

UBND TỈNH ĐẮK NÔNG  
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO  
VÀ DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SVHTTDL-QLDL

Đắk Nông, ngày tháng 11 năm 2023

V/v tăng cường công tác quản  
lý điểm đến du lịch trên địa bàn  
tỉnh Đắk Nông

Kính gửi:

- UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa;
- Các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch (Khu, điểm du lịch, lữ hành nội địa) trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Thực hiện sự chỉ đạo của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch tại Công văn số 4584/BVHTTDL-DLQGVN ngày 26/10/2023 và chỉ đạo của UBND tỉnh Đắk Nông tại Công văn số 6602/UBND-KGVX, ngày 01/11/2023 về việc tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh.

Qua kiểm tra, theo dõi, nắm bắt tình hình chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhận thấy còn tồn tại một số vấn đề cần tiếp tục tăng cường giám sát, chấn chỉnh: việc tuân thủ quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành; đảm bảo tiêu chuẩn về cơ sở vật chất kỹ thuật và chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch theo hạng sao đã được công nhận; việc đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch, vệ sinh môi trường tại các khu, điểm du lịch...

Để tích cực triển khai Kế hoạch số 390/KH-UBND, ngày 21/6/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP, ngày 18/5/2023 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy nhanh phục hồi, tăng tốc phát triển du lịch hiệu quả, bền vững. Nhằm tăng cường công tác quản lý điểm đến, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch phục vụ khách du lịch. Tập trung thực hiện các giải pháp phát triển du lịch trọng tâm, trọng điểm, với phương châm “**Sản phẩm đặc sắc - Dịch vụ chuyên nghiệp - Thủ tục thuận tiện, đơn giản - Giá cả cạnh tranh - Môi trường vệ sinh sạch, đẹp - Điểm đến an toàn, văn minh, thân thiện**”, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp triển khai một số nhiệm vụ như sau:

**1. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Gia Nghĩa quan tâm chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường, thị trấn**

- Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, phát hiện kịp thời và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân không đảm bảo điều kiện kinh doanh du lịch, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ du lịch, các hành vi vi phạm pháp luật du lịch và pháp luật liên quan.

- Tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn, đặc biệt là các dịch vụ lữ hành, lưu trú, vận chuyển khách du lịch, ăn uống và dịch vụ du lịch khác tại các khu, điểm du lịch và các cơ sở vui chơi giải trí. Thực hiện các biện pháp quản lý, bảo vệ tài nguyên du lịch, giữ gìn vệ sinh môi trường, triển khai các biện pháp quản lý bảo đảm an ninh trật tự, an toàn, phòng chống cháy nổ, vệ sinh an toàn thực phẩm tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn,

- Tổ chức rà soát, chỉ dẫn, phân luồng giao thông, phòng chống tai nạn, ùn tắc, tạo điều kiện thuận lợi tiếp cận các khu, điểm du lịch. Kiểm tra, phát hiện, ngăn chặn và kiên quyết xử lý các hành vi gây mất an toàn cho khách du lịch nhất là vận chuyển khách du lịch bằng ô tô, phương tiện thủy nội địa ...

- Rà soát, cảnh báo, có phương án đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các tài nguyên du lịch nổi bật trên địa bàn (*chưa được cấp thẩm quyền giao cho tổ chức, doanh nghiệp quản lý*) đặc biệt trong mùa mưa bão và các điều kiện thời tiết bất thường.

## **2. Các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch (Khu, điểm du lịch, lữ hành nội địa) trên địa bàn tỉnh triển khai một số nội dung sau**

### **a. Yêu cầu chung.**

- Lắp đặt đầy đủ các nội quy, biển chỉ dẫn, biển báo nguy hiểm tại các khu vực cần thiết và có biện pháp phù hợp để thông báo cho khách du lịch biết và thực hiện. Niêm yết số điện thoại liên lạc của đơn vị để du khách liên lạc khi có sự cố bất ngờ xảy ra. Bố trí lực lượng, phương tiện bảo vệ, cứu hộ tại các khu vực cần thiết để hỗ trợ khách du lịch. Bố trí nhân viên có trình độ chuyên môn phù hợp, đã qua đào tạo về kỹ năng, thao tác để hướng dẫn, phục vụ cho khách du lịch.

- Thực hiện nghiêm các quy định pháp luật về du lịch và pháp luật liên quan. Thường xuyên chủ động tự kiểm tra, nâng cấp cơ sở vật chất, quy trình phục vụ, đảm bảo an ninh, tuyệt đối an toàn, chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch, sử dụng hướng dẫn viên đúng quy định. Tuân thủ các quy định về phòng, chống cháy nổ, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Có biện pháp bảo vệ môi trường du lịch, thu gom, xử lý rác thải, chất thải đúng quy định. Thực hiện nghiêm quy định về niêm yết giá công khai, bán đúng giá niêm yết, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng ép giá, chèo kéo, gian lận trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo chất lượng dịch vụ tương xứng với giá cả sản phẩm. Chỉ được phép tổ chức kinh doanh khi đảm bảo an toàn tuyệt đối cho du khách.

- Thường xuyên cử cán bộ quản lý, nhân viên tham gia tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ lao động trong ngành du lịch do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức và phối hợp tổ chức. Tăng cường công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ người lao động nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

- Tăng cường triển khai Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL, ngày 02/5/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng

xử văn minh du lịch, Kế hoạch số 292/KH-UBND, ngày 18/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về xây dựng phong cách văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

b. Đối với các Doanh nghiệp, đơn vị có sử dụng phương tiện vận chuyển khách du lịch (đường bộ, đường thủy nội địa) phải đáp ứng điều kiện kinh doanh vận tải, quy chuẩn kỹ thuật, bảo vệ môi trường của phương tiện vận tải, điều kiện của người điều khiển phương tiện vận tải, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên từng loại phương tiện vận tải theo quy định của pháp luật. Thực hiện việc nộp hồ sơ xin cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch theo quy định.

- Chủ động rà soát và thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo an toàn tính mạng, tài sản của khách du lịch khi tham gia các chương trình du lịch, đặc biệt đối với giao thông đường bộ và đường thủy nội địa, kiên quyết không tổ chức, đưa khách đi trên các phương tiện vận chuyển không đảm bảo an toàn kỹ thuật, chưa được cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch theo quy định.

c. Đối với các đơn vị kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng sức khỏe của khách du lịch (*du lịch mạo hiểm*)

- Trước khi tổ chức kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng của du khách (quy định tại Điều 8, Chương III, Nghị định 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017) phải thông báo bằng văn bản về cho Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Đắk Nông chậm nhất 15 ngày trước khi bắt đầu kinh doanh để Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tổ chức kiểm tra theo đúng quy định và công bố trên Cổng thông tin điện tử Danh mục tổ chức, cá nhân đáp ứng đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn quy định tại Điều 9, Chương III, Nghị định 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017.

- Hồ sơ thông báo gồm: (1) Văn bản thông báo về việc tổ chức kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng của du khách; (2) Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy phép kinh doanh lĩnh vực quốc tế hoặc nội địa; (3) Các biện pháp đảm bảo an toàn khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng sức khỏe của khách du lịch (theo Điều 9, Chương III, Nghị định 168/2017/NĐ-CP).

- Yêu cầu các đơn vị tuyệt đối chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch nói chung và sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng sức khỏe của khách du lịch (du lịch mạo hiểm) (*Luật Du lịch ngày 19/6/2017; Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Thông tư số 42/2017/TT-BGTVT ngày 15/11/2017 của Bộ Giao thông vận tải quy định điều kiện của người điều khiển phương tiện, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên phương tiện vận tải khách du lịch; Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21/5/2019 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch; và các quy định pháp luật khác*

*có liên quan*). Chỉ được phép tổ chức kinh doanh khi đảm bảo an toàn tuyệt đối cho du khách và thực hiện đầy đủ các thủ tục theo quy định.

d. Đối với các công ty kinh doanh lữ hành nội địa: (1) Thực hiện đầy đủ những quy định pháp luật về kinh doanh lữ hành nội địa, trong đó phải thực hiện đúng chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết, bảo đảm chất lượng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ hướng dẫn viên; (2) Trước khi tổ chức chương trình du lịch phải thường xuyên cập nhật thông tin thời tiết để kịp thời khuyến cáo đến khách du lịch.

### **3. Giao Thanh tra Sở**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, phát hiện kịp thời và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân không đảm bảo điều kiện kinh doanh du lịch, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ du lịch, các hành vi vi phạm pháp luật du lịch.

Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch đề nghị UBND các huyện, thành phố, Thanh tra Sở, Lãnh đạo các doanh nghiệp, đơn vị phối hợp, triển khai thực hiện hiệu quả những nội dung trên./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- UBND tỉnh (thay báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở;
- Phòng VH-TT các huyện, TP;
- Lưu: VT, QLDD(D).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Khúc Thị Thoi**