

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 12/CT-UBND

Phú Yên, ngày 17 tháng 9 năm 2015

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện.

Tỉnh Phú Yên có tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn phong phú, là điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng của tỉnh. Những năm gần đây, hoạt động du lịch của tỉnh đã có bước chuyển biến tích cực, nhất là các lĩnh vực xây dựng kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật và xúc tiến quảng bá du lịch. Một số dự án du lịch đi vào hoạt động đã giải quyết việc làm cho hàng nghìn lao động; lượng khách du lịch đến Phú Yên ngày càng tăng, góp phần tác động chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh. Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số mặt hạn chế đang tác động xấu đến hình ảnh của du lịch Phú Yên như: Một số cơ sở kinh doanh du lịch chưa thực hiện tốt việc niêm yết giá, chất lượng phục vụ chưa cao; vệ sinh môi trường một số nơi chưa đảm bảo; xuất hiện tình trạng ăn xin, bán hàng rong, chèo kéo, đeo bám khách du lịch tại một số khu vực; công tác an ninh trật tự ở một số nơi chưa đảm bảo... Nguyên nhân của tình trạng trên chủ yếu là thiếu sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành, địa phương trong công tác quản lý nhà nước; chưa thể hiện tốt vai trò và trách nhiệm của chính quyền địa phương, của doanh nghiệp, cộng đồng; nhận thức về vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội còn hạn chế.

Thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém thúc đẩy phát triển du lịch; nhằm xây dựng Phú Yên trở thành “Điểm đến hấp dẫn và thân thiện”, Ủy ban nhân dân Tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 18/CT-TTg, ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc “tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch”; phối hợp thực hiện tốt Quyết định số 23/2013/QĐ-UBND, ngày 06/8/2013 của UBND Tỉnh v/v ban hành Quy chế phối hợp quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên; Quyết định số 21/2014/QĐ-UBND, ngày 22/7/2014 của UBND Tỉnh V/v ban hành Quy chế quản lý, bảo vệ và phát huy giá trị di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh trên địa bàn tỉnh Phú Yên và các văn bản có liên quan.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

- Tăng cường trách nhiệm quản lý nhà nước toàn diện trên địa bàn, trong đó tăng cường quản lý giá cả, bảo đảm vệ sinh, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo đảm trật tự, an ninh, an toàn, ứng xử văn minh với khách du lịch; xử lý kịp thời theo đúng quy định của pháp luật mọi hành vi vi phạm; chịu trách nhiệm trực tiếp nếu để tình trạng vi phạm xảy ra trên địa bàn, gây bức xúc cho khách du lịch;

- Tăng cường năng lực cơ quan tham mưu quản lý nhà nước về du lịch ở cấp huyện; bố trí, sắp xếp có biên chế phụ trách lĩnh vực du lịch phù hợp. Đề cao trách nhiệm của cấp ủy Đảng và Ủy ban nhân dân cấp huyện, xã trong việc phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng, đóng góp tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế

- văn hóa - xã hội của tỉnh;

- Chủ động phối hợp với các Sở, ngành, các doanh nghiệp kịp thời giải quyết theo thẩm quyền và đề xuất UBND tỉnh giải quyết những khó khăn, vướng mắc trên tinh thần đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động du lịch và các dịch vụ du lịch; nâng cao chất lượng phục vụ; văn minh lịch sự; bảo đảm trật tự kỷ cương, an ninh, an toàn cho khách du lịch;

- Tăng cường kiểm tra, ngăn chặn và xử lý kiên quyết các đối tượng bán hàng đeo bám, gây phiền hà cho du khách du lịch, các đối tượng có hành vi ném đất, đá lên tàu, xe, gây mất an toàn cho khách; kịp thời xử lý không để người ăn xin lang thang ở các khu di tích, điểm du lịch. Đối với người có hoàn cảnh khó khăn, tập trung bố trí về nơi quy định và có biện pháp hỗ trợ phù hợp; xử lý triệt để tình trạng giả danh người ăn xin gây phiền hà cho khách du lịch;

- Tăng cường quản lý vỉa hè, lòng đường, bảo đảm thông thoáng, vệ sinh sạch sẽ; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lấn chiếm vỉa hè, lòng đường, gây mất vệ sinh, trật tự. Ở các khu vực có nhiều cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống phải tăng cường quản lý, bảo đảm vệ sinh, an toàn thực phẩm, vệ sinh đường phố, lòng đường, hè đường và kiên quyết xử lý các hành vi vi phạm theo quy định;

- Tham mưu cấp ủy chỉ đạo các tổ chức đoàn thể phát động phong trào người dân ứng xử văn minh, tận tình hỗ trợ khách du lịch: “Mỗi người dân là một hướng dẫn viên, niềm nở với khách du lịch”; tuyên truyền vận động nhân dân chung tay giữ gìn vệ sinh môi trường, an ninh trật tự tại nơi công cộng, bãi biển, khu di tích, điểm du lịch...

3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh tổ chức thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Kết luận số 78-KL/TU, ngày 15/12/2011 của Tỉnh ủy (Khóa XV) và Nghị quyết số 36/NQ-HĐND ngày 16/12/2011 của HĐND tỉnh (Khóa VI) về định hướng phát triển du lịch tỉnh Phú Yên giai đoạn 2011-2015 và định hướng đến năm 2020; Quyết định số 128/QĐ-UBND, ngày 19/01/2012 của UBND tỉnh phê duyệt Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Phú Yên đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2025; tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phát triển du lịch tỉnh Phú Yên giai đoạn 2016 -2020;

- Tăng cường công tác xúc tiến, quảng bá du lịch trên tinh thần huy động mạnh mẽ sự tham gia của Hiệp hội du lịch và các doanh nghiệp du lịch; tăng cường phối hợp với các ngành liên quan trong việc xúc tiến du lịch gắn với việc quảng bá văn hóa, hình ảnh đất nước, con người Phú Yên, kể cả trên máy bay và các phương tiện giao thông công cộng;

- Tăng cường quản lý di tích, gắn việc bảo tồn phát huy giá trị di sản văn hóa với phát triển du lịch. Đối với các điểm du lịch có đông khách du lịch phải bố trí nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch, bảo đảm trật tự, văn minh;

- Chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp huyện khảo sát đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bố trí kinh phí đầu tư xây dựng hoặc nâng cấp các nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch tại các khu di tích được công nhận điểm du lịch địa phương, nhất là tại khu di tích gành Đá Đĩa và khu di tích Bãi Môn – Mũi Điện (có thực hiện việc thu phí tham quan). Đồng thời vận động xã hội hóa xây dựng công trình vệ sinh phục vụ khách du lịch tại các khu di tích, điểm du lịch...; tổ chức rà soát, lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn giao thông rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch tiếp cận các khu di tích, điểm du lịch;

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, kiên quyết xử lý kịp thời mọi hành vi vi phạm, kê cả việc tạm dừng kinh doanh hoặc đề nghị rút giấy phép đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ, bán hàng tại các khu di tích, điểm du lịch, điểm dừng chân trên các tuyến du lịch không thực hiện việc niêm yết giá, bán cao hơn giá niêm yết, các doanh nghiệp lữ hành không thực hiện đúng chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết hoặc không bảo đảm chất lượng dịch vụ đã cam kết...;

- Tổ chức đoàn công tác liên ngành kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các địa phương trong tỉnh, nhất là vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, tập trung tại các khu di tích, các công trình văn hóa, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch;

- Thông báo rộng rãi trên các phương tiện truyền thông, qua website du lịch, trên các ấn phẩm quảng bá du lịch về chủ trương, chính sách phát triển du lịch của tỉnh; về y tế, an ninh, trật tự, môi trường; về tuyến, điểm du lịch; về các cơ sở lưu trú (khách sạn, biệt thự, nhà nghỉ...) đã được xếp hạng; về các cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm, dịch vụ ăn uống đã được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; biển số các phương tiện đã được công nhận đủ điều kiện vận chuyển khách du lịch;

- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện việc công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm, dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; phối hợp các đơn vị hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch của địa phương quảng bá tại nhà ga, bến xe, khu di tích, điểm du lịch...

4. Sở Công Thương:

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan tăng cường công tác quản lý thị trường, xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi gian lận, không niêm yết giá và bán cao hơn giá đã niêm yết, nâng giá bất hợp lý, ép giá; kiểm tra các cơ sở bán hàng lưu niệm, quà tặng, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không bảo đảm an toàn thực phẩm;

- Phối hợp kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý giá, thuế, phí đối với những mặt hàng, dịch vụ tại các khu, điểm du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, theo quy định của pháp luật.

5. Công an tỉnh:

- Có phương án và hướng dẫn Công an cấp huyện thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự an toàn tại các khu di tích, điểm du lịch; chủ động phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi xâm hại đến tính mạng, tài sản của khách du lịch; chịu trách nhiệm nếu để tình trạng mất an ninh, an toàn, chèo kéo, đeo bám, chèn ép khách du lịch;

- Tăng cường triển khai lực lượng tuần tra, kiểm soát tại các tuyến đường trung tâm, các khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch, có nguy cơ xảy ra mất an toàn

đối với du khách; kịp thời kiểm tra, xử lý dứt điểm hiện tượng tiêu cực, gây phiền hà cho lái xe du lịch trên các tuyến đường giao thông, gây bức xúc cho người dân và khách du lịch; hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho lái xe du lịch và khách du lịch thực hiện đúng quy định về an toàn giao thông.

- Chú trọng nâng cao trình độ cho lực lượng làm nhiệm vụ thường xuyên tiếp xúc với khách du lịch như: Cán bộ Quản lý xuất nhập cảnh, cảnh sát giao thông về trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, thái độ ứng xử thân thiện với khách du lịch.

6. Sở Giao thông vận tải:

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra xử lý nghiêm tình trạng taxi và các phương tiện vận tải khách du lịch khác kinh doanh không phép hoặc không đúng giấy phép, không niêm yết giá và thu cước không theo giá đã niêm yết; phương tiện vận chuyển khách không đảm bảo tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật; dùng xe hợp đồng vận chuyển khách du lịch hoặc vận chuyển khách nhưng không có hợp đồng vận chuyển với hành khách;

- Chỉ đạo, hướng dẫn Ban quản lý nhà ga, bến xe tuyên truyền cho cán bộ, nhân viên và hành khách về ý thức giữ gìn vệ sinh môi trường, thực hiện nếp sống văn minh nơi công cộng; tăng cường các phương tiện kỹ thuật, hỗ trợ cung cấp thông tin, quảng bá du lịch Phú Yên và hỗ trợ các doanh nghiệp quảng bá sản phẩm du lịch tại ga hàng không, ga đường sắt, bến xe...;

- Tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng khảo sát, cấm biển báo đề xe ô tô vận chuyển khách du lịch được ưu tiên nơi dừng, đỗ để đón, trả khách du lịch tại bến xe, nhà ga, sân bay, bến cảng, khu di tích, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở bán hàng hóa, dịch vụ đạt chuẩn phục vụ khách du lịch...;

- Thường xuyên phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho nhân viên phục vụ, lái xe ô tô vận chuyển khách du lịch, lái xe buýt, xe taxi...

7. Sở Tài nguyên và Môi trường:

- Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo môi trường đối với các cơ sở kinh doanh du lịch; thường xuyên tổ chức kiểm tra công tác bảo vệ môi trường tại các khu di tích, điểm du lịch; tăng cường công tác thanh kiểm tra, xử lý nghiêm các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các khu di tích, các điểm du lịch, các điểm dừng chân, trạm xăng không thực hiện đúng các quy định về vệ sinh, môi trường và các tổ chức, cá nhân có hành vi làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường; khai thác, buôn bán san hô sống tại các khu di tích, điểm du lịch;

- Hướng dẫn các Ban quản lý các khu di tích, điểm du lịch, các điểm dừng chân, các trạm xăng thực hiện đồng bộ các biện pháp để bảo đảm vệ sinh, môi trường, bố trí phương tiện và nhân viên để giữ gìn vệ sinh, thu gom, xử lý rác thải, chất thải.

8. Sở Y tế:

Chỉ đạo việc cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và các giải pháp ứng phó đối với các bệnh, dịch liên quan đến hoạt động du lịch; tăng cường kiểm tra an toàn vệ sinh thực phẩm tại các nhà hàng, khách sạn, các khu, điểm kinh doanh ẩm thực.

9. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội:

Phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị có liên quan 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 tại các khu di tích, điểm du lịch; rà soát, phân loại, hỗ trợ, tạo việc làm cho những đối tượng có hoàn cảnh khó khăn đang kiếm sống tại các khu di tích, điểm du lịch; phân loại đối tượng những người ăn xin đưa vào các cơ sở bảo trợ xã hội hoặc chuyển về địa phương, nơi cư trú, quản lý theo quy định.

10. Các Sở, ngành liên quan:

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình chủ động phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp phát triển du lịch.

11. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Phú Yên, Báo Phú Yên và các cơ quan truyền thông khác:

Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của xã hội về nếp sống văn minh đô thị, văn minh thương mại, văn hóa kinh doanh tại các khu di tích, điểm du lịch về trách nhiệm bảo vệ môi trường du lịch thông qua các bản tin thời sự, chương trình chuyên đề, chuyên mục... góp phần cải thiện môi trường du lịch.

12. Hiệp hội Du lịch và các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch:

- Hiệp hội Du lịch phối hợp các hiệp hội, hội có liên quan tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp thực hiện việc niêm yết giá, bảo đảm vệ sinh, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo đảm trật tự, an ninh, an toàn, ứng xử văn minh với khách du lịch; thực hiện bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp, bảo đảm cạnh tranh lành mạnh; phối hợp hỗ trợ doanh nghiệp liên kết hình thành các chuỗi cung ứng sản phẩm du lịch; phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức các hoạt động xúc tiến du lịch và đề xuất cơ chế, chính sách phát triển du lịch;

- Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch: Chú trọng đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; nâng cao tính chuyên nghiệp và cạnh tranh lành mạnh trong kinh doanh; tích cực phối hợp cải thiện môi trường du lịch, bảo đảm vệ sinh, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo đảm trật tự, an ninh, an toàn, ứng xử văn minh với khách du lịch; thực hiện niêm yết giá công khai và bán không cao hơn giá niêm yết; các doanh nghiệp lữ hành thực hiện đúng chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết; các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống thực hiện đúng quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm; các cơ sở bán hàng lưu niệm, quà tặng thực hiện niêm yết giá và bán theo giá niêm yết, không bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

13. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Phú Yên, Liên đoàn Lao động tỉnh Phú Yên, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh Phú Yên, Tỉnh đoàn Phú Yên và các tổ chức chính trị - xã hội khác tích cực tham gia vào các hoạt động cải thiện môi trường du lịch, tổ chức các cuộc vận động, tuyên truyền xây dựng Phú Yên trở thành “Điểm đến hấp dẫn và thân thiện”.

14. Tổ chức thực hiện:

- Các sở, ban, ngành liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này; định kỳ cuối tháng 6 và tháng 12 hàng năm báo cáo tình hình thực hiện Chỉ thị này gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị này.

Chỉ thị này thay thế Chỉ thị số 19/CT-UBND, ngày 11/11/2013 của UBND Tỉnh “Về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên giai đoạn 2013 -2015”./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự