br>- Dự thảo văn bản không đồng ý với nội dung thông báo nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo)   |
| Bước 3                      | Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC, chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả   | Lãnh đạo UBND cấp xã   | 6 ngày                         | - Văn bản không đồng ý với nội dung thông báo nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo)   |
| Bước 4                      | Trả kết quả giải quyết TTHC cho đơn vị tổ chức lễ hội  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả                         | 1 ngày                         | - Nếu không có ý kiến trả lời thì đơn vị gửi thông báo được tổ chức lễ hội theo nội dung đã thông báo.<br>- Văn bản không đồng ý với nội dung thông báo nêu rõ lý do (đối với trường hợp không đồng ý với nội dung thông báo) |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản thông báo**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.

- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.

- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức,

tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã phải thông báo và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

#### 4. Quy trình số: 04

Thủ tục: Đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 500 bản đến dưới 1000 bản

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã           | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả   |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| Bước 2                      | Công chức xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả thực hiện TTHC, trình Lãnh UBND cấp xã  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã            | 1,5 ngày                       | - Dự thảo Quyết định đăng ký hoạt động thư viện hoặc văn bản trả lời không đồng ý nêu rõ lý do |
| Bước 3                      | Xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết TTHC, chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã                                    | Lãnh đạo UBND cấp xã  | 1 ngày                         | - Quyết định đăng ký hoạt động thư viện hoặc văn bản trả lời không đăng ký nêu rõ lý do        |
| Bước 4                      | Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.  | Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | ½ ngày                         | Quyết định đăng ký hoạt động thư viện hoặc văn bản trả lời không đăng ký nêu rõ lý do          |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã phải thông báo và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.



## 5. Quy trình số: 05

Thủ tục: Công nhận Câu lạc bộ thể thao cơ sở

| Trình tự các bước thực hiện | Nội dung công việc   | Trách nhiệm xử lý công việc   | Thời gian (ngày/ngày làm việc) | Kết quả/sản phẩm   |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|
| Bước 1                      | Tiếp nhận hồ sơ:<br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.           | Công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã | Giờ hành chính                 | Mẫu số 01. Mẫu giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả   |
|                             | - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: Đề nghị bổ sung, hoàn thiện  |   |                                | Mẫu số 02. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
|                             | - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. |   |                                | Mẫu số 03. Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| Bước 2                      | Công chức xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Dự thảo kết quả thực hiện TTHC, trình Lãnh UBND cấp xã  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả              | 4,5 ngày                       | - Dự thảo Quyết định công nhận Câu lạc bộ thể thao cơ sở hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do |
| Bước 3                      | Xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết TTHC, chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  | Lãnh đạo UBND cấp xã  | 2 ngày                         | - Quyết định công nhận Câu lạc bộ thể thao cơ sở hoặc văn bản trả lời không công nhận nêu rõ lý do         |
| Bước 4                      | Trả kết quả giải quyết TTHC  | Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả              | ½ ngày                         | - Quyết định công nhận Câu lạc bộ thể thao cơ sở hoặc văn bản trả lời không công                           |

**Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 07 ngày làm việc làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**

**Lưu ý:**

- Mẫu số 05. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Được thực hiện ở từng bước giải quyết TTHC.
- Mẫu số 06. Sổ theo dõi hồ sơ: Hoàn thiện sau bước trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mẫu số 04. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã phải thông báo và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.