

Hà Nội, ngày 02 tháng 3 năm 2017

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước, khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch; Thông báo số 11/TB-VPCP ngày 10 tháng 01 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận của Trưởng Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch tại cuộc họp Ban Chỉ đạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng và ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phổ biến rộng rãi, tuyên truyền, hướng dẫn triển khai Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch nhằm định hướng nhận thức, thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ, cách thức ứng xử văn minh, lịch sự cho tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch ở Việt Nam.

- Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức trong ngành du lịch; tổ chức, cá nhân đầu tư kinh doanh du lịch; khách du lịch; người dân và cộng đồng địa phương tại các điểm du lịch về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch. Xác định ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch là yếu tố hết sức quan trọng, cần thiết để phát triển du lịch bền vững, có chất lượng, có chiều sâu, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam hiện nay.

- Cung cấp thông tin, khuyến cáo cho khách du lịch những hành vi nên và không nên khi đi du lịch nhằm xây dựng, nâng cao hình ảnh văn minh lịch sự của du khách Việt.

- Giáo dục nâng cao ý thức, thái độ trong việc đón tiếp và phục vụ khách du lịch của các tổ chức và cá nhân kinh doanh du lịch nhằm tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng của dịch vụ du lịch Việt Nam.

- Thay đổi căn bản nhận thức của người dân và cộng đồng địa phương tại các điểm du lịch về ứng xử văn minh với khách du lịch nhằm cải thiện môi trường du lịch.



2. Yêu cầu

- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch cần được tuyên truyền, phổ biến rộng rãi, thường xuyên, liên tục đến tất cả các đối tượng liên quan trong ngành Du lịch. Đây là Bộ Quy tắc Ứng xử mang tính khung cơ bản, định hướng chung, trên cơ sở đó, các địa phương, các doanh nghiệp du lịch có thể vận dụng để xây dựng tài liệu tuyên truyền, hướng dẫn, quy định về ứng xử văn minh du lịch phù hợp, hiệu quả.

- Thể hiện quyết tâm, cam kết mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc tích cực làm thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam, hướng tới sự văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp. Tạo ra chuyển biến và kết quả cụ thể trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển đột phá ngành Du lịch như yêu cầu của Đảng và Nhà nước.

- Thực hiện nghiêm túc, nhanh chóng và triệt để chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ đối với ngành Du lịch thời gian qua.

- Đảm bảo sự phối hợp liên ngành, sự kết nối chặt chẽ với các địa phương và doanh nghiệp; thường xuyên có sự kiểm tra, đánh giá, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Phát động toàn ngành về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch

a) Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến về ứng xử văn minh du lịch tới các đối tượng liên quan trong ngành du lịch.

- Tổ chức Hội nghị quán triệt về tăng cường thực hiện văn hóa công sở và ứng xử văn minh tới toàn thể cán bộ, công chức, người lao động làm việc trong các cơ quan nhà nước về du lịch.

- Tổ chức phát động Chiến dịch nâng cao hình ảnh du khách Việt hướng tới đối tượng là người Việt Nam đi du lịch trong và ngoài nước.

- Tổ chức phát động Chiến dịch ứng xử văn minh, thân thiện, lịch sự tới người dân, cộng đồng địa phương tại các trọng điểm du lịch; Tuyên truyền cho người dân thực hiện nếp sống văn minh, gìn giữ bảo vệ môi trường, đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách, tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm cho cộng đồng và toàn xã hội.

- Tổ chức phát động Ứng xử văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp tới các tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ du lịch trong toàn quốc trong đó đặc biệt là các công ty lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng du lịch, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch...

b) Lòng ghép tuyên truyền về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch tại các sự kiện du lịch lớn trong năm 2017 và các năm tiếp theo.

c) Trên cơ sở Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch, nghiên cứu, đề xuất các hình thức tuyên truyền phù hợp tới từng đối tượng trong ngành Du lịch, chuyển tải Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch thành các thông điệp dễ hiểu, dễ tuyên truyền.

- Khuyến khích các địa phương cụ thể hóa nội dung về ứng xử văn minh khi đi du lịch bằng các hình ảnh, khẩu hiệu sinh động, lời cuốn để nâng cao hiệu ứng tuyên truyền tới từng đối tượng khách du lịch cụ thể.

- Khuyến khích các địa phương, doanh nghiệp du lịch lồng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch vào các tờ rơi, tập gấp, bản đồ, sách hướng dẫn du lịch của địa phương và doanh nghiệp để cung cấp cho khách tại các quầy thông tin du lịch, quầy bán vé tham quan...;

- Khuyến khích các địa phương, các cơ sở đào tạo đặc biệt tại các trung tâm du lịch đưa nội dung ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình giáo dục, đào tạo nghề du lịch...

d) Phối hợp với một số ngành liên quan như Giao thông vận tải để tuyên truyền ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch như văn hóa giao thông trong hoạt động du lịch...

2. Triển khai hoạt động tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện truyền thông

- Tổ chức các chuyên mục truyền thông về ứng xử văn minh du lịch như: “Tuân thủ pháp luật khi đi du lịch”; “Du lịch có hiểu biết và du lịch có trách nhiệm”; “Điểm đến thân thiện”; “Nâng cao hình ảnh du khách Việt”... trên các phương tiện phát thanh, truyền hình nhằm tạo hiệu ứng mạnh mẽ, có sức lan tỏa, góp phần nâng cao chất lượng và thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam;

- Tổ chức chuyên mục về ứng xử văn minh du lịch trên các báo chuyên ngành về du lịch: Báo Văn hoá, Báo Du lịch, Tạp chí Du lịch... Trong đó, có các chuyên mục tuyên truyền về các điển hình gương người tốt, việc tốt có sức ảnh hưởng tới những đối tượng khác về ứng xử văn minh du lịch, đồng thời phê phán các hành vi kém văn minh trong hoạt động du lịch;

- Đăng tải thông tin về ứng xử văn minh du lịch trên các ấn phẩm, website chính thức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các Trung tâm thông tin du lịch tại các điểm đến;

- Tổ chức các chuyên mục tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên các báo điện tử, mạng xã hội...

3. Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào một số chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghề du lịch

- Hỗ trợ tổ chức các chương trình bồi dưỡng nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh du lịch cho cộng đồng địa phương; kỹ năng nghề; kỹ năng ứng xử với du khách tại một số địa bàn phát triển du lịch nhưng còn nhiều điều kiện khó khăn;

- Hỗ trợ tổ chức một số chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghề kỹ năng nghề du lịch cho một số cá nhân, doanh nghiệp kinh doanh du lịch;

- Phối hợp với một số trường du lịch, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công nhiệm vụ

1.1. Tổng cục Du lịch

a) Chủ trì việc hướng dẫn, tổ chức triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên phạm vi toàn quốc:

- Hướng dẫn các địa phương, tổ chức cá nhân kinh doanh du lịch; khách du lịch; cộng đồng địa phương trong việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện báo chí, truyền thông, mạng xã hội, cổng thông tin điện tử của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch.

- Triển khai các Chiến dịch nhằm nâng cao ý thức, thái độ ứng xử văn minh du lịch với sự tham gia của các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các địa phương, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng địa phương tại 3 miền Bắc, Trung, Nam.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể để triển khai Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch:

- Làm việc với các đơn vị chức năng của các Bộ, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo triển khai việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan như Công an, Biên phòng, Hải quan, Hàng không, cơ quan chức năng liên quan để tuyên truyền, thông tin về Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

c) Đề nghị các cơ quan báo chí, truyền thông mở các chuyên mục tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch; giới thiệu gương người tốt, việc tốt.

d) Tăng cường công tác quản lý điểm đến, chấn chỉnh môi trường du lịch tại các địa phương theo hướng văn minh, thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch tại địa phương; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn và bảo vệ quyền lợi của khách du lịch.

đ) Tăng cường kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch tại các địa phương, có biện pháp kích lệ kịp thời những đơn vị kinh doanh du lịch có uy tín, đảm bảo chất lượng đồng thời công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh không đảm bảo chất lượng dịch vụ, có hành vi “lừa đảo”, “chặt chém” khách du lịch.

e) Phối hợp, đề nghị các trường đào tạo nghề liên quan đến du lịch lồng ghép các nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề cho sinh viên ngành du lịch; bổ sung trong chương trình đào tạo, bồi dưỡng các bài học về kỹ năng xử lý tình huống để ứng phó với các hành vi kém văn minh trong du lịch.

f) Kiểm tra, giám sát và tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

1.2. Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo, hướng dẫn các Trường đào tạo du lịch tổ chức các khoá đào tạo, bồi dưỡng về quản lý và nghiệp vụ du lịch có lồng ghép các nội dung về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch;

b) Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ du lịch, chất lượng điểm đến.

1.3. Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố

a) Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố ban hành Kế hoạch, văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành liên quan trên địa bàn triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

b) Thường xuyên triển khai các hoạt động truyền thông về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn để hình thành thói quen, hành vi, thái độ, cách thức ứng xử văn minh lịch sự cho người dân địa phương khi tham gia các hoạt động du lịch; tổ chức, cá nhân tổ chức kinh doanh du lịch tại điểm đến.

c) Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch tại điểm du lịch để đảm bảo an ninh, an toàn và thuận tiện cho khách du lịch.

d) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trên địa bàn, có biện pháp nhắc nhở, khuyến cáo, xử phạt nghiêm minh đối với những hành vi ảnh hưởng xấu tới hình ảnh du lịch.

đ) Tăng cường quản lý môi trường tự nhiên, cảnh quan tại các khu điểm du lịch theo hướng giảm thiểu ô nhiễm môi trường điểm đến; phối hợp với cơ quan liên quan xử lý nghiêm việc xả rác, nước thải, chất thải ra môi trường ảnh hưởng tới điểm tham quan, du lịch; Đảm bảo môi trường cảnh quan vệ sinh, trong sạch, tạo ấn tượng tốt với du khách;

e) Tổ chức đường dây nóng tiếp nhận, xử lý và phản hồi các đánh giá, khiếu nại của khách du lịch về chất lượng dịch vụ điểm đến; đặc biệt là các vấn đề về thái độ ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

f) Thực hiện hình ảnh hóa, cụ thể hóa các nội dung liên quan đến ứng xử văn minh du lịch để tuyên truyền dưới các hình thức phù hợp như tập gấp, áp phích, tờ rơi, cầm nang du lịch ...

1.4. Hiệp hội du lịch

a) Triển khai các chương trình tuyên truyền, phát động thực hiện ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.

b) Phối hợp giám sát các doanh nghiệp du lịch trong việc thực hiện ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.

1.5. Ban quản lý các Di tích, khu, điểm du lịch

a) Lắp đặt biển chỉ dẫn, quầy cung cấp thông tin, bố trí thùng đựng rác, nhà vệ sinh trong các khu du lịch, điểm du lịch tại các nơi dễ thấy, dễ nhìn để phục vụ du khách.

b) Phối hợp với hướng dẫn viên, thuyết minh viên và công ty lữ hành gửi khách thông báo về các quy định của khu du lịch, điểm du lịch cho khách du lịch.

1.6. Các doanh nghiệp du lịch, đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch

a) Các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, các đơn vị cung ứng du lịch có trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trong hoạt động kinh doanh du lịch. Trong đó, đặc biệt chú trọng việc ứng xử văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp với khách du lịch.

b) Yêu cầu các doanh nghiệp lữ hành có trách nhiệm hướng dẫn, nhắc nhở, khuyến cáo khách khi đi du lịch về ứng xử văn minh du lịch. Tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm, tuân thủ pháp luật, ứng xử văn minh du lịch cùng với chương trình tour và thông tin cần thiết cho khách trước và trong chuyến đi. Yêu cầu Hướng dẫn viên thường xuyên nhắc nhở khách về các hành vi ứng xử văn minh, tuân thủ pháp luật trong quá trình đi du lịch,

c) Yêu cầu các cơ sở lưu trú du lịch, các đơn vị cung ứng dịch vụ có trách nhiệm hướng dẫn, khuyến khích khách du lịch ứng xử văn minh khi sử dụng các dịch vụ du lịch.

2. Thời gian thực hiện: Trong năm 2017.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng cục Du lịch bố trí kinh phí từ Chương trình Hành động quốc gia về du lịch năm 2017 và các nguồn kinh phí khác để thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

2. Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí từ ngân sách địa phương để triển khai thực hiện Kế hoạch.

V. KIỂM TRA, GIÁM SÁT, KHEN THƯỞNG VÀ BÁO CÁO THỰC HIỆN BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH

1. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch

- Tổng cục Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng của các bộ ngành, địa phương liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch, bảo đảm đạt được mục đích, yêu cầu, tiến độ, hiệu quả đề ra.

- Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn; tổ chức kiểm tra và giám sát việc thực hiện ứng xử văn minh du lịch của các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn.

2. Khen thưởng các tổ chức, cá nhân điển hình có đóng góp tích cực trong việc thực hiện ứng xử văn minh du lịch

- Trên cơ sở đánh giá từ các địa phương, đề xuất trình Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, đóng góp tích cực cho công tác tuyên truyền, thực hiện ứng xử văn minh du lịch.

- Thời gian khen thưởng cuối năm 2017.

3. Báo cáo việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch

- Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các đơn vị liên quan định kỳ 6 tháng báo cáo tình hình và kết quả triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch về Tổng cục Du lịch.

- Tổng cục Du lịch có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng kết quả triển khai Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch. /

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Thủ tướng CP Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Tổng cục Du lịch (để thực hiện);
- Sở Du lịch, Sở VH-TT-DL các tỉnh/thành (để thực hiện);
- Thanh tra Bộ, Vụ Đào tạo (để thực hiện);
- Hiệp hội du lịch (để thực hiện);
- Công TTĐT Bộ VH-TT-DL, TTTT Du lịch (để đăng tải);
- Báo VH, Báo DL, Tạp chí Du lịch (để đăng tải);
- Lưu: VT, TCDL, THg (75).



KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Huỳnh Vĩnh Ái