

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 Quảng Ninh

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

*Đề nghị có hướng dẫn và thống nhất về mẫu của lịch trình đoàn khách (trong thực tiễn quản lý tại Quảng Ninh, khi kiểm tra việc chấp hành của doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn viên du lịch, một số doanh nghiệp và hướng dẫn viên chưa chấp hành yêu cầu của cơ quan nhà nước về xây dựng lịch trình, chương trình du lịch; khi địa phương kiểm soát chất lượng dịch vụ đã đưa ra chương trình du lịch không đầy đủ các thông tin, đặc biệt là thông tin về chất lượng, dịch vụ không đúng gây khó khăn cho cơ quan kiểm tra, quản lý) (Câu số 9).*

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

Theo quy định tại khoản 8, Điều 3 Luật Du lịch năm 2017, chương trình du lịch là văn bản thể hiện lịch trình, dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ điểm xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi. Các nội dung về số lượng, chất lượng, giá dịch vụ, thời gian, cách thức cung cấp dịch vụ... đã được quy định tại khoản 3 Điều 39 Luật Du lịch năm 2017 về Hợp đồng lữ hành (Hợp đồng lữ hành là sự thỏa thuận việc thực hiện chương trình du lịch giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch).

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trân trọng gửi tới Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Quảng Ninh 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 UBTVMTTQ Việt Nam;
- Ban Dân nguyện, Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ (các Vụ: QHĐP, KGVX);
- Thường trực HĐND, UBND tỉnh Quảng Ninh;
- Bộ VHTTDL: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, TCDL, Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT (2), VP (TH), NTH (27).

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Ngọc Thiện**