

Số: 1036/KH-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 15 tháng 3 năm 2017

SỞ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH	
TỈNH BÌNH DƯƠNG	
Số: 220	Ngày: 15/3/17
ĐẾN	
Chuyên:	

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

Thực hiện Thông báo số 263/TB-VPCP ngày 30 tháng 8 năm 2016 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc tại Hội nghị toàn quốc về phát triển du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**1. Mục đích**

Nâng cao nhận thức của các ngành, các cấp, các địa phương cũng như của các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các cơ quan liên quan, cộng đồng doanh nghiệp, các hiệp hội nghề, cộng đồng 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 ngành Du lịch từ trung ương đến địa phương, chủ động trong các chương trình, hoạt động, góp phần 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 triển khai các giải pháp, tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với điểm đến du lịch. Thể hiện, cụ thể hóa được quyết tâm, cam kết của toàn ngành Du lịch về nâng cao chất lượng điểm đến du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển đột phá, phấn đấu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn như yêu cầu của Đảng, Nhà nước. Tạo ra bước chuyển biến và có các kết quả cụ thể về hiệu quả quản lý điểm đến cũng như chất lượng dịch vụ.

III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**1. Các nhiệm vụ trước mắt**

1.1. Toàn ngành Du lịch cần tập trung, đẩy mạnh phối hợp với chính quyền địa phương các cấp, 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 cơ bản trong công tác quản lý môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch. Nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong ngành toàn 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. Phát động 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.**

Áp dụng 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 đánh giá thực trạng, triển khai ngay việc xây dựng và thực hiện các cơ chế, chính sách nâng cao chất lượng điểm đến:

- Tập trung triển khai các hoạt động rà soát, khảo sát, đánh giá hiện trạng, thực lực các khu du lịch phục vụ công tác đầu tư hạ tầng, đầu tư xây dựng sản phẩm. Tập trung ưu tiên 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.

- Nghiên cứu, xây dựng thông tư hướng dẫn quản lý hoạt động du lịch mạo hiểm để áp dụng thống nhất trong cả nước, nhằm đảm bảo an toàn cao nhất về tính mạng, tài sản cho loại hình du lịch mới đang có tiềm năng và thực tế phát triển nhanh ở nước ta hiện nay.

- 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. Tuyên truyền, nâng cao nhận thức:

Tổ chức 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 về du lịch từ trung ương tới địa phương trong công tác quản lý điểm đến du lịch;

2.2. Duy trì thường xuyên, liên tục công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các điểm đến du lịch: kiện toàn bộ máy các cơ quan quản lý các khu, điểm du lịch đáp ứng yêu cầu quản lý tốt các điểm đến du lịch; tổ chức hoặc 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 khu, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại các địa phương.

2.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra:

Thường xuyên tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của nhà nước trong hoạt động du lịch, trong các hoạt động kinh doanh dịch vụ tại các điểm đến du lịch, khu điểm du lịch. 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. Đặc biệt tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện nội dung các 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.

2.4. 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 du luận và khách du lịch đánh giá cao; vinh danh và trao giải thưởng du lịch Việt Nam

cho các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh, khai thác các khu, điểm du lịch hàng đầu.

2.5. Chủ động 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.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổng cục Du lịch

1.1. Là cơ quan thường trực, có nhiệm vụ tham mưu cho Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo triển khai kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể được phân công trong kế hoạch này.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch với Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

1.2. Trực tiếp triển khai các chương trình, sự kiện:

- 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, xây dựng Thông tư Quản lý hoạt động du lịch mạo hiểm;

Thời gian: Quý IV/2017.

- Tổ chức đoàn kiểm tra tình hình đảm bảo môi trường du lịch, an ninh, an toàn và duy trì chất lượng, dịch vụ tại các khu, điểm du lịch;

Thời gian: Quý II và Quý IV/2017.

- Tổ chức triển khai các đợt hướng dẫn triển khai thí điểm việc thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng khu, điểm du lịch;

Thời gian: Quý II, Quý III và Quý IV/2017.

2. Các Tổng cục, Cục, Vụ, đơn vị trực thuộc Bộ

- Theo chức năng, nhiệm vụ, xây dựng phương án triển khai kế hoạch.

- Vụ Kế hoạch, Tài chính hướng dẫn Tổng cục Du lịch và các đơn vị thuộc Bộ thực hiện kinh phí triển khai các hoạt động của kế hoạch.

- Vụ Đào tạo chỉ đạo, hướng dẫn các trường đào tạo du lịch tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về quản lý và nghiệp vụ du lịch phù hợp.

- Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với Tổng cục Du lịch tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định nhà nước trong hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch.

Kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh dịch vụ, du lịch tại các khu, điểm du lịch.

3. Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành liên quan và các địa phương trên địa bàn triển khai thực hiện kế hoạch.

- Là cơ quan đầu mối triển khai, phối hợp thực hiện kế hoạch.

- Báo cáo kết quả thực hiện về Tổng cục Du lịch để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

4. Các cơ quan báo chí, truyền thông của Bộ và các Tổng cục

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 các điểm đến du lịch, tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tại các điểm đến du lịch.

5. Thời gian thực hiện

Từ quý II năm 2017 đến tháng 12 năm 2018.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Tổng cục Du lịch bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí Chương trình Hành động quốc gia về du lịch và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện kế hoạch.

- Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ từ nguồn kinh phí hàng năm được cấp theo kế hoạch.

- Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí do ngân sách địa phương cấp để triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp báo cáo về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Tổng cục Du lịch) để phối hợp giải quyết kịp thời. /

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó TTg CP Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Các Tổng cục, Cục, Vụ, đơn vị thuộc Bộ (để thực hiện);
- Sở DL, Sở VH-TT-DL các tỉnh/thành (để thực hiện);
- Hiệp hội DL Việt Nam (để thực hiện);
- Công Thông tin điện tử BVHTTDL;
- Báo Văn hóa, Báo Du lịch, Trung tâm TTDL;
- Lưu: VT, TCDL (VLH) 200b.

BỘ TRƯỞNG



(Handwritten signature)

Nguyễn Ngọc Thiện