

Số: /2022/QĐ-UBND

Ninh Bình, ngày tháng 5 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch
trên địa bàn tỉnh Ninh Bình**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 26/TTr-DL ngày 24/4/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/6/2022 và thay thế Quyết định số 28/2015/QĐ-UBND ngày 03/9/2015 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành Quy chế phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Du lịch; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Cục Kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Website Chính phủ;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, VP5.

Zh_VP5_04vbqp

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Song Tùng

QUY CHẾ

Phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình
(Kèm theo Quyết định số /2022/QĐ-UBND ngày tháng 5 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp và trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành của tỉnh; UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch

1. Việc phối hợp triển khai hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận thông tin từ cơ quan đầu mối phải có trách nhiệm giải quyết những vấn đề thuộc lĩnh vực của mình, tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho khách du lịch.

3. Các hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải bảo đảm kịp thời, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

**Chương II
NỘI DUNG PHỐI HỢP, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG
CÔNG TÁC HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH**

Điều 4. Nội dung hỗ trợ khách du lịch

1. Cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Cung cấp thông tin về nội quy, quy chế của khu, điểm du lịch và các cơ sở

lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

3. Cung cấp thông tin giới thiệu cho khách du lịch về các điểm đến du lịch; các hoạt động văn hóa, thể thao nổi bật của địa phương; về cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch, các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan.

4. Cung cấp thông tin về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; Cung cấp thông tin về địa điểm cắm đi lại, quay phim, chụp ảnh và tham quan, du lịch.

5. Hỗ trợ các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch khi sử dụng dịch vụ du lịch; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp khi đi du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

6. Hỗ trợ các yêu cầu, đề nghị chính đáng khác của khách du lịch.

7. Hình thức cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trực tiếp, gián tiếp, thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua tổng đài hỗ trợ khách du lịch 19000117.

Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình

1. Sở Du lịch Ninh Bình có trách nhiệm cử đơn vị đầu mối (Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch) thực hiện tiếp nhận các thông tin, yêu cầu, phản ánh, đề nghị của khách du lịch trên địa bàn tỉnh, như sau:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh; cung cấp thông tin về nội quy, quy chế của khu, điểm du lịch; cung cấp thông tin cần thiết về chương trình, dịch vụ du lịch, các điểm đến, cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác của địa phương.

b) Tiếp nhận thông tin của khách du lịch trực tiếp tại các quầy thông tin hoặc gián tiếp thông qua tổng đài hỗ trợ 19000117, email về các yêu cầu trợ giúp cần thiết và chính đáng của khách du lịch và thông báo các thông tin này đến các cơ quan chức năng có liên quan để hỗ trợ xử lý, giải quyết các tình huống bảo đảm nhanh chóng, kịp thời.

c) Ghi nhận phản ánh của khách du lịch về tình hình phục vụ khách, chất lượng dịch vụ, giá cả và thông tin kịp thời đến cơ quan chức năng để có biện pháp xử lý, chấn chỉnh các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch chưa đúng quy định.

2. Công an tỉnh

a) Hướng dẫn và giải quyết đề nghị về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; thông tin về những địa điểm được đi lại, tham quan du lịch

trên địa bàn tỉnh Ninh Bình; tiếp nhận, giải quyết gia hạn tạm trú, thị thực cho khách du lịch nước ngoài có nhu cầu ở lại thêm thời gian theo quy định.

b) Chỉ đạo các đơn vị, bộ phận trực thuộc có liên quan xử lý các tình huống vi phạm pháp luật về an ninh trật tự, an toàn xã hội tại các điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh có liên quan đến khách du lịch.

c) Hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch về các thủ tục liên quan đến việc thất lạc các giấy tờ cá nhân, hộ chiếu, visa, thủ tục về xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại, tố giác của khách du lịch đối với các nội dung liên quan đến an ninh, trật tự tại địa bàn.

3. Sở Y tế

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận đề nghị hỗ trợ từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch xử lý kịp thời các tình huống cấp cứu có liên quan đến sức khỏe, tính mạng khách du lịch.

b) Chủ trì, phối hợp với cơ quan chức năng có liên quan xem xét, xử lý kịp thời các vụ việc về vệ sinh an toàn thực phẩm có liên quan đến khách du lịch.

c) Thông tin về cơ sở y tế cấp cứu ban đầu, các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Giao thông vận tải

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp nhận thông tin kiến nghị, hỗ trợ từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch hoặc khách du lịch về các vấn đề liên quan đến trật tự an toàn giao thông, chất lượng hoạt động và thái độ phục vụ khách du lịch của các loại phương tiện vận tải công cộng để kịp thời xử lý.

b) Phối hợp cung cấp thông tin hiện trạng các tuyến đường giao thông quan trọng tại các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

c) Thông tin danh sách các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh vận tải hành khách du lịch bằng xe ô tô trên địa bàn tỉnh; lịch trình, hành trình của các phương tiện vận tải hành khách công cộng trên địa bàn tỉnh; phối hợp xử lý các trường hợp khách du lịch để quên đồ, bị trộm cắp trên phương tiện vận chuyển hành khách công cộng.

5. Sở Công Thương

a) Thông tin danh sách các địa điểm, cơ sở kinh doanh dịch vụ thương mại, sản xuất hàng thủ công mỹ nghệ phục vụ du lịch có uy tín, đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

b) Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của khách du lịch và giải quyết theo thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, lĩnh vực cạnh tranh và thực hiện văn minh thương mại.

6. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan kiểm tra về giá, phí và lệ phí những dịch vụ du lịch cung cấp cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh; thông tin danh sách các khoản phí, lệ phí và mức thu các khoản phí, lệ phí trong lĩnh vực du lịch

7. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch, Công an tỉnh chỉ đạo đơn vị, tổ chức có liên quan tổ chức vận động, xử lý đối tượng là người ăn xin, người tâm thần, lang thang, cơ nhỡ..., người bán hàng có hành động đeo bám, chèo kéo, gây phiền hà cho du khách; chủ động thành lập đoàn đi kiểm tra công tác thu dung các đối tượng, kịp thời phát hiện và đề nghị địa phương, đơn vị liên quan tổ chức đưa người ăn xin, người tâm thần lang thang về với gia đình, địa phương hoặc vào quản lý, nuôi dưỡng tại các cơ sở bảo trợ xã hội, góp phần bảo đảm môi trường du lịch an toàn, thân thiện.

8. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan báo chí, thông tin tuyên truyền trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá về những tiềm năng, thế mạnh và sự phát triển của du lịch Ninh Bình.

b) Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt việc bảo đảm cung cấp dịch vụ thông tin liên lạc.

9. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với Sở Du lịch tham mưu cho UBND tỉnh nâng cao hiệu quả các hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

10. Cục Quản lý thị trường Ninh Bình

Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý các vấn đề về hoạt động thương mại thuộc thẩm quyền liên quan đến khách du lịch trong quá trình thực hiện giao dịch, buôn bán, mua sắm với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

11. Cục thuế tỉnh

Phân công đơn vị, bộ phận có thẩm quyền tiếp nhận các thông tin, đề nghị, kiến nghị từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch để hướng dẫn, hỗ trợ, xử lý các vấn đề liên quan đến sử dụng hóa đơn, chứng từ không đúng quy định của nhà nước đối với khách du lịch.

12. Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Ninh Bình

Thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, hoạt động về du lịch Ninh Bình thông qua các chuyên mục, chuyên đề, chuyên trang, tin, bài để đáp ứng đầy đủ thông tin cho khách du lịch.

13. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

Phối hợp với Sở Du lịch chỉ đạo Ban quản lý các khu điểm, du lịch trên địa bàn, các cơ quan chuyên môn phối hợp với lực lượng chức năng địa phương xử lý các vụ việc xảy ra đối với khách du lịch.

Chỉ đạo Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các biện pháp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn; tăng cường kiểm tra, xử lý tình trạng người ăn xin, lang thang, cơ nhỡ xin tiền khách ở các khu, điểm du lịch.

14. Ban quản lý các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh

Bố trí các nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ cho khách du lịch, đảm bảo trật tự văn minh; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em và người có trẻ em đi cùng; triển khai thực hiện đồng bộ các biện pháp để đảm bảo vệ sinh, môi trường; bố trí phương tiện và nhân viên để giữ gìn vệ sinh, thu gom, xử lý rác thải, chất thải, tạo điều kiện tốt nhất cho khách du lịch.

15. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch

Thông báo kịp thời cho khách du lịch về trường hợp khẩn cấp, dịch bệnh và các nguy cơ có thể gây nguy hiểm cho khách du lịch; áp dụng các biện pháp cần thiết và phối hợp với các cơ quan có liên quan trọng việc cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu cho khách du lịch.

16. Các cơ quan, đơn vị liên quan khác, căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp với Sở Du lịch để triển khai, thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ tại Quy chế này.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế

1. Sở Du lịch có trách nhiệm giao đơn vị đầu mối (Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch), thường trực cung cấp thông tin du lịch và phối hợp với các đơn vị, bộ phận chuyên môn trực thuộc các Sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận và xem xét, giải quyết các đề nghị, kiến nghị của khách du lịch theo quy định hiện hành.

2. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 5 Quy chế này có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cụ thể cho các đơn vị, bộ phận trực thuộc. Các đơn vị, bộ phận này có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp với Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch xử lý các tình huống cụ thể xảy ra; đồng thời gửi danh sách tên đơn vị, bộ phận hoặc cá nhân có liên quan; số điện thoại liên lạc đường dây nóng, gửi về Sở Du lịch để phối hợp, tổ chức thực hiện.

3. Định kỳ 6 tháng, hàng năm các Sở, ban, ngành được giao chủ trì các nhiệm vụ tổng hợp tình hình xử lý, kết quả giải quyết các đề nghị, kiến nghị của khách du lịch; sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác hỗ trợ khách du lịch, gửi về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Điều 7. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Trường hợp xảy ra vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo đúng quy định pháp luật.

Điều 8. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Du lịch) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.