

Số: *28* /2015/QĐ-UBND

Ninh Bình, ngày *03* tháng *9* năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch
trên địa bàn tỉnh Ninh Bình**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 14/6/2005;

Căn cứ Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch; Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 97/TTr-VHTTDL ngày 22/7/2015 và Báo cáo thẩm định của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 137/BC-STP ngày 08/7/2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành ở tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *[Chữ ký]*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Cục kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Website Chính phủ;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, VP5,6. *[Chữ ký]*

Zh/

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đinh Chung Phụng

**QUY CHẾ
Phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch
trên địa bàn tỉnh Ninh Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 28 /2015/QĐ-UBND
ngày 03 tháng 9 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp và trách nhiệm phối hợp của các cơ quan chức năng trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, Ban, ngành ở tỉnh; UBND các huyện, thành phố có liên quan thực hiện trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch

1. Việc phối hợp triển khai hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận thông tin từ cơ quan đầu mối phải có trách nhiệm giải quyết những vấn đề thuộc lĩnh vực của mình, tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho khách du lịch.

3. Các hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải bảo đảm kịp thời, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

**Chương II
NỘI DUNG PHỐI HỢP, TRÁCH NHIỆM PHỐI
HỢP TRONG CÔNG TÁC HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH**

Điều 4. Nội dung hỗ trợ khách du lịch

1. Cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Cung cấp thông tin về nội quy, quy chế của khu, điểm du lịch và các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh.

3. Cung cấp thông tin giới thiệu cho khách du lịch về các điểm đến du lịch; các hoạt động văn hóa, thể thao nổi bật của địa phương; về cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch, các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan.

4. Cung cấp thông tin về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; thông tin về những địa điểm đến, được phép đi lại, tham quan du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

5. Hỗ trợ các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch khi sử dụng dịch vụ du lịch; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp khi đi du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

6. Hỗ trợ các yêu cầu, đề nghị chính đáng khác của khách du lịch.

Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Ninh Bình giao trách nhiệm cho Trung tâm hỗ trợ khách du lịch là cơ quan chủ trì, đầu mối tiếp nhận mọi thông tin, yêu cầu, phản ánh, đề nghị của khách du lịch trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh; cung cấp thông tin về nội quy, quy chế của khu, điểm du lịch; cung cấp thông tin cần thiết về chương trình, dịch vụ du lịch, các điểm đến, cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác của địa phương.

b) Tiếp nhận thông tin của khách du lịch trực tiếp tại các trạm thông tin hoặc gián tiếp thông qua số điện thoại đường dây nóng, email, hộp thư về các yêu cầu trợ giúp cần thiết và chính đáng của khách du lịch và thông báo các thông tin này đến các cơ quan chức năng có liên quan để hỗ trợ xử lý, giải quyết các tình huống bảo đảm nhanh chóng, kịp thời.

c) Ghi nhận phản ánh của khách du lịch về tình hình phục vụ khách, chất lượng dịch vụ, giá cả và thông tin kịp thời đến cơ quan chức năng để có biện pháp xử lý, chấn chỉnh các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch chưa đúng quy định.

2. Công an tỉnh Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn và giải quyết đề nghị về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; thông tin về những địa điểm được đi lại, tham quan du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

b) Chỉ đạo các đơn vị, bộ phận trực thuộc có liên quan xử lý các tình huống vi phạm pháp luật về an ninh trật tự, an toàn xã hội tại các điểm đến du lịch trên địa bàn tỉnh có liên quan đến khách du lịch như: Cháy, nổ, tai nạn giao thông, trộm cắp, cướp giật, đột tử, ẩu đả, gây rối trật tự công cộng...

c) Hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch về các thủ tục liên quan đến việc thất lạc các giấy tờ cá nhân, hộ chiếu, visa, thủ tục về xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú...

3. Sở Y tế Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận đề nghị hỗ trợ từ Trung tâm hỗ trợ du khách xử lý kịp thời các tình huống cấp cứu có liên quan đến sức khỏe, tính mạng khách du lịch như: Đột quỵ, tai nạn, ngộ độc, nhiễm độc, dịch bệnh...

b) Chủ trì, phối hợp với cơ quan chức năng có liên quan xem xét, xử lý kịp thời các vụ việc về vệ sinh an toàn thực phẩm có liên quan đến khách du lịch.

c) Thông tin về cơ sở y tế cấp cứu ban đầu, các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Giao thông vận tải Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp nhận đề nghị hỗ trợ từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch về vấn đề trật tự giao thông, chất lượng hoạt động và thái độ phục vụ khách du lịch của các loại phương tiện vận tải công cộng để kịp thời xử lý.

b) Phối hợp cung cấp thông tin hiện trạng các tuyến đường giao thông quan trọng tại các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

c) Thông tin danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh, phương tiện vận chuyển khách du lịch đạt chuẩn; lịch trình của các phương tiện vận tải hành khách công cộng trên địa bàn tỉnh; phối hợp xử lý trong các trường hợp khách du lịch để quên đồ, bị trộm cắp... trên phương tiện vận chuyển công cộng.

5. Sở Công Thương Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý các vấn đề về hoạt động thương mại liên quan đến khách du lịch trong quá trình thực hiện giao dịch, buôn bán, mua sắm với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh như: gian lận, nâng giá, ép giá khách du lịch; không đảm bảo về chất lượng hàng hoá, hàng giả; tem, nhãn, bao bì hàng hoá giả...

b) Thông tin danh sách các địa điểm, cơ sở kinh doanh dịch vụ thương mại, sản xuất hàng thủ công mỹ nghệ phục vụ du lịch có uy tín, đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

6. Sở Tài chính Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn xử lý các vấn đề liên quan đến phí, lệ phí do khách du lịch phải trả cho các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh khi nhận được thông báo và đề nghị hỗ trợ từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch.

b) Khi xảy ra vấn đề giá phí, lệ phí tại các khu, điểm du lịch, Trung tâm hỗ trợ du khách nhanh chóng trình báo Sở Tài chính đề nghị hỗ trợ xử lý. Sở Tài chính có trách nhiệm chỉ đạo các phòng, bộ phận chuyên môn hướng dẫn, xử lý vụ việc đảm bảo đúng pháp luật, công khai, minh bạch.

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan kiểm tra về giá phí và lệ phí những dịch vụ du lịch cung cấp cho khách du lịch trên địa bàn tỉnh; thông tin danh sách các khoản phí, lệ phí và mức thu các khoản phí, lệ phí trong lĩnh

vực du lịch.

7. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội Ninh Bình có trách nhiệm:

Phân công các phòng, bộ phận chuyên môn tiếp nhận thông tin, xử lý, hỗ trợ các đề nghị, kiến nghị của Trung tâm hỗ trợ du khách về các trường hợp là đối tượng ăn xin, lang thang, cơ nhỡ... có biểu hiện, hành động đe dọa, chèo kéo, gây phiền hà cho du khách; đồng thời, kịp thời chủ động tiếp cận các đối tượng để nắm bắt và có biện pháp xử lý, giải quyết hiệu quả nhằm góp phần bảo đảm môi trường du lịch an toàn, thân thiện.

8. Sở Thông tin và Truyền thông Ninh Bình có trách nhiệm:

a) Cung cấp thông tin cho báo chí về các hoạt động liên quan đến du lịch.

b) Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt việc bảo đảm cung cấp dịch vụ thông tin liên lạc.

9. Cục thuế tỉnh Ninh Bình có trách nhiệm:

Phân công đơn vị, bộ phận có thẩm quyền tiếp nhận các thông tin, đề nghị, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ du khách để hướng dẫn, hỗ trợ, xử lý các vấn đề liên quan đến sử dụng hóa đơn, chứng từ sai, không đúng với quy định nhà nước đối với khách du lịch.

10. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình có trách nhiệm:

Tham mưu cho UBND tỉnh chủ trương về nâng cao hiệu quả các hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan giải quyết các vấn đề liên quan đến du khách.

11. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Ninh Bình, Báo Ninh Bình có trách nhiệm:

Thực hiện tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, hoạt động về du lịch Ninh Bình thông qua các chuyên mục, chuyên đề, bài viết, đăng tin... để đáp ứng đầy đủ thông tin cho khách du lịch.

12. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm:

Chỉ đạo Ban quản lý các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh và các phòng, bộ phận chuyên môn phối hợp với lực lượng an ninh tại địa phương xử lý các vụ việc xảy ra đối với khách du lịch trong những trường hợp cần thiết liên quan đến an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn tài sản, tính mạng của khách du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn; quản lý và kịp thời thông tin cho cơ quan đầu mối hoặc Trạm Thông tin, hỗ trợ khách du lịch gần nhất về tình hình, vụ việc đang xảy ra.

13. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn có trách nhiệm:

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các biện pháp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn; tăng cường kiểm tra, xử lý triệt để tình trạng người ăn xin, lang thang, cơ nhỡ... ở các khu, điểm du lịch. Đối với người có hoàn cảnh khó khăn, tập trung bố trí về nơi quy định và có các biện pháp để xem xét, hỗ trợ phù hợp với tình hình thực tế.

14. Ban quản lý các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm:

Bố trí các nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ cho khách du lịch, đảm bảo trật tự văn minh; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em và người có trẻ em đi cùng; triển khai thực hiện đồng bộ các biện pháp để đảm bảo vệ sinh, môi trường; bố trí phương tiện và nhân viên để giữ gìn vệ sinh, thu gom, xử lý rác thải, chất thải, tạo điều kiện tốt nhất cho khách du lịch.

15. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm:

Thông báo kịp thời cho khách du lịch về trường hợp khẩn cấp, dịch bệnh và các nguy cơ có thể gây nguy hiểm cho khách du lịch; áp dụng các biện pháp cần thiết và phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu cho khách du lịch.

16. Các cơ quan, đơn vị liên quan khác, căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để triển khai, thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ tại Quy chế này.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Ninh Bình giao trách nhiệm cho Trung tâm hỗ trợ khách du lịch là cơ quan đầu mối, thường trực cung cấp thông tin du lịch và phối hợp với các đơn vị, bộ phận chuyên môn trực thuộc các Sở, Ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận và xem xét, giải quyết các đề nghị, kiến nghị của khách du lịch theo đúng quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 5 Quy chế này có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cụ thể cho các đơn vị, bộ phận trực thuộc. Các đơn vị, bộ phận này có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp với Trung tâm hỗ trợ khách du lịch xử lý các tình huống xảy ra cụ thể; đồng thời gửi danh sách tên đơn vị, bộ phận hoặc cá nhân có liên quan; số điện thoại liên lạc đường dây nóng, gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để phối hợp, tổ chức thực hiện.

3. Định kỳ 6 tháng, hàng năm các Sở, ngành được giao chủ trì các nhiệm vụ tổng hợp tình hình xử lý, kết quả giải quyết các đề nghị, kiến nghị của khách du lịch; sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác hỗ trợ khách du lịch, gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Điều 7. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan sẽ được biểu dương, khen thưởng theo quy định hiện hành.

2. Trường hợp xảy ra vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo đúng quy định pháp luật.

Điều 8. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân báo cáo về UBND tỉnh (thông qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



[Handwritten signature]
Đinh Chung Phụng