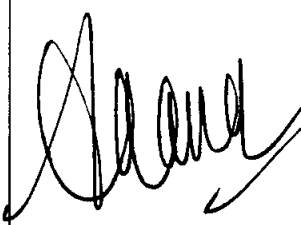




ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ DU LỊCH

**QUY TRÌNH
CÔNG NHẬN CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ
ĂN UỐNG; MUA SẺ DU LỊCH; VUI CHƠI
GIẢI TRÍ; THỂ THAO; CHĂM SÓC SỨC
KHỎE ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH
DU LỊCH**

QT.QLDL.06

	<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Họ và tên</i>	Trần Xuân Quang	Hà Minh Tuấn	Hồ An Phong
<i>Chữ ký</i>			
<i>Chức vụ</i>	Chánh Văn phòng	Trưởng phòng QL DL	Giám đốc

Quảng Bình, tháng 6 năm 2018

SỞ DU LỊCH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	QT.QLDL.06
	Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm du lịch; vui chơi giải trí; thể thao; chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	

THEO DỐI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI			
Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi
PHÂN PHỐI TÀI LIỆU			
1. Giám đốc	<input checked="checked" type="checkbox"/>	2. Các Phó Giám đốc	<input checked="checked" type="checkbox"/>
3. Đại diện lãnh đạo chất lượng	<input checked="checked" type="checkbox"/>	4. Văn phòng Sở	<input checked="checked" type="checkbox"/>
5. Phòng Quản lý Du lịch	<input checked="checked" type="checkbox"/>	6. Phòng Kế hoạch phát triển DL	<input type="checkbox"/>
7. Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>	8. Trung tâm Thông tin XTDL	<input type="checkbox"/>
9. Thư ký ISO (bản gốc)	<input checked="checked" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

QUY TRÌNH
CÔNG NHẬN CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG; MUA SẮM
DU LỊCH; VUI CHƠI GIẢI TRÍ; THỂ THAO; CHĂM SÓC SỨC KHỎE
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 104 /QĐ-SDL ngày 27 tháng 6 năm 2018
của Giám đốc Sở Du lịch Quảng Bình*

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này qui định thống nhất trách nhiệm, trình tự, nội dung thực hiện công tác công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; mua sắm du lịch; vui chơi giải trí; thể thao; chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phòng Quản lý Du lịch chủ trì thực hiện quy trình này.

- Các cơ sở của các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế kinh doanh dịch vụ ăn uống; mua sắm du lịch; vui chơi giải trí; thể thao; chăm sóc sức khỏe có đăng ký hoạt động hợp pháp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

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

- Nghị định 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính Phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.(Viết tắt: NĐ 168);

- Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 Quy định mức thu, chế độ thu, nộp, 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.(Viết tắt: TT 34);

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **ĐTC:** Đạt tiêu chuẩn

- **QLDL:** Quản lý Du lịch.

- **CVPT:** Chuyên viên phụ trách.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo TC ISO 9001.

- **Phòng/Ban chuyên môn:** phòng, ban chuyên môn trực thuộc các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực được phân công

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

V.1. Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; mua sắm du lịch; vui chơi giải trí; thể thao; chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch:

Người thực hiện	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
Công dân/ Tổ chức	Nộp hồ sơ giải quyết TTHC	Mẫu QT.QLDL.06.B01
Phòng QL DL	Tiếp nhận hồ sơ và gửi phiếu hẹn trả cho công dân/tổ chức	
Chuyên viên phụ trách	Thẩm tra, xác minh, dự thảo kết quả giải quyết	
Lãnh đạo phòng phụ trách	Soát xét Không đồng ý	
Tổ thẩm định	Tổ chức thẩm định, lập biên bản báo cáo và ra quyết định công nhận	QT.QLDL.06.B02
Lãnh đạo Sở hoặc người được ủy quyền	Ký phê duyệt Đạt	QT.QLDL.06.B03 QT.QLDL.06.B04 QT.QLDL.06.B05
Văn thư	Đóng dấu, chuyển kết quả cho phòng Quản lý du lịch	
Phòng Quản lý Du lịch	Trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân/ tổ chức và lưu hồ sơ	

V.2. Thông tin thủ tục hành chính:

TT	Nội dung		
1.	Điều kiện thực hiện TTHC: Cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm du lịch, vui chơi giải trí, thể thao, chăm sóc sức khỏe.		
2.	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp biển hiệu QT.QLDL01.B01	x	
	Báo cáo của cơ sở kinh doanh về tình hình hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng chống tệ nạn xã hội, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường	x	
3.	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
4.	Thời gian xử lý: 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
5.	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Phòng Quản lý DL, Sở Du lịch		
6.	Lệ phí: 1.000.000đ		

V.3. Diễn giải quy trình:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Tổ chức/ cá nhân đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch nộp hồ sơ đến Sở Du lịch.	Cá nhân/tổ chức	QT.QLDL.06.B01
2	Phòng QL DL tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ và gửi phiếu biên nhận, hẹn trả cho công dân/ tổ chức	Phòng QL DL	
3	Tổ chức thẩm định	Tổ thẩm định	QT.QLDL.06.B02
4	Báo cáo kết quả thẩm định cho Giám đốc Sở	Tổ thẩm định	QT.QLDL.06.B03 QT.QLDL.06.B04 QT.QLDL.06.B05 Hồ sơ đăng ký dịch vụ ĐTC

4.1	Nếu kết quả thẩm định không đạt tiêu chuẩn, Sở Du lịch thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do	Lãnh đạo Sở	QT.QLDL.06.B05
4.2	Nếu kết quả thẩm định đạt tiêu chuẩn thì ký Quyết định công nhận	Lãnh đạo Sở	QT.QLDL.06.B04
5	Sau khi nhận kết quả từ Lãnh đạo Sở, CVPT gửi văn thư vào sổ nhân bản, đóng dấu, lưu hồ sơ và chuyển cho phòng QL DL	Văn thư	
6	Trả kết quả giải quyết cho công dân/Tổ chức	Phòng QL DL	
7	Toàn bộ hồ sơ sau quá trình thực hiện được CVPT tập hợp và đưa vào lưu trữ theo đúng quy định	CVPT	

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT.QLDL.06.B01	Mẫu đơn đề nghị cấp biển hiệu ĐTC phục vụ khách du lịch
2.	QT.QLDL.06.B02	Biên bản thẩm định
3.	QT.QLDL.06.B03	Biên bản báo cáo thẩm định trình lãnh đạo
4.	QT.QLDL.06.B04	Quyết định công nhận
5.	QT.QLDL.06.B05	Thông báo không đạt yêu cầu thẩm định
6.	QT.QLDL.06.B06	Danh sách các đơn vị được công nhận

VII. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.	Biên bản thẩm định	QT.QLDL.06.B02	3 năm	Phòng QL DL
2.	Biên bản báo cáo thẩm định trình lãnh đạo	QT.QLDL.06.B03	3 năm	Phòng QL DL
3.	Quyết định công nhận	QT.QLDL.06.B04	3 năm	Phòng QL DL Văn thư
4.	Thông báo không đạt yêu cầu thẩm định	QT.QLDL.06.B05	3 năm	Phòng QL DL Văn thư
5.	Danh sách các đơn vị được công nhận	QT.QLDL.06.B06	3 năm	Phòng QL DL
6.	Hồ sơ thẩm định		3 năm	Phòng QL DL

TÊN DN.....
Tên CSDV.....

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

Quảng Bình, ngày.... tháng.... năm

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIẾN HIỆU
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Quảng Bình

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ :
-
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax.....
- Email: Website:.....
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ hộ kinh doanh số:.....
- Cơ quan cấp:.....
- Ngày cấp:..... Nơi cấp:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:.....
- Các cam kết, giấy chứng nhận (đối với những ngành, nghề kinh doanh có điều kiện):

- (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
- (2) Phòng cháy, chữa cháy;
- (3) Bảo vệ môi trường;
- (4) An toàn thực phẩm.

Căn cứ Luật Du lịch và Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, chúng tôi thấy(1)... đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn để được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (*bản thuyết minh kèm theo*).

Kính đề nghị Sở Du lịch cấp biến hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, bảo đảm chất lượng cơ sở dịch vụ theo quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
HOẶC CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

Quảng Bình, ngày tháng năm

**BIÊN BẢN THẨM ĐỊNH CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĐẠT TIÊU
CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Hôm nay, vào hồi giờ ngày / / , Tổ thẩm định đến làm việc
tại:

Cơ sở kinh doanh dịch vụ:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:

Fax:

Email:

Website:

I. Thành phần:

- *Tổ thẩm định:*

1.

2.

3.

- *Đại diện cơ sở kinh doanh dịch vụ:*

1.....

2.....

II. Nội dung:

Sau khi được đại diện cơ sở kinh doanh dịch vụ báo cáo tình hình cụ thể và
cung cấp thông tin cần thiết, Tổ thẩm định ghi nhận:

1. Thông tin chung:

a) Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Trình độ:

Trên đại học:

Đại học:

Cao đẳng:

Trung cấp:

Sơ cấp:

THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Ngoại ngữ (%):

b) Quy mô cơ sở:

c) Thời gian bắt đầu kinh doanh:

d) Diện tích mặt bằng kinh doanh (m²):

e) Doanh thu (năm trước liền kề năm thẩm định - nếu có):

2. Đánh giá của Tổ thẩm định:

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

a) Trên cơ sở thực tế, căn cứ tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ tại thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổ thẩm định đã tiến hành rà soát, đánh giá về chất lượng cơ sở kinh doanh dịch vụ..... Kết quả thẩm định là cơ sở trình Giám đốc Sở Du lịch Quảng Bình xem xét, ra quyết định cấp biển hiệu cho cơ sở kinh doanh dịch vụ

b) Buổi làm việc kết thúc vào hồi giờ ngày / / .

ĐẠI DIỆN CƠ SỞ KD DỊCH VỤ

TM. TỔ THẨM ĐỊNH

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

Đồng Hới, ngày tháng năm

BIÊN BẢN LÀM VIỆC CỦA TỔ THẨM ĐỊNH

Ngày tháng năm , tại, tỉnh Quảng Bình, Tổ thẩm định của Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình tiến hành thẩm trên địa bàn.

I. Thành phần Tổ thẩm định:

1.
2.
3.

II. Nội dung: Đánh giá chung:

Danh sách cơ sở kinh doanh dịch vụ đã thẩm định:

TT	Tên cơ sở	Địa chỉ	Quy mô phục vụ	Chi chú
1				Đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

Trên cơ sở thực tế và căn cứ Luật Du lịch số 09/2017/QH 14 được Quốc hội khóa XIV kỳ họp thứ 3 thông qua ngày 19 tháng 6 năm 2017, Tổ thẩm định thống nhất đề nghị Lãnh đạo Sở ra quyết định cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho

Biên bản này làm xong vào hồi giờ ngày / / , đã đọc lại toàn bộ, Tổ Thẩm định thống nhất và ký tên.

CÁC THÀNH VIÊN

TỔ TRƯỞNG

Số: /QĐ-SDL

Quảng Bình, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

V/v cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

GIÁM ĐỐC SỞ DU LỊCH TỈNH QUẢNG BÌNH

Căn cứ

Căn cứ

Căn cứ

Căn cứ kết quả thẩm định của Tổ thẩm định Sở Du lịch;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý Du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công nhận cơ sở kinh doanh.....:

Địa chỉ:.....

Đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, trong thời hạn 03 năm kể từ ngày ký.

Điều 2. Chủ có trách nhiệm bảo đảm, duy trì tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đã được công nhận và treo biển thể hiện chất lượng theo quy định của Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 3. Trưởng phòng Quản lý Du lịch và chủ cơ sở kinh doanh dịch vụ có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, QL DL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ DU LỊCH

Số: /SDL-QLDL
V/v

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

Quảng Bình, ngày... tháng ... năm 20...

Kính gửi:

Ngày, Đoàn thẩm định của Sở Du lịch đã tiến hành thẩm định tại cơ sở....., đối chiếu với tiêu chuẩn hiện hành và kết quả kiểm tra, Đoàn thẩm định đã có biên bản làm việc yêu cầu giám đốc doanh nghiệp thực hiện một số công việc sau:

- Về thủ tục hồ sơ:
- Về trang thiết bị, cơ sở vật chất:
-

Tuy nhiên, đến nay đơn vị vẫn chưa tiến hành bổ sung, hoàn chỉnh theo nội dung biên bản làm việc, vậy Sở Du lịch yêu cầu doanh nghiệp:

- +
- +

Sở Du lịch thông báo cho doanh nghiệp biết và yêu cầu Giám đốc doanh nghiệp nghiêm túc thực hiện nội dung thông báo này. Trong quá trình thực hiện có gì vướng mắc liên hệ: phòng Quản lý Du lịch – Sở Du lịch Quảng Bình (Tầng 3, Tổ dân phố 1, phường Đồng Phú, TP Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình) hoặc qua số điện thoại 0232.886387 để được hướng dẫn thêm.

Nơi nhận:

- Như trên.
- GD, PGD Sở;
- Lưu QL DL, VT.

GIÁM ĐỐC HOẶC PHÓ GIÁM ĐỐC
SỞ DU LỊCH

QT.QLDL.06.B05

DANH SÁCH CƠ SỞ DỊCH VỤ ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KDL ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

Thời điểm tháng...../năm

TT	Số csđc	Tên cơ sở	Địa chỉ	Diện tích	Qui mô	Điện thoại	Fax
	A+B+C						
	A	Cơ sở ăn uống					
	I	Năm					
1							
2							
3							
...							
	B	Cơ sở mua sắm					
	I	Năm					
1							
2							

3							
...							
	C	Tổng cộng:....					