

Số: 119/KH-UBND

Thanh Hóa, ngày 24 tháng 7 năm 2017

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa

Thực hiện Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch; Kế hoạch số 789/KH-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch; UBND tỉnh Thanh Hóa ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến rộng rãi Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch nhằm định hướng, nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ, cách ứng xử thân thiện, văn minh, lịch sự cho các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch, cho người dân và cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch. Xác định ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch là yếu tố hết sức quan trọng và cần thiết để phát triển du lịch bền vững, có chất lượng, có chiều sâu, góp phần nâng cao sức cạnh tranh của du lịch Thanh Hóa nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.

- Giáo dục nâng cao ý thức, thái độ trong việc đón tiếp và phục vụ khách du lịch của các tổ chức và cá nhân kinh doanh du lịch nhằm tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng của dịch vụ du lịch Thanh Hóa, du lịch Việt Nam.

- Cung cấp thông tin, khuyến cáo cho khách du lịch, người dân trên địa bàn tỉnh những hành vi nên và không nên khi đi du lịch nhằm xây dựng hình ảnh văn minh lịch sự của khách du lịch Việt.

2. Yêu cầu

- Triển khai sâu rộng, thực hiện nghiêm túc, nhanh chóng và triệt để việc phổ biến, tuyên truyền nội dung Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch; hình thức tuyên truyền phong phú, đa dạng, hấp dẫn; huy động sự vào cuộc của các cấp, các ngành, tổ chức, doanh nghiệp, cộng đồng.

- Thực hiện thường xuyên, có hiệu quả công tác kiểm tra, đánh giá, giám sát việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch của các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương trong tỉnh.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng tuyên truyền: Khách du lịch; các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh (các doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên, thuyết minh viên, các cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị vận chuyển khách du lịch, các nhà hàng, các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, điểm mua sắm phục vụ khách du lịch...); các bộ, công chức trong ngành du lịch; người dân, cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch.

2. Nội dung tuyên truyền

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với mọi người dân khi đi du lịch trong và ngoài nước (gọi chung là khách du lịch) với thông điệp về ứng xử văn minh của khách du lịch "Văn minh - Tự trọng - Trách nhiệm".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch với thông điệp "Chuyên nghiệp - Thương hiệu - Chất lượng".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành; thông điệp "Chuyên nghiệp - Uy tín - Chất lượng".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với hướng dẫn viên du lịch; thông điệp "Chuyên nghiệp - Thân thiện - Yêu nghề".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với cơ sở lưu trú du lịch; thông điệp "Sạch sẽ - Thân thiện - Đồng bộ - Chuyên nghiệp".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch; thông điệp "An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống; thông điệp "Vệ sinh, an toàn - Văn minh - Chuyên nghiệp".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch; thông điệp "Uy tín - Chất lượng - Thân thiện".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với điểm tham quan, điểm du lịch; thông điệp "Sạch sẽ - Hấp dẫn - Bản sắc - Thân thiện".

- Tuyên truyền những điều cần làm đối với cộng đồng dân cư; thông điệp "Hiếu khách - Thân thiện - Văn minh".

3. Hình thức tuyên truyền

- Phát động chiến dịch về ứng xử văn minh du lịch các địa phương có khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Tuyên truyền nội dung về ứng xử văn du lịch thông qua hình ảnh trực quan; trên các phương tiện báo chí, truyền hình, internet.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trong các ấn phẩm du lịch, các chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghề du lịch.

- Thông qua các sự kiện văn hóa, thể thao và du lịch; lồng ghép kết hợp các hội thi, hội diễn; các chương trình biểu diễn văn hóa, nghệ thuật.

4. Nhiệm vụ cụ thể

4.1. Quán triệt thực hiện văn hóa công sở và ứng xử văn minh tới toàn thể cán bộ công chức, người lao động trên địa bàn toàn tỉnh

- Nhiệm vụ : Tổ chức hội nghị quán triệt thực hiện văn hóa công sở và ứng xử văn minh tới toàn thể cán bộ công chức, người lao động trên địa bàn toàn tỉnh.

- Đơn vị thực hiện : Các Sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.2. Phát động chiến dịch về ứng xử văn minh du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh

- Nhiệm vụ : Triển khai phát động các chiến dịch ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trọng điểm dưới nhiều hình thức khác nhau như: Tổ chức Tháng hành động vì môi trường văn minh du lịch; Chiến dịch nụ cười thân thiện, Cuộc thi công nhân gương mẫu thân thiện...

- Đơn vị thực hiện : Tỉnh đoàn; UBND các thành phố: Thanh Hóa, Sầm Sơn; UBND các huyện: Hoằng Hóa, Tĩnh Gia, Quảng Xương, Vĩnh Lộc, Thọ Xuân, Cẩm Thủy.

- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.3. Tuyên truyền nội dung ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện truyền thông

4.3.1. Cụ thể hóa nội dung về ứng xử văn minh du lịch thông qua hình ảnh trực quan

- Nhiệm vụ : Cụ thể hóa nội dung về ứng xử văn minh du lịch bằng các hình ảnh, khẩu hiệu sinh động, lời cuốn nhằm nâng cao hiệu ứng tuyên truyền tới từng đối tượng cụ thể.

- Đơn vị thực hiện : Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

4.3.2. Lồng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trong các ấn phẩm du lịch

- Nhiệm vụ : Khuyến khích các địa phương, doanh nghiệp du lịch lồng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch vào các tờ rơi, tập gấp, bản đồ, sách hướng dẫn du lịch của địa phương và doanh nghiệp để cung cấp cho khách tại các quầy thông tin du lịch, quầy bán vé tham quan...;

- Đơn vị thực hiện : Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan.

- Đơn vị phối hợp : Các đơn vị có liên quan

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.3.3. Tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện báo chí, truyền hình, internet

- Nhiệm vụ : Tổ chức các chuyên mục truyền thông về ứng xử văn minh du lịch, gương người tốt, việc tốt trên các phương tiện phát thanh, truyền hình, báo viết, trên các website, trang thông tin điện tử, mạng xã hội.... của các sở, ngành, địa phương, đơn vị.

- Đơn vị thực hiện : Sở Thông tin truyền thông; Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thanh Hóa, Báo Văn hóa và Đời sống; các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh; các sở ngành, đơn vị có liên quan

- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.4. Tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch thông qua các sự kiện văn hóa, thể thao, du lịch

- Nhiệm vụ : Tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch thông qua việc lồng ghép kết hợp các hội thi, hội diễn, các chương trình biểu diễn văn hóa, nghệ thuật, thể thao, du lịch.

- Đơn vị thực hiện : Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; các sở ngành, đơn vị, địa phương có liên quan

- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.5. Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào một số chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghề du lịch

4.5.1. Tổ chức các chương trình bồi dưỡng nâng cao nhận thức về xử văn minh du lịch

- Nhiệm vụ : Tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh du lịch cho cộng đồng địa phương; lồng ghép, đưa nội dung ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình tập huấn, bồi dưỡng nghề du lịch cho lao động trong các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

- Đơn vị thực hiện : Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Hiệp hội du lịch; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Đơn vị phối hợp : Các sở, ngành, cơ sở đào tạo về du lịch.

- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.5.2. Lồng ghép nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, dạy nghề.

- Nhiệm vụ : Tổ chức lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề trong các cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch.

- Đơn vị thực hiện: Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề du lịch trong tỉnh.
- Đơn vị phối hợp: Các sở, ngành, địa phương, Hiệp hội Du lịch tỉnh và đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

4.6. Tăng cường quản lý các khu, điểm du lịch

4.6.1. Chấn chỉnh môi trường du lịch tại các địa phương có khu, điểm du lịch

- Nhiệm vụ:

+ Chấn chỉnh môi trường du lịch tại các địa phương theo hướng văn minh, thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn và bảo vệ quyền lợi của khách du lịch.

+ Quản lý môi trường tự nhiên, cảnh quan tại các khu, điểm du lịch theo hướng giảm thiểu ô nhiễm môi trường điểm đến, đảm bảo môi trường trong sạch, tạo ấn tượng với khách du lịch; xử lý việc xả thải, nước thải gây ô nhiễm môi trường, ảnh hưởng đến điểm tham quan du lịch.

- Đơn vị thực hiện : UBND các huyện, thị, thành phố.
- Đơn vị phối hợp : Các sở, ngành, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

4.6.2. Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra các điểm đến du lịch

- Nhiệm vụ : Tăng cường thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra du lịch; có biện pháp nhắc nhở, khuyến cáo, cảnh cáo, xử phạt theo quy định đối với những hành vi ảnh hưởng xấu tới hình ảnh du lịch.

- Đơn vị thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- Đơn vị phối hợp: Các ngành, địa phương, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

4.6.3. Lắp đặt các biển chỉ dẫn du lịch

- Nhiệm vụ : Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch tại điểm du lịch để đảm bảo an ninh, an toàn và thuận tiện cho khách du lịch.

- Đơn vị thực hiện : Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND các huyện, thị, thành phố, BQL các lý các khu, điểm du lịch.
- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan
- Thời gian thực hiện: Hàng năm

4.6.4. Tổ chức đường dây nóng du lịch

- Nhiệm vụ : Tổ chức đường dây nóng tại các khu, điểm du lịch trọng điểm để tiếp nhận, xử lý và phản hồi các đánh giá, khiếu nại của khách du lịch về chất lượng dịch vụ điểm đến, đặc biệt là các vấn đề về thái độ ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- Đơn vị thực hiện : UBND thành phố Sầm Sơn; UBND huyện Tĩnh Gia, Hoằng Hóa, Cẩm Thủy...

- Đơn vị phối hợp : Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm lồng ghép các nội dung công việc được giao tại Kế hoạch này với việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao, đảm bảo hiệu quả, có chuyển biến rõ nét trong công tác xây dựng văn minh du lịch; định kỳ 06 tháng, báo cáo tình hình và kết quả thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (trước ngày 20/6 và 20/12) để tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể cấp tỉnh, Hiệp hội Du lịch tỉnh tích cực triển khai, phổ biến thông qua nhiều hình thức nhằm tuyên truyền sâu rộng, hiệu quả nội dung Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch đến các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

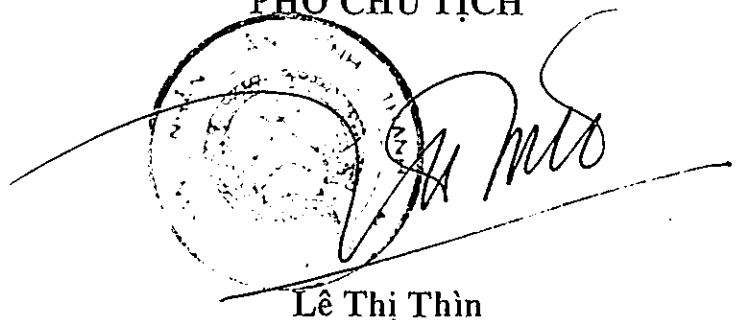
3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này của các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương trong tỉnh; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch về Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch (qua Tổng cục Du lịch) và Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

Trên đây là nội dung Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ quy tắc Ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương có văn bản báo cáo, đề xuất, gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để kịp thời tham mưu cho Trưởng Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, điều hành./.

Nơi nhận:

- Bộ VH-TT-DL (để b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT UBND tỉnh (để b/c);
- UB MTTQ và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, TP;
- Các thành viên BCĐ PTDL tỉnh;
- BQL các khu, điểm DL;
- Đài THTH, Báo TH, Báo VHĐS;
- Hiệp hội Du lịch TH;
- Lưu: VT, KTTC (VA20854).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Thị Thên

PHỤ LỤC
Các nhiệm vụ triển khai Kế hoạch thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử
văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa
(Kèm theo Kế hoạch số 119 /KH-UBND
ngày 24 /7/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh)

TT	Nhiệm vụ	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
1	Quản triệt thực hiện văn hóa công sở và ứng xử văn minh tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức người lao động trên địa bàn toàn tỉnh	Các Sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị	
2	Phát động chiến dịch về ứng xử văn minh du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh	Tinh đoàn; UBND các thành phố: Thanh Hóa, Sầm Sơn; UBND các huyện: Hoằng Hóa; Tĩnh Gia; Quảng Xương, Vĩnh Lộc, Thọ Xuân, Cẩm Thủy.	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan
3	Tuyên truyền nội dung ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện truyền thông		
3.1	Cụ thể hóa nội dung về ứng xử văn minh du lịch thông qua hình ảnh trực quan	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan
3.2	Sản xuất sổ tay Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan
3.3	Lồng ghép nội dung tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trong các ấn phẩm du lịch	Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan	Các đơn vị có liên quan
3.4	Tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch trên các phương tiện báo chí, truyền hình, internet	Sở Thông tin truyền thông; các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh; các sở ngành, đơn vị có liên quan	Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan
4	Tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch thông qua các sự kiện văn hóa, thể thao, du lịch	Sở VH-TT-DL; các sở ngành, đơn vị, địa phương có liên quan	Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan
5	Lồng ghép, đưa nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào một số chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghề du lịch		
5.1	Tổ chức các chương trình bồi dưỡng nâng cao nhận thức về xử văn minh du lịch	Sở VH-TT-DL; Hiệp hội du lịch; UBND các huyện, thị xã, thành phố	Các sở, ngành, cơ sở đào tạo về du lịch
5.2	Lồng ghép nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào các chương trình đào tạo, dạy nghề	Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, dạy nghề du lịch	Các Sở, ngành, địa phương, Hiệp hội Du lịch và đơn vị liên quan
6	Tăng cường quản lý các khu, điểm du lịch		
6.1	Chấn chỉnh môi trường du lịch tại các địa phương có khu, điểm du lịch	UBND các huyện, thị, thành phố	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan

6.2	Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra các điểm đến du lịch	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND các huyện, thị xã, thành phố	Các ngành, địa phương, đơn vị có liên quan
6.3	Lắp đặt các biển chỉ dẫn du lịch	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND các huyện, thị, thành phố, BQL các lý các khu, điểm du lịch	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan
6.4	Tổ chức đường dây nóng du lịch	UBND các thành phố Sầm Sơn; UBND các huyện: Tĩnh Gia, Hoằng Hóa, Cẩm Thủy.	Các Sở, ngành, đơn vị có liên quan