

KẾ HOẠCH
Tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch

Thực hiện Kế hoạch số 1036/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch. Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau xây dựng và ban hành Kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành, các địa phương cũng như của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các cơ quan liên quan, cộng đồng doanh nghiệp, dân cư địa phương trong khai thác, quản lý điểm đến du lịch, nâng cao chất lượng điểm đến du lịch.

- Phát huy sức mạnh tổng hợp của các cấp, các ngành cùng với ngành du lịch, chủ động trong các chương trình, hoạt động, tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp, chất lượng dịch vụ, sản phẩm, đảm bảo môi trường du lịch tại các điểm đến du lịch.

2. Yêu cầu

- Chủ động, tăng cường triển khai các giải pháp có tính hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước đối với các điểm đến du lịch.

- Thể hiện và cụ thể hóa được quyết tâm, cam kết của ngành du lịch về nâng cao chất lượng điểm đến du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển mạnh mẽ, đột phá, phấn đấu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo chủ trương của Đảng, Nhà nước.

- Tạo ra bước chuyển biến và có kết quả cụ thể về hiệu quả quản lý điểm đến cũng như chất lượng dịch vụ.

II. MỘT SỐ NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Các nhiệm vụ trọng tâm

1.1. Toàn ngành Du lịch cần tập trung, đẩy mạnh phối hợp với các cấp, các ngành, các cơ quan liên quan triển khai thực hiện quyết liệt và áp dụng các biện pháp cụ thể, đồng bộ, hiệu quả để tạo chuyển biến rõ nét trong công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch. Nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong ngành Du lịch, người đứng đầu các cấp của địa phương trong việc đảm bảo trật tự, an toàn, môi trường thân thiện tại các điểm đến du lịch.

1.2. Phối hợp, hướng ứng 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 thể hiện được tôn chỉ chất lượng: **Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện**. Áp dụng thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trong hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch.

1.3. Tiến hành rà soát, khảo sát và triển khai việc xây dựng, thực hiện các cơ chế, chính sách nâng cao chất lượng điểm đến như:

- Đánh giá hiện trạng, thực lực các khu, điểm du lịch phục vụ cho công tác đầu tư hạ tầng, đầu tư xây dựng sản phẩm du lịch. Tập trung nghiên cứu, tham mưu đề xuất các cơ chế, chính sách, biện pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, hỗ trợ thúc đẩy công tác đầu tư và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ điểm đến du lịch.

- Tiếp tục tăng cường triển khai thực hiện tốt Quy chế quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Cà Mau theo Quyết định số 37/2015/QĐ-UBND ngày 12/11/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau.

- Nghiên cứu, triển khai áp dụng các quy định hướng dẫn quản lý hoạt động du lịch mạo hiểm khi được cấp trên ban hành nhằm đảm bảo an toàn cao nhất về tính mạng, tài sản cho du khách khi mà loại hình du lịch mới này đang có tiềm năng và xu hướng phát triển nhanh trong thời gian tới.

- Hướng dẫn triển khai áp dụng thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá, phân loại, xếp hạng chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch đối với các khu, điểm du lịch.

2. Các nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài

2.1. Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức

Định kỳ, thường xuyên tổ chức và lòng ghép triển khai công tác tuyên truyền, quán triệt chủ trương, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành về quản lý điểm đến du lịch. Tăng cường ý thức trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước từ tỉnh đến địa phương trong công tác quản lý điểm đến du lịch.

2.2. Tiếp tục tăng cường công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các đơn vị kinh doanh du lịch và các khu, điểm du lịch; tiếp tục kiện toàn bộ máy các cơ quan quản lý các khu, điểm du lịch để đáp ứng yêu cầu quản lý tốt các điểm đến du lịch; tổ chức, phối hợp tổ chức hoặc hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, kỹ năng nghề cho các bộ quản lý và nhân viên phục vụ tại các đơn vị kinh doanh du lịch và các khu, điểm du lịch trên toàn tỉnh.

2.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra

- Thường xuyên tổ chức, phối hợp tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của nhà nước trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh. Tăng cường giám sát, có các biện pháp kiểm soát chất lượng dịch vụ; tăng cường đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường, môi trường du lịch tại các khu, điểm du lịch.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện nội dung Chỉ thị số 18/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách, Chỉ thị số 14/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch, Chỉ thị số 09/CT-UBND của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau về việc cải thiện môi trường văn hóa du lịch.

2.4. Phối hợp tổ chức và đề xuất tham gia các hoạt động tôn vinh, khen thưởng, vinh danh và trao giải thưởng về du lịch cho các tập thể, các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh, khai thác các khu, điểm du lịch có nhiều hoạt động tích cực, có sáng kiến cải tiến chất lượng, cung cấp các dịch vụ chất lượng tốt, được dư luận và khách du lịch đánh giá cao.

2.5. Chủ động xây dựng các kế hoạch, chương trình ứng phó với những rủi ro, sự cố đối với các hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1.1. Là cơ quan thường trực, chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đoàn thể, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, các tổ chức, doanh nghiệp có liên quan, các khu, điểm du lịch tổ chức triển khai kế hoạch này. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh và Tổng cục Du lịch.

1.2. Phối hợp tham gia và triển khai các chương trình, sự kiện do Tổng cục Du lịch tổ chức:

- Chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ phục vụ khách du lịch tại các khu, điểm du lịch với khẩu hiệu thể hiện tôn chỉ chất lượng: *Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện*. Thời gian: Từ quý II/2017.

- Nghiên cứu, đề xuất, góp ý đối với Thông tư Quản lý hoạt động du lịch mạo hiểm. Thời gian: Quý IV/2017.

- Phối hợp tham gia đoàn kiểm tra tình hình đảm bảo môi trường du lịch, an ninh, an toàn và duy trì chất lượng dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch và các khu, điểm du lịch. Thời gian: Quý II và quý IV/2017.

- Phối hợp triển khai các đợt hướng dẫn áp dụng thí điểm việc thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng khu, điểm du lịch. Thời gian: Từ nay đến cuối năm 2017.

1.3. Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương lập dự trù kinh phí triển khai thực hiện các nhiệm vụ để Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau

- Tổ chức lồng ghép tuyên truyền trong các hoạt động chung, các hoạt động chuyên môn khác của đơn vị phục vụ cho công tác quảng bá hình ảnh, thương hiệu và tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tại các điểm đến du lịch.

- Căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao quản lý, xây dựng phương án triển khai Kế hoạch này, giám sát việc tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch khi có yêu cầu.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Sử dụng từ nguồn kinh phí: Ngân sách địa phương và hoạt động thường xuyên của đơn vị để triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Trong quá trình tổ chức thực hiện có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp phản ánh kịp thời về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ VH,TT&DL (b/c);
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh (VIC);
- UBND các huyện, thành phố Cà Mau (VIC);
- LĐVP UBND tỉnh (VIC);
- Công TTĐT tỉnh (VIC);
- VXT25;
- Lưu: VT, Tu46/6.



Trần Hồng Quân