

QUY CHẾ

Đánh giá du lịch xanh Quảng Nam

(Kèm theo Quyết định số 2200 /QĐ-UBND ngày 24/8/2022 của UBND tỉnh Quảng Nam)

CHƯƠNG I

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN

Điều 1. Cơ cấu tổ chức của Hội đồng

1. Hội đồng đánh giá du lịch xanh gồm 7 thành viên; Chủ tịch Hiệp hội Du lịch Quảng Nam làm Chủ tịch Hội đồng.

2. Tổ thư ký giúp việc cho Hội đồng gồm 2 thành viên; Chánh Văn phòng Hiệp hội Du lịch Quảng Nam làm tổ trưởng Tổ thư ký.

3. 06 (Sáu) tổ đánh giá theo 6 Bộ tiêu chí du lịch xanh Quảng Nam gồm: Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho khách sạn; Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho khu nghỉ dưỡng; Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay); Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho doanh nghiệp lữ hành; Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho điểm tham quan; Tổ đánh giá theo Bộ tiêu chí dành cho điểm du lịch dựa vào cộng đồng.

Điều 2. Trách nhiệm của Chủ tịch/Phó Chủ tịch và yêu cầu tiêu chuẩn, trách nhiệm đối với Đánh giá viên du lịch xanh

1. Trách nhiệm, quyền hạn của Chủ tịch Hội đồng

a) Chủ tịch Hội đồng có trách nhiệm, quyền hạn: chịu trách nhiệm hoàn toàn đối với kết quả đánh giá sản phẩm đạt tiêu chí du lịch xanh; theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc, quyết định giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình đánh giá và cấp giấy chứng nhận du lịch xanh.

b) Tổ chức thực hiện đánh giá sản phẩm, mô hình; sắp xếp, bố trí, phân công nhiệm vụ cho Phó Chủ tịch, thành viên, tổ giúp việc Hội đồng theo quy định tại quy trình này; phân công thành viên làm Thư ký hội đồng.

c) Giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc đánh giá và công nhận.

d) Trường hợp Chủ tịch Hội đồng vắng mặt phải ủy quyền cho 01 Phó Chủ tịch Hội đồng thay mặt, điều hành.

2. Trách nhiệm, quyền hạn của Phó Chủ tịch Hội đồng

a) Giúp Chủ tịch Hội đồng thực hiện các công việc khi được giao hoặc được ủy quyền.

b) Thực hiện trách nhiệm của thành viên hội đồng khi tham gia đánh giá du lịch xanh.

3. Yêu cầu đối với Đánh giá viên du lịch xanh

Các Đánh giá viên Bộ tiêu chí du lịch xanh phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- a) Đã được tập huấn về đánh giá Bộ tiêu chí du lịch xanh.
- b) Nắm rõ các quy định và thủ tục về chứng nhận Bộ tiêu chí du lịch xanh.
- c) Có kinh nghiệm chuyên môn từ 02 năm làm việc liên quan đến nội dung đánh giá và các tài liệu đánh giá du lịch xanh.
- d) Có kỹ năng giao tiếp tốt.
- e) Không liên quan đến xung đột lợi ích, có thể làm cho Đánh giá viên thiếu công bằng, không đáng tin cậy hoặc bất bình đẳng, bao gồm:
 - Các Đánh giá viên không làm tư vấn cho tổ chức, cá nhân nộp đơn trong quá trình đánh giá.
 - Các Đánh giá viên không phải là cổ đông của tổ chức, cá nhân nộp đơn.
 - Các Đánh giá viên không có bất kỳ hoạt động kinh doanh hoặc hoạt động tài chính nào liên quan đến tổ chức, cá nhân nộp đơn.

4. Trách nhiệm của các Đánh giá viên

- a) Kiểm tra quy trình, các thủ tục hồ sơ và tài liệu liên quan đến Bộ tiêu chí du lịch xanh, xem xét việc tuân thủ tất cả các yêu cầu liên quan đến phạm vi chứng nhận hay không.
- b) Xem xét kết quả “Tự đánh giá trực tuyến” có đáp ứng yêu cầu hay không, duy trì có hiệu quả hay không.
- c) Kiểm tra quá trình thực hiện của tổ chức, cá nhân đã thực hiện; thông báo về kết quả đánh giá thực tế theo các yêu cầu của Bộ tiêu chí du lịch xanh.
- d) Trước khi tiến hành đánh giá, Đánh giá viên hoặc chuyên gia (nếu có) sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận xung đột lợi ích (*Phụ lục II và Phụ lục III*).
- e) Thông báo cho tổ chức, cá nhân được đánh giá về họ tên đầy đủ của các Đánh giá viên và chuyên gia mời đánh giá (nếu có) đồng thời yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp đơn đồng ý hoặc xác nhận trước khi thực hiện đánh giá.

CHƯƠNG II ĐỐI TƯỢNG THAM GIA, THỦ TỤC HỒ SƠ VÀ QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ DU LỊCH XANH

Điều 3. Đối tượng tham gia

Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch theo các nhóm: khu nghỉ dưỡng, khách sạn, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay), lữ hành, điểm du lịch dựa vào cộng đồng và điểm tham quan.

Điều 4. Thủ tục hồ sơ, quy trình đăng ký tham gia du lịch xanh

1. Tổ chức, cá nhân nộp đơn đăng ký nhận chứng nhận du lịch xanh, thực hiện nộp đơn cho Hội đồng đánh giá thông qua Hiệp hội du lịch Quảng Nam cùng với các bằng chứng cập nhật và các tài liệu hỗ trợ được yêu cầu trong đơn đăng ký chứng nhận du lịch xanh (*Phụ lục I*).

2. Tổ chức, cá nhân nộp đơn thực hiện tự đánh giá trực tuyến theo bảng hỏi của Hội đồng, các Đánh giá viên căn cứ thông tin bảng hỏi thực hiện đánh giá thực tế tại cơ sở.

3. Tổ chức, cá nhân nộp đơn cho phép các Đánh giá viên tiến hành việc đánh giá thực tế nơi mà tổ chức, cá nhân đăng ký.

Điều 5. Quy trình đánh giá

1. Bước 1: Kiểm tra hồ sơ

Sau khi nhận được đơn đăng ký cấp chứng nhận của tổ chức, cá nhân nộp đơn, Hội đồng sẽ tiến hành như sau:

a) Xem xét đơn và kiểm tra các tài liệu, bằng chứng hỗ trợ của hồ sơ.

b) Thực hiện đánh giá và cấp chứng nhận du lịch xanh trong thời gian 15 ngày sau khi tổ chức, cá nhân nộp đơn. Trong trường hợp không thể tiến hành việc đánh giá du lịch xanh trong thời hạn quy định, Hội đồng du lịch xanh sẽ thông báo cho tổ chức, cá nhân nộp đơn về lý do chưa thực hiện đánh giá và thời gian dự kiến đánh giá.

2. Bước 2: Tổ chức đánh giá

a) Chuẩn bị đánh giá

- Việc đánh giá thực hiện du lịch xanh được thông báo trước bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân nộp đơn để công tác chuẩn bị đánh giá thực hiện kịp thời và hiệu quả.

- Tổ chức, cá nhân nộp đơn phân công ít nhất một đại diện tham gia vào quá trình đánh giá du lịch xanh.

- Xem xét, phân tích và đánh giá kết quả “Tự đánh giá trực tuyến” của tổ chức, cá nhân nộp đơn theo địa chỉ các đường link online (*Phụ lục VII*).

- Đánh giá các tài liệu và bằng chứng được sử dụng để chứng minh việc thực hiện Bộ tiêu chí du lịch xanh.

- Thu thập thông tin cần thiết liên quan đến Bộ tiêu chí du lịch xanh của tổ chức, cá nhân nộp đơn: phạm vi và lĩnh vực kinh doanh, việc thực hiện các văn bản pháp luật liên quan và quy định về Bộ tiêu chí du lịch xanh.

- Lập kế hoạch đánh giá tổ chức, cá nhân nộp đơn trên cơ sở các thông tin liên quan về Bộ tiêu chí du lịch xanh để triển khai công việc đánh giá hiệu quả.

- Chuẩn bị các tài liệu liên quan đến cuộc đánh giá như: danh sách tên những người tham gia đánh giá, kế hoạch đánh giá, nội dung kiểm tra đánh giá, báo cáo

và các tài liệu của tổ chức, cá nhân nộp đơn...

- Khi kết thúc việc đánh giá, Đánh giá viên đưa ra phản hồi, tư vấn cho đại diện tổ chức, cá nhân nộp đơn về việc thực hiện các hoạt động du lịch bền vững.

- Tất cả các tài liệu liên quan phải được nộp cho Hội đồng.

b) Thông báo đánh giá

Các bước đánh giá để cấp chứng nhận cho tổ chức, cá nhân nộp đơn, bao gồm:

- Thông báo mục đích đánh giá.

- Giải thích về các hoạt động đánh giá và thủ tục thực hiện đánh giá.

- Xác nhận việc sẵn sàng của tổ chức, cá nhân nộp đơn để thực hiện việc đánh giá.

- Thông báo thủ tục giải quyết các khiếu nại và những điểm chưa rõ ràng trong kế hoạch đánh giá du lịch xanh.

c) Tiến hành đánh giá du lịch xanh

- Thực hiện quan sát, phỏng vấn, đánh giá các hoạt động của cơ sở.

- Thực hiện kiểm tra thông tin, đánh giá chi tiết. Thông tin từ cuộc phỏng vấn sẽ được thực hiện độc lập trong quá trình đánh giá.

- Các Đánh giá viên có thể thay đổi kế hoạch đánh giá (nếu cần thiết) với sự chấp thuận của bên được đánh giá, để thực hiện cuộc đánh giá một cách hiệu quả và đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá.

d) Ghi lại các phát hiện từ buổi đánh giá du lịch xanh

- Các Đánh giá viên ghi chép lại các nội dung thực hiện trong quá trình đánh giá du lịch xanh (*Phụ lục IV*).

- Sau khi kết thúc buổi đánh giá, các Đánh giá viên sẽ xem xét đưa ra kết quả đánh giá và chỉ rõ những nội dung chưa đáp ứng các yêu cầu của Bộ tiêu chí du lịch xanh.

e) Kết luận đánh giá

- Sau khi kết thúc buổi đánh giá, Đánh giá viên sẽ lập báo cáo kết quả (*phụ lục V*).

- Đại diện tổ chức, cá nhân nộp đơn sẽ ký xác nhận vào báo cáo kết quả và nhận 01 bản báo cáo kết quả.

- Trong trường hợp các tổ chức, cá nhân chưa đạt theo quyết định của Bộ tiêu chí. Đánh giá viên sẽ thông báo cho tổ chức, cá nhân thời gian khắc phục để gửi Hội đồng xem xét, đánh giá lại. Thời gian khắc phục 30 ngày kể từ ngày có thông báo.

- Nếu tổ chức, cá nhân không thể khắc phục trong thời gian 30 ngày kể từ ngày thông báo. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm gửi văn bản cho Hội đồng xin

hoãn đợt đánh giá và đề xuất thời gian phù hợp để đánh giá lại các nội dung chưa đạt theo báo cáo đánh giá trước đó.

3. Bước 3: Tổng hợp kết quả đánh giá và lập báo cáo đánh giá du lịch xanh

a) Viết báo cáo đánh giá du lịch xanh

Sau khi kết thúc buổi đánh giá du lịch xanh, Đánh giá viên thực hiện tóm tắt kết quả đánh giá để đề xuất với Hội đồng xem xét trước khi đề xuất cấp chứng nhận và thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả đánh giá (*Phụ lục VI*).

b) Báo cáo cho Hội đồng

- Trong trường hợp kết quả đánh giá đạt các tiêu chí du lịch xanh, tổ đánh giá tóm tắt báo cáo kết quả đánh giá trình Hội đồng xem xét đề xuất cấp độ nhãn Du lịch xanh gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để trình UBND tỉnh cấp quyết định công nhận.

- Trường hợp kết quả đánh giá không đạt tiêu chí du lịch xanh, tổ đánh giá tóm tắt báo cáo kết quả đánh giá trình Hội đồng xem xét đề xuất chưa trình cơ quan có thẩm quyền cấp chứng nhận cho đợt đánh giá đó.

CHƯƠNG III QUY TRÌNH GIÁM SÁT CHỨNG NHẬN DU LỊCH XANH

Điều 6. Kiểm tra, giám sát chứng nhận du lịch xanh

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đã được cấp chứng nhận du lịch xanh, Hội đồng sẽ thực hiện việc kiểm tra, giám sát ít nhất 5 (năm) năm một lần tại cơ sở cấp chứng nhận.

2. Tổ chức, cá nhân được chứng nhận phải thực hiện và duy trì các quy định của du lịch xanh. Nếu tổ chức, cá nhân được chứng nhận không duy trì chất lượng thì Hội đồng sẽ có báo cáo đề xuất cơ quan có thẩm quyền thu hồi chứng nhận du lịch xanh.

3. Hội đồng thông báo kiểm tra, giám sát tổ chức, cá nhân đã được cấp chứng nhận, trong một số trường hợp cần thiết như:

a) Khi có các khiếu nại hoặc thông tin cho thấy việc không tuân thủ quy định thực hiện du lịch xanh của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân được chứng nhận có thay đổi chủ sở hữu, người quản lý, địa chỉ, phạm vi... và liên quan đến việc thay đổi tiêu chí du lịch xanh.

Điều 7. Khắc phục khuyến cáo kiểm tra, giám sát

1. Trong quá trình kiểm tra, giám sát, trường hợp kết quả đánh giá không đạt Bộ tiêu chí du lịch xanh Tổ đánh giá thông báo cho tổ chức, cá nhân nội dung khuyến cáo cần khắc phục trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày đánh giá.

2. Nếu tổ chức, cá nhân được chứng nhận không thực hiện việc khắc phục khuyến cáo trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày có báo cáo đánh giá, Tổ đánh giá gửi báo cáo về Hội đồng đề xuất cơ quan có thẩm quyền thu hồi chứng nhận du lịch xanh.

Điều 8. Chứng nhận lại du lịch xanh

1. Trước khi hết hạn chứng nhận, Hội đồng tiến hành thông báo trước cho tổ chức, cá nhân được chứng nhận ít nhất 60 ngày về kế hoạch đánh giá lại các tiêu chí du lịch xanh; thời gian gia hạn chứng nhận của tổ chức, cá nhân không quá 30 ngày trước khi chứng nhận hết hạn.

2. Khi tổ chức, cá nhân nộp đơn đăng ký chứng nhận lại du lịch xanh, căn cứ các minh chứng, tài liệu, báo cáo, Tổ đánh giá thực hiện đánh giá, chứng nhận lại cho tổ chức, cá nhân. Các bước đánh giá chứng nhận lại giống như đánh giá ban đầu.

CHƯƠNG IV KIẾN NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI

Điều 9. Kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân nộp đơn đăng ký chứng nhận theo Bộ tiêu chí du lịch xanh có thể kiến nghị trong thời gian 30 ngày kể từ ngày Hội đồng gửi thông báo kết quả đánh giá bằng văn bản.

2. Trong thời gian 15 ngày kể từ ngày nhận đơn kiến nghị, Hội đồng sẽ xem xét và thông báo về kết quả kiến nghị cho tổ chức, cá nhân.

3. Trong quá trình xem xét kiến nghị vẫn chưa có kết luận, kết quả của Hội đồng đánh giá du lịch xanh vẫn còn hiệu lực.

4. Kết luận của Hội đồng được coi là kết quả cuối cùng trả lời đơn kiến nghị.

5. Tổ chức, cá nhân kiến nghị phải chịu mọi chi phí kiến nghị, ngoại trừ trường hợp kiến nghị đúng.

Điều 10. Khiếu nại

1. Tổ chức, cá nhân khiếu nại phải gửi đơn khiếu nại bằng văn bản, có đủ bằng chứng để hỗ trợ việc khiếu nại cho Hội đồng.

2. Khi Hội đồng nhận được đơn khiếu nại, Hội đồng sẽ xem xét thông tin nhận được và có thể yêu cầu bổ sung bằng chứng để chứng minh việc khiếu nại có hợp lý hay không và thông báo kết quả cho tổ chức, cá nhân.

3. Trong khi xem xét khiếu nại, Hội đồng sẽ thông báo cho những người có liên quan để phân tích nguyên nhân, thực hiện các biện pháp khắc phục, đồng thời thông báo kết quả bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân.

Điều 11. Hủy bỏ chứng nhận

Hội đồng sẽ trình cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ chứng nhận du lịch xanh nếu thuộc một trong các trường hợp sau:

1. Tổ chức, cá nhân được chứng nhận thông báo bằng văn bản về việc hủy bỏ chứng nhận du lịch xanh.
2. Tổ chức, cá nhân được chứng nhận chấm dứt hoạt động kinh doanh hoặc lĩnh vực kinh doanh được cấp chứng nhận.
3. Tổ chức, cá nhân được chứng nhận bị phá sản.

Điều 12. Bảo mật

1. Hội đồng đảm bảo lưu giữ hồ sơ và tài liệu nhận được từ tổ chức, cá nhân nộp đơn.
2. Trong trường hợp Hội đồng hoặc các Đánh giá viên muốn cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân nộp đơn, Hội đồng hoặc Đánh giá viên phải thông báo cho tổ chức, cá nhân nộp đơn.

Điều 13. Điều khoản khác

1. Trong trường hợp có sự thay đổi quy chế đánh giá và chứng nhận theo Bộ tiêu chí du lịch xanh, Hội đồng sẽ thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân được chứng nhận.
2. Hội đồng đảm bảo sửa đổi quy chế đánh giá và cấp chứng nhận du lịch xanh trong khoảng thời gian quy định./.