

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 19/CT-UBND

*Phú Yên, ngày 11 tháng 11 năm 2013*

### **CHỈ THỊ**

**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**

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 thu hút đầu tư, 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 có quy mô lớn đã đi vào hoạt động, giải quyết việc làm cho hàng nghìn lao động. Số lượng khách du lịch lưu trú tại Phú Yên tăng khá đã góp phần tác động chuyển dịch cơ cấu kinh tế, xóa đói giảm nghèo, đảm bảo an sinh xã hội.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số mặt hạn chế: Một số cơ sở kinh doanh du lịch chưa chú trọng đến công tác vệ sinh môi trường; một số di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh, công trình văn hóa nằm trong quy hoạch phát triển du lịch đang có nguy cơ xuống cấp; môi trường, cảnh quan thiên nhiên có nguy cơ bị ô nhiễm, xâm hại; tình trạng rác thải ven các tuyến đường, hệ thống nhà vệ sinh công cộng chưa đảm bảo; 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... Những hiện tượng này đang tác động xấu đến hình ảnh của du lịch Phú Yên.

Nguyên nhân của tình trạng trên chủ yếu là thiếu sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành, địa phương trong công tác bảo đảm an ninh trật tự, chưa thể hiện tốt vai trò và trách nhiệm của chính quyền địa phương trong việc bảo đảm môi trường du lịch; chế tài xử phạt còn nhẹ; nhận thức của cộng đồng về vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội còn hạn chế.

Thực hiện 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, nhằm xây dựng Phú Yên trở thành “Điểm đến hấp dẫn và thân thiện”, Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện nghiêm túc Quyết định số 23/2013/QĐ-UBND, ngày 06/8/2013 của UBND tỉnh Phú Yên về việc ban

hành Quy chế phối hợp quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên đồng thời thực hiện tốt những công việc sau đây:

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng trong nhân dân nhằm xây dựng phong cách ứng xử văn minh, lịch sự, việc giữ gìn, đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường để phát triển du lịch. Thường xuyên phối hợp tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức du lịch cộng đồng, về môi trường du lịch, tạo sự chuyển biến về nhận thức và hành động trong cộng đồng dân cư; trong các doanh nghiệp du lịch.

- Thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết và phản hồi thông tin kịp thời đến khách du lịch để du khách, người dân liên hệ, phản ánh và cung cấp thông tin khi xảy ra sự cố đối với du khách.

- Thông báo rộng rãi trên các phương tiện truyền thông, qua website [www.phuyentourism.gov.vn](http://www.phuyentourism.gov.vn), 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, nhà hàng, khách sạn, giá niêm yết; biển số các phương tiện đủ điều kiện vận chuyển khách du lịch; tên, địa chỉ các, doanh nghiệp kinh doanh du lịch của địa phương tại nhà ga, bến xe, khu du lịch, điểm du lịch; thông tin về các cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm, dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và khuyến cáo các địa điểm không nên đến; 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;

- Chỉ đạo lực lượng thanh tra chuyên ngành và thường xuyên tổ chức các đội thanh tra liên ngành nhằm tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các địa phương vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, tập trung tại các bến xe, nhà ga, khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch.

2. Công an tỉnh có trách nhiệm:

- Có phương án và hướng dẫn công an các huyện, thị xã, thành phố thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự an toàn tại các khu, 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, theo 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.

- Chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, tác phong thân thiện cho lực lượng làm nhiệm vụ thường xuyên tiếp xúc với khách du lịch.

### 3. Sở Giao thông vận tải có trách nhiệm:

- Chỉ đạo, hướng dẫn các nhà ga, bến xe tuyên truyền cho cán bộ, nhân viên và hành khách nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh môi trường, thực hiện nếp sống văn minh nơi công cộng; tăng cường các phương tiện kỹ thuật, thông tin hỗ trợ bảo đảm môi trường du lịch.

- Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra xử lý vi phạm các quy định về vận chuyển khách như: phương tiện không đảm bảo tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật; chở quá số người quy định; đón, trả khách không đúng nơi quy định; dùng xe hợp đồng vận chuyển, khách du lịch hoặc vận chuyển khách nhưng không có hợp đồng vận chuyển với hành khách.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng khảo sát, cấm biển báo để 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 du lịch, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch theo quy định tại Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT- BVHTTDL- BGTVT quy định về vận chuyển khách du lịch bằng ô tô và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận chuyển 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...

4. Sở Công Thương có trách nhiệm: 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 không bán theo giá niêm yết, nâng giá bất hợp lý, ép giá, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không bảo đảm an toàn thực phẩm; đưa tin thất thiệt về thị trường, giá cả hàng hóa và dịch vụ... tại những địa điểm diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch, nơi tập trung đông người; 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. Sở Tài chính có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với sở, ngành: Công Thương, Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Giao thông vận tải; Cục Thuế tỉnh; Công an tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố và các ngành liên quan triển khai việc thực hiện các quy định về quản lý giá (đăng ký, kê khai, niêm yết giá) dịch vụ du lịch, dịch vụ lưu trú, giá cước vận tải bằng xe ô tô. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra xử lý các vi phạm về giá theo các quy định hiện hành.

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề xuất dành một phần nguồn kinh phí hỗ trợ đầu tư hạ tầng du lịch cho việc đầu tư nhà vệ sinh du lịch đạt chuẩn, hệ thống nước sạch phục vụ hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch lồng ghép trong các hạng mục đầu tư xử lý

chất thải hoặc bảo vệ môi trường, trước mắt ưu tiên triển khai tại những khu di tích, danh thắng được công nhận điểm du lịch địa phương...

7. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội có trách nhiệm: Phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị 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...; có biện pháp rà soát, phân loại, hỗ trợ, tạo việc làm cho những đối tượng có hoàn cảnh khó khăn đang kiếm sống tại các điểm tham quan, du lịch; 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 quy định.

9. Sở Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông, Tỉnh đoàn Phú Yên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, các hoạt động tuyên truyền, giáo dục về bảo vệ môi trường du lịch; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý hành vi làm ô nhiễm môi trường; buôn bán san hô sống tại các điểm du lịch.

9. Sở Y tế có trách nhiệm: 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.

10. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm: Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí, phát thanh truyền hình, các hoạt động thông tin cơ sở, hệ thống truyền thanh ở xã, phường đẩy mạnh công tác truyền thông, định hướng, nâng cao nhận thức của xã hội, cộng đồng, góp phần cải thiện môi trường du lịch.

11. UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm:

- Đánh giá 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 để khắc phục, chấn chỉnh, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, văn minh, thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn. Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành đơn vị chức năng thuộc tỉnh trong triển khai các nhiệm vụ nhằm tăng cường việc cải thiện môi trường văn hóa du lịch.

- 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 tham gia các chủ trương, chương trình hành động nhằm lành mạnh hóa môi trường kinh doanh du lịch; tổ chức ký các 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 văn hóa du lịch.

- Đề xuất UBND tỉnh các giải pháp bảo vệ môi trường cảnh quan, tập trung giải quyết tốt vệ sinh môi trường tại cảng Dân Phước, cảng Tiên Châu, cảng

Phường 6, chợ Tuy Hòa, các chợ tại trung tâm thị trấn, khu vực Núi Nhạn, bãi biển Tuy Hòa, bãi biển Long Thủy và một số bãi tắm, các khu di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh cấp quốc gia, cấp tỉnh và các điểm có khách đến tham quan, du lịch.

12. 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 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”.

13. 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 điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, 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 văn hóa du lịch.

14. 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:

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà nước; chịu trách nhiệm quản lý trong các khu vực của đơn vị mình, tích cực phối hợp với các cơ quan nhà nước trong việc cải thiện môi trường văn hóa du lịch.

- 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.

- Hiệp hội Du lịch tỉnh phát động phong trào tham gia giữ gìn an ninh trật tự, bảo đảm an toàn cho khách du lịch, bảo vệ môi trường du lịch cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này; định kỳ tháng 12 hàng năm báo cáo về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Đình Cự**