

CHỈ THỊ

**Tăng cường quản lý Nhà nước về chất lượng
kinh doanh dịch vụ lữ hành và lưu trú du lịch, góp phần
thúc đẩy tăng trưởng du lịch trên địa bàn tỉnh Nghệ An**

Thời gian qua, hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành và lưu trú du lịch trên địa bàn Nghệ An đã có bước phát triển tích cực, lượng khách và doanh thu các dịch vụ tăng trưởng khá, cơ sở vật chất không ngừng được nâng cấp, đội ngũ nhân lực ngày càng tăng, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ có bước tiến bộ khá rõ nét. Đặc biệt, khi xuất hiện đại dịch COVID-19, các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú đã tích cực triển khai các biện pháp phòng chống dịch, bảo đảm an toàn cho du khách vừa hưởng ứng mạnh mẽ các chương trình kích cầu du lịch do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và UBND tỉnh phát động, góp phần đưa du lịch Nghệ An từng bước phục hồi.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, gần đây đã xuất hiện tình trạng một số tổ chức, cá nhân vẫn có những hành vi vi phạm pháp luật: hoạt động kinh doanh lữ hành không phép, cạnh tranh không lành mạnh, thu hút khách bằng việc giảm giá tour nhưng cắt bớt dịch vụ, làm giảm giá trị chương trình du lịch và ảnh hưởng đến tâm lý, niềm tin của du khách.... Một số cơ sở lưu trú du lịch tùy tiện quảng cáo hạng sao khi chưa được công nhận, hoặc hạng sao đã hết hạn, khai báo không đầy đủ khách lưu trú; cơ sở vật chất không đảm bảo điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định; đội ngũ lao động không đáp ứng tiêu chuẩn loại hạng được công nhận; chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng như cam kết với khách hàng gây ảnh hưởng đến niềm tin của du khách và môi trường kinh doanh du lịch trên địa bàn.

Bên cạnh đó, đang xuất hiện xu hướng nhà đầu tư mua các căn hộ chung cư và cho khách du lịch thuê. Đây là loại hình lưu trú mới cần phải có những quy định cụ thể nhằm đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động lưu trú của khách cũng như đảm bảo tính lành mạnh trong môi trường kinh doanh dịch vụ lưu trú và khu chung cư.

Để tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, dịch vụ trong hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành và lưu trú du lịch, góp phần thúc đẩy tăng trưởng ngành du lịch Nghệ An thời gian tới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành liên quan, UBND các huyện, thành phố, thị xã tập trung triển khai tốt các nội dung sau:

1. Sở Du lịch

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, triển khai thực hiện quy định về quản lý du lịch trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là Luật Du lịch 2017 và văn bản hướng dẫn cho các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú trên địa bàn nâng cao chất lượng dịch vụ, cả về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực; tăng cường đảm bảo an ninh, an toàn, phòng, chống cháy nổ, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm...

- Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thành phố, thị xã tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch; rà soát các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh lữ hành, lưu trú theo quy định Luật Du lịch 2017; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng nghiệp vụ và văn hóa giao tiếp ứng xử cho đội ngũ cán bộ quản lý và công nhân lao động trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch.

- Duy trì thường xuyên, thông suốt đường dây nóng của ngành để tiếp nhận và phối hợp xử lý kịp thời các thông tin phản ánh, khiếu nại của khách du lịch trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện việc cập nhật, công khai thông tin các doanh nghiệp, chi nhánh kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp giấy phép, cơ sở lưu trú đã được công nhận hạng trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, trang thông tin điện tử của Sở Du lịch... để cung cấp cho khách du lịch và người dân; tiếp tục tuyên truyền vận động các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn triển khai ứng dụng phần mềm hỗ trợ quản lý cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú trên địa bàn theo Chỉ thị 08/CT-UBND ngày 20/3/2019 của UBND tỉnh.

2. Công an tỉnh

- Tiếp tục thực hiện tốt Quy chế phối hợp đảm bảo an ninh trật tự trong lĩnh vực du lịch giữa Sở Du lịch và Công an tỉnh.

- Chỉ đạo công an các địa phương kiểm tra, giám sát các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch nhằm ngăn ngừa tình trạng kinh doanh dịch vụ lữ hành không có giấy phép hoặc không đúng phạm vi ghi trong giấy phép; cơ sở lưu trú du lịch quảng cáo hạng sao khi chưa được công nhận hạng, hoặc có quyết định công nhận nhưng đã hết thời hạn, khai báo không đầy đủ khách lưu trú; phối hợp xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan, các huyện, thành phố, thị xã kiểm tra việc chấp hành các quy định pháp luật của các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, hoạt động kinh doanh các phương tiện vận tải có yếu tố nước ngoài, người nước ngoài cư trú, hoạt động trên địa bàn; hướng dẫn, đôn

đồng các cơ sở lưu trú khai báo tạm trú qua phần mềm khai báo tạm trú dành cho người nước ngoài, kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm.

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư: cung cấp thông tin doanh nghiệp đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch cho Sở Du lịch và các sở ngành liên quan, UBND các huyện, thành phố, thị xã để theo dõi, quản lý.

4. Sở Tài nguyên và Môi trường: Chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch và UBND các huyện, thành phố, thị xã tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn và kiểm tra, xử lý việc thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường nói chung và trong hoạt động kinh doanh du lịch nói riêng đối với các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

5. Sở Y tế

- Phối hợp với Sở Du lịch và UBND các huyện, thành phố, thị xã trong tỉnh tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn các cơ sở lưu trú du lịch có kinh doanh dịch vụ ăn uống việc thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh thực phẩm; tiếp tục chỉ đạo hướng dẫn xây dựng mô hình điểm bếp ăn tập thể, nhà hàng trong khách sạn đủ điều kiện an toàn thực phẩm.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan, UBND các huyện, thành phố, thị xã trong tỉnh thanh tra, kiểm tra xử lý các vi phạm về bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm trong các cơ sở lưu trú du lịch.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã

- Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn, các phường, xã tiến hành rà soát, tổng hợp danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành, dịch vụ lưu trú du lịch; cung cấp thông tin về Sở Du lịch để kịp thời phát hiện và xử lý các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành không có giấy phép, cơ sở lưu trú du lịch quảng cáo hạng sao khi chưa được công nhận hoặc có quyết định công nhận nhưng đã hết thời hạn, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch.

- Phối hợp với Sở Du lịch kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp giấy phép, cơ sở lưu trú du lịch đã được công nhận hạng trên địa bàn; rà soát kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất và dịch vụ đối với các cơ sở lưu trú không có nhu cầu xếp hạng theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với các sở, ngành liên quan chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra công tác bảo đảm môi trường du lịch; bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn phòng chống cháy nổ đối với các cơ sở hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch trên địa bàn.

7. Hiệp hội Du lịch Nghệ An

- Tích cực tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch chấp hành nghiêm các quy định pháp luật trong hoạt

động kinh doanh, đầu tư nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

- Chủ động phối hợp giám sát việc thực hiện các cam kết về chất lượng các gói sản phẩm, dịch vụ của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng với đối tác và du khách theo chương trình kích cầu du lịch đã công bố.

- Phối hợp với Sở Du lịch và UBND các huyện, thành, thị trong tỉnh tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ lao động trong ngành.

8. Các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về điều kiện hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch, các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm...; thực hiện nghiêm túc các cam kết về chất lượng sản phẩm, dịch vụ đã công bố trong các chương trình kích cầu du lịch.

- Tích cực đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng nghiệp vụ, văn hóa ứng xử cho đội ngũ lao động đáp ứng yêu cầu phát triển lâu dài, góp phần xây dựng thương hiệu của doanh nghiệp nói riêng và du lịch Nghệ An nói chung.

9. Tổ chức thực hiện


Yêu cầu các Sở, ngành, UBND cấp huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai chỉ thị này; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện và các khó khăn, vướng mắc về Sở Du lịch trước ngày 15 tháng 12 hàng năm để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh. / *Nguyễn Đức Trung*

Nơi nhận:

- Bộ VH, TT & DL (để b/c);
- Tổng cục Du lịch (để b/c);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các PVP UBND tỉnh;
- Thành viên BCĐ Phát triển du lịch tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Báo Nghệ An, Đài PHTH tỉnh;
- Lưu: VTUB, TPKGVX.

12/2024

CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Trung