

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 14/CT-TTg

Hà Nội, ngày 02 tháng 7 năm 2015

KHOẢNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
ĐẾN	Giờ: ..... S. ....
	Ngày: ..... 02/7

**CHỈ THỊ**

**Về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước,  
tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch**

Thời gian gần đây, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ đã có nhiều chỉ đạo tháo gỡ khó khăn để phát triển du lịch. Với sự nỗ lực của các ngành, các cấp, doanh nghiệp và nhân dân, Du lịch Việt Nam vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng khá trong khối các ngành dịch vụ, góp phần tạo việc làm và thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế. Tuy nhiên, việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch ở nhiều nơi chưa nghiêm, chất lượng dịch vụ du lịch còn nhiều hạn chế, môi trường du lịch, vệ sinh, an toàn chậm được cải thiện, sức cạnh tranh còn thấp, du lịch phát triển chưa tương xứng với tiềm năng và thiếu bền vững. Những hạn chế trên đây có nhiều nguyên nhân, trong đó nhiều bộ, ngành, chính quyền địa phương các cấp, đặc biệt là người đứng đầu chưa phát huy được vai trò, trách nhiệm của mình trong việc triển khai kịp thời, quyết liệt, có hiệu quả các văn bản chỉ đạo, điều hành của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ; nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch chấp hành chưa nghiêm các quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch, cạnh tranh không lành mạnh; vai trò của các hiệp hội du lịch chưa được phát huy.

Nhằm tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tạo bước chuyển biến mới, góp phần nâng cao sức cạnh tranh và sự phát triển bền vững của du lịch Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ chỉ thị:

1. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tập trung chỉ đạo thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới, Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04 tháng 9 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch và các văn bản có liên quan; tạo thuận lợi cho khách du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là vấn đề đơn giản hóa thị thực nhập cảnh, kết nối hàng không, đổi mới và nâng cao hiệu quả công tác xúc tiến du lịch, phát huy vai trò của các hiệp hội du lịch. Đề cao trách nhiệm của cấp ủy đảng và Ủy ban nhân dân các cấp trong việc phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội của đất nước.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương rà soát công tác quản lý tại các khu, điểm du lịch, tăng cường trách nhiệm quản lý nhà nước toàn diện trên địa bàn, thực hiện các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trên tinh thần đẩy mạnh xã hội hóa, bảo đảm trật tự kỷ cương, văn minh lịch sự; tập trung chỉ đạo thực hiện có hiệu quả một số nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

a) Tăng cường quản lý giá cả:

- Các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ, bán hàng tại các khu du lịch, điểm du lịch, điểm dừng chân trên các tuyến du lịch thực hiện niêm yết giá công khai và bán đúng giá niêm yết;

- Các doanh nghiệp lữ hành thực hiện đúng chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết, bảo đảm chất lượng dịch vụ. Xử lý kịp thời theo đúng quy định của pháp luật mọi hành vi vi phạm, kể cả việc tạm dừng kinh doanh hoặc đề nghị rút giấy phép;

- Rà soát, tăng cường kiểm tra và xử lý triệt để tình trạng taxi và các phương tiện vận tải khách du lịch khác kinh doanh không phép hoặc không đúng giấy phép, không niêm yết giá và thu cước không theo giá đã niêm yết; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân tiếp tay, bao che để chủ taxi và các phương tiện vận tải khách du lịch khác kinh doanh không phép trên địa bàn;

- Các Ban quản lý, chủ các khu, điểm du lịch phải công khai số điện thoại và bộ phận chức năng có trách nhiệm trực 24/24 giờ để tiếp nhận và giải quyết kịp thời những phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của khách du lịch và các vấn đề phát sinh; lập sổ theo dõi thống kê các sự việc đã xử lý để rút kinh nghiệm và báo cáo cơ quan chức năng kiểm tra khi được yêu cầu;

- Các cơ quan chức năng và chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường kiểm tra, thanh tra và xử lý các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm; chịu trách nhiệm trực tiếp nếu để tình trạng vi phạm xảy ra trên địa bàn, gây bức xúc cho khách du lịch.

b) Bảo đảm trật tự, an ninh, an toàn, ứng xử văn minh với khách du lịch:

- Cơ quan chức năng và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện đồng bộ các giải pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch; tăng cường kiểm tra, phát hiện, ngăn chặn và xử lý kiên quyết các đối tượng đeo bám, gây phiền hà cho khách du lịch, các đối tượng có hành vi ném đất, đá lên tàu, xe, gây mất an toàn cho khách;

- Tổ chức rà soát, lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn giao thông rõ ràng, phù hợp bảo đảm an toàn, phòng ngừa ùn tắc, tạo điều kiện cho khách du lịch tiếp cận các khu, điểm du lịch; kiểm tra, phát hiện, xử lý dứt điểm hiện tượng tiêu cực, gây phiền hà cho lái xe trên các tuyến đường giao thông, gây bức xúc cho người dân và khách du lịch;

- Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường quản lý vỉa hè, lòng đường, bảo đảm thông thoáng, vệ sinh; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lấn chiếm vỉa hè, lòng đường, gây mất vệ sinh, trật tự;

- Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phát động phong trào người dân ứng xử văn minh, tận tình hỗ trợ khách du lịch; phát động phong trào “Mỗi người dân là một hướng dẫn viên, niềm nở với khách du lịch”. Ban quản lý các khu, điểm du lịch có đông khách du lịch phải bố trí nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch, bảo đảm trật tự, văn minh; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em và người có trẻ em đi cùng;

- Các cơ quan chức năng và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường kiểm tra, xử lý không để người ăn xin lang thang ở các khu, điểm du lịch. Đối với người có hoàn cảnh khó khăn, tập trung bố trí về nơi quy định và có biện pháp hỗ trợ phù hợp; xử lý triệt để tình trạng giả danh người ăn xin, gây phiền hà cho khách du lịch.

c) Bảo đảm vệ sinh, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm:

- Các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống thực hiện đúng quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm, bảo đảm vệ sinh khu vực chế biến và phục vụ khách. Ở các khu vực có nhiều cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các khu phố trung tâm ẩm thực, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường quản lý, bảo đảm vệ sinh, an toàn thực phẩm, vệ sinh đường phố, lòng đường, hè đường và tại địa điểm kinh doanh; tăng cường kiểm tra, giám sát và kiên quyết xử lý các hành vi vi phạm;

- Các Ban quản lý các khu, điểm du lịch, các điểm dừng chân, các trạm xăng triển khai thực hiện đồng bộ các biện pháp để bảo đảm vệ sinh, môi trường; bố trí phương tiện và nhân viên để giữ gìn vệ sinh, thu gom, xử lý rác thải, chất thải, tạo thuận lợi cho khách du lịch;

- Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tuyên truyền vận động nhân dân tham gia phong trào chung tay cải thiện môi trường tại nơi công cộng, bãi biển; giữ gìn vệ sinh chung; đấu tranh, tố giác hành vi vi phạm quy định về vệ sinh, môi trường;

- Tổ chức kiểm tra thường xuyên hệ thống xử lý nước thải, rác thải, chất thải tại các khu, điểm du lịch. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các khu, điểm du lịch, các điểm dừng chân, trạm xăng không thực hiện đúng các quy định về vệ sinh, môi trường và các tổ chức, cá nhân có hành vi làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.

### 3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Tăng cường kiểm tra đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại các nghị quyết, chỉ thị; tham mưu đề xuất các chính sách, giải pháp tháo gỡ khó khăn tăng sức cạnh tranh du lịch;

- Đổi mới công tác xúc tiến, quảng bá du lịch trên tinh thần huy động mạnh mẽ sự tham gia của các hiệp hội du lịch và các doanh nghiệp du lịch; tăng cường phối hợp với các Bộ ngành liên quan trong việc xúc tiến du lịch gắn với việc quảng bá văn hóa, hình ảnh đất nước, con người Việt Nam, kể cả trên tàu bay và các phương tiện giao thông công cộng; đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch; tăng cường năng lực cơ quan tham mưu quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương và địa phương, nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động du lịch;

- Khẩn trương trình Thủ tướng Chính phủ đề án thành lập Quỹ Hỗ trợ phát triển du lịch;

- Tăng cường quản lý di tích, gắn việc bảo tồn phát huy giá trị di sản văn hóa với phát triển du lịch;

- Tiếp tục đề xuất chính sách tạo thuận lợi thu hút khách quốc tế đến Việt Nam, trong đó có việc mở rộng diện các quốc gia đơn phương miễn thị thực;

- Tạo điều kiện để phát huy vai trò và trách nhiệm của Hiệp hội Du lịch và các hội, hiệp hội liên quan tới du lịch trong việc bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp, phối hợp hoạt động của các doanh nghiệp, bảo đảm cạnh tranh lành mạnh, hỗ trợ doanh nghiệp liên kết, cùng phát triển, phối hợp tổ chức các hoạt động xúc tiến du lịch và đề xuất cơ chế, chính sách phát triển du lịch;

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm; chỉ đạo, tổ chức các đoàn công tác liên ngành kiểm tra, giám sát hoạt động du lịch tại các địa phương, nhất là vào thời điểm lễ hội, ngày lễ tết, tháng cao điểm, tập trung tại các nhà ga, bến cảng, khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch.

### 4. Bộ Công an:

- Đẩy mạnh triển khai việc đơn giản hóa các thủ tục cấp thị thực, mở rộng việc cấp thị thực tại cửa khẩu và sớm triển khai cấp thị thực điện tử;

- Tổ chức bồi dưỡng kiến thức giao tiếp, ứng xử với khách du lịch cho nhân viên xuất nhập cảnh, cảnh sát giao thông.

#### 5. Bộ Giao thông vận tải:

- Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành và địa phương liên quan khẩn trương thực hiện lộ trình mở cửa bầu trời trong hợp tác song phương, đa phương về hàng không dân dụng, mở rộng trao đổi thương quyền 5 trên cơ sở đảm bảo lợi ích quốc gia, thúc đẩy phát triển du lịch;

- Chỉ đạo nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch, bảo đảm an toàn cho người và hành lý, đặc biệt là tại các cảng hàng không;

- Tăng cường công tác quản lý hoạt động kinh doanh taxi tại các cảng hàng không;

- Chỉ đạo Tổng công ty Hàng không Việt Nam, các hãng hàng không Việt Nam tăng cường tham gia quảng bá du lịch và các chương trình du lịch.

6. Bộ Tài chính: Đề xuất sửa đổi quy định về mức lệ phí thị thực phù hợp nhằm khuyến khích khách du lịch đến Việt Nam.

7. Bộ Quốc phòng: Chỉ đạo Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng tiếp tục thực hiện các biện pháp tạo thuận lợi về thủ tục xuất, nhập cảnh cho khách du lịch.

8. Các Bộ, ngành liên quan khác căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình chủ động phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, chỉ đạo Ủy ban nhân dân các cấp triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp phát triển du lịch.

#### 9. Tổ chức thực hiện:

a) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm tổ chức triển khai, thường xuyên kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này; định kỳ 3 tháng, 6 tháng và hàng năm báo cáo tình hình thực hiện Chỉ thị gửi Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 20 tháng cuối quý để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ;

b) Ban Chỉ đạo nhà nước về Du lịch phân công thành viên định kỳ đi kiểm tra tình hình thực hiện Chỉ thị này tại các địa phương;

c) Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể nhân dân, các phương tiện truyền thông tăng cường công tác giám sát việc thực hiện Chỉ thị, kịp thời biểu dương các tổ chức, cá nhân có những việc làm tốt; phê phán, đấu tranh với các hành vi vi phạm;

d) Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, hàng năm tổ chức sơ kết tình hình thực hiện, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ: KTTH, KTN, QHQT, NC, TKBT, Công báo;
- Lưu: VT, KGVX (3b). M 196

THỦ TƯỚNG



Nguyễn Tấn Dũng