

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2026/QĐ-UBND)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, hình thức và trách nhiệm phối hợp của các cấp, các ngành, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có liên quan đến các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

b) Các nội dung phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai không quy định trong Quy chế này được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở: Tài chính, Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Xây dựng, Công Thương, Y tế, Nông nghiệp và Môi trường, Ngoại vụ; các cơ quan, đơn vị: Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Công an tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh), Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Nai, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Khu vực 2, Thuế tỉnh, Chi cục Quản lý thị trường tỉnh, Hiệp hội Du lịch tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

b) Các doanh nghiệp, nhà đầu tư, các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước, cộng đồng dân cư có liên quan đến các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc quản lý, nguyên tắc phối hợp và hình thức phối hợp

1. Nguyên tắc quản lý

a) Kịp thời chấn chỉnh các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch.

b) Quản lý và khai thác tài nguyên du lịch hợp lý để phát huy hiệu quả sử dụng và đảm bảo phát triển du lịch bền vững.

c) Thu hút khách du lịch đến địa phương.

d) Ngăn chặn, xử lý kịp thời các hành vi xâm hại tài nguyên du lịch, môi trường du lịch.

đ) Đảm bảo an ninh quốc phòng, trật tự an toàn xã hội của địa phương.

e) Bảo đảm lợi ích hợp pháp của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

2. Nguyên tắc phối hợp

a) Công tác phối hợp quản lý nhà nước của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện bảo đảm đồng bộ, kịp thời, chặt chẽ, thống nhất trên cơ sở công khai, minh bạch, tránh chồng chéo, trùng lặp nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị; ứng

dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác phối hợp quản lý các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

b) Bảo đảm đúng nguyên tắc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là đơn vị chủ trì; các Sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phối hợp trong việc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Chỉ đạo phát triển du lịch tỉnh thực hiện Quy chế này.

3. Hình thức phối hợp

a) Phát hành văn bản hoặc gửi hồ sơ đề nghị cơ quan, đơn vị phối hợp tham gia ý kiến. Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản bảo đảm thời gian theo yêu cầu và phải chịu trách nhiệm về nội dung được lấy ý kiến thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định.

b) Tổ chức họp trong trường hợp cần thiết. Cơ quan, đơn vị phối hợp phải cử người dự họp có đủ thẩm quyền hoặc được ủy quyền theo quy định của pháp luật. Ý kiến phát biểu của người được cử đi họp là ý kiến chính thức của cơ quan, đơn vị phối hợp. Trường hợp nội dung cuộc họp không thống nhất thì cơ quan, đơn vị phối hợp được bảo lưu ý kiến của mình trong biên bản cuộc họp; cơ quan, đơn vị chủ trì cuộc họp có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

c) Tổ chức gặp gỡ, đối thoại giữa cơ quan quản lý nhà nước với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh.

d) Tổ chức kiểm tra việc chấp hành pháp luật của các tổ chức, cá nhân có liên quan đến các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

đ) Cung cấp, trao đổi thông tin về hoạt động quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

Chương II **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 3. Quản lý, bảo vệ, khai thác tài nguyên du lịch

1. Quản lý tài nguyên du lịch tự nhiên

Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức quản lý, bảo vệ và khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên ở địa bàn gồm thắng cảnh, hệ sinh thái, hồ, thác, núi.

Trường hợp tài nguyên du lịch được Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho tổ chức thì tổ chức đó có trách nhiệm quản lý và khai thác theo quy định.

2. Quản lý tài nguyên du lịch văn hóa

Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức có trách nhiệm quản lý, bảo vệ và khai thác các di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh và các công trình khác phục vụ cho mục đích du lịch trên địa bàn tỉnh theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đối với các tài nguyên du lịch thuộc sở hữu của tổ chức, cá nhân ngoài nhà nước, Ủy ban nhân dân tỉnh khuyến khích và tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân quản lý, bảo vệ và khai thác phục vụ du lịch nhưng phải thực hiện đăng ký kinh doanh.

Đối với tổ chức, cá nhân trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch quy định tại Điều 8 Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 quy định chi tiết

một số điều của Luật Du lịch thực hiện thông báo bằng văn bản cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi tổ chức kinh doanh sản phẩm du lịch chậm nhất 15 ngày trước khi bắt đầu kinh doanh để kiểm tra, giám sát theo quy định.

4. Trong trường hợp tài nguyên du lịch cần được trưng mua, trưng dụng theo quy định của Luật trưng mua, trưng dụng tài sản số 15/2008/QH12; các tổ chức, cá nhân được giao quản lý tài nguyên du lịch có trách nhiệm chấp hành quyết định trưng mua, trưng dụng tài sản của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 4. Quản lý, khai thác các khu, điểm du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định công nhận các khu du lịch cấp tỉnh và mô hình quản lý, khai thác theo quy định.

b) Phối hợp với các Sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra tiến độ thực hiện các dự án đầu tư phát triển du lịch theo quy hoạch đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

c) Chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan căn cứ tính chất, quy mô, yêu cầu phát triển du lịch và tình hình thực tế của địa phương để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho tổ chức, đơn vị quản lý bảo đảm phù hợp với quy định.

d) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn cụ thể về nguyên tắc và quy chế quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành du lịch, vận tải du lịch, lưu trú du lịch và dịch vụ du lịch khác trong khu, điểm du lịch đã được công nhận trên địa bàn tỉnh.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn cụ thể về nguyên tắc và quy chế quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành du lịch, vận tải du lịch, lưu trú du lịch và dịch vụ du lịch khác.

đ) Thực hiện công tác quản lý, kiểm tra, xử lý các vi phạm trong việc chấp hành các quy định đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú, hướng dẫn viên du lịch, ăn uống, mua sắm, vui chơi giải trí và dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch trong các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức niêm yết công khai các thủ tục hành chính liên quan đến hồ sơ công nhận khu, điểm du lịch; các hoạt động kinh doanh dịch vụ (lữ hành, vận tải du lịch, lưu trú du lịch) và dịch vụ du lịch khác trên trang thông tin điện tử; hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân thực hiện đúng các trình tự, thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo đúng thời gian, trình tự quy định.

3. Sở Tài chính

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chấp thuận chủ trương đầu tư dự án đầu tư phát triển du lịch có sử dụng đất theo pháp luật về đầu tư và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh cân đối, bố trí nguồn vốn đầu tư công cho các chương trình, dự án phát triển du lịch thuộc nhiệm vụ chi của ngân sách tỉnh theo Luật Đầu tư công.

4. Sở Xây dựng

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng Kế hoạch kiểm tra điều kiện hoạt động của phương tiện du lịch đường thủy trên địa bàn tỉnh và thực hiện các nhiệm vụ khác có liên quan theo quy định. Kiên quyết xử lý các tổ chức, cá nhân đưa phương tiện thủy nội địa không có đăng ký, đăng kiểm vào hoạt động, người lái không có bằng cấp, chứng chỉ phù hợp với phương tiện.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã nắm bắt tình hình các tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã có phương tiện thủy nội địa hoạt động; thường xuyên tuyên truyền, nhắc nhở người dân, chủ phương tiện thủy nội địa trên địa bàn nghiêm túc chấp hành các quy định về an toàn giao thông đường thủy theo quy định hiện hành. Chủ động kiểm tra và xử lý các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về an toàn đường thủy nội địa theo thẩm quyền.

5. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Chỉ đạo các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện hoặc phối hợp với các tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư được giao quản lý khu, điểm du lịch thực hiện các biện pháp quản lý, bảo vệ tài nguyên du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn; giữ gìn vệ sinh môi trường tại các khu, điểm du lịch xanh - sạch - đẹp; đảm bảo an ninh trật tự, an toàn tại khu, điểm du lịch.

b) Phối hợp với các ngành chức năng của tỉnh quản lý hoạt động kinh doanh du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

6. Các tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư được giao quản lý khu, điểm du lịch có trách nhiệm bảo vệ, đầu tư, thực hiện dự án, các công trình xây dựng theo đúng hồ sơ thẩm định của cơ quan có thẩm quyền; tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch tham quan trong khu, điểm du lịch; bảo đảm an toàn cho khách du lịch, trật tự an toàn xã hội, bảo vệ môi trường tại khu, điểm du lịch; phối hợp với các Sở, ban ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai các thủ tục đảm bảo điều kiện kinh doanh theo quy định tại khu, điểm du lịch.

Điều 5. Quản lý hoạt động kinh doanh du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn cụ thể về nguyên tắc và quy chế quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành du lịch, vận tải du lịch, lưu trú du lịch và dịch vụ du lịch khác.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Quy chế này.

3. Sở Xây dựng

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Ủy ban nhân dân cấp xã hướng dẫn, cung cấp các tiêu chuẩn về xây dựng cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch theo Tiêu chuẩn quốc gia do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố khi cấp phép xây dựng cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch.

b) Chủ trì quản lý, hướng dẫn, kiểm tra các hoạt động kinh doanh dịch vụ vận tải khách du lịch trên địa bàn tỉnh theo các quy định hiện hành; quy hoạch các trạm dừng chân phục vụ khách du lịch trên các tuyến đường chính của tỉnh.

4. Sở Công Thương có giải pháp quản lý, phát triển sản xuất, kinh doanh các mặt hàng thủ công mỹ nghệ, các sản phẩm lưu niệm, mua sắm phục vụ khách du lịch.

5. Sở Y tế quản lý, hướng dẫn, kiểm tra hoạt động dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe phục vụ khách du lịch; quản lý an toàn vệ sinh thực phẩm của những tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống phục vụ du lịch.

6. Sở Nông nghiệp và Môi trường phối hợp và hướng dẫn, kiểm tra, giám sát hoạt động của các tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư tham gia các hoạt động kinh doanh du lịch thuộc thẩm quyền quản lý trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

7. Ngân hàng nhà nước Chi nhánh Khu vực 2 khuyến khích các Chi nhánh Ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh lắp đặt các thiết bị chấp thuận thanh toán thẻ (POS) và máy giao dịch tự động (ATM) tại các vị trí du khách dễ tiếp cận. Chỉ đạo các Chi nhánh Ngân hàng thương mại tích cực triển khai, cung ứng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt đa dạng, hiện đại (Internet Banking, Mobile Banking, ví điện tử, QR code và các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt khác), tạo điều kiện thuận lợi để du khách sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, đảm bảo chất lượng, an toàn, bảo mật, đáp ứng tốt nhu cầu của du khách.

8. Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với các cơ quan liên quan của tỉnh quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn, chỉ đạo các phòng chuyên môn hướng dẫn, cung cấp các tiêu chuẩn về xây dựng cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch theo các Tiêu chuẩn quốc gia do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố khi đăng ký cấp Giấy phép kinh doanh và đề nghị cấp giấy phép xây dựng cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch.

9. Các tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có liên quan đến các hoạt động du lịch phải thực hiện đầy đủ các thủ tục đảm bảo điều kiện kinh doanh du lịch theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quản lý khách du lịch

1. Quản lý khách lưu trú

a) Các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch cập nhật thông tin khách lưu trú; thực hiện đăng ký, khai báo khách lưu trú đúng quy định và bảo đảm an toàn về tính mạng, tài sản, bảo vệ thông tin cá nhân đối với khách lưu trú tại cơ sở và các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

b) Khi khách du lịch gặp sự cố về con người (tai nạn; chấn thương; ngộ độc thực phẩm; sự cố sức khỏe do thay đổi khí hậu, độ cao, hoặc say sóng, say xe; bị quấy rối, bắt nạt hoặc bạo lực từ người địa phương hoặc khách du lịch khác; mất tích hoặc lạc đường tại khu vực xa lạ, hẻo lánh), tài sản (bị trộm cắp, cướp giật, mất cắp: ví tiền, giấy tờ tùy thân, điện thoại, máy ảnh, mất hành lý; bị móc túi; bị đột nhập phòng khách sạn hoặc phương tiện vận chuyển để lấy tài sản; bị thất lạc, bỏ quên hành lý; làm hư hỏng xe máy, ô tô, hoặc các thiết bị thể thao đã thuê) và các sự cố khác liên quan đến dịch vụ và hành chính, cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch phải báo cáo kịp thời cho chính quyền cấp xã hoặc các cơ quan có liên quan để xử lý.

2. Quản lý khách tham quan

a) Đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe đối với khách tham quan tham gia các chương trình tham quan do đơn vị tổ chức.

b) Trong phạm vi quản lý, các tổ chức, đơn vị được giao quản lý tài nguyên du lịch có biện pháp bảo đảm an toàn khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách tham quan; hướng dẫn, kiểm tra, giám sát khách tham quan thực hiện các quy định nhằm đảm bảo an toàn cho khách tham quan; thực hiện các biện pháp cần thiết để hạn chế thiệt hại và liên hệ ngay với cơ quan chức năng để hỗ trợ việc cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu đối với khách tham quan khi xảy ra sự cố rủi ro.

Điều 7. Quản lý an ninh, trật tự xã hội

1. Công an tỉnh

a) Thực hiện công tác quản lý nhà nước về an ninh trật tự, đảm bảo an ninh, an toàn các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh, tài sản, quyền lợi và lợi ích hợp pháp của khách du lịch, các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế, đại lý lữ hành, văn phòng đại diện tại Việt Nam của các doanh nghiệp lữ hành nước ngoài, các tổ chức, cá nhân có liên quan lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh.

b) Quản lý việc thực hiện đăng ký khách lưu trú, xuất nhập cảnh đối với khách du lịch quốc tế; quản lý người nước ngoài cư trú, làm việc, hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn 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, quá cảnh, cư trú, đi lại tại Việt Nam và các quy định khác liên quan đến an ninh, trật tự.

c) Chủ động xây dựng kế hoạch và phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các đơn vị chức năng có liên quan thực hiện công tác tuyên truyền, thông tin kịp thời về âm mưu, phương thức, thủ đoạn của các loại tội phạm lợi dụng hoạt động du lịch vi phạm pháp luật nhằm nâng cao tinh thần cảnh giác, ý thức trách nhiệm của công chức, viên chức, nhân viên lao động ngành du lịch với sự nghiệp bảo vệ an ninh Tổ quốc. Đồng thời, tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn, xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức có hành vi lợi dụng hoạt động du lịch để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

d) Phối hợp với Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh thông báo về những khu vực cấm, địa điểm cấm không được tổ chức cho khách du lịch đến; những địa điểm thuộc khu vực biên giới cần làm thủ tục xin cấp giấy phép vào khu vực biên giới theo đúng quy định; những địa bàn trọng điểm về quốc phòng, an ninh cần được xin ý kiến trước khi khai thác du lịch tại những khu vực này.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Phối hợp với Công an tỉnh phổ biến, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện đúng các quy định của Nhà nước về an ninh, trật tự an toàn xã hội.

b) Kịp thời trao đổi bằng văn bản với Công an tỉnh và các ngành chức năng khi triển khai chương trình du lịch mới do tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch; trao đổi thông tin về các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh có dấu hiệu vi phạm hoặc vi phạm pháp luật, đặc biệt tại các địa bàn trọng điểm về an ninh trật tự để phối hợp điều tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các biện pháp nhằm giải quyết tình trạng người lang thang, cơ nhỡ, ăn xin đeo bám du khách tại các khu di tích, khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh.

4. Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo kiểm tra, kiểm soát các hoạt động buôn bán hàng rong, các hành vi gây mất trật tự, lừa đảo trong hoạt động kinh doanh du lịch; phòng, chống các tệ nạn xã hội trong khu du lịch, điểm du lịch, các di tích lịch sử - văn hóa trên địa bàn quản lý.

5. Các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện công tác bảo vệ nội bộ, bảo vệ tài sản, giữ gìn an ninh trật tự; phòng, chống cháy nổ; tổ chức lực lượng bảo vệ theo nội quy và các quy định khác liên quan đến an ninh, trật tự trong khu, điểm du lịch mà đơn vị hoạt động kinh doanh.

Điều 8. Quản lý các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Tổ chức kiểm tra và công bố trên Trang Thông tin điện tử của Sở danh mục tổ chức, cá nhân đáp ứng đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn theo quy định của Luật Du lịch.

b) Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan thanh tra, kiểm tra, giám sát tổ chức, cá nhân kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã

Phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch giám sát tổ chức, cá nhân kinh doanh các sản phẩm du lịch theo quy định.

Điều 9. Quản lý môi trường và vệ sinh thực phẩm

1. Quản lý môi trường trong hoạt động du lịch

a) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Tổ chức thực hiện quy định về bảo vệ môi trường, các yêu cầu về bảo vệ di sản thiên nhiên trong hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch và đối với cơ sở lưu trú du lịch, dịch vụ du lịch; phát triển cơ sở lưu trú du lịch, dịch vụ du lịch thân thiện môi trường.

- Tổ chức thực hiện quy định về khuyến khích giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế chất thải nhựa trong hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

b) Sở Nông nghiệp và Môi trường: Thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường đối với các cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có liên quan đến hoạt động du lịch; phối hợp tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện bảo vệ môi trường trong hoạt động du lịch theo quy định của pháp luật.

c) Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường trong hoạt động du lịch ở địa phương.

d) Tổ chức, cá nhân quản lý, khai thác khu di tích, điểm di tích, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị tổ chức lễ hội và các hoạt động liên quan đến lĩnh vực du lịch phải thực hiện theo quy định.

2. Vệ sinh an toàn thực phẩm

a) Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp xã có liên quan phối hợp, thực hiện quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm trong phạm vi được phân công trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định của pháp luật về an toàn thực phẩm.

b) Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với các Sở, ngành liên quan kiểm tra việc chấp hành các quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống phục vụ khách du lịch trên địa bàn.

c) Tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư kinh doanh ăn uống phục vụ khách du lịch thực hiện các quy định về đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, phòng chống ngộ độc thực phẩm, không sử dụng thực phẩm không rõ nguồn gốc, kém chất lượng, thực phẩm quá hạn sử dụng, phẩm màu độc hại và chất phụ gia nằm ngoài danh mục cho phép của Bộ Y tế.

Điều 10. Quản lý thuế, giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Ủy ban nhân dân cấp xã và các đơn vị quản lý khu, điểm du lịch tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết quy định về danh mục, mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí tham quan nhằm mục đích bù đắp một phần hoặc toàn bộ chi phí để quản lý, bảo quản, chống xuống cấp đối với hạ tầng du lịch theo quy định của Luật Phí và Lệ phí.

b) Phối hợp với Công an tỉnh, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Thuế tỉnh Đồng Nai, Chi cục Quản lý thị trường tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã kiểm tra, kiểm soát về chất lượng dịch vụ phục vụ du khách của các tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch, lữ hành, vận chuyển khách du lịch, đặc biệt trong những ngày cao điểm, lễ, Tết.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng kiểm tra, xử lý nghiêm nhân viên, hướng dẫn viên du lịch có hành vi thông đồng với các cơ sở kinh doanh dịch vụ, đòi chi hoa hồng một cách bất hợp lý khi đưa khách đến cơ sở để ăn uống, mua sắm, sử dụng dịch vụ tạo sự cạnh tranh không lành mạnh và gây thiệt hại cho khách du lịch.

d) Chủ trì tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành các chính sách, biện pháp quản lý giá, ngăn ngừa tình trạng nâng giá dịch vụ du lịch vào mùa cao điểm, lễ, Tết.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các ngành chức năng tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt các danh mục đề tài, dự án, hội thảo khoa học theo giai đoạn để kêu gọi các cơ quan nghiên cứu khoa học, các tổ chức, cá nhân có năng lực tham gia thực hiện nhằm làm cơ sở khoa học để định hướng phát triển sản phẩm du lịch, giúp doanh nghiệp, nhà đầu tư có cơ sở đầu tư phát triển du lịch.

3. Sở Công Thương phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy định về niêm yết giá và bán theo giá niêm yết, quy định về ghi nhãn hàng hóa, kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và việc chấp hành các quy định khác về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực du lịch đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch.

4. Thuế tỉnh Đồng Nai

a) Hướng dẫn việc in, phát hành và sử dụng hóa đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ; kiểm tra, thanh tra về hóa đơn, xử phạt vi phạm hành chính về hóa đơn theo quy định, giải quyết kiến nghị xử lý các vấn đề liên quan đến sử dụng hóa đơn, chứng từ không đúng quy định của pháp luật.

b) Thực hiện theo quy định của Luật Quản lý thuế và các văn bản pháp luật về thuế có liên quan như: tổ chức thực hiện việc thu thuế theo quy định của pháp luật; tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn pháp luật về thuế, công khai các thủ tục về thuế; kiểm tra thuế, thanh tra thuế.

Điều 11. Phối hợp quản lý quy hoạch, thiết kế, xây dựng các công trình du lịch trên địa bàn tỉnh

Sở Xây dựng thẩm định quy hoạch, dự án đầu tư, cấp giấy phép xây dựng công trình du lịch trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật về xây dựng và các văn bản hướng dẫn thi hành; chủ trì, phối hợp với các ngành có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các quy định xây dựng đối với các dự án du lịch trong việc bảo vệ các công trình hạ tầng kỹ thuật.

Điều 12. Phối hợp về quảng bá, xúc tiến du lịch

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh)

a) Tổ chức các hội nghị, buổi làm việc với nhà đầu tư nhằm quảng bá hình ảnh và tiềm năng du lịch của tỉnh trong khuôn khổ các chương trình xúc tiến đầu tư, thương mại và du lịch. Phối hợp xây dựng chương trình, kế hoạch và đề án xúc tiến đầu tư, thương mại và du lịch; tổ chức hoặc tham gia tổ chức các sự kiện, hội thảo, triển lãm phục vụ công tác quảng bá.

b) Xây dựng và triển khai kế hoạch truyền thông hằng năm với thông điệp thống nhất, phù hợp định hướng phát triển du lịch của tỉnh; bảo đảm sự phối hợp đồng bộ giữa các Sở, ngành, địa phương trong công tác xúc tiến, quảng bá du lịch.

Tăng cường cơ chế phối hợp liên thông giữa các sở, ngành và địa phương; thiết lập đầu mối điều phối chung để tổng hợp thông tin, phân công nhiệm vụ và theo dõi tiến độ thực hiện các hoạt động xúc tiến du lịch.

Phối hợp trong công tác đánh giá và báo cáo hiệu quả xúc tiến du lịch; ban hành cơ chế báo cáo định kỳ về tiến độ thực hiện, đánh giá hiệu quả từng sự kiện, hội nghị và chương trình quảng bá. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm chia sẻ số liệu, thống kê và bài học kinh nghiệm để phục vụ việc rà soát, điều chỉnh kế hoạch xúc tiến du lịch hằng năm.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chương trình xúc tiến du lịch, sự kiện, hội chợ, hội thảo, triển lãm du lịch của tỉnh, khu vực và quốc gia.

b) Chỉ đạo, khuyến khích các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh sử dụng hình ảnh các danh lam, thắng cảnh, các di tích lịch sử văn hóa, các khu, điểm du lịch của địa phương làm cảnh quay, góp phần quảng bá cho du lịch của tỉnh.

c) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của đầu tư phát triển du lịch đối với phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; hỗ trợ doanh nghiệp du lịch thực hiện các chương trình quảng bá về sản phẩm du lịch, giá cả hàng hóa, dịch vụ du lịch để thu hút du khách.

3. Sở Ngoại vụ

a) Tham gia, phối hợp thực hiện các chương trình, hoạt động xúc tiến đầu tư quảng bá du lịch có liên quan đến yếu tố nước ngoài, các hoạt động kết hợp công tác đối ngoại.

b) Hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ các đoàn công tác tham gia hoạt động xúc tiến đầu tư quảng bá du lịch tại nước ngoài theo quy định.

4. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì triển khai lắp đặt các trạm viễn thông đảm bảo mạng thông suốt trên địa bàn toàn tỉnh nhất là các khu, điểm du lịch chính trên địa bàn tỉnh.

5. Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Nai

a) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng chương trình phối hợp định kỳ hằng năm và phổ biến tuyên truyền rộng rãi đến các tổ chức, cá nhân về các nội dung hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

b) Ưu tiên, hỗ trợ dành thời lượng đưa tin thể lệ các cuộc thi, các sự kiện liên quan đến lĩnh vực du lịch trên sóng phát thanh, truyền hình để công chúng biết, tham gia.

Điều 13. Phối hợp về thông tin, thông kê du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và 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, thông báo kịp thời các quy định mới trong lĩnh vực du lịch và các vấn đề cần phối hợp thực hiện trong công tác quản lý về du lịch cho các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã có liên quan. 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.

2. Sở Xây dựng phối hợp với các đơn vị liên quan 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.

3. Công an tỉnh phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin liên quan đến an ninh trật tự trong hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn 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, cư trú.

4. Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh cung cấp số liệu về lượt khách xuất nhập cảnh qua các cửa khẩu của tỉnh định kỳ hằng tháng và đột xuất khi có yêu cầu phục vụ công tác quản lý nhà nước về 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; thông tin về những khu vực không được tổ chức đưa khách du lịch đến tham quan.

5. Thuế tỉnh Đồng Nai cung cấp cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông tin, số liệu liên quan về thu ngân sách, thuế từ hoạt động kinh doanh du lịch khi có yêu cầu phục vụ công tác quản lý nhà nước về du lịch.

Điều 14. Giải quyết các kiến nghị của khách du lịch

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Là đầu mối tiếp nhận các kiến nghị của khách du lịch với tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và cơ quan nhà nước có thẩm quyền về các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch.

b) Tổng hợp các nội dung phản ánh, kiến nghị. Kịp thời phản ánh đến các cơ quan chức năng liên quan (đường dây nóng, văn bản) để giải quyết xử lý nhằm đảm bảo lợi ích cho các tổ chức, cá nhân;

c) Thường xuyên rà soát, quản lý số điện thoại đường dây nóng đảm bảo tiếp nhận kịp thời các thông tin phản ánh của các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch.

2. Các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Cung cấp số điện thoại đường dây nóng để Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kịp thời liên hệ phối hợp.

b) Giải quyết kịp thời các kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân và khách du lịch liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan. Thông báo kết quả giải quyết đến tổ chức, cá nhân kiến nghị, phản ánh và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp.

Điều 15. Phối hợp về kiểm tra, xử lý vi phạm trong hoạt động du lịch

1. Cơ quan quản lý chuyên ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong tổ chức kiểm tra trong lĩnh vực du lịch đảm bảo không trùng lặp về nội dung đối với một số đơn vị, doanh nghiệp theo quy định.

b) Thông báo bằng văn bản cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch vi phạm các quy định của nhà nước về an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy, môi trường, an toàn thực phẩm, thuế, niêm yết giá, khai báo khách lưu trú và các hoạt động liên quan sau các đợt kiểm tra.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan về các doanh nghiệp du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cho các cơ quan có chức năng phục vụ công tác kiểm tra trong lĩnh vực du lịch.

b) Tiếp 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, cộng đồng dân cư có liên quan đến các hoạt động du lịch chưa đúng quy định hoặc sai phạm.

c) Phối hợp với Đoàn kiểm tra liên ngành tiến hành kiểm tra, thanh tra khi phát hiện các dấu hiệu vi phạm trong hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh.

Chương III

TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì, làm đầu mối trong việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn triển khai, đôn đốc, theo dõi, đánh giá về công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định tại Quy chế này.

c) Cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết theo đề nghị của cơ quan phối hợp.

d) Định kỳ 06 tháng và hằng năm lồng ghép kết quả thực hiện các nội dung tại Quy chế này để tổng hợp, báo cáo và thông qua tại kỳ họp sơ kết, tổng kết của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch tỉnh.

2. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân, cộng đồng có liên quan

a) Tổ chức thực hiện những nội dung liên quan được phân công tại Quy chế này.

b) Cử cán bộ đầu mối tham gia triển khai thực hiện Quy chế này, tạo điều kiện thuận lợi trong việc triển khai các công việc có liên quan.

c) Cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra và tạo điều kiện cho cán bộ thực hiện nhiệm vụ được giao.

d) Đôn đốc, theo dõi, đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện hằng năm trong công tác phối hợp về lĩnh vực quản lý của mình cho cơ quan chủ trì tổng hợp.

Điều 17. Sửa đổi, bổ sung

1. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu áp dụng tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này; các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã, các tổ chức, cá nhân và cộng đồng dân cư có liên quan đến các hoạt động du lịch phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.