

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 /2025/QĐ-UBND)

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, đơn vị, địa phương có liên quan 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 của tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các đơn vị có liên quan 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; đảm bảo đúng tiến độ thời gian, không đùn đẩy trách nhiệm; bố trí cán bộ có thẩm quyền giải quyết kịp thời các vụ việc, 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, TRÁCH NHIỆM CÔNG TÁC PHỐI HỢP
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; Cung cấp thông tin về địa điểm cắm đi lại, quay phim, chụp ảnh và tham quan, du lịch.

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. Tiếp nhận thông tin và phối hợp với các tổ chức, đơn vị liên quan giải quyết các phản ánh, kiến nghị của khách du lịch về tình hình phục vụ khách, chất lượng dịch vụ, giá cả của các khu điểm du lịch, các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

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

8. Hình thức cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trực tiếp, gián tiếp, thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua tổng đài hỗ trợ khách du lịch 19000117.

9. Hỗ trợ công ty lữ hành trong việc cung cấp thông tin điểm đến, sự kiện, dịch vụ du lịch, kết nối đối tác, giải quyết các tình huống phát sinh về an ninh, an toàn, y tế.

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 Du lịch giao trách nhiệm cho Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch mà trực tiếp là phòng Thông tin, Hỗ trợ khách là cơ quan chủ trì, đầu mối tiếp nhận mọi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của khách du lịch trên địa bàn tỉnh, 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 các khu, điểm du lịch; cung cấp thông tin cần thiết về chương trình, sự kiện, hoạt động văn hoá, thể thao, du lịch của địa phương; cung cấp thông tin về dịch vụ du lịch, các điểm đến, các công ty lữ hành, 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 hỗ trợ khách hoặc gián tiếp thông qua tổng đài hỗ trợ khách du lịch (19000117) hoặc các kênh liên lạc khác 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;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc hỗ trợ khách du lịch; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế và báo cáo kết quả với Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá, rút kinh nghiệm, xây dựng và hoàn thiện quy trình hỗ trợ khách du lịch.

2. Công an tỉnh

a) Hướng dẫn về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và lưu trú của khách du lịch nước ngoài theo quy định; phối hợp thẩm định công tác an ninh trật tự tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh đảm bảo đủ điều kiện phục vụ đón khách du lịch;

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;

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; tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại, tố giác của khách du lịch đối với các nội dung liên quan đến an ninh trật tự tại địa bàn.

3. Sở Y tế

a) Phân công đơn vị, bộ phận chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận đề nghị hỗ trợ từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch xử lý kịp thời các tình huống cấp cứu có liên quan đến sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

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) Cung cấp thông tin về cơ sở y tế cấp cứu ban đầu, các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh khi xảy ra trường hợp cấp cứu, tai nạn;

d) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, Sở Du lịch và các đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra công tác thu dung, vận động, xử lý các đối tượng ăn xin, người tâm thần lang thang, cơ nhỡ... có hành vi đeo bám, chèo kéo, gây phiền hà cho du khách; Chỉ đạo các cơ sở bảo trợ xã hội tiếp nhận và quản lý, nuôi dưỡng các đối tượng trên theo quy định, góp phần giữ gìn môi trường du lịch an toàn, thân thiện;

đ) Chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch tổ chức các chương trình sơ cấp cứu một số tình huống tai nạn thương tích: chấn thương, đuối nước, choáng ngất, ngừng tuần hoàn, ngộ độc thực phẩm..., cho người làm trong lĩnh vực du lịch như: hướng dẫn viên du lịch, phục vụ khách sạn, nhà nghỉ, homestay, Resort, lái xe taxi, người lái đò...

4. Sở Xây dựng

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp nhận thông tin kiến nghị, hỗ trợ từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch hoặc khách du lịch về các vấn đề liên quan đến hoạt động vận tải, chất lượng hoạt động của phương tiện và thái độ phục vụ khách du lịch của các lái xe, nhân viên phục vụ trên xe để kịp thời chấn chỉnh xử lý theo quy định hiện hành;

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 doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh vận tải hành khách bằng đường bộ, đường thủy nội địa, các phương tiện vận tải khách trên địa bàn tỉnh; lịch trình, hành trình của các phương tiện vận tải hành khách công cộng trên địa bàn tỉnh; thông tin về các bến xe, bến thủy nội địa, trạm dừng nghỉ, hệ thống giao thông đang được khai thác sử dụng 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 hành khách công cộng;

d) Phối hợp với Công an tỉnh, Sở Du lịch, chính quyền địa phương các cấp xây dựng và triển khai kế hoạch phân luồng, tuyến giao thông ưu tiên cho các phương tiện vận chuyển khách du lịch vào các khu, điểm du lịch trong mùa du lịch cao điểm, mùa lễ hội...trên địa bàn tỉnh.

5. Sở Công Thương

a) 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;

b) Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của khách du lịch và giải quyết theo thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, lĩnh vực cạnh tranh và thực hiện văn minh thương mại; các vấn đề liên quan đến giá cả các mặt hàng của các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch để xử lý theo thẩm quyền nếu có vi phạm làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách du lịch;

c) Phối hợp với Sở Du lịch và các cơ quan liên quan kiểm tra, quản lý việc kê khai và niêm yết giá dịch vụ lưu trú, nhà hàng của các đơn vị kinh doanh lưu trú, nhà hàng trên địa bàn tỉnh.

6. Sở Tài chính

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 Văn hoá và Thể Thao

a) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá tiềm năng, thế mạnh và sự phát triển của du lịch Ninh Bình;

b) Kịp thời cung cấp thông tin về các chương trình, sự kiện trong lĩnh vực văn hóa, thể thao cho Sở Du lịch để giới thiệu, quảng bá đến khách du lịch;

c) Phối hợp cung cấp thông tin và hỗ trợ giải đáp những thắc mắc của khách du lịch về các sản phẩm du lịch văn hoá, thể thao, lịch sử trên địa bàn tỉnh;

d) Phối hợp kiểm tra hoạt động tại các điểm vui chơi, giải trí, dịch vụ liên quan đến văn hóa phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh nhằm đảm bảo phù hợp với thuần phong, mỹ tục, truyền thống văn hóa dân tộc.

8. Sở Khoa học và Công nghệ

a) 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;

b) Có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch đối với các sai phạm về chất lượng sản phẩm, hàng hoá thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.

9. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với Sở Du lịch tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao hiệu quả các hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

10. Thuế tỉnh Ninh Bình

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

11. Báo và Phát thanh - Truyền hình Ninh Bình

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

12. Ủy ban nhân dân các xã, phường

a) Phối hợp với Sở Du lịch chỉ đạo Ban quản lý các khu điểm, du lịch trên địa bàn, các cơ quan chuyên môn phối hợp với lực lượng chức năng địa phương xử lý các vụ việc xảy ra đối với khách du lịch;

b) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp nhận thông tin, thực hiện các biện pháp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn; tăng cường kiểm tra, xử lý tình trạng người ăn xin, lang thang, cơ nhỡ xin tiền khách ở các khu, điểm du lịch; tuyên truyền, hướng dẫn người dân địa phương tham gia hỗ trợ, bảo vệ khách du lịch, đồng thời kịp thời báo cáo các vụ việc phát sinh về an ninh trật tự, an toàn cho du khách đến các cơ quan chức năng để phối hợp giải quyết.

13. Ban quản lý các khu, điểm du lịch

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 an toàn cho khách du lịch khi tham quan; công khai rộng rãi số điện thoại đường dây nóng của các cơ sở y tế tại các khu điểm du lịch, liên hệ ngay với các cơ sở y tế gần nhất khi có khách du lịch cần hỗ trợ y tế khẩn cấp; bố trí cơ sở thuốc, trang thiết bị cấp cứu tối thiểu tại các địa điểm đông khách du lịch, sẵn sàng các phương án sơ cấp cứu cần thiết; 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.

14. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch

a) 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.

b) Niêm yết công khai giá cả, đảm bảo chất lượng các sản phẩm dịch vụ khi cung cấp cho khách du lịch.

15. Các cơ quan, đơn vị liên quan, căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp với Sở 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 Du lịch giao trách nhiệm cho Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch là đơn vị 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 xã, phường. 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.

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 Thông tin xúc tiến du lịch xử lý các tình huống cụ thể xảy ra; 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 Du lịch để phối hợp, tổ chức thực hiện.

3. Sở Du lịch chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này. Định kỳ 6 tháng, hàng năm các Sở, ban, 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 Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân 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 xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

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 Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Du lịch) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.