

Số: 50 /KH-UBND

Cà Mau, ngày 13 tháng 6 năm 2017

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

Thực hiện Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch và Kế hoạch số 789/KH-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch. Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau xây dựng và ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai, tuyên truyền, phổ biến rộng rãi Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch nhằm thay đổi, nâng cao nhận thức, thái độ của cán bộ, công chức trong ngành du lịch và các ngành liên quan đến du lịch; tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; khách du lịch; người dân và cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch. Xác định ứng xử văn minh du lịch là yếu tố hết sức quan trọng, cần thiết để cải thiện môi trường du lịch, góp phần phát triển du lịch bền vững, có chất lượng, có chiều sâu, nâng cao khả năng cạnh tranh của ngành du lịch hiện nay.

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

- Nâng cao ý thức, thái độ trong việc đón tiếp, tạo bước chuyển biến, nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng của dịch vụ du lịch Việt Nam nói chung và Cà Mau nói riêng.

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 người dân, đặc biệt là các đối tượng liên quan trong ngành Du lịch. Đây là Bộ Quy tắc Ứng xử mang tính khung cơ bản, định hướng chung, dựa trên đó các tổ chức, 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 thay đổi mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc tích cực thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam, hướng tới sự văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp. Tạo ra chuyển biến và đạt 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.

- Đảm bảo sự phối hợp liên ngành, kết nối chặt chẽ giữa cơ quan nhà nước và doanh nghiệp; thường xuyên có sự kiểm tra, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

II. CÁC NỘI DUNG 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 tổ chức, cá nhân liên quan trong ngành Du lịch, cụ thể:

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

- Phát động, hưởng ứng các chiến dịch nâng cao hình ảnh du khách Việt hướng tới đối tượng là người Việt Nam đi du lịch trong và ngoài nước.

- Phát động, hưởng ứng các chiến dịch ứng xử văn minh, thân thiện, lịch sự đến người dân, cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch. Tuyên truyền cho người dân thực hiện nếp sống văn minh, giữ gìn 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.

- Phát động ứng xử văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp đến các tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ du lịch trong toàn tỉnh, đặc biệt là các công ty lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng du lịch, khu, điểm du lịch, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch...

b) Lồng 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) Khuyến khích các địa phương, doanh nghiệp nghiên cứu, đề xuất các hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng trong ngành Du lịch, chuyên tải Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch thành các thông điệp dễ hiểu, dễ tuyên truyền:

- 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 đến du khách.

- 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 để cung cấp cho du khách tại các quầy thông tin du lịch, quầy bán vé tham quan...

- Riêng các cơ sở đào tạo du lịch và các ngành liên quan đến du lịch cần đưa nội dung ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình tuyên truyền, giáo dục, đào tạo nghề du lịch, hướng nghiệp du lịch...

d) Tuyên truyền ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch như văn hóa trong giao thông, xếp hàng mua hàng hóa, mua vé tham quan và các dịch vụ khác.

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

- Xây dựng và tổ chức các chuyên mục, chuyên đề, tọa đàm 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”; “Nâng cao hình ảnh du khách Việt”... hoặc tuyên truyền về các điển hình gương người tốt, việc tốt có sức ảnh hưởng đến các hoạt động du lịch; đồng thời phê phán các hành vi kém văn minh du lịch trên các phương tiện phát thanh, truyền hình, báo chí... nhằm tạo hiệu ứng mạnh mẽ, có sức lan tỏa, góp phần nâng cao chất lượng và làm thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam.

- Đăng tải thông tin về ứng xử văn minh du lịch trên các ấn phẩm, website du lịch, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của các sở, ngành liên quan.

- Xây dựng, tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên các báo điện tử, mạng xã hội...

3. Lòng 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, chương trình xây dựng nông thôn mới

- 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 khu, điểm du lịch, các hộ du lịch cộng đồng còn nhiều khó khăn.

- Hỗ trợ 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 các trường trung cấp, cao đẳng, đại học du lịch đưa nội dung ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Các sở, ban, ngành, đoàn thể, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, các tổ chức và doanh nghiệp có liên quan quán triệt, tuyên truyền, phổ biến và triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của đơn vị mình. Đồng thời, thực hiện một số nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Làm đầu mối, chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đoàn thể, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, các tổ chức và doanh nghiệp có liên quan chủ động tổ chức triển khai kế hoạch. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

- Hướng dẫn các địa phương, các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch; khách du lịch; cộng đồng địa phương trong việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch. Hỗ trợ các hoạt động tuyên truyền, hưởng ứng (treo băng rôn, dựng pano,...) của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

- Triển khai, hưởng ứng các chiến dịch do Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức, nhằm nâng cao ý thức, thái độ ứng xử văn minh du lịch với sự tham gia của các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch.

- Tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch, 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.

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

- 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 điếm đến; đặc biệt là các vấn đề về thái độ ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- 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: Thông qua biểu tượng vui về du lịch Cà Mau, tập gấp, áp phích, tờ rơi, cẩm nang du lịch,...

- Phối hợp với các ngành chức năng, các 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. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với các sở, ngành, địa phương có liên quan chỉ đạo 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, Công Thông tin điện tử tỉnh và các phương tiện thông tin đại chúng có liên quan. Hỗ trợ các hoạt động tuyên truyền đưa tin của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

3. Sở Giao thông vận tải

Phối hợp chỉ đạo triển khai, hướng dẫn tuyên truyền và giám sát các công ty vận tải thực hiện ứng xử văn minh trong văn hóa giao thông và có liên quan đến các hoạt động du lịch.

4. Sở Giáo dục và Đào tạo

Tăng cường phổ biến, tuyên truyền Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch đến các đối tượng là sinh viên, học sinh các cấp nhằm giáo dục, nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh trong du lịch; tổ chức triển khai đến các Trường Đại học, Cao đẳng, Trường dạy nghề trong tỉnh tổ chức lồng ghép các nội dung ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề cho sinh viên ngành du lịch; bổ sung vào 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.

5. Các cơ quan báo, đài địa phương

- Xây dựng kế hoạch phát sóng, tăng cường đăng tải tin, bài và dành thời lượng phù hợp để phát sóng, đưa tin nhằm tuyên truyền rộng rãi Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch, kêu gọi mọi người dân trong cộng đồng tích cực hưởng ứng thực hiện Bộ Quy tắc này.

- Tổ chức và phối hợp mở các chuyên mục, chuyên đề, tọa đàm tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch; giới thiệu gương người tốt, việc tốt có sức ảnh hưởng đến các hoạt động du lịch.

- Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch công khai 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 làm ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch của tỉnh.

6. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau

- Căn cứ Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau triển khai thực hiện cụ thể, thiết thực.

- Thường xuyên triển khai các hoạt động tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch tại khu, điểm du lịch mình quản lý để hình thành thói quen, hành vi, thái độ, cách ứng xử văn minh lịch sự cho người dân địa phương khi tham gia các hoạt động du lịch, cho tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch tại địa phương mình quản lý.

- Huy động các cơ quan, đơn vị tăng cường công tác truyền thông, phổ biến rộng rãi đến cộng đồng dân cư, các cơ sở kinh doanh du lịch tại địa phương về ứng xử văn minh du lịch. Đồng thời, phối hợp tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện tại địa phương mình.

7. Ban Quản lý các di tích, các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh

- 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

- Lắp đặt các biển chỉ dẫn, quầy cung cấp thông tin, bố trí thùng đựng rác, nhà vệ sinh trong các khu, điểm du lịch tại nơi dễ nhìn thấy để phục vụ cho khách du lịch và đảm bảo an ninh an toàn.

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

- Niêm yết và bán đúng giá, đảm bảo chất lượng dịch vụ đã niêm yết.

8. Các đơn vị kinh doanh du lịch, cung ứng dịch vụ du lịch

- Các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, các đơn vị kinh doanh, cung ứng dịch vụ 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.

- 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.

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

IV. THỜI GIAN VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

Trong năm 2017 và các năm tiếp theo.

2. Kinh phí thực hiện

Sử dụng nguồn kinh phí từ ngân sách địa phương và kinh phí hoạt động thường xuyên của đơn vị.

V. KIỂM TRA, GIÁM SÁT, KHEN THƯỞNG VÀ BÁO CÁO THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

- Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các ngành chức năng, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện ứng xử văn minh du lịch của các địa phương, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở kiểm tra, giám sát và đánh giá việc triển khai thực hiện Bộ quy tắc Ứng xử văn minh du lịch kịp thời 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.

- Định kỳ 6 tháng báo cáo kết quả triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phản ánh kịp thời về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch của Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh Cà Mau; yêu cầu các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, các tổ chức và doanh nghiệp có liên quan triển khai thực hiện kịp thời và hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Bộ VH,TT&DL (b/c);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, TP;
- Công TTĐT tỉnh (VIC);
- VXT24;
- Lưu: VT, Tu45/6.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Hồng Quân