

Số: **969** /QĐ-UBND

Bình Định, ngày **26** tháng **3** năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ
khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2007;
Căn cứ Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về
tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho
khách du lịch;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 145/SDL-TT-TXTDL
ngày 16/3/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp cung cấp
thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Điều 2. Giao Sở Du lịch chủ trì, phối hợp với các sở, ban, cơ quan, đơn vị
liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai thực hiện có
hiệu quả các nội dung công việc như đã nêu tại Quy chế kèm theo Quyết định này.

Điều 3.

1. Quyết định này thay thế Quyết định số 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016
của UBND tỉnh.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở: Du lịch, Văn hóa và
Thể thao, Công Thương, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Giao thông vận tải,
Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội; Công an tỉnh; Cảnh sát Phòng cháy và
Chữa cháy tỉnh; Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh; Cục Thuế tỉnh; 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 kể từ ngày ký. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Cảng Hàng không Phù Cát;
- Cảng vụ Hàng hải Quy Nhơn;
- Ga Điều Trì;
- Hiệp hội Du lịch Bình Định;
- Đài PT & TH, Báo Bình Định;
- Lãnh đạo VP, CV;
- Lưu: VT, K16, *bnh*

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



Nguyễn Tuấn Thanh

QUY CHẾ

Phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **969/QĐ-UBND** ngày **26** tháng **3** năm 2018
của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức trong việc thực hiện cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. 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.

2. 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.

3. Kịp thời hỗ trợ thông tin, 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, thoải mái cho khách du lịch khi đến tỉnh Bình Định.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch là trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân liên quan, trong đó Sở Du lịch là cơ quan đầu mối tiếp nhận thông tin.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức khi tiếp nhận thông tin từ cơ quan đầu mối phải chủ động giải quyết những vấn đề thuộc trách nhiệm của mình và tuân thủ theo quy trình công việc, đảm bảo 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 để hoạt động cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch được đảm bảo, kịp thời, đúng đối tượng.

3. Công tác phối hợp giữa các cơ quan phải thống nhất theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; khi xử lý, giải quyết các vấn đề các bên cần phối hợp trao đổi, thống nhất và thực hiện đúng theo quy định của pháp luật.

Chương II **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 4. Trách nhiệm phối hợp xử lý khi khách du lịch bị tai nạn, cướp giật, mất cắp

1. Khi nhận được thông tin từ khách du lịch về trường hợp tai nạn, cướp giật, mất cắp; Sở Du lịch cần xác định thời gian, địa điểm, thông tin cá nhân và thương tật của du khách (nếu có), sau đó nhanh chóng thông báo cho các cơ quan có liên quan (Sở Y tế, Công an tỉnh...) để phối hợp, hỗ trợ xử lý kịp thời các tình huống xảy ra.

2. Khi nhận được thông tin phản ánh của khách du lịch có trường hợp nghiêm trọng xảy ra tại sân bay, nhà ga, bến xe, các điểm du lịch... như vấn nạn tranh giành khách, hành vi xúc phạm khách du lịch của tài xế taxi, nhân viên các cơ sở kinh doanh du lịch... dẫn đến việc tranh cãi, xô xát; Sở Du lịch có trách nhiệm thông báo đến an ninh sân bay Phù Cát, ga Diêu Trì và các cơ quan liên quan có trách nhiệm cử cán bộ đến giải quyết vụ việc, đảm bảo an toàn cho khách du lịch và môi trường du lịch văn minh.

Điều 5. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại, yêu cầu của khách du lịch

1. Khi khách du lịch có khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong việc giao dịch hàng hóa, dịch vụ và một số vấn đề khác, Sở Du lịch ghi nhận thông tin của khách du lịch và lưu lại các bằng chứng giao dịch, mức độ nghiêm trọng, địa điểm xảy ra vụ việc; đồng thời có trách nhiệm động viên, hỗ trợ khách du lịch.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Sở Du lịch giải quyết khiếu nại, yêu cầu của khách du lịch đối với các dịch vụ:

a. Sở Công Thương: chỉ đạo các đơn vị chức năng xử lý các vụ việc có liên quan đến giá cả, chất lượng hàng hóa dịch vụ...

b. Sở Giao thông vận tải: chỉ đạo các đơn vị chức năng xử lý các vấn đề liên quan đến dịch vụ vận tải.

c. Sở Tài chính: hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan đến phí, lệ phí dịch vụ du lịch.

d. Đối với các hoạt động xảy ra ở khu vực biên giới biển và trên biển, đảo, Sở Du lịch tiếp nhận thông tin và nhanh chóng thông báo cho Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh hoặc Phòng Cảnh sát giao thông đường thủy (Công an tỉnh) để phối hợp, hỗ trợ xử lý.

3. Những vấn đề khác liên quan đến khách du lịch, tùy theo chức năng, nhiệm vụ, tình huống xảy ra tại thời điểm, Sở Du lịch có trách nhiệm thông báo đến các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý kịp thời, hiệu quả theo quy định.

Chương III

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CUNG CẤP THÔNG TIN, HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH

Điều 6. Nội dung phối hợp cung cấp thông tin

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 trên địa bàn tỉnh.

3. Cung cấp thông tin giới thiệu cho khách du lịch về các điểm đến; 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, lưu trú; thông tin về những địa điểm, được phép đi lại, tham quan du lịch trên địa bàn tỉnh.

Điều 7. Trách nhiệm hỗ trợ khách du lịch

1. 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.

2. Hỗ trợ hướng dẫn khách du lịch thực hiện các thủ tục hành chính có liên quan đến việc 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, máy bay...).

3. Hỗ trợ thông tin, khiếu nại khiếu kiện 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 khách hàng.

4. Tiếp nhận thông tin và phối hợp với các tổ chức, đơn vị liên quan giải quyết các phản ánh của khách du lịch về nạn: chèo kéo, gian lận, nâng giá, ép giá, không đảm bảo về chất lượng hàng hóa, dịch vụ... của các cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch.

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

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm thực hiện

1. Sở Du lịch

- Là cơ quan chủ trì, đầu mối cung cấp thông tin và tiếp nhận các yêu cầu, phản ánh, đề nghị của khách du lịch trên địa bàn tỉnh; đồng thời, chủ động liên hệ các đầu mối của các sở, ban, ngành trong công tác hỗ trợ khách du lịch.

- Tổng hợp, cung cấp thông tin cho khách du lịch; tiếp nhận trực tiếp từ các trạm thông tin, hỗ trợ du khách hoặc gián tiếp thông qua số điện thoại đường dây nóng, email, hộp thư về các yêu cầu cần thiết và chính đáng của khách du lịch; thông báo chính xác, kịp thời các thông tin này đến các cơ quan có chức năng liên quan để phối hợp hỗ trợ xử lý, giải quyết các tình huống kịp thời, hiệu quả.

- Chủ động, tích cực trong việc tiếp nhận thông tin, giúp đỡ khách du lịch trong phạm vi chức năng nhiệm vụ được giao với thái độ nhiệt tình, trách nhiệm.

- Chủ động tuyên truyền đến các đơn vị hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, lữ hành trên địa bàn tỉnh về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giá cả cho du khách nhằm xây dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện.

- Ghi nhận phản ánh của khách du lịch về tình hình phục vụ, chất lượng dịch vụ, giá cả và thông tin kịp thời để các đơn vị liên quan 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 hoặc sai phạm.

- Định kỳ 6 tháng/lần, tổ chức cuộc họp với các sở, ngành liên quan để thảo luận, rút kinh nghiệm trong 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

Chỉ đạo, định hướng các cơ quan báo chí, Đài Truyền thanh các huyện, thị xã, thành phố tuyên truyền, cung cấp thông tin về du lịch và sự hỗ trợ đối với khách du lịch của các cơ quan chức năng liên quan trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh.

3. Sở Y tế

- Chỉ đạo các cơ sở y tế sẵn sàng tiếp nhận, thu dung 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, nhiễm độc, dịch bệnh và các nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe của khách du lịch khi nhận được thông tin từ Sở Du lịch.

- 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.

- 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

- Bố trí các bộ phận, đơn vị có liên quan tiếp nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến gian lận thương mại, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng: các hành vi cạnh tranh không lành mạnh...

- Thường xuyên thông tin các địa điểm, cơ sở kinh doanh hàng thủ công mỹ nghệ, làng nghề truyền thống nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách du lịch.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường công tác kiểm tra và nhắc nhở các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn như: siêu thị, trung tâm thương mại, cửa hàng tiện ích, nhà hàng, khách sạn, cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh thực hiện việc niêm yết giá và thực hiện bán theo đúng giá niêm yết...

5. Sở Giao thông vận tải

- Phân công bộ phận, đơn vị trực thuộc Sở tiếp nhận đề nghị từ Sở Du lịch để phối hợp các cơ quan, đơn vị xử lý các vấn đề liên quan đến: trật tự giao thông, chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ khách du lịch của các tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch.

- Cung cấp thông tin hiện trạng các tuyến đường giao thông kết nối với các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

6. Công an tỉnh

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin liên quan đến an ninh, trật tự trong hoạt động kinh doanh du lịch từ Sở Du lịch.

- 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, cư trú; thông tin về những địa bàn cụ thể không cho phép khách du lịch đến tham quan.

- 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 nhanh nhất.

- Phát hiện, điều tra xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật liên quan đến khách du lịch, hoạt động du lịch theo quy định của pháp luật; phối hợp với Sở Du lịch trong công tác quản lý nhà nước về an ninh, trật tự, tuyên truyền đảm bảo an toàn về phòng chống cháy nổ trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch quốc tế (đường hàng không quốc tế bay thẳng đến thành phố Quy Nhơn) thực hiện các thủ tục đăng ký tại sân bay Phù Cát.

7. Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy tỉnh

- Hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch thực hiện đúng quy định đảm bảo an toàn về phòng cháy và chữa cháy.

- Phát hiện, điều tra, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến tổ chức, cá nhân không tuân thủ luật phòng cháy chữa cháy; phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền đảm bảo an toàn về phòng chống cháy nổ cho khách du lịch khi đến Bình Định.

- Thực hiện công tác cứu nạn, cứu hộ khi khách du lịch bị tai nạn, sự cố.

8. Cảng Hàng không Phù Cát

- 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 và điểm đón khách tại số 01 đường Nguyễn Tất Thành, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

- Cung cấp lịch bay của các hãng hàng không đến, đi tại Cảng Hàng không Phù Cát, các Quy định về an ninh, an toàn hàng không cho Sở Du lịch để phục vụ tốt công tác cung cấp hỗ trợ thông tin cho khách du lịch.

- Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch Bình Định, nhằm cung cấp thông tin cho du khách khi đến Bình Định bằng đường hàng không.

9. Cảng vụ Hàng hải Quy Nhơn

- Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch Bình Định, nhằm cung cấp thông tin cho du khách khi đến Bình Định bằng đường thủy.

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

10. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh

- 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.

- 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.

- Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh và yêu cầu hỗ trợ của Sở Du lịch về các vấn đề liên quan đến an toàn, an ninh trên biển, các hoạt động xuất bến, lưu trú trên đảo của khách du lịch.

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

11. Ga Diêu Trì

- Hỗ trợ thông tin kịp thời về lịch trình và giá vé vận chuyển các đoàn tàu trên tuyến đường sắt Bắc Nam đến ga Diêu Trì (vé một chiều, vé khứ hồi).

- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc giới thiệu, quảng bá các sản phẩm du lịch, hình ảnh điểm đến của du lịch Bình Định tại Ga Diêu Trì.

- Tham mưu, đề xuất Tổng Công ty Đường sắt Việt Nam chỉ đạo hỗ trợ thông tin cho khách du lịch khi đến Bình Định trên các đoàn tàu Bắc Nam, tàu tuyến Diêu Trì - Sài Gòn và ngược lại.

12. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Tổ chức tiếp nhận các đối tượng do các địa phương tập trung bàn giao về điểm tập trung của tỉnh, phối hợp với các cơ quan lập hồ sơ phân loại và xử lý theo quy định nhằm góp phần bảo đảm môi trường du lịch an toàn, thân thiện.

13. Sở Tài chính

- Phân công đơn vị, cá nhân liên quan kiểm tra, xử lý các vấn đề liên quan đến phí, lệ phí tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh; phối hợp với Sở Du lịch thống nhất mức thu phí, lệ phí tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, trình UBND tỉnh xem xét, quyết định.

- 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.

14. Cục Thuế tỉnh

Phân công bộ phận, đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận thông tin từ Sở Du lịch về việc kiến nghị xử lý các vấn đề liên quan đến sử dụng hóa đơn, chứng từ không đúng quy định đối với khách du lịch.

15. Đài Phát thanh và Truyền hình; Báo Bình Định

Thực hiện các chuyên mục, chuyên đề về các hoạt động liên quan đến du lịch để du khách có thêm thông tin.

16. Sở Văn hóa và Thể thao

- 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.

- Kịp thời cung cấp thông tin về các chương trình, sự kiện liên quan lĩnh vực văn hóa, thể thao cho Sở Du lịch giới thiệu, quảng bá đến du khách.

- 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.

17. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch

- Có trách nhiệm 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 đơn vị chức năng trong việc hỗ trợ khách du lịch.

- Hoạt động đúng nguyên tắc, quy chế, quy định của pháp luật và chức năng nhiệm vụ của đơn vị.

18. Hiệp hội Du lịch tỉnh Bình Định

Có trách nhiệm thông tin đến hội viên, các doanh nghiệp trong hiệp hội số điện thoại đường dây nóng, email, hộp thư của cơ quan thường trực; 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.

19. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo Ban Quản lý các khu, điểm du lịch, Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp các cơ quan liên quan chủ động 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 cần thiết, kịp thời thông tin cho Sở Du lịch để báo cáo các cấp có thẩm quyền tiếp tục giải quyết.

- Phân công các bộ phận chuyên môn liên quan tiếp nhận thông tin, xử lý, hỗ trợ các đề nghị, kiến nghị của Sở Du lịch về các trường hợp là đối tượng xin ăn, lang thang, cơ nhỡ... có biểu hiện, hành động đe dọa, chèo kéo, gây phiền hà cho du khách; tổ chức thu gom các đối tượng xin ăn, lang thang, cơ nhỡ... tập trung xử lý theo quy định.

Điều 9. Khen thưởng và xử lý vi phạm

- Sở Du lịch có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất những cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này theo định kỳ cho UBND tỉnh để kịp thời biểu dương, khen thưởng theo quy định.

- Nghiêm cấm các tổ chức, cá nhân cản trở, gây phiền hà hoặc làm ảnh hưởng đến hoạt động phối hợp hỗ trợ khách du lịch. Tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. /.

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



Nguyễn Tuấn Thanh