

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NINH THUẬN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số *244* /QĐ-UBND

Ninh Thuận, ngày *18* tháng 11 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử
trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH THUẬN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới;

Căn cứ Quyết định số 165/QĐ-UBND ngày 02/08/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận về Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 07/NQ-TU về phát triển du lịch Ninh Thuận giai đoạn 2011 - 2015;

Căn cứ Quyết định số 244/QĐ-UBND ngày 02/10/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch tỉnh Ninh Thuận đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 123/TTr- SVHTTDL ngày 07 tháng 10 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận; gồm 3 Chương, 11 Điều.

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

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có liên quan đến lĩnh vực du lịch, dịch vụ phục vụ du lịch trên địa bàn tỉnh tổ chức thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận: ✓

- Như Điều 2;
- CT, PCT UBND tỉnh Lê Văn Bình;
- Công TTĐT tỉnh;
- VPUB: PVP (Đ.T.Định);
- Lưu: VT, VX. My

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



[Handwritten signature]
Lê Văn Bình

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NINH THUẬN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 964/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2015
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận (gọi tắt là Bộ quy tắc) là những chuẩn mực ứng xử của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành, các cấp liên quan đến du lịch, người dân địa phương, khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và cán bộ, công chức, viên chức, các ngành, các cấp liên quan đến hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.
2. Người dân trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.
3. Khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại tỉnh.

Điều 3. Mục đích

1. Xây dựng hình ảnh và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong ngành du lịch và các ngành, các cấp liên quan đến hoạt động du lịch; đội ngũ quản lý và nhân viên của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch, góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp đối với du khách.
2. Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân trong tỉnh về văn minh du lịch, hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch và tham gia các hoạt động nơi công cộng.
3. Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến và khuyến nghị những hành vi không phù hợp; đảm bảo hài hòa lợi ích giữa du khách và người dân; chung tay xây dựng môi trường du lịch sạch, an toàn.

Điều 4. Nguyên tắc điều chỉnh

Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch quy định những hành vi phổ biến cần thực hiện, phù hợp từng nhóm đối tượng áp dụng trên cơ sở các nguyên tắc:

1. Yêu cầu tác phong, thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nơi công cộng.

2. Tôn trọng sự riêng tư và quyền lợi của người khác.
3. Giữ gìn môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, bảo vệ các công trình công cộng, các di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh.
4. Hiểu biết văn hóa, phong tục tập quán địa phương. Tôn trọng tín ngưỡng, dân tộc, tôn giáo.

Chương II

NỘI DUNG ỨNG XỬ VÀ TUYÊN TRUYỀN

Điều 5. Những quy tắc ứng xử chung

1. Chấp hành chính sách, pháp luật của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán địa phương.
3. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn và bảng cấm tại từng điểm tham quan và nơi công cộng.
4. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ di tích văn hóa và công trình kiến trúc lịch sử.
5. Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.
6. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.
7. Có ý thức và trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự và vệ sinh chung.

Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh

1. Về trang phục

- Trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
- Khuyến khích có đồng phục riêng cho từng đơn vị; khuyến khích mặc trang phục truyền thống dân tộc trong một số loại hình dịch vụ phục vụ khách du lịch.

2. Về ứng xử

- Có đạo đức nghề nghiệp.
- Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách.
- Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách.
- Tùy theo tình huống giao tiếp sử dụng các câu nói "Xin chào", "Xin lỗi", "Xin mời", "Cảm ơn", "Xin chào và hẹn gặp lại quý khách", "Rất hân hạnh", "Rất vui lòng"...
- Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch.
- Biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.
- Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đảm bảo chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, bán đúng giá đã kê khai, đăng ký và niêm yết.

- Nói không với đeo bám, chèo kéo, làm phiền, tranh giành khách.
- Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.
- Không sử dụng điện thoại, hút thuốc lá, nhai kẹo khi đang phục vụ khách.

3. Về bảo vệ môi trường

- Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh - sạch - đẹp.
- Xả rác thải, nước thải đúng nơi quy định.
- Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường để kinh doanh.

Điều 7. Đối với người dân và du khách

1. Về trang phục

- Mặc trang phục lịch sự, phù hợp với văn hóa truyền thống địa phương, đặc biệt khi đến những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, đền chùa, đình, miếu...

- Không mặc trang phục bằng chất liệu vải xuyên thấu, in hình ảnh, từ ngữ phản cảm khi ở nơi công cộng.

2. Về ứng xử

- Có tinh thần yêu nước, tự hào dân tộc.
- Có thái độ thân thiện, mến khách.
- Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của người dân địa phương.
- Có ý thức giữ gìn an ninh trật tự, bảo vệ tài sản công cộng.
- Xếp hàng nghiêm túc khi sử dụng dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
- Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người già, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai, có con nhỏ.
- Lấy thức ăn vừa đủ dùng.
- Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.
- Tuân thủ các quy định của khu, điểm du lịch.
- Không nói lời thô tục, thiếu văn hóa, gây ồn ào mất trật tự ảnh hưởng đến những người xung quanh.

- Tiết kiệm điện, nước, bảo quản đồ dùng, vật dụng khi sử dụng dịch vụ.

3. Về bảo vệ môi trường

- Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.
- Tích cực hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
- Không vứt rác, khạc nhổ bừa bãi.
- Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định. ✓

- Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên cỏ, chọc ghẹo thú nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

- Không viết, vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh...

- Không mang theo các vật dụng có khả năng gây cháy nổ vào các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

Điều 8. Nội dung tuyên truyền

Các nội dung dưới đây được thống nhất sử dụng để tuyên truyền, tùy theo địa điểm và mục đích tuyên truyền, các đơn vị chọn triển khai tuyên truyền công động trực quan bằng nhiều hình thức như tờ rơi, pa - nô, băng - rôn ... các nội dung sau:

1. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.
2. Hãy hành động để xây dựng và giữ gìn môi trường xanh - sạch - đẹp.
3. Xếp hàng là văn minh.
4. Giữ gìn và bảo vệ di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và du khách.
5. Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người già, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai, có con nhỏ.
6. Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán địa phương.
7. Luôn sẵn sàng các câu nói: "Xin chào", "Xin lỗi", "Xin mời", "Cảm ơn", "Rất hân hạnh", "Rất vui lòng".
8. Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.
9. Cung cấp dịch vụ, hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, đảm bảo chất lượng.
10. Nói không với hành vi đeo bám, chèo kéo khách du lịch.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm thực hiện

1. Tất cả các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ du lịch; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan nhà nước, các cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động phục vụ khách du lịch có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện nội dung của Bộ quy tắc.

2. Người dân trong tỉnh thực hiện Bộ quy tắc để từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, qua đó nâng cao hình ảnh tốt đẹp của con người Ninh Thuận.

3. Khách du lịch trong nước và quốc tế khi đến tham quan và lưu trú tại Ninh Thuận thực hiện Bộ quy tắc để điều chỉnh những hành vi phù hợp với điểm đến Ninh Thuận.

Điều 10. Phân công tổ chức thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Tổ chức triển khai thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình thực hiện Bộ quy tắc trên địa bàn tỉnh.

- Triển khai thực hiện nội dung Bộ quy tắc đến nhóm đối tượng là các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch; khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại Ninh Thuận.

- Tổ chức làm phim, in tài liệu hướng dẫn tuyên truyền thực hiện Bộ quy tắc.

2. Sở Tài chính thẩm định dự toán kinh phí triển khai Bộ quy tắc của các đơn vị, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

3. Báo Ninh Thuận, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tuyên truyền về nội dung và kết quả thực hiện Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

4. Các Sở, ban, ngành, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Bộ quy tắc đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của đơn vị.

5. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Phan Rang - Tháp Chàm, các xã, phường, thị trấn, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, hội đoàn thể tổ chức triển khai thực hiện Bộ quy tắc đến cán bộ, công chức, viên chức và người dân trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý.

Điều 11. Chế độ báo cáo

Định kỳ hàng năm, các đơn vị được giao trách nhiệm tại Điều 10 của Bộ quy tắc này báo cáo kết quả thực hiện cho Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp báo cáo chung.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có những nội dung chưa phù hợp với thực tế, các đơn vị phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

KT. CHỦ TỊCH
CHỦ TỊCH

Lê Văn Bình