

Số: /CT-UBND

Quảng Nam, ngày tháng 3 năm 2023

CHỈ THỊ

Về đẩy mạnh công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Thời gian qua, dịch bệnh COVID-19 đã gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự phát triển ngành du lịch của tỉnh Quảng Nam nói riêng và cả nước nói chung; nhưng với sự quyết tâm và nỗ lực khắc phục khó khăn, Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh đề ra nhiều chủ trương, chính sách, giải pháp và tổ chức nhiều hoạt động để hỗ trợ thúc đẩy, phục hồi ngành du lịch, trong đó định hướng trọng tâm là tập trung phát triển ngành du lịch theo hướng xanh, bền vững. Cùng với sự đồng hành của các cấp chính quyền, cộng đồng doanh nghiệp và Nhân dân, các hoạt động du lịch từng bước được phục hồi; công tác quản lý nhà nước về du lịch được tăng cường, các hoạt động liên kết, xúc tiến, quảng bá, kích cầu du lịch được đẩy mạnh nên hoạt động du lịch, dịch vụ đã đạt nhiều kết quả rất đáng ghi nhận, nổi bật có nhiều giải thưởng du lịch trong nước, khu vực và quốc tế đã được trao cho thành phố Hội An, cùng với nhiều danh hiệu, chứng nhận cao quý cấp quốc gia, khu vực đã được trao cho các làng nghề, các hợp tác xã du lịch, các doanh nghiệp du lịch, các hoạt động văn hóa gắn với du lịch¹.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn những tồn tại hạn chế về công tác quản lý môi trường du lịch tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch cần sớm khắc phục, đó là: chính quyền địa phương chưa thực hiện đầy đủ vai trò đảm bảo môi trường, văn minh du lịch, an ninh, trật tự, an toàn xã hội; tình trạng ô nhiễm rác thải, nước thải; tình trạng chèo kéo và cò mồi du khách; hoạt động vận chuyển đường thủy chưa đảm bảo an toàn tuyệt đối; tình trạng cạnh tranh giảm giá, giảm chất lượng dịch vụ; tình trạng kẹt xe, lấn chiếm lòng, lề đường, buôn bán hàng rong vẫn còn diễn ra...

Để tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch, kiến tạo môi trường du lịch thân thiện, an toàn và trách nhiệm hướng đến mục tiêu xây dựng và phát triển ngành du lịch xanh và bền vững theo tinh thần Nghị quyết số 13 - NQ/TU ngày 20/7/2021 của Tỉnh ủy về phát triển thương mại, du lịch tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030;

¹ Hội An được vinh danh là “Điểm đến đô thị du lịch Văn hóa hàng đầu Châu Á năm 2022” tại mùa trao giải năm 2022 của Giải thưởng du lịch thế giới (World Travel Awards/WTA) khu vực châu Á - Thái Bình Dương tại TP; Làng Văn hóa du lịch Lộc Yên (Tiên Phước) được Bộ Văn hóa, Thể thao, Du lịch cấp Quyết định xếp hạng di tích Quốc gia, di tích kiến trúc Nghệ thuật làng cổ; Nghề trồng rau Trà Quế, Lễ hội Tết Nguyên Tiêu Hội An được công nhận là di sản phi vật thể cấp quốc gia; Làng chài Tân Thành đạt giải thưởng du lịch ASEAN....

UBND tỉnh yêu cầu các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 5177/KH-UBND ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh về phát triển du lịch xanh Quảng Nam đến năm 2025; Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 24/3/2022 của UBND tỉnh về tăng cường hưởng ứng và thực hiện Bộ Tiêu chí du lịch xanh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam và các văn bản có liên quan; tập trung triển khai có hiệu quả Kế hoạch số 3036/KH-UBND ngày 31/5/2019 của UBND tỉnh về phát động phong trào xã hội hóa nhà vệ sinh cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đến năm 2025 đạt mục tiêu đề ra.

- Chỉ đạo phòng chuyên môn tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ môi trường năm 2020 và các văn bản có liên quan; đồng thời hướng dẫn các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức cho cộng đồng dân cư và du khách tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường, an ninh trật tự, an toàn xã hội, ứng xử văn minh, thân thiện với du khách, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi xâm hại du khách tại các khu, điểm du lịch.

- Tổ chức các lớp tập huấn về ứng xử văn minh du lịch, du lịch xanh, bền vững cho cán bộ, công chức, viên chức, cộng đồng và các đơn vị, cá nhân phục vụ khách du lịch trên địa bàn, đồng thời phát động phong trào xây dựng môi trường du lịch xanh sạch, an toàn, văn minh, thân thiện.

- Chỉ đạo tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành các quy định về môi trường du lịch, an ninh trật tự, an toàn giao thông, các quy định về quản lý, niêm yết công khai giá, phí đối với các dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch; kiểm tra, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch nâng cao chất lượng dịch vụ, bảo đảm an toàn cho du khách; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

- Chỉ đạo thiết lập các trang thông tin điện tử, đường dây nóng và thông báo kênh thông tin trên các phương tiện truyền thông tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch để du khách, người dân tiện liên hệ, phản ánh, cung cấp thông tin khi có hành vi vi phạm an ninh trật tự xảy ra.

- Chỉ đạo giải quyết dứt điểm tình trạng môi giới, cò mồi, đeo bám, chèo kéo và các hoạt động có nguy cơ gây tai nạn cho du khách; có giải pháp giảm thiểu ô nhiễm tiếng ồn tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch gây ảnh hưởng đến du khách và cộng đồng; quy hoạch, sắp xếp, bố trí phù hợp các khu vực kinh doanh dịch vụ phục vụ du khách như: bán hàng ăn vặt, hàng lưu niệm...

- Đối với các địa phương có khu bảo tồn thiên nhiên, bảo tồn đa dạng sinh học, cần có quy định phối hợp chặt chẽ trong công tác quản lý, kiểm tra giám sát các hoạt động khai thác tiềm năng phát triển du lịch đảm bảo không làm ảnh hưởng đến nguồn tài nguyên thiên nhiên trong khu vực bảo tồn.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành liên quan và các địa phương phát huy vai trò quản lý nhà nước trong công tác quản lý môi trường du lịch, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động kinh doanh du lịch tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, bảo đảm an toàn cho du khách.

- Chủ trì, phối hợp các Sở, Ban, ngành hướng dẫn các địa phương, đơn vị, các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện phát triển du lịch xanh theo Bộ Tiêu chí du lịch xanh ban hành tại Quyết định số 3570/QĐ-UBND ngày 04/12/2021; Kế hoạch số 5177/KH-UBND ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh về phát triển du lịch xanh Quảng Nam đến năm 2025; Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 24/3/2022 của UBND tỉnh về tăng cường hướng ứng và thực hiện Bộ Tiêu chí du lịch xanh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam; tiếp tục tuyên truyền Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam đến các địa phương, các cơ sở kinh doanh du lịch nhằm xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các địa phương triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 3036/KH-UBND ngày 31/5/2019 của UBND tỉnh về phát động phong trào xã hội hóa nhà vệ sinh cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

- Phát huy tốt vai trò, chức năng của Trung tâm Hỗ trợ du khách trong việc hỗ trợ, hướng dẫn và kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của du khách; làm cầu nối thông tin cho du khách khi tham quan trên địa bàn tỉnh cũng như thông tin qua các trang thông tin điện tử, ấn phẩm quảng bá du lịch.

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí đầu tư hạ tầng du lịch (nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn, hệ thống nước sạch, xử lý chất thải, bảo vệ môi trường tại các khu, điểm du lịch...).

- Phối hợp với Sở Tài chính, Sở Công Thương, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan chức năng liên quan tổ chức các đoàn công tác liên ngành thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về bảo vệ trật tự xã hội, đảm bảo vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, niêm yết giá và bán theo giá niêm yết; ngăn chặn bán hàng giả, hàng kém chất lượng tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch.

- Thực hiện có hiệu quả hệ thống phần mềm du lịch thông minh trong việc kết nối cung cấp thông tin về công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện, các vấn đề phát sinh, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị biện pháp xử lý, định kỳ hằng năm báo cáo UBND tỉnh để theo dõi, chỉ đạo.

3. Sở Tài nguyên và Môi trường

Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện đúng các quy định của nhà nước về bảo vệ môi trường. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm theo quy định.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Căn cứ vào khả năng cân đối nguồn vốn đầu tư công trung hạn và hằng năm, chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị liên quan tham mưu kinh phí đầu tư hạ tầng du lịch; trong đó ưu tiên đầu tư hạ tầng giao thông, nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn, hệ thống nước sạch, hệ thống xử lý chất thải, bảo vệ môi trường tại các khu, điểm du lịch.

5. Sở Giao thông vận tải

- Theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chỉ đạo các đơn vị chức năng tăng cường rà soát, hướng dẫn và kiểm tra đảm bảo chất lượng phương tiện, dịch vụ vận tải hành khách đúng quy định, bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi tham gia giao thông.

- Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan và UBND các huyện, thị xã thành phố kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về an toàn giao thông đường bộ, đường thủy nội địa của các loại phương tiện phục vụ khách du lịch, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm trong hoạt động kinh doanh vận chuyển khách du lịch.

- Kiểm tra hệ thống biển báo giao thông dẫn đến các khu, điểm du lịch trên các tuyến Quốc lộ (ủy thác) và tỉnh lộ, kịp thời có kế hoạch khắc phục sửa chữa hoặc đôn đốc, nhắc nhở các địa phương khắc phục sửa chữa các đoạn đường, biển báo giao thông hư hỏng, xuống cấp, không đúng quy định, đảm bảo an toàn cho các phương tiện vận chuyển khách du lịch đến tham quan.

6. Sở Công Thương

Phối hợp với các Sở, ngành, địa phương liên quan kiểm tra các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch về công tác an toàn vệ sinh thực phẩm thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

7. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Chỉ đạo các Ban quản lý rừng, các đơn vị chức năng, các tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn tỉnh có các khu, điểm du lịch nằm trong khu vực có diện tích rừng và đất quy hoạch lâm nghiệp thực hiện nghiêm các quy định về hoạt động du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng, giải trí theo đúng quy chế quản lý từng loại rừng tại Nghị định số 156/2018/NĐ-CP ngày 16/11/2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lâm nghiệp; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch, các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh du lịch thực hiện đúng các quy định của nhà nước trong khai thác, phát triển loại hình du lịch sinh thái đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy, vệ sinh môi trường...

8. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Hướng dẫn UBND các huyện, thị xã, thành phố xử lý tình trạng người hành khất, ăn xin đeo bám khách du lịch; phối hợp với địa phương, các Sở, Ban, ngành liên quan rà soát, nắm thông tin tình hình lao động tại địa phương mất việc làm, hướng dẫn chính sách hỗ trợ dạy nghề, giới thiệu việc làm cho Nhân dân tại các khu, điểm du lịch.

9. Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, đơn vị, địa phương liên quan tăng cường công tác phòng, chống dịch bệnh; kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc chấp hành các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch không để xảy ra tình trạng ngộ độc thực phẩm cho du khách.

10. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp, chỉ đạo các cơ quan thông tấn báo chí, Bản tin, Công/Trang Thông tin điện tử, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội, cộng đồng, góp phần cải thiện môi trường du lịch, về du lịch xanh, bền vững

11. Công an tỉnh

- Chỉ đạo, hướng dẫn Công an các huyện, thị xã, thành phố triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, phòng cháy, chữa cháy tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch, bến thuyền, bến tàu du lịch... Kiểm tra, kiểm soát tình hình an ninh trật tự tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm tập trung đông khách du lịch, có nguy cơ xảy ra mất an toàn đối với khách du lịch, kịp thời 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 vào Việt Nam hoạt động trái pháp luật, lừa đảo, gây mất an ninh trật tự; kiểm tra, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng ngừa trộm cắp, cướp giật, bảo vệ tài sản du khách.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn tăng cường biện pháp nghiệp vụ, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi cố ý vi phạm các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường.

12. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh

- Duy trì nghiêm quy trình thủ tục, kiểm tra, kiểm soát xuất, nhập cảnh tại các cửa khẩu, bến thủy nội địa theo quy định pháp luật, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho du khách vào tham quan du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Phối hợp với các lực lượng tuần tra, kiểm soát bảo đảm an ninh trật tự trên địa bàn và quản lý hoạt động của người, phương tiện ở khu vực biên giới; kịp thời phát hiện, xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật theo quy định.

- Phối hợp với Sở, ngành, địa phương tuyên truyền nâng cao nhận thức cho Nhân dân và du khách về chấp hành chủ trương, đường lối của đảng và chính sách pháp luật của nhà nước.

13. Cục Quản lý thị trường tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, đơn vị, địa phương liên quan tăng cường công tác kiểm tra, xử lý nghiêm các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch vi phạm các quy định về niêm yết giá và bán không đúng giá niêm yết, bán hàng giả, hàng kém chất lượng theo quy định.

14. Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Nam

Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các ngành, địa phương liên quan tổ chức tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, nâng cao nhận thức của xã hội về trách nhiệm bảo vệ môi trường du lịch thông qua các bản tin thời sự chuyên mục, chuyên đề và lồng ghép các thể loại, chương trình khác. Công khai các tổ chức, cá nhân vi phạm nghiêm trọng các quy định về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của du lịch Quảng Nam.

15. Báo Quảng Nam

Thường xuyên đưa tin, bài về công tác bảo vệ môi trường du lịch, các tổ chức, cá nhân điển hình trong công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho du khách.

16. Hiệp hội Du lịch và các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch

- Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch triển khai thực hiện đảm bảo hiệu quả việc đánh giá chứng nhận du lịch xanh theo Quyết định số 2200/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 của UBND tỉnh Quảng Nam; phối hợp triển khai thực hiện các nội dung Kế hoạch số 5177/KH-UBND ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh về phát triển du lịch xanh Quảng Nam đến năm 2025; Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 24/3/2022 của UBND tỉnh về tăng cường hưởng ứng và thực hiện Bộ Tiêu chí du lịch xanh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam; Kế hoạch số 3036/KH-UBND ngày 31/5/2019 của UBND tỉnh về phát động phong trào xã hội hóa nhà vệ sinh cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đến năm 2025.

- Tăng cường vai trò kết nối các doanh nghiệp, phát huy thế mạnh của Hiệp hội Du lịch, Hiệp hội Bảo vệ người tiêu dùng và các hiệp hội liên quan khác trong trao đổi, cung cấp thông tin, phối hợp quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho du khách; phát động phong trào cho các cơ sở kinh doanh du lịch tham gia phối hợp trong công tác giữ gìn vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch.

- Triển khai thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh du lịch; có phương án bảo đảm an toàn cho du khách khi đến sử dụng dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn.

17. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh: căn cứ chức năng, nhiệm vụ phối hợp với các cấp, các ngành, địa phương liên quan tăng cường công tác tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Trung ương và của Tỉnh về đẩy mạnh công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh; về Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam để đoàn viên, hội viên tích cực tham gia thực hiện nhằm

nhằm xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện hướng đến phát triển du lịch xanh và bền vững.

UBND tỉnh yêu cầu các Sở, Ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao khẩn trương chỉ đạo, xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện Chỉ thị đạt yêu cầu đề ra; định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện, các vấn đề phát sinh, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước 15/12 hàng năm, để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- VP Chính phủ, Bộ VH-TT-DL;
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN và các Hội, đoàn thể tỉnh;
- Các Sở, ngành: VH-TT-DL, TN-MT, KH-ĐT, GTVT, CT, NN&PTNT, LĐ-TBXH, Y tế, TTTT, Công an tỉnh, BCH Bộ đội Biên phòng tỉnh, Cục QLTT tỉnh;
- Báo Quảng Nam, Đài PTTH Quảng Nam;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội Du lịch Quảng Nam;
- Lưu: VT, KGVX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Trí Thanh