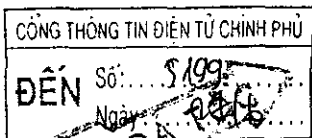


17/1

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 221/TB-VPCP

Hà Nội, ngày 26 tháng 6 năm 2013



**THÔNG BÁO**

**Kết luận của Phó Thủ tướng Nguyễn Thiện Nhân,  
Trưởng Ban chỉ đạo Nhà nước về Du lịch tại Hội nghị trực tuyến toàn quốc  
về Cải thiện môi trường du lịch Việt Nam ngày 06 tháng 6 năm 2013.**

Ngày 06 tháng 6 năm 2013, tại trụ sở Chính phủ, Phó Thủ tướng Nguyễn Thiện Nhân, Trưởng Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch đã chủ trì Hội nghị trực tuyến toàn quốc về Cải thiện môi trường du lịch Việt Nam. Tham dự cuộc họp có các đồng chí thành viên Ban Chỉ đạo; đại diện lãnh đạo các Bộ: Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Giáo dục và Đào tạo, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội; đại diện các Bộ: Công an, Ngoại giao, Tài Chính, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Nội vụ và đại diện một số Hiệp hội ngành nghề du lịch. Tại 63 đầu cầu ở các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có sự tham dự của đại diện lãnh đạo các tỉnh, thành phố và đại diện các sở, ngành, quận, huyện, thị trực thuộc.

Sau khi nghe lãnh đạo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch báo cáo về tình hình môi trường du lịch cả nước thời gian qua, tóm tắt đề án Cải thiện môi trường du lịch Việt Nam, nghe đại diện lãnh đạo 08 địa phương là Bà Rịa-Vũng Tàu, thành phố Hà Nội, Quảng Nam, thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Thanh Hóa, Đà Nẵng, Bình Thuận báo cáo thực trạng và kinh nghiệm xử lý, giải quyết các vi phạm trong hoạt động kinh doanh du lịch ở địa phương, ý kiến phát biểu của các thành viên Ban chỉ đạo và các đại biểu tham dự, Phó Thủ tướng Nguyễn Thiện Nhân, Trưởng Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch đã kết luận như sau:

Hoan nghênh Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã phối hợp với các thành viên Ban Chỉ đạo Nhà nước về du lịch xây dựng báo cáo về Đề án Cải thiện môi trường du lịch Việt Nam. Chiến lược và Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 vừa được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đã xác định du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn. Năm 2010 du lịch Việt Nam đón được 5,0 triệu khách du lịch quốc tế, tốc độ tăng trưởng đạt 34,8%; năm 2011 đón được 6,014 triệu khách, tăng trưởng khách đạt 20,28%; năm 2012 đón được 6,847 triệu khách, tốc độ tăng trưởng chỉ đạt 13,85%. Có nhiều nguyên nhân làm tốc độ tăng trưởng khách du lịch quốc tế có xu hướng giảm, trong đó có nguyên nhân do môi trường văn hóa du lịch còn

những tồn tại yếu kém cần tiếp tục cải thiện. Hiện tượng chèo kéo, ép khách, đeo bám, lừa đảo khách du lịch xảy ra ở một số điểm du lịch trong thời gian qua đã và đang tác động xấu đến hình ảnh du lịch của địa phương và du lịch của cả nước.

Để ngăn chặn và xử lý những hành vi xâm hại đến an toàn, tính mạng của khách du lịch góp phần cải thiện chất lượng môi trường du lịch Việt Nam, các Bộ, ngành, địa phương cần tập trung triển khai những nhiệm vụ sau:

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và các địa phương xác định rõ và tổ chức thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ cụ thể của Chiến dịch cải thiện môi trường du lịch Việt Nam giai đoạn 2013-2015. Mục tiêu cơ bản của chiến dịch phải là hướng đến sự hài lòng của khách du lịch, theo tinh thần “Nụ cười của khách du lịch chính là tương lai của du lịch Việt Nam”.

b) Chủ trì xây dựng Chỉ thị về cải thiện môi trường văn hóa du lịch Việt Nam giai đoạn 2013-2015, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành trong tháng 7 năm 2013 để góp phần tạo những chuyển biến cụ thể cho du lịch Việt Nam; đồng thời, khẩn trương hoàn thiện và trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Nghị quyết của Chính phủ về phát triển du lịch trong tình hình mới vào quý III năm 2013.

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Tài chính, các cơ quan liên quan và các địa phương rà soát các quy định thực hiện việc thí điểm giao nhiệm vụ và bổ sung kinh phí hoạt động cho lực lượng cảnh sát trật tự an toàn xã hội đảm nhận chức năng bảo đảm trật tự an toàn cho khách du lịch.

d) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương rà soát các văn bản hướng dẫn việc xử phạt vi phạm hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh du lịch; trình Thủ tướng Chính phủ vào cuối quý III năm 2013.

đ) Chủ trì, phối hợp với Bộ Ngoại giao cung cấp thông tin cho các cơ quan ngoại giao của Việt Nam ở nước ngoài làm tốt chức năng quảng bá du lịch và xúc tiến đầu tư.

e) Tăng cường tổ chức các đoàn kiểm tra liên ngành vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm về khách du lịch trong năm đối với việc thực hiện các quy định về văn minh lịch sự, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn cho khách du lịch tại các sân bay, nhà ga, bến cảng, khu, điểm du lịch tập trung đông du khách; khẩn trương xây dựng và hoàn thành hệ thống nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch tại các khu, điểm, tuyến du lịch.

g) Chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hướng dẫn, tổ chức việc cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm tại các địa phương, đặc biệt tại các khu, điểm du lịch nổi tiếng; lập danh sách, công bố công khai các địa điểm cung ứng dịch vụ du lịch đạt chuẩn và tin cậy trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên các ấn phẩm quảng bá du lịch.

h) Phối hợp, hướng dẫn các địa phương về cơ cấu, chức năng nhiệm vụ của các Trung tâm hỗ trợ khách du lịch.

2. Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Nội vụ nghiên cứu xây dựng đề án đề xuất việc thành lập lực lượng Cảnh sát du lịch, báo cáo Thủ tướng Chính phủ trong quý IV năm 2013; tăng cường hơn nữa các đội đặc nhiệm hình sự tuần tra, kiểm soát tại các tuyến đường, điểm du lịch, ngăn chặn xử lý kịp thời hành vi cướp giật.

3. Bộ Giao thông vận tải chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tiếp tục chấn chỉnh hoạt động của các hãng taxi; nâng cấp hệ thống xe buýt phục vụ người dân và khách du lịch; tiếp tục đẩy mạnh các biện pháp ngăn chặn hoạt động của “taxi dù” bằng việc gắn chip điện tử hoặc theo dõi qua hệ thống camera, thực hiện việc rà soát chất lượng phục vụ của hệ thống xe vận chuyển hành khách trong cả nước.

4. Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, các đài phát thanh truyền hình của địa phương chủ động phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và cơ quan quản lý du lịch ở địa phương tích cực thông tin tuyên truyền về thực trạng phát triển du lịch ở từng khu, điểm du lịch trong đó có nội dung tuyên dương các địa phương có nhiều nỗ lực, cố gắng trong việc xử lý các vi phạm trong hoạt động du lịch.

5. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành Chỉ thị về cải thiện môi trường văn hóa du lịch ở địa phương mình để triển khai Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ; xây dựng Chương trình hành động của địa phương nhằm nâng cao chất lượng môi trường văn hóa du lịch ở địa phương mình.

b) Căn cứ Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020 chủ động phối hợp với các cơ sở đào tạo triển khai chương trình, kế hoạch đào tạo nhân lực du lịch tại địa phương, trong đó ưu tiên đào tạo hướng dẫn viên du lịch quốc tế và quản lý khách sạn.

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch để thành lập các Trung tâm hỗ trợ khách du lịch phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương, đặc biệt là các trung tâm du lịch lớn như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hoà, Quảng Ninh; tham khảo ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Công Thương thí điểm việc xây dựng Chợ du lịch tại các địa phương có hoạt động du lịch phát triển.

d) Chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Công Thương hỗ trợ, hướng dẫn các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành phối hợp với các trạm bán xăng trên tuyến du lịch qua các tỉnh, thành phố để nâng cấp nhà vệ sinh đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát việc này trong chương trình hành động của từng địa phương vào quý IV năm 2013.

đ) Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các Sở, ngành, chính quyền địa phương tại các điểm du lịch, các hiệp hội về đảm bảo môi trường, an ninh, an toàn, cho khách du lịch; khuyến khích người làm du lịch, doanh nghiệp, người dân địa phương tích cực tham gia xây dựng môi trường du lịch lành mạnh và thân thiện.

e) Căn cứ vào tình hình phát triển kinh tế - xã hội, thực trạng và đặc thù của hoạt động phát triển du lịch, yêu cầu tăng cường quản lý nhà nước về chuyên ngành du lịch ở địa phương nghiên cứu xây dựng đề án kiện toàn và thành lập cơ quan chuyên môn đặc thù (cơ quan quản lý nhà nước về du lịch). Giao Bộ Nội vụ tổng hợp trình Chính phủ xem xét, quyết định trong quý IV năm 2013.

g) Chỉ đạo các đơn vị chức năng thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin khi xảy ra vụ việc du khách bị xâm hại, nhất là du khách người nước ngoài; tuyên truyền vận động người bán hàng rong không ép giá, lừa đảo, chèo kéo, đeo bám du khách; tổ chức phối hợp xác minh ngay để truy xét đối tượng, ngăn chặn có kết quả việc bán hàng rong, lấn chiếm lòng đường, vỉa hè.

h) Khuyến khích việc triển khai mạng Internet không dây phục vụ nhu cầu của khách du lịch tại các tỉnh, thành phố là những trung tâm du lịch lớn.

6. Hiệp hội Du lịch Việt Nam chủ trì, phối hợp với Hiệp hội du lịch các địa phương, các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý cho đội ngũ cán bộ làm du lịch tại địa phương; tăng cường tổ chức các lớp tập huấn nâng cao nhận thức, phát huy năng lực cộng đồng của người dân và doanh nghiệp trong cải thiện môi trường văn hóa du lịch tại các địa phương.

7. Các Bộ, ngành, địa phương khẩn trương thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Thông báo kết luận số 197/TB-VPCP ngày 21 tháng 5 năm 2013.

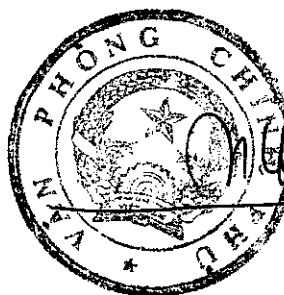
8. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch chủ trì, theo dõi, thường xuyên đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ nêu trên, định kỳ tổng hợp báo cáo Ban Chỉ đạo và Thủ tướng Chính phủ.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các Bộ, các ngành, các địa phương và các cơ quan có liên quan biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ: VHTTDL, KHĐT, GDĐT, TC, CT, CA, GTVT, TNMT, LĐTBXH, NV, NG;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các thành viên BCĐNN về Du lịch;
- Đài THVN, Đài TNVN;
- Tổng cục Du lịch;
- Hiệp hội Du lịch Việt Nam;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTGCP, Các vụ: KTTH, TH, TKBT, Công TTĐT;
- Lưu: VT, KGVX (3b), đdt. 115

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM  
PHÓ CHỦ NHIỆM**



**Nguyễn Khắc Định**