

Số: 04/CT-UBND

Tây Ninh, ngày 26 tháng 5 năm 2014

CHỈ THỊ

VỀ tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch

Trong thời gian qua, ngành du lịch đã đóng góp một phần quan trọng đối với phát triển kinh tế - xã hội, hiệu quả hoạt động kinh doanh tăng đều hàng năm, năm sau cao hơn năm trước, một số khu, tuyến du lịch đã được đầu tư nâng cấp, sản phẩm du lịch phong phú và đảm bảo chất lượng hơn, các dịch vụ phục vụ khách ngày càng hoàn thiện và số lượng khách đến tham quan ngày càng tăng. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng khách du lịch và thu nhập du lịch so với khu vực chưa bền vững. Nhằm tạo bước chuyển biến căn bản trong việc xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện, Chủ tịch Ủy ban Nhân dân tỉnh chỉ thị:

1. Ban Chỉ đạo phát triển du lịch có trách nhiệm tham mưu Ủy ban Nhân dân tỉnh:

- Chỉ đạo các sở, ban, ngành phối hợp chặt chẽ, phát huy vai trò của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch; tăng cường công tác phối hợp quản lý bảo đảm về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, đồng thời có các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn kịp thời các hiện tượng, vụ việc có nguy cơ gây ảnh hưởng xấu tới môi trường du lịch và hoạt động du lịch trên địa bàn.

- Chỉ đạo, hướng dẫn doanh nghiệp trên địa bàn đầu tư xây dựng nhà vệ sinh đạt chuẩn, hệ thống cung cấp nước sạch tại các điểm tham quan, các trạm dừng chân trên địa bàn đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch tại địa phương; phấn đấu đến hết năm 2014 tất cả các khu, điểm du lịch đều có nhà vệ sinh đạt chuẩn và hệ thống cung ứng nước sạch.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban Nhân dân các huyện, thành phố tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật nhằm tăng cường vai trò quản lý nhà nước, bảo đảm an ninh, an toàn, vệ sinh tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức của các tầng lớp nhân dân, vận động nhân dân tự giác, tích cực tham gia

xây dựng phong trào Ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự trị an, vệ sinh môi trường, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi xâm hại khách tại các khu, điểm du lịch.

- Phối hợp, hướng dẫn Ủy ban Nhân dân các huyện, thành phố và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch triển khai các giải pháp nhằm bảo vệ an toàn cho du khách, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch; thực hiện việc công nhận dịch vụ du lịch đạt chuẩn đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch đáp ứng tiêu chuẩn quy định.

- Tổ chức đoàn công tác liên ngành, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh, dịch vụ du lịch tại các địa phương vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, tập trung tại các bến xe, khu, điểm du lịch có đông khách tham quan, du lịch.

- Tăng cường áp dụng hệ thống các tiêu chuẩn ngành, hình thành hệ thống kiểm định, đánh giá và quản lý chất lượng ngành du lịch tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong ngành du lịch.

- Thực hiện liên kết vùng phát triển sản phẩm, dịch vụ du lịch, phát huy lợi thế của du lịch Tây Ninh, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch phục vụ khách; tăng cường cung cấp thông tin về dịch vụ tại địa phương cho du khách qua Internet và hệ thống các ấn phẩm quảng bá du lịch.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về bảo vệ trật tự xã hội, bảo đảm vệ sinh môi trường, các quy định về quản lý giá, phí đối với dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch; kiên quyết xử lý nghiêm các vụ việc ảnh hưởng tiêu cực đến khách du lịch tại các khu, điểm du lịch; phát động, hướng dẫn, tổ chức triển khai các chương trình, chiến dịch cải thiện môi trường du lịch.

- Thành lập Trung tâm hỗ trợ du khách, thiết lập đường dây nóng tại các khu, điểm du lịch thu hút lượng khách du lịch trên 01 triệu lượt khách/01 năm; xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách du lịch.

- Cung cấp thông tin chính xác, công khai các điểm cung ứng dịch vụ du lịch đạt chuẩn, tin cậy và khuyến cáo các địa điểm không nên đến.

- Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp với khách nước ngoài cho nhân viên hải quan, công an cửa khẩu, các tiểu thương, người bán hàng, nhân viên taxi, xe chở thuê tại các địa điểm tập trung khách du lịch; hỗ trợ đào tạo ngoại ngữ cho các lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an toàn cho khách du lịch.

3. Các sở, ngành liên quan.

a) Sở Tài nguyên Môi trường có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các sở ngành liên quan thực hiện Thông tư liên

tịch số 19/2013/TTLT-BVHTTDL-BTNMT, ngày 30/12/2013 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Bộ Tài nguyên Môi trường về Hướng dẫn bảo vệ môi trường trong hoạt động du lịch, tổ chức lễ hội, bảo vệ và phát huy giá trị di tích.

b) Công an tỉnh có trách nhiệm:

- Xây dựng kế hoạch hướng dẫn công an các huyện, thành phố triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn giao thông suốt tại các khu, điểm du lịch, nhất là lễ hội diễn ra trong tỉnh.

- Chỉ đạo công an các huyện, thành phố chủ động phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi xâm hại đến tính mạng, tài sản của khách du lịch; xử lý nghiêm các trường hợp người nước ngoài lợi dụng du lịch nhập cảnh Việt Nam hoạt động trái pháp luật, lừa đảo, gây mất an ninh trật tự làm ảnh hưởng đến môi trường du lịch Tây Ninh.

- Chỉ đạo công an cửa khẩu phát động phong trào ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch, tổ chức các lớp tập huấn “nụ cười thân thiện”.

c) Sở Giao thông vận tải có trách nhiệm: Rà soát, nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách, tăng cường việc tiếp cận phương tiện được an toàn, thuận lợi, bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi tham gia giao thông; tăng cường các phương tiện kỹ thuật, thông tin, hỗ trợ nhân lực bảo đảm môi trường du lịch tại các bến xe, trạm dừng chân.

d) Sở Công Thương có trách nhiệm: Phối hợp với các đơn vị có liên quan tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý giá, phí đối với những mặt hàng, dịch vụ tại các khu, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch theo quy định của pháp luật.

đ) Sở Tài chính có trách nhiệm: Chủ trì xử lý hoặc phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý nghiêm các hành vi vi phạm về đăng ký giá, công bố, niêm yết giá... của các cơ sở dịch vụ, nhất là trong dịp lễ hội trên địa bàn tỉnh.

e) Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tham mưu Ủy ban Nhân dân tỉnh kinh phí hỗ trợ đầu tư hạ tầng phát triển du lịch, đầu tư nhà vệ sinh du lịch đạt chuẩn, hệ thống nước sạch phục vụ hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch lồng ghép trong các hạng mục đầu tư xử lý chất thải hoặc bảo vệ môi trường. Trước mắt, ưu tiên triển khai tại những điểm du lịch trọng điểm thu hút lượng khách du lịch lớn đến tham quan và nghỉ ngơi như Khu Du lịch núi Bà Đen, quần thể di tích lịch sử cách mạng miền Nam, Vườn quốc gia Lò Gò - Xa Mát,...

f) Sở Lao động - Thương binh và Xã hội có trách nhiệm: Phối hợp các sở, ban, ngành, Ủy ban Nhân dân các huyện, thành phố giải quyết dứt điểm tình trạng ăn xin đeo bám, lợi dụng, chèn ép, lừa đảo khách du lịch; có biện pháp rà soát, phân loại, hỗ trợ, tạo việc làm cho những đối tượng có hoàn

cảnh khó khăn đang kiểm sống tại các điểm tham quan, du lịch.

g) Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm: Phối hợp với 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 đẩy mạnh công tác truyền thông, định hướng, nâng cao nhận thức của xã hội, cộng đồng về phát triển du lịch, dịch vụ du lịch và giá trị của du lịch nhằm góp phần cải thiện môi trường du lịch.

h) Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh, Báo Tây Ninh và các cơ quan truyền thông: Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của xã hội về trách nhiệm phát triển du lịch 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.

i) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tích cực tham gia vào các hoạt động tuyên truyền cải thiện môi trường du lịch, tuyên truyền hưởng ứng xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện.

4. Tổ chức thực hiện

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành và các cơ quan liên quan, Chủ tịch Ủy ban Nhân dân các huyện, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao khẩn trương xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện và thường xuyên kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, định kỳ sáu (06) tháng, báo cáo tình hình triển khai thực hiện và các vấn đề phát sinh, gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 10 tháng 6 và tháng 12 hàng năm; kịp thời trao đổi thông tin, những vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để phối hợp giải quyết.

- Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Ban Chỉ đạo Phát triển Du lịch tỉnh và Chủ tịch Ủy ban Nhân dân tỉnh.

KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Trần Lưu Quang