

BẢN SỐ: 10..

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
THANH TRA BỘ**

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

Số: 49 /KL-TTr

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2025

MẬT

GIẢI MẬT

Từ: 9h ngày 24/5/2025

KẾT LUẬN THANH TRA

**Việc chấp hành quy định pháp luật trong
thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam**

Thực hiện Quyết định số 11/QĐ-TTr ngày 16/01/2025 của Chánh Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật trong thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, từ ngày 24/01/2025 đến ngày 04/4/2025, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra trực tiếp tại Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (sau đây gọi là Cục).

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 12/BC-ĐTTr ngày 22/4/2025 của Trưởng đoàn thanh tra và ý kiến giải trình của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam tại Công văn số 39/CV-CDLQGVN ngày 09/5/2025.

Chánh Thanh tra Bộ kết luận như sau:

A. KHÁI QUÁT CHUNG

Theo Quyết định số 1536/QĐ-BVHTTDL ngày 15/6/2023 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (sau đây gọi tắt là Bộ VHTTDL) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức, được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 560/QĐ-BVHTTDL ngày 11/3/2024, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (trước đây là Tổng cục Du lịch) là tổ chức hành chính thuộc Bộ VHTTDL, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về du lịch và tổ chức thực thi pháp luật về du lịch trên phạm vi cả nước, quản lý các dịch vụ công về du lịch theo quy định của pháp luật. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (sau đây gọi tắt là Cục) có tư cách pháp nhân, có con dấu hình Quốc huy và trụ sở tại Thành phố Hà Nội.

Cục được giao thực hiện 06 thủ tục hành chính:

- Thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài, tổ chức du lịch quốc tế và khu vực;
- Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế;
- Cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế;
- Cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế;
- Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế;
- Công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch.



Cơ cấu tổ chức của Cục gồm: Cục trưởng và các Phó Cục trưởng; 07 phòng chuyên môn, nghiệp vụ (Phòng Kế hoạch, Tài chính; Phòng Tổ chức cán bộ; Phòng Quản lý lễ hành; Phòng Quản lý lưu trú du lịch; Phòng Quản lý xúc tiến du lịch; Phòng Quan hệ quốc tế; Văn phòng) và 02 đơn vị sự nghiệp công lập (Viện Nghiên cứu phát triển du lịch; Trung tâm Thông tin Du lịch).

B. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

I. TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC), CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (DVHCC)

1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành văn bản triển khai chương trình, kế hoạch của Bộ VHTTDL về cải cách thủ tục hành chính trong thời kỳ thanh tra

Cục đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính các năm 2022, 2023 và 2024¹ để triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 và Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm của Bộ VHTTDL, trong đó có nội dung về cải cách thủ tục hành chính. Tuy nhiên, Cục chưa xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 để triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của Bộ VHTTDL.

2. Việc ban hành quy định về trình tự, thủ tục, quy trình nội bộ trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; quy định về trách nhiệm công vụ của công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra.

2.1. Việc ban hành quy định về trình tự, thủ tục, quy trình nội bộ trong tiếp nhận và giải quyết TTHC

Cục đã tham mưu xây dựng, phối hợp với Văn phòng Bộ trình Bộ VHTTDL ban hành các quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC², trong đó có quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục.

Tuy nhiên, tại Mục 8 Quy trình xử lý công việc của Quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết thủ tục công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch quy định tổng thời gian xử lý hồ sơ từ khi tiếp nhận hồ sơ đến lúc yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ (từ B1 đến B3) 05 ngày là chưa đúng quy định tại điểm a khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017 (quy định 03 ngày làm việc).

2.2. Việc quy định về trách nhiệm công vụ của công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Theo báo cáo của Cục, Cục không ban hành văn bản quy định riêng về trách nhiệm của công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHC cho tổ chức, cá nhân. Trong Quy chế làm việc của Tổng cục Du lịch ban hành theo Quyết định số 1311/QĐ-TCDL ngày 22/9/2021 và Quy chế làm việc của Cục Du lịch Quốc gia

¹ Các KH 925/KH-TCDL ngày 9/6/2022; 866/KH-TCDL ngày 01/6/2023; 781/KH-CDLQGVN ngày 24/4/2024.

² Các QĐ 1634/QĐ-BVHTTDL ngày 15/7/2022; 2357/QĐ-BVHTTDL ngày 11/8/2023; 2779/QĐ-BVHTTDL ngày 24/9/2024.

Việt Nam ban hành theo Quyết định số 264/QĐ-CDLQGVN ngày 8/11/2023 quy định trách nhiệm, phạm vi giải quyết công việc của Lãnh đạo Tổng cục, Lãnh đạo Cục, Trưởng các bộ phận trực thuộc và của công chức. Trong Quy chế xây dựng môi trường văn hóa tại Cục ban hành kèm theo Quyết định số 768/QĐ-CDLQGVN ngày 02/12/2024 của Cục trưởng có quy định về văn hóa, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp, ứng xử, kỷ luật, kỷ cương, hành chính. Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa ban hành kèm theo Quyết định số 371/QĐ-TCDL ngày 17/6/2019 có quy định trách nhiệm của lãnh đạo Tổng cục, của người đứng đầu Bộ phận Một cửa, của đơn vị cử công chức tham gia Bộ phận Một cửa, của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC, của Bộ phận xử lý TTHC.

Cục giao chức năng, nhiệm vụ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục cho các bộ phận sau:

- Tại Quyết định số 06/QĐ-CDLQGVN ngày 03/7/2023 của Cục trưởng (thay thế Quyết định số 336/QĐ-TCDL ngày 01/6/2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch) giao Phòng Quản lý lưu trú du lịch (trước đây là Vụ Khách sạn) tổ chức thực hiện việc thẩm định, trình Cục trưởng quyết định công nhận hạng và thu hồi quyết định công nhận cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao và 5 sao. Cục báo cáo, tại thời điểm thanh tra, có 3 công chức của Phòng Quản lý lưu trú du lịch thực hiện giải quyết TTHC lĩnh vực lưu trú du lịch, trong có 01 Trưởng phòng, 01 Chuyên viên chính và 01 Chuyên viên.

- Tại Quyết định số 09/QĐ-CDLQGVN ngày 03/7/2023 của Cục trưởng (thay thế Quyết định số 335/QĐ-TCDL ngày 01/6/2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch) giao Phòng Quản lý lữ hành (trước đây là Vụ Lữ hành) quản lý, tổ chức thực hiện việc cấp, cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế. Cục báo cáo, tại thời điểm thanh tra, có 7 công chức của Phòng Quản lý lữ hành thực hiện giải quyết TTHC lĩnh vực lữ hành, trong có 01 Trưởng phòng, 01 Chuyên viên chính và 05 Chuyên viên.

- Tại Quyết định số 04/QĐ-CDLQGVN ngày 03/7/2023 của Cục trưởng (thay thế Quyết định số 334/QĐ-TCDL ngày 01/6/2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch) giao Phòng Quan hệ quốc tế (trước đây là Vụ Quan hệ quốc tế) tham mưu, giúp Cục trưởng tổ chức soạn thảo, trình Bộ trưởng để trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc trình Bộ trưởng quyết định việc cho phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài, tổ chức du lịch quốc tế và khu vực. Phòng Quan hệ quốc tế đã cử công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa. Trong báo cáo của Cục chưa báo cáo về số lượng công chức Phòng Quan hệ quốc tế tham gia giải quyết TTHC.

3. Việc rà soát, kiến nghị xem xét sửa đổi, thay thế hoặc bãi bỏ những quy định về TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Trong thời kỳ thanh tra, Cục đã rà soát, chủ trì xây dựng và trình Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 sửa

đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017, đã được sửa đổi, bổ sung theo Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019, trong đó sửa đổi tên cơ quan chủ trì thực hiện TTHC, mẫu đơn, thông tin về giấy tờ công dân, quy định về các chứng chỉ liên quan đến tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ nhằm đáp ứng yêu cầu về cải cách TTHC.

Căn cứ Quyết định số 200/QĐ-BVHTTDL ngày 24/01/2024 của Bộ trưởng Bộ VHTTDL về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2024, Cục đã thực hiện rà soát 12 TTHC, trong đó có 06 TTHC cấp Trung ương, 06 TTHC cấp tỉnh và phối hợp Văn phòng Bộ trình Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành Quyết định số 2385/QĐ-BVHTTDL ngày 16/8/2024 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC trong năm 2024 trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ VHTTDL, cụ thể: đối với thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế đưa ra phương án sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ quy định tại điểm b khoản 1 Điều 33 Luật Du lịch từ *“Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp”* thay bằng *“Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp”*; bổ sung quy định về cách thức nộp hồ sơ giải quyết TTHC (nộp hồ sơ trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tuyến) tại điểm a khoản 2 Điều 33 Luật Du lịch.

4. Việc tổ chức Bộ phận tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa) và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

4.1. Việc tổ chức Bộ phận Một cửa

Ngày 15/11/2018, Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành Quyết định số 4243/QĐ-BVHTTDL giao Tổng cục Du lịch, Tổng cục Thể dục thể thao, Cục Văn hóa cơ sở, Cục Di sản văn hóa, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, Cục Điện ảnh, Cục Mỹ thuật, Nhiếp ảnh và Triển lãm, Cục Nghệ thuật biểu diễn *“Thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị, hoàn thành trước ngày 30 tháng 11 năm 2018”*.

Ngày 21/11/2018, Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch ban hành Quyết định số 880/QĐ-TCDL về việc cử nhân sự tham gia Bộ phận tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Tổng cục Du lịch. Nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa của Cục được kiện toàn theo Quyết định số 24/QĐ-TCDL ngày 07/02/2020; Quyết định số 1797/QĐ-TCDL ngày 01/11/2022 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch và Quyết định số 471/QĐ-CDLQGVN ngày 15/8/2024 của Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam.

Theo các Quyết định nêu trên, nhân sự tại Bộ phận Một cửa gồm: Lãnh đạo Văn phòng là người phụ trách Bộ phận Một cửa; công chức của các phòng chuyên

môn, nghiệp vụ được giao giải quyết TTHC: Phòng Quản lý lữ hành (trước đây là Vụ Lữ hành), Phòng Quản lý lưu trú du lịch (trước đây là Vụ Khách sạn), Phòng Quan hệ quốc tế (trước đây là Vụ Hợp tác quốc tế) và công chức Văn phòng Cục (trước đây là Văn phòng Tổng cục Du lịch). Trong thời kỳ thanh tra, trong số nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có một số công chức của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có thời gian làm việc liên tục tại Bộ phận Một cửa nhiều hơn 24 tháng (Đinh Khánh Tùng và Trần Quang Huy, Chuyên viên Phòng Quản lý lữ hành; Nguyễn Thị Thanh Chuyên viên Phòng Quản lý lưu trú du lịch; Vũ Ngọc Bích, Chuyên viên Phòng Quan hệ quốc tế), như vậy là chưa đúng quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Theo báo cáo của Bộ phận Một cửa, trong số các công chức của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa còn có công chức chưa đáp ứng tiêu chuẩn về thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công (Nguyễn Thị Thanh, Chuyên viên Phòng Quản lý lưu trú du lịch), như vậy là chưa đúng quy định tại điểm b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Qua kiểm tra trực tiếp các hồ sơ giải quyết TTHC trong các năm 2022, 2023 và từ tháng 01/2024 đến ngày 14/8/2024 cho thấy, bà Nguyễn Thị Thủy, Trưởng phòng Hành chính - Quản trị thuộc Văn phòng Cục, là người tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC, thông báo nội dung sửa đổi, bổ sung hồ sơ đối với các hồ sơ chưa hợp lệ và trả kết quả TTHC, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; công chức Phòng Quản lý lữ hành được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa không tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trong lĩnh vực lữ hành (trong khoảng thời gian từ năm 2022 đến ngày 14/8/2024) và công chức Phòng Quản lý lưu trú du lịch được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa không tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trong lĩnh vực lưu trú du lịch, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Trong thời kỳ thanh tra, Bộ phận Một cửa của Cục hoạt động theo Quy chế hoạt động ban hành kèm theo Quyết định số 371/QĐ-TCDL ngày 17/6/2019 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch.

4.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa

Cục đã bố trí nơi đón tiếp, khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính nhưng diện tích nhỏ (theo báo cáo của Cục là 6m²); bố trí ghế ngồi chờ, 01 bàn để viết, 02 máy tính có kết nối mạng internet, 01 máy in dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa; đối với thiết bị scan phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu được dùng chung.

Một số công việc cần triển khai như lắp đặt máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin TTHC, tra cứu kết

quả giải quyết TTHC, đánh giá mức độ hài lòng... Cục chưa trang bị các thiết bị theo đúng quy định. Theo báo cáo của Cục, do dự toán ngân sách được giao hàng năm là kinh phí thực hiện chế độ tự chủ, kinh phí sự nghiệp khoa học và công nghệ, kinh phí sự nghiệp văn hóa thông tin nên việc bố trí kinh phí cho nhiệm vụ CCHC và kiểm soát TTHC còn gặp khó khăn.

4.3. Việc triển khai xây dựng Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa của đơn vị

Cục đã thực hiện lắp đặt biển hiệu “Bộ phận Một cửa - Nơi tiếp nhận và trả kết quả” tại trụ sở 32 Hào Nam, Đống Đa, Hà Nội theo hướng dẫn tại Công văn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ; có biển tên đối với công chức thường trực Bộ phận Một cửa.

5. Việc công bố TTHC

Trong các năm 2022, 2023 và 2024, Cục đã phối hợp với Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Bộ tham mưu Lãnh đạo Bộ ban hành 07 Quyết định công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ VHTTDL³.

5.1. Thời gian công bố TTHC

Đối với một số quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ VHTTDL, Cục thực hiện trình tự, thủ tục công bố TTHC chưa đảm bảo thời gian quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ quy định về kiểm soát TTHC, được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ, Điều 9 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC, cụ thể:

- 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, trong đó có quy định mức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ VHTTDL, có hiệu lực từ ngày 01/01/2022 đến hết ngày 30/06/2022. Ngày 28/01/2022, Tổng cục Du lịch có Công văn số 161/TCDL-VP đề nghị Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch; ngày 09/02/2022, Tổng cục Du lịch ban hành Tờ trình số 185/TTr-TCDL trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung. Ngày 31/3/2022, Bộ trưởng Bộ VHTTDL đã ban hành Quyết định số 757/QĐ-BVHTTDL công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ (công bố 03 TTHC được sửa

³ Các QĐ số 757/QĐ-BVHTTDL ngày 31/3/2022; 1785/QĐ-BVHTTDL ngày 28/7/2022; 1975/QĐ-BVHTTDL ngày 21/7/2023; 134/QĐ-BVHTTDL ngày 16/01/2024; 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22/7/2024; 2023/QĐ-BVHTTDL ngày 24/7/2024; 4242/QĐ-BVHTTDL ngày 30/12/2024.

đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

- Thông tư số 120/2021/TT-BTC hết hiệu lực từ ngày 01/7/2022. Ngày 22/7/2022, Tổng cục Du lịch có Công văn số 1173/TCDL-VP đề nghị Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch và Tờ trình số 1174/TTr-TCDL trình Lãnh đạo Bộ ban hành Quyết định công bố. Ngày 28/7/2022, Bộ trưởng Bộ VHTTDL đã ban hành Quyết định số 1785/QĐ-BVHTTDL về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ (công bố 03 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

- Thông tư số 44/2023/TT-BTC ngày 29/6/2023 Bộ Tài chính ban hành quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, trong đó có quy định mức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ VHTTDL, có hiệu lực từ 01/7/2023 đến hết ngày 31/12/2023. Ngày 19/7/2023, Cục có Công văn số 54/CDLQGVN-VP đề nghị Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch; ngày 20/7/2023, Cục có Tờ trình số 64/TTr-CDLQGVN trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố. Ngày 21/7/2023, Bộ trưởng Bộ VHTTDL đã ban hành Quyết định số 1975/QĐ-BVHTTDL về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ (công bố 03 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

- Thông tư số 44/2023/TT-BTC hết hiệu lực từ ngày 01/01/2024. Ngày 10/01/2024, Cục có Công văn số 60/CDLQGVN-VP gửi Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch và Tờ trình số 59/TTr-CDLQGVN trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố. Ngày 16/01/2024, Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành Quyết định số 134/QĐ-BVHTTDL về việc công bố TTHC được sửa đổi bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ (công bố 03 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

- 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, trong đó có quy định mức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi quản lý của Bộ VHTTDL, có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 đến hết ngày 31/12/2024. Cục có Công văn số 1533/CDLQGVN-VP ngày 19/7/2024 gửi Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố. Bộ trưởng Bộ VHTTDL đã ban

hành Quyết định số 1998/QĐ-BVHTTDL ngày 22/7/2024 và Quyết định số 2023/QĐ-BVHTTDL ngày 24/7/2024 về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ (công bố 05 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 16 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

- Thông tư số 43/2024/TT-BTC hết hiệu lực từ ngày 01/01/2025. Ngày 27/12/2024, Cục có Công văn số 2985/CDLQGVN-VP gửi Văn phòng Bộ thẩm định nội dung và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định công bố. Ngày 30/12/2024, Bộ trưởng Bộ VHTTDL đã ban hành Quyết định số 4242/QĐ-BVHTTDL về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ VHTTDL (công bố 03 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở quản lý về du lịch tại địa phương).

5.2. Nội dung công bố TTHC

Trong thời kỳ thanh tra, nội dung các Quyết định công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ VHTTDL đã đảm bảo theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, đã được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Điều 6 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Đến thời điểm thanh tra, “*Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch*” được thực hiện theo Quyết định số 1333/QĐ-BVHTTDL ngày 13/4/2018 của Bộ VHTTDL về việc công bố TTHC mới ban hành và sửa đổi, bổ sung và TTHC bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ VHTTDL, theo đó nội dung công bố thủ tục này về kết quả thực hiện TTHC chỉ có *quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch*. Tuy nhiên, theo quy định tại điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017 thì kết quả thực hiện TTHC này bao gồm: *quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và văn bản thông báo trong trường hợp không công nhận*. Như vậy, nội dung công bố thủ tục này chưa đảm bảo đầy đủ theo quy định tại điểm h khoản 2 Điều 8 và Điều 15 Văn bản hợp nhất Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính số 10272/VBHN-VPCP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ.

5.3. Số TTHC toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục

Theo các Quyết định của Bộ trưởng Bộ VHTTDL số: 784/QĐ-BVHTTDL ngày 30/3/2023 về việc Ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 của Bộ VHTTDL; 3474/QĐ-BVHTTDL ngày 27/12/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền Bộ VHTTDL, có 08 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, cụ thể:

(1) Thủ tục thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài, tổ chức du lịch quốc tế và khu vực;

(2) Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (GPKDDVLHQT);

(3) Thủ tục cấp lại GPKDDVLHQT;

(4) Thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT;

(5) Thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành;

(6) Thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT trong trường hợp doanh nghiệp giải thể;

(7) Thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT trong trường hợp doanh nghiệp phá sản;

(8) Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch.

6. Việc công khai TTHC và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

Cục đã thực hiện niêm yết công khai: 08 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục tại trụ sở cơ quan, website của Cục "vietnamtourism.gov.vn" và trên Cổng DVC trực tuyến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; nội dung hướng dẫn thực hiện kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân; họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận Một cửa, họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Tuy nhiên, Cục chưa thực hiện công khai số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang tin điện tử của Cục.

7. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến cho tổ chức, cá nhân

Cục báo cáo, công tác chỉ đạo, điều hành, giám sát đôn đốc công chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến cho tổ chức, cá nhân được Lãnh Cục thực hiện kịp thời, thường xuyên; lãnh đạo Cục luôn nhắc nhở trực tiếp và tổ chức họp chuyên môn, giao ban hằng tuần để rút kinh nghiệm, yêu cầu công chức rà soát hồ sơ để hạn chế chậm trễ trong việc giải quyết các TTHC tại Cục; Cục đã ban hành Công văn số 2988/CDLQGVN-VP ngày 30/12/2024 yêu cầu Phòng Quản lý lưu trú du lịch và Phòng Quản lý lữ hành xử lý tình trạng hồ sơ TTHC quá hạn trên Cổng dịch vụ công của Bộ VHTTDL.

II. VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2024

1.1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức theo báo cáo của Cục

1.1.1. Đối với TTHC trong lĩnh vực lữ hành

Trong các năm 2022, 2023, 2024, Cục tiếp nhận 4.181 hồ sơ, tại thời điểm thanh tra, Cục đã giải quyết 4.129 hồ sơ, 52 hồ sơ đang đề nghị bổ sung theo quy

định và chưa nhận được tài liệu bổ sung. Chi tiết 4.129 hồ sơ TTHC đã giải quyết như sau:

- Hồ sơ cấp GPKDDVLHQT: 2.687 hồ sơ, trong đó, năm 2022 có 980 hồ sơ, năm 2023 có 1.294 hồ sơ, năm 2024 có 413 hồ sơ.

- Hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT: 852 hồ sơ, trong đó, năm 2022 có 177 hồ sơ, năm 2023 có 326 hồ sơ, năm 2024 có 349 hồ sơ.

- Hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT: 19 hồ sơ, trong đó, năm 2022 có 9 hồ sơ, năm 2023 có 5 hồ sơ, năm 2024 có 5 hồ sơ.

- Hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT: 571 hồ sơ, trong đó, năm 2022 có 72 hồ sơ (TTHC thu hồi GP trong trường hợp phá sản: 01; TTHC thu hồi GP trong trường hợp giải thể: 01; TTHC thu hồi GP trong trường hợp chấm dứt kinh doanh: 70), năm 2023 có 147 hồ sơ (TTHC thu hồi GP trong trường hợp phá sản: 0; TTHC thu hồi GP trong trường hợp giải thể: 04; TTHC thu hồi GP trong trường hợp chấm dứt kinh doanh: 143 hồ sơ), năm 2024 có 352 hồ sơ (TTHC thu hồi GP trong trường hợp phá sản: 0; TTHC thu hồi GP trong trường hợp giải thể: 18; TTHC thu hồi GP trong trường hợp chấm dứt kinh doanh: 334).

1.1.2. Đối với thủ tục công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch

Trong các năm 2022, 2023, 2024, Cục đã tiếp nhận và giải quyết 374 hồ sơ, trong đó, năm 2022 có 34 hồ sơ, năm 2023 có 186 hồ sơ, năm 2024 có 154 hồ sơ.

1.1.3. Đối với thủ tục thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài, tổ chức du lịch quốc tế và khu vực

Cục báo cáo, trong các năm 2022, 2023, 2024, Cục không tiếp nhận được hồ sơ thủ tục thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài, tổ chức du lịch quốc tế và khu vực.

1.1.4. Hình thức tiếp nhận hồ sơ

- Trong lĩnh vực lĩnh hành: Cục không thống kê chi tiết hình thức tiếp nhận hồ sơ. Theo báo cáo của Cục, phần lớn các doanh nghiệp đã thực hiện nộp hồ sơ trên Cổng DVCTT, tuy nhiên chưa nộp được đầy đủ hồ sơ theo quy định, chủ yếu chỉ nộp đơn yêu cầu, các tài liệu kèm theo do yêu cầu phải được công chứng hoặc bản gốc nên sau khi nộp đơn trên Cổng DVCTT các doanh nghiệp phải nộp một bộ hồ sơ về Cục qua bưu điện hoặc nộp trực tiếp.

- Trong lĩnh vực lưu trú du lịch: Theo báo cáo của Cục, 100% hồ sơ được tiếp nhận qua Cổng DVCTT, trong đó có 331 hồ sơ chỉ tiếp nhận đơn yêu cầu, 43 hồ sơ doanh nghiệp đã nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định. Tuy nhiên, do thành phần hồ sơ theo quy định phải được chứng thực nên sau khi nộp đơn hoặc nộp đầy đủ thành phần hồ sơ trên Cổng DVCTT các doanh nghiệp phải nộp một bộ hồ sơ về Cục qua bưu điện hoặc nộp trực tiếp.

1.2. Kết quả kiểm tra thực tế

Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra 1.204 hồ sơ giải quyết TTHC trong các năm 2022, 2023, 2024, trong đó:

- 679 hồ sơ cấp GPKDDVLHQT (chi tiết tại Phụ lục 01);
- 201 hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT (chi tiết tại Phụ lục 02);
- 03 hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT (chi tiết tại Phụ lục 03);
- 91 hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT (chi tiết tại Phụ lục 04);
- 197 hồ sơ công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch (chi tiết tại Phụ lục 05);
- 16 hồ sơ đang giải quyết tính đến ngày 31/12/2024 (chi tiết tại Phụ lục 06);
- 17 hồ sơ không xác định được thời gian giải quyết (chi tiết tại Phụ lục 07).

Kết quả kiểm tra như sau:

1.2.1. Việc tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Cục đã lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ đối với 100% hồ sơ tiếp nhận qua các hình thức; đã thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công (Cổng DVC). Tuy nhiên, thời gian giải quyết TTHC đối với thủ tục cấp GPKDDVLHQT (theo quy định là 10 ngày) và thủ tục công nhận 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch (theo quy định là 30 ngày) hiển thị trên Cổng DVC và ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được tính theo ngày làm việc là chưa đúng với quy định tại điểm b khoản 2 Điều 32 và điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch.

Đối với hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và qua bưu chính, Cục chưa thực hiện việc số hóa hồ sơ theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

1.2.2. Về thời gian giải quyết TTHC

Thời gian giải quyết TTHC của Cục đối với 1.171 hồ sơ giải quyết trong các năm 2022, 2023 và 2024 được kiểm tra mà xác định được thời gian giải quyết (trong đó 679 cấp GPKDDVLHQT, 201 hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT, 03 hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT, 91 hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT, 197 hồ sơ công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao, 5 sao) như sau:

- 337 hồ sơ giải quyết trước hạn, trong đó, 223 hồ sơ cấp GPKDDVLHQT, 31 hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT, 01 hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT, 11 hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT, 70 hồ sơ công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao, 5 sao.

- 49 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trong đó, 14 hồ sơ thủ tục cấp GPKDDVLHQT, 24 hồ sơ thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT, 06 hồ sơ thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT, 05 hồ sơ thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao, 5 sao.

- 785 hồ sơ giải quyết quá hạn, trong đó, 442 hồ sơ thủ tục cấp GPKDDVLHQT, 146 hồ sơ thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT, 02 hồ sơ thủ tục cấp lại GPKDDVLHQT, 73 hồ sơ thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT, 122 hồ sơ thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao, 5 sao.

Cục báo cáo, trong tháng 7/2023, thực hiện Nghị định của Chính phủ về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Bộ VHTTDL, Tổng cục Du lịch được cơ cấu lại thành Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. Việc thay đổi tên ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC do thay tên cơ quan cấp phép, các mẫu giấy phép... Cục đã phải đợi ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ cho phép tiếp tục giải quyết các TTHC trong thời gian đợi sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật, do vậy việc giải quyết TTHC bị đình trệ khoảng 3 tháng. Đối với các TTHC trong lĩnh vực lữ hành, theo quy định tại Luật Du lịch và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật yêu cầu có bản gốc của một số giấy tờ khi thực hiện giải quyết một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục (như bản gốc Giấy chứng nhận ký quỹ trong thủ tục cấp GPKDDVLHQT, thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT trong trường hợp thay đổi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế; bản gốc Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế trong thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT và thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT), do đó, nhiều trường hợp tổ chức và cá nhân sau khi khai thông tin trên Cổng dịch vụ công đã không gửi hồ sơ bản giấy đến cơ quan cấp phép hoặc gửi muộn dẫn đến tình trạng thời gian xử lý hồ sơ thực tế có sự chênh lệch so với thời gian xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công. Đối với TTHC trong lĩnh vực lưu trú du lịch, với tính chất của việc cấp thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch phải đi thẩm định thực tế tại các cơ sở lưu trú du lịch nên tại thời điểm năm 2022, do còn ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên việc đi lại bị hạn chế, dẫn đến việc xử lý một số hồ sơ quá thời hạn. Công chức được giao giải quyết TTHC đồng thời thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn khác, do đó, đối với các nhiệm vụ được Lãnh đạo Cục cử đi công tác, cán bộ, công chức được giao giải quyết TTHC không thể đồng thời xử lý hồ sơ bản giấy và trên môi trường mạng.

Chi tiết thời gian giải quyết TTHC cụ thể như sau:

a) Thủ tục cấp GPKDDVLHQT: Kiểm tra **679** hồ sơ.

- 223 hồ sơ giải quyết trước hạn;
- 14 hồ sơ giải quyết đúng hạn;
- 442 hồ sơ giải quyết quá hạn.

b) Thủ tục cấp đổi GPKDDVLHQT: Kiểm tra **201** hồ sơ.

- 31 hồ sơ giải quyết trước hạn;
- 24 hồ sơ giải quyết đúng hạn;
- 146 hồ sơ giải quyết quá hạn.

c) Thủ tục cấp lại GPKDDVLHQT: Kiểm tra **3** hồ sơ.

- 1 hồ sơ giải quyết trước hạn;
- 0 hồ sơ giải quyết đúng hạn;

- 2 hồ sơ giải quyết quá hạn.

d) *Thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT*: Kiểm tra 91 hồ sơ.

- 11 hồ sơ giải quyết trước hạn;

- 6 hồ sơ giải quyết đúng hạn;

- 74 hồ sơ giải quyết quá hạn.

đ) *Thủ tục công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch*:

Kiểm tra 197 hồ sơ, kết quả như sau:

- 70 hồ sơ giải quyết trước hạn;

- 5 hồ sơ giải quyết đúng hạn;

- 122 hồ sơ giải quyết quá hạn.

2. Việc thực hiện trách nhiệm công vụ của công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

2.1. Việc yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ

- Đối với các hồ sơ chưa hợp lệ, Cục không ban hành văn bản yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Tại Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: đối với các TTHC thuộc lĩnh vực lĩnh hành thể hiện, Bộ phận Một cửa của Cục gọi điện thông báo hoặc gửi email đính kèm văn bản yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; đối với TTHC thuộc lĩnh vực lưu trú không thể hiện quá trình giải quyết, không có các thông tin về hình thức yêu cầu bổ sung hồ sơ.

- Đối với một số hồ sơ chưa hợp lệ, Cục yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu nhiều hơn 01 lần, mỗi lần yêu cầu bổ sung nội dung khác nhau, như vậy là chưa đúng quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số 91-041/2023...).

2.2. Việc xác định các trường hợp được cấp đổi GPKDDVLHQT

Hầu hết các hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT được thực hiện trong các trường hợp được quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch năm 2017. Tuy nhiên, còn có một số hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT, Cục thực hiện trong trường hợp doanh nghiệp thay đổi tài khoản ký quỹ, như vậy là chưa đúng quy định về các trường hợp cấp đổi GPKDDVLHQT theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch năm 2017 (như hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số: 19-004/2019 (cấp đổi ngày 19/12/2023), 79-538/2018 (cấp đổi ngày 17/01/2023) ...).

2.3. Về thành phần hồ sơ

2.3.1. Đối với TTHC trong lĩnh vực lĩnh hành

Phần lớn hồ sơ được kiểm tra đã đảm bảo quy định tại khoản 1 Điều 33, điểm a khoản 2 Điều 34, khoản 2 Điều 35 Luật Du lịch năm 2017, khoản 1 và điểm a khoản 3 Điều 6 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL, tuy nhiên còn một số tồn tại, thiếu sót sau:

- Quyết định bổ nhiệm người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành lưu tại một số hồ sơ là bản phô tô, đóng dấu treo hoặc dấu giáp lai của tổ chức thực hiện TTHC, không được cơ quan có thẩm quyền chứng thực, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 33 Luật Du lịch năm 2017 (hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số: 79-1864/2023, 79-1606/2023...).

- Đối với một số hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT do thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT do bị mất, bị hư hỏng GPKDDVLHQT, Cục yêu cầu bổ sung quyết định bổ nhiệm người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, bằng cấp, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành là chưa đúng quy định tại khoản 2 Điều 35 Luật Du lịch năm 2017, khoản 6 Điều 18 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP (như hồ sơ cấp lại GPKDDVLHQT số 79-0135/2016 (cấp lại ngày 27/10/2023); hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số 79-0384/2017 (cấp đổi ngày 31/10/2023), 79-524/2014 (cấp đổi ngày 01/6/2023)...).

- Một số hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT do doanh nghiệp chấm dứt hoạt động chưa có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ (hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT thực hiện trong năm 2023 đối với các GPKDDVLHQT số: 79-912/2018, 79-820/2018...).

- Một số hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT do doanh nghiệp giải thể không có quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm b khoản 1 Điều 6 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ VHTTDL quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch (như hồ sơ thu hồi GPKDDVLHQT đối với GPKDDVLHQT số: 75-018/2023 (thu hồi ngày 06/9/2023); Quyết định thu hồi số: 781/QĐ-TCDL ngày 19/5/2022, 285/QĐ-TCDL năm 2022...).

2.3.2. Đối với thủ tục công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch

Phần lớn hồ sơ được kiểm tra đã đảm bảo theo quy định tại khoản 4 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017, tuy nhiên còn một số tồn tại, thiếu sót sau:

- Một số hồ sơ chưa đảm bảo thành phần theo quy định tại khoản 4 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017: Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ của người quản lý, trưởng các bộ phận là bản phô tô hoặc bản phô tô được đóng dấu của doanh nghiệp, không được cơ quan có thẩm quyền chứng thực (hồ sơ Quyết định công nhận hạng số: 745/QĐ-TCDL ngày 12/5/2022, 468/QĐ-TCDL ngày 29/3/2022, 965/QĐ-TCDL ngày 13/6/2023, 41/QĐ-CDLQGVN ngày 17/01/2024, 568/QĐ-CDLQGVN ngày 02/10/2024...); không có 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 các bộ phận (như hồ sơ Quyết định công nhận hạng số: 644/QĐ-TCDL ngày 26/4/2022, 2209/QĐ-TCDL ngày 17/12/2022, 838/QĐ-TCDL ngày 24/5/2023, 173/QĐ-CDLQGVN ngày 03/10/2023, 306/QĐ-CDLQGVN ngày 19/4/2024, 319/QĐ-CDLQGVN ngày

26/4/2024...). Cục giải trình do trụ sở chính của Cục tại 80 Quán Sứ được đưa vào sửa chữa, nâng cấp từ tháng 9 năm 2024 nên hồ sơ, tài liệu được đưa đi lưu trữ tại các kho khác nhau nên việc sắp xếp hồ sơ phục vụ thanh tra chưa đảm bảo đầy đủ thành phần theo quy định.

- Đối với các hồ sơ không công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch sau khi Cục tiến hành thẩm định, Cục đã có văn bản thông báo kết quả thẩm định gửi doanh nghiệp, tuy nhiên, trong văn bản chưa nêu rõ cơ sở lưu trú du lịch không được công nhận hạng.

- Một số hồ sơ, sau khi thẩm định, doanh nghiệp chưa đạt tiêu chuẩn để được công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, Cục đã có văn bản thông báo kết quả thẩm định gửi doanh nghiệp. Tuy nhiên, sau khi doanh nghiệp gửi báo cáo khắc phục, Cục tiếp tục giải quyết theo hai hình thức:

+ Căn cứ văn bản báo cáo khắc phục và hình ảnh doanh nghiệp gửi kèm, Cục ban hành quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú.

+ Thực hiện thẩm định lần thứ 2, lần thứ 3 (như khách sạn: Radison Da Nang, Apricot Hà Nội, Bel Marina Hoi An, Sogana Beach and Resort Kiên Giang, Hoàn Mỹ resort Ninh Chữ, Ninh Thuận.....) và ban hành văn bản, thông báo kết quả thẩm định (trong trường hợp không công nhận) hoặc quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (trong trường hợp công nhận).

Theo quy định tại điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch, việc giải quyết TTHC kết thúc khi Cục ban hành văn bản thông báo kết quả thẩm định gửi doanh nghiệp trong trường hợp không công nhận. Do vậy, việc Cục tiếp tục giải quyết TTHC theo hai hình thức nêu trên sau khi đã ban hành thông báo là chưa đúng quy định.

- Đối với các hồ sơ chưa hợp lệ, Cục chưa có thông báo bằng văn bản và nêu rõ yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm a khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch.

2.4. Việc giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình

Kiểm tra các hồ sơ giải quyết TTHC tại Cục cho thấy, Cục chưa thực hiện được việc giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình đối với các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Cục báo cáo, phần mềm nộp hồ sơ trực tuyến không bắt buộc doanh nghiệp nộp hồ sơ phải thực hiện đầy đủ các thao tác bao gồm kê khai thông tin và tải toàn bộ thành phần hồ sơ lên Cổng dịch vụ công mới hoàn tất việc nộp hồ sơ trực tuyến. Do vậy, cá nhân, tổ chức chỉ kê khai những thông tin cơ bản (chủ yếu là đơn yêu cầu). Đồng thời, theo quy định các thành phần hồ sơ đều yêu cầu bản sao được chứng thực hoặc bản gốc (Giấy chứng nhận ký quỹ, GPKDLHQT) nên sau khi nộp hồ sơ trực tuyến, doanh nghiệp vẫn phải gửi một bộ hồ sơ đảm bảo hợp lệ theo quy định qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

3. Việc thực hiện quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC

Hồ sơ TTHC trong lĩnh vực lưu trú du lịch không có các văn bản thể hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết nên không kiểm tra được thực hiện quy trình nội bộ. Đối với hồ sơ TTHC trong lĩnh vực xử hành, các hồ sơ được kiểm tra không có phiếu giao nhận hồ sơ giữa Bộ phận Một cửa và Phòng Quản lý xử hành, do đó, không xác định được thời gian thực hiện tại B1 và B2; một số hồ sơ không có Phiếu trình Lãnh đạo Cục của Phòng Quản lý xử hành nên không xác định được việc thực hiện quy trình nội bộ của Chuyên viên và Lãnh đạo Phòng Quản lý xử hành.

Qua kiểm tra, việc thực hiện quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC lĩnh vực xử hành như sau:

- Một số hồ sơ có ngày yêu cầu bổ sung hồ sơ của Chuyên viên được giao xử lý hồ sơ quá thời hạn quy định tại B3 (như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số: 79-1855/2023, 79-1615/2023, 79-1616/2023, 77-0034/2023...; hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số 79-0384/2017 (ngày cấp đổi 31/10/2023)...

- Nhiều hồ sơ có ngày Chuyên viên trình Lãnh đạo Phòng Quản lý xử hành quá thời hạn quy định tại B3 (như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số 79-1730/2023, 74-0018/2023, 79-1809/2023, 79-1782/2023...; hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số 92-0024/2023 (cấp đổi ngày 27/10/2023), 79-0757/2019 (cấp đổi ngày 04/10/2023)...

- Một số hồ sơ có ngày Lãnh đạo Phòng Quản lý xử hành trình Lãnh đạo Cục quá thời hạn quy định tại B4 (như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số 79-1739/2023, 79-1863/2023...; hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số 91-0008/2022 (cấp đổi ngày 18/9/2023)...

- Một số hồ sơ có ngày Lãnh đạo Cục ký GPKDDVLHQT quá thời hạn quy định tại B5 (như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số 79-1738/2023, 79-1750/2023, 79-1757/2023, 79-1749/2023, 79-1753/2023...).

4. Việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu

Hầu hết các hồ sơ được kiểm tra không có Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hạn ngày trả kết quả; các hồ sơ chỉ có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC (phần lớn các Phiếu kiểm soát không ghi đầy đủ các thông tin quá trình giải quyết TTHC), không có một số văn bản thể hiện kết quả thực hiện quy trình nội bộ (Phiếu giao nhận tại B1, Phiếu giao việc tại B2, văn bản trả lời doanh nghiệp tại B3 đối với các TTHC thuộc lĩnh vực xử hành; thiếu phiếu đề xuất thành lập đoàn thẩm định B4, phiếu trình lãnh đạo Cục ban hành quyết định hoặc văn bản thông báo B5); một số hồ sơ không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC (kiểm soát quá trình giải quyết TTHC (như hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số: 79-0272/2015 có ngày cấp đổi 07/11/2023, ...).

5. Việc thu phí giải quyết TTHC

Trong các năm 2022, 2023, 2024, Cục thực hiện việc thu phí giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền theo quy định tại Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ Tài chính quy định về mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí

thẩm định cấp GPKDDVLHQT, GPKDDVLHND, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên, 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, được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại các Thông tư số 120/2021/TT-BTC ngày 24/12/2021, Thông tư số 44/2023/TT-BTC ngày 29/6/2023, Thông tư số 43/2024/TT-BTC ngày 28/6/2024 của Bộ Tài chính; Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ Tài chính quy định về 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.

Tại một số hồ sơ TTHC trong lĩnh vực lữ hành được kiểm tra có lưu chứng từ nộp tiền phí có số tiền lớn hơn mức quy định tại thời điểm doanh nghiệp nộp hồ sơ:

- Mức phí theo quy định là 1,5 triệu đồng nhưng doanh nghiệp nộp 3 triệu đồng, như hồ sơ cấp GPKDDVLHQT số: 79-1789/2023, Giấy nộp tiền ngày 11/8/2023; 79-1863/2023, Ủy nhiệm chi ngày 28/7/2023; 79-1813/2023, Biên lai thu phí ngày 28/7/2023; 01-2689/2024, Biên lai thu phí ngày 23/7/2024 có số tiền 3 triệu đồng);...

- Mức phí theo quy định là 1 triệu đồng nhưng doanh nghiệp nộp 2 triệu đồng, như hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT số: 79-0272/2015 ngày 07/11/2023, Ủy nhiệm chi ngày 28/8/2023; 79-0757/2019 ngày 04/10/2023, Ủy nhiệm chi ngày 16/8/2023;...

Cục chưa triển khai hình thức thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cục báo cáo, Cục thực hiện thu phí giải quyết TTHC tại Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam thông qua hai hình thức: chuyển khoản vào tài khoản của Văn phòng Cục tại Kho bạc Nhà nước và nộp tiền mặt tại Bộ phận Kế toán của Văn phòng Cục.

Cục báo cáo việc thu phí TTHC trong các năm 2022, 2023 và 2024 như sau:

- Tổng số phí đã thu: 9.462.500.000 đồng, trong đó, thu bằng tiền mặt 4.065.750.000 đồng, thu qua chuyển khoản 5.396.750.000 đồng.

- Tổng số tiền đã hoàn trả doanh nghiệp do nộp thừa: 166.250.000 đồng. Tính đến hết ngày 31/12/2024, Cục chưa thực hiện hoàn trả doanh nghiệp số tiền 47.750.000đ do nộp thừa.

6. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

Cục báo cáo, trước năm 2023, Cục ký hợp đồng với đơn vị chuyển phát nhanh thuộc Chi nhánh Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam - Bưu điện thành phố Hà Nội để trả kết quả giải quyết TTHC. Trong quá trình triển khai thực hiện, đơn vị chuyển phát nhanh không đáp ứng được yêu cầu về cung cấp dịch vụ. Do vậy,

từ năm 2023, Cục ký kết hợp đồng với Công ty CP Thương mại Vận tải Fly Express⁴ để trả kết quả giải quyết TTHC.

7. Việc xin lỗi người dân khi chậm giải quyết TTHC

Cục chưa có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả khi chậm giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

8. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

Cục báo cáo, Cục tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính chủ yếu thông qua hệ thống dữ liệu phản ánh kiến nghị của Cổng dịch vụ công của Chính phủ; trong thời kỳ thanh tra, Cục đã tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính sau đây:

- Ông Nguyễn Quốc Sỹ phản ánh, kiến nghị của về điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; Cục đã có Công văn số 1572/TCDL-VP ngày 26/9/2022 trả lời công dân.

- Công ty CP Thương mại và Dịch vụ du lịch Khánh An phản ánh liên quan đến việc cấp đổi GPKDDVLHQT, Công ty TNHH Dịch vụ và Thương mại Du lịch Á Châu phản ánh về việc chậm trễ trong giải quyết TTHC cấp đổi GPKDDVLHQT; Cục đã thực hiện cấp đổi GPKDDVLHQT cho các Công ty và phối hợp với Văn phòng Bộ VHTTDL trao đổi với các Công ty.

- Bà Nguyễn Thị Thu Thủy phản ánh về chậm trả hồ sơ thủ tục thu hồi GPKDDVLHQT trong trường hợp doanh nghiệp bị giải thể, ông Vũ Đức Tùng phản ánh về hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT của Công ty TNHH ASIA Tourify; Cục đã trả lời các công dân trên hệ thống phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ pakn.dichvucong.gov.vn.

Cục chưa xử lý phản ánh về việc xử lý hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT của Công ty TNHH Utour Việt Nam Group Travel đã được Thanh tra Bộ VHTTDL chuyển đến theo Công văn số 360/TTr-DL ngày 07/9/2023.

C. KẾT LUẬN VỀ NHỮNG NỘI DUNG TIỀN HÀNH THANH TRA

I. NHỮNG MẶT ĐÃ LÀM ĐƯỢC

1. Thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước trong việc tổ chức thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công

- Tại Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Cục đã giao nhiệm vụ thực hiện giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục cho các phòng.

- Cục đã ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính hằng năm, trong đó có nội dung về cải cách TTHC và tổ chức triển khai thực hiện trong đơn vị.

⁴ Hợp đồng số 90/2024/HĐDV-FLYEXPRESS ngày 01/3/2024.

- Đã thực hiện việc rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các TTHC trong lĩnh vực du lịch đảm bảo phù hợp với thực tế công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt là trong giai đoạn ảnh hưởng của dịch Covid-19 và cơn bão yagi.

- Đã thành lập Bộ phận Một cửa; ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa; bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Cục đã bố trí nơi làm việc của Bộ phận Một cửa tại vị trí thuận lợi, đã trang bị máy vi tính, máy in phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Thực hiện việc công bố, công khai TTHC theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017.

- Đã có 08 TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đã tiếp nhận trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cấp Bộ.

- Đã tham mưu xây dựng quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết các TTHC, phối hợp với Văn phòng Bộ trình Lãnh đạo Bộ ban hành.

2. Việc giải quyết TTHC

- Phần lớn hồ sơ TTHC trong lĩnh vực lĩnh vực đã được Cục giải quyết theo đúng quy trình nội bộ; phần lớn hồ sơ được giải quyết đúng thời gian theo quy định, trong đó có nhiều hồ sơ đã được giải quyết trước hạn.

- Cục thực hiện thu phí giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Thông tư số 33/2018/TT-BTC, được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại các Thông tư số 120/2021/TT-BTC ngày 24/12/2021, Thông tư số 44/2023/TT-BTC, Thông tư số 43/2024/TT-BTC; Thông tư số 34/2018/TT-BTC.

- Cục đã triển khai thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua Cổng DVCTT và dịch vụ bưu chính công ích.

- Hầu hết các đơn kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính đã được Cục xem xét xử lý.

II. TỒN TẠI, THIẾU SÓT

1. Về trách nhiệm quản lý nhà nước của Cục trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính

- Cục chưa xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 để triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của Bộ VHTTDL.

- Mục 8 Quy trình xử lý công việc của quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch 4 sao, 5 sao quy định tổng thời gian xử lý hồ sơ từ B1 đến B3 là 05 ngày, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm a khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017.

- Còn thiếu một số trang thiết bị như màn hình cảm ứng, máy lấy số xếp hàng tự động, đặt hệ thống đánh giá mức độ hài lòng... tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, được sửa đổi bởi khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Một số công chức của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có thời gian làm việc liên tục tại Bộ phận Một cửa nhiều hơn thời gian quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; còn có công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chưa đáp ứng tiêu chuẩn về thâm niên công tác trong ngành, lĩnh vực được phân công theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Trong khoảng thời gian từ năm 2022 đến ngày 14/8/2024, bà Nguyễn Thị Thủy, Trưởng phòng Hành chính - Quản trị thuộc Văn phòng Cục, là người tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC, thông báo nội dung sửa đổi, bổ sung hồ sơ đối với các hồ sơ chưa hợp lệ và trả kết quả TTHC, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; công chức Phòng Quản lýữ hành được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa không tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trong lĩnh vựcữ hành (trong khoảng thời gian từ năm 2022 đến ngày 14/8/2024) và công chức Phòng Quản lý lưu trú du lịch được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa không tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trong lĩnh vực lưu trú du lịch, như vậy là chưa đúng quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Chưa thực hiện được việc giải quyết toàn trình đối với các TTHC trong lĩnh vựcữ hành và lưu trú du lịch đã đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Hầu hết hồ sơ Cục gửi Văn phòng Bộ để thẩm định nội dung và ban hành Quyết định công bố TTHC chưa đảm bảo thời gian quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, đã được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, Điều 9 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

- Nội dung công bố *“Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch”* chưa đảm bảo đầy đủ theo quy định tại điểm h khoản 2 Điều 8 và Điều 15 Văn bản hợp nhất Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính số 10272/VBHN-VPCP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ (kết quả thực hiện TTHC thiếu *văn bản thông báo trong trường hợp không công nhận*).

- Chưa thực hiện công khai số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang tin điện tử của Cục theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Về việc giải quyết TTHC

2.1. Việc tiếp nhận hồ sơ; số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC; việc công bố TTHC

- Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Cục chủ yếu vẫn bằng hình thức tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và qua dịch vụ bưu chính; số lượng hồ sơ nộp đầy đủ qua Cổng dịch vụ công trực tuyến còn ít.

- Cục chưa thực hiện việc số hóa hồ sơ đối với các hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và qua bưu chính theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2.2. Về thời gian giải quyết TTHC, việc yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; thành phần hồ sơ; thu phí giải quyết TTHC

- Thời gian giải quyết TTHC đối với thủ tục GPKDDVLHQT (theo quy định là 10 ngày) và Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch (theo quy định là 30 ngày) hiển thị trên Cổng DVC và trên Phiếu tiếp nhận được tính theo ngày làm việc là chưa đúng với quy định tại điểm b khoản 2 Điều 32 và điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch.

- Còn có nhiều hồ sơ TTHC giải quyết quá thời hạn quy định.

- Cục chưa thông báo bằng văn bản việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đối với những hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Một số hồ sơ chưa hợp lệ, Cục yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu nhiều hơn 01 lần, mỗi lần yêu cầu bổ sung nội dung khác nhau, như vậy là chưa đúng quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Một số hồ sơ TTHC chưa đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định như đã nêu tại phần B/II/2.2 của Kết luận này.

- Tại một số hồ sơ cấp đổi, cấp lại GPKDDVLH, Cục yêu cầu bổ sung một số giấy tờ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định như đã nêu tại phần B/II/2.2.1 của Kết luận này.

- Đối với các hồ sơ không được công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch sau khi sau khi Cục tiến hành thẩm định, trong văn bản thông báo kết quả thẩm định của Cục chưa nêu rõ việc cơ sở lưu trú du lịch không được công nhận hạng.

- Một số hồ sơ giải quyết "thủ tục công nhận hạng 4 sao, 5 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch", Cục ban hành văn bản thông báo kết quả thẩm định (trong trường hợp không công nhận) 2 lần; có hồ sơ sau khi thông báo kết quả thẩm định lần 2, tiếp tục thẩm định lần thứ 3 mới ban hành quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú là chưa đúng quy định tại điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch.

- Đến 31/12/2024, còn số tiền 47.750.000 đồng doanh nghiệp nộp thừa phí giải quyết TTHC chưa được hoàn trả.

2.3. Việc xác định các trường hợp cấp đổi GPKDDVLHQT; việc thực hiện quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Đối với một số hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT, Cục thực hiện cấp đổi GPKDDVLHQT trong trường hợp doanh nghiệp thay đổi tài khoản ký quỹ, như vậy là chưa đúng quy định về các trường hợp cấp đổi GPKDDVLHQT quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch năm 2017.

- Các hồ sơ TTHC được kiểm tra chưa có đầy đủ các văn bản là kết quả, sản phẩm của việc thực hiện quy trình xử lý công việc nội bộ.

- Một số hồ sơ TTHC trong lĩnh vực lữ hành chưa đảm bảo quy trình xử lý công việc về thời gian xử lý hồ sơ như đã nêu tại Phần B/II/3.2.

2.4. Việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu

Hầu hết các hồ sơ được kiểm tra thiếu Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hạn ngày trả kết quả, chỉ có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC (Phiếu kiểm soát không ghi đầy đủ các thông tin), không có một số văn bản là kết quả, sản phẩm của việc thực hiện quy trình nội bộ; một số hồ sơ không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC.

2.5. Việc xin lỗi khi chậm giải quyết TTHC

Cục chưa có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hạn lại thời gian trả kết quả khi chậm giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.6. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

Cục chưa xử lý phản ánh về việc xử lý hồ sơ cấp đổi GPKDDVLHQT của Công ty TNHH Utour Việt Nam Group Travel đã được Thanh tra Bộ VHTTDL chuyển đến theo Công văn số 360/TTr-DL ngày 07/9/2023.

3. Một số vướng mắc, bất cập trong quy định pháp luật về du lịch

- Theo quy định của Luật Du lịch, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC phải gửi bản cứng một số kết quả giải quyết TTHC như GPKDDVLHQT, GPKDDVLHNĐ, Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; đối với một số TTHC, doanh nghiệp phải nộp bản sao có chứng thực bằng cấp, chứng chỉ, quyết định bổ nhiệm, hợp đồng lao động..., nộp bản gốc Giấy chứng nhận ký quỹ, bản gốc GPKDDVLHQT trong trường hợp cấp đổi, thu hồi GPKDDVLHQT... Điều này gây khó khăn cho việc giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình của Cục.

- Điểm d khoản 1 Điều 32, điểm đ khoản 1 Điều 33 Luật Du lịch năm 2017 quy định thành phần hồ sơ cấp GPKDDVLH là bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lãnh đạo giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, quy định này không phù hợp trong trường hợp người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành giữ các chức danh quy định tại khoản 1 Điều 3 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL, trừ các chức danh phó giám đốc và trưởng bộ phận kinh doanh dịch vụ lữ hành. Qua kiểm tra hồ sơ cấp GPKDDVLHQT có người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành có các chức danh trên cho thấy, Cục thực hiện không thống nhất về thành phần hồ sơ trong trường hợp này. Cụ thể, một số hồ sơ có quyết định bổ nhiệm giám đốc công ty là trưởng bộ phận kinh doanh dịch vụ lữ hành do chính giám đốc công ty ký; một số hồ sơ không có thành phần hồ sơ trên.

- Quy định về trình tự, thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi GPKDDVLH chưa có quy định về thời gian công chức được giao nhiệm vụ giải quyết TTHC

kiểm tra hồ sơ trước khi yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ.

- Chưa có quy định về thời gian bổ sung, hoàn thiện hồ sơ đối với hồ sơ chưa hợp lệ. Qua kiểm tra hồ sơ TTHC cho thấy, nhiều hồ sơ có thời gian bổ sung, hoàn thiện kéo dài (như hồ sơ cấp GPKDDVLH số: 79-1778/2023 (50 ngày), 79-1714 (68 ngày), 91-041/2023 (42 ngày), 96-0001 (135 ngày), 79-1768 (93 ngày), 79-1705 (50 ngày), 79-1779 (64 ngày), 79-1788/2023 (113 ngày)...) dẫn đến kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

- Mẫu Đơn đề nghị cấp GPKDDVLHQT chưa có nội dung về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành để xác định các trường hợp thành phần hồ sơ phải có bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lãnh đạo giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Đối với quy định về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch: điểm b khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch quy định *“Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền chủ trì, phối hợp với tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch thẩm định và ra quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; trường hợp không công nhận, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do”*. Theo quy định này, Trường hợp cơ sở lưu trú chưa đáp ứng các tiêu chuẩn để được công nhận hạng, sau khi Cục ban hành văn bản thông báo, cơ sở lưu trú khắc phục, bổ sung đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định, nếu cơ sở lưu trú có nhu cầu được xếp hạng phải nộp hồ sơ và phí thẩm định để thực hiện TTHC mới. Như vậy, sẽ làm phát sinh chi phí tuân thủ pháp luật cho doanh nghiệp.

- Chưa có quy định về trường hợp thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch theo kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền thanh tra, kiểm tra.

D. KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Kiến nghị Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo:

I. ĐỐI VỚI CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM

1. Kiểm điểm trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan và có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục về những tồn tại, thiếu sót như đã nêu tại Mục II Phần C.

2. Chấn chỉnh công tác quản lý:

2.1. Triển khai thực hiện đầy đủ các văn bản chỉ đạo của Bộ VHTTLL về cải cách hành chính, cải cách TTHC.

2.2. Kiến toàn người làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 4 Điều 11, điểm b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bảo đảm theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung tại khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. Phân công công chức tiếp nhận hồ sơ, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.3. Khẩn trương rà soát, chấn chỉnh công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Cục đảm bảo thực hiện đúng quy định pháp luật, về thời gian giải quyết TTHC, trình tự, thủ tục giải quyết, thành phần hồ sơ, xác định các trường hợp thực hiện TTHC, việc hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Thực hiện nghiêm việc không tự đặt ra các giấy tờ ngoài quy định theo quy định tại khoản 6 Điều 18 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

2.4. Thực hiện đúng các bước xử lý công việc theo quy trình nội bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC về lĩnh vực du lịch đã được Bộ VHTTDL ban hành. Tham mưu sửa đổi bổ sung quy trình nội bộ đảm bảo thống nhất với quy định của Luật Du lịch (điểm a, khoản 5 Điều 50 Luật Du lịch).

2.5. Thực hiện lưu trữ hồ sơ giải quyết TTHC khoa học, đảm bảo thể hiện đầy đủ các bước giải quyết, thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết.

2.6. Nghiên cứu triển khai thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình đối với các TTHC đã đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; nghiên cứu triển khai hình thức thanh toán phí thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của Bộ để đảm bảo việc giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình.

2.7. Hoàn trả kịp thời tiền phí giải quyết TTHC doanh nghiệp nộp thừa; thực hiện hoàn trả doanh nghiệp tiền phí nộp thừa 47.750.000 đồng còn tồn.

2.8. Thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân và hện lại thời gian trả kết quả khi chậm giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.9. Xử lý, giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định tại Văn bản hợp nhất số 10271/VBHN-VPCP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ hợp nhất Nghị định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2.10. Tham mưu Bộ VHTTDL sửa đổi, bổ sung Luật Du lịch và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật để khắc phục vướng mắc, bất cập đã nêu tại Phần C/II/3 và các vướng mắc, bất cập khác (nếu có).

II. ĐỐI VỚI VỤ KẾ HOẠCH, TÀI CHÍNH

Tổng hợp nhu cầu về kinh phí theo đề xuất của Cục để trang bị đồng bộ, đầy đủ hệ thống thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC theo quy định.

III. ĐỐI VỚI TRUNG TÂM CHUYÊN ĐỘI SỐ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

1. Phối hợp với Cục hoàn thiện phần mềm dịch vụ công đối với các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, quy định các trường thông tin kê khai hồ sơ TTHC là các trường thông tin bắt buộc nhằm đảm bảo việc nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình của tổ chức, cá nhân.

2. Tham mưu Lãnh đạo Bộ VHTTDL trong việc duy trì, nâng cấp, cập nhật các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC đã được hợp nhất, kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu khác để thuận lợi trong việc giải quyết TTHC và tra cứu thông tin về tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

IV. ĐỐI VỚI VĂN PHÒNG BỘ

Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra Cục thực hiện nghiêm và có hiệu quả các văn bản của cơ quan cấp trên và của Bộ VHTTDL về công tác cải cách TTHC, công bố TTHC; tham mưu cho Lãnh đạo Bộ xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm, đề xuất giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật trong thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc nội dung trong Kết luận này./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Trịnh Thị Thủy (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hồ An Phong (để báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (để thực hiện);
- Các Vụ: KH, TC; Văn phòng Bộ, Trung tâm CĐSVHTTDL;
- Lưu: VT, Hsơ Đoàn, LT.10.

CHÁNH THANH TRA



Lê Thanh Liêm

