

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

Số: 798 /TCDL-LH

V/v tăng cường quản lý và khai thác
các thị trường khách du lịch trọng điểm

kg .TTTT DL
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 01 tháng 8 năm 2016

Kính gửi: Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Thời gian qua, với sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, ngành Du lịch Việt Nam đã có những bước phục hồi và tăng trưởng tích cực. Lượng khách quốc tế đến Việt Nam trong 7 tháng đầu năm 2016 tăng 24% so với cùng kỳ, đạt trên 5,5 triệu lượt, trong đó một số thị trường có độ tăng trưởng cao như Trung Quốc, Hàn Quốc, khu vực Tây Âu. Tuy nhiên, hoạt động du lịch còn bộc lộ một số hạn chế, bất cập, được dư luận xã hội và truyền thông quan tâm, phản ánh, trong đó có tình trạng người nước ngoài tham gia điều hành, hoạt động hướng dẫn du lịch trái phép tại một số địa phương khu vực miền Trung.

Trước tình hình trên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có văn bản chỉ đạo kịp thời tới các địa phương và các cơ quan có trách nhiệm tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, nghiêm túc xử phạt nhiều trường hợp các doanh nghiệp, cá nhân Việt Nam và nước ngoài vi phạm pháp luật trong các hoạt động du lịch, từng bước đưa các hoạt động khai thác, kinh doanh các thị trường du lịch trọng điểm tại các địa phương vào nề nếp, tuân thủ các quy định của pháp luật.

Nhằm tiếp tục nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước từ du lịch trên địa bàn, đồng thời tăng cường khai thác khách du lịch từ các thị trường trọng điểm đến Việt Nam trong thời gian tới, Tổng cục Du lịch đề nghị các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tập trung chỉ đạo, thực hiện một số nội dung sau:

1. Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Công văn số 2583/BVHTTDL ngày 06/7/2016 về việc chấn chỉnh, xử lý những hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch tại các địa phương và chỉ đạo của Thứ trưởng Huỳnh Vĩnh Ái tại Thông báo số 2832/TB-BVHTTDL ngày 22/7/2016 kết luận cuộc họp với các tỉnh miền Trung về tăng cường quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn.

2. Trong điều kiện khách du lịch quốc tế đến một số địa phương tăng cao vào những thời điểm nhất định, đội ngũ hướng dẫn viên có ngoại ngữ phù hợp với thị trường khách không đáp ứng đủ số lượng, các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn doanh nghiệp áp dụng các biện pháp linh hoạt trước mắt để phục vụ khách du lịch như sau:

a) Có biện pháp huy động hướng dẫn viên đến từ các địa phương khác đáp ứng nhu cầu tham quan của khách; cung cấp thông tin cụ thể giới thiệu các điểm đến du lịch trong chương trình tham quan cho trưởng đoàn và khách du lịch bằng các ngôn ngữ phù hợp;

b) Sử dụng phiên dịch đi kèm với hướng dẫn viên người Việt Nam để giới thiệu và phục vụ khách du lịch theo chương trình du lịch.

c) Tại các điểm tham quan tập trung nhiều khách du lịch quốc tế trên địa bàn, tổ chức in ấn tờ rơi, tập gấp giới thiệu về khu, điểm du lịch bằng các ngoại ngữ phù hợp với các thị trường khách có số lượng lớn; nghiên cứu, bố trí kinh phí lắp đặt hệ thống thuyết minh tự động trực tiếp qua tai nghe bằng các thứ tiếng, phục vụ nhu cầu của du khách như kinh nghiệm một số địa phương đã làm.

3. Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn, nâng cao trình độ ngoại ngữ, cấp thẻ hướng dẫn viên cho những người đáp ứng yêu cầu theo quy định để bổ sung về số lượng và chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên trên địa bàn, đồng thời mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho thuyết minh viên du lịch tại các điểm tham quan để phục vụ khách quốc tế, nhất là các thị trường đón nhiều khách du lịch đến tham quan trên địa bàn.

4. Tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp, cộng đồng dân cư nâng cao ý thức ứng xử văn minh với khách du lịch, tuyệt đối không để xảy ra các hành động, lời nói thể hiện sự phân biệt đối xử, kỳ thị với khách du lịch từ bất kỳ thị trường nào, kịp thời phản ánh thông tin về hoạt động du lịch trên địa bàn đến các cơ quan chức năng để có các biện pháp chấn chỉnh phù hợp.

Đề nghị các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng Nguyễn Ngọc Thiện (để báo cáo);
- Các doanh nghiệp LHQT (để t/h);
- Báo DL, TT Thông tin DL (để đưa tin);
- Lưu: VT, Vụ LH, TN (75)

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Văn Tuấn

Số: 2583 /BVHTTDL-TCDL

V/v chấn chỉnh, xử lý những hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch tại các địa phương

Hà Nội, ngày 06 tháng 7 năm 2016

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố

Thời gian gần đây, hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn khách du lịch tại một số địa phương như: Đà Nẵng, Khánh Hòa..., có dấu hiệu vi phạm nghiêm trọng các quy định của pháp luật, đặc biệt là hiện tượng người nước ngoài trực tiếp tham gia vào các hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn khách du lịch trái pháp luật, thậm chí xuyên tạc văn hóa, lịch sử Việt Nam. Đây không chỉ là những hành vi vi phạm pháp luật mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động du lịch, chất lượng dịch vụ và hình ảnh du lịch Việt Nam.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo Thanh tra Bộ, Tổng cục Du lịch phối hợp với các đơn vị chức năng của các địa phương thực hiện các đợt thanh, kiểm tra hoạt động du lịch tại một số địa phương. Tuy nhiên, do đặc thù của thị trường khách và sự tiếp tay của một số tổ chức, cá nhân người Việt Nam, nên việc xử lý các hiện tượng, hành vi trên chưa triệt để, gây bức xúc trong cộng đồng, ảnh hưởng xấu đến hình ảnh điểm đến của du lịch Việt Nam.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh các hoạt động kinh doanh lữ hành trái phép của người nước ngoài tại các địa phương, nhằm phát hiện, ngăn chặn và xử lý dứt điểm tình trạng trên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành, nhất là các địa phương trọng điểm đón khách du lịch quốc tế triển khai ngay các biện pháp sau:

1. Chỉ đạo các cơ quan chức năng tăng cường, thường xuyên tổ chức thanh tra, kiểm tra hoạt động kinh doanh du lịch, nhất là hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn; kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật trong lĩnh vực du lịch.

2. Chỉ đạo Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với các cơ quan chức năng và các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn xây dựng kế hoạch khai thác các thị trường du lịch trọng điểm kèm theo các giải pháp quản lý, phát triển sản phẩm phù hợp. Với những địa phương chuẩn bị khai thác các thị trường lớn như thị trường Trung Quốc cần nghiên cứu, học tập kinh nghiệm của các nơi đã đón thị trường khách du lịch này để có chính sách quản lý phù hợp nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của khách du lịch, phát hiện và xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức cá nhân người nước ngoài và doanh nghiệp Việt Nam, kiên quyết xử lý nghiêm, thu hồi giấy phép kinh doanh, thẻ hướng dẫn viên của các doanh nghiệp, cá nhân có hành vi tiếp tay bao che cho các hoạt động bất hợp pháp của doanh nghiệp, người nước ngoài.

3. Đề nghị Ủy ban nhân dân các cấp chỉ đạo các ngành chức năng trên địa bàn như công an, lao động, thương binh và xã hội, quản lý thị trường phối hợp với ngành du lịch tăng cường kiểm tra, phát hiện và xử lý lao động nước ngoài

hành nghề trái phép cũng như các cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch bán hàng bằng ngoại tệ, không niêm yết giá, bán hàng kém chất lượng, lừa đảo khách du lịch, kiên quyết trục xuất và cấm nhập cảnh đối với các trường hợp lợi dụng du lịch vào Việt Nam lao động bất hợp pháp hoặc hoạt động hướng dẫn trái phép.

4. Tăng cường vai trò của các Hiệp hội, Câu lạc bộ doanh nghiệp trên địa bàn trong việc phối hợp với các cơ quan chức năng tuyên truyền việc thực thi pháp luật, kiểm tra, giám sát và có cam kết thực hiện đúng quy định của pháp luật, không để các tổ chức, cá nhân nước ngoài lợi dụng, trục lợi bất chính.

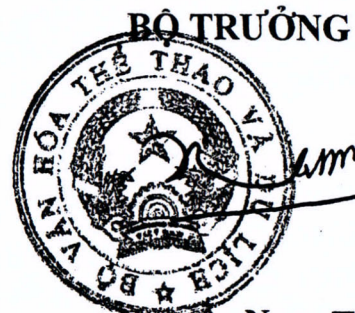
5. Hoan nghênh và khuyến khích các tổ chức và cá nhân phát hiện, cung cấp thông tin liên quan đến hướng dẫn - viên nước ngoài hoạt động trái phép, có những hành vi xuyên tạc lịch sử, văn hóa của dân tộc Việt Nam cho các cơ quan chức năng để kịp thời xử lý.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch giao Thanh tra Bộ là đầu mối triển khai, chỉ đạo các hoạt động thanh, kiểm tra các hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân trong việc để người nước ngoài kinh doanh, hoạt động trái pháp luật tại Việt Nam; Tổng cục Du lịch là đầu mối tiếp nhận thông tin, đề xuất của các địa phương về những chính sách, giải pháp cụ thể đối với những thị trường đặc thù, cũng như hướng dẫn các địa phương về công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn.

Để kịp thời chấn chỉnh và lành mạnh hóa môi trường kinh doanh du lịch tại các địa phương, đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành chỉ đạo triển khai ngay các biện pháp trên, kiên quyết xử lý nghiêm túc, triệt để các trường hợp vi phạm pháp luật, báo cáo kết quả thực hiện và kiến nghị về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Tổng cục Du lịch) trước ngày 30/8/2016 để báo cáo Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- PTTg CP Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Bộ Công an (để phối hợp);
- Bộ Thông tin & Truyền thông (để phối hợp);
- Thanh Tra Bộ (để thực hiện);
- Tổng cục Du lịch (để thực hiện);
- Sở DL, Sở VH-TT-DL (để thực hiện);
- Lưu: VT, VLH, TNg (66).



Số: 2532/TB-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2016

TỔNG CỤC DU LỊCH	
Số:.....2815	ĐẾN
Ngày:.....26/7/16	
Chuyên:.....	

THÔNG BÁO

Kết luận của Thứ trưởng Huỳnh Vĩnh Ái tại cuộc họp với các tỉnh miền Trung về tăng cường quản lý hoạt động du lịch

Thực hiện chỉ đạo của Bộ trưởng Nguyễn Ngọc Thiện, ngày 7/7/2016 tại Đà Nẵng, Đoàn công tác của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch do Thứ trưởng Huỳnh Vĩnh Ái làm Trưởng đoàn đã làm việc với Lãnh đạo Sở Du lịch Đà Nẵng, Sở Du lịch Thừa Thiên Huế, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam và đại diện các sở ngành liên quan (Công an, Công thương) của thành phố Đà Nẵng về việc tăng cường các biện pháp quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn.

Sau khi nghe các địa phương báo cáo, các ý kiến của Tổng cục Du lịch và Thanh tra Bộ, Thứ trưởng Huỳnh Vĩnh Ái kết luận:

1. Thời gian qua tại một số địa phương có diễn ra tình trạng người nước ngoài (người Hàn Quốc, Trung Quốc) tham gia vào hoạt động kinh doanh lữ hành, đi hướng dẫn du lịch núp bóng doanh nghiệp lữ hành Việt Nam và được hướng dẫn viên Việt Nam tiếp tay, làm bình phong. Đây là những hiện tượng kinh doanh và hoạt động du lịch trái với pháp luật hiện hành cần phải kiên quyết chấn chỉnh để tạo môi trường kinh doanh du lịch lành mạnh. Ghi nhận những nỗ lực của Sở Du lịch Đà Nẵng trong việc triển khai các biện pháp quản lý và xử lý đối với các trường hợp vi phạm.

2. Về giải pháp, cần quán triệt sâu sắc quan điểm chiến lược phát triển du lịch bền vững và chất lượng cao; đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, đúng pháp luật; chủ động dự báo, thích ứng với tình hình biến động; xử lý tình huống và các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật trên tinh thần bảo vệ hài hòa quyền và lợi ích chính đáng của du khách, doanh nghiệp và người dân để xây dựng hình ảnh điểm đến “An toàn-Thân thiện-Hấp dẫn”.

3. Đề nghị các địa phương triển khai ngay, nghiêm túc và đồng bộ các biện pháp chỉ đạo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Công văn số 2583/BVHTTDL-TCDL ngày 6/7/2016 về việc chấn chỉnh, xử lý những hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch.

4. Đề nghị Sở Du lịch Đà Nẵng báo cáo UBND thành phố nghiên cứu đề xuất thành lập Đội liên ngành để thường xuyên kiểm tra, xử lý triệt để các vi phạm trong hoạt động du lịch; tổ chức triển khai thí điểm và đánh giá kinh nghiệm làm bài học để nhân rộng các địa phương khác.

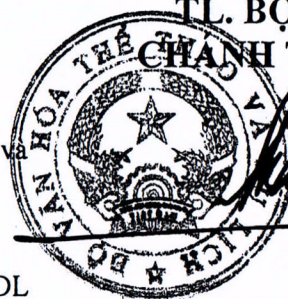
5. Giao Tổng cục Du lịch nghiên cứu, đề xuất các biện pháp trước mắt về quản lý lữ hành và hướng dẫn đồng thời với việc đề xuất sửa đổi Luật Du lịch phù hợp với tình hình thực tiễn; khắc phục tình trạng thiếu hướng dẫn viên du lịch tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc và các ngoại ngữ hiếm khác, cũng như các biện pháp phối hợp với địa phương nâng cao quản lý hoạt động du lịch khi lượng khách du lịch tăng trưởng đột biến và tình trạng quá tải điểm đến.

6. Giao Thanh tra Bộ thành lập Đoàn kiểm tra và làm việc tại một số địa phương dự báo sẽ có sự tăng trưởng về khách du lịch Trung Quốc để chủ động tăng cường các biện pháp quản lý; Chỉ đạo, hướng dẫn Thanh tra các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động du lịch trên địa bàn; Kiên quyết xử lý nghiêm đối với các hành vi vi phạm.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông báo để các cơ quan, đơn vị liên quan biết và triển khai thực hiện. / *NY*

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Ngọc Thiện (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng (để báo cáo);
- UBND các tỉnh/thành phố Đà Nẵng, Thừa Thiên Huế và Quảng Nam;
- Tổng cục Du lịch (để thực hiện);
- Thanh tra Bộ (để thực hiện);
- Sở Du lịch Đà Nẵng, Thừa Thiên Huế và Sở VHTTDL Quảng Nam (để thực hiện);
- Lưu: VT, TTr.T20.



**TL. BỘ TRƯỞNG
CHÍNH THANH TRA**

Vũ Xuân Thành