

Số: 69 /KH-UBND

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày 19 tháng 7 năm 2017

KẾ HOẠCH

Tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Căn cứ Kế hoạch số 1036/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch. UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch triển khai cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức của các ngành, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan liên quan, doanh nghiệp, cộng đồng dân cư trong việc khai thác, quản lý nhằm tạo sự hấp dẫn, chất lượng tại điểm đến du lịch.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý điểm đến nhằm bảo đảm môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch, tạo bước chuyển biến căn bản trong việc xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện.

2. Yêu cầu

- Xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm cụ thể của các sở ngành, UBND các huyện, thành phố; bảo đảm sự phối hợp hiệu quả trong việc tổ chức thực hiện kế hoạch.

- Chủ động triển khai thực hiện các giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước đối với điểm đến du lịch.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức của cộng đồng

- Tuyên truyền, xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện; vận động nhân dân tự giác, tích cực tham gia phong trào ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự, vệ sinh môi trường tại các điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tăng cường công tác hướng dẫn du khách thực hiện tốt các nội quy, quy định tại các khu, điểm du lịch; có thái độ văn hóa trong cách ứng xử với môi trường tự nhiên, với con người tại các điểm du lịch.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông thông qua các cơ quan thông tấn, báo chí, phát thanh truyền hình, các hoạt động thông tin cơ sở, hệ thống truyền thanh ở xã, phường, thị trấn để tuyên truyền Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch được ban hành tại Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, ngành liên quan trong công tác quản lý nhà nước

2.1 Công tác quản lý nhà nước đối với các điểm đến du lịch

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện nội dung 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; Chỉ thị số 18/CT-TTg 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du nhằm làm cơ sở cho sự chuyển biến cơ bản trong công tác xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch; Chỉ thị số 21/CT-UBND ngày 23/9/2016 của UBND tỉnh về tăng cường công tác đảm bảo môi trường du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

- Tăng cường công tác quản lý bảo đảm về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường; phòng ngừa, ngăn chặn các hiện tượng, vụ việc có nguy cơ gây ảnh hưởng đến môi trường và hoạt động du lịch; xây dựng các kế hoạch, kịch bản ứng phó rủi ro, sự cố, khủng hoảng đối với hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch.

- Nâng cao vai trò của Trung tâm, bộ phận hỗ trợ du khách, thiết lập đường dây nóng, xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách du lịch tại khu du lịch, điểm du lịch.

- Tăng cường cung cấp thông tin về dịch vụ đạt tiêu chuẩn kinh doanh cho du khách qua internet và hệ thống các ấn phẩm quảng bá du lịch.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các khu, điểm du lịch đầu tư xây dựng nhà vệ sinh đạt chuẩn, hệ thống cung cấp nước sạch đáp ứng quy mô phục vụ khách.

- Tập trung lực lượng giải quyết dứt điểm tình trạng ăn xin, đeo bám, lợi dụng, chèn ép, lừa đảo khách du lịch.

- Áp dụng bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch tại các điểm đến du lịch

- Phát động chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch phục vụ du khách tại các khu, điểm du lịch với khẩu hiệu thể hiện tôn chỉ chất lượng: *Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện.*

- Tổ chức rà soát, khảo sát, đánh giá hiện trạng của các khu, điểm du lịch để xây dựng kế hoạch đầu tư hạ tầng, xây dựng sản phẩm; nghiên cứu 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.

- Tổ chức các hoạt động tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân 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.

2.2. Công tác quản lý nhà nước đối với các đơn vị kinh doanh du lịch

- Yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh thực hiện Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch được ban hành tại Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày

02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Lắp đặt các nội dung quy tắc ứng xử trong bộ tiêu chí tại cơ sở kinh doanh hoạt động.

- Yêu cầu các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện niêm yết giá theo quy định, bán đúng giá, bảo đảm chất lượng, số lượng, trọng lượng; triển khai các giải pháp nhằm bảo vệ an toàn cho du khách, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

- Tăng cường công tác thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; thẩm định công nhận các cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

- Tăng cường quản lý các dịch vụ vận chuyển khách, rà soát nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách; bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi tham gia giao thông.

- Đẩy mạnh các hoạt động nâng cao chất lượng phục vụ trong hệ thống khách sạn, nhà hàng du lịch; trong hoạt động hướng dẫn, vận chuyển khách du lịch và các khâu đón tiếp.

2.3. Công tác thanh tra, kiểm tra

- Tổ chức các đoàn công tác liên ngành kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch tập trung đông khách vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng tiêu cực đến khách du lịch.

- Thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành để thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật liên quan đến ngành nghề kinh doanh của các cơ sở kinh doanh, các điểm tham quan du lịch. Kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Du lịch

- Là cơ quan thường trực, có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thành phố tăng cường vai trò quản lý nhà nước tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Triển khai Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch được ban hành tại Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đến các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Triển khai chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch phục vụ du khách tại các khu, điểm du lịch với khẩu hiệu thể hiện tôn chỉ chất lượng: **Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện.**

- Hướng dẫn các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch triển khai các giải pháp nhằm bảo vệ an toàn cho du khách; tăng cường áp dụng hệ thống các tiêu chuẩn ngành; đánh giá và quản lý chất lượng ngành du lịch; nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, triển khai thực hiện công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn đối với các cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng tổ chức 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, ngày lễ tết, tháng cao điểm tại các khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch và tổng hợp báo cáo của các cơ quan, UBND các huyện, thành phố để báo cáo UBND tỉnh và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Sở Văn hóa và Thể thao

- Chủ trì phối hợp với Sở Du lịch, UBND các huyện, thành phố triển khai Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch được ban hành tại Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đến các điểm di tích, bảo tàng, ...

- Tăng cường công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức để nâng cao ý thức của cộng đồng dân cư trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về vấn đề môi trường, trật tự đô thị, an toàn giao thông, ...

3. Công an tỉnh

- Chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, công an các đơn vị địa phương triển khai các biện pháp nhằm bảo đảm an ninh trật tự, an toàn tính mạng, tài sản cho du khách tại khu, điểm đến du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch.

- Chủ động triển khai các biện pháp phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh và xử lý nghiêm các đối tượng lợi dụng du lịch để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Rà soát các đề xuất của các Sở ngành, UBND các huyện, thành phố liên quan đến việc đầu tư từ nguồn ngân sách nhà nước trong công tác quản lý điểm đến, tham mưu, đề xuất UBND tỉnh.

5. Sở Tài Chính

- Tham mưu UBND tỉnh cân đối và bố trí nguồn kinh phí sự nghiệp cho công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cộng đồng về bảo vệ môi trường, hành xử văn hóa tại các điểm đến du lịch theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản có liên quan.

- Phối hợp kiểm tra, xử lý các trường hợp vi phạm về đăng ký giá, niêm yết giá, thu phí, lệ phí trái quy định của các cơ sở dịch vụ và khu, điểm du lịch.

6. Sở Công Thương

- Chỉ đạo Chi cục quản lý thị trường tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy định của pháp luật về giá trong kinh doanh, buôn bán tại các khu, điểm du lịch, đặc biệt là kinh doanh dịch vụ phục vụ du khách; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

- Chỉ đạo các trạm xăng trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác giữ gìn vệ sinh môi trường tại khu vực quản lý, nhất là khu vực nhà vệ sinh công cộng.

7. Sở Giao thông vận tải

- Chỉ đạo các đơn vị chức năng rà soát, nâng cao chất lượng phương tiện, dịch vụ vận tải hành khách, bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi tham gia giao thông, đặc biệt chú trọng đối với giao thông đường bộ.

- Kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi lừa đảo, tăng giá, ép khách đối với chủ các phương tiện tham gia vận chuyển khách.

- Xây dựng kế hoạch nâng cấp các tuyến đường giao thông dẫn đến các khu, điểm du lịch đối với các đường theo phân cấp quản lý đường bộ do UBND tỉnh giao.

8. Sở Xây dựng

Chủ trì, phối hợp với các ngành có liên quan tổ chức thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt quy hoạch các dự án du lịch theo quy định pháp luật.

9. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Chủ trì hướng dẫn việc xây dựng quy chế bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch, đảm bảo phát triển du lịch bền vững.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công tác bảo vệ môi trường đối với các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch thuộc thẩm quyền quản lý; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

10. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chỉ đạo giải quyết dứt điểm tình trạng người ăn xin đeo bám khách du lịch trong các mùa lễ hội; rà soát, hỗ trợ dạy nghề tạo việc làm cho lao động nông thôn tại các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

11. Sở thông tin và truyền thông

Tăng cường quản lý thông tin trên mạng internet, đặc biệt các mạng xã hội nước ngoài; bảo đảm an toàn thông tin, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội và phòng chống tội phạm trên mạng.

12. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bà Rịa – Vũng Tàu

- Chủ động liên kết với các báo, đài Trung ương và các tỉnh bạn tăng cường tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của xã hội về trách nhiệm bảo vệ môi trường du lịch thông qua các bản tin thời sự, chương trình chuyên đề và lồng ghép trong các thể loại chương trình khác.

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch được ban hành tại Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đến với mọi tầng lớp xã hội.

13. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, các đoàn thể và tổ chức chính trị - xã hội tỉnh

Đề nghị tích cực tham gia vào các hoạt động cải thiện môi trường du lịch, hưởng ứng và có kế hoạch triển khai cuộc vận động, tuyên truyền xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện.

14. Hiệp hội Du lịch tỉnh

- Phối hợp với các cơ quan chức năng quản lý môi trường du lịch bảo đảm an ninh, an toàn, chống chèo kéo, ép giá khách du lịch; phát động phong trào các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch tham gia giữ gìn an ninh trật tự, bảo đảm an toàn cho khách du lịch, bảo vệ môi trường du lịch.

- Phối hợp với Sở Du lịch phát động chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch phục vụ du khách tại các khu, điểm du lịch với khẩu hiệu thể hiện tôn chỉ chất lượng: *Sạch sẽ, hấp dẫn, bản sắc, thân thiện.*

15. UBND các huyện, thành phố

- Tập trung chỉ đạo thực hiện và áp dụng các biện pháp cụ thể, đồng bộ, hiệu quả để tạo ra chuyển biến cơ bản trong công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực thi các quy định của pháp luật về môi trường du lịch, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

- Xây dựng kế hoạch nâng cấp các tuyến đường giao thông dẫn đến các khu, điểm du lịch đối với các đường theo phân cấp quản lý đường bộ do UBND tỉnh giao.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết dứt điểm tình trạng nguồn ăn xin đeo bám khách du lịch trong các mùa lễ hội; rà soát, hỗ trợ dạy nghề tạo việc làm cho lao động nông thôn tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động triển khai thực hiện những nhiệm vụ được giao, tích cực phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hoàn thành nhiệm vụ. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu thấy có vướng mắc, cần bổ sung, điều chỉnh một số nội dung cần thiết thì các cơ quan, đơn vị báo cáo, gửi về Sở Du lịch để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết kịp thời. Giao Sở Du lịch chủ trì, đơn đốc, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện kế hoạch và báo cáo định kỳ 6 tháng, hàng năm về Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận:

- Bộ Văn hoá TTDL;
- TT Tỉnh uỷ (b/cáo);
- TT HĐND tỉnh (b/cáo);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Các sở, ngành (t/hiện);
- Đoàn thể, tổ chức chính trị tỉnh (t/hiện);
- UBND các huyện, thành phố (t/hiện);
- Đài PTTH, Báo BRVT (t/hiện);
- Hiệp hội Du lịch (t/hiện);
- Lưu: VT

KT. CHỦ TỊCH



Nguyễn Thành Long