

Số: /KH-BVHTTDL

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, các cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch năm 2024

Thực hiện Chương trình công tác năm 2024, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, các cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch năm 2024 với các nội dung chính như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nâng cao nhận thức của cơ quan quản lý nhà nước, chủ đầu tư và những người quản lý, điều hành doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, các khu điểm du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch về việc chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh du lịch, công tác thống kê du lịch, sự cần thiết phải duy trì và kiểm soát chất lượng dịch vụ, phát triển nhanh, toàn diện, bền vững.

b) Tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, đảm bảo vệ sinh môi trường; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, có văn hóa trong các cơ sở kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch.

c) Nâng cao ý thức ứng xử văn minh, thái độ lễ phép, thân thiện phục vụ khách đối với tất cả cán bộ, nhân viên ngành du lịch.

d) Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; thực hiện cải cách hành chính, nâng cao ý thức công vụ; kiên quyết xử lý những cán bộ có hành vi vi phạm, tiêu cực, gây khó khăn hoặc bao che cho đơn vị không thực hiện đúng quy định.

e) Thể hiện quyết tâm, cam kết mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc chấn chỉnh, và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong giai đoạn tăng tốc phục hồi và đẩy mạnh phát triển du lịch thời gian tới.

2. Yêu cầu

- Việc kiểm tra phải tuân thủ các quy định của pháp luật, kiểm tra toàn diện nhưng không làm ảnh hưởng tới hoạt động của Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể

thao và Du lịch cũng như hoạt động của các doanh nghiệp lưu trú, lữ hành và các tổ chức, cá nhân liên quan. Hoạt động kiểm tra được thực hiện đúng theo nội dung, kế hoạch đã được phê duyệt.

- Trong quá trình kiểm tra, chủ động nắm bắt thông tin về các điều kiện thuận lợi; những khó khăn, vướng mắc và các kiến nghị, đề xuất trong công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở lưu trú du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch của Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, hoạt động của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, lữ hành, các khu điểm du lịch và các cơ sở giáo dục.

II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, NỘI DUNG, THÀNH PHẦN ĐOÀN KIỂM TRA

1. Đối tượng kiểm tra

- Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành phố;
- Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành sử dụng hướng dẫn viên du lịch, cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch và các khu điểm du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố;
- Các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố;
- Các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng sao trong cả nước;
- Các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, quảng cáo, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

2. Địa điểm, thời gian, nội dung, thành phần đoàn kiểm tra

2.1. Địa điểm thực hiện: Tại một số địa bàn trọng điểm phát triển du lịch

- + Miền Bắc: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Lào Cai, Phú Thọ.
- + Miền Trung: Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Bình Định, Phú Yên.
- + Miền Nam: TP. Hồ Chí Minh, Tiền Giang, Bến Tre, An Giang, Cần Thơ, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Dương, Kiên Giang (Phú Quốc).

2.2. Thời gian triển khai: Dự kiến trong Quý II, III, IV năm 2024

2.3. Thành phần đoàn kiểm tra:

- Lãnh đạo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (Trưởng đoàn);
- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Quản lý lữ hành, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;
- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Quản lý lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;
- Đại diện Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Đại diện Vụ Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Đại diện Cục An ninh đối ngoại A01, Bộ Công an;
- Đại diện cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương.

2.4. Nội dung kiểm tra:

a) Làm việc với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương về công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lữ hành và hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn, như: công tác cấp, đổi và thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; công tác cấp, đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch; công tác theo dõi, thanh tra, kiểm tra, giám sát, ngăn chặn các hoạt động vi phạm pháp luật trong hoạt động lữ hành trên địa bàn; công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

b) Kiểm tra các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các khu điểm du lịch về việc chấp hành quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động sử dụng và quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty và hướng dẫn viên du lịch, tiền ký quỹ, người điều hành...) và công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu điểm du lịch.

c) Kiểm tra các cơ sở giáo dục tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành và hướng dẫn du lịch về việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế; tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa và quốc tế.

d) Làm việc với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương về công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lưu trú du lịch trên địa bàn, như: công tác thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; công tác theo dõi, thanh tra, kiểm tra, giám sát, ngăn chặn các hoạt động vi phạm pháp luật trong hoạt động lưu trú du lịch; kiểm tra việc quảng bá, niêm yết hạng cơ sở lưu trú du lịch và công tác thống kê du lịch.

e) Kiểm tra, đánh giá thực trạng hoạt động các cơ sở lưu trú du lịch về công tác duy tu, bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ lao động, công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, phòng cháy và chữa cháy.

III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Đối với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch

a) Tổ chức tuyên truyền, quán triệt chủ trương, mục tiêu, biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu điểm du lịch; hoạt động sử dụng và quản lý hướng dẫn viên của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành; các sản phẩm dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch theo các quy định, tiêu chuẩn của ngành du lịch.

b) Kiểm tra, giám sát chất lượng hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch; việc cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên; việc cấp, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; việc chấp hành quy định của pháp luật về việc sử dụng và quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành cũng như công tác tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch của các cơ sở giáo dục.

c) Kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch theo hệ thống tiêu chuẩn ngành. Đối với cơ sở lưu trú du lịch có một số hạn chế: yêu cầu chấn chỉnh, đầu tư nâng cấp chất lượng trong thời hạn 03 tháng, nếu không thực hiện thì thu

hội quyết định công nhận hạng. Đối với cơ sở lưu trú du lịch không duy trì chất lượng cơ sở vật chất, không đảm bảo vệ sinh, nhân lực không đáp ứng tiêu chuẩn, nhân viên ứng xử thiếu văn minh thì thu hồi quyết định công nhận hạng.

d) Hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản trị khách sạn, kỹ năng nghề cho cán bộ quản lý và nhân viên cơ sở lưu trú du lịch; nâng cao trình độ hướng dẫn du lịch cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành và các khu, điểm du lịch. Các địa phương có kế hoạch hỗ trợ công tác bồi dưỡng nghiệp vụ nhân lực du lịch trên địa bàn.

e) Tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn về lưu trú du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

g) Tổ chức các hoạt động tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân cung cấp dịch vụ lưu trú du lịch chất lượng tốt, được khách du lịch đánh giá cao, tổ chức giải thưởng du lịch 2024, phối hợp Ban Thư ký ASEAN trao giải thưởng du lịch ASEAN hàng năm.

2. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các khu điểm du lịch

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về việc sử dụng và quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty và hướng dẫn viên du lịch, tiền ký quỹ, người điều hành,...);

b) Kiểm tra công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu điểm du lịch đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch;

c) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, thực hiện các giải pháp chỉ đạo khen thưởng phù hợp trong phạm vi đơn vị, chấn chỉnh kịp thời các đơn vị không nghiêm túc thực hiện.

3. Đối với các cơ sở giáo dục tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch: Rà soát kiểm tra hoạt động tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa và quốc tế đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

4. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng, thực hiện đúng tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; tham gia và hưởng ứng thực hiện nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch;

b) Kiểm tra, rà soát toàn bộ cơ sở vật chất trang thiết bị; nâng cấp, thay thế kịp thời trang thiết bị xuống cấp, hư hỏng; đảm bảo các cơ sở lưu trú du lịch, nhất là các khách sạn được xếp hạng sao phải đảm bảo duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn;

c) Rà soát, đánh giá lại toàn bộ đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc trong cơ sở lưu trú du lịch; có kế hoạch tuyển dụng, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề và nâng cao thái độ ứng xử văn minh cho nhân viên; thay thế, điều chuyển những nhân viên hạn chế về chuyên môn sang bộ phận khác phù hợp;

d) Kiểm tra công tác đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, phòng cháy, chữa cháy; đảm bảo tất cả các khu vực trong cơ sở lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn;

e) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, thực hiện các giải pháp chỉ đạo khen thưởng phù hợp trong phạm vi cơ sở lưu trú du lịch, chấn chỉnh kịp thời các đơn vị không nghiêm túc thực hiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam

- Ban hành văn bản hướng dẫn các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố về việc chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh lưu trú du lịch, kinh doanh dịch vụ lữ hành, công tác thống kê du lịch, tăng cường quản lý, đảm bảo chất lượng cơ sở lưu trú du lịch, hướng dẫn viên du lịch nhằm mục tiêu phát triển du lịch bền vững.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể được phân công trong Kế hoạch này.

- Tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch và chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên cơ sở hệ thống tiêu chuẩn ngành.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch tới Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Vụ Đào tạo chỉ đạo, hướng dẫn các Trường đào tạo du lịch tổ chức các khoá đào tạo, bồi dưỡng về quản lý và nghiệp vụ du lịch phù hợp, đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cụ thể từng giai đoạn.

- Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường kiểm tra, kiên quyết xử lý, chấn chỉnh đối với hoạt động hướng dẫn du lịch, hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, quảng cáo, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Lào Cai, Phú Thọ, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Bình Định, Phú Yên, TP. Hồ Chí Minh, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Dương, Kiên Giang.

- Tham mưu, đề xuất Ủy ban Nhân dân các tỉnh/thành phố ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành liên quan trên địa bàn triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Chủ động tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng việc chấp hành các quy định pháp luật của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các điểm đến và hoạt động hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn; đồng thời, kiểm tra, đánh giá, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Phối hợp Đoàn công tác triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

- Xây dựng Báo cáo kết quả thực hiện và gửi về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam) *trước ngày 15/12/2024*.

4. Báo Văn hóa, Báo điện tử Tổ quốc, Trung tâm Công nghệ thông tin, Trung tâm Thông tin du lịch

Tổ chức các hình thức thông tin, tuyên truyền, tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng và thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam bố trí kinh phí hàng năm từ nguồn phí, lệ phí và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện Kế hoạch.

- Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ từ nguồn kinh phí hàng năm được cấp theo kế hoạch.

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí do ngân sách địa phương cấp để triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng (*để báo cáo*);
- Thứ trưởng Hồ An Phong;
- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;
- Vụ Đào tạo, Thanh tra Bộ;
- Cục An ninh đối ngoại A01;
- Sở VH-TTDL/DL các tỉnh/thành phố liên quan;
- Báo Văn hóa, Báo điện tử Tổ quốc;
- TT CNTT, TT TTDL;
- Lưu: VT, QLLT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Hồ An Phong