

Số: 49 /KL-TTr

Hà Nội, ngày 28 tháng 6 năm 2024

MẬT

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc thực hiện quy định pháp luật trong cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An

GIẢI MẬT

Từ: 2h00 ngày 4/7/24

Thực hiện Quyết định số 100/QĐ-TTr ngày 23/5/2024 của Chánh Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thanh tra việc thực hiện quy định pháp luật trong cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An, Đoàn thanh tra tiến hành thanh tra tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 20/6/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Bộ Văn hoá, 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 Nghệ An

Sở Du lịch tỉnh Nghệ An được thành lập theo Nghị quyết số 36/NQ-HĐND ngày 16/12/2016 của Hội đồng Nhân dân tỉnh Nghệ An.

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An được thực hiện theo Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 06/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An.

Sở Du lịch Sở Du lịch Nghệ An là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An; thực hiện chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý Nhà nước về du lịch theo quy định của pháp luật, các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Sở Du lịch và thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Sở Du lịch tỉnh Nghệ An có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra về chuyên môn nghiệp vụ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Công tác quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành và lưu trú du lịch

2.1. Tình hình chung về du lịch tại tỉnh Nghệ An

Theo báo cáo của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An:

* Năm 2022: Số liệu tính đến ngày 30/12/2022.

- Tổng số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn tỉnh: 66

+ Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế: 36

+ Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa: 30

- Tổng số cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh: 899

+ Hạng 5 sao: 3

+ Hạng 4 sao: 11

+ Hạng 3 sao: 20

+ Hạng 2 sao: 10

+ Hạng 1 sao: 7

+ Đạt tiêu chuẩn tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch: 165

+ 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: 683

- Lượng khách du lịch, doanh thu từ hoạt động du lịch năm 2022:

Năm 2022, tỉnh Nghệ An đón và phục vụ 6.730.000 lượt khách du lịch, bằng 356% so với cùng kỳ năm 2021, trong đó, khách lưu trú đạt 4.412.000 lượt, bằng 342% so với cùng kỳ năm 2021; khách quốc tế đạt 28.600 lượt; Tổng thu từ khách du lịch đạt 12.343 tỷ đồng, trong đó doanh thu du lịch đạt 5.602.000 tỷ đồng, bằng 502% so với cùng kỳ năm 2021.

* Năm 2023: Số liệu tính đến ngày 30/12/2023.

- Tổng số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn tỉnh: 75

+ Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế: 44

+ Số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa: 31

- Tổng số cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh: 902

+ Hạng 5 sao: 4

+ Hạng 4 sao: 10

+ Hạng 3 sao: 21

+ Hạng 2 sao: 10

+ Hạng 1 sao: 7

+ Đạt tiêu chuẩn tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch: 184

+ 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: 666

- Lượng khách du lịch, doanh thu từ hoạt động du lịch năm 2023:

Lượng khách du lịch năm 2023 đạt 8.360.000 lượt bằng 124% so với cùng kỳ năm 2022, trong đó khách lưu trú đạt 5.280.000 lượt, bằng 120%

✓

so với cùng kỳ năm 2022; khách quốc tế đạt 77.500 lượt. Tổng thu từ khách du lịch đạt 19.977 tỷ đồng, trong đó doanh thu du lịch đạt 7.800 tỷ đồng, bằng 139% so với cùng kỳ năm 2022.

2.2. Công tác chỉ đạo liên quan đến việc cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành và thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

Trong năm 2022 và năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc trực tiếp ban hành các văn bản chỉ đạo liên quan đến việc cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành và thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh. Cụ thể:

- Quyết định số 3048/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch.

- Quyết định số 2388/QĐ-UBND ngày 15/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch Nghệ An.

- Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt các quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An.

- Kế hoạch số 790/KH/SDL ngày 07/6/2023 của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An về kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2023.

- Công văn số 970/SDL-QLCSLT ngày 09/8/2021 của Sở Du lịch về lập hồ sơ đăng ký xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

- Công văn số 499/SDL-QLLH ngày 19/4/2022 của Sở Du lịch về việc tăng cường quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, kinh doanh dịch vụ du lịch khác trên địa bàn.

- Công văn số 1438/SDL-QLLH ngày 07/11/2022 của Sở Du lịch về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn.

- Công văn số 1156/SDL-QLLH ngày 22/8/2023 của Sở Du lịch về việc triển khai Luật Du lịch.

- Công văn số 471/SDL-QLLH ngày 07/4/2023 của Sở Du lịch về việc thực hiện quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch.

- Công văn số 69/SDL-QLCSLT ngày 15/01/2024 của Sở Du lịch về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn.

- Công văn số 586/SDL-QLLH ngày 16/5/2024 của Sở Du lịch về việc hết hiệu lực công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

- Công văn số 69/SDL-QLLH ngày 17/5/2024 của Sở Du lịch về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn.

- Công văn số 1883/SDL-QLLH ngày 27/12/2023 của Sở Du lịch về bổ sung tiền ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Công văn số 394/SDL-QLLH ngày 29/03/2024 của Sở Du lịch về ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành và lập tài khoản báo cáo thống kê.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Việc thực hiện quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

1.1. Về hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

a) *Kết quả việc cấp, cấp lại, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.*

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/12/2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã tiếp nhận 13 hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã thẩm định và cấp, cấp đổi 13 giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. Cụ thể:

Năm	Cấp		Cấp lại		Cấp đổi		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	
2022	8	8					
2023	4	4			01	01	
Tổng	12	12			01	01	

b) *Việc thực hiện quy định pháp luật về trình tự, thủ tục, hồ sơ đăng ký, phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa*

* Trình tự, thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa:

- Năm 2022: Trình tự, thủ tục cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thực hiện theo Quyết định số 3048/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch; Quyết định số 2388/QĐ-UBND ngày 15/8/2022 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch Nghệ An; Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt các quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An. Trình tự, thủ tục gồm 07 bước.

- Năm 2023: Trình tự, thủ tục cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thực hiện theo Quyết định số 2388/QĐ-UBND ngày 15/8/2022 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch Nghệ An; Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt các quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An. Trình tự, thủ tục gồm 07 bước (không có sửa đổi):

TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Sản phẩm thực hiện	Thời gian thực hiện
B1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; + Nếu hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung; + Nếu hồ sơ đầy đủ: Viết phiếu tiếp nhận hẹn ngày trả hồ sơ; - Trường hợp nộp trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Số hóa hồ sơ quét (scan) chuyển hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy đến Trưởng phòng Quản lý lữ hành Sở Du lịch xử lý hồ sơ.	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công	- Hồ sơ được scan, lưu điện tử. Số hóa thành phần hồ sơ bắt buộc số hóa	02 giờ làm việc
B2	Nhận hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy xem xét và chuyển hồ sơ cho chuyên viên thuộc Phòng tham mưu xử lý.	Trưởng phòng Quản lý lữ hành	Ý kiến phân công thụ lý	04 giờ làm việc
B3	Nhận hồ sơ và xem xét tham mưu: -Tổ chức việc thẩm định theo quy định; - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện	Chuyên viên phòng Quản lý lữ hành phụ trách	- Tham mưu dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện	48 giờ làm việc

B4	Lãnh đạo phòng thẩm định dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện cấp giấy phép trước khi trình Lãnh đạo Sở xem xét, phê duyệt.	Trưởng phòng Quản lý lữ hành	- Ký tờ trình kết quả thẩm định; - Thẩm định dự thảo quyết định cấp giấy phép hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện cấp giấy phép	16 giờ làm việc
B5	Lãnh đạo Sở Xem xét và ký Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện cấp giấy phép.	Lãnh đạo Sở phụ trách	Xem xét và ký quyết định cấp giấy phép hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện cấp giấy phép	08 giờ làm việc
B6	Vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ, chuyển kết quả cho Bộ phận Một cửa (chuyển kết quả điện tử và bản giấy).	Bộ phận Văn thư	- Văn bản ký số - Biên bản giao nhận giữa chuyên môn phòng và bộ phận chuyên trả kết quả của Trung tâm phục vụ hành chính công	02 giờ làm việc
B7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công	Số hóa kết quả	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện				80 giờ (10 ngày)

* Hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa:

- Năm 2022: Hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thực hiện theo Điều 32 Luật Du lịch 2017 và Quyết định 3048/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An; Quyết định 2388/QĐ-UBND ngày 15/8/2022 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An; Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An.

V

+ 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

- Năm 2023: Hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thực hiện theo Điều 32 Luật Du lịch 2017; Quyết định 2388/QĐ-UBND ngày 15/8/2022 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An và Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An. Thành phần, số lượng hồ sơ không có sự thay đổi so với năm 2022.

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

Việc thu phí, lệ phí cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An thực hiện theo các văn bản: 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 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 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 trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp. Cụ thể:

- Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/6/2022: Thực hiện mức thu phí, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo quy định tại Thông tư số 120/2021/TT-BTC ngày 24/12/2021 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu,

nộp phí, lệ phí nhằm hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho đối tượng ảnh hưởng bởi Covid-19. Theo đó, mức thu phí, lệ phí:

+ Cấp mới: 1.500.000 đồng/giấy phép.

+ Cấp đổi: 1.000.000 đồng/giấy phép.

- Từ ngày 01/07/2022 đến ngày 30/6/2023: Thực hiện mức thu phí, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo quy định tại 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. Theo đó, mức thu phí, lệ phí:

+ Cấp mới: 3.000.000 đồng/giấy phép.

+ Cấp đổi: 2.000.000 đồng/giấy phép.

- Từ ngày 01/7/2023 đến ngày 31/12/2023: Thực hiện mức thu phí, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo quy định tại 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. Theo đó, mức thu phí, lệ phí:

+ Cấp mới: 1.500.000 đồng/giấy phép.

+ Cấp đổi: 1.000.000 đồng/giấy phép

1.2. Việc thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

a) Kết quả việc thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/12/2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã thu hồi 06 giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

Năm	Số lượng thu hồi giấy phép KDDVLH nội địa	Lý do thu hồi cụ thể từng trường hợp
2022	03	- Doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. - Thu hồi theo kết luận của Thanh tra số 1511/KL-TTr ngày 18/11/2022 về việc chấp hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành, hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2022
2023	03	- Doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa
Tổng	06	

b) Trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

Năm 2022 và năm 2023, trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An được thực hiện theo Điều 36 Luật Du lịch 2017 và Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch Nghệ An. Trình tự, thủ tục được thực hiện theo 07 bước:

TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Sản phẩm thực hiện	Thời gian thực hiện
B1	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; + Nếu hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung; + Nếu hồ sơ đầy đủ: Viết phiếu tiếp nhận hẹn ngày trả hồ sơ; - Trường hợp nộp trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Số hóa hồ sơ quét (scan) chuyển hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy đến Trưởng phòng Quản lý lữ hành Sở Du lịch xử lý hồ sơ. 	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công	Hồ sơ được Scan, lưu điện tử. Số hóa thành phần hồ sơ bắt buộc số hóa	02 giờ làm việc
B2	Nhận hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy xem xét và chuyển hồ sơ cho chuyên viên thuộc Phòng tham mưu xử lý.	Trưởng phòng Quản lý lữ hành	Ý kiến phân công thụ lý	04 giờ làm việc
B3	<p>Nhận hồ sơ và xem xét tham mưu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức việc thẩm định theo quy định; - Dự thảo quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện. 	Chuyên viên phòng Quản lý lữ hành	<ul style="list-style-type: none"> - Tham mưu dự thảo quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc văn bản thông báo lý do không đủ điều kiện thu hồi 	16 giờ làm việc
B4	- Thẩm định dự thảo quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội	Trưởng phòng Quản lý lữ hành	- Ký tờ trình kết quả thẩm định;	08 giờ làm việc

			ngợi công nhận mới	ngợi công nhận lại			ngợi công nhận mới	ngợi công nhận lại			ngợi công nhận mới	ngợi công nhận lại
2022	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0
2023	0	0	0	0	0	1	0	1	2	10	2	10
Tổng	0	0	0	0	0	1	0	1	5	10	5	10

Tất cả hồ sơ đều là loại hình khách sạn.

b) Việc thực hiện quy định pháp luật về trình tự, thủ tục, hồ sơ đăng ký và phí thẩm định

* Trình tự, thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch:

Năm 2022 và năm 2023: Trình tự, thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng 01 sao, 02 sao, 03 sao được thực hiện theo Điều 50 Luật Du lịch 2017 và Quyết định số 1552/QĐ-UBND ngày 21/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt các quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An. Trình tự, thủ tục được thực hiện theo 7 bước:

TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Sản phẩm thực hiện	Thời gian thực hiện
B1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức + Nếu hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung; + Nếu hồ sơ đầy đủ: Viết phiếu tiếp nhận hẹn ngày trả hồ sơ; - Trường hợp nộp trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Số hóa hồ sơ quét (scan) chuyển hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy đến Trưởng phòng Quản lý cơ sở lưu trú du lịch Sở Du lịch xử lý hồ sơ.	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	Hồ sơ được scan, lưu điện tử. Số hóa thành phần hồ sơ bắt buộc số hóa	02 giờ làm việc
B2	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú nhận hồ sơ (điện tử). Xem xét và chuyển hồ sơ cho chuyên viên thuộc Phòng tham mưu xử lý	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	Ý kiến phân công thụ lý	04 giờ làm việc

✓

B3	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên nhận hồ sơ và xem xét tham mưu tổ chức việc thẩm định theo quy định; - Dự thảo báo cáo kết quả thẩm định (kèm theo hồ sơ biên bản thẩm định, phiếu chấm điểm...) và dự thảo quyết định công nhận hạng nếu đạt tiêu chuẩn hoặc văn bản thông báo lý do không được công nhận. - Tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên Phòng Quản lý cơ sở lưu trú - Tổ thẩm định (theo Quyết định thành lập của Lãnh đạo Sở) 	<p>Dự thảo văn bản liên quan ý kiến thẩm định</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biên bản thẩm định, Biên bản làm việc; Dự thảo quyết định công nhận hạng hoặc văn bản thông báo lý do không công nhận 	152 giờ làm việc
B4	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú xem xét kết quả thẩm định thực tế tại cơ sở, trình Lãnh đạo Sở phê duyệt	Lãnh đạo phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Trình kết quả thẩm định; - Dự thảo quyết định công nhận hạng hoặc văn bản thông báo lý do không công nhận trước khi trình Lãnh đạo Sở xem xét, phê duyệt. 	16 giờ làm việc
B5	Lãnh đạo Sở Du lịch xem xét, phê duyệt	Lãnh đạo Sở	Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hoặc văn bản thông báo lý do không được công nhận	8 giờ làm việc
B6	Phát hành văn bản chuyển bộ phận Một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công (chuyển kết quả điện tử và bản giấy).	Bộ phận Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản ký số - Biên bản giao nhận giữa phòng chuyên môn và bộ phận chuyển trả kết quả của Trung tâm phục vụ hành chính công 	02 giờ làm việc
B7	Trả kết quả cho tổ chức, công dân	Bộ phận trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh	Số hóa kết quả	
Tổng thời gian thực hiện: 184 giờ (23 ngày)				

* Hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch:

- Năm 2022 và năm 2023: Hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An bao gồm:

+ 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;

+ 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;

+ Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch;

+ 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 và năm 2023, phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An thực hiện theo quy định tại Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/03/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; Quyết định số 3048/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch. Mức phí thẩm định cụ thể:

+ 1.500.000 đồng/lần/cơ sở (hạng 1 sao - 2 sao).

+ 2.000.000 đồng/lần/cơ sở (hạng 3 sao).

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

a) Kết quả việc kiểm tra, giám sát, công bố 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 30/12/2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã:

- Nhận thông báo bắt đầu hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch của 07 cơ sở lưu trú du lịch.

- Tiến hành kiểm tra thực tế điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ đối với 19 cơ sở lưu trú du lịch. Kết quả:

+ 19 cơ sở lưu trú du lịch đảm bảo điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch.

+ 0 cơ sở lưu trú du lịch chưa đảm bảo điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch. Cụ thể:

Năm	Khách sạn			Biệt thự du lịch			Căn hộ du lịch			Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê			Nhà nghỉ du lịch			Loại khác
	Số đơn vị thông báo	Số đơn vị Sờ đã kiểm tra	Số đơn vị đảm bảo điều kiện	Số đơn vị thông báo	Số đơn vị Sờ đã kiểm tra	Số đơn vị đảm bảo điều kiện	Số đơn vị thông báo	Số đơn vị Sờ đã kiểm tra	Số đơn vị đảm bảo điều kiện	Số đơn vị thông báo	Số đơn vị Sờ đã kiểm tra	Số đơn vị đảm bảo điều kiện	Số đơn vị thông báo	Số đơn vị Sờ đã kiểm tra	Số đơn vị đảm bảo điều kiện	
2022	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2023	3	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	7	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

b) Việc thực hiện quy định pháp luật về trình tự, thủ tục kiểm tra, giám sát 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

Trình tự, thủ tục 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 tại Sở Du lịch tỉnh Nghệ An:

- Năm 2022, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An không ban hành Kế hoạch kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An xây dựng và ban hành Kế hoạch kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 790/KH-SDL ngày 07/6/2023 của Sở Du lịch về kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2023).

- Trên cơ sở Kế hoạch kiểm tra được ban hành, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An thành lập Đoàn kiểm tra; gửi công văn thông báo thời gian và chuẩn bị hồ sơ đến các cơ sở lưu trú du lịch có danh sách trong đợt kiểm tra. Tổ thẩm định kiểm tra thực tế cơ sở lưu trú du lịch và lập biên bản kiểm tra kết quả đánh giá điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch và thông báo cho cơ sở lưu trú du lịch. Tuy nhiên, 05/19 hồ sơ chưa có văn bản thông báo về kết quả kiểm tra đến cơ sở lưu trú du lịch trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc công tác kiểm tra.

c) Việc công bố chất lượng cơ sở lưu trú du lịch

Các cơ sở lưu trú du lịch có Quyết định công nhận hạng 01 sao, 02 sao, 03 sao, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã đưa vào danh sách xếp hạng sao và danh sách cơ sở lưu trú đăng tải trên Cổng thông tin điện tử Sở Du lịch.

1.3. Việc thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

a) Kết quả việc thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/12/2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An không thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

b) Về trình tự, thủ tục thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

Chưa quy định về trình tự, thủ tục thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

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

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, trong năm 2022 và năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã nỗ lực, chủ động ban hành hoặc tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An ban hành các văn bản chỉ đạo nhằm tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước trong hoạt động cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa:

+ Trong năm 2022 và năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã cấp 12 giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, cấp đổi 01 giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và thu hồi 06 giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

+ Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã thực hiện đúng quy định pháp luật về trình tự, thủ tục, hồ sơ, phí cấp, cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

- Đối với việc thực hiện quy định pháp luật trong thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 01 sao đến 03 sao, thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và việc kiểm tra, giám sát 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 và công bố chất lượng cơ sở lưu trú du lịch:

+ Trong năm 2022 và năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã thẩm định, công nhận hạng đối với 16 cơ sở lưu trú du lịch, trong đó 05 cơ sở lưu trú du lịch công nhận mới hạng 3 sao, 11 cơ sở lưu trú du lịch công nhận lại (01 cơ sở hạng 2 sao, 10 cơ sở hạng 3 sao) và không có trường hợp thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

+ Trong năm 2022 và năm 2023, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã nhận thông báo bắt đầu hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch của 07 cơ sở lưu trú du lịch; tiến hành kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch đối với 19 cơ sở lưu trú du lịch. 19 cơ sở lưu trú du lịch đảm bảo điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch.

+ Sở Du lịch tỉnh Nghệ An đã thực hiện đúng quy định pháp luật về trình tự, thủ tục, phí thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

Tuy nhiên, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An 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 đối với các cơ sở lưu trú du lịch; 05/19 hồ sơ chưa có văn bản thông báo về kết quả kiểm tra đến cơ sở lưu trú du lịch trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc công tác kiểm tra.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN

Căn cứ tính chất, mức độ và kết quả thanh tra, Đoàn Thanh tra đã tiến hành lập biên bản làm việc với Sở Du lịch tỉnh Nghệ An, đề nghị Sở Du lịch tỉnh Nghệ An:

- Tiếp tục thực hiện đúng quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa;

- Thực hiện đúng quy định pháp luật trong hoạt động thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 01 sao đến 03 sao, thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và việc 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 và công bố chất lượng cơ sở lưu trú du lịch thuộc thẩm quyền;

- Khẩn trương khắc phục 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 Nghệ An

- Căn cứ kế hoạch công tác được phê duyệt hoặc trong trường hợp đột xuất theo quy định của pháp luật, Sở Du lịch tỉnh Nghệ An có trách nhiệm tổ chức kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch. Căn cứ vào yêu cầu công tác, khả năng thực hiện và điều kiện, tình hình cụ thể của địa phương, Sở Du lịch tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An thực hiện phân cấp, phân quyền trong kiểm tra, đánh giá điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch trên địa bàn phù hợp với Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Thường xuyên công bố danh sách doanh nghiệp lữ hành được cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp bị thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành; cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng theo thẩm quyền; Tổ chức thanh tra, kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Tổ chức phổ biến, hướng dẫn các quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

- Tổ chức phổ biến, hướng dẫn các quy định pháp luật trong hoạt động thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 01 sao đến 03 sao, thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và việc 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 cho các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện đúng quy định pháp luật trong hoạt động cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 01 sao đến 03 sao, thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và việc 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 và công bố chất lượng cơ sở lưu trú du lịch thuộc thẩm quyền.



- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An ban hành Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An thay thế Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 06/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An phù hợp với quy định của Luật Du lịch năm 2017.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An

- Ban hành Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An thay thế Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 06/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An.

- Chỉ đạo các sở, ban, ngành, cơ quan tại địa phương tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin liên quan trong công tác cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch thuộc phạm vi, chức năng của Sở Du lịch tỉnh Nghệ An./.

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 Nghệ An (để biết);
- Sở DL tỉnh Nghệ An (để thực hiện);
- Trung tâm Công nghệ thông tin (để đăng tải);
- Lưu: VT, HS Đoàn.D.09.

CHÁNH THANH TRA



Lê Thanh Liêm

