

Số: /BC-SDL

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**Công tác du lịch quý I năm 2023**

Kính gửi: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM QUÝ I/2023**

**1. Công tác tham mưu xây dựng và ban hành văn bản**

Trong Quý I/2023, Sở Du lịch đã tham mưu trình UBND tỉnh một số văn bản trọng tâm phát triển du lịch như Quyết định phê duyệt Kế hoạch thực hiện Chương trình Hành động Ngành Du lịch Khánh Hòa năm 2023; Quyết định phê duyệt Đề án Chiến lược kích cầu Du lịch Khánh Hòa giai đoạn năm 2023-2025 và định hướng đến năm 2030 thông qua các hoạt động xây dựng điểm đến và truyền thông; Trình dự thảo Kế hoạch của Ban Chỉ đạo phát triển Du lịch tỉnh về triển khai thực hiện Chương trình hành động của Chính phủ, Chương trình hành động của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh, của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 21/3/2022 của Chính phủ; Nghị quyết số 55/2022/QH15 ngày 16/6/2022 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa; Trình dự thảo Quyết định về việc thay thế, bổ sung, xác định lại thành viên Ban Chỉ đạo Phát triển Du lịch tỉnh Khánh Hòa;

Ngoài ra, Sở Du lịch ban hành các văn bản triển khai Chương trình, Kế hoạch của tỉnh: Quyết định số 05/QĐ-SDL ngày 12/01/2023 ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2023 của Sở Du lịch; Quyết định số 14/QĐ-SDL ngày 19/01/2023 về việc ban hành Kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2023; Kế hoạch số 2584/KH-SDL ngày 29/12/2022 về thực hiện Đề án “Nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả giám sát, kiểm tra, thanh tra nhằm phòng ngừa, phát hiện, xử lý hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong doanh nghiệp nhà nước” hoạt động trong lĩnh vực du lịch năm 2023; Kế hoạch số 104/KH-SDL ngày 17/01/2022 về triển khai Bộ khung cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công tinh tại Sở Du lịch; Kế hoạch số 265/KH-SDL ngày 17/02/2023 về truyền thông, xúc tiến quảng bá và kích cầu thu hút khách du lịch tại các thị trường trọng điểm đến Khánh Hòa năm 2023; Kế hoạch số 211/KH-SDL ngày 13/02/2023 tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023...

Thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý qua phần mềm E-Office, hệ thống thư điện tử công vụ trong quản lý, điều hành hoạt động của cơ quan; ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử gắn với điện tử hóa quy trình ISO 9001:2015 trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc Sở; duy trì thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; duy trì phối hợp với Bureau điện tỉnh Khánh Hòa thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch qua dịch vụ bưu chính công ích.

## **2. Kết quả thực hiện công tác quản lý nhà nước về du lịch**

### **2.1. Kết quả chỉ tiêu du lịch quý I/2023**

Trong tháng 3, tổng lượt khách lưu trú du lịch ước đạt 220.010 lượt khách, tăng 174,9% so với cùng kỳ năm 2022. Trong đó: Khách quốc tế ước đạt 90.000 lượt khách, gấp 25,6 lần so với cùng kỳ; Khách nội địa ước đạt 130.010 lượt khách, tăng 69,9% so với cùng kỳ. Doanh thu du lịch ước đạt hơn 1.357,9 tỷ đồng, tăng 208,3% so với cùng kỳ.

Tính chung 03 tháng đầu năm 2023, tổng lượt khách lưu trú ước đạt 784.657 lượt khách, tăng 184,2% so với cùng kỳ (đạt 20% kế hoạch). Trong đó, khách quốc tế ước đạt 257.440 lượt khách, gấp 17,8 lần so với cùng kỳ (đạt 17,2% kế hoạch), khách nội địa ước đạt 527.217 lượt khách, tăng 101,5% so với cùng kỳ (đạt 21,1% kế hoạch). Doanh thu du lịch ước đạt gần 4.559,4 tỷ đồng, tăng 203,6% so với cùng kỳ (đạt 21,7% kế hoạch).

### **2.2. Quản lý hoạt động lữ hành và Hướng dẫn viên**

Triển khai Luật Du lịch và các văn bản pháp luật có liên quan đến kinh doanh vận tải khách du lịch; Thời gian qua, Sở Du lịch đã tích cực phối hợp Sở Giao thông Vận tải Khánh Hòa tăng cường công tác quản lý hoạt động vận tải khách du lịch, tuyên truyền cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch thực hiện việc cấp biển hiệu vận tải khách du lịch. Sở Du lịch đã ban hành văn bản số 7/SDL-QLDL ngày 03/01/2023 gửi đến các đơn vị kinh doanh du lịch, kinh doanh vận tải khách du lịch được biết, triển khai.

Đồng thời, Sở Du lịch có văn bản số 52/SDL-QLDL ngày 11/01/2023 gửi Tổng cục Du lịch đề nghị Tổng cục Du lịch hỗ trợ tuyên truyền đến tất cả các Sở Du lịch/VHTTDL, Hiệp hội Du lịch Việt Nam và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cả nước cùng đồng loạt thực hiện, tạo hiệu ứng lan tỏa, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các đơn vị kinh doanh vận tải khách du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách, hướng đến phát triển ngành du lịch bền vững.

Tổ chức làm việc với các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành chuẩn bị cho công tác đón khách du lịch quốc tế trong năm 2023.

Tham mưu UBND tỉnh tổ chức buổi làm việc với Sở, ban, ngành, cơ quan hàng không, các hãng hàng không và các đơn vị liên quan tại khu vực Cảng Hàng

không Quốc tế Cam Ranh để chủ động triển khai thực hiện kế hoạch đón khách năm 2023.

### **2.3. Quản lý cơ sở lưu trú**

- Sở Du lịch phối hợp Công an tỉnh kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật về công tác phòng cháy chữa cháy của cơ sở lưu trú du lịch. Đối với các cơ sở lưu trú không đảm bảo quy định về phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ, Cảnh sát PCCC&CNCH ban hành quyết định đình chỉ hoạt động, Sở Du lịch ban hành văn bản cụ thể cho từng đơn vị nhắc nhở, yêu cầu chấp hành điều kiện kinh doanh lưu trú theo quy định của Luật du lịch và các quy định khác có liên quan.

- Ban hành Kế hoạch khảo sát tình hình hoạt động của cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa nhằm nắm bắt tình hình hoạt động của các cơ sở sau thời gian ngành du lịch bị ảnh hưởng dịch Covid-19 và kịp thời hướng dẫn doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đúng theo quy định của pháp luật, lắng nghe kiến nghị của doanh nghiệp để đưa ra những đề xuất, giải pháp hỗ trợ, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp. Thời gian triển khai trong quý I/2023.

- Ban hành các văn bản nhắc nhở doanh nghiệp kinh doanh du lịch tổ chức đón khách dịp Lễ, Tết vui tươi, lành mạnh, an toàn, tiết kiệm.

- Phát động các cơ sở hưởng ứng Chiến dịch Giờ Trái đất năm 2023 bằng hành động thiết thực như cùng tắt đèn trong 60 phút ngày 25/3/2023, sử dụng thiết bị tiết kiệm điện, tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường; Phát động các cơ sở hưởng ứng chào mừng Kỷ niệm 370 năm xây dựng và phát triển tỉnh Khánh Hòa (1653 - 2023) và 48 năm Ngày giải phóng tỉnh Khánh Hòa (02/4/1975 - 02/4/2023) bằng hình thức tuyên truyền trực quan tại cơ sở kinh doanh,...

### **2.4. Hoạt động quảng bá, xúc tiến, thông tin du lịch**

- Phối hợp với Chi nhánh Vietnam Airlines tại Nha Trang và Công ty TNHH Thương mại Tổng hợp và Du lịch Amega tổ chức chương trình Lễ đón khách du lịch quốc tế từ hai chuyến bay Incheon (Hàn Quốc) và Almaty (Kazakhstan) đến Khánh Hòa nhân dịp đầu năm mới ngày 01/01/2023.

- Phối hợp với Công ty TNHH MTV Kỳ nghỉ Đà Nẵng tổ chức chương trình “Lễ đón những vị khách du lịch Trung Quốc đến Nha Trang – Khánh Hòa” vào ngày 19/01/2023 (ngày 28/12 Âm lịch).

- Phối hợp với Hãng hàng không Vietjet tổ chức “Lễ chào mừng chuyến bay từ Thành Đô (Trung Quốc) đến Nha Trang – Khánh Hòa dịp Tết Nguyên Đán 2023” vào ngày 23/01/2023 (Mùng 2 Tết Nguyên Đán Quý Mão).

- Ban hành Kế hoạch truyền thông, xúc tiến quảng bá, kích cầu thu hút khách du lịch từ các thị trường trọng điểm đến Khánh Hòa năm 2023. Thông báo đến các

doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh về các hoạt động xúc tiến, quảng bá được Sở Du lịch nói riêng và ngành du lịch Khánh Hòa nói chung triển khai trong năm 2023.

- Hỗ trợ cho đoàn Đài Truyền hình tổng hợp MBN (Hàn Quốc) thực hiện chương trình quay phim quảng bá du lịch Nha Trang – Khánh Hòa.

- Phối hợp với Công ty Cổ phần Nhà ga quốc tế Cam Ranh quảng bá, giới thiệu hình ảnh điểm đến du lịch Nha Trang – Khánh Hòa tại Diễn đàn phát triển đường bay Châu Á (Routes Asia) 2023 tổ chức tại Chiang Mai - Thái Lan từ ngày 14/02 – 16/02.

- Triển khai tổ chức các hoạt động thuộc lĩnh vực du lịch trong khuôn khổ Hội nghị xúc tiến hợp tác Ấn Độ và các tỉnh Nam Trung Bộ từ ngày 01- 04/3/2023.

- Gửi thư đến Tổng Lãnh sự Ấn Độ tại thành phố Hồ Chí Minh để xúc tiến hợp tác phát triển du lịch giữa các địa phương của Ấn Độ và tỉnh Khánh Hòa trong thời gian tới.

- Triển khai xúc tiến quảng bá du lịch Nha Trang – Khánh Hòa tại Lễ hội Văn hóa Du lịch Hà Nội 2023 diễn ra từ ngày 24/3 – 26/3 tại Hà Nội.

- Phối hợp với Hãng hàng không Vietravel Airlines triển khai tổ chức sự kiện chào mừng đường bay mới Daegu (Hàn Quốc) – Nha Trang (Khánh Hòa) vào ngày 28/3/2023.

- Xin chủ trương của Thường trực Tỉnh ủy và Ủy ban nhân dân tỉnh để thực hiện Phố Văn hóa, Ẩm thực và Du lịch tại thành phố Nha Trang.

- Tổng hợp chương trình sự kiện du lịch, cung cấp nội dung thông cáo báo chí tại Buổi họp báo về các hoạt động Kỷ niệm 370 năm xây dựng và phát triển tỉnh Khánh Hòa.

- Trao đổi, thống nhất triển khai hợp tác lĩnh vực du lịch giữa Khánh Hòa và Saint Petersburg giai đoạn 2023 – 2024.

- Xây dựng Kế hoạch và triển khai các công tác chuẩn bị để xúc tiến, quảng bá tại thị trường Trung Quốc năm 2023.

- Phối hợp Hiệp hội Du lịch Nha Trang – Khánh Hòa triển khai tham gia Hội chợ Du lịch quốc tế Việt Nam – VITM Hà Nội 2023 tại Hà Nội. Chuẩn bị các công tác tham gia Ngày hội Du lịch thành phố Hồ Chí Minh 2023

- Làm việc, trao đổi với Văn phòng Đại diện Xúc tiến Du lịch của Tổng cục Du lịch Việt Nam tại Hàn Quốc để thống nhất các nội dung hợp tác để tiến tới ký kết biên bản ghi nhớ.

- Tăng cường triển khai cập nhật, cung cấp thông tin, sự kiện du lịch trên địa bàn tỉnh, viết bài quảng bá du lịch, sản phẩm dịch vụ kích cầu trên trang website quảng bá du lịch tỉnh: [www.nhatrang-travel.com](http://www.nhatrang-travel.com), [www.nhatrang-travel.com.vn](http://www.nhatrang-travel.com.vn) bằng các ngôn ngữ: Việt, Anh, Nga, Pháp, Trung, Hàn, Nhật và trên trang Zalo official, Fanpage Facebook: “Du lịch Nha Trang – Khánh Hòa”.

## **2.5. Chuyển đổi số về du lịch**

- Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Nghị quyết số 54/NQ-HĐND ngày 19/7/2022 của HĐND tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt Chủ trương đầu tư dự án Trung tâm điều hành thông tin, hỗ trợ khách du lịch. Trên cơ sở đó, Sở Du lịch phối hợp tư vấn tiến hành Lập báo cáo kinh tế kỹ thuật theo quy định. Đến nay, Sở Du lịch đã có Tờ trình số 268/TTr-SDL ngày 21/02/2023 gửi Sở Kế hoạch và Đầu tư thẩm định, phê duyệt dự án Trung tâm điều hành thông tin, hỗ trợ khách du lịch.

- Triển khai thực hiện Kế hoạch số 1533/KH-UBND ngày 23/02/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa năm 2023. Căn cứ nhiệm vụ được giao, Sở Du lịch sẽ tiến hành điều tra tổng thể cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, dịch vụ phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

## **2.6. Công tác thanh tra, kiểm tra; giải quyết khiếu nại, tố cáo và hỗ trợ khách du lịch**

- Công tác thanh tra, kiểm tra:

+ Cuộc thanh tra đột xuất đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh: Các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được thanh tra đều chấp hành nghiêm quy định pháp luật về giá, thực hiện niêm yết giá và đúng theo giá niêm yết; đảm bảo chất lượng dịch vụ kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định của Luật Du lịch và Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ.

+ 02 cuộc thanh tra đột xuất đối với các doanh nghiệp sử dụng từ “sao” hoặc hình ảnh ngôi sao để quảng cáo về hạng cơ sở lưu trú du lịch: Đã ban hành kết luận thanh tra 01 cuộc, kết quả: chuyển hồ sơ trình UBND tỉnh ban hành Quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với 02 cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú có hành vi quảng cáo hạng cơ sở lưu trú khi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận, tổng số tiền 280.000.000 đồng; 01 cuộc chưa ban hành kết luận thanh tra.

+ Đối với cuộc thanh tra đột xuất việc chấp hành pháp luật trong hoạt động kinh doanh du lịch: Đang dự thảo báo cáo kết quả thanh tra.

- Việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị: Trong kỳ, Sở Du lịch Khánh Hòa không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo; tiếp nhận 03 đơn phản ánh, kiến nghị, Sở Du lịch đã xử lý dứt điểm.

- Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách du lịch qua đường dây nóng Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch 0947.528.000 và \*2258 (24/24): Trong kỳ, Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch tiếp nhận 05 vụ việc phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng. Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch đã trực tiếp xử lý dứt điểm 05 vụ việc, không phát sinh đơn.

- Số lượng khách đến Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch trên đường Trần Phú khoảng khoảng 100 lượt khách/tuần, chủ yếu hỏi về bản đồ du lịch, chương trình du lịch đặc trưng.

## 2.7. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực du lịch

\* Kết quả giải quyết TTHC: Từ 15/12 đến 15/3/2023:

Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số hồ sơ đã giải quyết				Số hồ sơ đang giải quyết		
	Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
		Thực tuyến	Thực tiếp, DV bưu chính								
Dịch vụ du lịch khác	3	1	2	0	2	2	0	0	1	1	0
Lữ hành	153	72	67	14	97	96	0	1	56	56	0
Lưu trú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng cộng</b>	<b>156</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>

## II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ II/2023

- Triển khai Chương trình hành động ngành du lịch Khánh Hòa 2023.
- Tiếp tục thực hiện công tác chuyển đổi số ngành du lịch.
- Tham mưu triển khai Kế hoạch của Ban Chỉ đạo phát triển Du lịch tỉnh về thực hiện Chương trình hành động của Chính phủ, Chương trình hành động của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh, của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 21/3/2022 của Chính phủ; Nghị quyết số 55/2022/QH15 ngày 16/6/2022 của Quốc hội.
- Tổ chức Lễ hội trình diễn ánh sáng nghệ thuật quốc tế Ever-Glamour Nha Trang 2023 (EGN 2023) trong khuôn khổ Festival Biển 2023.
- Tổ chức chương trình đoàn Famtrip các doanh nghiệp lữ hành Bắc Trung Nam đến khảo sát dịch vụ và mở rộng hợp tác tại tỉnh Khánh Hòa.
- Tổ chức hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch Nha Trang – Khánh Hòa tại thị trường Trung Quốc năm 2023.
- Triển khai xúc tiến quảng bá du lịch Nha Trang – Khánh Hòa tại Ngày hội Du lịch thành phố Hồ Chí Minh 2023 tại thành phố Hồ Chí Minh.
- Phối hợp Hiệp hội Du lịch Nha Trang – Khánh Hòa triển khai tham gia Hội chợ Du lịch quốc tế Việt Nam – VITM Hà Nội 2023 tại Hà Nội.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động hưởng ứng Kỷ niệm 370 năm xây dựng và phát triển tỉnh Khánh Hòa và Festival Biển Nha Trang 2023.

- Xây dựng các nội dung, kế hoạch, công tác triển khai tổ chức chương trình Liên hoan Du lịch Biển Nha Trang lần thứ II năm 2024.

- Thống nhất các nội dung hợp tác để tiến tới ký kết biên bản ghi nhớ giữa ngành du lịch Khánh Hòa với Văn phòng Đại diện Xúc tiến Du lịch của Tổng cục Du lịch Việt Nam tại Hàn Quốc.

- Triển khai công tác xây dựng nội dung, in ấn phẩm phục vụ công tác quảng bá du lịch Nha Trang – Khánh Hòa.

- Tiếp tục phối hợp UBND các huyện, thị xã, thành phố điều tra tổng thể cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, dịch vụ phục vụ khách du lịch trên địa bàn tỉnh theo các lĩnh vực du lịch, lưu trú du lịch, lữ hành, vận chuyển, đại lý lữ hành, cơ sở ăn uống, mua sắm, dịch vụ thể thao, vui chơi giải trí, dịch vụ spa trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nhằm thúc đẩy việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Sở Du lịch kính báo cáo./.

*(Gửi kèm Phụ lục báo cáo số liệu về du lịch)*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- UBND tỉnh (B/cáo); (VBĐT)
- VP Bộ VH-TT-DL (B/cáo); (VBĐT)
- Tổng cục Du lịch (B/cáo); (VBĐT)
- Sở KHĐT; (VBĐT)
- VP Sở (đăng tải trên Cổng TTĐT của Sở);
- Trung tâm TTXTDL (đăng tải trên Cổng TTĐT của TT);
- Lưu: VT, QL DL.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Lệ Thanh**