

## VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Số: 5271/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 11 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình giải quyết thủ tục hành chính  
trong lĩnh vực Lữ hành thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Du lịch

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 87 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Quyết định số 1802/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về phê duyệt phương án tái cấu trúc, đơn giản hóa thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 2626./TTr-SDL ngày 23 tháng 10 năm 2024.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này 15 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được tái cấu trúc theo các tiêu chí, phương án tại Quyết định số 1802/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Du lịch.

Danh mục và nội dung chi tiết của 15 quy trình nội bộ được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại địa chỉ <https://vpub.hochiminhcity.gov.vn/portal/KenhTin/Quy-trinh-noi-boTTHC.aspx>.

## **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

1. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được tái cấu trúc là cơ sở để xây dựng quy trình điện tử, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

2. Cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm

a) Tuân thủ theo quy trình nội bộ đã được tái cấu trúc khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; không tự đặt thêm thủ tục, giấy tờ ngoài quy định pháp luật.

b) Thường xuyên rà soát, cập nhật các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được phê duyệt mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ khi có biến động theo quy định pháp luật.

## **Điều 3. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ quy trình số: 1; 2; 3;

4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12 đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt tại Quyết định số 3296/QĐ-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2023 việc phê duyệt quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Du lịch.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Du lịch, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Mãi**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA SỞ DU LỊCH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)*

**DANH MỤC QUY TRÌNH NỘI BỘ**

| STT                     | Tên quy trình nội bộ   |
|-------------------------|--|
| <b>Lĩnh vực Lữ hành</b> |  |
| 01.                     | Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa   |
| 02                      | Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế   |
| 03                      | Quy trình cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa                               |
| 04                      | Quy trình cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch   |
| 05                      | Quy trình cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm  |
| 06                      | Quy trình Cấp giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên Quốc tế |
| 07                      | Quy trình cấp Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa   |
| 08                      | Quy trình cấp đổi Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa   |
| 09                      | Quy trình cấp lại Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa   |

|    |  |
|----|--|
| 10 | Quy trình thu hồi Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể                                      |
| 11 | Quy trình thu hồi Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản                                       |
| 12 | Quy trình thu hồi Giấy phép kinh doanh Lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành |
| 13 | Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  |
| 14 | Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch  |
| 15 | Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.  |

**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 1****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ   | Số lượng | Ghi chú                                      |
|-----|---|----------|--|
| 01  | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)   | 01       | Bản chính                                    |
| 02  | Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú  | 01       | Bản chính                                    |
| 03  | Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ   | 01       | Bản chính                                    |
| 04  | Các văn bằng, chứng chỉ tương ứng với điều kiện quy định tại điểm d khoản 1 Điều 59 Luật Du lịch năm 2017:<br>Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa (theo mẫu).<br>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp. | 01       | Bản sao có chứng thực hoặc Bản sao từ sổ gốc |
| 05  | 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm   | 01       | Bản chính                                    |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả  | Thời gian xử lý  | Lệ phí   |
|---|--|--|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả<br>- Sở Du lịch TP HCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 08 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ <sup>1</sup> . | Từ 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024:<br>325.000 đồng/thẻ<br>Từ sau ngày 01/01/2025:<br>650.000 đồng/thẻ |

**III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>2</sup> (Phòng Quản lý lữ hành)**

| Bước công việc | Nội dung công việc                       | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/ Biểu mẫu         | Diễn giải   |
|----------------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
|                | <b>Nộp hồ sơ</b>                         | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I   |
| B1             | <b>Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0,5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <b>Tiếp nhận trực tiếp:</b><br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.<br>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác:<br>Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.<br>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ |

<sup>1</sup> Quy định thời gian giải quyết là 15 ngày (tương đương 11 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 8 ngày làm việc

<sup>2</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Văn phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải   |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|---|
|                |                    |             |           |                 | <p>chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</p> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br/>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác:<br/>Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</li> <li>- Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để</li> </ul> |



| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|--|
|                |                    |             |           |                 | <p>tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Công Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</li> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Công Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</li> </ul> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc  | Trách nhiệm                       | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|-----------------------------------|--------------------|--|--|
| B2             | <b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> | Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành | 5 ngày làm việc    | Theo mục I<br>BM 01<br>Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</li> <li>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ in thẻ hướng dẫn viên, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>- Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</li> </ul> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyển trả ngay về Bộ phận một cửa.</p> |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b>  | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành    | 0,75 ngày làm việc | Theo mục I<br>BM 01<br>- Hồ sơ trình<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do | <p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i></p> <p>Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo</p>   |

| Bước công việc | Nội dung công việc                           | Trách nhiệm                      | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu   | Diễn giải   |
|----------------|--|----------------------------------|--------------------|---|---|
|                |  |                                  |                    | (nếu có)  |   |
| B4             | Ký duyệt                                     | Lãnh đạo Sở                      | 1,5 ngày làm việc  | Theo mục I BM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ<br>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i><br>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyển trả Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo. |
| B5             | Ban hành văn bản                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt   | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lữ hành để lưu trữ.  |
| B6             | Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn      | Kết quả   | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu   |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.  |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)                |
| 5   | BM 05   | Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa (Mẫu số 13 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) (nếu có) |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| 6 | BM 06 | Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
|---|-------|---|

## V. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả   |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)  |
| 3   | BM 03   | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)             |
| 5   | BM 05   | Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa (Mẫu số 13 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) (nếu có) |
| 6   | BM 06   | Bản chụp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)                       |
| 7   | //      | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành   |

## VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

**BM01- Mẫu số 01**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



**BM03- Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../ BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



BM 04-Mẫu số 04

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

-----

....., ngày....tháng ... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố.....

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....- Ngày tháng năm sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ

- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:.....

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:.....

- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):

.....

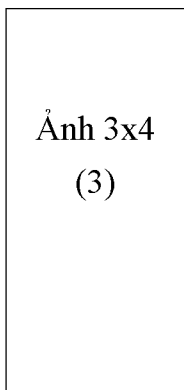
- Địa chỉ liên lạc:.....

- Điện thoại: ..... - Email: .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố..... cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....(2)... cho tôi.

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

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ***(Ký và ghi rõ họ tên)***Hướng dẫn ghi:***(1) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.**(2) Tên điểm du lịch đối với trường hợp cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm*



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

**CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA**

(.....(1).....)

(.....(2).....)

Cấp cho Ông/Bà: .....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân.....

Ngày cấp.....Nơi cấp.....

Ngày tháng năm sinh:.....

Đã đạt kỳ thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.

Được tổ chức tại .....ngày...../...../.....

Số hiệu chứng chỉ

(4)

... .., ngày ... .. tháng ..... năm .....

(.....(1).....)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Hướng dẫn ghi:**

(1) Chức danh của người đứng đầu cơ sở đào tạo.

(2) Tên của cơ sở đào tạo

(3) Dán ảnh 3x4 của học viên và đóng dấu giáp lai hoặc dấu nổi (nếu có).3

(4) Thông tin bắt buộc phải ghi đối với hộ chiếu của người có quốc tịch nước ngoài.

(5) Số, ký hiệu chứng chỉ do cơ sở đào tạo quy định.

## THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN

### 1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

#### 1.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt trước:



#### 1.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt sau:



**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 2****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ  | Số lượng | Ghi chú                                      |
|-----|--|----------|--|
| 01  | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)  | 01       | Bản chính                                    |
| 02  | Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú   | 01       | Bản chính                                    |
| 03  | Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ  | 01       | Bản chính                                    |
| 04  | Các văn bằng, chứng chỉ tương ứng với điều kiện quy định tại điểm b khoản 2 Điều 59 Luật Du lịch năm 2017:<br>Bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế  | 01       | Bản sao có chứng thực hoặc Bản sao từ sổ gốc |
| 05  | Các văn bằng, chứng chỉ tương ứng với điều kiện quy định tại điểm c khoản 2 Điều 59 Luật Du lịch năm 2017; khoản 2, khoản 3 Điều 01 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024<br>Một trong các giấy tờ sau :<br>a) Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng nước ngoài;<br>b) Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên | 01       | Bản sao có chứng thực hoặc Bản sao từ sổ gốc |

|    |  |    |           |
|----|--|----|-----------|
|    | <p>theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo;</p> <p>c) Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo;</p> <p>d) Có một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung Châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I kèm theo Thông tư này.</p> <p>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.</p> |    |           |
| 06 | 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm  | 02 | Bản chính |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả  | Thời gian xử lý  | Lệ phí   |
|---|--|--|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - Sở Du lịch TPHCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 08 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ <sup>3</sup> . | Từ 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024: 325.000 đồng/thẻ<br>Từ sau ngày 01/01/2025: 650.000 đồng/thẻ |

**III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>4</sup> (Phòng Quản lýữ hành)**

| Bước công việc | Nội dung công việc                | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/ Biểu mẫu         | Diễn giải  |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------------|--|
|                | Nộp hồ sơ                         | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I  |
| B1             | Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0,5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <b>Tiếp nhận trực tiếp:</b><br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.<br>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.<br>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ |

<sup>3</sup> Quy định thời gian giải quyết là 15 ngày (tương đương 11 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 8 ngày làm việc

<sup>4</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Văn phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|--|
|                |                    |             |           |                 | <p>chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</p> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:</li> </ul> <p>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác:</li> </ul> <p>Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ. <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</li> <li>- Sau khi kiểm tra, nếu</li> </ul> </li></ul> |

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải   |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|---|
|                |                    |             |           |                 | <p>bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Công Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</li> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Công Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</li> </ul> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p> |



| Bước công việc | Nội dung công việc  | Trách nhiệm                       | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|-----------------------------------|--------------------|--|--|
| B2             | <b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> | Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành | 05 ngày làm việc   | Theo mục I BM 01 Dự thảo văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</li> <li>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ in thẻ hướng dẫn viên, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>- Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</li> </ul> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyên trả ngay về Bộ phận một cửa.</p> |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b>  | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành    | 0,75 ngày làm việc | Theo mục I BM 01<br>- Hồ sơ trình<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ                              | Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i><br>Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo  |

| Bước công việc | Nội dung công việc                                  | Trách nhiệm                      | Thời gian          | Hồ sơ/<br>Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|----------------------------------|--------------------|---|--|
|                |   |                                  |                    | chối nêu rõ lý do (nếu có)  |  |
| B4             | <b>Ký duyệt</b>                                     | Lãnh đạo Sở                      | 1,5 ngày làm việc  | Theo mục I BM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ<br>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i><br>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyển trả Phòng Quản lý hành kèm ý kiến chỉ đạo. |
| B5             | <b>Ban hành văn bản</b>                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt   | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý hành để lưu trữ   |
| B6             | <b>Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn      | Kết quả   | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu  |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu   |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.   |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ   |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| 5 | BM 05 | Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế (Mẫu số 14 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) (nếu có) |
| 6 | BM 06 | Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)                         |

## V. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.  |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)  |
| 3   | BM 03   | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)                |
| 5   | BM 05   | Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế (Mẫu số 14 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) (nếu có) |
| 6   | BM 06   | Bảng chụp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)                   |
| 7   | //      | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành   |

## VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

BM01 - Mẫu số 01

SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



**BM03 -Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

/Số:...../ BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

BM04 - Mẫu số 04

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

-----

....., ngày....tháng ... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố.....

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....- Ngày tháng năm sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ

- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:.....

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:.....

- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):

.....

- Địa chỉ liên lạc:.....

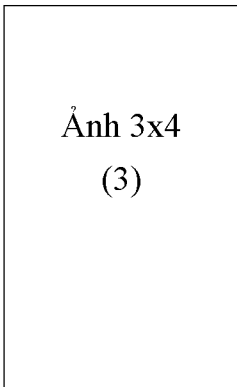
- Điện thoại: ..... - Email: .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố..... cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....(2)... cho tôi.

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

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ***(Ký và ghi rõ họ tên)***Hướng dẫn ghi:***(1) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.**(2) Tên điểm du lịch đối với trường hợp cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm*





**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

**CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH QUỐC TẾ**

(.....(1).....)

(.....(2).....)

Cấp cho Ông/Bà: .....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân.....

Ngày cấp.....Nơi cấp.....

Ngày tháng năm sinh:.....

Đã đạt kỳ thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế.

Được tổ chức tại .....ngày.../.../.....

Số hiệu chứng chỉ

|     |
|-----|
| (4) |
|-----|

... .., ngày ... .. tháng ..... năm .....

(.....(1).....)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Hướng dẫn ghi:**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

(1) Chức danh của người đứng đầu cơ sở đào tạo.

(2) Tên của cơ sở đào tạo

(3) Dán ảnh 3x4 của học viên và đóng dấu giáp lai hoặc dấu nổi (nếu có).

(4) Thông tin bắt buộc phải ghi đối với hộ chiếu của người có quốc tịch nước ngoài.

(5) Số, ký hiệu chứng chỉ do cơ sở đào tạo quy định.

## THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN

### 1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

#### 1.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt trước:

| CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM<br>VIET NAM NATIONAL AUTHORITY OF TOURISM |  |
|---|--|
| Ảnh   | <b>THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ<br/>INTERNATIONAL TOUR GUIDE LICENCE</b> |
|   | Số thẻ/No:   |
|   | Họ và tên/Name:  |
|   | Ngoại ngữ/Language:  |
| Giá trị đến/Valid to:   | QR Code  |

#### 1.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt sau:

| <a href="http://www.vietnamtourism.gov.vn">www.vietnamtourism.gov.vn</a>   | <a href="http://www.huongdanvien.vn">www.huongdanvien.vn</a> |
|--|--|
| - Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ;   |  |
| - Có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách du lịch;  |  |
| - Tuân thủ, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, pháp luật nơi đến du lịch, nội quy nơi đến tham quan; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương. |  |

**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC**  
**QUY TRÌNH SỐ 3**

**Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ  | Số lượng | Ghi chú   |
|-----|--|----------|---|
| 01  | Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)  | 01       | Bản chính   |
| 02  | Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú   | 01       | Bản chính   |
| 03  | Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ  | 01       | Bản chính   |
| 04  | Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa, hướng dẫn viên du lịch quốc tế (theo Mẫu số 12 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) | 01       | Bản sao có chứng thực hoặc Bản sao có đối chiếu bản chính |
| 05  | 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm  | 01       | Bản chính   |
| 06  | Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp   | 01       | Bản chính   |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả       | Thời gian xử lý         | Lệ phí           |
|------------------------------------|-------------------------|------------------|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - | 06 ngày làm việc, kể từ | Từ 01/7/2024 đến |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Sở Du lịch TPHCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ <sup>5</sup> | hết ngày 31/12/2024: 325.000 đồng/thẻ<br>Từ sau ngày 01/01/2025: 650.000 đồng/thẻ |
|--|--|---|

### III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>6</sup> (Phòng Quản lý lữ hành)

| Bước công việc | Nội dung công việc                       | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/ Biểu mẫu         | Diễn giải   |
|----------------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
|                | <b>Nộp hồ sơ</b>                         | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I   |
| B1             | <b>Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0,5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <p><b>Tiếp nhận trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br/>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhật hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác:<br/>Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy</li> </ul> |

<sup>5</sup> Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

<sup>6</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Văn phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải   |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|---|
|                |                    |             |           |                 | <p>đủ:</p> <p>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhật hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</li> <li>- Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức,</li> </ul> |

| Bước công việc | Nội dung công việc  | Trách nhiệm                       | Thời gian        | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|-----------------------------------|------------------|--|--|
|                |   |                                   |                  |  | <p>cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</li> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</li> </ul> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p> |
| B2             | <b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> | Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành | 03 ngày làm việc | Theo mục I BM 01 Dự thảo văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</li> <li>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ</li> </ul>  |

| Bước công việc | Nội dung công việc       | Trách nhiệm                    | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu   | Diễn giải   |
|----------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|---|---|
|                |                          |                                |                    | bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)   | <p>in thẻ hướng dẫn viên, thực hiện tiếp từ B3.</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</p> <p>- Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</p> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyên trả ngay về Bộ phận một cửa.</p> |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b> | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành | 0,75 ngày làm việc | Theo mục IBM 01<br>-Hồ sơ trình<br>-Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | <p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i></p> <p>Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo</p>  |
| B4             | <b>Ký duyệt</b>          | Lãnh đạo Sở                    | 1,5 ngày làm việc  | Theo mục IBM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (                       | <p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ</p> <p>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i></p> <p>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyên trả Phòng</p>  |

| Bước công việc | Nội dung công việc                                  | Trách nhiệm                      | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu         | Diễn giải  |
|----------------|---|----------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|                |   |                                  |                    | nếu có)                 | Quản lý lưu hành kèm ý kiến chỉ đạo.   |
| B5             | <b>Ban hành văn bản</b>                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lưu hành để lưu trữ |
| B6             | <b>Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn      | Kết quả                 | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu  |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.  |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)  |
| 5   | BM 05   | Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa, hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Mẫu số 12 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
| 6   | BM 06   | Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)   |

#### V. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu                                       |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.           |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có) |



|   |       |   |
|---|-------|---|
| 3 | BM 03 | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có)   |
| 4 | BM 04 | Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)  |
| 5 | BM 05 | Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa, hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Mẫu số 12 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
| 6 | BM 06 | Bảng chụp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)   |
| 7 | //    | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành   |

## VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.

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

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

nội địa; phí thăm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ

BM 02- Mẫu số 02  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /HDHS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**BM 03 - Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../ BPTNTKQ

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....*

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

BM04\_Mẫu số 05

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

....., ngày ..... tháng..... năm.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**

.....(1)..... thẻ hướng dẫn viên du lịch .....(2).....

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố .....

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....- Ngày tháng năm sinh:..... Giới tính:  Nam  Nữ

- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:.....

- Địa chỉ liên lạc:.....

- Điện thoại:..... Email:.....

- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:

+ Loại:  Nội địa  Quốc tế  Tại điểm

+ Số thẻ:..... - Nơi cấp:..... - Ngày cấp: ...../...../.....

- Lý do đề nghị cấp đổi/cấp lại thẻ:.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố ..... thẩm định và .....(1)..... thẻ hướng dẫn viên du lịch .....(2)..... cho tôi.

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

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

(1) *Cấp đổi (trong các trường hợp quy định tại Điều 62 Luật Du lịch); cấp lại (trong các trường hợp quy định tại Điều 63 Luật Du lịch);*

(2) *Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm*

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH/THÀNH PHỐ.....  
SỞ DU LỊCH/SỞ VHTTDL  
-----

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

**GIẤY CHỨNG NHẬN  
KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Ông/Bà: .....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân.....

Ngày tháng năm sinh:.....

Số thẻ hướng dẫn viên:.....

Đã hoàn thành khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch được tổ chức từ ngày  
...../...../..... đến ngày ...../...../.....

... .., ngày ... tháng... năm ....

**GIÁM ĐỐC**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Số hiệu: .....

Vào sổ cấp chứng nhận:.....

## THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN

### 1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

#### 1.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt trước:

| CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM<br>VIET NAM NATIONAL AUTHORITY OF TOURISM |  |
|---|--|
| Ảnh   | <b>THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ<br/>INTERNATIONAL TOUR GUIDE LICENCE</b> |
|   | Số thẻ/No:   |
|   | Họ và tên/Name:  |
|   | Ngoại ngữ/Language:  |
| Giá trị đến/Valid to:   | QR Code  |

#### 1.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt sau:

| <a href="http://www.vietnamtourism.gov.vn">www.vietnamtourism.gov.vn</a>   | <a href="http://www.huongdanvien.vn">www.huongdanvien.vn</a> |
|--|--|
| - Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ;   |  |
| - Có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách du lịch;  |  |
| - Tuân thủ, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, pháp luật nơi đến du lịch, nội quy nơi đến tham quan; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương. |  |

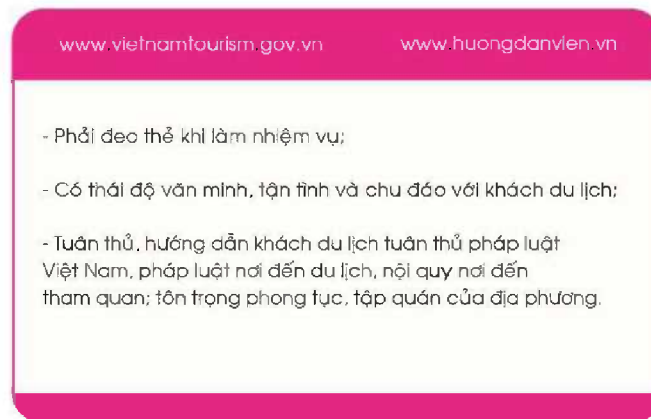


## 2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

### 2.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt trước:



### 2.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt sau:



**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 4****Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ  | Số lượng | Ghi chú                                      |
|-----|--|----------|--|
| 01  | Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo mẫu)  | 01       | Bản chính                                    |
| 02  | 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm  | 01       | Bản chính                                    |
| 03  | Giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch | 01       | Bản sao có chứng thực hoặc Bản sao từ sổ gốc |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả   | Thời gian xử lý   | Lệ phí   |
|--|---|--|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - Sở Du lịch TP HCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 06 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. <sup>1</sup> | Từ 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024: 325.000 đồng/thẻ<br>Từ sau ngày 01/01/2025: 650.000 đồng/thẻ |

<sup>1</sup> Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

**III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>1</sup> (Phòng Quản lý xử hành)**

| <b>Bước công việc</b> | <b>Nội dung công việc</b>                | <b>Trách nhiệm</b>               | <b>Thời gian</b>  | <b>Hồ sơ/ Biểu mẫu</b>  | <b>Diễn giải</b>  |
|-----------------------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
|                       | <b>Nộp hồ sơ</b>                         | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I   |
| B1                    | <b>Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0,5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <p><b>Tiếp nhận trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br/>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br/>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa</li> </ul> |

<sup>1</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Văn phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/<br>Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|--------------------|--|
|                |                    |             |           |                    | <p>đầy đủ, chưa chính xác:<br/> Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</p> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <p>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</p> <p>- Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc  | Trách nhiệm                       | Thời gian        | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|-----------------------------------|------------------|--|--|
|                |   |                                   |                  |  | <p>sơ theo yêu cầu (BM02)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của Cổng Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</li> </ul> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p> |
| B2             | <b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> | Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành | 03 ngày làm việc | Theo mục I<br>BM 01<br>Dự thảo văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</li> <li>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ in thẻ hướng dẫn viên, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</li> </ul>                           |

| Bước công việc | Nội dung công việc       | Trách nhiệm                    | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải   |
|----------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|--|---|
|                |                          |                                |                    |  | - Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.<br>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyên trả ngay về Bộ phận một cửa.                        |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b> | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành | 0,75 ngày làm việc | Theo mục I BM 01<br>- Hồ sơ trình<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i><br>Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo   |
| B4             | <b>Ký duyệt</b>          | Lãnh đạo Sở                    | 1,5 ngày làm việc  | Theo mục I BM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)                  | Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ<br>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i><br>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyển trả Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo. |
| B5             | <b>Ban hành văn bản</b>  | Văn thư Văn phòng Sở           | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt  | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận   |

| Bước công việc | Nội dung công việc                           | Trách nhiệm                      | Thời gian     | Hồ sơ/<br>Biểu mẫu | Diễn giải   |
|----------------|--|----------------------------------|---------------|--------------------|---|
|                |  |                                  |               |                    | và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lý hành để lưu trữ.                                  |
| B6             | Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn | Kết quả            | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu   |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.   |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
| 5   | BM 05   | Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)              |

#### V. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu   |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.   |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có)   |
| 3   | BM 03   | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có)  |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
| 5   | BM 05   | Bảng chụp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)        |
| 6   | //      | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành  |

## VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.

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

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể



thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

BM 01- Mẫu số 01

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../ BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

BM 02- Mẫu số 02

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /HDHS *Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....*

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**BM 03 - Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../ BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

....., ngày ..... tháng..... năm.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ****.....(1)..... thẻ hướng dẫn viên du lịch .....(2).....**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố .....

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....- Ngày tháng năm sinh:..... Giới tính:  Nam  Nữ

- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:.....

- Địa chỉ liên lạc:.....

- Điện thoại:..... Email:.....

- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:

+ Loại:  Nội địa  Quốc tế  Tại điểm

+ Số thẻ:..... - Nơi cấp:..... - Ngày cấp: ...../...../.....

- Lý do đề nghị cấp đổi/cấp lại thẻ:.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố ..... thẩm định và .....(1)..... thẻ hướng dẫn viên du lịch .....(2)..... cho tôi.

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

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

(1) *Cấp đổi (trong các trường hợp quy định tại Điều 62 Luật Du lịch); cấp lại (trong các trường hợp quy định tại Điều 63 Luật Du lịch);*

(2) *Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm*

## THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN

### THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

#### 1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

##### 1.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt trước:

|   |  |
|---|--|
| CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM<br>VIET NAM NATIONAL AUTHORITY OF TOURISM |  |
| Ảnh   | <b>THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ</b><br><b>INTERNATIONAL TOUR GUIDE LICENCE</b> |
|   | Số thẻ/No:   |
|   | Họ và tên/Name:  |
|   | Ngoại ngữ/Language:  |
| Giá trị đến/Valid to:   | QR Code  |

##### 1.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế - mặt sau:

|  |  |
|--|--|
| <a href="http://www.vietnamtourism.gov.vn">www.vietnamtourism.gov.vn</a>   | <a href="http://www.huongdanvien.vn">www.huongdanvien.vn</a> |
| - Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ;   |  |
| - Có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách du lịch;  |  |
| - Tuân thủ, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, pháp luật nơi đến du lịch, nội quy nơi đến tham quan; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương. |  |

## 2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

### 2.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt trước:



### 2.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa - mặt sau:



### 3. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

#### 3.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm - mặt trước:



#### 3.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm - mặt sau:





**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 5****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ   | Số lượng | Ghi chú   |
|-----|---|----------|-----------|
| 01  | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)             | 01       | Bản chính |
| 02  | Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú  | 01       | Bản chính |
| 03  | Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ | 01       | Bản chính |
| 04  | 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm   | 01       | Bản chính |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả  | Thời gian xử lý  | Lệ phí   |
|---|--|--|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - Sở Du lịch TPHCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 06 ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả kiểm tra. <sup>1</sup> | Từ 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024: 100.000 đồng/thẻ<br>Từ sau ngày 01/01/2025: 200.000 đồng/thẻ |

<sup>1</sup> Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 07 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

**III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>2</sup> (Phòng Quản lý lữ hành)**

| <b>Bước công việc</b> | <b>Nội dung công việc</b>                | <b>Trách nhiệm</b>               | <b>Thời gian</b>  | <b>Hồ sơ/ Biểu mẫu</b>  | <b>Diễn giải</b>  |
|-----------------------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
|                       | <b>Nộp hồ sơ</b>                         | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I   |
| B1                    | <b>Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0,5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <p><b>Tiếp nhận trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ: Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ: Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn</li> </ul> |

<sup>2</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Văn phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/ Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------|--|
|                |                    |             |           |                 | <p>thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</li> <li>- Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</li> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộ</li> </ul> |

| Bước công việc | Nội dung công việc   | Trách nhiệm                              | Thời gian               | Hồ sơ/ Biểu mẫu   | Diễn giải  |
|----------------|--|--|-------------------------|---|--|
|                |  |  |                         |   | <p>hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</p> <p>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</p> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p>   |
| B2             | <p><b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b></p> | <p>Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành</p> | <p>03 ngày làm việc</p> | <p>Theo mục I<br/>BM 01<br/>Dự thảo văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)</p> | <p>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</p> <p>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ in thẻ hướng dẫn viên, thực hiện tiếp từ B3.</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</p> <p>- Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</p> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc       | Trách nhiệm                    | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu   | Diễn giải  |
|----------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|---|--|
|                |                          |                                |                    |   | quyền giải quyết, nếu không đúng chuyên trả ngay về Bộ phận một cửa.   |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b> | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành | 0,75 ngày làm việc | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo mục I BM 01</li> <li>- Dự thảo văn bản đề nghị bỏ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)</li> </ul> | <p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i></p> <p>Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc                                  | Trách nhiệm                      | Thời gian          | Hồ sơ/ Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|---|----------------------------------|--------------------|--|--|
| B4             | <b>Ký duyệt</b>                                     | Lãnh đạo Sở                      | 1,5 ngày làm việc  | Theo mục I<br>BM 01<br>- Văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ.<br>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i><br>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyển trả Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo. |
| B5             | <b>Ban hành văn bản</b>                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt  | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lữ hành để lưu trữ  |
| B6             | <b>Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn      | Kết quả  | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu  |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.  |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ   |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ  |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| 5 | BM 05 | Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
|---|-------|---|

## V. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu  |
|-----|---------|---|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.  |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có)  |
| 3   | BM 03   | Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (nếu có)   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) |
| 5   | BM 05   | Bảng chụp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 09 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)         |
| 6   | //      | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành   |

## VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.



BM 01 - Mẫu số 01

SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ****Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

BM 02 - Mẫu số 02

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /HDHS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

**BM 03 - Mẫu số 03  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../ BPTNTKQ

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....*

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

BM 04-Mẫu số 04

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

-----

....., ngày....tháng ... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ****Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố.....

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....- Ngày tháng năm sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ

- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:.....

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:.....

- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):

.....

- Địa chỉ liên lạc:.....

- Điện thoại: ..... - Email: .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố..... cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....(1).....(2)... cho tôi.

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

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ***(Ký và ghi rõ họ tên)***Hướng dẫn ghi:***(1) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.**(2) Tên điểm du lịch đối với trường hợp cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm***Hướng dẫn ghi:***(1) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.**(2) Tên điểm du lịch đối với trường hợp cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm*

## 1 Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

### 1.1. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm - mặt trước:



### 1.2. Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm - mặt sau:



**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 6****Cấp giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho  
Hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế**

(Ban hành kèm Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| TT | Tên hồ sơ   | Số lượng | Ghi chú   |
|----|---|----------|-----------|
| 1. | Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2014/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) | 01       | Bản chính |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả   | Thời gian xử lý   | Lệ phí         |
|--|---|----------------|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả<br>- Sở Du lịch TPHCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công: <a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc khóa học cập nhật kiến thức <sup>1</sup> | Không quy định |

<sup>1</sup> Quy định thời gian giải quyết 10 ngày (tương đương 7 ngày làm việc), thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

### III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>1</sup> (Phòng Quản lý Lữ hành)

| Bước công việc | Nội dung công việc                | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/Biểu mẫu          | Diễn giải   |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
| B1             | Nộp hồ sơ                         | Tổ chức, cá nhân                 | 0,5 ngày làm việc | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I   |
|                | Kiểm tra hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả |                   | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <p><b>Tiếp nhận trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ: Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bru chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ: Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn</li> </ul> |

<sup>1</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng và Lãnh đạo Văn phòng, Ban Giám đốc Sở trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|----------------|--|
|                |                    |             |           |                | <p>thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</p> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <p>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</p> <p>- Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Công Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</p> <p>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộ</p> |



| Bước công việc | Nội dung công việc   | Trách nhiệm   | Thời gian               | Hồ sơ/Biểu mẫu   | Diễn giải  |
|----------------|--|---|-------------------------|--|--|
|                |  |   |                         |  | <p>hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</p> <p>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</p> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p>   |
| B2             | <p><b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết TTHC</b></p> | <p>Chuyên viên thụ lý hồ sơ Phòng Quản lý Lữ hành</p> | <p>03 ngày làm việc</p> | <p>Theo mục I BM 01</p> <p>- Phiếu trình</p> <p>- Dự thảo kết quả giải quyết TTHC (Công văn thông báo kết quả, DS kết quả lớp học và giấy chứng nhận của học viên)</p> | <p>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</p> <p>- Rà soát thông tin học viên, nhập đề tổng hợp in Giấy chứng nhận.</p> <p>- Hoàn thiện hồ sơ, dự thảo tờ trình, dự thảo thông báo kết quả và giấy chứng nhận. Trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</p> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyển trả ngay về Bộ phận một cửa.</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc                           | Trách nhiệm                      | Thời gian          | Hồ sơ/Biểu mẫu  | Diễn giải  |
|----------------|--|----------------------------------|--------------------|---|--|
| B3             | Xem xét, trình ký                            | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành   | 1,25 ngày làm việc | Theo mục I BM 01<br>- Hồ sơ trình<br>- Dự thảo kết quả giải quyết TTHC (Công văn thông báo kết quả, DS kết quả lớp học và giấy chứng nhận của học viên) | Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký dự thảo thông báo, danh sách và giấy chứng nhận kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở. <i>Chuyển sang B4.</i><br>Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo |
| B4             | Ban hành văn bản                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,25 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt   | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lữ hành để lưu trữ.   |
| B5             | Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn      | Kết quả   | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu  |

**IV. BIỂU MẪU**

| <b>TT</b> | <b>Mã hiệu</b> | <b>Tên Biểu mẫu</b>  |
|-----------|----------------|--|
| 1.        | BM 01          | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  |
| 2.        | BM 02          | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ  |
| 3.        | BM 03          | Mẫu Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ   |
| 4.        | BM 04          | Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2014/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)            |
| 5.        | BM 05          | Giấy chứng nhận khoá cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2014/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) bản photo. |

**V. HỒ SƠ CẦN LƯU**

| <b>TT</b> | <b>Mã hiệu</b> | <b>Hồ sơ lưu</b>   |
|-----------|----------------|--|
| 1.        | BM 01          | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (lưu tại Bộ phận Một cửa)  |
| 2.        | BM 02          | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)   |
| 3.        | BM 03          | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có - lưu tại Bộ phận Một cửa)  |
| 4.        | BM 04          | Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2014/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024)            |
| 5.        | BM 05          | Giấy chứng nhận khoá cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2014/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024) bản photo. |

**VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ**

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.

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

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Quyết định số 350/QĐ-SDL ngày 15 tháng 10 năm 2024 của Sở Du lịch về ủy quyền cho Trưởng phòng Quản lý lữ hành thực hiện việc ký thừa ủy quyền ./.

BM 01 - Mẫu số 01

**SỞ DU LỊCH**  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**  
**& TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hồi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ

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

BM 02 - Mẫu số 02

Số: /HDHS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**BM 03 - Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../ BPTNTKQ

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....*

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

BM 04- Mẫu số 04

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

....., ngày ..... tháng..... năm.....

**ĐĂNG KÝ THAM DỰ KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC**  
**CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố....

- Họ và tên (*chữ in hoa*): .....

- Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân:.....

- Ngày tháng năm sinh:..... Giới tính:  Nam  Nữ

- Địa chỉ liên lạc: .....

- Điện thoại: ..... Email:.....

- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:

+ Loại:  Nội địa  Quốc tế

+ Số thẻ:..... - Nơi cấp: ..... - Ngày cấp: ...../...../.....

Căn cứ Thông báo số ..... ngày.... /.../..... của Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ....., căn cứ nhu cầu công việc, tôi đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch từ ngày ...../...../..... đến ngày ...../...../.....

Tôi cam kết thực hiện đầy đủ nội quy của khóa học./.

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



ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH/THÀNH PHỐ.....  
SỞ DU LỊCH/SỞ VH-TTDL  
-----

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

**GIẤY CHỨNG NHẬN  
KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Ông/Bà: .....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân.....

Ngày tháng năm sinh:.....

Số thẻ hướng dẫn viên:.....

Đã hoàn thành khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch được tổ chức từ ngày  
...../...../..... đến ngày ...../...../.....

... .., ngày ... tháng... năm ....

**GIÁM ĐỐC**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Số hiệu: .....

Vào sổ cấp chứng nhận:.....

**QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC TÁI CẤU TRÚC  
QUY TRÌNH SỐ 7****Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5271/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh)*

**I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ**

| STT | Tên hồ sơ   | Số lượng | Ghi chú   |
|-----|---|----------|---|
| 01  | Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo mẫu số 01 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL)   | 01       | Bản chính   |
| 02  | Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp  | 01       | Bản sao có chứng thực/bản sao đối chiếu           |
| 03  | Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành   | 01       | Bản chính   |
| 04  | Quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành  | 01       | Bản sao có chứng thực/Bản sao đối chiếu/Bản chính |
| 05  | Bằng tốt nghiệp của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành: trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa (theo mẫu). Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp. | 01       | Bản sao có chứng thực/Bản sao đối chiếu           |

**II. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ**

| Nơi tiếp nhận và trả kết quả  | Thời gian xử lý  | Lệ phí   |
|---|--|--|
| Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - Sở Du lịch TP HCM (Số 140 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3).<br>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công Dịch vụ công:<br><a href="https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn">https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn</a> | 06 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. <sup>1</sup> | Từ 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024:<br>1.500.000 đồng/giấy phép<br>Từ ngày 01/01/2025:<br>3.000.000 đồng/giấy phép |

**III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC<sup>2</sup> (Phòng Quản lý Lữ hành)**

| Bước công việc | Nội dung công việc                 | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/Biểu mẫu          | Diễn giải  |
|----------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------------|--|
|                | <b>Nộp hồ sơ</b>                   | Tổ chức, cá nhân                 |                   | Theo mục I              | Thành phần hồ sơ theo mục I  |
| B1             | <b>Kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | 0.5 ngày làm việc | BM 01<br>BM 02<br>BM 03 | <b>Tiếp nhận trực tiếp:</b><br>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp, thực hiện tiếp bước B2.<br>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02.<br>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ |

<sup>1</sup> Quy định thời gian giải quyết 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn 6 ngày làm việc

<sup>2</sup> Thực hiện cắt giảm bước phân công thụ lý của Lãnh đạo phòng trong tổng quy trình

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/Biểu mẫu | Diễn giải  |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|----------------|--|
|                |                    |             |           |                | <p>chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03</p> <p><b>Tiếp nhận qua Dịch vụ Bưu chính viễn thông:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ đầy đủ:<br/>Lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trao cho người nộp hồ sơ theo BM 01; scan hồ sơ cập nhập hệ thống theo cấp mã hồ sơ được cấp. Thực hiện tiếp bước B2.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác:<br/>Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đến người nộp hồ sơ và ghi rõ lý do theo BM 02. Thời gian xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ là tại thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu tại BM02.</li> <li>- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo BM 03. Thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc từ chối hồ sơ.</li> </ul> <p><b>Tiếp nhận trực tuyến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, hợp lệ (nếu có).</li> <li>- Sau khi kiểm tra, nếu</li> </ul> |

| Bước công việc | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian | Hồ sơ/Biểu mẫu | Diễn giải   |
|----------------|--------------------|-------------|-----------|----------------|---|
|                |                    |             |           |                | <p>bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, chuyên viên Một cửa tiếp nhận, cấp mã hồ sơ và xử lý hồ sơ theo quy trình (BM01), thông báo đến tài khoản của tổ chức, cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định thì thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu (BM02)</li> <li>- Thời gian tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, trừ thứ 7, chủ nhật, ngày lễ.</li> <li>- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công, nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (BM03).</li> </ul> <p>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Chuyên viên Phòng Quản lý Lữ hành.</p> |

| Bước công việc | Nội dung công việc                                      | Trách nhiệm                                       | Thời gian         | Hồ sơ/Biểu mẫu   | Diễn giải  |
|----------------|---|---|-------------------|--|--|
| B2             | <b>Thẩm định hồ sơ, đề xuất kết quả giải quyết TTHC</b> | Chuyên viên thụ lý hồ sơ<br>Phòng Quản lý Lữ hành | 2.5 ngày làm việc | Theo mục I<br>BM 01<br>Dự thảo văn bản đề nghị bổ sung/kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | <p>Chuyên viên thụ lý hồ sơ căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật, tiến hành thẩm định hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ,</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: lập phiếu trình, dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>+ Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu: lập phiếu trình, dự thảo văn bản từ chối nêu rõ lý do, thực hiện tiếp từ B3.</li> <li>- Hoàn thiện trình lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành xem xét.</li> </ul> <p>Lưu ý: Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, Chuyên viên thụ lý có nhiệm vụ xác định thẩm quyền giải quyết, nếu không đúng chuyên trả ngay về Bộ phận một cửa..</p> |
| B3             | <b>Xem xét, ký duyệt</b>                                | Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành                    | 0,5 ngày làm việc | Theo mục I<br>BM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có)                       | <p>Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở.</p> <p><i>Chuyển sang B4.</i></p> <p>Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo</p>  |

| Bước công việc | Nội dung công việc                                  | Trách nhiệm                      | Thời gian         | Hồ sơ/Biểu mẫu   | Diễn giải  |
|----------------|---|----------------------------------|-------------------|--|--|
| B4             | <b>Ký duyệt</b>                                     | Lãnh đạo Sở                      | 2 ngày làm việc   | Theo mục I<br>BM 01<br>- Dự thảo kết quả giải quyết hoặc văn bản từ chối nêu rõ lý do (nếu có) | Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ ký duyệt hồ sơ:<br>- Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, vào sổ, đóng dấu, ban hành. <i>Chuyển sang B5</i><br>- Nếu không đồng ý với dự thảo: chuyển trả Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo. |
| B5             | <b>Ban hành văn bản</b>                             | Văn thư Văn phòng Sở             | 0,5 ngày làm việc | Hồ sơ đã được phê duyệt  | Cho số, vào sổ, đóng dấu, ban hành văn bản và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, chuyển hồ sơ cho Phòng Quản lý lữ hành để lưu trữ.   |
| B7             | <b>Trả kết quả, lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi</b> | Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | Theo giấy hẹn     | Kết quả  | - Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.<br>- Thống kê, theo dõi.<br>- Chuyển trả Văn thư nếu có yêu cầu  |

#### IV. BIỂU MẪU

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu   |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.   |
| 2   | BM 02   | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  |
| 3   | BM 03   | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 01 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL) |
| 5   | BM 05   | Chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa (Mẫu số 10 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL)                |
| 6   | BM 06   | Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 07 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL)                 |

**V. HỒ SƠ CẦN LƯU**

| STT | Mã hiệu | Tên biểu mẫu   |
|-----|---------|--|
| 1   | BM 01   | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.   |
| 2   | BM 02   | Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ (nếu có)   |
| 3   | BM 03   | Phiếu từ chối giải quyết tiếp nhận hồ sơ (nếu có)  |
| 4   | BM 04   | Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 01 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL) |
| 5   | BM 05   | Chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa (Mẫu số 10 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL)                |
| 6   | BM 06   | Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 07 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL)                 |
| 7   | //      | Các hồ sơ khác nếu có theo văn bản pháp quy hiện hành  |

**VI. CƠ SỞ PHÁP LÝ**

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.

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

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ



Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.

- Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bộ Tài chính về quy định mức thu một số khoản phí và lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 7 năm 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.

BM 01 - Mẫu số 01

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:..... ngày

Thời gian nhận hỏi .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ ... phút, ngày ... tháng .....năm.....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

BM 02 -Mẫu số 02

SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /HDHS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**BM 03 -Mẫu số 03**

**SỞ DU LỊCH  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
& TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../ BPTNTKQ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Du lịch quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN DOANH NGHIỆP

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

... .., ngày ... .. tháng... .. năm... ..

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ****CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH .....(1).....**

Kính gửi: .....(2).....

**1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):**

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt: .....

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài (nếu có): .....

Tên doanh nghiệp viết tắt (nếu có):.....

2. Địa chỉ trụ sở chính:.....

Điện thoại:.....

Fax:.....

Website:.....

Email:.....

**3. Thông tin người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp****3.1. Thông tin chung (3)**

Họ và tên:.....

Giới tính:  Nam  Nữ Ngày tháng năm sinh: ...../...../.....

Chức danh:.....

Chỗ ở hiện tại:.....

**3.2. Đối với người có quốc tịch Việt Nam**

Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân: .....

**3.3. Đối với người có quốc tịch nước ngoài**

Hộ chiếu ..... cấp ngày: ... ../... ../..... Nơi cấp: .....

Quốc tịch:.....

4. Tên, địa chỉ chi nhánh (nếu có):.....

5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (nếu có):.....

6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư số..... cấp ngày.../.../.... Nơi cấp: .....

7. Tài khoản ký quỹ số .....tại ngân hàng.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị .....(2)..... cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành .....(4)..... cho doanh nghiệp.

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

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

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Hướng dẫn ghi:**

(1) Quốc tế hoặc nội địa;

(2) Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (trong trường hợp đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế); Sở Du lịch hoặc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố... (trong trường hợp đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa).

(3) Cả người có quốc tịch Việt Nam và nước ngoài đều phải ghi.

(4) Ghi rõ phạm vi kinh doanh theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 30 Luật Du lịch.

Ảnh 3x4  
(2)

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

**CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA**

(.....(1).....)

(.....(2).....)

Cấp cho Ông/Bà: .....

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

Ngày cấp...(4)....Nơi cấp.....(4).....

Ngày tháng năm sinh:.....

Đã đạt kỳ thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.

Được tổ chức tại ..... ngày.../.../.....

Số hiệu chứng chỉ

(5)

... .., ngày ..... tháng ..... năm .....

(.....(1).....)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Hướng dẫn ghi:**

(1) Chức danh của người đứng đầu cơ sở đào tạo.

(2) Tên của cơ sở đào tạo.

(3) Dán ảnh 3x4 của học viên và đóng dấu giáp lai hoặc dấu nổi (nếu có).


(4) Thông tin bắt buộc phải ghi đối với hộ chiếu của người có quốc tịch nước ngoài.

(5) Số, ký hiệu chứng chỉ do cơ sở đào tạo quy định.

BM06\_Mẫu số 07

Mẫu số 07

**1. Trang bìa<sup>[1]</sup>:**

|  |
|--|
| <p><b>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM</b><br/> <b>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</b></p> <p>-----</p> <p>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH/THÀNH PHỐ.....<br/> <b>SỞ DU LỊCH/SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH</b></p>  <p><b>GIẤY PHÉP</b><br/> <b>KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA</b></p> |
|--|

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

**2. Trang nội dung thứ nhất<sup>[2]</sup>:**

|   |   |
|---|---|
| <p>UBND TỈNH/TP.....<br/> <b>SỞ DU LỊCH/SỞ VĂN HÓA,</b><br/> <b>THỂ THAO VÀ DU LỊCH</b></p> <p>-----</p>  | <p><b>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM</b><br/> <b>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</b></p> <p>-----</p> |
| <p><b>GIẤY PHÉP</b><br/> <b>KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA</b><br/> <b>Số GP: .....(1)..../(2)...../(3) - GP LHND</b><br/> <b>(Cấp lần...(4)....)</b></p> |   |
| <p><b>1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):</b><br/>         Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt:.....</p>  |   |



Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài:.....

Tên doanh nghiệp viết tắt:.....

**2. Trụ sở chính:**

Điện thoại:..... Fax:.....

Email:..... Website:.....

**3. Thông tin người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:**

Họ và tên:.....

Giới tính:..... Ngày tháng năm sinh: ...../...../..... Quốc tịch:.....

Chức danh:.....

Email:..... Điện thoại:.....

Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu .....(5).....

Ngày cấp: .....(6)..Nơi cấp:.....(6).....

....., ngày...tháng... năm ... ..

**GIÁM ĐỐC**

<sup>[2]</sup> Bìa cứng, kích thước khổ A4, nền hoa văn chìm, chữ đen

**Ghi chú:**

(1): Số Giấy phép gồm mã số tỉnh và mã số thứ tự của doanh nghiệp, cách nhau bởi dấu “-”, trong đó:

- Mã số tỉnh gồm 02 ký tự;

- Số thứ tự của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa gồm 04 ký tự, từ 0001 đến 9999.

(2): Năm cấp Giấy phép lần đầu.

(3): Viết tắt của Sở Du lịch (SDL) hoặc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (SVHTTDL).

(4): Số thứ tự của lần cấp

(5): Thông tin số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân đối với người có quốc tịch Việt Nam. Thông tin hộ chiếu đối với người có quốc tịch nước ngoài.

(6) Thông tin bắt buộc phải ghi đối với hộ chiếu của người có quốc tịch nước ngoài.

**2. Trang nội dung thứ hai****Doanh nghiệp cần biết****I. Quy định sử dụng Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (KD DVLHND)**

1. Xuất trình giấy phép KD DVLHND khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu;
2. Nghiêm cấm sửa chữa, tẩy xóa nội dung giấy phép KD DVLHND;
3. Nghiêm cấm cho thuê, cho mượn giấy phép KD DVLHND;
4. Khi mất giấy phép KD DVLHND phải khai báo với cơ quan công an, cơ quan cấp giấy phép và làm thủ tục cấp lại giấy phép theo quy định.

**II. Các trường hợp thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (trích Khoản 1 Điều 36 Luật Du lịch)**

1. Doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản;
2. Doanh nghiệp không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quy định tại khoản 1 hoặc khoản 2 Điều 31 Luật Du lịch;
3. Doanh nghiệp không đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch;
4. Doanh nghiệp làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh;
5. Doanh nghiệp lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật;
6. Doanh nghiệp cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh;
7. Doanh nghiệp không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ quy định tại điểm i khoản 1 Điều 37 Luật Du lịch, gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch;
8. Doanh nghiệp giả mạo hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

**III. Các quy định của Nhà nước về kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Các quy định của pháp luật trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lữ hành được đăng tải tại trang web: [vietnamtourism.gov.vn](http://vietnamtourism.gov.vn); [quanlyluhanh.vn](http://quanlyluhanh.vn)

(Xem tiếp Công báo số 488 + 489)