

**KẾ HOẠCH**  
**Tuyên truyền và triển khai thực hiện**  
**Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh**

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch; Kế hoạch số 789/KH-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 về việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tuyên truyền và thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch, với những nội dung chính như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) được thực hiện phổ biến rộng rãi, là cẩm nang hướng dẫn ứng xử dành cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong ngành du lịch và các ngành có liên quan đến hoạt động du lịch; đội ngũ lao động, hướng dẫn viên du lịch của các đơn vị hoạt động kinh doanh du lịch và các dịch vụ liên quan đến du lịch, du khách khi đến tham quan, lưu trú, cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch... nhằm tạo chuyển biến trong nhận thức, xây dựng hình ảnh du lịch thân thiện.

**2. Yêu cầu**

- Bộ Quy tắc được tuyên truyền và tổ chức thực hiện trên phạm vi toàn tỉnh với sự triển khai đồng bộ của các sở, ban, ngành, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội của tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố UBND và các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh các dịch vụ phục vụ du lịch.

- Công tác tuyên truyền và tổ chức triển khai được thực hiện dưới nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với tính chất công việc, phạm vi quản lý của các cấp, các ngành, các địa phương, các đơn vị có liên quan đến hoạt động du lịch và các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh phục vụ du lịch.

**II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

**1. Tuyên truyền Bộ Quy tắc**

**a) Tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng**

Nội dung cụ thể của Bộ Quy tắc được tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng trong và ngoài tỉnh, trên các trang mạng xã hội, cổng thông tin điện tử tỉnh, trang website của các sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị có

liên quan đến hoạt động du lịch, trang website của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh.

#### **b) Tổ chức phát động tại cộng đồng dân cư**

Việc tuyên truyền được thực hiện thường xuyên sâu rộng đến các tổ dân phố, khu dân cư trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là các địa bàn trọng điểm về du lịch. Thông qua các tổ chức chính trị, xã hội và đoàn thể tại các địa phương để vận động nhân dân hưởng ứng; tổ chức chương trình phát động và ký cam kết thi đua trong việc thực hiện Bộ Quy tắc; Xây dựng kế hoạch triển khai gắn với “Phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa”.

#### **c) Tổ chức phát động tại các cơ sở kinh doanh du lịch dịch vụ**

Tổ chức chương trình phát động và ký cam kết thi đua trong việc thực hiện Bộ Quy tắc.

### **2. Phát hành các ấn phẩm và thực hiện các biện pháp tuyên truyền trực quan về Bộ Quy tắc**

#### **a) Phát hành ấn phẩm quảng bá Bộ Quy tắc**

- Nội dung: Lựa chọn các nội dung hoặc hình ảnh hóa một số nội dung Bộ Quy tắc; khẩu hiệu tuyên truyền để phù hợp với đối tượng tiếp nhận thông tin.

- Hình thức thể hiện: Tờ gấp, tờ rơi, đĩa DVD... Nhiệm vụ này được thực hiện theo hướng gắn việc quảng bá, tuyên truyền trong các ấn phẩm quảng bá hiện có hoặc xây dựng mới các tài liệu quảng bá.

- Đối tượng sử dụng: Khách du lịch trong nước và khách quốc tế; cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong ngành du lịch, các ngành có liên quan đến du lịch; người dân địa phương tại các khu, điểm du lịch; những người cung cấp dịch vụ du lịch như: vận chuyển, bán hàng...

#### **b) Các biện pháp tuyên truyền trực quan**

- Nội dung: Tóm tắt hoặc hình ảnh hóa một số nội dung Bộ Quy tắc để tuyên truyền.

- Địa điểm thực hiện: Các khu, điểm du lịch, các khu vực công cộng, trung tâm mua sắm; các nhà hàng, khách sạn, cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành; các phương tiện vận chuyển phục vụ du lịch...

- Hình thức thể hiện: Pa nô, poster, chạy chữ điện tử, băng rôn, phướn... các biện pháp tuyên truyền trực quan có thể được thực hiện theo hướng kết hợp nội dung của Bộ Quy tắc với nội quy của khu, điểm du lịch hay quy định tại nơi công cộng; hoặc quảng bá riêng nội dung Bộ Quy tắc.

### **3. Gắn nội dung Bộ Quy tắc vào các chương trình, hoạt động cụ thể**

#### **a) Chương trình tập huấn về du lịch, văn hóa, đối ngoại, các cuộc thi, các phong trào có liên quan về du lịch trên địa bàn tỉnh**

Các cơ quan, đơn vị, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội của tỉnh (Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Hội Nông dân, Hiệp hội Du

lịch...) gắn nội dung của Bộ Quy tắc vào các cuộc thi, chương trình tập huấn của đơn vị mình để tuyên truyền thực hiện Bộ Quy tắc.

#### **b) Chuyên đề dành cho sinh viên**

Các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn tỉnh tổ chức gắn nội dung Bộ Quy tắc vào các chuyên đề hoặc tổ chức thành chuyên đề riêng cho sinh viên trong việc tìm hiểu, tham gia tuyên truyền thực hiện Bộ Quy tắc.

Phối hợp, đề nghị các Trung tâm đào tạo nghề liên quan đến du lịch của tỉnh lồng ghép các nội dung về ứng xử văn minh du lịch vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng các bài học về kỹ năng xử lý tình huống để ứng phó với các hành vi kém văn minh trong du lịch.

#### **c) Chương trình “Mỗi người là một hướng dẫn viên du lịch”**

Tổ chức các chương trình giao lưu, tọa đàm giữa đại diện cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch và cộng đồng để thông tin, tuyên truyền về vai trò và vị trí của ngành du lịch, góp phần tạo sự chuyển biến về ý thức, trách nhiệm và sự gắn kết giữa người dân và các hoạt động du lịch.

### **4. Đánh giá kết quả thực hiện các nội dung của Bộ Quy tắc**

#### **a) Xếp hạng, đánh giá chất lượng phục vụ**

Khi đánh giá chất lượng phục vụ, xếp hạng, phân loại của các cơ sở du lịch, dịch vụ trên địa bàn tỉnh, cơ quan chức năng lồng ghép, gắn kết tiêu chí trong Bộ Quy tắc vào các tiêu chí hiện có để đánh giá, xếp hạng, phân loại của các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch.

#### **b) Thanh tra, kiểm tra**

Tăng cường công tác phối hợp thanh tra, kiểm tra các cơ sở kinh doanh du lịch, các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh. Qua đó, có biện pháp nhắc nhở, khuyến cáo, xử phạt nghiêm minh đối với các hành vi ảnh hưởng xấu đến hình ảnh du lịch; môi trường tự nhiên, cảnh quan; chất lượng phục vụ du lịch.

**c) Tôn vinh hoặc phê phán các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc vi phạm các nội dung của Bộ Quy tắc**

Định kỳ hàng năm tổ chức tôn vinh các tổ chức, cá nhân làm tốt hoặc phê phán các tổ chức, cá nhân vi phạm các nội dung của Bộ Quy tắc. Việc tôn vinh hoặc phê phán được công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

#### **d) Lựa chọn một số đơn vị tiêu biểu triển để làm mô hình thực hiện**

Lựa chọn một số cơ sở kinh doanh du lịch, khu dân cư làm điểm trong việc thực hiện Bộ Quy tắc. Trên cơ sở kết quả thực hiện, nhân rộng mô hình và cách làm.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phân công tổ chức thực hiện**

#### **a) Sở Du lịch**

Là cơ quan đầu mối chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và UBND các

huyện, thị xã, thành phố theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch tuyên truyền và triển khai thực hiện Bộ Quy tắc; tổng hợp, đề xuất khen thưởng đối với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh có thành tích xuất sắc trong việc đóng góp cho công tác tuyên truyền, thực hiện Bộ Quy tắc và định kỳ 06 tháng tổng hợp báo cáo Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, UBND tỉnh về kết quả triển khai Kế hoạch này.

Hướng dẫn, phát động các đơn vị, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, khách du lịch trong việc thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn tỉnh.

Xây dựng, phát hành các ấn phẩm và phối hợp thực hiện các biện pháp tuyên truyền trực quan về Bộ Quy tắc.

#### **b) Sở Thông tin và Truyền thông**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác thông tin tuyên truyền về Bộ Quy tắc trên các phương tiện thông tin đại chúng. Chỉ đạo hệ thống Đài Truyền thanh cơ sở đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường du lịch, ứng xử văn minh, lịch sự để xây dựng hình ảnh tốt đẹp về hình ảnh và con người Bình Định đối với du khách trong nước và quốc tế.

#### **c) Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Bình Định**

Phối hợp các cơ quan liên quan tổ chức việc tuyên truyền, phổ biến Bộ Quy tắc; thường xuyên phối hợp đưa tin về việc thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn tỉnh.

#### **d) Các sở, ban, ngành có liên quan trên địa bàn tỉnh**

Theo chức năng, nhiệm vụ của mình tham gia tổ chức triển khai các hoạt động liên quan trong Kế hoạch; lồng ghép đưa nội dung Bộ Quy tắc vào các chương trình, kế hoạch tuyên truyền của cơ quan, đơn vị mình góp phần xây dựng hành vi, thái độ, cách ứng xử văn minh lịch sự cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động du lịch.

#### **e) Hiệp hội Du lịch**

Phổ biến rộng rãi nội dung Bộ Quy tắc đến toàn thể các hội viên được biết, thực hiện; phối hợp triển khai thực hiện các chương trình tuyên truyền, phát động ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch; phối hợp giám sát các doanh nghiệp du lịch trong việc thực hiện Bộ Quy tắc trong hoạt động du lịch.

#### **g) UBND các huyện, thị xã, thành phố**

Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi nội dung Bộ Quy tắc đến các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, UBND cấp xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân đầu tư kinh doanh du lịch, khách du lịch và cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh được biết, thực hiện.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức của các tầng lớp nhân dân, vận động nhân dân tự giác, tích cực tham gia phong trào ứng xử văn minh, kết hợp với việc thực hiện phong trào "Toàn dân đoàn kết xây

dựng đời sống văn hoá” ở khu dân cư; giữ gìn trật tự an toàn xã hội, vệ sinh môi trường, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi xâm hại khách tại các khu, điểm tham quan du lịch.

Chủ động phối hợp với các ngành, đơn vị chức năng của tỉnh trong công tác triển khai các nhiệm vụ nhằm tăng cường quản lý trong hoạt động kinh doanh du lịch.

**h) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Đoàn TNCS Hồ Chí Minh tỉnh, Hội Nông dân tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Liên Đoàn lao động tỉnh và các tổ chức xã hội:** Phối hợp thông tin, tuyên truyền Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch cho đoàn viên, hội viên của tổ chức mình và nhân dân trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch Bình Định.

**2. Tiến độ thực hiện:** Theo phụ lục đính kèm Kế hoạch này.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí thực hiện: Căn cứ vào khả năng ngân sách nhà nước và kế hoạch nhiệm vụ được phê duyệt để bố trí kinh phí thực hiện hàng năm trong dự toán chi của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố theo quy định phân cấp của Luật Ngân sách Nhà nước hiện hành.

2. Huy động từ nguồn kinh phí tài trợ hợp pháp khác của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch truyền truyền và triển khai thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch, đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện có gì vướng mắc báo cáo UBND tỉnh kịp thời chỉ đạo. /.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành đoàn thể liên quan;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, K16.



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tuấn Thanh**

**Phụ lục**  
**PHÂN CÔNG CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 29. .... /KH - UBND ngày 07 tháng 8 năm 2017)*



TT	Nội dung công việc	Đơn vị quản chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>Tuyên truyền Bộ Quy tắc</b>			
1	Tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng	Sở Thông tin và Truyền thông	Báo, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định, Sở Du lịch, các doanh nghiệp du lịch và các cơ quan có liên quan	Thường xuyên, bắt đầu thực hiện từ tháng 8/2017
2	Tổ chức phát động tại cộng đồng dân cư	UBND các huyện, thị xã, thành phố	Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Du lịch và các cơ quan có liên quan	Thường xuyên, bắt đầu từ tháng 8/2017
3	Tổ chức phát động các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ	Sở Du lịch	Hiệp hội du lịch, các doanh nghiệp du lịch và các cơ quan có liên quan	Trong tháng 8-9/2017
<b>II</b>	<b>Phát hành các ấn phẩm và thực hiện các biện pháp tuyên truyền trực quan về Bộ Quy tắc</b>			
1	Phát hành các ấn phẩm quảng bá về Bộ Quy tắc	Sở Du lịch	Sở Thông tin và Truyền thông, Hiệp hội Du lịch, doanh nghiệp du lịch và các cơ quan có liên quan	Quý III/2017 - Quý I/2018
2	Các biện pháp tuyên truyền trực quan	Sở Du lịch, UBND các địa phương và các đơn vị quản lý các cơ sở kinh doanh du lịch	Các cơ quan, địa phương có liên quan	Quý-III/2017- - Quý II/2018
<b>III</b>	<b>Gắn nội dung Bộ Quy tắc vào các chương trình, hoạt động cụ thể</b>			

57

1	Các chương trình tập huấn về du lịch, văn hóa, đối ngoại, cuộc thi, các phong trào có liên quan trên địa bàn tỉnh	Các cơ quan, đơn vị có liên quan		Thường xuyên theo chương trình
2	Các chuyên đề dành cho sinh viên	Các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn tỉnh	Sở Du lịch, Hiệp hội du lịch và các cơ quan có liên quan	Thường xuyên, bắt đầu từ tháng 10/2017
3	Chương trình “Mỗi người là một hướng dẫn viên du lịch”	Sở Du lịch, Hiệp hội du lịch	Các cơ quan có liên quan	Quý II/ 2018
<b>IV</b>	<b>Đánh giá kết quả thực hiện các nội dung của Bộ Quy tắc</b>			
1	Xếp hạng, đánh giá chất lượng phục vụ	Sở Du lịch	Các cơ quan có liên quan	Thường xuyên
2	Công tác Thanh tra, kiểm tra	Sở Du lịch	Các cơ quan có liên quan	Theo định kỳ
3	Tổ chức tôn vinh hoặc phê phán các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện Bộ Quy tắc	Sở Du lịch	Các cơ quan có liên quan	Theo định kỳ
4	Lựa chọn một số đơn vị tiêu biểu triển khai thực hiện nội dung Bộ Quy tắc.	Sở Du lịch, Hiệp hội Du lịch, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Các cơ quan có liên quan	Tháng 9/2017