

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số: 1492/QĐ-UBND

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

Khánh Hòa, ngày 08 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

*Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của
Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Du
lịch;*

*Căn cứ Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04 tháng 9 năm 2013 của Thủ tướng
Chính Phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh,
an toàn khách du lịch;*

*Căn cứ Chỉ thị 16/CT-UBND ngày 13 tháng 11 năm 2013 của UBND tỉnh
Khánh Hòa về việc tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an
ninh, an toàn cho khách du lịch;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Công văn số 594/SDL-TTXTDL
ngày 23 tháng 4 năm 2021 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 953/SNV-
TCBC-CCVC ngày 29 tháng 4 năm 2021.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 157/QĐ-UBND ngày 21/01/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa Ban hành Quy chế phối hợp công tác giữa các cơ quan chức năng trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và Quyết định số 2725/QĐ-UBND ngày 30/09/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của



Quy chế phối hợp công tác giữa các cơ quan chức năng trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 157/QĐ-UBND ngày 21/01/2015 của UBND tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Du lịch; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Tổng Cục Du lịch;
- Hiệp hội Du lịch Việt Nam;
- Các Sở, ban ngành (vbđt);
- UBND các huyện, Tx, Tp (vbđt);
- Hiệp hội Du lịch Nha Trang – Khánh Hòa;
- Cảng Hàng không Quốc tế Cam Ranh;
- Văn phòng Cảng vụ Hàng không miền Trung tại Cam Ranh;
- Cảng vụ Hàng hải Nha Trang;
- Đài PTTH, Báo Khánh Hòa;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Lưu: VT+HN, NN 2 3

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



Lê Hữu Hoàng

QUY CHẾ

Phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(Kèm theo Quyết định số 1102/QĐ-UBND ngày 08 / 6 /2021
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm giữa các cơ quan, địa phương, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

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, tổ chức và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, địa phương, tổ chức, đơn vị khi tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch là 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 và bố trí cán bộ chuyên trách có thẩm quyền thực hiện, chỉ đạo và giải quyết các vụ việc.

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

4. Các bên liên quan phối hợp với Sở Du lịch thực hiện công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các nhiệm vụ được phân công.

Điều 4. Yêu cầu đối với công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch

1. Kịp thời xử lý các hành vi vi phạm quy định của Nhà nước về hoạt động du lịch; bảo đảm quyền lợi và lợi ích chính đáng cho khách du lịch khi đến du lịch tại tỉnh Khánh Hòa.
2. Tăng cường phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch nhằm tạo sự đồng bộ, thống nhất và có hiệu quả.
3. Phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức trong quan hệ phối hợp công tác khi thực hiện nhiệm vụ.
4. Kịp thời giải quyết các yêu cầu, kiến nghị cần thiết và chính đáng của khách du lịch trong các trường hợp cần trợ giúp; tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch dễ dàng tiếp cận thông tin, được tư vấn lựa chọn các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch; giới thiệu các dịch vụ du lịch chất lượng tốt; tiếp thu ý kiến của khách du lịch về những hạn chế trong hoạt động du lịch của địa phương; góp phần xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện, đem lại sự hài lòng, thỏa mái cho khách du lịch.

Chương II

NỘI DUNG HỖ TRỢ VÀ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH CỦA KHÁCH DU LỊCH QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG *2258

Điều 5. Đối tượng hỗ trợ

Đối tượng được hỗ trợ là khách du lịch khi đến du lịch tại tỉnh Khánh Hòa cần sự hỗ trợ về thông tin du lịch hoặc gặp sự cố đề nghị các cơ quan chức năng của tỉnh giúp đỡ, giải quyết.

Điều 6. Nội dung hỗ trợ khách du lịch

1. Trợ giúp khách du lịch bị tai nạn, bị cướp giật, mất cắp

a) 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 trên địa bàn tỉnh.

b) Hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các thủ tục hành chính có liên quan đến việc bị cướp giật, mất cắp, thất lạc giấy tờ cá nhân (hộ chiếu, chứng minh nhân dân, giấy phép lái xe, giấy khai sinh, bảo hiểm y tế, vé tàu xe, vé máy bay...)

2. Giải quyết kiến nghị, phản ánh từ khách du lịch về chất lượng dịch vụ, giá cả và xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong việc giao dịch hàng hóa, dịch vụ

a) Hỗ trợ thông tin, kiến nghị, phản ánh của khách du lịch đối với các cá nhân, cơ sở kinh doanh du lịch vi phạm hợp đồng cung ứng dịch vụ, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của khách hàng.

b) Tiếp nhận thông tin và phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan giải quyết các phản ánh của khách du lịch về nạn: chèo kéo, gian lận, nâng giá, ép giá, không đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ, các bất đồng, mâu thuẫn trong việc giao dịch hàng hóa... đối với các cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh của khách du lịch qua đường dây nóng *2258

1. Đầu mối tiếp nhận thông tin: Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch

a) Là đầu mối tiếp nhận các thông tin, cuộc gọi từ khách du lịch phản ánh về chất lượng dịch vụ, tình trạng chèo kéo, kinh doanh không lành mạnh; tư vấn thông tin hoặc yêu cầu giúp đỡ, hỗ trợ trong các trường hợp khẩn cấp khi khách du lịch gặp sự cố trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa thông qua: **Đường dây nóng *2258**

b) Chủ động và tích cực trong việc tiếp nhận thông tin, giúp đỡ khách du lịch trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình.

c) Chủ động truyền thông đến các đơn vị hoạt động du lịch về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giá cả cho du khách nhằm xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

d) Phản hồi, thông báo lại những yêu cầu, kiến nghị của khách du lịch sau khi đã có kết luận, xử lý của các cơ quan chức năng.

đ) Có trách nhiệm cung cấp, hỗ trợ, tư vấn các thông tin về du lịch Khánh Hòa cho khách du lịch khi có yêu cầu.

e) Chịu trách nhiệm tổng hợp tình hình triển khai công tác hỗ trợ khách du lịch theo định kỳ báo cáo Sở Du lịch để trình UBND tỉnh.

2. Quy trình tiếp nhận *2258

a) Tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị của khách du lịch đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền để hỗ trợ và xử lý các tình huống, sự cố xảy ra.

b) Tư vấn cho khách du lịch cách ghi nhận các thông tin cần thiết, cách lưu lại chứng cứ trong các vụ việc để có thể trình báo cơ quan chức năng.

c) Xác định tính chất vụ việc:

- Nếu vụ việc không nghiêm trọng, chỉ có tính chất phàn nàn, góp ý: Lưu lại thông tin để đưa vào báo cáo để có hình thức xử lý, cải thiện;

- Nếu vụ việc nghiêm trọng, du khách và bên cung cấp dịch vụ không thể giải quyết, Trung tâm hỗ trợ khách du lịch phải thông báo kịp thời cho các cơ quan chức năng liên quan và đề nghị xử lý, đồng thời cử công chức, viên chức trực tiếp có mặt (đối với những vụ việc xảy ra trong khu vực thành phố Nha Trang) và tích cực hỗ trợ các cơ quan chức năng trong quá trình tiếp xúc, làm việc với khách du lịch đang cần trợ giúp;

- Đối với những vụ việc xảy ra tại các huyện, thị xã, thành phố còn lại, Trung tâm hỗ trợ khách du lịch thông báo cho UBND cấp huyện, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, kịp thời chỉ đạo các phòng, ban, cơ quan chức năng và UBND cấp xã tổ chức tiếp nhận, giải quyết kiến nghị của khách du lịch trên địa bàn mình quản lý.

Điều 8. Thời gian giải quyết các vụ việc

1. Đối với những vụ việc khẩn cấp, cần có mặt tại hiện trường để giải quyết: trong thời gian 15 phút kể từ khi nhận được thông báo của Trung tâm hỗ trợ khách du lịch, Lãnh đạo sở, ngành, đơn vị, địa phương cử cán bộ có trách nhiệm hoặc đội kiểm tra phải có mặt tại hiện trường để xử lý vụ việc.

2. Đối với những vụ việc tiếp nhận qua đơn, email của khách du lịch: Trung tâm hỗ trợ khách du lịch, Lãnh đạo sở, ngành, đơn vị, địa phương chuyển cơ quan, phòng ban chức năng xử lý theo quy định pháp luật và quy trình xử lý của cơ quan, đơn vị.

3. Đối với những vụ việc có tính chất phức tạp cần liên ngành để xử lý, cơ quan chủ trì xử lý vụ việc trình UBND tỉnh ban hành quyết định thành lập đoàn liên ngành để kiểm tra, xử lý vụ việc và giải tán sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH

Điều 9. Trách nhiệm chung

1. Các Sở, ban, ngành, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp với Sở Du lịch (qua Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch) để xử lý kịp thời, dứt điểm các sự cố liên quan trong phạm vi quản lý và theo chức năng, nhiệm vụ nhằm đảm bảo môi trường du lịch lành mạnh, an toàn cho du khách.

2. Cử bộ phận hoặc cá nhân làm đầu mối tiếp nhận thông tin và phối hợp xử lý kịp thời các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch khi nhận được thông báo yêu cầu hỗ trợ từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch (cung cấp tên cơ quan/đơn vị, điện thoại, địa chỉ, tên người chịu trách nhiệm chính...).

3. Thông báo kết quả giải quyết, xử lý cho Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch để kịp thời phản hồi, thông báo cho du khách.

Điều 10. Trách nhiệm cụ thể

1. Sở Du lịch

a) Sở Du lịch Khánh Hòa giao trách nhiệm cho Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch mà trực tiếp là phòng Hỗ trợ khách du lịch 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 Khánh Hòa.

b) 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 UBND tỉnh, tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá, rút kinh nghiệm, xây dựng và hoàn thiện quy trình hỗ trợ khách du lịch.

c) Có trách nhiệm ghi nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về chất lượng dịch vụ của các đơn vị kinh doanh du lịch như lữ hành, lưu trú, các khu điểm du lịch có liên quan đến khách du lịch.

d) Theo định kỳ hàng năm, tổ chức cuộc họp với các Sở, ban, ngành về công tác phối hợp và báo cáo đề xuất UBND tỉnh những vấn đề liên quan để xem xét chỉ đạo.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chỉ đạo Tổ theo dõi và xử lý thông tin sai sự thật, thông tin xấu, độc trên không gian mạng phối hợp với Sở Du lịch, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tăng cường công tác theo dõi, xử lý các hành vi cung cấp, đăng tải, chia sẻ thông tin sai sự thật trong lĩnh vực du lịch trên không gian mạng.

b) Phối hợp với Sở Du lịch hướng dẫn các cơ quan báo chí của tỉnh, Công thông tin điện tử của tỉnh, hệ thống thông tin cơ sở thông tin, tuyên truyền về nội dung hỗ trợ khách du lịch và đường dây nóng tiếp nhận phản ánh của khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Y tế

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch và kịp thời xử lý các tình huống cấp cứu có liên quan đến sức khỏe, tính mạng của khách du lịch như: đột quỵ, tai nạn, ngộ độc thực phẩm, nhiễm độc, dịch bệnh, cấp cứu, khách bị tử vong và các nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe của khách du lịch.

b) Chủ trì và phối hợp với các cơ quan chức năng 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 cấp cứu ban đầu là các Trạm y tế, Trung tâm y tế, Bệnh viện trên địa bàn tỉnh khi xảy ra trường hợp cấp cứu, tai nạn...

4. Sở Công Thương

Phối hợp cung cấp thông tin các cơ sở kinh doanh hàng hóa phục vụ khách du lịch như: chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, các cơ sở sản xuất, kinh doanh sản phẩm công nghiệp nông thôn tiêu biểu trên địa bàn tỉnh nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách du lịch.

5. Sở Tài chính

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề liên quan đến giá cả của các đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú, các cơ sở 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.

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

6. Sở Giao thông vận tải

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề liên quan đến trật tự giao thông, chất lượng hoạt động và thái độ phục vụ khách du lịch, giá cả của các loại phương tiện vận tải công cộng để kịp thời xử lý.

b) Cung cấp thông tin liên quan đến các phương tiện phục vụ khách du lịch như: taxi, xe buýt, xe vận chuyển khách du lịch và địa chỉ các doanh nghiệp có uy tín trong lĩnh vực vận chuyển khách du lịch tại địa phương; thông tin về các bến xe, bến thủy nội địa, sân bay, trạm dừng nghỉ, hệ thống giao thông đang được khai thác sử dụng... để Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch thực hiện danh mục thông tin du lịch hoặc cung cấp trực tiếp cho khách du lịch khi có yêu cầu.

c) Với vai trò thường trực Ban An toàn giao thông tỉnh, kịp thời phối hợp chỉ đạo tổ chức cứu hộ, cứu nạn khi có sự cố xảy ra cho khách du lịch như: tai nạn giao thông, tắc đường...

7. Sở Ngoại vụ

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc các cơ quan chức năng địa phương về các trường hợp sự cố liên quan đến khách du lịch là người nước ngoài để hỗ trợ thông tin cho cơ quan đại diện nước ngoài tại Việt Nam biết, bảo hộ công dân của họ khi cần thiết; hỗ trợ chuyển yêu cầu của cơ quan đại diện nước ngoài tại Việt Nam về việc gia hạn visa cho người nước ngoài đến Công an tỉnh.

8. Sở Văn hóa và Thể thao

a) 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 hóa, lịch sử trên địa bàn tỉnh.

b) Kịp thời cung cấp thông tin về các chương trình, sự kiện liên quan đến lĩnh vực văn hóa, thể thao cho Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch để giới thiệu, quảng bá đến du khách.

c) Phối hợp thanh tra, 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.

9. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch đối với các đối tượng ăn xin, lang thang, cơ nhỡ có biểu hiện, hành động đe dọa, chèo kéo, gây phiền hà cho khách du lịch, kịp thời phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý theo đúng quy định pháp luật; 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.

b) Sở Lao động – Thương binh và Xã hội có trách nhiệm chỉ đạo các Trung tâm Bảo trợ xã hội công lập trực thuộc tiếp nhận đối tượng có hành vi lang thang xin ăn do UBND các xã, phường, thị trấn và Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội các huyện, thị xã, thành phố tập trung, bàn giao cho Trung tâm.

10. Sở Khoa học và Công nghệ

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch đối với các sai phạm về chất lượng sản phẩm, hàng hóa thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ Khoa học và Công nghệ; đo lường và sở hữu trí tuệ.

11. Sở Tài nguyên và Môi trường

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch đối với các sự cố liên quan đến lĩnh vực tài nguyên và môi trường; đồng thời phối hợp xử lý theo quy định pháp luật.

12. Công an tỉnh

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các trường hợp liên quan đến an ninh, trật tự trong hoạt động du lịch. Chỉ đạo các đơn vị chức năng trực thuộc kịp thời xử lý các tình huống liên quan đến trách nhiệm của ngành.

b) Hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các thủ tục có liên quan đến việc thất lạc các giấy tờ cá nhân quan trọng như: chứng minh nhân dân, hộ chiếu, visa... trong thời gian sớm nhất.

c) Hướng dẫn, tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân hoạt động, kinh doanh du lịch và khách du lịch thực hiện đúng thủ tục hành chính trên lĩnh vực an ninh, trật tự; an toàn giao thông và xuất nhập cảnh.

13. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề liên quan đến an toàn, an ninh trên biển đảo, các hoạt động xuất bến ra đảo, lưu trú trên đảo của khách du lịch.

b) Chỉ đạo, điều động các Đoàn, Trạm Biên phòng tại các khu vực khách gặp sự cố để giải quyết vụ việc kịp thời.

c) Hướng dẫn, tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân hoạt động, kinh doanh du lịch và khách du lịch thực hiện đúng quy định về thủ tục xuất nhập cảnh, di chuyển trên tàu, thuyền; thông tin về những khu vực không được tổ chức đưa khách du lịch đến tham quan.

d) Phát hiện điều tra, xử lý các vi phạm pháp luật liên quan đến khách du lịch, hoạt động du lịch trên biển, đảo theo pháp luật; phối hợp với Sở Du lịch trong công tác quản lý nhà nước về an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch vùng biển, đảo trên địa bàn tỉnh.

14. Cục thuế tỉnh

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề liên quan đến sử dụng hóa đơn, chứng từ không đúng quy định đối với khách du lịch.

15. UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch, chỉ đạo các đơn vị chức năng trực thuộc, Ban Quản lý các khu, điểm du lịch, Phòng Văn hóa và Thông tin hoặc UBND cấp xã phối hợp các cơ quan liên quan chủ động hỗ trợ, xử lý các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch liên quan đến an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn tính mạng, tài sản du khách tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn. Trường hợp vượt quá thẩm quyền, phải thông tin lại cho Trung tâm hỗ trợ khách du lịch và sở, ngành, cơ quan chức năng có thẩm quyền để kịp thời xử lý.

b) UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tăng cường thực hiện công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch, công tác bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch và an toàn vệ sinh thực phẩm tại địa phương.

c) UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm chủ động tiếp cận các đối tượng ăn xin, lang thang, cơ nhỡ có biểu hiện, hành động đe dọa, bám,

chèo kéo, gây phiền hà cho khách du lịch để nắm bắt và có biện pháp xử lý, giải quyết hiệu quả nhằm góp phần bảo đảm môi trường du lịch an toàn.

16. Ban Quản lý Khu du lịch Bắc Bán đảo Cam Ranh

Có trách nhiệm tăng cường thực hiện công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch, công tác bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch và an toàn vệ sinh thực phẩm theo Quyết định số 1513/QĐ-UBND ngày 21/5/2019 Quyết định Ban hành Quy chế phối hợp quản lý các hoạt động tại khu du lịch Bắc Bán đảo Cam Ranh.

17. Cục Quản lý thị trường

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các cá nhân, đơn vị kinh doanh có biểu hiện gian lận, sai trái như: hàng kém chất lượng, hàng cấm, hàng giả, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, cạnh tranh không lành mạnh, độc quyền, bán phá giá... để có biện pháp xử lý phù hợp nhằm chấn chỉnh các đơn vị kinh doanh, phục vụ tốt khách du lịch. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo đảm môi trường cạnh tranh lành mạnh trên địa bàn tỉnh.

18. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chi nhánh tỉnh Khánh Hòa

Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về những sự việc liên quan đến đối ngoại tệ; xử lý theo thẩm quyền hoặc phối hợp với cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

19. Văn phòng Cảng vụ Hàng không Miền Trung tại Cam Ranh

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề: an ninh, an toàn, rơi giấy tờ, thủ tục giấy tờ, chất lượng dịch vụ tại sân bay (chất lượng dịch vụ hàng không và phi hàng không) đối với khách du lịch.

b) Có trách nhiệm cung cấp thông tin về các chuyến bay đi và đến cho phòng Hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhằm phục vụ công tác cung cấp thông tin cho khách du lịch.

20. Cảng vụ Hàng hải Nha Trang

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề: an ninh, an toàn đối với khách du lịch tại các Cảng, bến thuộc phạm vi quản lý của Cảng vụ Hàng hải Nha Trang.

b) Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch Khánh Hòa và cung cấp thông tin cho du khách khi đến Nha Trang – Khánh

Hòa bằng đường thủy.

c) Hướng dẫn du khách thực hiện các thủ tục hải quan; thường xuyên rà soát, kiểm tra an ninh, an toàn và giữ gìn vệ sinh môi trường, tạo mỹ quan tại cầu cảng, tạo ấn tượng tốt đẹp cho du khách khi đến Nha Trang – Khánh Hòa.

21. Cảng Hàng không quốc tế Cam Ranh

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các vấn đề an ninh, an toàn, chất lượng dịch vụ tại sân bay; kịp thời hỗ trợ, đảm bảo an toàn cho khách du lịch cũng như môi trường du lịch văn minh trong khu vực Cảng hàng không Quốc tế Cam Ranh.

b) Có trách nhiệm cung cấp thông tin về các chuyến bay đi và đến cho phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhằm phục vụ cho công tác cung cấp thông tin cho khách du lịch.

c) Hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch hoàn tất thủ tục hàng không; tạo môi trường phục vụ văn minh, lịch sự trong khu vực Cảng Hàng không quốc tế Cam Ranh.

d) Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch tỉnh Khánh Hòa và cung cấp thông tin cho du khách khi đến Khánh Hòa bằng đường hàng không.

22. Ga Nha Trang

a) Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch liên quan đến công tác an ninh trật tự tại khu vực nhà ga do đơn vị quản lý đề phối hợp với cơ quan chức năng kịp thời xử lý, hỗ trợ khách du lịch khi có yêu cầu.

b) Hỗ trợ cung cấp thông tin về các chuyến tàu đi và đến Ga Nha Trang cho phòng Hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch nhằm phục vụ cho công tác cung cấp thông tin cho khách du lịch.

c) Tạo điều kiện thuận lợi cho việc giới thiệu, quảng bá các sản phẩm du lịch, hình ảnh điểm đến của du lịch Khánh Hòa tại Ga Nha Trang.

23. Hiệp hội Du lịch Nha Trang – Khánh Hòa

a) Có trách nhiệm thông tin đến hội viên, các doanh nghiệp trong hiệp hội số điện thoại đường dây nóng, email hỗ trợ khách du lịch; đồng thời tuyên truyền hướng dẫn doanh nghiệp tham gia tích cực, có hiệu quả việc phối hợp hỗ trợ khách du lịch theo quy định tại Quy chế này.



b) Chịu trách nhiệm chỉ đạo, vận động các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh cam kết cung cấp dịch vụ cho khách du lịch đảm bảo chất lượng, số lượng, chủng loại và giá cả sản phẩm.

c) Chịu trách nhiệm chỉ đạo, yêu cầu các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch phối hợp với cơ quan chức năng và hỗ trợ khách du lịch của doanh nghiệp trong quá trình giải quyết các vấn đề phát sinh.

24. Các cơ quan, ban, ngành có liên quan của tỉnh

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, ban, ngành có liên quan tích cực phối hợp với Trung tâm hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hỗ trợ, giúp đỡ du khách khi được yêu cầu.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Chế độ thông tin báo cáo

1. Sở Du lịch là cơ quan đầu mối phối hợp với các cơ quan liên quan có trách nhiệm đánh giá công tác thực hiện Quy chế này. Định kỳ hàng năm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các Sở, ban, ngành, địa phương tổng hợp tình hình xử lý, kết quả giải quyết các phản ánh, 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; đề xuất, kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh những hành vi vi phạm trong lĩnh vực du lịch gửi về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*báo cáo năm gửi trước ngày 31 tháng 11*).

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc Sở Du lịch có trách nhiệm tham mưu tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề mới, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phải kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Du lịch) để kịp thời sửa đổi, bổ sung và điều chỉnh cho phù hợp./.