

BẢN SỐ: 09..

**BỘ VĂN HOÁ THỂ THAO VÀ DU LỊCH
THANH TRA BỘ**

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

Số: 115 /KL-TTr

Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2024

MẬT

GIẢI MẬT

Từ: 18h 25/10/2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành quy định pháp luật trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Thực hiện Quyết định số 172/QĐ-TTr ngày 09/09/2024 của Chánh Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra trực tiếp tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 11/10/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thành lập theo Nghị quyết số 52/NQ-HĐND ngày 04/8/2016 của Hội đồng Nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc thành lập Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo Quyết định số 2576/QĐ-UBND ngày 20/9/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu; từ ngày 07/8/2023 chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo Quyết định số 36/2023/QĐ-UBND ngày 27/7/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về du lịch và thực hiện các nhiệm vụ quyền hạn theo sự phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về nghiệp vụ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn theo quy định tại khoản 2 Điều 3 Thông tư số 08/2021/TT-BVHTTDL ngày 08/9/2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Du lịch thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu gồm: Lãnh đạo Sở (01 Giám đốc và 02 Phó Giám đốc), Văn phòng Sở, Thanh tra Sở, Phòng Quản lý và Phát triển Du lịch. Số lượng biên chế công chức của Sở Du lịch năm 2022 là 21 biên chế, năm 2023, 2024 là 22 biên chế.

2. Công tác quản lý hoạt động du lịch tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

2.1. Tình hình chung về du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Theo báo cáo của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, tính đến ngày 31/8/2024 trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có:

- Tổng số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành: 49 doanh nghiệp.
- + Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế: 23 doanh nghiệp;
- + Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa: 26 doanh nghiệp;
- + Chi nhánh, VPĐD của công ty lữ hành: 02 chi nhánh.
- Tổng số cơ sở lưu trú du lịch: 1.360 cơ sở.
- + Hạng 5 sao: 11 cơ sở;
- + Hạng 4 sao: 17 cơ sở;
- + Hạng 3 sao: 23 cơ sở;
- + Hạng 2 sao: 12 cơ sở;
- + Hạng 1 sao: 13 cơ sở;
- + Số cơ sở dịch vụ lưu trú được kiểm tra - giám sát chất lượng cơ sở vật chất, dịch vụ: 28 cơ sở;
- + Số cơ sở lưu trú du lịch chưa kiểm tra đạt tiêu chuẩn tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch: 1.256 cơ sở.
- Tổng số thẻ hướng dẫn viên du lịch đã cấp: 181 thẻ.
- + Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế: 40 thẻ;
- + Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa: 67 thẻ;
- + Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm: 74 thẻ.
- Tổng số điểm đến du lịch: 230 điểm đến (số liệu theo điều tra và đã báo cáo UBND tại báo cáo số 151/BC-SDL ngày 13/8/2024).
- + Số lượng điểm đã được công nhận: 03 điểm du lịch;
- + Số lượng khu du lịch đã được công nhận: 02 khu du lịch (01 khu du lịch cấp tỉnh, 01 khu du lịch Quốc gia).
- Tổng số cơ sở du lịch khác được công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch: 01 cơ sở.
- Tổng số lượng cơ sở kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch: 18 cơ sở.
- + Số đơn vị đã được kiểm tra và công bố: 01 đơn vị - 01 sản phẩm du lịch;
- + Số đơn vị chưa kiểm tra và công bố: 17 đơn vị.
- Lượng khách du lịch và doanh thu từ hoạt động du lịch:
- + Năm 2022: Tổng lượt khách du lịch: 12.613.505 lượt; tổng doanh thu: 13.029,984 tỷ đồng.
- + Năm 2023: Tổng lượt khách du lịch: 14.216.478 lượt; tổng doanh thu: 14.994,253 tỷ đồng.

+ 08 tháng đầu năm 2024: Tổng lượt khách du lịch: 11.675.136 lượt; tổng doanh thu: 12.398,275 tỷ đồng.

2.2. Công tác chỉ đạo liên quan đến việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch, cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, quản lý khu, điểm du lịch và công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

Từ 01/01/2022 đến 31/8/2024 Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc trực tiếp ban hành các văn bản chỉ đạo liên quan đến việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; quản lý khu du lịch, điểm du lịch và công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, cụ thể:

- Về chỉ đạo tăng cường công tác quản lý du lịch:
 - + Văn bản số 908/SDL-QLPTDL ngày 01/6/2022 của Sở Du lịch về việc đề nghị lập hồ sơ công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch đối với đơn vị lưu trú du lịch đã hết hạng công nhận;
 - + Quyết định số 119/QĐ-SDL ngày 20/10/2022 của Sở Du lịch về việc kiện toàn Tổ thẩm định và công nhận các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;
 - + Quyết định số 120/QĐ-SDL ngày 20/10/2022 của Sở Du lịch về việc thành lập Tổ kiểm tra-giám sát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ tại các cơ sở lưu trú du lịch;
 - + Kế hoạch số 3431/KH-TKTGS ngày 14/11/2022 của Tổ kiểm tra-giám sát cơ sở lưu trú du lịch về việc Kiểm tra-giám sát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ tại các cơ sở lưu trú du lịch;
 - + Văn bản số 332/SDL-QLPTDL ngày 22/02/2023 của Sở Du lịch về việc đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn trình tự, thủ tục phân cấp, uỷ quyền thẩm quyền công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch và phân cấp thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;
 - + Văn bản số 57/SDL-QLPTDL ngày 18/01/2022 và Văn bản số 159/SDL-QLPTDL ngày 10/02/2022 của Sở Du lịch về việc thực hiện Thông tư số 18/2021/TT-BVHTTDL quy định chế độ báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch; Văn bản số 214/SDL-QLPTDL ngày 22/02/2022 của Sở Du lịch về việc tiếp tục triển khai thực hiện thông tư 18/2021/TT-BVHTTDL quy định chế độ báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch; Văn bản số 1294/SDL-QLPTDL ngày 15/7/2024 của Sở Du lịch về việc triển khai thực hiện Thông tư số 18/2021/TT-BVHTTDL báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch (lần 3);
 - + Văn bản số 153/SDL-QLPTDL ngày 20/01/2023 của Sở Du lịch về việc triển khai chế độ báo cáo thống kê trên website của Sở Du lịch trong hoạt động du lịch;
 - + Văn bản số 184/SDL-QLPTDL ngày 01/02/2023 của Sở Du lịch về việc hướng dẫn thủ tục, hồ sơ công nhận điểm du lịch; khu du lịch cấp tỉnh và thực hiện một số quy định pháp luật liên quan về chế độ báo cáo thống kê;
 - + Văn bản số 367/SDL-QLPTDL ngày 06/02/2024 của Sở Du lịch về việc chấn chỉnh công tác thực hiện báo cáo thống kê theo Thông tư 18/2021/TT-BVHTTDL

của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

+ Văn bản số 934/SDL-QLPTDL ngày 08/4/2024 của Sở Du lịch về việc hướng dẫn thủ tục, hồ sơ công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;

+ Văn bản số 769/SDL-QLPTDL ngày 12/4/2023 của Sở Du lịch đơn đốc thực hiện báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch;

+ Thông báo số 58/TB-SDL ngày 23/5/2024 của Sở Du lịch về việc nộp báo cáo theo Thông tư số 18/2021/TT-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về Quy định chế độ báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch trên hệ thống phần mềm quản lý ngành du lịch.

- Về thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:

+ Quyết định số 534/QĐ-UBND ngày 21/02/2022 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

+ Quyết định số 262/QĐ-UBND ngày 15/2/2023 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

+ Quyết định số 298/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

+ Quyết định số 2042/QĐ-UBND ngày 01/08/2024 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

Ngoài ra, Sở Du lịch đã cung cấp 26 thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 4 trên cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh và cổng dịch vụ công quốc gia; cấu hình số hóa 26/26 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực du lịch và thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công; tăng cường hiện đại hóa hành chính, ứng dụng hệ thống phần mềm trong thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và quản lý hành chính của cơ quan được đẩy mạnh. Sở Du lịch cũng đã triển khai, tuyên truyền đến tổ chức, công dân thực hiện và sử dụng tài khoản VNeID là tài khoản duy nhất trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Căn cứ quy định pháp luật về trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; quản lý khu, điểm du lịch và công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

Từ 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024 UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã ban hành các quyết định về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu quy định chi tiết trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; quản lý, khu điểm du lịch và công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục

vụ khách du lịch, cụ thể:

- Năm 2022 thực hiện theo Quyết định số 534/QĐ-UBND ngày 21/02/2022 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

- Năm 2023 thực hiện theo Quyết định số 262/QĐ-UBND ngày 15/2/2023 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

- 08 tháng đầu năm 2024 thực hiện theo Quyết định số 298/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu; Quyết định số 2042/QĐ-UBND ngày 01/08/2024 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

2. Kết quả thực hiện việc cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; quản lý khu, điểm du lịch và công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

2.1. Việc thực hiện quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi và thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch

a) Trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí

* *Trình tự, thủ tục, thời gian:*

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC		
Thứ tự công việc	Chức danh, vị trí, nội dung công việc	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Công chức một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân; - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 2	Công chức bộ phận chuyên môn xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức công dân - Dự thảo kết quả TTHC
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan ký phê duyệt kết quả thủ tục hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 5	Công chức bộ phận chuyên môn vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ, chuyển kết quả cho Bộ phận một cửa	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 6	Công chức một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh xác nhận trên phần mềm một cửa thông tin về kết quả đã có tại Bộ phận một cửa; thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí	- Giấy hẹn trả kết quả - Kết quả TTHC - Sổ theo dõi hồ sơ

THỜI HẠN	
Năm 2022	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/nội địa: 11 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ. Cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp thẻ hướng dẫn viên tại điểm: 7,5 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.
Năm 2023	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/nội địa: 11 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ. Cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/nội địa, cấp thẻ hướng dẫn viên tại điểm: 7,5 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.
Năm 2024	Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/nội địa: 15 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ. Cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế/nội địa, cấp thẻ hướng dẫn viên tại điểm: 10 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.

** Thành phần hồ sơ:*

- Hồ sơ cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa/quốc tế:

(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

(3) Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ tương đương với điều kiện quy định tại điểm d khoản 1 hoặc điểm b và điểm c khoản 2 điều 59 Luật Du lịch;

(4) 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;

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

Số lượng: 01 bộ hồ sơ

- Hồ sơ cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm:

(1) Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm theo quy định (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

(3) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

(4) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ hồ sơ.

- Hồ sơ cấp đổi thẻ hướng dẫn viên:

(1) Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

(3) Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

(4) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm;

(5) Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp;

(6) Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ hồ sơ.

- Hồ sơ cấp lại thẻ hướng dẫn viên:

(1) Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 12 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) 02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm;

(3) Bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch;

Số lượng hồ sơ: 01 bộ hồ sơ.

** Phí, lệ phí cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:*

Việc thu phí, lệ phí cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 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 120/2021/TT-BTC ngày 24/12/2021 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho đối tượng chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19; Thông tư số 44/2023/TT-BTC ngày 29/6/2023 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp; Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28/6/2024 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

b) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã cấp 129 thẻ hướng dẫn viên du lịch, gồm 112 thẻ hướng dẫn viên du lịch cấp mới, 14 thẻ hướng dẫn viên du lịch cấp đổi, 01 thẻ hướng dẫn viên du lịch cấp lại và thu hồi 02 thẻ hướng dẫn viên du lịch. Cụ thể:

Năm	Tổng số thẻ HDVQT				Tổng số thẻ HDVNĐ				Tổng số thẻ HDVTĐ				Ghi chú
	Cấp mới	Cấp đổi	Cấp lại	Thu hồi	Cấp mới	Cấp đổi	Cấp lại	Thu hồi	Cấp mới	Cấp đổi	Cấp lại	Thu hồi	
2022	05				15	01			04				
2023	05				15	02		01	18				
08 tháng đầu năm 2024	08	08	01		10	03		01	32				
Tổng	18	08	01		40	06		02	54				

- Việc cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế: Kiểm tra 58 hồ sơ cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch (18 hồ sơ cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, 40 hồ sơ cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa), kết quả, 04/58 hồ sơ có giấy khám sức khỏe chưa bảo đảm quy định tại khoản 1 Điều 60 Luật Du lịch.

- Việc cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm: Kiểm tra 54 hồ sơ cấp mới thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm, kết quả 54/54 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại khoản 1 Điều 61 Luật Du lịch.

- Việc cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch: Kiểm tra 14 hồ sơ cấp đổi thẻ hướng

dẫn viên du lịch, kết quả 14/14 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại khoản 2 Điều 62 Luật Du lịch.

- Việc cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch: Kiểm tra 01 hồ sơ cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch, kết quả 01/01 hồ sơ có giấy khám sức khỏe chưa bảo đảm theo quy định tại khoản 2 Điều 63 Luật Du lịch.

c) Việc thẩm định, xác minh hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch

Quá trình thẩm định hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã kiểm tra, xác minh văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ, chứng chỉ ngoại ngữ trong thành phần hồ sơ đề nghị cấp thẻ. Kết quả xác minh đã phát hiện 02 hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên sử dụng bằng cấp giả trong thành phần hồ sơ, không bảo đảm quy định tại Điều 59 Luật Du lịch. Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã ban hành Quyết định thu hồi 02 thẻ hướng dẫn viên du lịch, chuyển 01 hồ sơ cho Công an tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

2.2. Việc thực hiện quy định pháp luật trong việc cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa

a) Trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí

* Trình tự, thủ tục, thời hạn:

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC		
Thứ tự công việc	Chức danh, vị trí, nội dung công việc	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Công chức một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân; - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 2	Công chức bộ phận chuyên môn xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công nhân
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức công dân - Dự thảo kết quả TTHC
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan ký phê duyệt kết quả thủ tục hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 5	Công chức bộ phận chuyên môn vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ, chuyển kết quả cho Bộ phận một cửa	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 6	Công chức một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh xác nhận trên phần mềm một cửa thông tin về kết quả đã có tại Bộ phận một cửa; thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí (nếu có)	- Giấy hẹn trả kết quả - Kết quả TTHC - Sổ theo dõi hồ sơ
THỜI HẠN		
Năm 2022	10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	
Năm 2023	7,5 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	
Năm 2024	10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	

* Thành phần hồ sơ:

(1) Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 04 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;

(3) Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành;

(4) Bản sao có chứng thực 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;

(5) Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

* *Phí, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa:*

Việc thu phí, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 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 120/2021/TT-BTC ngày 24/12/2021 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho đối tượng chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19; Thông tư số 44/2023/TT-BTC ngày 29/6/2023 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp; Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28/6/2024 của Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

b) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch đã tiếp nhận 16 hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, gồm 15 hồ sơ đề nghị cấp mới và 01 hồ sơ đề nghị cấp đổi. Sở Du lịch đã thẩm định và cấp 15 giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, cấp đổi 01 giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa. Cụ thể:

Năm	Cấp		Cấp lại		Cấp đổi		Thu hồi	Ghi chú
	Số lượng đề nghị	Số lượng được cấp mới	Số lượng đề nghị	Số lượng được cấp lại	Số lượng đề nghị	Số lượng được cấp đổi		
Năm 2022	06	06						
Năm 2023	08	08			01	01		
08 tháng năm 2024	01	01						
Tổng	15	15			01	01		

- Việc cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa: Kiểm tra 15 hồ sơ cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, kết quả 15/15 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 31 Luật Du lịch.

- Việc cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa: Kiểm tra 01 hồ sơ cấp đổi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, kết quả 01/01 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại khoản 2 Điều 35 Luật Du lịch.

c) Việc thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/08/2024, Sở Du lịch không thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa.

2.3. Việc thực hiện quy định pháp luật trong việc thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh công nhận, thu hồi quyết định công nhận khu du lịch, điểm du lịch

a) Trình tự, thủ tục, thời hạn và hồ sơ đăng ký

* Trình tự, thủ tục, thời hạn:

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC		
Thứ tự công việc	Chức danh, vị trí, nội dung công việc	Kết quả/sản phẩm
A	Thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch	
Bước 1	Công chức một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân; - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 2	Công chức bộ phận chuyên môn xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ và đề xuất	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Dự thảo văn bản trình UBND tỉnh và dự thảo kết quả TTHC
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức công dân - Dự thảo văn bản trình UBND tỉnh và dự thảo kết quả TTHC
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan ký văn bản trình UBND tỉnh xem xét phê duyệt TTHC, chuyển bộ phận văn thư	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Văn bản trình UBND tỉnh và dự thảo kết quả TTHC
Bước 5	Văn thư vào sổ, lấy sổ văn bản, chuyển văn bản cho công chức một cửa	Văn bản trình UBND tỉnh và dự thảo kết quả TTHC
Bước 6	Công chức một cửa Sở Du lịch chuyển hồ sơ điện tử liên thông cho công chức một cửa của Văn phòng UBND tỉnh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Văn bản trình UBND tỉnh và dự thảo kết quả TTHC
B	Thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh	
C	Trả kết quả	
Bước trả kết quả Bước 7	Công chức một cửa của Sở Du lịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh xác nhận trên phần mềm một cửa thông tin về kết quả đã có; thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận trả kết quả TTHC	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả - Kết quả TTHC - Sổ theo dõi hồ sơ
THỜI HẠN		
Năm 2022, 2023 và 08 tháng đầu năm 2024	Thẩm định, công nhận điểm du lịch: 30 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ. Thẩm định, công nhận khu du lịch: 60 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.	

* Thành phần hồ sơ:

- Công nhận điểm:

(1) Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch (Mẫu số 01 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch;

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

- Công nhận khu du lịch cấp tỉnh:

(1) Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh (Mẫu số 02 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

b) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch đã tiếp nhận 02 hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch, 04 hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch. Sở Du lịch đã thẩm định và công nhận 01 khu du lịch cấp tỉnh, 03 điểm du lịch. Cụ thể:

Năm	Tổng số khu du lịch		Tổng số điểm du lịch		Ghi chú
	Quyết định công nhận	Thu hồi Quyết định công nhận	Quyết định công nhận	Thu hồi Quyết định công nhận	
2022	0	0	0	0	
2023	01				Thẩm định, trình UBND tỉnh công nhận Khu Du lịch cấp tỉnh Minera Hot Springs Bình Châu
			01		Thẩm định, trình UBND tỉnh công nhận Điểm Du lịch ABC's Art sắc màu sỏi đá
			01		Thẩm định, trình UBND tỉnh công nhận Điểm Du lịch Long Hải channel
			01		Thẩm định, trình UBND tỉnh công nhận Điểm Du lịch Trung tâm thương mại Go! Bà Rịa
8 tháng đầu năm 2024	0				
Tổng	01		03		

- Việc thẩm định, đề nghị công nhận điểm du lịch: Kiểm tra 03 hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch, kết quả 03/03 bảo đảm thành phần hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 24 Luật Du lịch.

- Việc thẩm định, đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh: Kiểm tra 01 hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh, kết quả 01/01 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại khoản 1 Điều 27 Luật Du lịch.

- Việc từ chối hồ sơ công nhận khu, điểm du lịch: Sở Du lịch đã có văn bản trả lời 01 đơn vị không bảo đảm điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh theo quy định và 01 đơn vị không bảo đảm điều kiện công nhận điểm du lịch theo quy định.

2.4. Việc thực hiện quy định pháp luật về thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao; thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch của cơ sở lưu trú du lịch

2.4.1. Về thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 01 sao đến 03 sao

a) Trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí

* Trình tự, thủ tục, thời hạn:

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC		
Thứ tự công việc	Chức danh, vị trí, nội dung công việc	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Công chức một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân; - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 2	Công chức bộ phận chuyên môn xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công nhân
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức công dân - Dự thảo kết quả TTHC
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan ký phê duyệt kết quả thủ tục hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 5	Công chức bộ phận chuyên môn vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ, chuyển kết quả cho Bộ phận một cửa	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 6	Công chức một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh xác nhận trên phần mềm một cửa thông tin về kết quả đã có tại Bộ phận một cửa; thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí (nếu có)	- Giấy hẹn trả kết quả - Kết quả TTHC - Sổ theo dõi hồ sơ
THỜI HẠN		
Năm 2022	30 kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ	
Năm 2023	22 kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.	
Năm 2024	18 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ	

* Hồ sơ đăng ký:

- (1) Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định;
- (2) Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch;
- (3) Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch;
- (4) Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

* Phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch:

Năm 2022, 2023 và 8 tháng đầu năm 2024 việc thu phí thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo thông tư Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

b) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch đã tiếp nhận 26 hồ sơ đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao, đã thẩm định và công nhận hạng sao đối với 21 cơ sở lưu trú du lịch. Cụ thể:

Năm	Tổng số cơ sở lưu trú du lịch hạng 01 sao			Tổng cơ sở lưu trú du lịch hạng 02 sao			Tổng số cơ sở lưu trú du lịch hạng 03 sao			Ghi chú
	Quyết định công nhận mới	Quyết định công nhận lại	Thu hồi Quyết định công nhận	Quyết định công nhận mới	Quyết định công nhận lại	Thu hồi Quyết định công nhận	Quyết định công nhận mới	Quyết định công nhận lại	Thu hồi Quyết định công nhận	
2022	01	03		01				01		
2023		01			03		05	02		
8 tháng đầu năm 2024	01	01						02		
Tổng	02	05		01	03		05	05		

- Việc thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao: Kiểm tra 21 hồ sơ đề nghị, kết quả: 21/21 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại khoản 4 Điều 50 Luật Du lịch.

- Việc từ chối hồ sơ đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao: Sở Du lịch đã có văn bản trả lời 05 cơ sở lưu trú không bảo đảm điều kiện công nhận hạng theo quy định (Khách sạn Ngọc Hân, Khách sạn Hoa Phượng Đỏ, Khách sạn Thúy Vân, Khách sạn Ngọc Hạnh, Khách sạn Châu Khang).

2.4.2. Việc kiểm tra, giám sát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch đã tiếp nhận thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch của 28 cơ sở lưu trú du lịch (năm 2022: 3 cơ sở, năm 2023: 9 cơ sở; 8 tháng đầu năm 2024: 16 cơ sở). Sở đã tiến hành kiểm tra thực tế điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ đối với 28 cơ sở lưu trú du lịch. Trong đó, 17 cơ sở lưu trú du lịch bảo đảm điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch, 11 cơ sở lưu trú chưa bảo đảm, Sở đã có văn bản khuyến nghị bổ sung hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ để bảo đảm phục vụ khách du lịch.

Kiểm tra 17 hồ sơ cơ sở đủ điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch, kết quả 17/17 hồ sơ bảo đảm theo quy định tại Điều 49 Luật Du lịch.

2.4.3. Việc công bố chất lượng cơ sở lưu trú du lịch

Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã công bố công khai danh sách các cơ sở lưu trú du lịch được công nhận hạng 01 sao, 02 sao, 03 sao và cơ sở lưu trú đạt điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách trên trang thông tin điện tử của Sở, gửi cho Hiệp hội du lịch tỉnh và các đơn vị có liên quan.

2.4.4. Việc thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và văn bản thông báo điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú

du lịch

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thu hồi 01 thông báo đủ điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch do không bảo đảm điều kiện theo quy định tại Điều 49 Luật Du lịch (Cơ sở lưu trú du lịch Ocean Eyes Homestay).

2.5. Việc thực hiện quy định của pháp luật về công nhận và cấp biển hiệu cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

a) Trình tự, thủ tục, thời hạn, hồ sơ đăng ký và lệ phí

* *Trình tự, thủ tục:*

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC		
Thứ tự công việc	Chức danh, vị trí, nội dung công việc	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Công chức một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công dân; - Sổ theo dõi hồ sơ
Bước 2	Công chức bộ phận chuyên môn xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ của tổ chức, công nhân
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức công dân - Dự thảo kết quả TTHC
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan ký phê duyệt kết quả thủ tục hành chính	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 5	Công chức bộ phận chuyên môn vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ, chuyển kết quả cho Bộ phận một cửa	- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ của tổ chức, công dân - Kết quả TTHC
Bước 6	Công chức một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh xác nhận trên phần mềm một cửa thông tin về kết quả đã có tại Bộ phận một cửa; thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí (nếu có)	- Giấy hẹn trả kết quả - Kết quả TTHC - Sổ theo dõi hồ sơ
THỜI HẠN		
Năm 2022	10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ	
Năm 2023	20 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ	
08 tháng đầu năm 2024	15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.	

* *Hồ sơ đăng ký:*

- (1) Đơn đề nghị theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định;
 - (2) Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;
- Số lượng 01 hồ sơ.

* *Phí công nhận và cấp biển hiệu cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch:*

Năm 2022, 2023 và 8 tháng đầu năm 2024 việc thu phí thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú tại Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thực hiện theo thông tư Thông

✓

tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

b) Kết quả thực hiện

Từ 01/01/2022 đến ngày 31/8/2024, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu nhận 01 hồ sơ đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. Sở đã thẩm định, công nhận 01 cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và cấp 01 biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Kiểm tra 01/01 hồ sơ đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch bảo bảo theo quy định tại khoản 2 Điều 56 Luật Du lịch.

2.6. Việc thực hiện quy định của pháp luật về biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch đối với những sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch

Từ ngày 01/01/2022 đến 31/8/2024, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã tiếp nhận, tổ chức thẩm định và công nhận 01 sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch đủ điều kiện phục vụ khách du lịch (Tour đi bộ leo núi Lò Vôi) và công bố trên trang thông tin điện tử của Sở và trên các phương tiện thông tin đại chúng bằng Văn bản số 621/GXN-SDL ngày 28/3/2023.

III. KẾT LUẬN CÁC NỘI DUNG ĐÃ TIẾN HÀNH THANH TRA

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao từ 01/01/2022 đến 31/8/2024, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã có nhiều nỗ lực trong công tác quản lý nhà nước về du lịch, chủ động ban hành hoặc tham mưu cho UBND tỉnh ban hành các kế hoạch, quyết định, văn bản chỉ đạo, quản lý hướng dẫn các đơn vị, địa phương, doanh nghiệp thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật về du lịch, các văn bản quy phạm pháp luật liên quan và văn bản chỉ đạo triển khai của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. Giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, đúng quy định. Hoạt động quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn toàn tỉnh được tăng cường và có nhiều chuyên viên tích cực, từng bước đi vào nề nếp, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch bền vững. Cụ thể:

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi và thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch: Sở Du lịch đã thực hiện đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thành phần hồ sơ, thời hạn và thu lệ phí cấp thẻ hướng dẫn viên theo quy định; đồng thời đã thực hiện việc xác minh hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch gửi các cơ sở đào tạo, cơ quan chức năng có thẩm quyền để xác minh văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ, ngoại ngữ.

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật trong việc cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa: Sở Du lịch đã thực hiện đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thành phần hồ sơ, thời hạn và thu lệ phí cấp giấy phép lữ hành nội địa theo quy định.

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật trong việc thẩm định, trình UBND tỉnh quyết định công nhận, thu hồi quyết định công nhận khu, điểm du lịch: Sở Du lịch đã thực hiện đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thành phần hồ sơ, thời hạn công nhận, thu hồi quyết định công nhận khu, điểm du lịch theo quy định.

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật về thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao; thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch của cơ sở lưu trú du lịch: Sở Du lịch đã thực hiện đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thành phần hồ sơ, thời hạn và lệ phí thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao theo quy định; xây dựng kế hoạch và tiến hành kiểm tra điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch theo quy định.

- Đối với việc thực hiện quy định của pháp luật về công nhận và cấp biển hiệu cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch: Sở Du lịch đã thực hiện đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thành phần hồ sơ, thời hạn và lệ phí công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định.

- Đối với việc thực hiện quy định của pháp luật về biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch đối với những sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch: Sở Du lịch đã tiếp nhận, tổ chức kiểm tra và công bố trên trang thông tin điện tử của Sở theo quy định.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện công tác quản lý nhà nước về du lịch, Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu còn một số tồn tại:

- Về việc cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch: 04 hồ sơ cấp mới có giấy khám sức khỏe không bảo đảm quy định tại khoản 1 Điều 60 Luật Du lịch; 01 hồ sơ cấp lại có giấy khám sức khỏe không bảo đảm theo quy định tại khoản 2 Điều 63 Luật Du lịch;

- Về việc kiểm tra, giám sát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch: Sở chưa tiến hành kiểm tra thường xuyên, kịp thời điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất, kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch của cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN

Căn cứ kết quả thanh tra, Đoàn Thanh tra đã tiến hành lập biên bản làm việc với Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, đề nghị Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tăng cường công tác tiếp nhận, rà soát hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, chấp hành nghiêm túc các quy định pháp luật trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn, khắc phục các tồn tại, hạn chế Đoàn thanh tra đã nêu và báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

V. KIẾN NGHỊ

1. Đối với sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

- Tổ chức phổ biến, tuyên truyền, hướng dẫn các quy định pháp luật trong hoạt động trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi và thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch; cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; việc thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công nhận, thu hồi quyết định công nhận khu, điểm du lịch; thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 01 sao đến 03 sao; thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch của cơ sở lưu trú du lịch; công nhận và cấp biển hiệu cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt

tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch đối với những sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch đối với tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Triển khai công tác kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch đối với các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Du lịch bảo đảm chặt chẽ, kịp thời; hướng dẫn công dân chuẩn bị thành phần hồ sơ theo quy định pháp luật.

2. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Chỉ đạo các sở, ban, ngành, cơ quan tại địa phương tiếp tục phối hợp chặt chẽ và trao đổi thông tin liên quan để quản lý hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh. Tăng cường việc công nhận khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn để công tác quản lý được chặt chẽ, hiệu quả.

3. Đối với Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam

Tăng cường hướng dẫn và tổ chức tập huấn quy định pháp luật về hoạt động cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và rà soát, bổ sung danh mục sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch. Phối hợp tổ chức điều tra, đánh giá, phân loại tài nguyên du lịch để địa phương có cơ sở quy hoạch phát triển du lịch./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Văn Hùng (để báo cáo);
- Tổng Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Thứ trưởng Trịnh Thị Thủy (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hồ An Phong (để báo cáo);
- UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (để biết);
- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (để phối hợp thực hiện);
- Sở Du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: VT, HS Đoàn.NL.09.

CHÁNH THANH TRA



Lê Thanh Liêm



