

Số: /BC-SDL

Ninh Bình, ngày tháng 05 năm 2024

## BÁO CÁO

### **Kết quả xếp hạng năm 2023 và tham mưu giải pháp nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số Xanh cấp tỉnh (PGI)**

Thực hiện công văn số 81/UBND-VP2 ngày 22/5/2024 của UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả xếp hạng năm 2023 và tham mưu giải pháp nâng cao Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số Xanh cấp tỉnh (PGI). Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Sở Du lịch báo cáo kết quả như sau:

#### **I. Một số kết quả đạt được**

##### **1. Về công tác chỉ đạo điều hành**

Năm 2023 và 6 tháng đầu năm 2024, ngành Du lịch tiếp tục triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số Xanh cấp tỉnh (PGI), qua đó góp phần tích cực tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ sản xuất kinh doanh, thúc đẩy phục hồi du lịch, đóng góp quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Sở Du lịch tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch 108/KH-UBND ngày 29/6/2023 đề ra các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể triển khai hiệu quả Nghị quyết 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; Kế hoạch số 53/KH-SDL ngày 12/1/2024 về việc thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024; Quyết định số 47/2023/QĐ-UBND ngày 20/7/2023 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc phân cấp quản lý cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Đề hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động du lịch, Sở Du lịch tham mưu HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết 105/NQ-HĐND ngày 12/7/2023 về một số chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023-2030, tập trung hỗ trợ phát triển 4 nhóm vấn đề chính, đó là: Phát triển nguồn nhân lực, tham gia các chương trình xúc tiến trong và ngoài nước, phát triển sản phẩm du lịch, bảo tồn và phát huy giá trị Di sản Văn hóa và Thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An. Tính đến nay, đã tiếp nhận và hỗ trợ được cho 7

tổ chức, cá nhân doanh nghiệp với số tiền là: 109.178.000 đồng. Bước đầu góp phần tháo gỡ khó khăn, tạo điều kiện cho doanh nghiệp đầu tư phát triển du lịch.

Sở Du lịch đã tích cực phối hợp với các ngành, địa phương tăng cường công tác quản lý Nhà nước về du lịch, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi các đơn vị kinh doanh du lịch đảm bảo các điều kiện về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, văn minh du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ phục vụ khách du lịch.

## **2. Về cải thiện môi trường kinh doanh**

Sở Du lịch chủ trì, phối hợp với Hiệp hội du lịch, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh xã hội hóa trong hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch trong nước và quốc tế; cung cấp 60.700 tài liệu, ấn phẩm tại các sự kiện du lịch trong và ngoài nước tiêu biểu như: Hội chợ du lịch quốc tế VITM Hanoi, ITE.HCMC, Lễ hội Hoa Lư... hỗ trợ doanh nghiệp du lịch xúc tiến liên kết phát triển với các tỉnh Quảng Bình, Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam; giữa các tỉnh Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh tổ chức Hội nghị xúc tiến, quảng bá du lịch với chủ đề 2 “Một hành trình - Nhiều trải nghiệm”; hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc tham gia xúc tiến du lịch tại nước ngoài tại Hội chợ du lịch quốc tế ITB Berlin 2023, Cộng hòa liên bang Đức và xúc tiến du lịch tại Vương quốc Bỉ và Vương quốc Hà Lan; tại Ireland vương quốc Anh; Hội chợ triển lãm SCITE lần thứ 10 của Phòng Hợp tác Kinh tế và Đối ngoại Lạc Sơn (Trung Quốc) được tổ chức tại Lạc Sơn, tỉnh Tứ Xuyên, Trung Quốc; Diễn đàn du lịch ASEAN và Hội chợ Du lịch quốc tế Travex 2024 tại Viêng Chăn (Lào); xúc tiến, quảng bá du lịch ở Thái Lan và Campuchia...

Đồng thời, ngành Du lịch cũng chủ động triển khai công tác quảng bá, xúc tiến du lịch nhằm đưa hình ảnh du lịch Ninh Bình ngày càng được giới thiệu, quảng bá rộng rãi và tiếp tục được các tổ chức quốc tế đánh giá cao. Các hoạt động quảng bá, xúc tiến, hỗ trợ khách du lịch trên các trang thông tin điện tử của ngành được thực hiện bằng 3 ngôn ngữ Tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Pháp và các trang mạng xã hội Facebook, Zalo, Tiktok, Twitter... vẫn luôn được duy trì tốt và đạt hiệu quả, thu hút nhiều lượt truy cập. Các bài viết quảng bá về du lịch; các ấn phẩm, video, clip, slide giới thiệu du lịch Ninh Bình luôn được xây dựng và đăng tải thường xuyên trên các trang mạng xã hội và website để quảng bá hình ảnh du lịch.

Ứng dụng công nghệ số chuyển đổi bài viết thành dạng audio, thường xuyên ghi hình, xây dựng video clip, slide giới thiệu du lịch Ninh Bình làm tư liệu phục vụ công tác quảng bá xúc tiến du lịch và tích hợp vào các bài viết trên website; Triển khai xây dựng chuyên mục marketing online hàng tháng, đẩy mạnh xây dựng các clip ngắn để quảng bá tại các sự kiện của Ninh Bình.

Sở Du lịch đã triển khai 02 dự án chuyển đổi số, cụ thể: Dự án “Thuê dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống kiosk và wifi du lịch thông minh tại các khu, điểm du lịch trọng điểm trên địa bàn tỉnh Ninh Bình”, dự án được triển khai nhằm hỗ trợ du khách có thể trải nghiệm du lịch một cách tốt nhất, hỗ trợ các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch hiệu quả và hỗ trợ các cơ quan quản lý du lịch phân tích, dự báo số liệu, đẩy mạnh quảng bá và quản lý hoạt động du lịch tỉnh Ninh Bình. Dự án “Xây dựng phần mềm ứng dụng hướng dẫn viên du lịch ảo tích hợp trên nền tảng web và thiết bị di động”, dự án giúp hỗ trợ du khách, người sử dụng tìm kiếm, tra cứu thông tin về các điểm du lịch, lưu trú, ẩm thực... và các thông tin du lịch của tỉnh. Quản lý, vận hành hệ thống App du lịch thông minh “Ninhbinhtourisminfo” và Quản trị hệ thống Camera AI tại các khu điểm du lịch, nội dung đăng tải trên hệ thống App du lịch thông minh được cập nhật thường xuyên, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin của người truy cập.

Sở Du lịch đã triển khai Đề án xây dựng Hệ thống thông tin số ngành du lịch từ năm 2021, năm 2023 đã đưa vào vận hành khai thác, trong đó có nội dung lắp đặt 14 camera giám sát, được đặt tại các khu, điểm du lịch: Tràng An, Động Thiên Hà, Hang Múa, Tam Cốc- Bích Động, Thạch Bích- Thung Nắng. Các camera này được ứng dụng trí tuệ nhân tạo để giám sát, thống kê khách du lịch. Hiện tại các khu điểm du lịch đều có các hệ thống Camera nội khu để giám sát các hoạt động ra vào và an ninh của khu, điểm du lịch.

Song song với đó, ngành Du lịch xây dựng kế hoạch tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức du lịch cho người lao động du lịch trên địa bàn tỉnh, tăng cường các giải pháp tích cực thu hút người lao động trở lại làm việc. Từ năm 2023 đến nay, Sở Du lịch còn hỗ trợ các doanh nghiệp, người dân nâng cao chất lượng nguồn nhân lực được quan tâm đầu tư nhằm từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch. Phối hợp với các trường Đại học, cao đẳng chuyên ngành du lịch tổ chức mở 9 lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ du lịch cho trên 1.339 cán bộ, nhân viên, người lao động tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch. Ngành Du lịch Ninh Bình nỗ lực phục hồi và phát triển, bảo đảm an toàn cho khách du lịch, cộng đồng, đã có rất nhiều hoạt động du lịch, sản phẩm du lịch đặc sắc được tổ chức và đưa vào hoạt động phục vụ khách du lịch.

Môi trường kinh doanh được cải thiện đã góp phần tích cực vào việc thu hút khách du lịch đến với Ninh Bình, Năm 2023, đón được trên 6.598 triệu lượt khách đạt 123,3% so với kế hoạch đề ra, trong đó: khách nội địa là trên 6.141 triệu lượt, khách quốc tế trên 456 nghìn lượt đạt 130,3% so với kế hoạch năm 2023 và doanh thu đạt trên 6.516 tỷ đồng đạt 126,5% so với kế hoạch. Ước 6 tháng đầu năm 2024, toàn tỉnh đón được 6,26 triệu lượt khách tham quan, tăng

38% so với cùng kỳ năm trước. Trong đó: khách nội địa đón 5,56 triệu lượt khách; khách quốc tế đón trên 701 nghìn lượt khách. Doanh thu ước đạt 5.912 tỷ đồng, tăng 53% so với cùng kỳ năm 2023.

### **3. Về công tác cải cách thủ tục hành chính**

Luôn được Sở chú trọng quan tâm, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong cấp phép kinh doanh dịch vụ du lịch, tạo điều kiện thuận lợi để người dân trực tiếp tham gia kinh doanh và hưởng lợi từ du lịch; công bố, thông tin rộng rãi các kế hoạch, chương trình phát triển du lịch, đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn và cung cấp thông tin tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, minh bạch, bình đẳng, thuận lợi cho doanh nghiệp, cộng đồng cùng tham gia phát triển du lịch. Sở Du lịch thường xuyên cập nhật, đăng tải công khai các nội dung liên quan đến Luật Du lịch, các Nghị định, Nghị quyết của Chính phủ, các Quyết định liên quan của UBND tỉnh và các thông tin du lịch của ngành như: Tài nguyên du lịch, các dịch vụ du lịch, thông tin hỗ trợ du khách, các văn bản pháp luật và đặc biệt là liên quan đến 29 thủ tục hành chính (*trong đó có 26 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch và 03 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải*) trên cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Ninh Bình (<http://dichvucong.ninhbinh.gov.vn>), cổng dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>) và trên trang thông tin điện tử của ngành (<http://sodulich.ninhbinh.gov.vn>), trên các nền tảng số để tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi tra cứu và áp dụng thực hiện thủ tục hành chính.

Việc công khai thủ tục hành chính bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính và bộ phận tạo thành thủ tục hành chính theo Quyết định công bố và dữ liệu được kết xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia đối với thủ tục hành chính trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức nhà nước.

Ngoài ra, Sở Du lịch đã tiến hành rà soát và tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 247/QĐ-UBND ngày 27/3/2023 về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch Ninh Bình, trong đó đơn giản hóa cắt giảm lần 2 (tổng cộng 4h) đối với 02 thủ tục hành chính (Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa). Năm 2024, ngành đã tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 04/4/2024 về việc Phê duyệt chuẩn hóa quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch Ninh Bình, trong đó đơn

giản hóa cắt giảm thêm 5h đối với 5 thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân được giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng và kịp thời. Việc tiến hành rà soát, tham mưu điều chỉnh cắt giảm thời gian thực hiện và các bước thực hiện trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở đã giúp giảm chi phí, tiết kiệm thời gian cho người dân và doanh nghiệp; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; góp phần hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường, từ đó tăng cường lòng tin của người dân và doanh nghiệp vào môi trường kinh doanh của đất nước, lòng tin của người dân đối với bộ máy Nhà nước...

#### **4. Vai trò của người đứng đầu**

Tiếp tục chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp thủ tục hành chính tại cơ quan Sở. Đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ trong phát triển du lịch: trong công tác xúc tiến, quảng bá du lịch (xây dựng các chiến dịch quảng bá theo chủ đề và theo giai đoạn thông qua các trang mạng xã hội; quảng bá trên các trang marketing online; nâng cấp các website của ngành phù hợp với xu hướng và nhu cầu của khách...); ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số để quản lý điểm đến, quản lý, giám sát di sản và hỗ trợ khách du lịch... Thực hiện đúng quy định việc tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, tố cáo của người dân, doanh nghiệp. Tích cực lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của cá nhân doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp phản ánh ý kiến, phản hồi về hoạt động của Sở. Áp dụng các biện pháp ngăn chặn và xử lý nghiêm mọi hành vi trái quy định của pháp luật, gây chậm trễ, thiếu trách nhiệm, gây khó khăn, tiêu cực khiến doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện thủ tục hành chính.

#### **5. Cải cách thể chế**

**Sở Du lịch thường xuyên** phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành, chính quyền địa phương tổ chức thực hiện tốt các quy định của nhà nước trong lĩnh vực du lịch đảm bảo công khai, minh bạch; đảm bảo công việc của tổ chức, cá nhân được giải quyết đúng quy định, quy trình, đảm bảo thống nhất giữa các nhóm đối tượng. Thường xuyên tổ chức các tổ công tác tuyên truyền, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, cụ thể các quy định của nhà nước (về kinh doanh lưu trú, lữ hành, vận chuyển khách du lịch,...) trong lĩnh vực du lịch; tổ chức các hội nghị, lớp tập huấn tuyên truyền bảo vệ di sản, thực hiện nếp sống văn minh du lịch cho cộng đồng địa phương và các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Đẩy mạnh thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính trong cơ quan Sở; tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ, công chức học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức. Tiếp tục thực hiện các hình thức đánh

giá cán bộ, công chức nhằm nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ, ứng xử của cán bộ, công chức khi tiếp xúc trực tiếp với nhà đầu tư, doanh nghiệp.

## **II. Giải pháp, kiến nghị**

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ cải thiện nâng cao Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số Xanh cấp tỉnh (PGI) tỉnh Ninh Bình, góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- Tham mưu xây dựng và triển khai thực hiện các cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh. Kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp, nhà đầu tư vào lĩnh vực du lịch. Hằng năm, tổ chức gặp gỡ, đối thoại và giải quyết khó khăn cho các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tham gia phát triển du lịch.

- Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng quản trị doanh nghiệp, ngoại ngữ... cho lực lượng lao động tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

- Tích cực phối hợp với các Sở, ban, ngành, chính quyền địa phương thực hiện tốt vai trò nòng cốt về quản lý Nhà nước trong phát triển du lịch, thực hiện mục tiêu phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh.

- Đề nghị Quốc hội, Chính phủ tiếp tục có giải pháp hỗ trợ các doanh nghiệp và người lao động ngành Du lịch (như hỗ trợ vốn vay ưu đãi, giảm tiền điện cho các cơ sở lưu trú, giảm thuế giá trị gia tăng...) tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch.

Trên đây là báo cáo kết quả xếp hạng năm 2023 và tham mưu giải pháp nâng cao Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số Xanh cấp tỉnh (PGI).

Sở Du lịch trân trọng báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, QLDD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Phạm Duy Phong**