

VĂN BẢN 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: 3630/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết
thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính
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 Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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;

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính
phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ
phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 2034/TTr-SDL ngày 22
tháng 12 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 26 quy trình nội bộ, quy trình điện

tử giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Du lịch.

Danh mục và nội dung chi tiết của các 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-bo-TTHC.aspx>.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố cấu hình quy trình điện tử đối với thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

2. Sở Du lịch tiếp tục theo dõi, kịp thời tham mưu điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính khi văn bản quy định thủ tục hành chính được ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ.

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

a) Tuân thủ theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được phê duyệt 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, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được phê duyệt mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ để triển khai thực hiện.

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

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Du lịch, Giám đốc Trung tâm Chuyển đổi Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Cường

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

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

DANH MỤC

**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính
không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc phạm vi
chức năng quản lý của Sở Du lịch**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)*

STT	Tên quy trình nội bộ, quy trình điện tử
I	Lĩnh vực Lữ hành
1.	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
2.	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
3.	Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa
4.	Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch
5.	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm
6.	Thủ tục Cấp giấy chứng nhận khoá cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế
7.	Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
8.	Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
9.	Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
10.	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể
11.	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản
12.	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành

STT	Tên quy trình nội bộ, quy trình điện tử
13.	Thủ tục cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
14.	Thủ tục cấp lại giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện.
15.	Thủ tục cấp lại giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy.
16.	Thủ tục gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
17.	Thủ tục điều chỉnh giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
18.	Thủ tục chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài.
19.	Thủ tục công nhận điểm du lịch.
20.	Thủ tục công nhận khu du lịch cấp tỉnh.
II	Lĩnh vực dịch vụ du lịch khác
21.	Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1-3 sao đối với cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch).
22.	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
23.	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
24.	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
25.	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
26.	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ:

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch nội địa; **Mã thủ tục: 1.004623**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 08 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 325.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 650.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điều a, Khoản 2 Điều 60 Luật Du lịch).

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

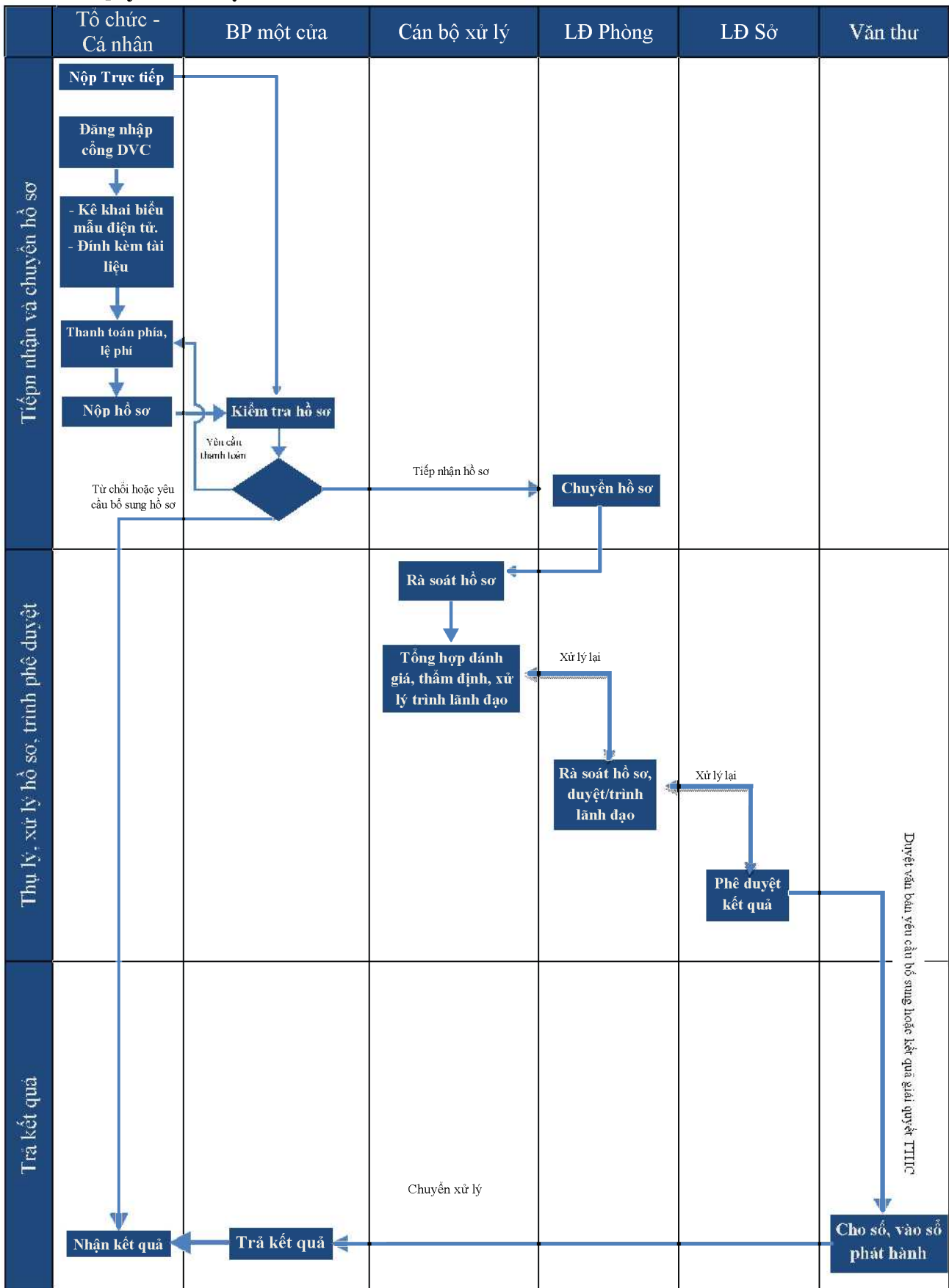
7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	<p>Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán.</p> <p>Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.</p>	<p>Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa</p>	<p>Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc</p>	<p>- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành.</p> <p>- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.</p> <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	<p>Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)</p>	<p>Giờ hành chính (0,75 ngày làm việc)</p>	<p>Phân công công chức giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 3	<p>Xử lý hồ sơ</p> <p>Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê</p>	<p>Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)</p>	<p>Giờ hành chính: 4 ngày làm việc</p>	<p>- Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ không</p>

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	duyet hồ sơ.			<p>đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyên Văn phòng Sở cấp số, đóng dấu ký ban hành. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
				định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch Quốc tế;

Mã thủ tục: 1.004628

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 08 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 325.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 650.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a, Khoản 2, Điều 60 Luật Du lịch).

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

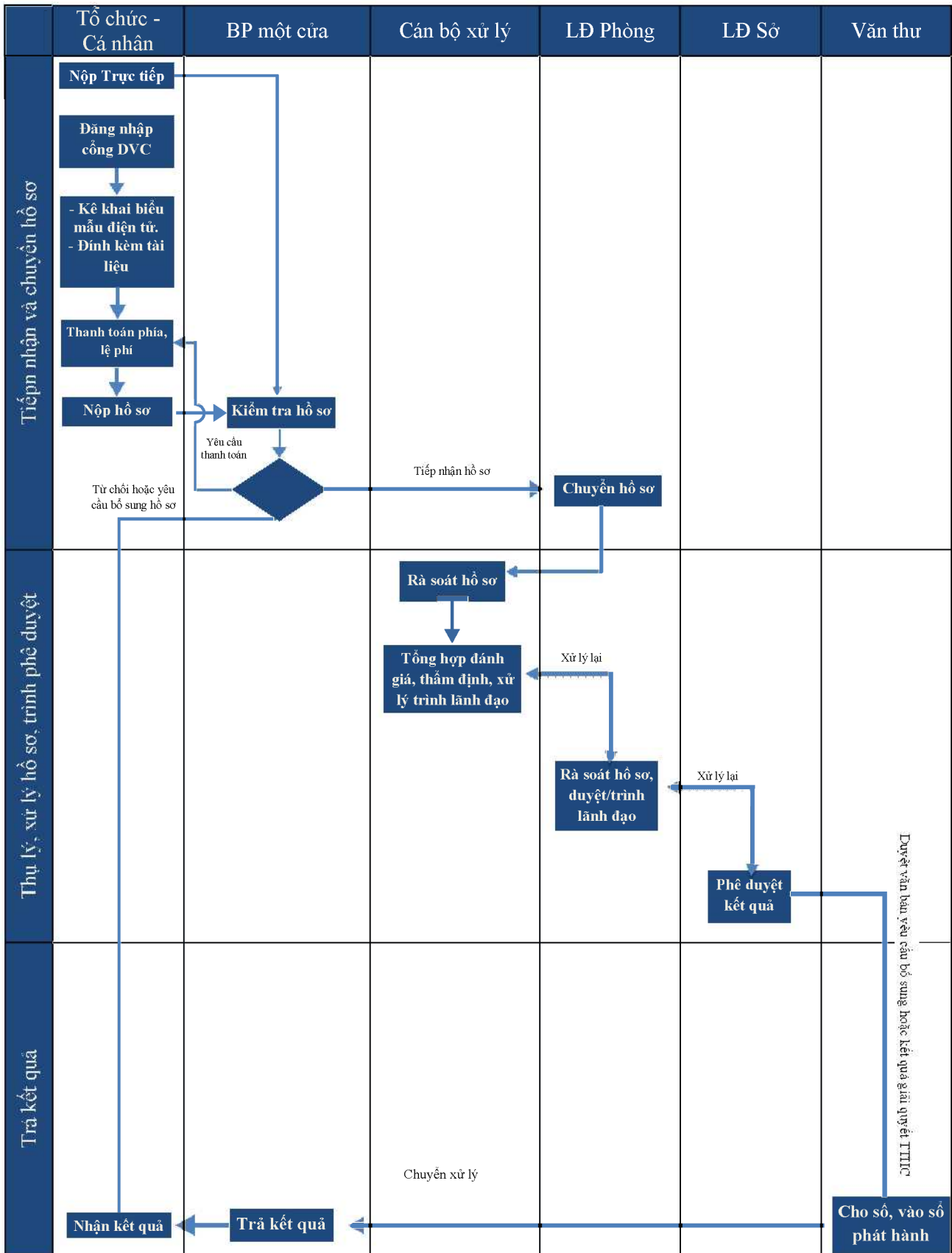
7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	<p>Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán.</p> <p>Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.</p>	<p>Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa</p>	<p>Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc</p>	<p>- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành.</p> <p>- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.</p> <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	<p>Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành (Sở Du lịch)</p>	<p>Giờ hành chính (0,75 ngày làm việc)</p>	<p>Phân công công chức giải quyết hồ sơ.</p>
Bước 3	<p>Xử lý hồ sơ</p> <p>Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền</p>	<p>Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)</p>	<p>Giờ hành chính: 04 ngày làm việc</p>	<p>- Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối.</p>

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	phê duyệt hồ sơ			<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, đóng dấu ký ban hành. Nếu không đồng ý: chuyển trả Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
		hành chính công/Bộ phận một cửa		khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết Thủ tục Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; **Mã thủ tục: 1.001432**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 06 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹

5. Phí lệ phí:

- 325.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 650.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a Khoản 3, Điều 62 Luật Du lịch).

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

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chi đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,75 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt.

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
				- Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, đóng dấu ký ban hành. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết Thủ tục Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch;

Mã thủ tục: 1.004614

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 06 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹

5. Phí lệ phí:

- 325.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 650.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ điểm a, Khoản 3 Điều 63 Luật Du lịch).

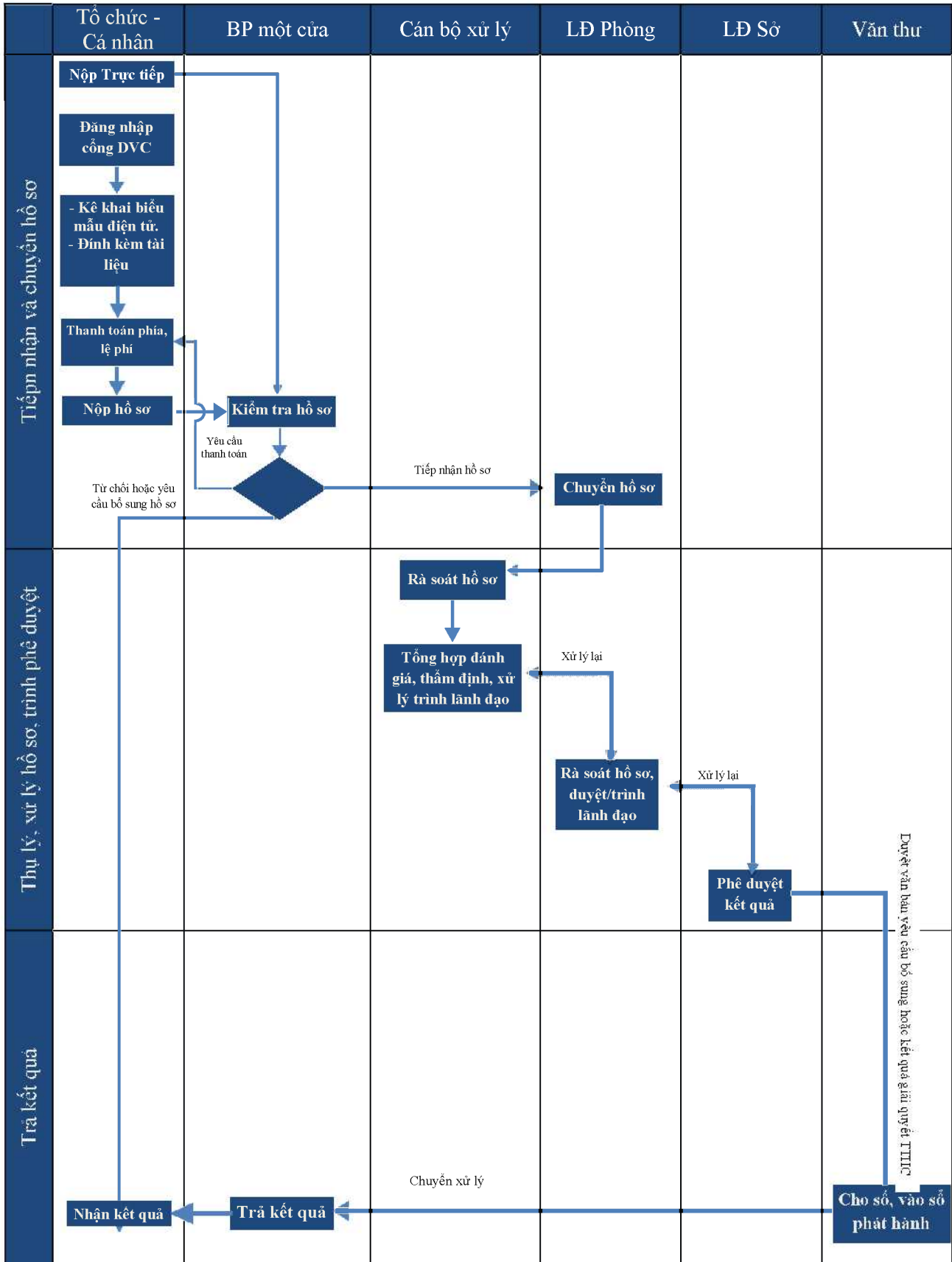
¹ Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,75 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hạn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	duyet hồ sơ			có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, đóng dấu ký ban hành. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý lễ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch tại điểm;

Mã thủ tục: 1.00144

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 06 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 100.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 200.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ điểm b Khoản 2, Điều 61 Luật Du lịch).

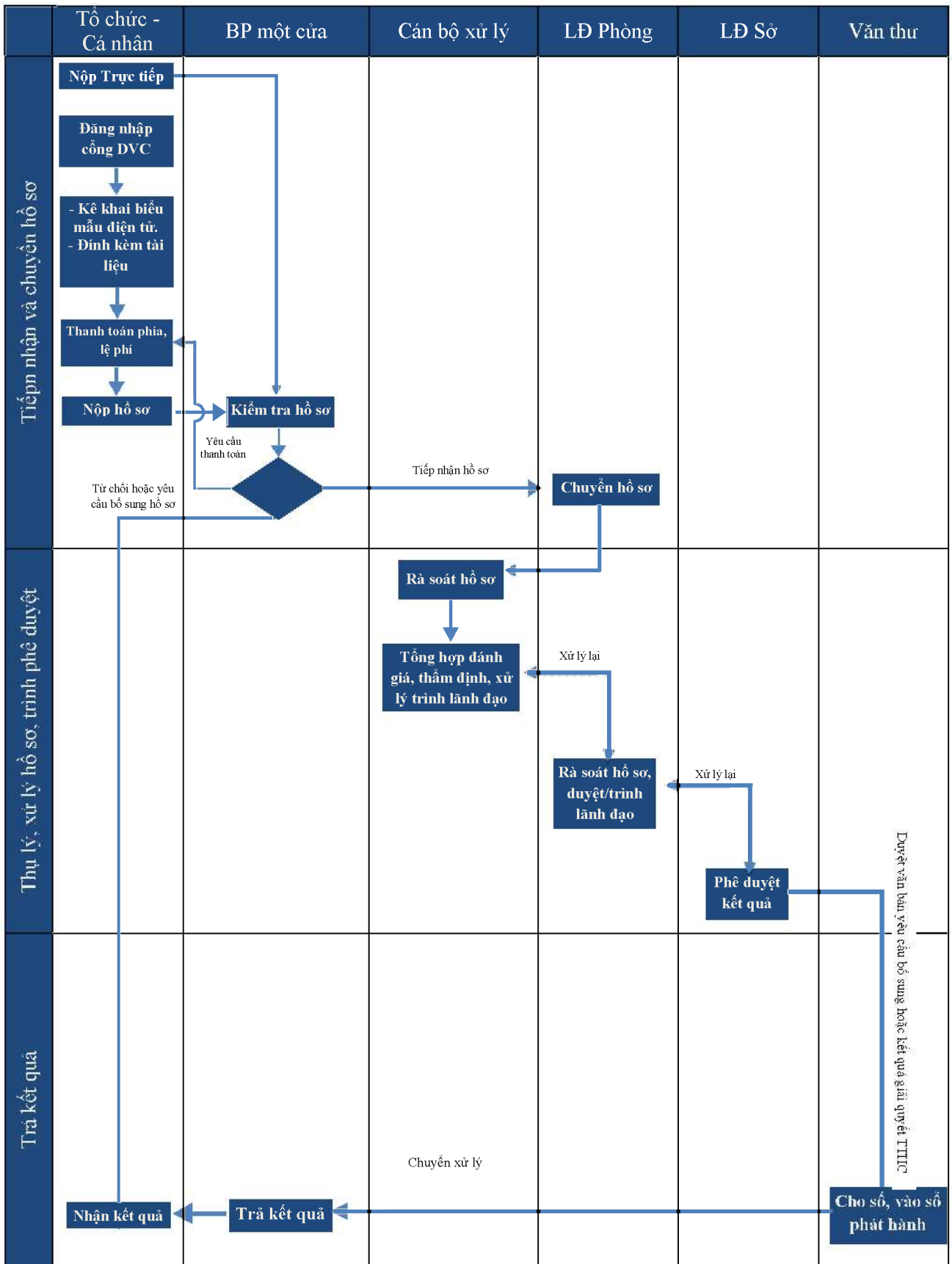
¹ Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 6 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,75 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện,

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ.			tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả. (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Chuyển Văn phòng Sở cấp số, đóng dấu ký ban hành. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết Thủ tục Cấp giấy chứng nhận khoá cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế; **Mã thủ tục: 1.004605**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa.

+ Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 04 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹

5. Phí lệ phí: Không quy định

6. Yêu cầu về chuyên hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyên hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ khoản 3 Điều 17, 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).

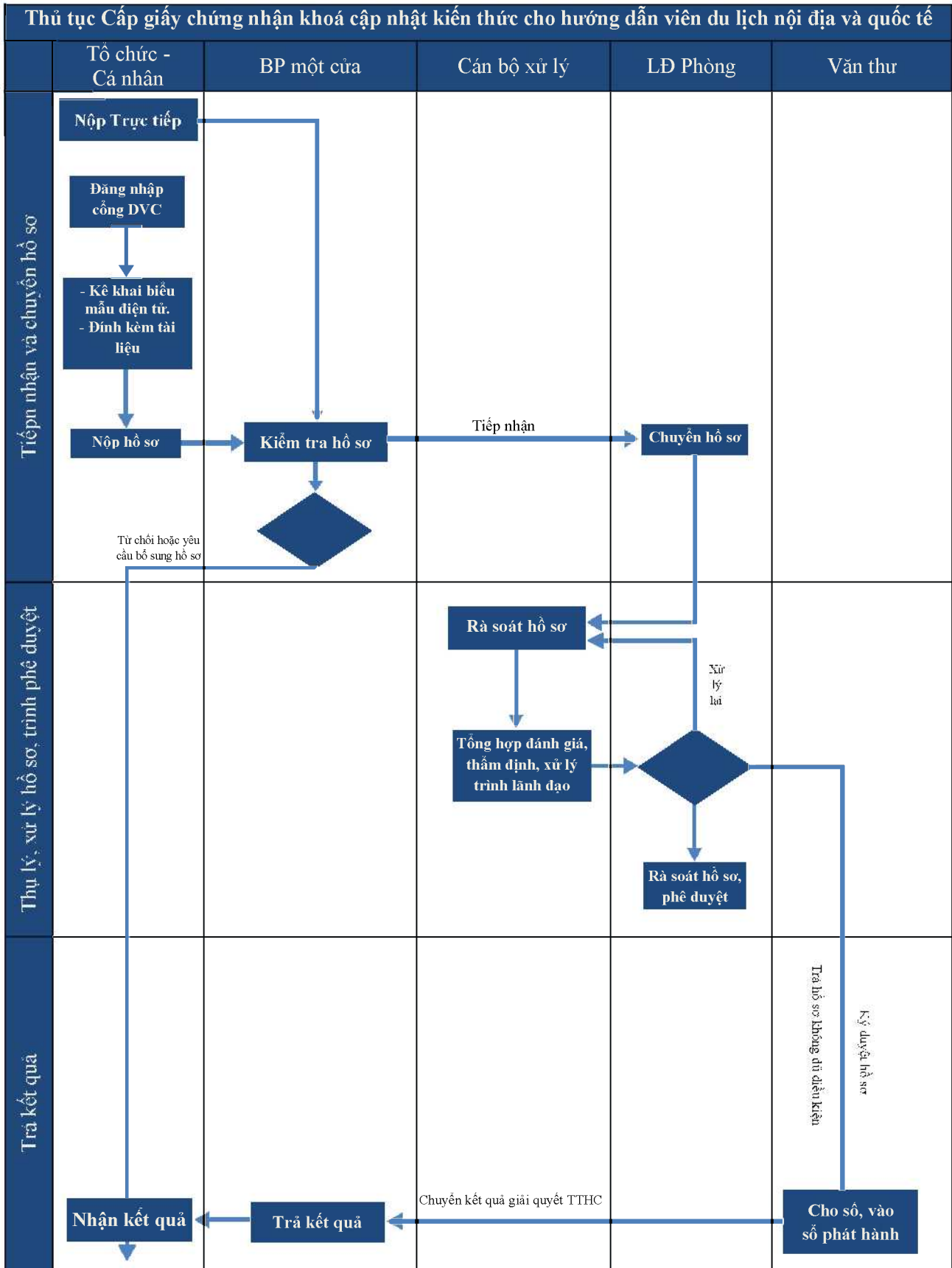
¹ Quy định thời gian giải quyết 10 ngày (tương đương 08 ngày làm việc), thực hiện rút ngắn còn 4 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 2	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ.	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 3	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Trưởng phòng Quản lý lễ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,75 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống.
Bước 4	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 5	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa;

Mã thủ tục: 2.001628

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 1.500.000 đồng/giấy phép (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 3.000.000 đồng/giấy phép (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ điểm a, Khoản 2 Điều 32 Luật Du lịch).

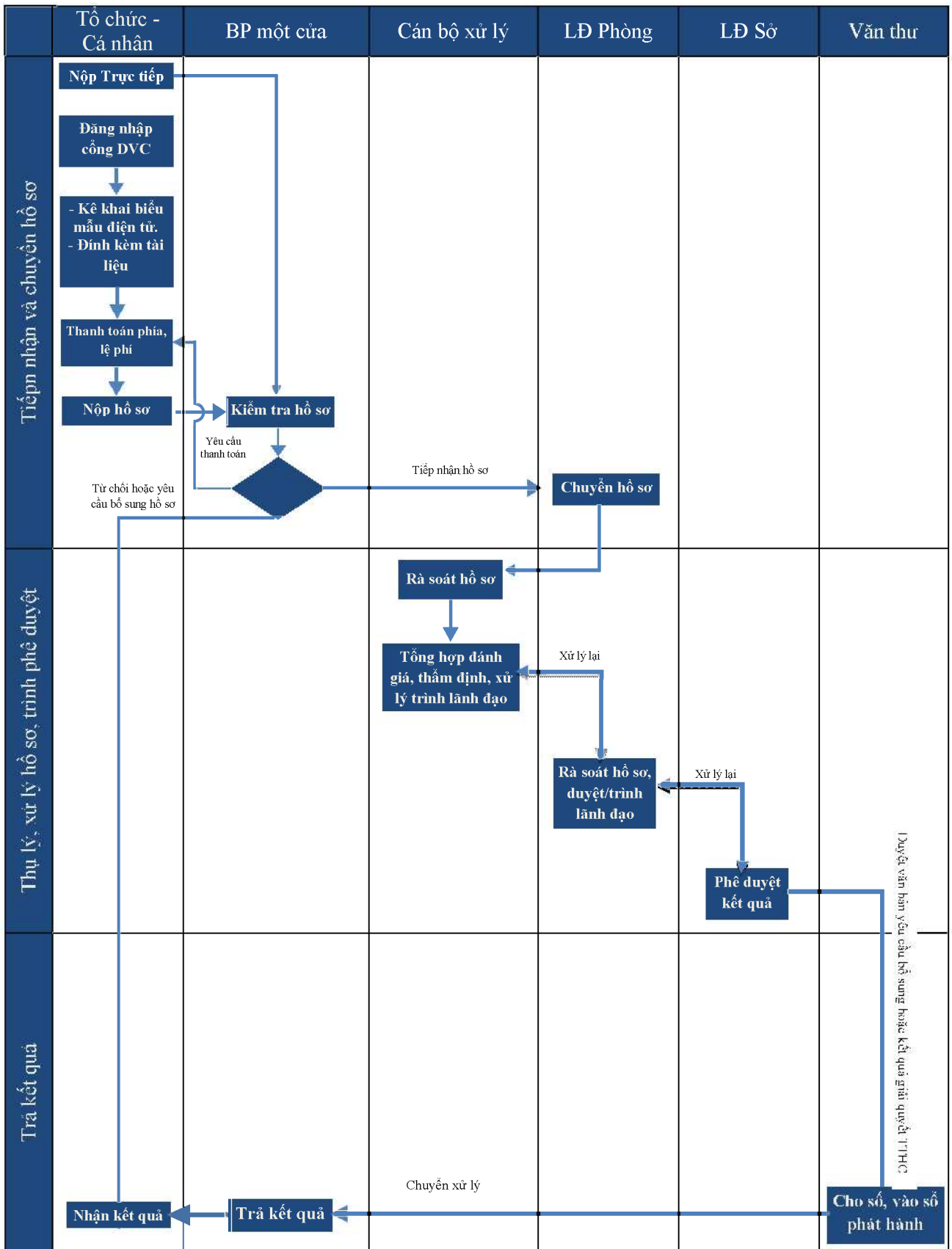
¹ Quy định thời gian giải quyết là 10 ngày (tương đương 8 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 5 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,75 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hạn tham mưu Thư

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ			xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,5 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Nếu không đồng ý: chuyển trả Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; **Mã thủ tục: 2.001616**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 750.000 đồng/giấy phép (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 1.500.000 đồng/giấy phép (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ điểm a, Khoản 2 Điều 34 Luật Du lịch).

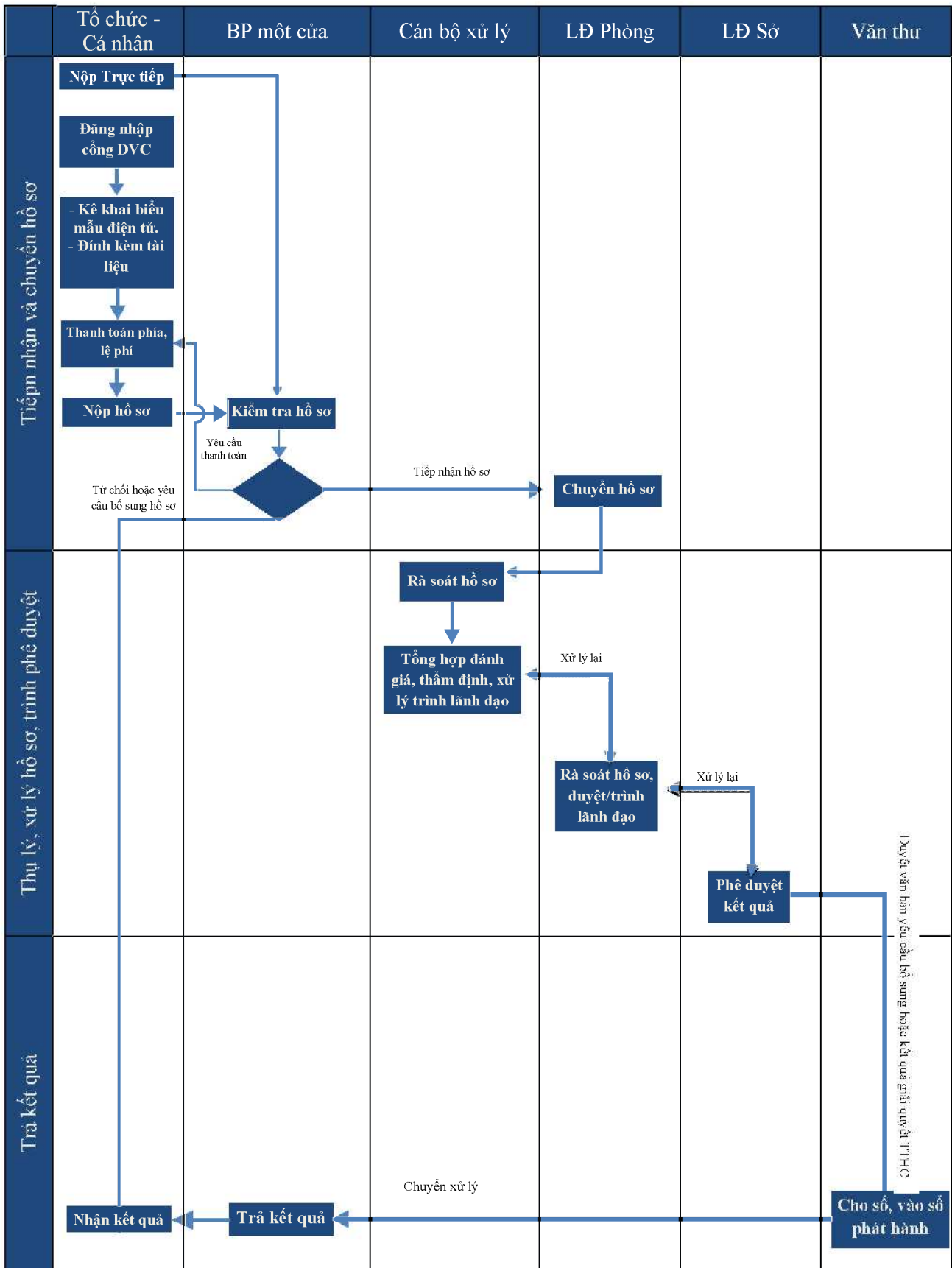
¹ Quy định thời gian giải quyết là 5 ngày (tương đương 5 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 1 ngày làm việc.

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 giờ làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 3,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc.	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả. (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 giờ làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Nếu không đồng ý: chuyển trả Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 giờ làm việc.	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công / Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn.	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; **Mã thủ tục: 2.001622**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí:

- 1.000.000 đồng/thẻ (áp dụng từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2026)

- 2.000.000 đồng/thẻ (áp dụng kể từ ngày 01/01/2027)

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a Khoản 3, Điều 35 Luật Du lịch).

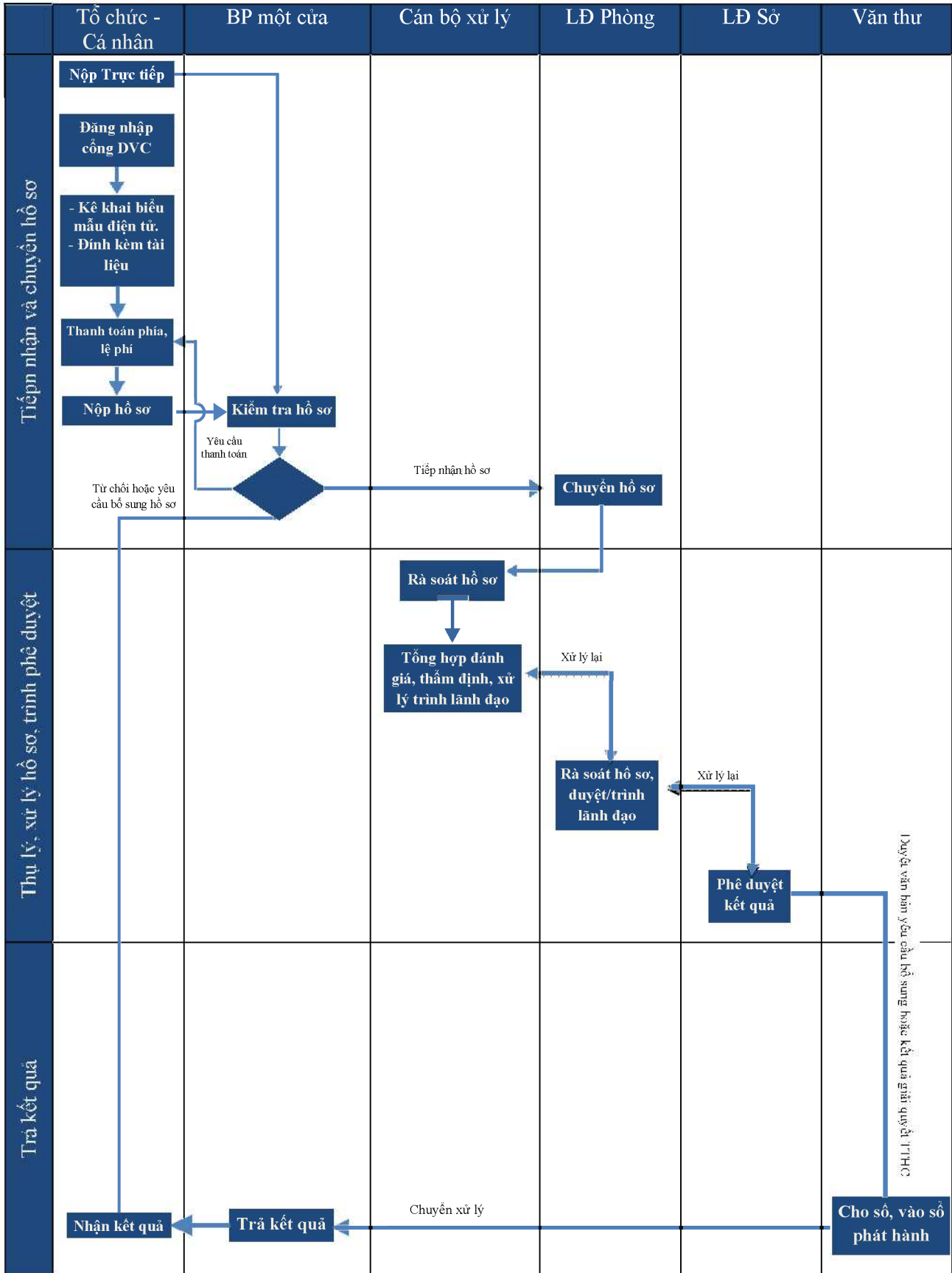
¹ Quy định thời gian giải quyết là 5 ngày (tương đương 5 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 1 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận, thông báo yêu cầu thanh toán. Khi người dân hoặc doanh nghiệp hoàn thành thủ tục thanh toán, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công / Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 giờ làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 3,5 giờ làm việc	- Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hạn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
	phê duyệt hồ sơ.			có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 giờ làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Nếu không đồng ý: chuyển trả Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch).	Giờ hành chính: 01 giờ làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công / Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể; **Mã thủ tục: 2.001589**

2. Cách thức thực hiện:

- Trực tiếp tại:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí: Không quy định.

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a Khoản 2, Điều 6 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).

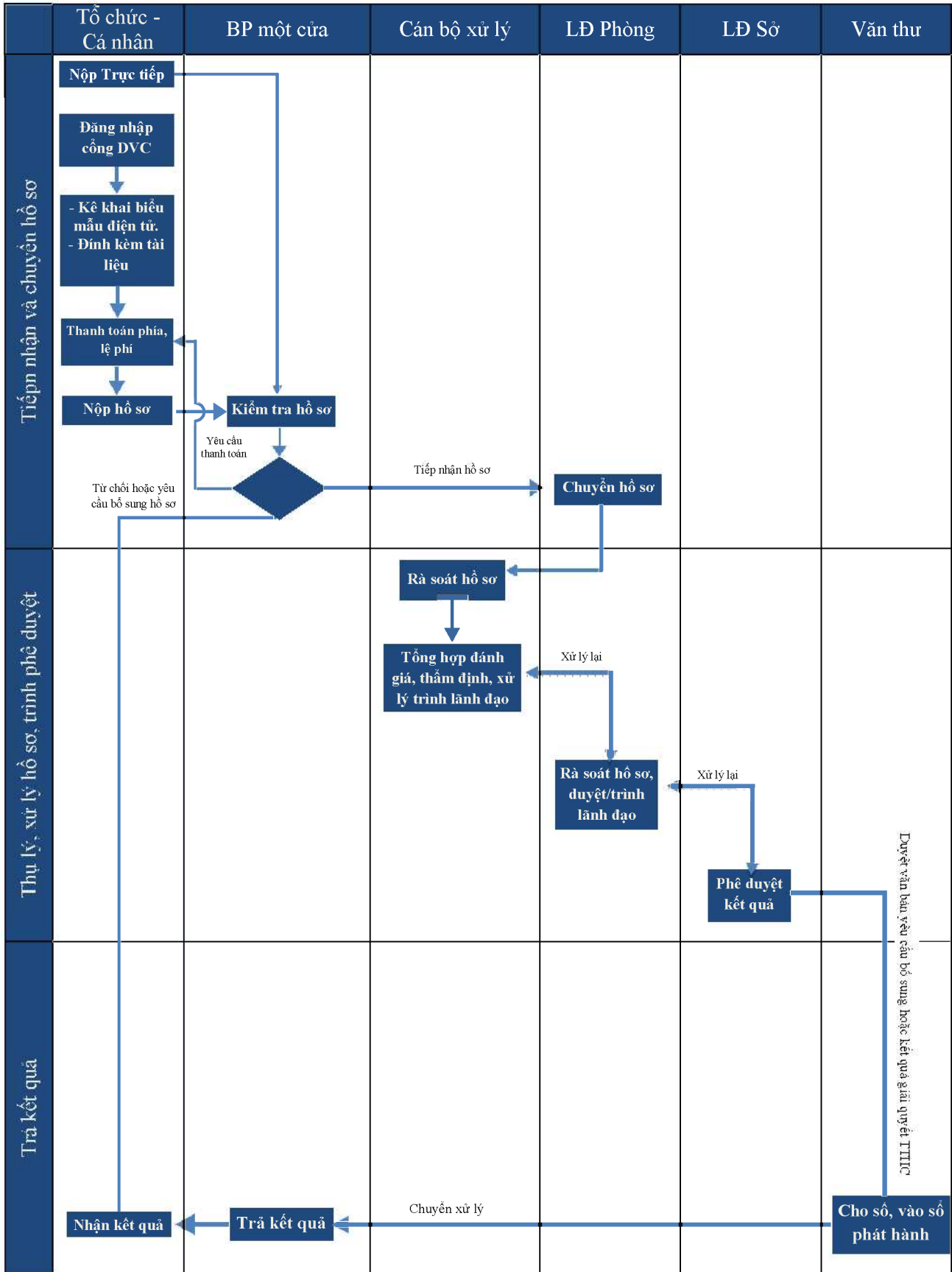
¹ Quy định thời gian giải quyết là 5 ngày (tương đương 5 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 1 ngày làm việc.

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công /Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 giờ làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ.	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 3,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 giờ làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Nếu không đồng ý: chuyển trả Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 giờ làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công / Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	- Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản; **Mã thủ tục: 2.003742**

2. Cách thức thực hiện:

+Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí: Không quy định.

6. Yêu cầu về chuyển hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyển hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a Khoản 2, Điều 6 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).

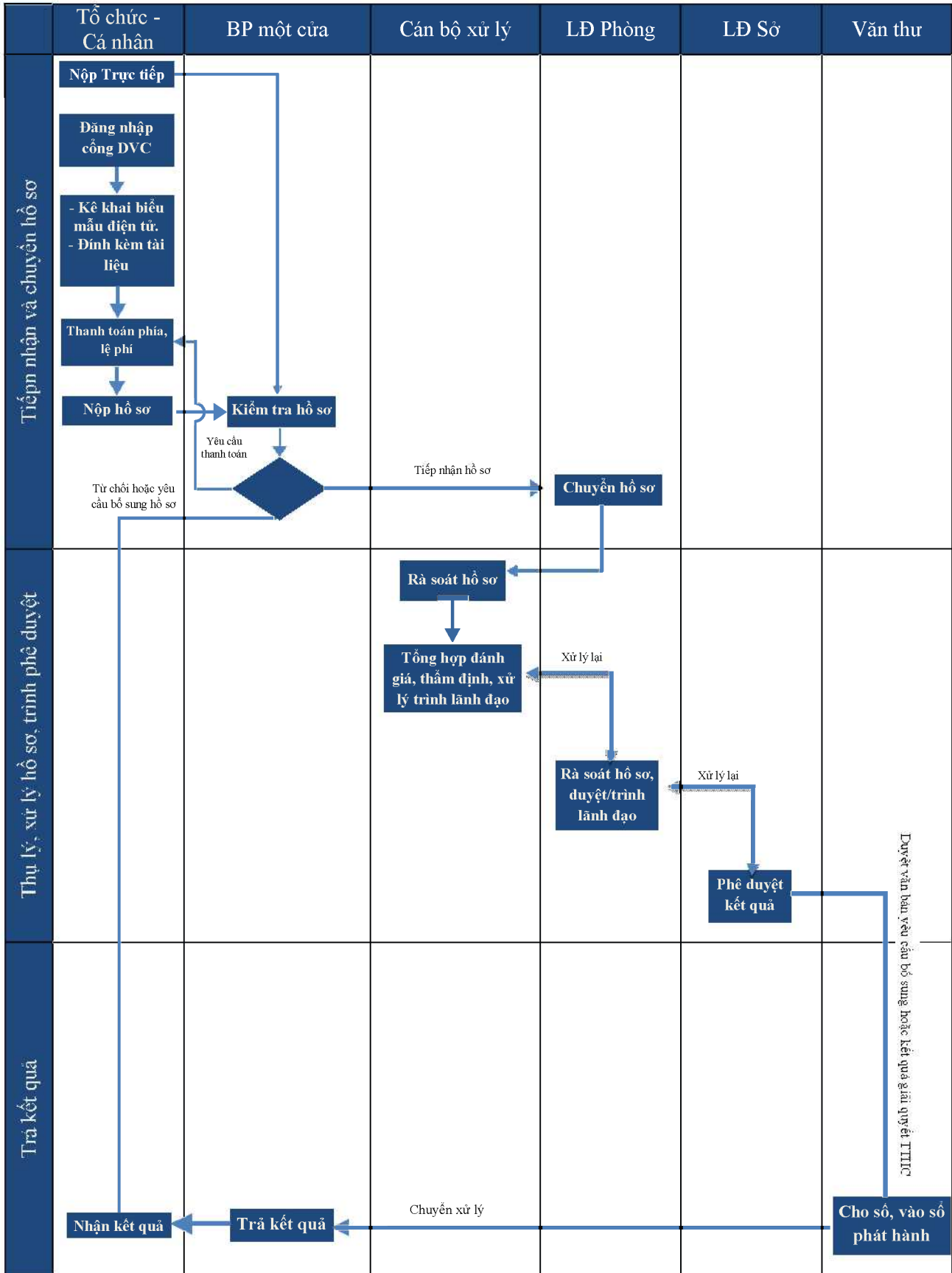
¹ Quy định thời gian giải quyết là 5 ngày (tương đương 5 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 1 ngày làm việc.

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,5 giờ làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 3,5 giờ làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hẹn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.

Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 giờ làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyển trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 02 giờ làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 giờ làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	- Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



PHỤ LỤC**Quy trình nội bộ, quy trình điện tử không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

(Kèm theo Quyết định số 3630/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Quy trình nội bộ

1. Quy trình giải quyết thủ tục Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành Nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành;

Mã thủ tục: 2.001611

2. Cách thức thực hiện:

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

(i) Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, TP.HCM.

(ii) Tòa nhà Trung tâm hành chính, đường Lê Lợi, phường Bình Dương, TP.HCM.

(iii) Trung tâm hành chính công: Số 4 Nguyễn Tất Thành, phường Bà Rịa, TP.HCM.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>

3. Hình thức thực hiện: toàn trình

4. Thời gian thực hiện: 04 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ¹.

5. Phí lệ phí: Không quy định.

6. Yêu cầu về chuyên hồ sơ cho cơ quan xử lý hồ sơ: chuyên hồ sơ điện tử kèm hồ sơ giấy (căn cứ Điểm a Khoản 2, Điều 6 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).

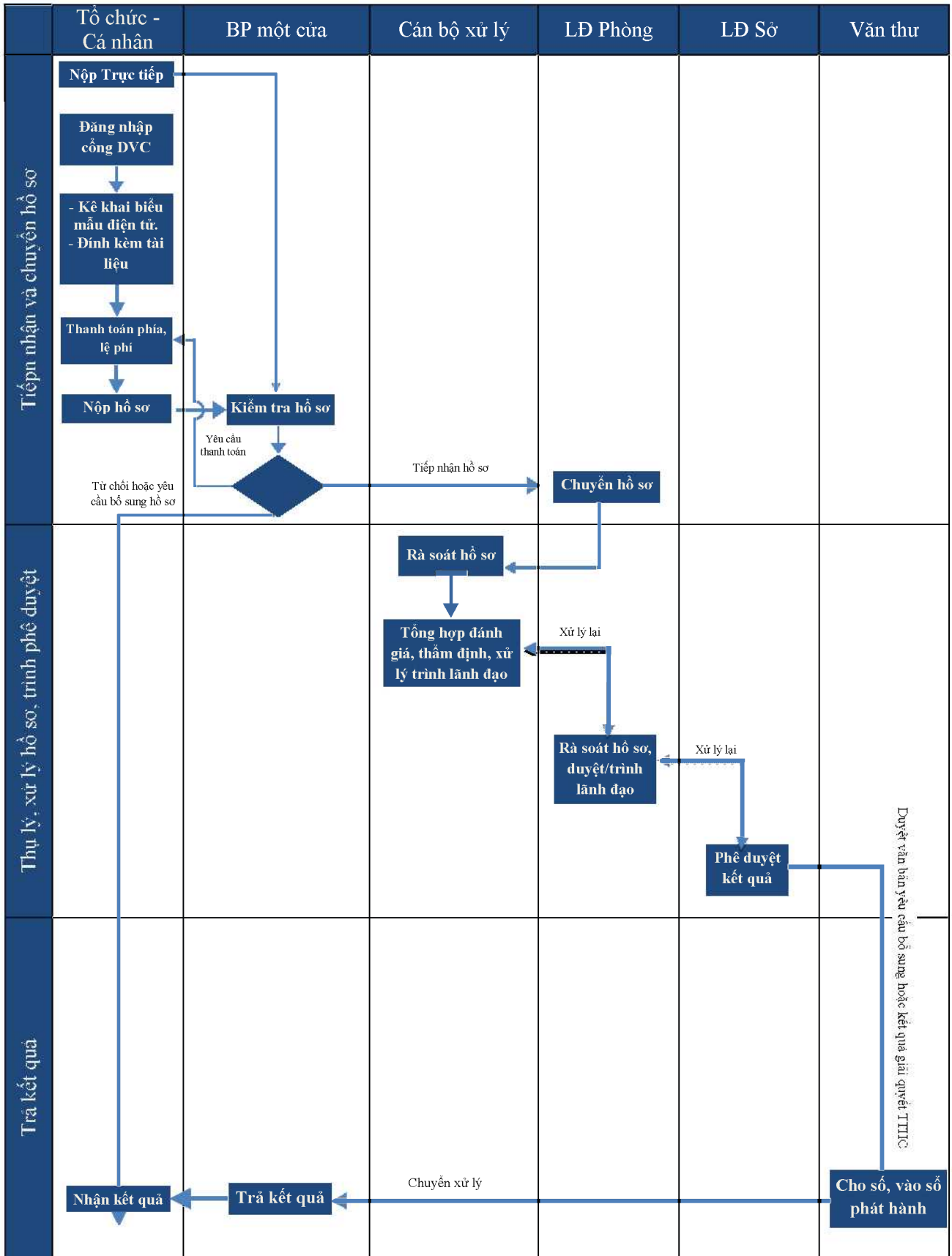
¹ Quy định thời gian giải quyết là 5 ngày (tương đương 5 ngày làm việc). Thực hiện rút ngắn còn 4 ngày làm việc

7. Quy trình thực hiện:

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 1	Kiểm tra, đủ điều kiện tiếp nhận và chuyển hồ sơ cơ quan chuyên môn xử lý.	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	Giờ hành chính: 0,5 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: tiếp nhận và chuyển hồ sơ không quá 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: tiếp nhận hồ sơ, số hóa và ký số hồ sơ điện tử; chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. <p>Lưu ý: đối với trường hợp phải chuyển hồ sơ giấy, thì cơ quan tiếp nhận chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.</p>
Bước 2	Lãnh đạo Phòng Chỉ đạo phân công cán bộ xử lý.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính (0,25 ngày làm việc)	Phân công công chức giải quyết hồ sơ.
Bước 3	Xử lý hồ sơ Cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện các bước xử lý hồ sơ theo quy định; trình người có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ	Cán bộ, công chức, viên chức được giao (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 1,75 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Du lịch xây dựng quy trình cụ thể có gắn cơ quan, đơn vị, trách nhiệm các bên có liên quan đối với TTHC. - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện, tham mưu dự thảo kết quả giải quyết TTHC. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, tham mưu văn bản từ chối. - Đối với hồ sơ trễ hạn tham mưu Thư xin lỗi trình người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ hoàn chỉnh được trình người có thẩm quyền phê duyệt. - Hồ sơ được ghi nhận đầy đủ trên Hệ thống.

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian xử lý	Ghi chú
Bước 4	Xem xét, ký duyệt Lãnh đạo phòng.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 ngày làm việc	Lãnh đạo Phòng chuyên môn xem xét hồ sơ, phê duyệt Phiếu trình, ký nháy dự thảo kết quả giải quyết TTHC, trình lãnh đạo Sở; Nếu không đồng ý chuyên trả chuyên viên kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 5	Phê duyệt kết quả Người có thẩm quyền xem xét, phê duyệt kết quả	Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 01 ngày làm việc	Kết quả được phê duyệt và chuyển trên Hệ thống. Nếu đồng ý với dự thảo: ký phê duyệt.. Nếu không đồng ý: chuyển tra Phòng Quản lý Lữ hành kèm ý kiến chỉ đạo.
Bước 6	Phát hành	Văn thư đơn vị (Sở Du lịch)	Giờ hành chính: 0,25 giờ làm việc	- Ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - Chuyển kết quả đến Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
Bước 7	Trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa	Theo giấy hẹn	- Kiểm tra kết quả điện tử đảm bảo đúng quy định trước khi trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp không ký số theo quy định trả hồ sơ thực hiện lại bước phát hành. - Lưu kho hồ sơ, thống kê và theo dõi, báo cáo

II. Quy trình điện tử



(Xem tiếp Công báo điện tử số 117 + 118)