

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch

Trong những năm qua, tốc độ tăng trưởng của ngành du lịch Khánh Hòa liên tục đạt kết quả tốt, góp phần vào sự phát triển – kinh tế xã hội của tỉnh, Nha Trang – Khánh Hòa đã và đang là điểm đến văn minh – thân thiện, thu hút nhiều khách du lịch trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, những kết quả đó vẫn chưa tương xứng và phản ánh đầy đủ tiềm năng, lợi thế của du lịch Khánh Hòa.

Để khắc phục những tồn tại, tăng cường hơn nữa công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh theo ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa chỉ thị:

I. Giám đốc các sở, thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

a) Đẩy mạnh công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch và coi đây là nhiệm vụ cấp bách, là công việc thường xuyên, lâu dài nhằm xây dựng Khánh Hòa trở thành điểm đến du lịch an toàn, thân thiện và mến khách;

b) Tăng cường công tác tuyên truyền giáo dục, phát động sự tham gia của cộng đồng dân cư trong việc đấu tranh, phòng ngừa các hành vi tiêu cực ảnh hưởng đến môi trường du lịch;

c) Tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra thường xuyên, đột xuất việc thực thi các quy định của pháp luật về môi trường du lịch, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của Nhà nước nhằm nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, bảo vệ tài nguyên du lịch đối với các cơ sở kinh doanh du lịch, đội ngũ lao động trong ngành du lịch. Đồng thời, nâng cao nếp sống văn minh, nhất là văn hoá cư xử, giao tiếp đối với khách du lịch.

b) Tiếp tục chỉ đạo các doanh nghiệp du lịch, các điểm tham quan du lịch có kế hoạch đầu tư xây dựng mới, chỉnh trang nhà vệ sinh đạt chuẩn theo quy định tại Quyết định số 225/QĐ-TCDL ngày 08/5/2012 của Tổng cục Du lịch, quy định tạm thời về tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng phục vụ khách du lịch và kế hoạch triển khai thực hiện; đến năm 2014, tất cả các khu du lịch, điểm du lịch đều có nhà vệ sinh đạt chuẩn.

c) Phối hợp với Công an tỉnh hướng dẫn các cơ sở kinh doanh du lịch triển khai thực hiện các biện pháp nhằm tăng cường bảo vệ an toàn cho du khách tại các khu du lịch, điểm du lịch.

d) Nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh ban hành những quy định, hình thức khuyến khích các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện việc công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

đ) Phối hợp với Hiệp hội Du lịch tăng cường công tác liên kết phát triển du lịch giữa Khánh Hòa với các địa phương, nhằm phát huy lợi thế sản phẩm du lịch của các địa phương, vùng du lịch để sản phẩm du lịch phục vụ du khách được đa dạng hóa và chất lượng ngày một nâng cao; đồng thời vận động các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đầu tư nâng cao chất lượng phục vụ, tích cực thực hiện việc công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

e) Nghiên cứu phát động, chỉ đạo các doanh nghiệp du lịch tổ chức các chương trình, chiến dịch cải thiện môi trường du lịch.

g) Tham mưu UBND tỉnh thành lập Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch; chú ý việc thiết lập đường dây nóng và xây dựng cơ chế phối hợp giữa các ngành và địa phương đảm bảo thuận tiện cho việc tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách du lịch.

h) Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 31/7/2013 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc công khai, minh bạch giá cả hàng hóa, dịch vụ thiết yếu trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa đến các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch. Tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra và xử lý nghiêm đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch vi phạm các quy định về niêm yết giá công khai, bán đúng giá niêm yết. Cung cấp thông tin về dịch vụ, các địa điểm dịch vụ phục vụ du lịch đạt chuẩn tại địa phương cho khách du lịch qua internet, hệ thống thông tin đại chúng và hệ thống các ấn phẩm quảng bá du lịch.

i) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành và các trung tâm đào tạo trên địa bàn tỉnh xây dựng Đề án nâng cao kỹ năng giao tiếp với khách nước ngoài cho các tiểu thương, người bán hàng tại các địa điểm tập trung khách du lịch, lái xe taxi,

xích lô; hỗ trợ đào tạo ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác quản lý nhà nước về du lịch, các lực lượng làm nhiệm vụ hỗ trợ, bảo đảm an toàn cho khách du lịch.

2. Sở Công thương

a) Chủ trì phối hợp với các cơ quan tăng cường công tác quản lý thị trường; xử phạt các hành vi gian lận thương mại, không niêm yết giá và bán sai giá niêm yết, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, các hành vi vi phạm về an toàn thực phẩm đối với các cơ sở kinh doanh thực phẩm do ngành Công Thương quản lý.

b) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố vận động các cơ sở kinh doanh xăng dầu dọc tuyến Quốc lộ 1A và các tỉnh lộ có kế hoạch đầu tư xây dựng mới, chỉnh trang nhà vệ sinh đạt chuẩn theo quy định tại Quyết định số 225/QĐ-TCĐL ngày 08/5/2012 của Tổng cục Du lịch.

3. Sở Tài chính

a) Chủ trì, phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Cục Thuế Khánh Hòa và các cơ quan liên quan nghiên cứu tham mưu UBND tỉnh ban hành cơ chế quản lý, thu phí và chính sách khuyến khích các tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng nhà vệ sinh đạt chuẩn tại các khu vực công cộng, các tuyến du lịch trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cơ quan có liên quan tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý giá, phí đối với những mặt hàng, dịch vụ tại các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng đến khách du lịch.

4. Sở Giao thông Vận tải

a) Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 31/7/2013 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc công khai, minh bạch giá cả hàng hóa, dịch vụ thiết yếu trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa đến các đơn vị kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt, vận tải hành khách bằng xe taxi và vận chuyển khách du lịch bằng ô tô. Tăng cường công tác kiểm tra, xử lý tình trạng taxi, ô tô vận chuyển khách du lịch không thực hiện công khai, minh bạch giá, lừa đảo, tăng giá, ép khách, ...

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Thông tư Liên tịch số 05/2011/TTLT-BVHTTDL-BGTVT ngày 26/01/2011 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Bộ Giao thông Vận

tải, quy định về vận chuyển khách du lịch bằng ô tô và cấp biển hiệu xe ô tô vận chuyển khách du lịch.

c) Tăng cường chỉ đạo các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách du lịch bằng xe ô tô, tàu thủy có kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ, trang thiết bị để đảm bảo an toàn, thuận lợi cho khách du lịch khi tham gia giao thông. Đồng thời, đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

d) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tổ chức tập huấn, tuyên truyền nâng cao nhận thức và văn minh giao tiếp, phục vụ khách du lịch đối với đội ngũ lái xe, thuyền trưởng và người phục vụ trên các phương tiện vận chuyển khách du lịch.

đ) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương liên quan rà soát toàn bộ các loại biển cấm đỗ, dừng xe hiện có, nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh việc lắp đặt các các loại biển cấm đỗ, dừng xe nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch và phục vụ khách du lịch.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư

a) Tham mưu UBND tỉnh đầu tư cơ sở hạ tầng du lịch theo Quy hoạch tổng thể phát triển Du lịch Khánh Hòa đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020 theo Nghị quyết số 01/2007/NQ-HĐND ngày 02/02/2007 của HĐND tỉnh phê duyệt.

b) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương tham mưu UBND tỉnh cân đối nguồn vốn đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng du lịch theo Nghị Quyết HĐND và Chỉ thị UBND tỉnh và khả năng ngân sách hàng năm.

c) Tăng cường công tác kiểm tra việc cấp, quản lý các doanh nghiệp đăng ký ngành nghề kinh doanh liên quan đến du lịch.

6. Sở Xây dựng: Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh về mô hình nhà vệ sinh đạt chuẩn xây dựng tại các khu vực công cộng phục vụ nhân dân địa phương và khách du lịch.

7. Sở Lao động Thương binh và Xã hội: Phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố có biện pháp tiếp nhận, phân loại và giải quyết dứt điểm người lang thang, xin ăn do các địa phương huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh tập trung và bàn giao.

8. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Hướng dẫn, định hướng các cơ quan báo chí của tỉnh, Đài Phát thanh – Truyền hình cấp huyện đẩy mạnh công tác truyền thông, tuyên truyền, phổ biến

các quy định về bảo vệ trật tự xã hội, vệ sinh môi trường nhằm nâng cao nhận thức của xã hội, góp phần cải thiện môi trường du lịch.

b) Chỉ đạo Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Khánh Hòa đăng thông tin về dịch vụ, các địa điểm dịch vụ phục vụ du lịch đạt chuẩn.

9. Sở Tài nguyên và Môi trường: Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về vệ sinh môi trường tại các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh du lịch.

10. Công an tỉnh:

a) Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án “Bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự an toàn xã hội trong hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh”.

b) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai thực hiện có hiệu quả Thông tư 06/2009/TTLT-BCA-BVHTTDL ngày 22/7/2009 của Bộ Công an và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về hướng dẫn phối hợp công tác bảo vệ an ninh quốc gia và trật tự, an toàn xã hội trong hoạt động du lịch.

c) Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và Công an các địa phương tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát tại các tuyến đường trung tâm du lịch, các khu du lịch, điểm du lịch bố trí các chiến sĩ cảnh sát, công an có trình độ ngoại ngữ tại các khu du lịch, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch, có nguy cơ xảy ra mất an toàn đối với du khách.

d) Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, chiến sĩ làm nhiệm vụ tại các cửa khẩu, thực hiện công tác tuần tra, kiểm soát tại các tuyến đường trung tâm du lịch, các khu du lịch, điểm du lịch.

11. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố:

a) Tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có điểm tham quan, du lịch xây dựng kế hoạch triển khai các biện pháp đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho du khách; giải quyết triệt để tình trạng bán hàng rong, ăn xin, cò mồi đeo bám, chèo kéo khách tại các điểm tham quan du lịch; tăng cường công tác quản lý đô thị, giữ gìn lề đường thông thoáng; Đồng thời xây dựng, củng cố, phát huy hiệu quả mô hình tự quản về an ninh trật tự tại các điểm du lịch, huy động các tổ chức quần chúng và nhân dân tích cực tham gia đấu tranh chống tội phạm qua phong trào toàn dân bảo vệ an ninh tổ quốc.

b) Chỉ đạo các đơn vị chức năng trực thuộc và UBND các xã, phường

tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về vệ sinh môi trường, về quản lý giá, phí đối với những mặt hàng, dịch vụ tại các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng đến khách du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn.

c) Có kế hoạch đầu tư xây dựng mới, nâng cấp các nhà vệ sinh đạt chuẩn phục vụ nhân dân và khách du lịch tại các khu vực công cộng thường xuyên có khách du lịch.

d) UBND thành phố Nha Trang chỉ đạo các đơn vị chức năng trực thuộc và UBND các phường liên quan rà soát, nghiên cứu lắp đặt các biển báo cấm về bán hàng rong, ăn xin, đánh giày, ... tại một số tuyến đường, khu vực công cộng thường xuyên có khách du lịch qua lại.

12. Đài Phát thanh – Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa: Tăng cường công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức phong phú về các quy định về bảo vệ trật tự xã hội, vệ sinh môi trường nhằm nâng cao nhận thức của xã hội, góp phần cải thiện môi trường du lịch.

13. Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa

a) Chủ động trong việc trao đổi, cung cấp thông tin cho các cơ quan quản lý nhà nước, nhằm tăng cường trong công tác phối hợp quản lý môi trường du lịch bảo đảm an ninh, an toàn, chống chèo kéo, ép giá khách du lịch.

b) Phát động phong trào, vận động các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch tham gia tích cực trong công tác giữ gìn vệ sinh môi trường, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch; có kế hoạch đầu tư nâng cao chất lượng phục vụ, tích cực thực hiện việc công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

c) Chủ động, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường công tác liên kết phát triển du lịch giữa Khánh Hòa với các địa phương, nhằm phát huy lợi thế sản phẩm du lịch của các địa phương, vùng du lịch để sản phẩm du lịch phục vụ du khách được đa dạng hóa, và chất lượng ngày một nâng cao.

II. Tổ chức, thực hiện

a) Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tập trung chỉ đạo xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch của đơn vị, địa phương mình; định kỳ (06 tháng) báo cáo kết quả

thực hiện, các vấn đề phát sinh và gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 10 tháng 6 và 10 tháng 12 hàng năm.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

b) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Chỉ thị này và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh kết quả và những vướng mắc trong quá trình thực hiện, kiến nghị các biện pháp xử lý./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch (b/c);
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (b/c);
- TTTU, HĐND, UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành và đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, HPN, QP.

Chỉ thị công tác an ninh du lịch - 04/11/2011 - 65

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Handwritten signature of Trần Sơn Hải

Trần Sơn Hải

Handwritten mark or stamp