

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

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

Số: 10 /CT-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 06 tháng 3 năm 2014

CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: 310
	Ngày: 10/3
	Chuyên: . . . . .

**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 Thừa Thiên Huế**

Thực hiện Nghị quyết của Tỉnh ủy về xây dựng Thừa Thiên Huế xứng tầm là một trong những trung tâm văn hóa - du lịch đặc sắc của Việt Nam, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, trong thời gian qua, du lịch Thừa Thiên Huế đã có nhiều bước phát triển rõ rệt, cơ sở vật chất được đầu tư nâng cấp, môi trường du lịch không ngừng được cải thiện. Tuy nhiên, việc tổ chức quản lý các khu, điểm du lịch nói chung, nhất là việc duy trì đảm bảo trật tự, an toàn và vệ sinh môi trường ở các địa điểm du lịch còn bất cập. Hiện tượng hoạt động kinh doanh, dịch vụ còn thiếu kỷ cương, việc tranh mua, tranh bán, ép giá, cò mồi, đeo bám, ăn xin, lừa đảo du khách... tại các điểm tham quan, du lịch vẫn còn tồn tại, gây bất bình cho du khách; cảnh quan môi trường chưa được quan tâm đúng mức, làm giảm giá trị hấp dẫn của các cơ sở du lịch, ảnh hưởng không tốt đến hình ảnh của Thừa Thiên Huế.

Nhằm phát triển ngành du lịch theo hướng bền vững, phát triển du lịch gắn với bảo tồn, phát huy giá trị di sản văn hóa, gìn giữ và bảo vệ môi trường, từng bước xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện và an toàn, Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1218/2008/QĐ-UBND ngày 23/5/2008 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế đảm bảo trật tự, trị an, vệ sinh môi trường tại các điểm tham quan du lịch, thương mại, khu vui chơi giải trí và khu vực công cộng trên địa bàn tỉnh; đồng thời thực hiện tốt những công việc sau đây:

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

a) Tăng cường kiểm tra, xử lý các trường hợp cố tình vi phạm tại các điểm nóng về du lịch theo quy định của pháp luật; duy trì và bố trí đầy đủ cán bộ trực đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết và phản hồi thông tin kịp thời đến khách du lịch.

b) Kiểm tra, xử lý nghiêm những doanh nghiệp sử dụng đội ngũ “cò mồi” bán giá tour cao hơn giá doanh nghiệp đăng ký để thu lợi bất chính hoặc đưa du khách đến mua hàng để lấy phần trăm.

c) Thông báo cho các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh; quản lý chặt chẽ đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, nhân viên phục vụ, không để xảy ra tình trạng “cò mồi”.

d) Triển khai, hướng dẫn, kiểm tra và xử phạt các đơn vị, cá nhân quản lý các khu, điểm du lịch không thực hiện nghiêm việc xây dựng nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn theo hướng dẫn của Tổng cục Du lịch.

## 2. Công an tỉnh có trách nhiệm:

a) 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.

b) 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.

c) Chú trọng nâng cao 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:

a) Chỉ đạo, hướng dẫn các nhà ga, bến xe, bến thuyền 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.

b) 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.

c) 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.

5. 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 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 ...; 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 trung tâm xã hội hoặc trả về địa phương, nơi cư trú, quản lý theo quy định.

6. 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.

7. Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế có trách nhiệm: tiếp tục, tăng cường phối hợp với các địa phương và các ngành liên quan tổ chức sắp xếp các dịch vụ trong và ngoài di tích (các quầy bán hàng, bãi đỗ xe, thuyền...) phù hợp cảnh quan di tích, yêu cầu công khai niêm yết giá bán theo quy định. Tăng cường công tác bảo vệ, chủ động phối hợp với chính quyền sở tại, các lực lượng liên quan xử lý nạn đeo bám trong các điểm tham quan thuộc phạm vi quản lý.

8. UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm: 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. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để tình trạng mất an ninh, an toàn, chèo kéo, đeo bám, chèn ép khách du lịch xảy ra trên địa bàn.

a) UBND thành phố Huế có trách nhiệm:

- Chỉ đạo Đội Quản lý Đô thị, Trung tâm Công viên cây xanh, Công an thành phố, Ban quản lý bến xe thuyền, UBND các phường liên quan tăng cường, thường xuyên kiểm tra, xử lý tình trạng lấn chiếm lòng lề đường, nạn chèo kéo, đeo bám du khách tại một số điểm tập trung đông khách du lịch như Cửa Ngăn, bến xe Nguyễn Hoàng, chùa Thiên Mụ, lăng Tự Đức, bến thuyền du lịch Tòa Khâm...

- Chấn chỉnh hoạt động của Nghiệp đoàn xích lô du lịch về hình thức và phong cách phục vụ, cam kết và công khai giá dịch vụ, không đeo bám khách. Phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động của các thành viên, kiên quyết xử lý thành viên vi phạm cam kết.

- Chỉ đạo, phối hợp các ngành liên quan tập trung chấn chỉnh công tác an ninh, trật tự, việc niêm yết giá, nhà vệ sinh phục vụ du khách tại các khu thương mại, chợ Đông Ba, chợ An Cựu.

b) UBND thị xã Hương Trà có trách nhiệm: chỉ đạo UBND xã Hương Thọ soát xét, sắp xếp hợp lý hàng quán trong khu vực lăng Minh Mạng, Điện Huệ Nam; tuyên truyền, vận động và xử lý dứt điểm các cá nhân, gia đình đeo bám du khách để ăn xin, chèo kéo mua hàng tại khu vực Lăng. Thường xuyên bố trí lực lượng tại khu vực bến xe cũng như đoạn hàng rào song song với đường vào Lăng để đảm bảo trật tự, an ninh.

c) UBND thị xã Hương Thủy có trách nhiệm: chỉ đạo Công an thị xã, UBND xã Thủy Bằng phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tập trung xử lý triệt để tình trạng ăn xin, đeo bám tại khu vực tượng tượng Quán thế âm Bồ tát, Điện Hòn chén.

9. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch có trách nhiệm: 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.

10. Hiệp hội Du lịch, Hiệp hội Khách sạn có trách nhiệm: 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; chủ động phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để giám sát, kịp thời nhắc nhở, cảnh báo các cơ sở lưu trú, công ty lữ hành có dấu hiệu liên kết, chi trả phần trăm cho lực lượng “cò mồi” làm ảnh hưởng xấu đến môi trường du lịch.

11. Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Thừa Thiên Huế và các cơ quan truyền thông khác có trách nhiệm: 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.

UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể của tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế, 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 kết quả triển khai thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

**Nơi nhận:**

- Tổng cục Du lịch;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, TP Huế;
- Đài: HVTV, TRT; Báo Thừa Thiên Huế;
- Công TTĐT tỉnh;
- VP: CVP, PCVP;
- Lưu: VT, DL.

**CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Cao