

Số : 11/CT-UBND

Quảng Ninh, ngày 22 tháng 6 năm 2012

**CHỈ THỊ**  
**Về tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch  
trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh**

Trong những năm qua, được sự quan tâm của cấp ủy, chính quyền các cấp, sự ủng hộ của toàn xã hội và sự nỗ lực của các tổ chức Hiệp hội, các doanh nghiệp và hộ kinh doanh, sự nghiệp du lịch của tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực cả về quy mô và chất lượng; công tác quản lý nhà nước về du lịch từng bước thu được hiệu quả nhất định, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch. Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, thời gian gần đây tại các điểm du lịch, nhà hàng, khách sạn, trên vịnh Hạ Long, .... còn xảy ra tình trạng cò mồi, cạnh tranh không lành mạnh, ăn xin, bán hàng rong, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, bán không theo giá niêm yết, ...; công tác quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển khách du lịch và lưu trú trên vịnh Hạ Long còn nhiều bất cập, chậm đổi mới, chưa theo kịp yêu cầu văn minh, lịch sự, ... Nhiều nội dung đã được báo chí phản ánh, ảnh hưởng không tốt đến hình ảnh du lịch Quảng Ninh nói riêng, du lịch Việt Nam nói chung.

Để tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với môi trường kinh doanh du lịch tại các điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; các Sở, Ban, Ngành thuộc tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tập trung thực hiện tốt một số nội dung công việc sau đây:

1/. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

a) Kiểm điểm, đánh giá công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn; phân tích hiện trạng, đồng thời xây dựng kế hoạch, biện pháp cụ thể phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương để khắc phục, chấn chỉnh, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch.

b) Thành lập Ban chỉ đạo công tác quản lý môi trường du lịch tại địa phương, do đồng chí lãnh đạo Ủy ban nhân dân làm trưởng ban, các thành viên là các cơ quan, đơn vị liên quan; thành lập đoàn kiểm tra liên ngành tổ chức kiểm tra định kỳ và đột suất, thường xuyên liên tục trong năm, không để xảy ra tình trạng bán hàng rong, hàng giả, hàng kém chất lượng, bán hàng không niêm yết giá, ăn xin, cò mồi, đeo bám chèo kéo khách, lấn chiếm vỉa hè.... Đối với điểm, khu du lịch tập trung đông người, cử tổ thường trực để kiểm tra, ngăn chặn các hiện tượng trên; xây dựng đường dây nóng và cử cán bộ thường trực để kịp thời giải quyết, xử lý các thắc mắc khiếu kiện của du khách.

c) Tăng cường công tác tuyên truyền giáo dục; chỉ đạo, phối hợp với các tổ chức đoàn thể trên địa bàn vận động nhân dân tích cực thực hiện các quy định của nhà nước và hưởng ứng tham gia các chủ trương, chương trình hành động làm lành mạnh môi trường kinh doanh du lịch; tổ chức ký các cam kết với các doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh du lịch, dân cư trên địa bàn về việc thực hiện chủ trương chấn chỉnh môi trường kinh doanh du lịch.

d) Rà soát các đối tượng, các cơ sở kinh doanh có dấu hiệu phát sinh các hiện tượng làm ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh du lịch nói riêng, môi trường kinh doanh nói chung; các cơ sở kinh doanh có điều kiện nhưng không đảm bảo đầy đủ điều kiện theo các quy định hiện hành. Xác định cụ thể đối tượng, hành vi vi phạm và đề xuất biện pháp xử lý theo quy định hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý. Kịp thời thông tin, trao đổi với các cơ quan chức năng về tình hình thực tế tại địa phương. Chủ động phối hợp với các ngành chức năng để giải quyết các vấn đề hiện có và phát sinh trên địa bàn.

e) Bố trí các khu vực dịch vụ dành cho lực lượng bán hàng rong, đánh giày, ..., nghiêm cấm cung cấp dịch vụ ngoài khu vực quy định; cấm biển cấm bán hàng rong, đánh giày, ăn xin, ... tại các khu vực công cộng, nhất là các điểm du lịch, lễ hội, nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch tập trung đông người. Trên cơ sở các khu vực cấm, kết hợp công tác tuyên truyền, nêu phát sinh các hành vi vi phạm, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành theo quy định; phân loại đối tượng những người ăn xin, đưa vào các khu tập trung hoặc trả về địa phương, nơi cư trú, quản lý theo các quy định của nhà nước.

g) Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành đơn vị chức năng thuộc tỉnh trong triển khai các nhiệm vụ nhằm tăng cường quản lý môi trường kinh doanh du lịch. Nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, nhân viên thuộc các bộ phận chuyên môn của địa phương.

## 2. Các Sở, Ban, Ngành thuộc tỉnh:

### 2.1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Tổ chức triển khai các biện pháp nhằm tăng cường công tác quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch trên toàn địa bàn tỉnh, đặc biệt là thành phố Hạ Long và các địa phương có hoạt động du lịch, lễ hội sôi động.

- Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trực tiếp chủ trì đoàn kiểm tra liên ngành của tỉnh, định kỳ hoặc đột xuất, kiểm tra công tác triển khai, tăng cường quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch tại các địa phương, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ các khó khăn cho địa phương, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình triển khai thực hiện, phát hiện xử lý các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp vi phạm.

- Định kỳ 6 tháng/lần tổ chức sơ kết, hàng năm tổ chức tổng kết.

### 2.2. Ban Quản lý vịnh Hạ Long:

- Phát huy vai trò, chức năng, nhiệm vụ của Ban trong quản lý các hoạt động nhằm tăng cường công tác quản lý đối với môi trường kinh doanh du lịch trên vịnh Hạ Long.

- Xây dựng Kế hoạch chi tiết, phối hợp với các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp kiên quyết nhằm chấm dứt tình trạng đeo bám, bán hàng rong, ăn xin, cò mồi, .... thuộc khu vực vịnh Hạ Long; kịp thời thông báo cho các cơ quan chức năng biết các hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ, dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long, kiến nghị cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý các vi phạm xảy ra trên vịnh.

### 2.3. Sở Giao thông vận tải:

- Hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị vận tải kê khai giá cước vận tải, niêm yết giá và bán theo giá niêm yết. Xử lý nghiêm đúng quy định các trường hợp tự ý tăng giá mà chưa thực hiện việc kê khai lại giá cước theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan kiểm tra việc thực hiện giá cước vận tải hành khách trên các tuyến, giá dịch vụ vận chuyển khách tham quan du lịch và tàu lưu trú du lịch trên vịnh Hạ Long.

- Chỉ đạo lực lượng cảng vụ đường thủy nội địa, cơ quan quản lý cảng bến phối hợp với các cơ quan chức năng xử lý các vi phạm của tàu du lịch. Yêu cầu các doanh nghiệp, khi cho khách du lịch thuê tàu phải có hợp đồng thuê/mướn cụ thể, rõ ràng bằng văn bản hoặc hình thức vé cước theo quy định. Không cấp phép rời cảng, không cho tàu du lịch đưa khách đến các điểm dịch vụ, điểm bán hải sản, ... chưa được công bố trên vịnh Hạ Long; yêu cầu các chủ tàu, thuyền trưởng thực hiện đúng các quy định tại Quyết định số 716/2011/QĐ-UBND ngày 15/3/2011 và Quyết định số 3018/2011/QĐ-UBND ngày 23/9/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định khác có liên quan. Đối với trường hợp cố tình vi phạm, kiên quyết tạm dừng cấp phép rời cảng theo quy định.

- Có các biện pháp quản lý các tàu vận chuyển khách tham quan và lưu trú trên vịnh Hạ Long theo tuyến quy định tại Quyết định số 716/2011/QĐ-UBND ngày 15/3/2011 và Quyết định số 3018/2011/QĐ-UBND ngày 23/9/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định khác có liên quan. Tiếp tục đề xuất các biện pháp điều tiết lưu lượng khách tại các điểm tham quan trên vịnh Hạ Long.

### 2.4. Sở Công thương:

Chỉ đạo lực lượng quản lý thị trường tăng cường công tác quản lý thị trường, có kế hoạch và biện pháp cụ thể phối hợp với các lực lượng chức năng trên địa bàn tăng cường kiểm tra, kiểm soát phát hiện các hành vi gian lận thương mại, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng quá hạn, hàng không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, .... tại những địa điểm diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch, nơi tập trung đông người; xử lý nghiêm, kịp thời các trường hợp vi phạm.

### 2.5. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội:

Phối hợp với các địa phương và các đơn vị, tổ chức có liên quan đề xuất và tổ chức thực hiện tốt cơ chế chính sách giải quyết các vấn đề an sinh xã hội cho các đối tượng ăn xin, bán hàng rong, cò mồi, ...; phân loại đối tượng những người ăn xin, đưa vào các khu tập trung hoặc trả về địa phương, nơi cư trú, quản lý theo quy định.

## 2.6. Sở Tài chính:

Chủ trì, phối hợp với các ngành, địa phương tăng cường công tác quản lý giá, đăng ký giá đối với hàng hóa, dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh, đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

## 2.7. Công an tỉnh:

Chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ và công an các địa phương tăng cường công tác quản lý về an ninh trật tự trên địa bàn, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương trong công tác kiểm tra, điều tra và xử lý các vi phạm, thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước về an ninh trật tự trong lĩnh vực hoạt động du lịch.

2.8. Sở Thông tin truyền thông, các cơ quan thông tin đại chúng (Đài Phát thanh Truyền hình, Báo Quảng Ninh, ...):

Tăng cường công tác tuyên truyền về nếp sống văn minh đô thị, văn minh thương mại, văn hóa kinh doanh, cũng như các biện pháp tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch tại các điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, tạo sự đồng thuận của nhân dân và công luận trong việc áp dụng các biện pháp mạnh có hiệu quả, kịp thời phản ánh những vi phạm để kịp thời xử lý, góp phần xây dựng hình ảnh đẹp của du lịch Quảng Ninh.

2.9. Các sở: Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý khu Kinh tế và các Sở, Ban, Ngành có liên quan căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao, thường xuyên phối hợp chặt chẽ và tạo các điều kiện thuận lợi trong phối hợp tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch tại tất cả các điểm du lịch, nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch trên địa bàn tỉnh.

## 2.10. Sở Nội vụ:

Chủ trì, phối hợp cùng Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cơ quan liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời đề xuất kiểm điểm trách nhiệm hoặc khen thưởng định kỳ, đột xuất các địa phương, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện Chỉ thị này.

2.11. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch; các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại nơi diễn ra các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch:

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà nước; chịu trách nhiệm quản lý trong các khu vực của đơn vị mình; tích cực phối hợp với các cơ quan nhà nước trong quản lý môi trường kinh doanh du lịch.

- Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, thực hiện tốt quy định về quản lý giá, thị trường, văn minh thương mại, công khai các thông tin về giá hàng hóa, dịch vụ sản xuất cung ứng, thực hiện niêm yết giá và bán theo giá niêm yết, không bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

- Thực hiện nghiêm túc việc đăng ký, kê khai giá và nộp thuế theo quy định.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Quảng Ninh, Tỉnh đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Hội Nông

dân tình và các đoàn thể chính trị xã hội, các tổ chức hiệp hội nghề nghiệp (Hiệp hội du lịch, Chi hội Tàu du lịch, Chi hội Du thuyền Hạ Long, Câu lạc bộ Lữ hành Móng Cái, Liên minh Hợp tác xã và Doanh nghiệp ngoài quốc doanh...) chỉ đạo tổ chức, đoàn thể của mình phối hợp với chính quyền các địa phương tuyên truyền, vận động tạo sự đồng thuận trong nhân dân, tích cực hưởng ứng và tham gia thực hiện các nhiệm vụ phòng chống các tệ nạn, các hành vi tiêu cực ảnh hưởng không tốt đến môi trường kinh doanh du lịch, lồng ghép nội dung vận động đoàn viên, hội viên ở cơ sở tham gia phong trào làm lành mạnh môi trường kinh doanh du lịch trong các hoạt động của đơn vị, tổ chức.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành, đoàn thể của tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ trọng tâm nêu trên, tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch, góp phần xây dựng hình ảnh đẹp, thương hiệu uy tín của du lịch Quảng Ninh trong giai đoạn mới, trong quá trình thực hiện có vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Quảng Ninh, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức đoàn thể, hội nghề nghiệp quan tâm phối hợp./

**Nơi nhận:**

- TT TU, TT HĐND (báo cáo);
- CT, các PCT. UBND tỉnh (báo cáo);
- Các cơ quan, Ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo, chuyên viên VP UBND tỉnh;
- TT Thông tin, VP UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, VX4

VH100b -CT 01.

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



**Vũ Thị Thu Thủy**