

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /UBND-KTTC

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2022

V/v tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn và chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh.

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh.

Thực hiện Công điện số 381/CD-TTg ngày 25/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch dịp nghỉ lễ 30/4 - 01/5/2022; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

Thời gian vừa qua, thực hiện chủ trương của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành Trung ương về mở cửa lại hoạt động du lịch từ ngày 15/3/2022; nhiều hoạt động, sự kiện văn hóa, du lịch quy mô cấp tỉnh, cấp huyện đã được tổ chức nhằm kích cầu và khôi phục ngành kinh tế du lịch của tỉnh, thu hút lượng lớn Nhân dân và du khách trong và ngoài tỉnh tham dự; nổi bật là các sự kiện: Lễ công bố Biểu trưng du lịch Thanh Hóa; phát động Chương trình kích cầu du lịch năm 2022 và đón khách du lịch quốc tế đến Thanh Hóa; Lễ ra mắt sản phẩm du lịch thông minh và đón khách tham quan Chính điện Lam Kinh; Lễ kỷ niệm 700 năm ngày mất nhà sử học Lê Văn Hưu và khánh thành đền thờ tại Di tích lịch sử quốc gia đền thờ Lê Văn Hưu; Kỷ niệm 115 năm du lịch Sầm Sơn và Khai mạc du lịch biển năm 2022; Tuần văn hóa thành phố Thanh Hóa - thành phố Hội An...; cùng với chuỗi các sự kiện văn hóa, thể thao, du lịch hấp dẫn đã và sẽ tiếp tục được tổ chức tại nhiều địa phương trong thời gian tới, dự báo sẽ mang đến những trải nghiệm ấn tượng và hấp dẫn cho du khách.

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch, xây dựng và giữ vững hình ảnh du lịch Thanh Hóa hấp dẫn, an toàn, thân thiện, lưu lại trong lòng du khách những ấn tượng và tình cảm tốt đẹp, cùng mong muốn quay trở lại nhiều lần với du lịch Thanh Hóa; đặc biệt là trong bối cảnh nhu cầu thăm quan, nghỉ dưỡng của du khách tăng mạnh sau thời gian dài bị ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19, nhất là các kỳ nghỉ lễ, dịp cuối tuần; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và ưu tiên các nguồn lực, thực hiện tốt các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công điện nêu trên; đồng thời, tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 244/KH-UBND ngày 12/11/2021 của UBND tỉnh về phục hồi hoạt động du lịch tỉnh Thanh Hóa các tháng cuối năm 2021 và năm 2022; chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1909/UBND-KTTC ngày 14/02/2022 về việc tập trung đẩy mạnh các hoạt động phục hồi, phát triển du lịch tỉnh Thanh Hóa và các chương trình, kế hoạch phát

triển du lịch của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có liên quan; trong đó, tập trung vào một số nhiệm vụ sau:

1. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Tập trung đẩy mạnh công tác xúc tiến, tuyên truyền, quảng bá điểm đến, mở cửa lại các hoạt động du lịch, đảm bảo an toàn, hiệu quả, phù hợp với các quy định về phòng, chống dịch COVID-19; thực hiện hiệu quả chức năng giám sát các chương trình kích cầu, khuyến mại du lịch theo quy định.

- Nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước về du lịch; thực hiện thường xuyên, có hiệu quả các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát, phát hiện kịp thời và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân trong chấp hành pháp luật về kinh doanh du lịch, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo tăng cường công tác quản lý nhà nước và chấn chỉnh hoạt động của loại hình kinh doanh căn hộ du lịch, biệt thự du lịch trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định tại Quyết định số 3720/QĐ-BVHTTDL ngày 28/10/2019 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành quy chế quản lý, kinh doanh loại hình du lịch căn hộ du lịch và biệt thự du lịch và các quy định hiện hành của Nhà nước; vừa đảm bảo lợi ích chính đáng của chủ sở hữu, vừa bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách du lịch và tránh thất thu ngân sách nhà nước.

2. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và Hiệp hội Du lịch tỉnh:

- Triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời các biện pháp thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch bệnh COVID-19 tại địa bàn quản lý theo quy định và hướng dẫn của các cơ quan chức năng; chủ động xây dựng phương án sẵn sàng xử lý đối với các trường hợp rủi ro trong hoạt động du lịch.

- Tiếp tục làm tốt công tác tuyên truyền, nâng cao ý thức của các đơn vị quản lý khu, điểm du lịch, các doanh nghiệp, cơ sở và hộ kinh doanh du lịch trong việc tuân thủ nghiêm túc các quy định về phòng, chống dịch; bảo đảm vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, chất thải và an toàn thực phẩm...; đồng thời, chỉ đạo rà soát, chỉnh trang cơ sở vật chất kinh doanh, dịch vụ du lịch và cảnh quan, môi trường tại các khu, điểm đón tiếp khách; đảm bảo đầy đủ các điều kiện cần thiết với chất lượng dịch vụ tương xứng mức giá chào bán sản phẩm; phục vụ tốt nhất nhu cầu nghỉ dưỡng, thăm quan, vui chơi, giải trí... của Nhân dân và du khách.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch tại các khu, điểm du lịch; bảo đảm các trung tâm hỗ trợ du khách, đường dây nóng hoạt động thông suốt, hiệu quả, kịp thời cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách du lịch; cương quyết ngăn chặn và xử lý nghiêm theo quy định đối với các hành vi tranh giành, chèo kéo du khách; kinh doanh du lịch, lữ hành trái phép, lừa đảo, trục lợi...

- Chỉ đạo, vận động các doanh nghiệp, đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch nâng cao hiệu quả công tác quản trị và chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là đội

ngũ lao động trực tiếp phục vụ, tiếp xúc với du khách; có phương án sắp xếp nhân lực phù hợp; quan tâm thực hiện thường xuyên công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp, tinh thần, thái độ làm việc tận tâm, chuyên nghiệp, lịch sự; văn hóa ứng xử, giao tiếp thân thiện, văn minh; đồng thời, chủ động có kế hoạch tuyển dụng thêm lao động và duy trì quy mô hoạt động kinh doanh phù hợp trong trường hợp còn thiếu nhân lực, nhất là tại các cơ sở lưu trú và kinh doanh mới đi vào hoạt động; không tiếp nhận lượng khách vượt quá khả năng phục vụ, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và uy tín của đơn vị.

- Chú trọng công tác sắp xếp và quản lý tốt các dịch vụ bán hàng, trông giữ xe; cương quyết không để xuất hiện và duy trì các điểm kinh doanh tự phát, lấn chiếm lòng, lề đường và tại khu vực các bãi tắm.

3. Giao các sở: Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương và UBND các huyện, thị xã, thành phố, theo chức năng, nhiệm vụ và phân cấp quản lý, đẩy mạnh việc kiểm tra về an toàn thực phẩm tại các khu, điểm du lịch; giải quyết kịp thời các sự cố về an toàn thực phẩm và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định.

4. Giao Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan, tăng cường công tác hỗ trợ kết nối để đưa các sản phẩm OCOP của tỉnh vào bếp ăn của các khách sạn, nhà hàng; đồng thời, vận động các cơ sở kinh doanh du lịch bố trí không gian trưng bày, quảng bá, giới thiệu các sản phẩm OCOP và các đặc sản vùng, miền của các địa phương trong tỉnh, phục vụ nhu cầu mua sắm, làm quà tặng của khách du lịch.

5. Giao Sở Giao thông vận tải chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan:

5.1. Chỉ đạo, vận động các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải:

- Tích cực, chủ động nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, phục vụ tốt nhất nhu cầu đi lại của du khách, đảm bảo các phương tiện tham gia vận chuyển khách du lịch có chất lượng tốt, sạch, đẹp và tuyệt đối an toàn, với mức giá phù hợp với mặt bằng chung.

- Chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ tài xế và lao động tham gia trực tiếp các hoạt động đưa, đón, vận chuyển du khách, đảm bảo mỗi cá nhân có đủ kiến thức cơ bản để đồng thời là một hướng dẫn viên du lịch, tuyên truyền, giới thiệu các khu, điểm du lịch nổi bật của tỉnh và quảng bá hình ảnh con người Thanh Hóa thân thiện, mến khách, ứng xử văn minh, lịch sự; tạo ấn tượng tốt đối với du khách khi đến tỉnh Thanh Hóa.

5.2. Tăng cường công tác kiểm tra tại các bến tàu, nhà ga, bến xe, cảng hàng không, bến thủy nội địa trong việc thực hiện các quy định về đảm bảo an toàn giao thông và chất lượng phục vụ hành khách.

5.3. Chỉ đạo rà soát, lắp đặt biển chỉ dẫn, phân luồng giao thông, bảo đảm an toàn, phòng ngừa ùn tắc, tạo điều kiện thuận lợi cho du khách tiếp cận các khu, điểm du lịch; kiểm tra việc bảo đảm an toàn giao thông trong vận chuyển khách du lịch bằng ô tô, phương tiện thủy nội địa...

6. Giao Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan:

- Chỉ đạo triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn và trật tự xã hội tại các khu, điểm du lịch; kịp thời kiểm tra, phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các hành vi gây mất an toàn cho du khách.

- Tăng cường chỉ đạo các đơn vị chức năng thực hiện các hoạt động thanh tra, kiểm tra, bảo đảm thực hiện nghiêm các quy định về an toàn phòng cháy, chữa cháy tại các cơ sở kinh doanh du lịch.

7. Giao Cục Quản lý thị trường tỉnh chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan, tăng cường hoạt động kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy định pháp luật về giá; yêu cầu các cơ sở kinh doanh du lịch đăng ký, niêm yết công khai giá dịch vụ theo quy định và bán đúng giá niêm yết; thực hiện bình ổn giá, không để xảy ra tình trạng các đơn vị lưu trú, kinh doanh du lịch găm giữ phòng khách sạn, gây khan hiếm và tăng giá dịch vụ vượt quá mức giá tối đa đã đăng ký và cao hơn mặt bằng chung trong nước, trong khu vực, làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh du lịch tại các địa phương nói riêng và thương hiệu du lịch Thanh Hóa nói chung.

8. Giao Cục Thuế tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, tăng cường công tác quản lý, hướng dẫn, hỗ trợ để đảm bảo các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn toàn tỉnh chuyển đổi sử dụng hóa đơn thuế giá trị gia tăng điện tử trong các hoạt động kinh doanh dịch vụ; đồng thời, tuyên truyền, nâng cao ý thức của người dân và khách du lịch yêu cầu phải xuất hóa đơn điện tử khi thanh toán các dịch vụ du lịch.

9. Giao Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thanh Hóa chủ động phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan, tiếp tục thực hiện thường xuyên công tác thông tin, tuyên truyền để nâng cao lòng tự tôn và tinh thần trách nhiệm của từng doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và của toàn xã hội trong việc xây dựng và giữ gìn hình ảnh, thương hiệu du lịch Thanh Hóa./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lưu VT, KTTC (VA20852).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thi