

Số: 157/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 01 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp công tác giữa các cơ quan chức năng  
trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Công an nhân dân năm 2005;

Căn cứ Luật Thương mại năm 2005;

Căn cứ Luật Du lịch năm 2005;

Căn cứ Luật Khám chữa bệnh năm 2009;

Căn cứ Luật An toàn thực phẩm năm 2010;

Căn cứ Luật giá năm 2012;

Căn cứ Nghị định số 10/CP ngày 23/01/1995 của Chính phủ về tổ chức, nhiệm vụ và quyền hạn của Quản lý thị trường;

Căn cứ Nghị định số 92/NĐ-CP ngày 01/6/2007 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Nghị định số 77/2009/NĐ-CP ngày 15/9/2009 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Bộ Công an;

Căn cứ Nghị định số 96/2011/NĐ-CP ngày 21/11/2011 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính về khám chữa bệnh;

Căn cứ Nghị định số 38/2012/NĐ-CP ngày 25/4/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn Thực phẩm;

Căn cứ Nghị định số 109/2013/NĐ-CP ngày 24/9/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý giá, phí, lệ phí, hóa đơn;

Căn cứ Thông tư liên tịch số 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;

Căn cứ Quyết định số 657/QĐ-UBND ngày 20/3/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn tổ chức Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 1889/TTr-SVHTTDL ngày 11/11/2014 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 50 /SNV-TCBC ngày 13 /01/2015,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp công tác giữa các cơ quan chức năng trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở: Nội vụ, Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. /*Thái*

**Nơi nhận:**

- Bộ VH,TT&DL;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Tổng Cục DL;
- Hiệp hội DL Việt Nam;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Cảng Hàng không QT Cam Ranh;
- Đài PTTH, Báo K.Hòa;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, SNV, QP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



*Thái*  
**Trần Sơn Hải**

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp công tác giữa các cơ quan chức năng  
trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 157/QĐ-UBND ngày 21/01/2015  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

### **CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nguyên tắc và trách nhiệm phối hợp hoạt động giữa các cơ quan, tổ chức với Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch tỉnh Khánh Hòa trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

#### **Điều 3. Nguyên tắc bảo đảm việc phối hợp triển khai các hoạt động hỗ trợ khách du lịch**

1. Đảm bảo an toàn cho khách du lịch là trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan, trong đó Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch mà trực tiếp là phòng Hỗ trợ khách du lịch đóng vai trò đầu mối thông tin.

2. Các cơ quan chức năng có liên quan tại Điều 2 phải tuân thủ tuyệt đối theo quy trình công việc, đảm bảo đúng tiến độ thời gian, không đùn đẩy trách nhiệm và bố trí cán bộ chuyên trách có thẩm quyền thực hiện, chỉ đạo và giải quyết các vụ việc.

3. Công tác phối hợp giữa các cơ quan chức năng phải được thống nhất căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan; khi xử lý, giải quyết các vấn đề do các bên phối hợp thực hiện, phải có sự trao đổi, thống nhất trước khi quyết định.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch**

##### **1. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch**

1.1. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch mà trực tiếp là phòng Hỗ trợ khách du lịch là đầu mối tiếp nhận các thông tin, cuộc gọi từ khách du lịch phản ánh về chất lượng dịch vụ, tình trạng chèo kéo, kinh doanh không lành mạnh; tư vấn cung cấp thông tin hoặc yêu cầu giúp đỡ, hỗ trợ trong các trường hợp khẩn cấp.

1.2. Chủ động và tích cực trong việc tiếp nhận thông tin, giúp đỡ khách du lịch trong phạm vi chức năng, quyền hạn của mình.

1.3. Chủ động truyền thông đến các đơn vị hoạt động du lịch về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giá cả cho du khách nhằm xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

1.4. Phải thông báo kịp thời cho các cơ quan chức năng liên quan, xuất trình thẻ khi làm việc trực tiếp và tích cực hỗ trợ các cơ quan chức năng trong quá trình tiếp xúc, làm việc với khách du lịch đang cần trợ giúp.

1.5. Nắm rõ quy trình phối hợp với các cơ quan chức năng để việc xử lý được nhanh chóng, hiệu quả bao gồm:

- Đường dây nóng: 058.3528000 – 0947528000.

- Tư vấn cho khách du lịch cách ghi nhận các thông tin cần thiết, cách lưu lại chứng cứ trong các vụ việc để có thể trình báo cơ quan chức năng.

1.6. Chịu trách nhiệm báo cáo hoạt động cho UBND tỉnh và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; rút kinh nghiệm và hoàn thiện quy trình hỗ trợ khách du lịch.

## **2. Các cơ quan chức năng**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các cơ quan chức năng có trách nhiệm cử cán bộ chuyên trách phối hợp Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch mà trực tiếp là phòng Hỗ trợ khách du lịch tham gia giúp đỡ, giải quyết nhanh gọn, dứt điểm các tình huống bất lợi đối với khách du lịch nhằm xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện cho du khách.

### **2.1. Công an tỉnh**

- Tiếp nhận những thông tin đề nghị từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch đối với các trường hợp khách du lịch bị tai nạn giao thông, xâm phạm tài sản, xâm phạm thân thể, mất giấy tờ: chứng minh nhân dân, hộ chiếu, thị thực, giấy đăng ký xe...

- Cử lực lượng kịp thời có mặt tại hiện trường thụ lý, giải quyết vụ tai nạn giao thông, gây rối trật tự công cộng, trộm cắp, cướp, cướp giật tài sản, cố ý gây thương tích... xảy ra đối với khách du lịch; xử lý đúng quy trình công tác do Bộ Công an quy định, đúng quy định của pháp luật, đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại Khánh Hòa.

- Hướng dẫn và giải quyết những thủ tục, giấy tờ liên quan đến xuất nhập cảnh cho khách du lịch.

- Bộ phận thường trực tiếp nhận thông tin về hỗ trợ khách du lịch đặt tại Trung tâm chỉ huy Công an tỉnh Khánh Hòa.

## **2.2. Bộ chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh**

- Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh và yêu cầu trợ giúp từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các vấn đề liên quan đến an toàn, an ninh trên biển đảo, các hoạt động xuất bến ra đảo, lưu trú trên đảo của khách du lịch.

- Có trách nhiệm chỉ đạo, điều động các Đồn Biên phòng tại các khu vực có khách gặp sự cố để giải quyết vụ việc kịp thời.

## **2.3. Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

- Có trách nhiệm ghi nhận phản ánh từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về chất lượng dịch vụ của các đơn vị kinh doanh lữ hành, lưu trú để kịp thời chấn chỉnh, xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

- Cử cán bộ công chức phối hợp xử lý các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch khi nhận được thông báo và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch.

## **2.4. Thanh tra Sở Tài chính**

- Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về vấn đề giá cả của các đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú.

- Cử cán bộ công chức phối hợp xử lý các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch khi nhận được thông báo và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch.

## **2.5. Thanh tra Sở Giao thông Vận tải**

- Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về vấn đề trật tự giao thông, chất lượng hoạt động và thái độ phục vụ khách du lịch của các loại phương tiện vận tải công cộng để kịp thời xử lý.

- Cử cán bộ công chức phối hợp xử lý kịp thời các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch khi nhận được thông báo và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch.

## **2.6. UBND các huyện, thị xã, thành phố**

UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tăng cường thực hiện công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch, công tác bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch và an toàn vệ sinh thực phẩm tại địa phương.

## **2.7. Chi cục Quản lý thị trường**

- Có trách nhiệm ghi nhận phản ánh từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các đơn vị kinh doanh có biểu hiện gian lận, sai phạm như hàng kém chất lượng, không đảm bảo về đo lường... để có biện pháp xử lý phù hợp nhằm chấn chỉnh các đơn vị kinh doanh phục vụ tốt khách du lịch.

- Có trách nhiệm điều động đội quản lý thị trường, kiểm soát viên thị trường đang làm nhiệm vụ, trực tiếp xử lý các vụ việc nóng liên quan đến hoạt động mua bán của khách du lịch khi nhận được thông báo và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch.

## **2.8. Chi cục An toàn Vệ sinh thực phẩm**

- Có trách nhiệm ghi nhận phản ánh từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống để có biện pháp xử lý phù hợp nhằm chấn chỉnh các đơn vị kinh doanh phục vụ tốt khách du lịch.

- Cử cán bộ đang làm nhiệm vụ trực tiếp xử lý các vụ việc nóng liên quan đến hoạt động an toàn vệ sinh thực phẩm của khách du lịch khi nhận được thông báo và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch.

## **2.9. Trung tâm Cấp cứu 115**

- Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch, điều phối kịp thời đội cấp cứu để xử lý các trường hợp tai nạn, cấp cứu khách du lịch tại Khánh Hòa.

- Tích cực cấp cứu người bị nạn, đảm bảo việc cấp cứu ban đầu cho người bị nạn trước khi chuyển về các bệnh viện, trung tâm y tế.

## **2.10. Cảng Hàng không Quốc tế Cam Ranh**

- Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh và yêu cầu hỗ trợ từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các vấn đề an ninh tại sân bay; kịp thời hỗ trợ, đảm bảo an toàn cho khách du lịch cũng như môi trường du lịch văn minh trong khu vực Sân bay Quốc tế Cam Ranh.

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin về các chuyến bay đi và đến cho phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhằm phục vụ cho công tác cung cấp thông tin.

## **2.11. Ban Quản lý Vịnh Nha Trang**

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các sự cố xảy ra tại bến tàu, bảo tồn danh lam thắng cảnh, hệ sinh thái, vệ sinh môi trường nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch.

## **2.12. Ban Quản lý Chợ Đầm, Chợ Xóm Mới và các chợ trên địa bàn**

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về các sự cố xảy ra trong phạm vi khu vực mình quản lý. Đảm bảo về chất lượng, giá cả, hỗ trợ khách du lịch trong các tình huống.

## **CHƯƠNG II NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 5. Trách nhiệm phối hợp xử lý trong việc khách du lịch bị tai nạn**

1. Khi nhận được thông tin từ khách du lịch về trường hợp tai nạn, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch cần xác định địa điểm và tình trạng thương tật của người bị nạn, nhanh chóng thông báo cho Trung tâm Cấp cứu 115 để cấp cứu người bị nạn, Công an tỉnh để ngăn chặn các tình huống bất lợi phát sinh như xung đột, tụ tập gây cản trở giao thông, xử lý hiện trường tai nạn, Bộ chỉ huy Bộ đội Biên phòng để hỗ trợ giải quyết các vấn đề xảy ra trên biển, đảo...

2. Trong trường hợp xảy ra tai nạn nghiêm trọng hoặc khách du lịch là người nước ngoài cần hỗ trợ phiên dịch, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch cử chuyên viên có mặt tại hiện trường; xuất trình thẻ viên chức với lực lượng chức năng để phối hợp làm việc.

3. Trung tâm Cấp cứu 115 nhận được thông tin từ phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về vụ việc cần nhanh chóng điều động đội cấp cứu tại địa điểm gần nhất đến hiện trường tai nạn, tích cực cấp cứu người bị nạn.

4. Công an các huyện, thị xã, thành phố nơi khách du lịch bị tai nạn (tai nạn giao thông, tai nạn khác), Phòng Cảnh sát giao thông đường bộ - đường sắt, Phòng Cảnh sát giao thông đường thủy cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận vụ việc, thụ lý giải quyết theo thẩm quyền; phối hợp đưa người bị nạn cấp cứu, giải quyết ách tắc, cản trở giao thông, bảo vệ an toàn khách du lịch bị nạn...

5. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh hỗ trợ giải quyết các vấn đề xảy ra trên biển đảo.

### **Điều 6: Trách nhiệm phối hợp xử lý trong việc khách du lịch bị cướp giật, mất cắp**

1. Khi nhận được thông tin từ khách du lịch về trường hợp bị cướp giật, mất cắp, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch cần xác định thông tin khách du lịch, địa điểm xảy ra vụ việc và nhanh chóng thông báo cho Công an tỉnh.

2. Công an các huyện, thị xã, thành phố nơi khách du lịch bị trộm cắp, cướp giết, Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội Công an tỉnh Khánh Hòa cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận vụ việc, thụ lý giải quyết theo thẩm quyền; nhanh chóng điều tra làm rõ, thu giữ, trả tài sản cho khách du lịch bị mất cắp.

#### **Điều 7. Trách nhiệm phối hợp trong việc đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại sân bay quốc tế Cam Ranh**

1. Khi ghi nhận về các vụ việc xảy ra tại sân bay, nhất là việc tranh giành khách, hành vi xúc phạm khách du lịch của các tài xế taxi dẫn đến việc tranh cãi, xô xát, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch thông báo đến Trung tâm an ninh cảng hàng không quốc tế Cam Ranh.

2. Trung tâm an ninh sân bay quốc tế Cam Ranh có trách nhiệm cử cán bộ an ninh đến giải quyết vụ việc, đảm bảo an toàn cho khách du lịch và môi trường du lịch văn minh tại sân bay nói riêng và Khánh Hòa nói chung.

#### **Điều 8. Trách nhiệm phối hợp xử lý trong việc khách du lịch phàn nàn, góp ý về chất lượng dịch vụ, giá cả**

1. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch ghi nhận thông tin của khách du lịch, loại dịch vụ - sản phẩm, nơi cung cấp chứng cứ có liên quan, ý kiến phàn nàn để đưa vào báo cáo gửi các đơn vị chức năng, yêu cầu đơn vị có biện pháp xử lý, khắc phục.

2. Phản ánh chất lượng hàng hóa tại các cơ sở kinh doanh và các chợ, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Chi cục Quản lý thị trường và Ban Quản lý Chợ.

3. Phản ánh dịch vụ lưu trú, lữ hành, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

4. Phản ánh dịch vụ vận tải, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Thanh tra Sở Giao thông Vận tải.

5. Phản ánh vấn đề giá dịch vụ lưu trú, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Thanh tra Sở Tài chính.

6. Phản ánh dịch vụ ăn uống, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Chi cục An toàn Vệ sinh thực phẩm.

7. Phản ánh hoạt động du lịch tại bến tàu, đơn vị tiếp nhận báo cáo là Ban Quản lý Vịnh Nha Trang.

#### **Điều 9. Trách nhiệm phối hợp trong việc khách du lịch khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong giao dịch hàng hóa, dịch vụ**



1. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch ghi nhận thông tin khách du lịch, khiếu nại của khách du lịch, mức độ nghiêm trọng, địa điểm xảy ra vụ việc. Trung tâm có trách nhiệm phải hỗ trợ khách du lịch và đề nghị khách du lịch lưu lại các bằng chứng giao dịch.

2. Về hàng hóa, sản phẩm được bày bán tại chợ, cửa hàng, nhà hàng, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhanh chóng trình báo Chi cục quản lý thị trường và Ban Quản lý Chợ yêu cầu hỗ trợ xử lý. Chi cục quản lý thị trường có trách nhiệm hướng dẫn xử lý vụ việc. Nếu vụ việc có tính chất nghiêm trọng, Chi cục quản lý thị trường có trách nhiệm lập biên bản xử lý vụ việc.

3. Về dịch vụ lưu trú, lễ hành, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhanh chóng trình báo Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch yêu cầu hỗ trợ xử lý. Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm hướng dẫn xử lý vụ việc. Nếu vụ việc có tính chất nghiêm trọng, Thanh tra Sở có trách nhiệm lập biên bản xử lý vụ việc.

4. Về dịch vụ vận tải, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhanh chóng trình báo Thanh tra Sở Giao thông Vận tải. Nếu vụ việc có tính chất nghiêm trọng, Thanh tra Giao thông có trách nhiệm lập biên bản xử lý vụ việc.

5. Về vấn đề giá dịch vụ lưu trú và dịch vụ du lịch, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhanh chóng trình báo Thanh tra Sở Tài chính yêu cầu hỗ trợ xử lý. Thanh tra Sở Tài chính có trách nhiệm hướng dẫn xử lý vụ việc. Nếu vụ việc có tính chất nghiêm trọng, Thanh tra Sở có trách nhiệm lập biên bản xử lý vụ việc.

6. Về hoạt động dịch vụ du lịch tại Bến tàu, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch nhanh chóng báo Ban quản lý Vịnh Nha Trang. Nếu vụ việc có tính chất nghiêm trọng, Ban quản lý Vịnh Nha Trang có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lập biên bản xử lý vụ việc.

7. Về các hoạt động xảy ra trên biển đảo, phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhanh chóng trình báo Bộ chỉ huy Bộ đội Biên phòng yêu cầu hỗ trợ xử lý.

### **Điều 10. Trách nhiệm phối hợp trong việc khách du lịch để quên vật dụng, hành lý trên các phương tiện giao thông công cộng**

1. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch ghi nhận thông tin khách du lịch, khiếu nại của khách du lịch, mức độ nghiêm trọng, tên đơn vị vận chuyển, đoạn đường vừa đi. Trung tâm có trách nhiệm phải hỗ trợ du khách và liên hệ Thanh tra Sở Giao thông Vận tải để giải quyết vụ việc.

2. Thanh tra Sở Giao thông Vận tải có trách nhiệm cử nhân viên giải quyết vụ việc, đảm bảo an toàn tài sản cho khách du lịch.

## **Điều 11. Trách nhiệm phối hợp trong việc tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ cho khách du lịch**

1. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch phải có trách nhiệm giới thiệu, tư vấn thông tin về các khu điểm du lịch để tư vấn cho khách du lịch.

2. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch tiếp nhận thông tin phản nàn, góp ý của khách du lịch đối với các khu điểm và có báo cáo gửi đến các khu điểm du lịch yêu cầu khắc phục.

3. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch yêu cầu các khu điểm du lịch phải chủ động cập nhật thông tin, ký gửi ấn phẩm để thuận lợi cho công tác giới thiệu, quảng bá.

4. Các khu điểm du lịch có trách nhiệm tiếp nhận báo cáo, cải thiện các nội dung mà khách du lịch phản nàn nhằm xây dựng dịch vụ ngày một tốt hơn.

5. Cảng hàng không Quốc tế Cam Ranh có trách nhiệm cung cấp thông tin các chuyến bay đi và đến để phục vụ cho công tác cung cấp thông tin cho khách du lịch.

## **Điều 12. Trách nhiệm phối hợp trong việc tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch**

1. Phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch phải có trách nhiệm cung cấp thông tin về các thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch.

2. Phòng Quản lý xuất nhập cảnh Công an tỉnh hướng dẫn, giải quyết những vấn đề liên quan đến việc xuất, nhập cảnh (trình tự, thủ tục, giấy tờ...) cho khách du lịch đảm bảo nhanh chóng, thuận lợi.

## **CHƯƠNG III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 13. Triển khai thực hiện**

1. Các cơ quan chức năng, Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch, các cá nhân tham gia hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải nghiêm túc chấp hành Quy chế này và các quy định có liên quan khác của Nhà nước.

2. Các cơ quan chức năng tham gia Quy chế này cung cấp danh sách số điện thoại và cán bộ thường trực để phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch liên hệ trong các trường hợp cần sự phối hợp.

3. Thông tin về Quy chế đến các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân tham gia hoạt động du lịch và lĩnh vực liên quan du lịch để hợp tác trong việc thực hiện Quy chế. Hợp tác với phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch trong xử lý các vấn đề liên quan đến khách du lịch. Nếu việc giải quyết không đạt kết

quả, doanh nghiệp phải làm việc với cơ quan chức năng để vấn đề được giải quyết hợp lý, không ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của doanh nghiệp và khách du lịch. Việc phản đối hợp tác sẽ bị xử phạt theo quy định của pháp luật.

4. Nghiêm cấm những tổ chức, cá nhân cản trở, gây phiền hà hoặc làm ảnh hưởng đến hoạt động phối hợp hỗ trợ khách du lịch. Nếu vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Theo định kỳ 6 tháng/lần, tổ chức cuộc họp giữa các ngành liên quan để thảo luận và rút kinh nghiệm trong các công tác phối hợp.

#### **Điều 14. Hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế**

Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch chủ trì phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan hướng dẫn, theo dõi kiểm tra việc thực hiện Quy chế và báo cáo kết quả với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và UBND tỉnh.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề mới, các cơ quan, tổ chức phải kịp thời phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung và điều chỉnh cho phù hợp. /thoi

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH

**Trần Sơn Hải**