

Số: /BC-SDL

Khánh Hòa, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
(Kỳ báo cáo: Quý II năm 2023 - từ 16/3/2022 đến 15/6/2023)

Thực hiện Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định về chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo và Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 17/01/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023. Sở Du lịch báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH:

1. Kiểm soát chất lượng quy định thủ tục hành chính:

Trong Quý II năm 2023, Sở Du lịch không có tham mưu văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính.

Tham gia ý kiến về nội dung quy định thủ tục hành chính tại đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật luôn được Sở quan tâm thực hiện. Trong Quý II năm 2023, Lãnh đạo Sở đã chỉ đạo rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, cụ thể tiếp tục triển khai quy trình nội bộ tiến hành một cuộc thanh tra chuyên ngành theo kế hoạch thuộc lĩnh vực du lịch của Sở Du lịch Khánh Hòa; tiếp tục triển khai đồng bộ, hiệu quả việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và bưu chính công ích qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Từ thực tế quản lý ngành du lịch, Sở đã tiến hành rà soát, tổng hợp những quy định, chính sách, thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh không phù hợp, chồng chéo, trái luật, gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp và gửi Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo định kỳ; thường xuyên tổ chức rà soát, đăng ký các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện tiếp nhận giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4; Rà soát Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Du lịch.

Tiếp tục chỉ đạo việc tổ chức triển khai thực hiện Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục thực hiện Nghị

quyết Trung ương 5 khóa (khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước.

2. Công bố, công khai thủ tục hành chính:

- Về công bố TTHC: Trong kỳ không phát sinh thủ tục hành chính mới.
- Về công khai TTHC: Niêm yết công khai danh mục 26/26 thủ tục hành chính tại thuộc phạm vi giải quyết của Sở Du lịch tại trụ sở cơ quan và trên các Trang thông tin điện tử của Sở Du lịch và trên Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

3. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Ban hành Quyết định số 65/QĐ-SDL ngày 25/02/2023 ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023. Sở Du lịch luôn thực hiện báo cáo Kiểm soát TTHC hàng tháng, Quý theo đúng quy định. Đồng thời cơ quan luôn thực hiện kiểm soát chặt chẽ bằng công cụ đánh giá sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp, đảm bảo chi phí tuân thủ TTHC thấp nhất, đồng thời có sự tham gia ý kiến của các đối tượng chịu tác động của TTHC ngay trong giai đoạn dự thảo để lựa chọn phương án tốt nhất cho việc ban hành TTHC. Không tham mưu TTHC và các yêu cầu, điều kiện TTHC trái pháp luật, thẩm quyền.

Ban hành công văn đăng ký danh mục thủ tục hành chính rà soát đơn giản hoá năm 2023, trong đó Sở Du lịch đăng ký 01 TTHC cắt giảm thành phần hồ sơ và 01 TTHC cắt giảm thời gian giải quyết hồ sơ.

4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận: 0
- Tiếp tục duy trì việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo mẫu tại phụ lục 3 tại trụ sở cơ quan và trên trang thông tin điện tử của Sở Du lịch.

5. Giải quyết TTHC

Từ 16/03/2023 đến 15/6/2023, Sở Du lịch đã tiếp nhận tổng cộng 330 hồ sơ. Trong đó, tiếp nhận trong kỳ là 228 hồ sơ, hồ sơ trực tuyến là 115 hồ sơ), từ kỳ trước chuyển sang là 102 hồ sơ. Sở Du lịch đã giải quyết 302 hồ sơ, trong đó đúng hạn 302 hồ sơ chiếm 100%, không có hồ sơ quá hạn, đang giải quyết là 28 hồ sơ, 100% hồ sơ trong hạn. (Chi tiết tại Biểu số II.06b/VPCP/KSTT kèm theo báo cáo này).

Qua kết quả đánh giá, việc giải quyết TTHC tại Sở Du lịch trong Quý II năm 2023 đã giải quyết kịp thời các yêu cầu của tổ chức, cá nhân; công tác phối hợp

giải quyết TTHC chặt chẽ, hiệu quả. Cán bộ, công chức, viên chức không có thái độ những nhể, phiền hà cho tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC.

6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính:

- Duy trì hoạt bố trí 01 công chức phụ trách bộ phận một cửa có trình độ chuyên môn đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018.

- Trình UBND tỉnh ban hành và tổ chức thực hiện Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/2/2022 về Phê duyệt danh mục thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch; đồng thời ban hành Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022 về việc Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch. Phối hợp cập nhật Quy trình lên Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

- Tổ chức đánh giá và chấm điểm việc giải quyết TTHC của công chức cơ quan tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC: thực hiện tổ chức đánh giá kết quả giải quyết định kỳ hàng tháng.

- Về rà soát các thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai: không có.

- Trong kỳ không phát sinh hồ sơ yêu cầu công dân bổ sung hồ sơ ngoài quy định về thủ tục hành chính được công bố, công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Các vướng mắc và đề xuất giải pháp khắc phục (đặc biệt là đối với vấn đề phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình một cửa liên thông và các vấn đề quan trọng khác): không có.

7. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Sở Du lịch luôn triển khai nghiêm túc thực hiện việc số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch. Từ 16/12/2022 đến 15/3/2023, tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: 20 hồ sơ. Số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính: 50 hồ sơ.

8. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Tiếp tục thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong khai thác thông tin về thủ tục hành chính, thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị bằng nhiều hình thức như: phát hành tờ rơi, hướng dẫn qua điện thoại, công khai trên website, mạng xã hội...

- Duy trì đặt banner Công dịch vụ công quốc gia và của tỉnh, cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của Sở Du lịch.

9 . Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

Sở Du lịch đã ban hành Quyết định số 288/QĐ-SDL ngày 16/12/2022 Về việc công nhận sáng kiến cải tiến kỹ thuật năm 2022. Trong đó công nhận và áp dụng 04 đề tài sáng kiến, cải tiến kỹ thuật: Xây dựng Quy chế khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc, đóng góp cho sự phát triển ngành Du lịch tỉnh Khánh Hòa; Tham mưu Ban hành Nghị quyết Quy định một số nội dung và mức chi hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; Tăng cường triển khai ứng dụng mạng xã hội để quảng bá xúc tiến du lịch Nha Trang - Khánh Hòa; Giải pháp nâng cao chất lượng Tour 4 đảo, sản phẩm đặc trưng của Du lịch Nha Trang - Khánh Hòa.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính trong Quý I năm 2023 đã được Sở Du lịch thực hiện nghiêm túc và đúng theo quy định. Nâng cao trách nhiệm của các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận một cửa trong việc giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết và thực hiện.

Về khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị: không có

III. PHƯƠNG HƯỚNG THỰC HIỆN QUÝ III NĂM 2023:

1. Tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 được Giám đốc Sở Du lịch phê duyệt.
2. Duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp về quy định hành chính, về hành vi của cán bộ công chức.
3. Triển khai các văn bản hướng dẫn việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính đến các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận một cửa.
4. Tham mưu rà soát sự phù hợp của các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở phù hợp với dịch vụ công trực tuyến;
5. Tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính trên các phương tiện thông tin, ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.
6. Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ.

Trên đây là báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý II năm 2023 của Sở Du lịch./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (vbđt);
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Đình Phùng

Biểu số II.05a/VPCP/KSTT
 Ban hành theo Thông tư số
 01/2020/TT-VPCP ngày 11/10/2020

**KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
 (PAKN) VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

Kỳ báo cáo: **Năm 2022**
 (Từ ngày. 15 tháng 3 năm 2023
 đến ngày 15 tháng 6 năm 2023)

Đơn vị báo cáo: Sở Du lịch
Đơn vị nhận báo cáo: UBND tỉnh

Đơn vị tính: Số phản ánh, kiến nghị

Ngành, lĩnh vực có PAKN	Số PAKN được tiếp nhận				Kết quả xử lý PAKN								Số PAKN đã xử lý được đăng tải công khai	
	Tổng số	Theo nội dung		Theo thời điểm tiếp nhận		Đã xử lý				Đang xử lý				
		Hành vi hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ	Tổng số	Nội dung		Thời điểm tiếp nhận		Tổng số	Hành vi hành chính		Quy định hành chính
Hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ	Hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ	Tổng số	Hành vi hành chính	Quy định hành chính				
Lĩnh vực lữ hành	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-
Lĩnh vực dịch vụ du lịch khác	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-
Tổng số:	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-

Biểu số II.06a/VPCP/KSTT
Ban hành theo Thông tư số
01/2020/TT-VPCP ngày 11/10/2020.

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC
TẠI SỞ DU LỊCH
Kỳ báo cáo: Năm 2022
(Từ ngày. 15 tháng 12 năm 2022
đến ngày 15 tháng 3 năm 2022)

Đơn vị báo cáo: Sở Du lịch
Đơn vị nhận báo cáo: UBND tỉnh

Đơn vị tính: Số hồ sơ TTHC

Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số hồ sơ đã giải quyết				Số hồ sơ đang giải quyết		
	Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
		Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
Dịch vụ du lịch khác	9	3	5	1	6	6	0	0	3	3	0
Lữ hành	320	112	107	101	295	295	0	0	25	25	0
Tổ chức phi chính phủ	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Tổng cộng	330	115	113	102	302	302	0	0	28	28	0

PHỤ LỤC 5
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN SỞ DU LỊCH

TT	Thủ tục hành chính	Mã số TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Lĩnh vực	Quyết định công bố hoặc công bố danh mục TTHC	Tờ trình phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC	Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC (nếu có)	Lập hồ sơ đề xuất cập nhật TTHC theo Quyết định số 1678/QĐ-UBND ngày 31/5/2019	Ghi chú
1	Thủ tục công nhận điểm du lịch	1.004528	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 965/QĐ-UBND ngày 12/4/2022		
2	Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	2.001628	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
3	Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	2.001616	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
4	Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ	<u>2.001622</u>	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		

	hành nội địa							
5	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành	<u>2.001611</u>	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
6	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể	2.001589	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
7	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp phá sản	<u>1.003742</u>	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
8	Thủ tục cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của	1.003717	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		

	doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài							
9	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện	1.003240	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
10	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị	1.003275	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		

	tiêu hủy							
11	Thủ tục điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.005161	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
12	Thủ tục gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.003002	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
13	Thủ tục chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	1.001837	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
14	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du	1.004628	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND		Quyết định số 100/QĐ-SDL		

	lịch quốc tế			ngày 28/02/2022		ngày 18/3/2022		
15	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	1.004623	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
16	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	1.001440	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
17	Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	<u>1.001432</u>	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
18	Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	1.004614	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
19	Thủ tục cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế	1.004605	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		

20	Thủ tục công nhận khu du lịch cấp tỉnh	1.003490	Lữ hành	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 965/QĐ-UBND ngày 12/4/2022		
21	Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch	1.004594	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
22	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	<u>1.004580</u>	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
23	Thủ tục Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.004572	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
24	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt	1.004551	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		

	tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch							
25	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	<u>1.004503</u>	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		
26	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	1.001455	Dịch vụ du lịch khác	Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 28/02/2022		Quyết định số 100/QĐ-SDL ngày 18/3/2022		