

## **KẾ HOẠCH**

### **Về việc tăng cường công tác quản lý điểm đến và hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

Căn cứ chỉ đạo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Kế hoạch số 1036/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 về tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch, Kế hoạch số 1037/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 về tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch và Công văn số 322/TCDL-LH ngày 19/3/2017 của Tổng cục Du lịch về tăng cường khai thác, quản lý thị trường khách du lịch Trung Quốc.

Để triển khai thực hiện các nội dung trên, Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành Kế hoạch triển khai tăng cường công tác quản lý điểm đến, hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

Đảm bảo nâng cao chất lượng phục vụ tại các điểm đến du lịch, nâng cao ý thức, trách nhiệm của cộng đồng doanh nghiệp, người dân và các hiệp hội nghề trong khai thác, quản lý điểm đến du lịch.

Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn; nâng cao tính chuyên nghiệp, chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch, xây dựng văn hóa, đạo đức kinh doanh, đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch minh bạch, hiệu quả.

#### **II. YÊU CẦU**

Huy động, tạo điều kiện thuận lợi để các cấp, các ngành và toàn xã hội tham gia phát triển du lịch.

Đề cao vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân; phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan và các địa phương trên địa bàn tỉnh trong phát triển du lịch.

#### **III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

##### **1. Công tác tuyên truyền:**

- Phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành, vận động nhân dân tự giác, ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự trị an, vệ sinh môi trường, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật trong quản lý điểm đến và hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch.

- Nâng cao hiệu quả phối hợp quản lý nhà nước trong công tác quản lý điểm đến du lịch, hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch giữa Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các sở, ngành liên quan.

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan truyền thông tập trung tuyên truyền Bộ Quy tắc ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch; Bộ hình ảnh hóa văn minh du lịch tỉnh Lào Cai; công tác đón và phục vụ khách du lịch Trung Quốc.

- Cung cấp thông tin chính xác về y tế, an ninh,... qua Internet và các ấn phẩm, cẩm nang du lịch để khách lựa chọn và có biện pháp phòng ngừa đối với các hành vi tiêu cực. Công khai các địa điểm dịch vụ du lịch đạt chuẩn, tin cậy và khuyến cáo khách du lịch không đến các địa điểm thiếu văn minh, vi phạm quy định hiện hành.

## **2. Phát động các chiến dịch:**

- Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ phục vụ khách du lịch tại các khu, điểm du lịch với khẩu hiệu "*Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc*"; chấn chỉnh và nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành, hướng dẫn du lịch bảo đảm "*Chuyên nghiệp, thân thiện, uy tín, chất lượng*"; khuyến cáo các doanh nghiệp lữ hành đón khách Trung Quốc nói không với "*Giá tour bằng không*", góp phần làm mới hình ảnh du lịch Lào Cai.

- Tổ chức cho các doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn du lịch cam kết kinh doanh và hành nghề đúng pháp luật, có văn hóa, cạnh tranh lành mạnh, tạo môi trường du lịch văn minh đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

## **3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra:**

- Thường xuyên tổ chức thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của nhà nước trong hoạt động kinh doanh du lịch tại các khu, điểm du lịch. Tăng cường giám sát, kiểm tra chất lượng dịch vụ, đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn; kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng tiêu cực đến khách du lịch tại các điểm du lịch ở địa phương.

- Tổ chức kiểm tra hoạt động của các doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn du lịch. Trong đó tập trung kiểm tra các doanh nghiệp lữ hành đón khách Trung Quốc tại địa bàn du lịch trọng điểm như thành phố Lào Cai, Sa Pa, Bắc Hà.

- Phối hợp các đoàn công tác liên ngành, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các địa phương vào thời điểm lễ hội, tháng cao điểm, trọng tâm là các khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch.

## **4. Đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:**

- Chú trọng đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các điểm đến du lịch; hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kỹ năng nghề cho cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ tại các điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực quản lý lữ hành, điều hành tour và hướng dẫn du lịch.

**5. Tổ chức tôn vinh, khen thưởng** các tập thể, cá nhân có thành tích trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng, khai thác các khu, điểm du lịch được dư luận và khách du lịch đánh giá cao (*thực hiện theo Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 10/02/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Tổ chức phong trào thi đua chuyên đề thực hiện chương trình Năm Du lịch quốc gia 2017*).

#### **IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:**

- Tham mưu cho Tỉnh ủy, UBND tỉnh triển khai Nghị quyết số 08 - NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; Thông báo số 263/TB-VPCP ngày 30/8/2016 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch; 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.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với các hoạt động khai thác, quản lý thị trường khách du lịch Trung Quốc, chủ động dự báo và nắm bắt thông tin về lượng khách Quốc tế, khách Trung Quốc sẽ đến Lào Cai trong thời gian tới và những năm tiếp theo nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch và trật tự an toàn, an ninh tại điểm đến.

- Nâng cao chất lượng hỗ trợ du khách, tạo điều kiện thuận lợi cho du khách góp phần thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế đến Lào Cai.

- Hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm tham quan du lịch; đào tạo nguồn nhân lực đảm bảo đáp ứng nhu cầu của địa phương.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho các cấp chính quyền và người dân về ý nghĩa, vai trò và tầm quan trọng của du lịch đối với sự phát triển kinh tế địa phương; vai trò và trách nhiệm của các ngành các cấp và cộng đồng đối với công tác quản lý điểm đến, hoạt động lễ hành và hướng dẫn du lịch.

- Tập trung quản lý giá dịch vụ, chất lượng dịch vụ, bảo vệ an toàn cho du khách; không chèo kéo, làm mất an ninh trật tự và vệ sinh môi trường tại các điểm đến.

- Lập danh sách các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn có uy tín, cam kết bán đúng giá, không tăng giá, ép giá vào các kỳ nghỉ lễ và mùa cao điểm, thông báo công khai tại các trang web; thường xuyên kiểm tra, rà soát, bổ sung những cơ sở kinh doanh mới và loại bỏ những cơ sở kinh doanh thiếu uy tín ra khỏi danh sách.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra phát hiện và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm tới an toàn tính mạng và tài sản của khách du lịch, vi phạm tình hình bảo đảm trật tự an ninh, vệ sinh y tế, vệ sinh môi trường, niêm yết giá công khai, bán đúng giá, đảm bảo chất lượng, số lượng, trọng lượng,... tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Tăng cường phối hợp các sở, ban, ngành liên quan, UBND các huyện, thành phố, phát huy vai trò quản lý nhà nước, đặc biệt đối với việc đón khách du lịch Trung Quốc đảm bảo an ninh, an toàn, hiệu quả, bình đẳng.

## **2. Sở Tài nguyên và Môi trường:**

Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các sở, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân các cấp tăng cường kiểm tra, xử lý các vi phạm về môi trường nhằm bảo đảm cảnh quan môi trường phục vụ phát triển du lịch.

## **3. Công an tỉnh:**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan chức năng xây dựng Kế hoạch đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách khi đến tham quan du lịch tại các khu, tuyến, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

- Chỉ đạo, hướng dẫn Công an các huyện, thành phố tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn trên các các khu, điểm du lịch và các cơ sở kinh doanh du lịch.

## **4. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh:**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan chức năng đảm bảo an ninh biên giới trong hoạt động du lịch tại các khu, tuyến, điểm du lịch trên địa bàn Biên phòng.

- Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thanh tra, kiểm tra đối với các doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn du lịch hoạt động tại khu cửa khẩu và địa bàn Biên phòng.

## **5. Sở Y tế:**

Chủ trì, phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan chức năng thường xuyên kiểm tra, giám sát các cơ sở dịch vụ ăn uống phục vụ khách du lịch tuân thủ chặt chẽ các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh.

## **6. Ban Thi đua Khen thưởng tỉnh:**

Tổ chức tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng, khai thác các khu, điểm du lịch được du luận và khách du lịch đánh giá cao (*theo Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 10/02/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Tổ chức phong trào thi đua chuyên đề thực hiện chương trình Năm Du lịch quốc gia 2017*).

## **7. Sở Công thương:**

Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường; kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp sản xuất, vận chuyển, tàng trữ, lưu thông hàng cấm, hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ, không nhãn mác; kiểm tra theo thẩm quyền việc niêm yết giá và bán theo giá niêm yết của các tổ chức, cá nhân; thực hiện công tác quản lý và bình ổn giá cả thị trường trên địa bàn.

## **8. Sở Tài chính**

Phối hợp Sở Công thương và các ngành chức năng thực hiện các biện pháp kiểm tra, kiểm soát giá dịch vụ, ngăn chặn việc tăng giá dịch vụ để trục lợi của các nhà hàng, khách sạn, tuyến, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

## **9. Sở Giao thông Vận tải:**

Chủ động trong công tác kiểm tra, kiểm soát việc kê khai, niêm yết giá cước vận chuyển hành khách theo quy định; kiểm tra, rà soát chất lượng, an toàn kỹ thuật các phương tiện tham gia giao thông, đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong suốt hành trình; thiết lập trật tự và nét đẹp văn hóa, văn minh trong lĩnh vực vận tải hành khách; nâng cấp, sửa chữa biển báo, biển tín hiệu, biển chỉ dẫn,... trên các tuyến đường tại các các tuyến, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

## **10. Sở Thông tin và Truyền thông:**

Định hướng các cơ quan thông tin, truyền thông phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cơ quan, địa phương có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên các nội dung trọng tâm: Quản lý điểm đến du lịch, quản lý hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

## **11. Hiệp hội Du lịch:**

Tổ chức tiếp thị, quảng cáo, xây dựng thương hiệu và chỉ đạo các thành viên Hiệp hội tổ chức tốt công tác tuyên truyền, quảng bá, liên kết, hợp tác với các hãng lữ hành, đơn vị vận chuyển,... nhằm thu hút khách du lịch trong nước và quốc tế đến với Lào Cai; chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng tổ chức đào tạo, nâng cao nhận thức, kỹ năng cho đội ngũ quản lý lữ hành, tổ chức tour và hướng dẫn viên du lịch; nâng cao chất lượng phục vụ; xây dựng chương trình giảm giá cho khách du lịch và bình ổn giá; vận động các doanh nghiệp lữ hành không tham gia tour du lịch giá rẻ, đặc biệt nói không với "Giá tour du lịch bằng không".

## **12. Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch:**

- Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm và vai trò của mình trong việc tuân thủ các quy định của pháp luật, hưởng ứng tham gia các chiến dịch nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch; thực hiện cam kết kinh doanh và hành nghề đúng pháp luật, kinh doanh có văn hóa, cạnh tranh lành mạnh, đảm bảo chất lượng dịch vụ, tạo hình ảnh đẹp cho du lịch Việt Nam nói chung và Du lịch Lào Cai nói riêng.

- Tổ chức rà soát, đánh giá lại đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp; tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích lực lượng lao động tham gia đầy đủ các khóa đào tạo nghiệp vụ do các đơn vị chuyên ngành tổ chức, đảm bảo theo yêu cầu của địa phương.

- Thường xuyên triển khai công tác vệ sinh môi trường, phối hợp kịp thời với cơ quan quản lý xử lý những trường hợp làm ảnh hưởng đến an ninh, an toàn, lợi ích của khách du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn.

- Chủ động liên hệ, phối hợp với lực lượng Biên phòng Cửa khẩu để tìm hiểu các hướng dẫn quy định thủ tục biên phòng đối với đoàn khách có số lượng lớn, đoàn khách du lịch caravan; không tham gia đón tour du lịch "Giá tour du lịch bằng không".

- Thực hiện thông báo kế hoạch đón khách hàng năm cho Biên phòng tỉnh để có kế hoạch hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị thực hiện dự trừ cấp thị thực cho khách du lịch Trung Quốc qua cửa khẩu quốc tế Lào Cai.

### 13. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

- Tuyên truyền vận động nhân dân trong công tác giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, không xả rác bừa bãi ra các tuyến đường và các khu, điểm du lịch; có thái độ thân thiện trong giao tiếp với khách du lịch.

- Chỉ đạo các đơn vị liên quan thường xuyên tổ chức thu gom rác thải, bảo đảm vệ sinh môi trường tại các điểm tham quan du lịch; chủ động xây dựng các phương án tuần tra, túc trực nhằm ngăn chặn, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm, ảnh hưởng tới an toàn tính mạng và tài sản của khách du lịch.

- Xây dựng kế hoạch cụ thể, chuẩn bị ứng phó với những tình huống có thể xảy ra vào thời gian cao điểm về khách du lịch quốc tế và nội địa; đồng thời, tăng cường kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị liên quan chú trọng công tác quản lý điểm đến du lịch, quản lý lễ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn.

- Chủ động phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai Bộ Quy tắc ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch; Bộ hình ảnh hóa văn minh du lịch tỉnh Lào Cai; công tác đón và phục vụ khách du lịch Trung Quốc.

- Tăng cường quy hoạch, đầu tư, nâng cấp, xây dựng nhà vệ sinh đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch tại các khu, điểm tham quan, điểm dừng chân; rà soát, bổ sung các biển chỉ dẫn, hướng dẫn khách du lịch tại các điểm tham quan.

### V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố được giao nhiệm vụ có trách nhiệm xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện.

2. Định kỳ hằng năm báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (cơ quan thường trực Ban chỉ đạo Du lịch tỉnh Lào Cai) trước ngày 10 tháng 12 hằng năm.

3. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố theo dõi, đôn đốc thực hiện Kế hoạch này. Định kỳ ngày 20 tháng 12 hằng năm, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện gửi về UBND tỉnh./.

#### Nơi nhận:

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Các sở, ngành: Văn hóa, TTDL, Y tế; Tài nguyên và MT; Giao thông VT; Thông tin và TT, Công thương; Tài chính, Công an tỉnh; Bộ CHBĐBP tỉnh;
- Báo Lào Cai, Đài PT-TH tỉnh;
- Ban Thi đua Khen thưởng tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh Lào Cai;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các đơn vị kinh doanh lễ hành;
- Hiệp hội Du lịch huyện Sa Pa;
- Chánh VP, PCVP2;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, VX, TH1,4, KT1

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



Nguyễn Hữu Thế