

Số: 249/TTXT-XT

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết trong lĩnh vực
hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

TRUNG TÂM XÚC TIẾN ĐẦU TƯ, THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19/6/2017;

Căn cứ Quyết định số 22/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chuyển giao Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh Ninh Thuận trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa và kiện toàn tổ chức;

Căn cứ Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Ban hành Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Phòng Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy trình nội bộ giải quyết trong lĩnh vực hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng/Phụ trách Phòng Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch, Phòng Hành chính – Tổng hợp và các các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Phòng XT;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Trương Văn Tiến

PHỤ LỤC

QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH DU LỊCH

TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH KHÁNH HÒA

(Kèm theo Quyết định số 249/QĐ-TTXX ngày 28/12/2025 của Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh Khánh Hòa)

STT	Bước thực hiện	Trình tự thực hiện	Bộ phận viên chức giải quyết hồ sơ	Thời gian tiếp nhận giải quyết	Cơ quan phối hợp (nếu có)	Trình các cấp có thẩm quyền cao hơn (nếu có)	Mô tả quy trình	Ghi chú
I. Tiếp nhận qua đường dây nóng hỗ trợ khách du lịch *2258								
1	Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	Viên chức phụ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	15 phút	Không	Không	Nghe, ghi chép nội dung phản ánh, kiến nghị vào Sổ tay hoặc nhập thông tin vào phần mềm Trung tâm điều hành hỗ trợ khách du lịch. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện tại Điểm a, b Khoản 2 Điều 7 Chương 2 Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh	

2	Bước 2	Xác minh, phân loại tính chất vụ việc	30 phút		Thực hiện kiểm tra, xác minh vụ việc theo yêu cầu tại Điểm c Khoản 2 Điều 7 của Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.	
3	Bước 3	Chuyển tiếp cho cơ quan chức năng xử lý				
4	Bước 4	Phản hồi, thông báo cho khách du lịch kết quả vụ việc	30 phút	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường	Trả lời trực tiếp hoặc bằng văn bản đến người đã phản ánh, kiến nghị về các nội dung theo quy định tại Điều 6 Chương II Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02/12/2025.	

II. Tiếp nhận qua đơn thư phản ánh, khiếu nại

1	Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	Viên chức phụ trách tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	15 phút	Không	Không	Tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị tại văn phòng, qua email, zalo, messenger hoặc Trung tâm điều hành hỗ trợ khách du lịch. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện tại Điều 8, Điều 9, Điều 10 Chương II Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.	
2	Bước 2	Xác minh, phân loại tính chất vụ việc		30 phút			Thực hiện kiểm tra, xác minh vụ việc theo yêu cầu tại Điểm b Khoản 3 Điều 9 của Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.	

3	Bước 3	Chuyển tiếp cho cơ quan chức năng xử lý		60 phút	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường		Thực hiện chuyển tiếp thông tin vụ việc bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý vụ việc theo Khoản 3 Điều 7 Chương II Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh	
4	Bước 4	Phản hồi, thông báo cho khách du lịch kết quả vụ việc		30 phút			Trả lời trực tiếp hoặc bằng văn bản đến người đã phản ánh, kiến nghị về các nội dung theo quy định tại Điều 6 Chương II Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 02/12/2025.	