

Số: 5712 /QĐ-UBND

Vũng Tàu, ngày 30 tháng 8 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy chế phối hợp
Hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ VŨNG TÀU

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

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, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch;

Căn cứ Quyết định số 1756/QĐ-UBND ngày 29/8/2012 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu ban hành Kế hoạch hành động thực hiện “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” theo Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 291/QĐ-UBND ngày 14/02/2017 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc thành lập Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu tại Tờ trình số 16/TTr-TTHTKDL ngày 30/01/2018; Theo đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ tại Tờ trình số 1002/TTr-PNV ngày 22 tháng 6 năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 / 8 /2018.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố Vũng Tàu, Trưởng các Phòng: Nội vụ, Văn hóa và Thông tin, Quản lý đô thị, Lao động – Thương binh và Xã hội, Kinh tế, Tài chính – Kế hoạch, Y tế; Công an thành phố Vũng Tàu; Thủ trưởng các đơn vị: Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch, Đội Trật tự đô thị, Ban Quản lý các khu du lịch, Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao; Chủ tịch UBND các phường, xã thuộc thành phố Vũng Tàu và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTr Thành ủy VT (b/c);
- TTr HĐND, UBND TPVT (b/c)
- Sở Nội vụ tỉnh BR-VT (b/c);
- Sở Du lịch tỉnh BR-VT;
- TT Thông tin & Xúc tiến Du lịch tỉnh;
- Hiệp Hội du lịch tỉnh BR-VT;
- Phòng Tư pháp TPVT;
- Website UBND TPVT;
- Lưu: VT, TH_(Huế).

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN



Trương Thị Hương

QUY CHẾ PHỐI HỢP

Hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5712/QĐ-UBND ngày 30 tháng 7 năm 2018
của UBND thành phố Vũng Tàu)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu giữa Trung tâm Hỗ trợ khách Du lịch thành phố Vũng Tàu, Phòng Quản lý đô thị, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Y tế, Phòng Kinh tế, Đội trật tự đô thị, Công an Thành phố, UBND các phường, xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết nhanh chóng, dứt điểm những yêu cầu, kiến nghị của khách du lịch.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu của hoạt động phối hợp

1. Tạo sự đồng bộ, thống nhất và có hiệu quả trong hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

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 tiếp nhận, hỗ trợ thông tin, giải quyết các yêu cầu, kiến nghị cần thiết và chính đáng của khách du lịch góp phần xây dựng môi trường du lịch an ninh, an toàn, thân thiện nhằm đem lại sự hài lòng và thoải mái cho khách du lịch khi đến thành phố Vũng Tàu.

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, đơn vị, tổ chức khi tiếp nhận thông tin từ đơn vị đầu mối phải có trách nhiệm giải quyết, phối hợp giải quyết những vấn đề thuộc lĩnh vực của mình, tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho khách du lịch.

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.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Cung cấp thông tin về du lịch tại thành phố Vũng Tàu cho khách du lịch khi có nhu cầu: về chính sách, quy định, các điểm đến du lịch, các hoạt động văn hóa - thể thao nổi bật của địa phương, cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch..., các dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan và cung cấp các ấn phẩm du lịch.

2. Phối hợp để thực hiện công tác thu thập, tiếp nhận, xử lý thông tin và các vụ việc do du khách phản ánh.

3. Hỗ trợ thực hiện giải quyết yêu cầu, kiến nghị của khách du lịch khi có các tình huống, sự cố xảy ra như: tai nạn, mất trộm, dịch vụ kém chất lượng, chèo kéo, nâng giá, ép giá khách du lịch... và các yêu cầu, đề nghị chính đáng khác của khách du lịch.

Chương II

CÔNG TÁC HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH

Điều 5. Trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin và hỗ trợ khách du lịch.

1. Phòng Văn hóa và Thông tin

- 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 thành phố Vũng Tàu; tổ chức tổng kết, đánh giá rút kinh nghiệm, xây dựng và hoàn thiện quy trình hỗ trợ du khách.

- Trực tiếp chỉ đạo về mặt nghiệp vụ đối với Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu triển khai có hiệu quả việc cung cấp, tư vấn thông tin du lịch và công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch khi có yêu cầu.

- Xử lý theo thẩm quyền đối với những phản ánh của du khách được chuyển từ Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch hoặc nhận trực tiếp từ du khách.

2. Trung tâm Hỗ trợ khách Du lịch

- Có trách nhiệm cung cấp, hỗ trợ thông tin du lịch miễn phí, tư vấn giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ về du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu cho khách du lịch khi có yêu cầu.

- Là đầu mối tiếp nhận các thông tin yêu cầu, kiến nghị, phản ánh của khách du lịch về chất lượng dịch vụ du lịch hoặc yêu cầu giúp đỡ trong các trường hợp khẩn cấp khi gặp sự cố trên địa bàn thành phố Vũng Tàu thông qua

số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử hoặc tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở của Trung tâm.

- Chuyển các yêu cầu, kiến nghị, thắc mắc của du khách đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết kịp thời các yêu cầu, kiến nghị, thắc mắc đảm bảo quyền lợi du khách; Phản hồi, thông báo lại cho du khách sau khi những kiến nghị này đã có kết luận xử lý của cơ quan có chức năng.

- Phối hợp với các cơ quan, tổ chức tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn các tổ chức cá nhân kinh doanh, cư dân địa phương và du khách biết và thực hiện đúng các nội quy, quy định ở các khu, điểm tham quan du lịch trên địa bàn thành phố.

3. Các cơ quan chức năng liên quan

3.1. Trách nhiệm chung

- Các cơ quan chức năng có trách nhiệm chủ động phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu để xử lý kịp thời, dứt điểm các sự cố liên quan trong phạm vi quản lý theo chức năng, nhiệm vụ nhằm đảm bảo môi trường du lịch lành mạnh, an toàn cho du khách.

- Cử bộ phận hoặc cá nhân làm đầu mối tiếp nhận thông tin và phối hợp xử lý các tình huống xảy ra.

- Thông báo kết quả giải quyết, xử lý cho Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch để kịp thời phản hồi, thông báo cho du khách.

3.2. Trách nhiệm cụ thể

3.2.1. Công an thành phố Vũng Tàu

Tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch về các trường hợp du khách bị tai nạn, tử vong, trộm cắp, đeo bám, chèo kéo, bị hành hung, đe dọa đến tính mạng và các vấn đề gây mất trật tự liên quan đến du khách. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc kịp thời xử lý các tình huống liên quan đến trách nhiệm của ngành.

3.2.2. Phòng Y tế

- Tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp từ du khách về các trường hợp tai nạn, các vấn đề về sức khỏe liên quan đến du khách (ngộ độc thực phẩm, ốm đau, cấp cứu, khách bị tử vong...);

- Kịp thời điều động phương tiện, đội cấp cứu để hỗ trợ, xử lý các tình huống xảy ra đối với du khách liên quan đến trách nhiệm của ngành.

3.2.3. Phòng Kinh tế

Tiếp nhận và xử lý phản ánh của Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp từ khách du lịch, chủ trì hoặc phối

hợp với các cơ quan liên quan tổ chức kiểm tra, xử lý tin báo về các sự việc liên quan đến hoạt động thương mại, dịch vụ trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

3.2.4. Phòng Quản lý đô thị

- Cung cấp thông tin về trật tự an toàn giao thông và trật tự vệ sinh đô thị trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

- Tiếp nhận phản ánh của Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp của khách du lịch về chất lượng hoạt động, giá cả của các loại phương tiện vận tải công cộng để kịp thời xử lý theo quy định.

- Kịp thời phối hợp chỉ đạo tổ chức cứu hộ cứu nạn khi có sự cố xảy ra cho du khách như: tai nạn giao thông, tắc đường...

3.2.5. Phòng Lao động Thương binh và Xã hội

Tiếp nhận thông tin của Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc thông tin trực tiếp từ khách du lịch đối với các đối tượng ăn xin, lang thang, cơ nhỡ phối hợp với UBND các phường, xã tập trung đưa về Trung tâm Xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu góp phần đảm bảo môi trường du lịch an toàn, văn minh.

3.2.6. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố Vũng Tàu

- Cung cấp các thông tin, văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố Vũng Tàu có liên quan đến hoạt động của Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu

- Hỗ trợ Trung tâm giải quyết các vấn đề liên quan chủ yếu đến du khách là người nước ngoài.

3.2.7. Ban Quản lý các Khu du lịch

Tiếp nhận thông tin Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp của khách du lịch, chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức kiểm tra, xử lý tin báo về các sự việc liên quan đến hoạt động kinh doanh du lịch - dịch vụ, hoạt động kinh doanh tại các bãi biển trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

3.2.8. Đội Trật tự đô thị

Tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu hoặc nhận thông tin trực tiếp của khách du lịch, chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm giao thông đô thị, vệ sinh môi trường, trật tự mỹ quan đô thị và nếp sống văn minh đô thị tại các điểm du lịch trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

3.2.9. Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao

Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá nhằm nâng cao nhận thức của người dân địa phương, du khách và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch thực hiện đúng quy định pháp luật.

3.2.10. Chi hội Du lịch thành phố Vũng Tàu

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

- Phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu và các cơ quan chức năng giải quyết những sự cố khi khách du lịch có yêu cầu theo thẩm quyền.

- Có trách nhiệm thông tin đến hội viên, các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực, ngành nghề có liên quan về chức năng hoạt động, số điện thoại đường dây nóng, email của cơ quan thường trực, quầy thông tin hỗ trợ du khách.

- Hướng dẫn doanh nghiệp cung cấp thông tin, các ấn phẩm, tờ rơi, tập gấp nhằm giới thiệu các sản phẩm du lịch sẵn có, sản phẩm mới, các chương trình khuyến mại của đơn vị mình gửi về Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu để được thông tin, quảng bá.

3.2.11. Ủy ban nhân dân các phường, xã:

- Phối hợp với lực lượng an ninh, công an địa phương chủ động xử lý trực tiếp các vụ việc đang xảy ra đối với khách du lịch trong những trường hợp cần trợ giúp cần thiết và chính đáng có liên quan đến an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn tài sản, tính mạng khách du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn quản lý; trường hợp cần thiết, kịp thời thông tin cho cơ quan đầu mối hoặc Trung tâm hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu về tình hình, vụ việc đang xảy ra.

- Thường xuyên rà soát tập trung các đối tượng là người lang thang xin ăn, cơ nhỡ trên địa bàn. Lập hồ sơ, phối hợp với Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội đưa về Trung tâm xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Tổ chức thực hiện

1. Giao Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin chỉ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị và tổ chức có liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch; trực tiếp chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ đối với Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch.

2. Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu là cơ quan đầu mối tiếp nhận thông tin, chuyển tải thông tin đến cơ quan chức năng có liên quan và phản hồi thông tin cho du khách sau khi có kết luận xử lý của cơ quan

có thẩm quyền; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về UBND thành phố (thông qua Phòng Văn hóa và Thông tin) liên quan đến đánh giá các chỉ tiêu du lịch, hoạt động của Trung tâm và những khó khăn, vướng mắc (nếu có) để kịp thời xử lý hoặc báo cáo các cơ quan quản lý cấp trên.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức nêu tại Điều 1 có trách nhiệm cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch theo thẩm quyền. Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch và các bên liên quan kịp thời xử lý những trường hợp khẩn cấp, những sự cố của khách du lịch theo Quy chế nhằm tạo môi trường du lịch hấp dẫn, an toàn, thân thiện đối với du khách.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có những vấn đề mới phát sinh, kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa và Thông tin Trung tâm Hỗ trợ khách du lịch thành phố Vũng Tàu để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân thành phố Vũng Tàu xem xét và có sự điều chỉnh cho phù hợp./.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trương Thị Hương