

Số: 1955/KH-UBND

Quảng Trị, ngày 15 tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

Thực hiện Luật Du lịch năm 2017; Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ; Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ VHTTDL Quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL 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; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) trên địa bàn tỉnh với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- 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 sức cạnh tranh của du lịch Quảng Trị nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung. Do đó cần tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi, hướng dẫn triển khai Bộ Quy tắc nhằm định hướng nhận thức, thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện cho các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.
- Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; khách du lịch; cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.
- Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến; khuyến nghị những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu làm tốt đẹp hơn mối quan hệ giữa du khách và điểm đến du lịch tỉnh Quảng Trị.
- Giáo dục nâng cao ý thức, thái độ trong việc đón tiếp và phục vụ khách du lịch của 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 Quảng Trị và du lịch Việt Nam.
- Thay đổi căn bản nhận thức của người dân và cộng đồng dân cư về ứng xử văn minh với khách du lịch nhằm cải thiện môi trường du lịch.

- truyền, nâng cao ý thức, trách nhiệm cộng đồng.
- đến hoạt động du lịch khi tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, tập huấn, ... nên lòng ghép đưa nội dung ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đề tuyên
- Khuyến khích các địa phương, đơn vị, doanh nghiệp, cơ sở liên quan khách du lịch, các quầy thông tin du lịch, quầy bán vé tham quan, ...
 - Khuyến khích các địa phương, khu, điểm du lịch, doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch lòng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch vào các tờ rơi, tập gấp, sách hướng dẫn du lịch... của địa phương, đơn vị và doanh nghiệp để cung cấp cho khách tại trung tâm hỗ trợ
 - Trên cơ sở thực hiện Bộ Quy tắc, nghiên cứu triển khai các hình thức tuyên truyền phù hợp tới từng đối tượng trong ngành Du lịch, chuyên tại Bộ Quy tắc thành các thông điệp dễ hiểu, dễ tuyên truyền.
- c) Trên cơ sở thực hiện Bộ Quy tắc, nghiên cứu triển khai các hình thức tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch thông qua các sự kiện văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, du lịch của tỉnh diễn ra trong năm.
- b) Tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch thông qua các sự kiện văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, du lịch của tỉnh diễn ra trong năm.
- Trên khai ứng xử văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp tới các tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ du lịch trên toàn tỉnh, trong đó đặc biệt là tại các khu, điểm du lịch, các công ty lữ hành, các cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng du lịch, ...
 - Phát động phong trào ứng xử văn minh, thân thiện, lịch sự tới người dân, cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch. Tuyên truyền cho người dân, an toàn cho du khách, tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm cho mình, an toàn cho du khách, tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm cho cộng đồng và toàn xã hội.
- a) Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến về ứng xử văn minh du lịch tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan, đơn vị liên quan về du lịch.
- Tổ chức Hội nghị về tăng cường thực hiện văn hóa công sở và ứng xử du lịch tới các đối tượng liên quan trong ngành Du lịch.
1. Phát động toàn ngành Du lịch về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch:
- II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH:
- kiểm tra, danh giá, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc.
- Qua trình triển khai thực hiện phải đảm bảo sự phối hợp liên ngành, kết nối chặt chẽ với các địa phương và doanh nghiệp; thường xuyên có sự vào cuộc của các cấp, các ngành, tổ chức, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư.
 - Hình thức tuyên truyền phong phú, đa dạng, hấp dẫn; huy động sự liên tục đến các đối tượng khách du lịch và các tầng lớp nhân dân.
 - Bộ Quy tắc cần được tuyên truyền, phổ biến rộng rãi, thường xuyên,
2. Yêu cầu:

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 du lịch Quảng Trị nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.

- Tổ chức các chuyên trang, chuyên mục, tin bài về ứng xử văn minh du lịch trên Đài PTTH tỉnh, báo Quảng Trị, trong đó có 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; Trang thông tin điện tử của UBND tỉnh, các Sở, ban, ngành, địa phương; website của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch tỉnh...

3. Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng tại địa phương:

- Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng, hội nghị, hội thảo... nhằm nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh du lịch của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh.

- Khuyến khích các trường học, cơ sở đào tạo đưa nội dung của Bộ Quy tắc vào chương trình giảng dạy.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - cơ quan thường trực BCD phát triển du lịch tỉnh là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này của các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương trong tỉnh; định kỳ tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Bộ Quy tắc về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Hướng dẫn các địa phương, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động ngành Du lịch thực hiện tốt các nội dung của Bộ Quy tắc.

- 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: in ấn tập gấp, po nô, áp phích, cầm nang du lịch,...

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

- Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hoạt động tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Chỉ đạo Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch 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.

- 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 khích 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.

2. Sở Thông tin và Truyền thông:

Chỉ đạo, hướng dẫn tuyên truyền, phổ biến thực hiện Bộ Quy tắc trên các phương tiện báo chí, truyền thông, mạng xã hội và các phương tiện thông tin đại chúng có liên quan. Phối hợp, hỗ trợ các hoạt động tuyên truyền đưa tin của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Trị:

- Thực hiện 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.

4. 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 trong hoạt động du lịch.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội:

Tăng cường phổ biến, tuyên truyền Bộ Quy tắc đến các đối tượng là sinh viên, học sinh nhằm giáo dục, nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh

trong du lịch; nghiên cứu lồng ghép các nội dung ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề.

6. Công an tỉnh, BCH Bộ đội Biên phòng tỉnh, Cục Hải quan Quảng Trị:

Hỗ trợ, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp; phối hợp trong công tác kiểm tra, kiểm soát tránh chồng chéo gây phiền hà cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho khách du lịch tại các khu, điểm du lịch, trung tâm mua sắm,...

7. Các Sở, ban, ngành liên quan:

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện lồng ghép đưa các nội dung Bộ Quy tắc vào chương trình, kế hoạch tuyên truyền của cơ quan, đơn vị góp phần thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ, cách thức ứng xử văn minh, lịch sự cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động du lịch.

8. UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi nội dung Bộ Quy tắc đến các phòng, ban đơn vị trực thuộc, UBND cấp xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân đầu tư kinh doanh du lịch, khách du lịch, người dân và cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch, điểm vui chơi giải trí trên địa bàn được biết, thực hiện.

- Tăng cường công tác bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch; kiên quyết chống tình trạng ăn xin, chèo kéo khách, tăng giá, ép giá, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng; xử lý nghiêm các hiện tượng lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, nơi công cộng và tình hình mất an ninh trật tự, an toàn, văn minh du lịch đối với các hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn.

- Chủ động phối hợp với các Sở, ban, ngành, đơn vị chức năng của tỉnh trong công tác triển khai các nhiệm vụ nhằm tăng cường quản lý trong hoạt động du lịch.

9. Hiệp hội Du lịch tỉnh:

- Tuyên truyền, phát động thực hiện ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch tới các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch trên tỉnh.

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

10. Ban Quản lý 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 điếm đến; 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 du khách.

- 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.

11. Các doanh nghiệp 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 tốt Bộ Quy tắc 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.

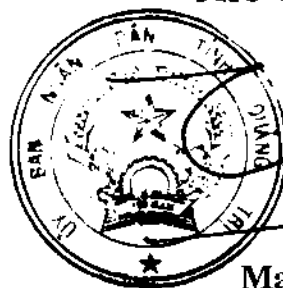
- Các cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch có trách nhiệm hướng dẫn, khuyến khích khách du lịch ứng xử văn minh khi sử dụng các dịch vụ du lịch.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Trị. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc báo cáo bằng văn bản về Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh. *le*

Nơi nhận:

- Bộ VH, TT & DL;
- Tổng Cục Du lịch;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh, các Hội, đoàn thể tỉnh;
- Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Các thành viên BCD PTDL tỉnh;
- Lưu: VT, VX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH *hh*



hu
Mai Thức