

## QUY CHẾ

**Phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 58/2018/QĐ-UBND ngày 26/10/2018  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

#### **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 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.

4. Các bên liên quan phối hợp với Sở Du lịch thực hiện công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các nhiệm vụ được phân công.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch**

1. Kịp thời xử lý các hành vi vi phạm quy định của nhà nước về hoạt động du lịch; đảm bảo quyền lợi và lợi ích chính đáng cho khách du lịch khi đến du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Tăng cường phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch nhằm tạo sự đồng bộ, thống nhất và có hiệu quả.

3. 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.

4. Thực hiện công tác thông tin nhanh chóng, kịp thời và chính xác về du lịch Thừa Thiên Huế; thường xuyên cập nhật và cung cấp các thông tin về chính sách, quy định của điểm đến Thừa Thiên Huế cho khách du lịch và các bên tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn.

5. Kịp thời giải quyết các yêu cầu, kiến nghị cần thiết và chính đáng của khách du lịch trong các trường hợp cần trợ giúp; tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch dễ dàng tiếp cận thông tin, được tư vấn lựa chọn các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch; giới thiệu các dịch vụ du lịch chất lượng tốt; tiếp thu ý kiến của khách du lịch về những hạn chế trong hoạt động du lịch của địa phương; góp phần xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện, đem lại sự hài lòng, thoải mái cho khách du lịch.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG HỖ TRỢ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN LIÊN QUAN TRONG HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH**

#### **Điều 5. Đối tượng hỗ trợ**

Đối tượng được hỗ trợ là khách du lịch khi đến tham quan, nghỉ dưỡng trên địa bàn tỉnh cần sự hỗ trợ về thông tin du lịch hoặc gặp sự cố đề nghị các cơ quan chức năng của tỉnh giúp đỡ, giải quyết.

#### **Điều 6. Nội dung hỗ trợ khách du lịch**

1. Hỗ trợ các biện pháp đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có các tình huống: khách du lịch gặp tai nạn; khách du lịch bị cướp giật, mất cắp; khách du lịch phản ánh, góp ý về chất lượng dịch vụ, giá cả; khách du lịch khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong giao dịch hàng hóa, dịch vụ; khách du lịch để quên vật dụng, hành lý trên các phương tiện giao thông công cộng; tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ cho khách du lịch; tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch...

2. Cung cấp kịp thời các thông tin cho khách du lịch khi có nhu cầu: các chính sách của địa phương về du lịch; quy định tại các điểm đến; thông tin về các tour, tuyến du lịch...

3. Hỗ trợ các yêu cầu, đề nghị chính đáng khác của khách du lịch.

#### **Điều 7. Đầu mối tiếp nhận thông tin**

1. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch (Sở Du lịch) là đầu mối tiếp nhận các thông tin, cuộc gọi từ khách du lịch nhờ hỗ trợ thông tin về du lịch, phản ánh 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 tỉnh Thừa Thiên Huế, thông qua đường dây nóng **(0234) 3828288** hoặc **(0234) 3501111**.

## 2. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch:

- Có trách nhiệm kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở Du lịch, chuyển các thông tin, kiến nghị của khách du lịch đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền để hỗ trợ và xử lý các tình huống, sự cố xảy ra; cung cấp, hỗ trợ, tư vấn các thông tin về du lịch Thừa Thiên Huế cho khách du lịch khi có yêu cầu.

- Trong trường hợp cần thiết, được sự ủy quyền của Sở Du lịch, Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý các tình huống, sự cố xảy ra. Khi thực hiện nhiệm vụ, nhân viên Trung tâm được phép quay phim, chụp ảnh, ghi âm để làm tài liệu báo cáo.

### **Điều 8. Trách nhiệm phối hợp hỗ trợ khách du lịch**

#### 1. Trường hợp khách du lịch bị tai nạn:

- Khi nhận được thông tin từ khách du lịch bị tai nạn, Sở Du lịch xác định địa điểm và tình trạng thương tật của khách du lịch, nhanh chóng liên hệ Sở Y tế, Trung tâm Cấp cứu 115 để cấp cứu người bị nạn; thông báo cho Công an tỉnh để ngăn chặn các tình huống bất lợi phát sinh như xung đột, tụ tập gây cản trở giao thông, xử lý hiện trường tai nạn...

- Trong trường hợp xảy ra tai nạn nghiêm trọng hoặc khách du lịch là người nước ngoài cần hỗ trợ phiên dịch, Sở Du lịch cử chuyên viên có chuyên môn có mặt tại hiện trường để xử lý.

- Trung tâm Cấp cứu 115 nhận được thông tin từ Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về vụ việc cần nhanh chóng điều động đội cấp cứu tại địa điểm gần nhất đến hiện trường tai nạn, tích cực cấp cứu người bị nạn.

- Công an các huyện, thị xã, thành phố nơi khách du lịch bị tai nạn, Phòng Cảnh sát giao thông cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận, thụ lý vụ việc theo thẩm quyền; phối hợp đưa người bị nạn cấp cứu, giải quyết ách tắc, cản trở giao thông, bảo vệ an toàn người bị nạn...

- Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh Thừa Thiên Huế phối hợp hỗ trợ, giải quyết các vấn đề liên quan đến thuyền viên, hành khách xuất nhập cảnh qua cửa khẩu do Bộ đội Biên phòng quản lý và các vụ việc xảy ra trên biển, đảo, khu vực biên giới.

#### 2. Trường hợp khách du lịch bị cướp giật, mất cắp:

- Khi nhận được thông tin từ khách du lịch bị cướp giật, mất cắp, Sở Du lịch xác định thông tin, địa điểm xảy ra vụ việc và nhanh chóng thông báo cho Công an tỉnh. Nếu vụ việc xảy ra ở khu vực biên giới thì thông báo cho Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh và Đồn Biên phòng sở tại để phối hợp xử lý.

- Công an các huyện, thị xã, thành phố Huế, nơi khách du lịch bị trộm cắp, cướp giật, Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận, thụ lý vụ việc theo thẩm quyền; nhanh chóng điều tra làm rõ, thu giữ, trả tài sản cho khách du lịch bị mất cắp. Báo cáo Công an tỉnh để kịp thời chỉ đạo nếu khó khăn, vướng mắc.

3. Trường hợp khách du lịch phản ánh, góp ý về chất lượng dịch vụ, giá cả: Sở Du lịch có trách nhiệm tiếp nhận thông tin của khách du lịch các phản ánh, góp ý liên quan về việc không thực hiện niêm yết giá, bán hàng không đúng giá niêm yết, chất lượng về lưu trú, lữ hành, dịch vụ vận tải, an toàn thực phẩm... tổ chức xử lý các nhiệm vụ theo thẩm quyền; thông báo cho Cục Quản lý thị trường để xử lý các vấn đề liên quan không thực hiện niêm yết giá và bán hàng không đúng giá niêm yết; thông báo cho Sở Giao thông vận tải chỉ đạo xử lý các vấn đề liên quan dịch vụ vận tải, taxi...; thông báo cho Sở Y tế chỉ đạo, xử lý các vấn đề liên quan an toàn thực phẩm...

4. Trường hợp khách du lịch khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong giao dịch hàng hóa, dịch vụ:

- Sở Du lịch ghi nhận thông tin khiếu nại của khách du lịch, đánh giá mức độ nghiêm trọng, địa điểm xảy ra vụ việc, hỗ trợ khách du lịch và đề nghị khách du lịch lưu lại các bằng chứng giao dịch.

- Trường hợp khiếu nại về hàng hóa, sản phẩm được bày bán tại chợ, cửa hàng, nhà hàng, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Cục Quản lý thị trường, Ban Quản lý Chợ để được hỗ trợ, hướng dẫn và xử lý vụ việc theo quy định.

- Trường hợp khiếu nại về giá dịch vụ lưu trú và dịch vụ du lịch, Sở Du lịch chỉ đạo Thanh tra Sở Du lịch hướng dẫn, lập biên bản xử lý vụ việc.

- Trường hợp khiếu nại về dịch vụ vận tải, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Sở Giao thông vận tải chỉ đạo Thanh tra Sở kịp thời giải quyết, lập biên bản xử lý vụ việc.

- Trường hợp khiếu nại về dịch vụ du lịch tại bến thuyền, Sở Du lịch chỉ đạo Thanh tra Sở Du lịch hỗ trợ, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lập biên bản xử lý vụ việc.

- Trường hợp các vụ việc xảy ra trên các vùng biên giới, biên đảo, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Bộ Chỉ huy Bộ đội biên phòng và Đoàn biên phòng sở tại để kịp thời hỗ trợ, phối hợp xử lý.

5. Trường hợp khách du lịch để quên vật dụng, hành lý trên các phương tiện giao thông công cộng: Sở Du lịch ghi nhận thông tin phản ánh của khách du lịch, tên đơn vị vận chuyển, đoạn đường vừa đi thông báo cho Sở Giao thông vận tải chỉ đạo giải quyết, đảm bảo an toàn tài sản cho khách du lịch.

6. Trường hợp khách du lịch yêu cầu tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ thủ tục xuất nhập cảnh:

- Sở Du lịch có trách nhiệm cung cấp thông tin về các thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch.

- Phòng Quản lý xuất nhập cảnh Công an tỉnh hướng dẫn, giải quyết những vấn đề liên quan đến việc xuất, nhập cảnh (trình tự, thủ tục, giấy tờ...) cho khách du lịch đảm bảo nhanh chóng, thuận lợi.

- Ban Cửa khẩu, Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh hướng dẫn thủ tục giấy tờ, xuất nhập cảnh qua cửa khẩu, các loại giấy tờ được cấp tại cửa khẩu; thuyền viên hành khách đi bờ, tham quan du lịch; người, phương tiện ra vào khu vực biên giới, cửa khẩu.

7. Trường hợp khách du lịch yêu cầu tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ du lịch:

a) Sở Du lịch:

- Có trách nhiệm giới thiệu, tư vấn thông tin về nội quy, quy chế các khu điểm du lịch để tư vấn cho khách du lịch.

- Cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Cung cấp thông tin giới thiệu cho khách du lịch về các điểm đến du lịch; các hoạt động văn hóa, thể thao nổi bật của địa phương; về cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch, các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan.

- Tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của khách du lịch đối với các khu điểm và có báo cáo gửi đến các khu điểm du lịch yêu cầu khắc phục.

- Yêu cầu các khu điểm du lịch phải chủ động cập nhật thông tin, ký gửi ấn phẩm để thuận lợi cho công tác giới thiệu, quảng bá.

b) Các khu điểm du lịch có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách du lịch; cải thiện các nội dung mà khách du lịch phản ánh nhằm xây dựng dịch vụ ngày một tốt hơn.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của các ngành, địa phương**

1. Các Sở, ban, ngành, Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế, Trung tâm Festival Huế, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và các tổ chức có liên quan:

- Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch theo thẩm quyền. Chủ động phối hợp với Sở Du lịch và các bên liên quan để xử lý kịp thời, dứt điểm các sự cố liên quan trong phạm vi quản lý và theo chức năng, nhiệm vụ để đảm bảo môi trường du lịch an toàn, thân thiện.

- Thông báo kết quả xử lý cho Sở Du lịch để phản hồi cho khách du lịch và tổng hợp báo cáo.

2. Sở Du lịch:

- Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức có liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch; chỉ đạo Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch là đầu mối tiếp nhận thông tin,

chuyển tải thông tin đến cơ quan chức năng có liên quan và phản hồi thông tin cho khách du lịch sau khi có kết luận, xử lý của cơ quan thẩm quyền;

- Căn cứ Quy chế này, xây dựng quy trình, mô tả các bước thực hiện và các biểu mẫu liên quan để chủ động xử lý khi có yêu cầu của khách du lịch hoặc sự cố xảy ra, hạn chế lúng túng trong quá trình thực hiện.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng và cuối năm tiến hành họp, sơ kết, tổng kết đánh giá tình hình và báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Tham mưu thành lập Tổ công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

### **Điều 10. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có nhiều thành tích trong việc tổ chức thực hiện Quy chế này sẽ được khen thưởng theo quy định hiện hành.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

**Nguyễn Dung**