

Số: 19 /2013/CT-UBND

Đồng Xoài, ngày 07 tháng 11 năm 2013

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc cải thiện môi trường văn hóa du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Phước**

Trong thời gian qua, hiện tượng “taxi dù”, lừa đảo, chèo kéo, đeo bám du khách, tăng giá phòng nghỉ vào mùa cao điểm thường xuyên xảy ra trên địa bàn cả nước làm ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh du lịch Việt Nam nói chung và du lịch các địa phương nói riêng. Đây là một trong những nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng đến lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam. Trước tình trạng đó, Phó Thủ tướng Nguyễn Thiện Nhân, Trưởng Ban chỉ đạo nhà nước về du lịch đã chỉ đạo tổ chức Hội nghị trực tuyến toàn quốc về cải thiện môi trường du lịch Việt Nam nhằm chấn chỉnh tình trạng xâm hại đến an toàn và tính mạng của du khách, hướng đến sự hài lòng của khách du lịch.

Đối với tỉnh Bình Phước, những năm qua, được sự quan tâm của các cấp ủy Đảng, chính quyền, sự ủng hộ của toàn xã hội, sự nỗ lực của các doanh nghiệp và hộ kinh doanh, sự nghiệp phát triển du lịch của tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực cả về quy mô và chất lượng; công tác quản lý nhà nước về du lịch từng bước đạt được hiệu quả nhất định, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch. Thời gian qua, tuy không xảy ra tình trạng cò mồi, ăn xin, bán hàng rong tại các điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch, nhà hàng, điểm mua sắm trên địa bàn tỉnh nhưng hiện tượng các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành du lịch ở các địa phương khác đến Bình Phước rao bán tua du lịch với giá rẻ sau đó lừa đảo các tổ chức, cá nhân có nhu cầu rồi lấy tiền bỏ trốn, hiện tượng bán không theo giá niêm yết, bán hàng giả, hàng kém chất lượng... vẫn còn xảy ra; công tác quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển khách du lịch và lưu trú vẫn còn nhiều bất cập, chậm đổi mới, chưa theo kịp yêu cầu văn minh, lịch sự làm ảnh hưởng không tốt đến hình ảnh du lịch Bình Phước nói riêng, du lịch Việt Nam nói chung.

Để tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với môi trường kinh doanh du lịch tại các khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch ngoài tỉnh có các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã tập trung thực hiện tốt một số nội dung công việc sau đây:

#### **1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:**

a) Tổ chức triển khai các biện pháp nhằm tăng cường công tác quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch trên toàn địa bàn tỉnh, đặc biệt là các địa phương thường xuyên có hoạt động du lịch và lễ hội văn hóa.

b) Định kỳ hoặc đột xuất, kiểm tra công tác triển khai, tăng cường quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch tại các địa phương, báo cáo UBND tỉnh kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho các địa phương, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình triển khai thực hiện, phát hiện và xử lý các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp vi phạm.

c) Phối hợp chặt chẽ với các địa phương tổ chức các sự kiện văn hóa, thể thao và du lịch, đặc biệt là các lễ hội văn hóa truyền thống trên địa bàn tỉnh có khách du lịch trong và ngoài nước tham gia.

d) Lập phương án xây dựng và tập trung đào tạo nhân lực cho ngành du lịch; tăng cường tập huấn giúp người dân nâng cao ý thức về cải thiện môi trường du lịch; đẩy mạnh tuyên truyền, biểu dương, công nhận những đơn vị đạt chuẩn về kinh doanh du lịch, nêu những vấn đề tồn tại để khắc phục, hướng đến nâng cao chất lượng du lịch Bình Phước.

đ) Duy trì, bố trí cán bộ trực đường dây nóng, bảo đảm xử lý kịp thời thông tin do du khách phản ánh.

e) Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết nhằm đánh giá kết quả đạt được, giải quyết khó khăn, vướng mắc và đề ra biện pháp để triển khai ngày càng hiệu quả Chỉ thị này.

## **2. Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch:**

a) Phát huy vai trò, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm trong việc xúc tiến các hoạt động nhằm tăng cường công tác quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch.

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp kiên quyết không để xảy ra tình trạng đeo bám, chèo kéo, lừa đảo du khách, bán hàng rong, ăn xin, cò mồi...; kịp thời thông báo cho các cơ quan chức năng biết các hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ, dịch vụ du lịch; kiến nghị cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý khi có vi phạm xảy ra.

## **3. Sở Giao thông vận tải:**

a) Hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị vận tải kê khai giá cước vận tải, niêm yết giá và bán theo giá niêm yết. Xử lý nghiêm, đúng quy định các trường hợp tự ý tăng giá mà chưa thực hiện việc kê khai lại giá cước theo quy định.

b) Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện giá cước vận tải hành khách trên các tuyến, giá dịch vụ vận chuyển khách tham quan du lịch.

c) Chỉ đạo lực lượng, cơ quan quản lý đường bộ phối hợp với các cơ quan chức năng xử lý các vi phạm của phương tiện vận chuyển du lịch. Yêu cầu các doanh nghiệp, khi cho khách du lịch thuê xe phải có hợp đồng thuê/mướn cụ thể, rõ ràng bằng văn bản hoặc hình thức vé cước theo quy định; kiên quyết không cho khách du lịch thuê xe khi không có bằng lái xe và các giấy tờ hợp lệ.

Đối với trường hợp cố tình vi phạm, kiên quyết tạm dừng cấp phép theo quy định.

d) Có biện pháp quản lý các phương tiện vận chuyển khách tham quan và lưu trú. Ngăn chặn hoạt động của “taxi dù” bằng việc gắn chip điện tử.

đ) Rà soát hệ thống giao thông, biển báo dẫn đến các điểm tham quan di tích danh lam, thắng cảnh; kịp thời khắc phục, sửa chữa các đoạn đường, biển báo giao thông hư hỏng, xuống cấp, bảo đảm an toàn thuận lợi cho các phương tiện vận chuyển khách du lịch tới tham quan tại các khu vực này.

#### **4. Sở Công Thương:**

Chỉ đạo lực lượng quản lý thị trường tăng cường công tác quản lý thị trường, có kế hoạch và biện pháp cụ thể phối hợp với các lực lượng chức năng trên địa bàn tăng cường kiểm tra, kiểm soát phát hiện các hành vi gian lận thương mại, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng quá hạn, hàng không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm... tại những địa điểm diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch, nơi tập trung đông người; xử lý nghiêm, kịp thời các trường hợp vi phạm.

#### **5. Sở Tài nguyên và Môi trường:**

a) Xem xét, đánh giá kết quả thẩm định về tình hình vệ sinh môi trường; kiến nghị với các sở, ngành kiểm tra, ngăn chặn và xử lý các trường hợp vi phạm làm ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh du lịch.

b) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường du lịch, ngăn ngừa và giảm thiểu các tác động xấu đến môi trường trong quá trình tiến hành các hoạt động du lịch, bảo đảm phát triển du lịch một cách bền vững.

#### **6. Sở Y tế:**

a) Phối hợp kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về an toàn vệ sinh thực phẩm tại các cơ sở kinh doanh du lịch, các nhà hàng khách sạn có dịch vụ ăn uống, massage...

b) Kiến nghị các sở, ngành có liên quan tạm đình chỉ hoặc rút giấy phép hoạt động kinh doanh không đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm theo quy định của pháp luật hiện hành.

#### **7. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội:**

Phối hợp với các địa phương và các đơn vị, tổ chức có liên quan đề xuất và tổ chức thực hiện tốt cơ chế chính sách giải quyết các vấn đề an sinh xã hội cho các đối tượng ăn xin, bán hàng rong, cò mồi...; phân loại đối tượng những người ăn xin, đưa vào các khu tập trung hoặc trả về địa phương, nơi cư trú quản lý nhằm tạo môi trường văn hóa, du lịch lành mạnh theo quy định.

#### **8. Sở Tài chính:**

Chủ trì, phối hợp với các ngành, địa phương tăng cường công tác quản lý giá đối với hàng hóa, dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh, đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

### **9. Công an tỉnh:**

a) Chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ và công an các địa phương tăng cường công tác quản lý an ninh trật tự trên địa bàn; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương trong công tác kiểm tra, điều tra và xử lý các vi phạm; thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước về an ninh trật tự trong hoạt động du lịch.

b) Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát, bảo đảm an ninh môi trường du lịch, an toàn tài sản, sức khỏe của du khách.

### **10. Sở Nội vụ:**

Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh kịp thời kiểm điểm trách nhiệm hoặc khen thưởng định kỳ, đột xuất các địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện Chỉ thị này.

### **11. Các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý khu Kinh tế và các sở, ban, ngành có liên quan:**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện thuận lợi trong công tác phối hợp quản lý môi trường kinh doanh du lịch tại tất cả các điểm du lịch, nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch trên địa bàn tỉnh.

### **12. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Bình Phước (kể cả báo mạng) và các cơ quan thông tin đại chúng khác:**

Tăng cường công tác tuyên truyền về nếp sống văn minh đô thị, văn minh thương mại, văn hóa kinh doanh, cũng như các biện pháp tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch tại các điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, tạo sự đồng thuận của nhân dân và công luận; kịp thời phản ánh những vi phạm để các cơ quan chức năng có biện pháp xử lý, góp phần xây dựng hình ảnh đẹp của du lịch Bình Phước.

### **13. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch; các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch:**

a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà nước; chịu trách nhiệm quản lý tốt tại các khu vực kinh doanh của đơn vị mình; tích cực phối hợp với các cơ quan nhà nước trong công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch.

b) Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, thực hiện tốt quy định về quản lý giá, thị trường, văn minh thương mại, công khai các thông tin về giá hàng hóa, dịch vụ sản xuất cung ứng, thực hiện niêm yết giá và bán theo giá niêm yết, không bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

c) Thực hiện nghiêm túc việc đăng ký, kê khai giá và nộp thuế theo quy định.

#### **14. UBND các huyện, thị xã:**

a) Hàng năm tổng kết đánh giá, rút kinh nghiệm công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn; phân tích hiện trạng, đồng thời xây dựng kế hoạch, biện pháp cụ thể, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương để khắc phục, chấn chỉnh, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch.

b) Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn phối hợp với đoàn kiểm tra liên ngành tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất, thường xuyên liên tục trong năm, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng bán hàng rong, hàng giả, hàng kém chất lượng, bán hàng không niêm yết giá, ăn xin, cò mồi, đeo bám chèo kéo khách, lấn chiếm vỉa hè...

c) Tăng cường công tác tuyên truyền giáo dục; chỉ đạo, phối hợp với các tổ chức đoàn thể trên địa bàn vận động nhân dân tích cực thực hiện các quy định của nhà nước và hưởng ứng tham gia các chủ trương, chương trình hành động làm lành mạnh môi trường kinh doanh du lịch; tổ chức ký cam kết với các doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh du lịch, dân cư trên địa bàn về việc thực hiện chủ trương chấn chỉnh môi trường kinh doanh du lịch.

d) Rà soát các đối tượng, các cơ sở kinh doanh có dấu hiệu phát sinh hiện tượng làm ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh du lịch nói riêng, môi trường kinh doanh nói chung; các cơ sở kinh doanh có điều kiện nhưng không đảm bảo đầy đủ điều kiện theo các quy định hiện hành. Xác định cụ thể đối tượng, hành vi vi phạm và đề xuất biện pháp xử lý theo quy định hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý. Kịp thời thông tin, trao đổi với các cơ quan chức năng về tình hình thực tế tại địa phương. Chủ động phối hợp với các ngành chức năng để giải quyết các vấn đề hiện có và phát sinh trên địa bàn.

e) Bố trí các khu vực dịch vụ dành cho lực lượng bán hàng rong, đánh giày. Nghiêm cấm cung cấp dịch vụ ngoài khu vực quy định, cấm biển cấm bán hàng rong, đánh giày, ăn xin... tại các khu vực công cộng, nhất là các điểm du lịch, lễ hội, nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch tập trung đông người. Kết hợp công tác tuyên truyền, nếu phát sinh các hành vi vi phạm, thực hiện các biện pháp cưỡng chế theo quy định; phân loại đối tượng những người ăn xin, đưa vào các khu tập trung hoặc trả về địa phương, nơi cư trú, quản lý theo các quy định của nhà nước.

g) Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành đơn vị chức năng thuộc tỉnh triển khai các nhiệm vụ nhằm tăng cường quản lý môi trường kinh doanh du lịch. Nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, nhân viên thuộc các bộ phận chuyên môn của địa phương.

h) Rà soát, xây dựng đủ nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn, trang bị đủ thùng rác tại các điểm tham quan du lịch.

**15. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Tỉnh đoàn, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Hội Nông dân tỉnh và các đoàn thể chính trị xã hội, các tổ chức hiệp hội nghề nghiệp:** Chỉ đạo tổ chức, đoàn thể của mình phối hợp với chính quyền các địa phương tuyên truyền, vận động tạo sự đồng thuận trong nhân dân, tích cực hưởng ứng và tham gia thực hiện nhiệm vụ phòng chống tệ nạn, các hành vi tiêu cực ảnh hưởng không tốt đến môi trường kinh doanh du lịch; lồng ghép nội dung vận động đoàn viên, hội viên ở cơ sở tham gia phong trào làm lành mạnh môi trường kinh doanh du lịch trong hoạt động của đơn vị, tổ chức.

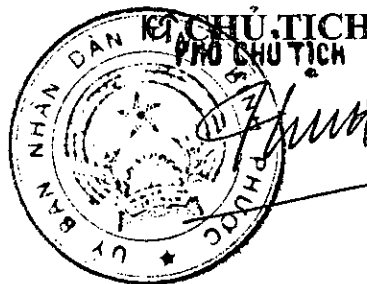
UBND tỉnh yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã theo chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ trọng tâm nêu trên, tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch, góp phần xây dựng hình ảnh đẹp của du lịch Bình Phước và hướng tới việc xây dựng thương hiệu uy tín trong giai đoạn mới. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

Chỉ thị này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng./.

**Nơi nhận:**

- VP CP;
- BVH, TT&DL;
- Cục KTVB-Bộ Tư pháp;
- TTTU, TTHĐND tỉnh;
- BTT UBMTTQVN tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các Phó CT;
- Sở Tư pháp;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã;
- LĐVP, các Phòng: VX, KTTH, TTH-CB;
- Lưu: VT (T-01-2013). 60

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**



*Nguyễn Huy Phong*