

Số: /BC-SDL

Ninh Bình, ngày tháng 12 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết công tác ngành Du lịch năm 2020 Phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2021**

#### **Phần I KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2020**

Năm 2020, đại dịch Covid 19 trên thế giới và ở Việt Nam diễn biến phức tạp đã ảnh hưởng lớn đến kinh tế - xã hội, trong đó Du lịch là một trong những ngành bị ảnh hưởng nặng nề nhất. Công tác quản lý nhà nước về du lịch, công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị Di sản, công tác quảng bá, xúc tiến du lịch... gặp không ít khó khăn. Tuy nhiên, được sự quan tâm chỉ đạo của Bộ VHTTDL, Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự phối hợp, tạo điều kiện giúp đỡ của các cơ quan, đơn vị có liên quan cùng với sự nỗ lực phấn đấu của tập thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động toàn ngành đã hoàn thành nhiệm vụ đề ra trên các mặt công tác.

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ**

##### **1. Công tác tham mưu, chỉ đạo, điều hành**

###### **1.1. Về công tác tham mưu**

Thực hiện chỉ đạo của Bộ VHTTDL, Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Sở Du lịch tập trung chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện và hoàn thành tốt các nhiệm vụ công tác theo kế hoạch đã đề ra, chủ động tham mưu UBND tỉnh các văn bản chỉ đạo công tác quản lý Nhà nước về Du lịch: Tuần du lịch Ninh Bình năm 2020, chủ đề “Sắc vàng Tam Cốc - Tràng An”; tích cực tham mưu, triển khai các nhiệm vụ Năm Du lịch Quốc gia 2020. Tuy nhiên do diễn biến phức tạp của dịch Covid-19, ảnh hưởng trực tiếp đến các lĩnh vực đời sống, kinh tế - xã hội nói chung và ngành du lịch nói riêng, ngành Du lịch đã chủ động tham mưu, báo cáo UBND tỉnh trình Bộ VHTTDL và Thủ tướng Chính phủ hủy, hoãn các hoạt động Năm Du lịch quốc gia 2020 và chuyển sang năm 2021; tổ chức Hội nghị với đại diện Tổng cục Du lịch thống nhất các nội dung, công tác chuẩn bị tổ chức và tham mưu Bộ trưởng Bộ VHTTDL ban hành Chương trình Năm Du lịch Quốc gia 2021; Hoàn thiện dự thảo Kế hoạch tổ chức Năm Du lịch quốc gia 2021, Dự thảo Quyết định thành lập và phân công nhiệm vụ thành viên các tiểu Ban tổ chức; Kế hoạch tổ chức lễ khai mạc Năm Du lịch Quốc gia 2021 trình UBND tỉnh phê duyệt; báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 17/8/2016 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh; báo cáo HĐND tỉnh về kết quả thực hiện các quy định của pháp luật trong công tác quản lý trật tự xây dựng trên địa bàn Di sản; tham mưu văn kiện trình Đại hội lần thứ XXII của Đảng bộ tỉnh về lĩnh vực du lịch...

###### **1.2. Về công tác phối hợp, chỉ đạo, điều hành**

Ban hành 129 văn bản phối hợp hoạt động với các Sở, ban, ngành liên quan; phối hợp với Sở Du lịch Hà Nội xây dựng kế hoạch hợp tác phát triển du lịch giữa 02 tỉnh; phối hợp với Sở Khoa học Công nghệ và các cơ quan liên quan xây dựng Quy chế quản lý nhãn hiệu chứng nhận “Tràng An” cho các dịch vụ du lịch và các sản phẩm đặc sản sản xuất, kinh doanh tại Quần thể danh thắng Tràng An; phối hợp với Cục Thống kê tỉnh thống kê khách du lịch, nắm bắt tình hình hoạt động du lịch, dịch vụ tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuẩn bị tốt các điều kiện tổ chức năm Du lịch quốc gia 2021.

Ban hành 175 văn bản quản lý, chỉ đạo điều hành, hướng dẫn Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thành phố, Ban Quản lý các khu, điểm du lịch và các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh về các nội dung: đẩy mạnh công tác tuyên truyền về Năm Du lịch Quốc gia 2020; chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ khách du lịch, tập trung tu bổ, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị, phương tiện, bổ sung nhân lực phục vụ khách du lịch trong dịp Tết nguyên đán, mùa lễ hội và Lễ Khai mạc Năm Du lịch Quốc gia 2020; tăng cường công tác quản lý Nhà nước về du lịch để kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị.

## **2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn**

### ***2.1. Công tác quản lý du lịch; đào tạo, bồi dưỡng***

Đôn đốc, hướng dẫn: Các cơ sở lưu trú du lịch hoàn tất các điều kiện, thủ tục để được xếp hạng khách sạn và công nhận điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ phục vụ khách du lịch; các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa hoàn thiện điều kiện, hồ sơ cấp phép hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo quy định của Luật Du lịch; các đơn vị kinh doanh du lịch tập trung tu bổ, nâng cấp trang, thiết bị, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho lao động làm việc tại cơ sở; chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ khách du lịch các dịp lễ Tết, mùa lễ hội du lịch, các sự kiện lớn trong năm 2020, chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ Năm Du lịch quốc gia 2021, đảm bảo an toàn phòng, chống dịch Covid-19, ANTT, VSMT, thực hiện văn minh trong hoạt động du lịch.

Tổ chức thẩm định, ban hành quyết định: cấp, cấp đổi, cấp lại 27 thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế; thu hồi 01 giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh; công nhận 01 điểm du lịch “Cơ sở bảo tồn gấu Ninh Bình”; công nhận hạng sao cho 03 khách sạn và kiểm tra, thông báo kết quả kiểm tra điều kiện kinh doanh lưu trú du lịch cho 108 cơ sở lưu trú du lịch; tổ chức 07 lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ cho 550 cán bộ, người lao động, người dân tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch.

### ***2.2. Công tác quản lý quy hoạch; công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị di sản Quần thể danh thắng Tràng An và quản lý dự án***

Công tác quản lý quy hoạch được duy trì thực hiện. Năm 2020, đã khảo sát, nghiên cứu và ban hành 38 văn bản góp ý thẩm định các dự án đầu tư phát triển dịch vụ du lịch, các dự án quy hoạch chi tiết các khu vực liên quan đến các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh; tiến hành rà soát, đánh giá kết quả thực hiện Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Công tác bảo tồn, phát huy giá trị Quần thể danh thắng Tràng An được quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện: Tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo về tăng cường công tác quản lý Di sản; ban hành 49 văn bản đề nghị xử lý các hành vi vi phạm và góp ý kiến với các sở, ban, ngành, UBND các địa phương về các nội dung có liên quan đến công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị của Di sản và cấp giấy phép xây dựng cho các tổ chức, cá nhân trong vùng Di sản; triển khai thực hiện các nhiệm vụ phục vụ đề tài “*Nghiên cứu giải pháp đảm bảo sinh kế bền vững cho cộng đồng dân cư trong khu di sản thế giới Quần thể danh thắng Tràng An tỉnh Ninh Bình trong quá trình phát triển du lịch*”.

Thực hiện nghiêm túc kế hoạch tuần tra, giám sát, đảm bảo trật tự xây dựng nhà ở dân sinh, cơ sở kinh doanh lưu trú; kiểm tra giữ gìn vệ sinh, cảnh quan môi trường và các hoạt động khác có liên quan đến bảo vệ cảnh quan môi trường trong khu Di sản. Năm 2020, đã phối hợp với các đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện 1000 lượt tuần tra, kiểm tra, xác định vi phạm và kiến nghị xử lý đối với 170 trường hợp vi phạm về trật tự xây dựng và sử dụng đất (*119 trường hợp vi phạm mới và 51 trường hợp vi phạm cũ*); rà soát các trường hợp vi phạm về trật tự xây dựng, sử dụng đất đai và kinh doanh dịch vụ lưu trú trong vùng lõi Di sản đã nhiều lần đề nghị chính quyền địa phương xử lý theo thẩm quyền, báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý; phối hợp với chính quyền địa phương tham gia cưỡng chế công trình vi phạm đối với 20 hộ gia đình tại các xã trong địa bàn Di sản. Triển khai thực hiện công tác thống kê, số hóa lưu trữ hình ảnh các hiện vật đã khai quật tại Quần thể danh thắng Tràng An; phối hợp với đơn vị tư vấn thiết kế, khảo sát, đo đạc các biển báo nhận diện vùng Di sản và biển báo di tích khảo cổ học thuộc Di sản Quần thể danh thắng Tràng An...

Công tác quản lý dự án tiếp tục triển khai theo Kế hoạch đề ra. Tiếp tục chỉ đạo doanh nghiệp xây dựng Xuân Trường hoàn thiện hồ sơ hoàn công và đẩy nhanh tiến độ thi công công trình để có khối lượng hoàn ứng. Năm 2020 đã tiến hành nghiệm thu, hoàn ứng 62,6 tỷ đồng đối với các hạng mục công trình dự án thành phần xây dựng khu công viên văn hóa Tràng An; thi công hoàn thành dự án tu bổ, tôn tạo di tích đền Cọ; tiếp tục triển khai thi công dự án Bích Động - Hang Bụt, Thạch Bích - Thung Nắng; hoàn thành quyết toán và bàn giao cho đơn vị quản lý đối với Dự án xây dựng biển quảng bá tâm lớn phục vụ tuyên truyền, quảng bá du lịch và Dự án xây dựng mốc giới di sản; triển khai việc lập quy hoạch phân khu xây dựng các khu vực trong Quần thể danh thắng Tràng An.

### ***2.3. Công tác thông tin, xúc tiến; hỗ trợ khách du lịch và hợp tác quốc tế***

Thường xuyên cập nhật, đăng tải các văn bản pháp luật của Trung ương và của tỉnh; các thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch; nội dung tin, bài, hình ảnh về hoạt động du lịch, đặc biệt là công tác phòng, chống dịch Covid-19 trong lĩnh vực du lịch; duy trì tốt hoạt động quảng bá, xúc tiến, hỗ trợ khách du lịch trên các trang thông tin điện tử bằng 03 ngôn ngữ (*Tiếng Việt, Anh, Pháp*) và trang mạng xã hội facebook bằng ngôn ngữ tiếng Việt đạt hiệu quả, các trang thông tin điện tử đã thu hút trên **11 triệu** lượt khách truy cập. Thực hiện viết và đăng tải hơn 800 tin, bài trên các trang thông tin điện tử của ngành...

Phối hợp với các đơn vị liên quan biên tập nội dung, xây dựng market và sản xuất trên 80.000 các tài liệu, ấn phẩm quảng bá du lịch; tổ chức cấp phát trên 52.000 tài liệu, ấn phẩm các loại tuyên truyền, quảng bá du lịch Ninh Bình tại 20 lễ hội, hội chợ triển lãm, hội thảo, chương trình khảo sát, quảng bá xúc tiến du lịch trong và ngoài tỉnh tiêu biểu: Ngày hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, Hội chợ Du lịch quốc tế VITM Hà Nội 2020, Hội nghị quảng bá xúc tiến du lịch Ninh Bình tại Lào Cai, Lâm Đồng... Chủ trì, phối hợp với Hiệp hội du lịch tỉnh tổ chức thành công Chương trình nghiên cứu khảo sát sản phẩm du lịch Ninh Bình và Hội nghị xúc tiến du lịch Ninh Bình năm 2020 với sự tham dự của hơn 250 đại biểu đại diện các Hiệp hội du lịch, doanh nghiệp lữ hành của 13 tỉnh, thành phố phía Bắc, các cơ quan truyền thông Trung ương và địa phương, các doanh nghiệp du lịch tiêu biểu của tỉnh Ninh Bình...; phối hợp với báo, đài PTTH trong và ngoài tỉnh thực hiện viết bài, ghi hình, đưa tin về các hoạt động du lịch Ninh Bình; triển khai giới thiệu, quảng bá sản phẩm du lịch mới: Chèo thuyền Kayak, dịch vụ bay trực thăng trải nghiệm, tour đi bộ khám phá Khu du lịch sinh thái Tràng An.

Công tác Hỗ trợ khách du lịch được thực hiện theo đúng quy định, đảm bảo hỗ trợ kịp thời các yêu cầu và cung cấp thông tin cho khách du lịch. Trong năm đã hỗ trợ trực tiếp cho **74.000 lượt khách** (21.000 lượt khách quốc tế; 53.000 lượt khách nội địa) và **7.824** cuộc điện thoại qua đường dây nóng và hộp thư điện tử; phối hợp với các đơn vị có liên quan đón tiếp và hỗ trợ 52 đoàn khách bao gồm các đoàn khách ngoại giao, phóng viên, báo chí và các đoàn làm phim về tham quan, tác nghiệp tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

### **2.5. Công tác thanh tra, kiểm tra**

Trước tình hình diễn biến phức tạp của đại dịch Covid- 19, thực hiện chỉ đạo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và UBND tỉnh trong công tác phòng, chống dịch covid -19, Sở đã điều chỉnh kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2020 cho phù hợp với tình hình thực tế trên địa bàn tỉnh. Sở Du lịch luôn giám sát, kiểm tra tình hình thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh tại các cơ sở lưu trú, khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh để có những biện pháp ứng phó kịp thời.

Năm 2020, đã tổ chức 01 cuộc kiểm tra hành chính về việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng đối với Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch; 03 cuộc kiểm tra chuyên ngành về việc chấp hành các quy định của pháp luật về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với 93 cơ sở lưu trú du lịch và 07 cơ sở kinh doanh lữ hành trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Qua kiểm tra đã lập biên bản và ra Quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với 03 cá nhân với tổng số tiền 31 triệu đồng.

### **2.6. Công tác phòng, chống dịch Covid-19**

Thực hiện sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 về việc thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19; Chỉ thị số 19/CT-TTg ngày 25/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục thực hiện các biện pháp, phòng chống dịch COVID-19 trong tình hình mới; Văn bản số 2435-CV/TU ngày 08/3/2020 của Tỉnh ủy về tăng cường công tác phòng, chống dịch Covid-19 trong tình hình mới. Cơ quan Sở thành lập BCD

phòng, chống dịch để tổ chức triển khai có hiệu quả công tác phòng, chống dịch Covid-19 và triển khai quyết liệt các văn bản chỉ đạo của Bộ VHTTDL, Tỉnh ủy, UBND tỉnh, phối hợp với các đơn vị có liên quan và doanh nghiệp thực hiện mục tiêu kép: vừa phòng, chống, kiểm soát dịch bệnh, giữ vững an ninh trật tự, an toàn sức khỏe nhân dân, du khách, do đó không có trường hợp nào bị lây nhiễm trong cộng đồng; vừa đảm bảo ổn định kinh tế - xã hội từng bước phục hồi đà tăng trưởng du lịch.

Chỉ đạo cơ quan Sở tổ chức cấp phát, căng treo gần 300 poster và 3000 tờ rơi tuyên truyền về phòng, chống dịch bệnh Covid-19 tại 20 khu, điểm du lịch, khách sạn trên địa bàn tỉnh. Vận động 12 khách sạn đăng ký tham gia làm nơi cách ly phòng, chống dịch Covid-19, trong đó 04 khách sạn được BCĐ phòng, chống dịch Covid-19 tỉnh ban hành quyết định thành lập cơ sở cách ly do người nhập cảnh cách ly tự chi trả, đến nay đã tổ chức cách ly cho gần 200 lao động bậc cao, chuyên gia, nhà quản lý, đầu tư, người nước ngoài về làm việc tại Ninh Bình; tích cực phối hợp với các ngành, địa phương thực hiện nghiêm túc công tác phòng, chống dịch Covid-19.

## **2.7. Công tác khác**

### **2.7.1. Công tác tổ chức cán bộ**

Tổ chức kiện toàn, sắp xếp lại bộ máy các phòng, đơn vị trực thuộc phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ mới; Lãnh đạo cơ quan Sở hoàn thành việc thi tuyển đối với 23 viên chức; tổ chức xét tuyển lại đối với 12 viên chức theo Kết luận số 71-KL/TW ngày 24/03/2020 của Ban Bí thư; rà soát việc thực hiện quy định pháp luật về quản lý biên chế công chức, tuyển dụng công chức.. giai đoạn từ 01/01/2017 đến 31/12/2019; điều động, bổ nhiệm đối với 01 công chức giữ chức vụ Chánh Thanh tra Sở; 02 công chức giữ chức vụ Phó trưởng phòng: Quản lý du lịch, Quy hoạch, phát triển tài nguyên du lịch; thực hiện quy trình bổ nhiệm Giám đốc BQL Quần thể danh thắng Tràng An, Giám đốc Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch đảm bảo công khai, dân chủ, đúng quy định; tiến hành làm quy trình đề nghị bổ nhiệm 01 phó Giám đốc Sở từ nguồn tại chỗ; cử 03 cán bộ tham gia lớp cao cấp lý luận chính trị.

Thực hiện tốt các chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức và lao động về chế độ tiền lương, tiền thưởng, bảo hiểm xã hội, kịp thời động viên, khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích, đi đôi với đôn đốc, nhắc nhở, rút kinh nghiệm những tập thể và cá nhân chưa hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ. Do vậy, trong năm qua, mặc dù có những biến động về tổ chức, bộ máy, nhưng công tác tổ chức, cán bộ của cơ quan vẫn đảm bảo ổn định, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

### **2.7.2. Công tác Cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin**

\* Về công tác cải cách hành chính:

Tích cực tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 572/QĐ-UBND ngày 18/8/2020 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình. Năm 2020, có sự chuyển biến tích cực từ việc nâng cao chất lượng phục vụ đến việc đơn giản hóa, công khai các thủ tục

hành chính, góp phần tích cực vào việc giải quyết mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân và các doanh nghiệp; tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, gắn với việc chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015; đã triển khai cung cấp 26 bộ thủ tục hành chính tại hệ thống một cửa liên thông tại Trung tâm hành chính công tỉnh Ninh Bình, trong đó có 4 bộ thủ tục hành chính được cung cấp ở mức độ 3 và 22 bộ thủ tục hành chính được cung cấp ở mức độ 4, trong năm đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết 55 bộ hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó 100% hồ sơ được thực hiện ở mức độ 3,4.

\* Về ứng dụng công nghệ thông tin:

Triển khai và tổ chức thực hiện chữ ký số, 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hộp thư điện tử và ứng dụng rộng rãi, hiệu quả phần mềm quản lý văn bản và điều hành 4 cấp VNPT Ioffice; triển khai thực hiện phần mềm quản lý cán bộ, công chức theo quy định.

### 2.7.3. Công tác tiếp dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo

Thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp công dân của UBND tỉnh Ninh Bình được ban hành tại Quyết định số 02/2016/QĐ-UBND ngày 06/01/2016. Luôn bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo, hướng dẫn của Thanh tra Bộ, Thanh tra tỉnh và sự phối hợp với các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Do vậy trong năm 2020, không có công dân đến Sở để phản ánh khiếu nại, tố cáo; không có đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

### 2.7.4. Công tác Thi đua khen thưởng

Sở Du lịch đã xây dựng chương trình, kế hoạch phát động phong trào thi đua toàn ngành năm 2020 gắn với việc “*Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh*” và các phong trào thi đua của tỉnh, của ngành phát động. Chủ động quán triệt, tuyên truyền phát động các phong trào thi đua đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; kết hợp chặt chẽ phong trào thi đua với việc thực hiện nhiệm vụ của từng phòng, đơn vị nhằm phát huy tính chủ động, sáng tạo, góp phần hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao. Việc đánh giá, bình xét thi đua đảm bảo chính xác, công khai, minh bạch và kịp thời động viên, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức, lao động có thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ. Chủ trì, phối hợp với các Sở Du lịch phía Bắc tổ chức thành công chương trình tổng kết công tác thi đua, khen thưởng của Cụm thi đua các Sở Du lịch phía Bắc năm 2020 tại Ninh Bình.

Năm 2020, UBND tỉnh tặng Bằng khen cho 02 cá nhân tại Đại hội thi đua yêu nước tỉnh lần thứ V; Giám đốc Sở tặng Giấy khen cho 13 tập thể và 12 cá nhân điển hình tiên tiến đã có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua. Đề nghị Thủ tướng chính phủ tặng Bằng khen cho 01 cá nhân; Bộ VHTTDL tặng cờ thi đua cho Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua của Cụm thi đua các Sở Du lịch khu vực phía Bắc, tặng Bằng khen cho 05 tập thể và 02 cá nhân và Bằng khen cho 01 tập thể và 01 cá nhân trong lĩnh vực chuyên ngành Di

sản; đề nghị UBND tỉnh tặng cờ thi đua cấp tỉnh cho 01 tập thể, danh hiệu “chiến sỹ thi đua cấp tỉnh” cho 01 cá nhân, Bằng khen cho 04 cá nhân, danh hiệu “Tập thể lao động xuất sắc” cho 01 tập thể; đề nghị Giám đốc Sở tặng Giấy khen cho 03 tập thể và 32 cá nhân, danh hiệu “chiến sỹ thi đua cơ sở” cho 15 cá nhân.

## **2.8. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao**

Năm 2020, thực hiện các nhiệm vụ trong Chương trình công tác năm 2020 của UBND tỉnh tại Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 02/01/2020, Sở Du lịch được giao chủ trì, tham mưu thực hiện 04 nhiệm vụ:

### **2.8.1. Về chỉ tiêu**

Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, các hoạt động kinh doanh du lịch bị ảnh hưởng nặng nề nên lượt khách và doanh thu giảm mạnh so với năm trước. Năm 2020, toàn tỉnh ước đón 2,8 triệu lượt khách, đạt 37% so với năm 2019. Trong đó: khách nội địa đạt trên 2,6 triệu lượt khách, đạt 39% so với năm 2019; khách quốc tế đạt gần 200 nghìn lượt khách, đạt 21,45% so với năm 2019; Doanh thu ước đạt: 1.600 tỷ đồng, đạt 45% so với năm 2019.

### **2.8.2. Về các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao**

\* *Tổ chức Tuần Du lịch Ninh Bình năm 2020*: Sở Du lịch đã chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan triển khai tổ chức một số hoạt động trong Tuần du lịch Ninh Bình 2020, chủ đề “Sắc vàng Tam Cốc - Tràng An”. Đây là bước khởi động ấn tượng về công tác tuyên truyền, xúc tiến, quảng bá hình ảnh du lịch Ninh Bình - Điểm đến an toàn, hấp dẫn và thân thiện sau dịch Covid-19.

\* *Tổ chức Lễ Khai mạc, Lễ bế mạc và Hội thảo Quốc tế về bảo tồn, khai thác các giá trị văn hóa và thiên nhiên thế giới gắn với phát triển du lịch bền vững*: Tuy nhiên từ đầu năm do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đã tác động đến ngành du lịch nên Sở Du lịch đã chủ động báo cáo UBND trình Bộ VHTTDL và Thủ tướng Chính phủ hủy, hoãn các hoạt động Năm Du lịch quốc gia 2020 và chuyển sang năm 2021.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm:**

- Các đơn vị kinh doanh du lịch đã tích cực tham gia chương trình kích cầu du lịch, hoạt động du lịch đã từng bước phục hồi sau dịch Covid-19.
- Công tác tham mưu các nội dung về lĩnh vực của ngành chủ động, kịp thời; thực hiện các nhiệm vụ được Tỉnh ủy, UBND tỉnh giao đảm bảo thời gian và chất lượng.
- Công tác tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch được triển khai tích cực; công tác tham mưu chuẩn bị các điều kiện tổ chức Năm Du lịch Quốc gia 2020, 2021 được triển khai đúng tiến độ đề ra.
- Công tác đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn giao thông, an toàn cho khách du lịch, thực hiện nếp sống văn minh du lịch ở các khu, điểm du lịch được đảm bảo.

- Phối hợp tốt với các sở, ban, ngành, chính quyền địa phương, các đơn vị kinh doanh du lịch trong việc đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, văn minh du lịch và phòng chống dịch Covid-19 chặt chẽ, quyết liệt, có hiệu quả.

## **2. Tồn tại, hạn chế:**

- Do ảnh hưởng dịch Covid-19 nên lượng khách du lịch và doanh thu du lịch giảm mạnh; công tác xúc tiến quảng bá du lịch gặp nhiều khó khăn, đặc biệt hầu hết các hoạt động Năm du lịch quốc gia 2020 bị hoãn, hủy.

- Công tác khảo sát, nghiên cứu thị trường, đánh giá tiềm năng du lịch, xây dựng kế hoạch, lộ trình, giải pháp công tác xúc tiến du lịch dài hạn chưa được đầu tư đúng mức; công tác xã hội hóa gặp rất nhiều khó khăn do các doanh nghiệp hoạt động cầm chừng hoặc ngừng hoạt động do tác động của dịch Covid-19.

- Công tác tuần tra, giám sát, phát hiện và đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm về trật tự xây dựng, quản lý tài nguyên, và kinh doanh lưu trú du lịch trong vùng Di sản đôi khi còn chưa kịp thời.

- Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch chưa thu hút được các nhà đầu tư chiến lược nên sản phẩm du lịch chưa đa dạng, phong phú, thiếu sản phẩm du lịch chất lượng cao.

- Nhận thức, ứng xử của một số người dân tham gia hoạt động dịch vụ du lịch về văn hóa, văn minh du lịch còn hạn chế.

## **Phần II**

### **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 2021**

#### **I. PHƯƠNG HƯỚNG, MỤC TIÊU**

##### **1. Phương hướng**

Lãnh đạo, chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc tập trung, chủ động phối hợp, triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ để tổ chức thành công Năm Du lịch Quốc gia 2021 - Hoa Lư, Ninh Bình; tiếp tục phối hợp với các ngành, địa phương tập trung chỉ đạo, hướng dẫn nâng cao chất lượng dịch vụ, khuyến khích các tổ chức, cá nhân đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch; tăng cường đổi mới công tác quản lý Nhà nước về du lịch, quản lý di sản; đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, văn hóa, văn minh tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh; đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số trong hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch trong nước và quốc tế; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và ý thức cộng đồng địa phương về phát triển du lịch, bảo vệ tài nguyên.

##### **2. Mục tiêu**

Phấn đấu đón được 7.000.000 lượt khách, trong đó khách quốc tế đạt 750.000 lượt. Khách lưu trú qua đêm đạt 650.000 lượt khách. Số phòng đạt tiêu chuẩn khách sạn 3 sao trở lên đạt 1.500 phòng. Doanh thu du lịch đạt 4.000 tỷ đồng.

#### **II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM**

**1.** Tham mưu UBND tỉnh, Ban Tổ chức địa phương Năm Du lịch Quốc gia 2021 các văn bản chỉ đạo thực hiện, chuẩn bị tốt các điều kiện tổ chức Năm Du



lich Quốc gia 2021 và xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai các nhiệm vụ của ngành về tổ chức Năm Du lịch Quốc gia 2021 và các hoạt động liên quan khác.

- Phối hợp với các cấp, các ngành, các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh tiếp tục triển khai thực hiện các Chỉ thị, Kế hoạch của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về đẩy mạnh, phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình.

**2.** Tham mưu UBND tỉnh báo cáo Tỉnh ủy tổ chức sơ kết Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 13/7/2009 về phát triển du lịch Ninh Bình đến năm 2020, định hướng đến năm 2030; sơ kết Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 17/8/2016 về bảo tồn, phát huy giá trị di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An.

**3.** Tiếp tục phối hợp với Hiệp hội Du lịch Ninh Bình vận động các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tích cực triển khai Chương trình kích cầu du lịch, tăng cường quảng bá, xúc tiến du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ, nghiên cứu bổ sung, làm mới sản phẩm du lịch; chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ khách du lịch và các đại biểu về dự các sự kiện Năm Du lịch Quốc gia 2021 tại Ninh Bình.

**4.** Tiếp tục đôn đốc, kiểm tra, theo dõi các đơn vị kinh doanh du lịch đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, thực hiện công tác phòng chống dịch Covid-19 và ổn định kinh doanh theo chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND tỉnh và các cơ quan chức năng. Thẩm định hồ sơ, cấp, đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch và giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và thẩm định xếp hạng khách sạn.

**5.** Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức Tuần du lịch Ninh Bình 2021 và tổ chức triển khai thực hiện; khảo sát, tham mưu thẩm định các dự án đầu tư phát triển dịch vụ du lịch; các dự án quy hoạch chi tiết các khu vực liên quan đến các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh; tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch xây dựng Khu du lịch Tam Cốc - Bích Động trở thành điểm sáng về văn minh, văn hóa và an toàn.

**6.** Tiếp tục triển khai và tổ chức thực hiện có hiệu quả kế hoạch quản lý Di sản; các nghị định của Chính phủ, nghị quyết của Tỉnh ủy, Ban cán sự Đảng UBND tỉnh, kế hoạch của UBND tỉnh, nghị quyết của Đảng ủy Sở về quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị Di sản Quần thể danh thắng Tràng An, gắn bảo tồn với phát triển du lịch.

**7.** Phối hợp với Cục Di sản Văn hóa và các cơ quan có liên quan thực hiện chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện kế hoạch quản lý Di sản giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn 2045 trình UBND tỉnh phê duyệt; điều chỉnh, bổ sung Quy hoạch chung xây dựng Quần thể danh thắng Tràng An; xin chủ trương và phối hợp với các bộ, ngành có liên quan lập Quy hoạch bảo quản, tu bổ, phục hồi Di sản Văn hóa và thiên nhiên thế giới Quần thể danh thắng Tràng An theo Kế hoạch số 94/KH-UBND ngày 16/9/2020 của UBND tỉnh.

**8.** Xây dựng kế hoạch, chương trình, dự trù kinh phí trình UBND tỉnh thành lập Đoàn công tác của tỉnh tham dự kỳ họp thường niên thứ 45 Ủy ban Di sản Thế giới (dự kiến vào tháng 7/2021); xây dựng chương trình đón tiếp và làm việc với chuyên gia cao cấp của Hiệp hội bảo tồn thiên nhiên thế giới (IUCN).

9. Tích cực tham gia các hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch tại các hội chợ, hội thảo du lịch quốc tế trong và ngoài nước, đặc biệt là các sự kiện hưởng ứng năm Du lịch Quốc gia 2021 - Hoa Lư, Ninh Bình; thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động du lịch, nâng cấp và phát triển trang thông tin điện tử tổng hợp 3 ngôn ngữ: tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Pháp với tên miền *dulichninhbinh.com.vn*; duy trì tốt hoạt động trang thông tin quảng bá Du lịch Ninh Bình trên mạng xã hội Facebook, TikTok, Zalo ngôn ngữ tiếng Việt và ứng dụng Ninh Bình tourism trên thiết bị di động.

10. Duy trì, phát huy hiệu quả công tác quản lý Nhà nước về du lịch, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các vi phạm trong hoạt động du lịch; tăng cường công tác phối hợp kiểm tra, xử lý vi phạm về trật tự xây dựng trong khu di sản; thực hiện nghiêm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở cơ quan Sở Du lịch. Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn ngành. Thường xuyên rà soát, định kỳ hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực ngành quản lý.

### III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiến nghị với Chính phủ tiếp tục có những cơ chế, chính sách phù hợp để thu hút khách du lịch nhằm phát triển du lịch mạnh mẽ hơn nữa trong những năm tiếp theo.

2. Chuẩn bị cho Năm Du lịch Quốc gia và mùa lễ hội 2021, đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các ngành và UBND các huyện, thành phố tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Sở Du lịch thực hiện tốt công tác quản lý Nhà nước về du lịch; quản lý Di sản; đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm, nếp sống văn minh để du lịch phát triển bền vững.

3. Đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố trong vùng di sản thực hiện tốt công tác phối hợp, tăng cường công tác kiểm tra, quản lý di sản nhất là quản lý đất đai, trật tự xây dựng, kinh doanh lưu trú trong vùng di sản.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2020, phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2021.

Sở Du lịch trân trọng báo cáo./.

#### Nơi nhận:

- Bộ VH,TT&DL;
- Tỉnh ủy;
- UBND tỉnh;
- Tổng Cục du lịch;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- VP Tỉnh ủy, VP UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Bùi Thành Đông**