

Số: /BVHTTDL-VP

V/v giải quyết kiến nghị của cử tri sau  
Kỳ họp 7, Quốc hội khóa XIV

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

Kính gửi: Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bình Định

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhận được kiến nghị của cử tri tỉnh Bình Định do Ban Dân nguyện chuyển đến theo Công văn số 248/BDN ngày 15/7/2019, nội dung kiến nghị như sau:

*Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp tục tăng cường xúc tiến quảng bá du lịch; quản lý và kiểm soát chặt chẽ chất lượng kinh doanh dịch vụ phục vụ hoạt động du lịch; đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các dịch vụ du lịch; tăng cường kiểm tra, ngăn chặn kịp thời các biểu hiện tiêu cực, lợi dụng lễ hội, tín ngưỡng tôn giáo, mê tín, dị đoan để thu lợi bất chính; tiếp tục tuyên truyền, phổ biến các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của dân tộc (Câu số 4).*

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xin trả lời như sau:

### **1. Về đề nghị tiếp tục tăng cường xúc tiến quảng bá du lịch**

Thời gian qua, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã thực hiện đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch Việt Nam tại các thị trường trọng điểm. Để nâng cao chất lượng của các hoạt động xúc tiến, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành: Chiến lược marketing du lịch đến năm 2020, Chiến lược phát triển thương hiệu du lịch Việt Nam đến năm 2025, Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025 và phê duyệt Đề án nâng cao hiệu quả xúc tiến quảng bá du lịch Việt Nam. Đến nay, cả nước có 58/63 tỉnh/thành phố đã thành lập bộ phận chuyên trách về xúc tiến du lịch.

Tuy nhiên, hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch Việt Nam trong thời gian qua còn một số điểm hạn chế sau:

- Kinh phí dành cho xúc tiến du lịch hạn chế, cơ chế tài chính nhiều bất cập. Ngân sách nhà nước cấp cho xúc tiến du lịch khoảng 2 triệu đô la Mỹ, rất thấp so với yêu cầu thực tế và với các nước trong khu vực như Thái Lan (86 triệu), Malaysia (130 triệu), Singapore (100 triệu).

- Chưa có văn phòng xúc tiến du lịch quốc gia ở nước ngoài, trong khi: Thái Lan có 28 văn phòng, Malaysia có 35 văn phòng, Singapore có 23 văn phòng, Hàn Quốc có 31 văn phòng.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan trong xúc tiến điểm đến quốc gia còn hạn chế. Phối hợp liên ngành du lịch, ngoại giao, công thương, hàng không đã có nhiều cải thiện nhưng chưa thống nhất kế hoạch chung, còn trùng lặp hoạt động.

Để khắc phục hạn chế, tăng cường xúc tiến, quảng bá du lịch Việt Nam tại các thị trường trọng điểm, trong thời gian tới, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện một số giải pháp cơ bản sau:

- Triển khai và sử dụng hiệu quả nguồn tài chính từ Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch.
- Thành lập văn phòng xúc tiến du lịch quốc gia tại các thị trường trọng điểm.
- Phối hợp công - tư, tập trung nguồn lực của Trung ương, địa phương và doanh nghiệp trong công tác xúc tiến quảng bá, ưu tiên hoạt động tại thị trường du lịch trọng điểm.
- Ứng dụng công nghệ (E-marketing, thiết bị di động, các công cụ xúc tiến trên nền tảng mạng xã hội...).
- Đổi mới nội dung, phương thức giới thiệu sản phẩm du lịch của Việt Nam để tạo sự lôi cuốn, ấn tượng thu hút khách du lịch.
- Phát huy vai trò của cơ quan đại diện ngoại giao Việt Nam tại nước ngoài, cơ quan thương vụ... nhất là tại các thị trường trọng điểm của du lịch Việt Nam.

## **2. Về đề nghị kiểm soát chặt chẽ chất lượng dịch vụ du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch**

Về nội dung kiến nghị của cử tri, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã và đang thực hiện những nội dung sau:

- Chỉ đạo các địa phương triển khai thực hiện các quy định của Luật Du lịch, Luật Di sản văn hóa và các Luật liên quan khác, Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch.

- Tổ chức tuyên truyền về vai trò của ngành Du lịch, vận động các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện quy định của nhà nước về kinh doanh du lịch, đặc biệt là công tác đảm bảo an ninh, an toàn, trật tự xã hội, công tác phòng, chống cháy nổ, vệ sinh an toàn thực phẩm, vận động nhân dân tự giác, tích cực tham gia phong trào ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự xã hội, vệ sinh môi trường, cam kết không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi xâm hại khách du lịch, không để các tệ nạn xã hội xảy ra trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

- Đề nghị các địa phương chú trọng công tác bảo tồn, tôn tạo các di sản, di tích lịch sử, văn hóa và cảnh quan thiên nhiên; chủ động nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm, xây dựng những sản phẩm du lịch phù hợp nhằm thu hút khách du lịch trong những mùa thấp điểm, hạn chế tình trạng quá tải khách du lịch trong mùa cao điểm.

- Triển khai áp dụng Bộ Tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trong hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch.

- Chỉ đạo các cơ quan chức năng chủ động tiến hành thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của nhà nước trong hoạt động du lịch, hoạt động kinh doanh dịch vụ tại các điểm đến du lịch, khu, điểm du lịch, phát hiện, ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm nhằm kiểm soát và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo an ninh, trật tự đáp ứng yêu cầu phục vụ khách du lịch. Trong 6 tháng đầu năm 2019, đã triển khai thực hiện 09 đoàn thanh tra trong lĩnh vực du lịch đối với 108 tổ chức, cá nhân, tại các địa phương như: Tp. Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Phú Yên, Bắc Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Nghệ An, Ninh Bình, Gia Lai, Thái Bình, Vĩnh Phúc và Hưng Yên. Qua thanh tra đã phát hiện và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm, xử phạt hành chính đối với 07 đơn vị, tổng số tiền phạt: 62,5 triệu đồng.

- Tổ chức các hoạt động tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân có sáng kiến cải tiến chất lượng, cung cấp các dịch vụ chất lượng tốt, được dư luận và khách du lịch đánh giá cao.

### **3. Về đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ du lịch**

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã xây dựng, tham mưu Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1671/QĐ-TTg ngày 30/11/2018 phê duyệt Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018 - 2020, định hướng đến năm 2025. Hiện nay, Bộ đang tập trung triển khai các nội dung sau:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu ngành du lịch kết hợp với triển khai Đề án Hệ tri thức Việt số hóa.

- Xây dựng Bản đồ số du lịch Việt Nam.

- Phát triển các ứng dụng về quản lý hướng dẫn viên du lịch, lữ hành, cơ sở lưu trú, thống kê du lịch...

- Phát triển các mô hình du lịch thông minh, thực tế ảo, trí tuệ nhân tạo, hướng dẫn du lịch tự động...

- Tổ chức cuộc thi Doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo ứng dụng công nghệ thông tin phát triển du lịch.

Hiện có 2 loại hình doanh nghiệp du lịch đã tiếp cận với công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo để phát triển, đáp ứng nhu cầu của du khách. Trong đó, các doanh nghiệp công nghệ thông tin chuyên nghiên cứu để đưa ra các ứng dụng mới cho ngành du lịch. Gần đây đã có thêm hàng chục công ty công nghệ thông tin cho ra đời các công cụ trợ giúp thực hiện các giao dịch đặt phòng, đặt tour, thanh toán thuận lợi, nhanh chóng.

Nhiều công ty công nghệ đã tiến xa hơn với việc tạo ra sàn giao dịch cho các đơn vị du lịch giao dịch. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp làm du lịch cũng ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin vào việc kinh doanh lưu trú, bán tour, dịch vụ, bán vé máy bay... nhằm đáp ứng nhu cầu đang ngày càng cao của du

khách trong nước, quốc tế. Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào phát triển dịch vụ du lịch là xu hướng tất yếu để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

#### **4. Về đề nghị tăng cường kiểm tra, ngăn chặn các biểu hiện tiêu cực, lợi dụng lễ hội, tín ngưỡng tôn giáo, mê tín, dị đoan để thu lợi bất chính**

Thời gian qua, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã triển khai các giải pháp sau:

- Tham mưu trình Chính phủ ban hành Nghị định số 110/2018/NĐ-CP ngày 29/8/2018 quy định về quản lý và tổ chức lễ hội.

- Tổ chức các Hội nghị sơ kết, tổng kết công tác quản lý và tổ chức lễ hội.

- Kiểm kê và công nhận một số Lễ hội truyền thống trong danh sách Di sản văn hóa phi vật thể cấp quốc gia.

- Xây dựng Đề án tuyên truyền về thực hiện nếp sống văn minh trong lễ hội (Quyết định số 71/QĐ-BVHTTDL ngày 12/4/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành kế hoạch triển khai các giải pháp tăng cường thực hiện nếp sống văn minh trong hoạt động lễ hội giai đoạn 2019 - 2020).

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền tại các di tích, lễ hội về lịch sử di tích, lễ hội; các quy định về bảo vệ di tích và việc thực hiện nếp sống văn minh tại di tích và lễ hội; thực hiện nếp sống văn minh khi tham gia lễ hội (Quyết định số 848/QĐ-BVHTTDL ngày 08/3/2019 phê duyệt kế hoạch tuyên truyền, khuyến nghị người dân không đốt đồ mã, vàng mã tại di tích, cơ sở thờ tự và lễ hội).

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ văn hóa cơ sở; tăng cường thanh tra, kiểm tra trước, trong và sau khi tổ chức lễ hội, kịp thời ngăn chặn và xử lý nghiêm các vi phạm, biểu hiện tiêu cực, biến tướng trong lễ hội.

Hàng năm, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đều xây dựng kế hoạch, tổ chức thanh tra công tác quản lý và tổ chức lễ hội, trọng tâm là kiểm tra các hoạt động lễ hội còn để xảy ra những hành vi phản cảm, tiêu cực, lợi dụng lễ hội để hoạt động mê tín dị đoan và các hoạt động không lành mạnh (lưu hành, kinh doanh văn hóa phẩm trái phép không phù hợp với thuần phong, mỹ tục; tổ chức các trò chơi mang tính cờ bạc; lợi dụng di tích, nơi thờ tự, lễ hội nhằm trục lợi, tuyên truyền mê tín, dị đoan, thu lợi bất chính và các biểu hiện không lành mạnh khác...). Tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của các cấp, các ngành, nhân dân và du khách trong việc thực hiện các quy định về quản lý và tổ chức lễ hội. Kết thúc thanh tra, kiểm tra đều lập biên bản, nêu rõ những tồn tại, hạn chế và yêu cầu ban tổ chức lễ hội có giải pháp khắc phục.

Trong thời gian tới, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp tục chỉ đạo triển khai các giải pháp:

- Thực hiện hiệu quả các văn bản của Đảng và Nhà nước quy định về quản lý và tổ chức lễ hội; các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm quản lý nhà nước của các địa phương; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể trong việc quản lý và tổ chức lễ hội; bảo tồn có chọn lọc những phong tục tập quán của dân tộc theo xu hướng lành mạnh, tiến bộ, tiết kiệm.

- Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật cho người dân, bảo vệ giá trị văn hóa của lễ hội.

- Đẩy mạnh vai trò truyền thông của các cơ quan báo chí trong việc giới thiệu nguồn gốc, nhận diện giá trị của lễ hội, di tích; giới thiệu, định hướng những hành vi ứng xử văn hóa khi tham gia lễ hội.

- Thực hiện kiểm kê, lập hồ sơ khoa học đối với lễ hội truyền thống để đưa vào danh mục di sản văn hóa phi vật thể quốc gia.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra hoạt động tổ chức lễ hội; kịp thời ngăn chặn và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật.

- Khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt công tác tổ chức và tham gia hoạt động lễ hội.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trân trọng gửi tới Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Bình Định để trả lời cử tri./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Thủ tướng Chính phủ (*để báo cáo*);
- Phó TTgCP Vũ Đức Đam (*để báo cáo*);
- Đoàn Chủ tịch UBTUMTTQ Việt Nam;
- Ban Dân nguyện, Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ (các Vụ: QHĐP, KGVX);
- Thường trực HĐND, UBND tỉnh Bình Định;
- Bộ VH-TT-DL: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, Cục VHCS, TCDL, Thanh tra Bộ, Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT (2), VP (TH), NTH (27).

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Ngọc Thiện**