

Số: /BVHTTDL-VP

V/v giải quyết kiến nghị của cử tri  
sau Kỳ họp 8, Quốc hội khóa XIV

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

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 03/BDN ngày 08/01/2020, 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; 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 8).*

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 như: Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Anh, Đức, Pháp... 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 đã 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 hạn chế sau:

- Kinh phí dành cho xúc tiến du lịch còn 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/1 năm, 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).

- Mới khai trương 01 văn phòng xúc tiến du lịch quốc gia tại London, Vương Quốc Anh vào tháng 02/2020; 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 trọng 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 như sau:

- Triển khai và sử dụng hiệu quả nguồn tài chính từ Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch.

- Đẩy mạnh việc 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 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 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**

Nhằm tăng cường công tác quản lý điểm đến, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã và đang chỉ đạo, tổ chức thực hiện đồng bộ nhiệm vụ và giải pháp sau:

- Tham mưu, trình Thủ tướng Chính phủ ký ban hành, tổ chức thực hiện các quy định về công tác đảm bảo môi trường, an ninh, an toàn du lịch trên toàn quốc như: Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 4/9/2013 về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch và tổ chức triển khai thực hiện trên toàn quốc và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch.

- Chỉ đạo các địa phương, phối hợp với các ban, ngành liên quan đẩy mạnh công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch; tăng cường công tác quản lý giá cả tại những cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch. 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 sức chứa như hiện nay.

- 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, hành vi cướp giật tài sản, lừa đảo, gian lận, tăng giá, chặt chém, ép khách du lịch; 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.

- Tổ chức thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của nhà nước trong hoạt động du lịch, trong các hoạt động kinh doanh dịch vụ tại các điểm đến du lịch, khu, điểm du lịch.

- Triển khai áp dụng Bộ Tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch.

- Chú trọng công tác bảo tồn, tôn tạo các di sản, di tích lịch sử, văn hóa và cảnh quan thiên nhiên, vệ sinh môi trường...

- Triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trong hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch.

- 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 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; tuyên truyền, phổ biến các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của dân tộc**

Nhằm tăng cường công tác quản lý và tổ chức lễ hội năm 2020, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành Công văn số 4890/BVHTTDL-VHCS ngày 06/12/2019 gửi Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành chỉ đạo các cơ quan, ban, ngành, địa phương thực hiện nghiêm Nghị định số 110/2018/NĐ-CP ngày 29/8/2018 của Chính phủ quy định về quản lý và tổ chức lễ hội; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trước, trong và sau khi tổ chức lễ hội, kịp thời ngăn chặn và xử lý nghiêm các vi phạm, đặc biệt các hành vi lợi dụng di tích, lễ hội để trục lợi, kích động bạo lực, lưu hành, kinh doanh văn hóa phẩm trái phép; không để việc tổ chức dâng sao giải hạn biến tướng thành dịch vụ mang tính trục lợi, ảnh hưởng đến nét đẹp văn hóa truyền thống của dân tộc; tăng cường công tác tuyên truyền giá trị lịch sử, văn hóa truyền thống, thực hiện nếp sống văn minh trong lễ hội; tích cực phối hợp với các ban, bộ, ngành trong việc quản lý và tổ chức lễ hội; đồng thời chỉ đạo tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công tác quản lý và tổ chức lễ hội Xuân Canh Tý 2020, đảm bảo các hoạt động lễ hội diễn ra an toàn, văn minh, lành mạnh, mang đậm nét văn hóa truyền thống của dân tộc Việt Nam.

Công tác quản lý nhà nước tại các địa điểm du lịch tâm linh được chính quyền địa phương triển khai trên cơ sở các quy định của Luật Di sản văn hóa, Luật Du lịch và các văn bản quy phạm pháp luật khác về công tác quản lý lễ hội, cụ thể: Chùa là do Giáo hội Phật giáo quản lý; tham quan thắng cảnh và kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch là do Ban Quản lý di tích tại địa phương quản lý hoặc doanh nghiệp khai thác nhằm đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường cho khách tham quan, du lịch.

Các doanh nghiệp du lịch không bán sản phẩm du lịch tâm linh (không kinh doanh lĩnh vực này) mà chỉ cung cấp dịch vụ đưa khách đến các điểm có công trình tín ngưỡng (tham quan hoặc tham dự lễ hội).

Thời gian qua, việc khai thác tại một số địa điểm du lịch tâm linh còn bộc lộ một số hạn chế như:

- Du lịch tâm linh chưa được nhận thức rõ ràng, đặc biệt là khách du lịch, người kinh doanh sản phẩm, dịch vụ tại điểm du lịch tâm linh và cộng đồng địa phương, do đó còn xảy ra hiện tượng mê tín dị đoan, lừa dối khách du lịch...

- Công tác đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho khách du lịch, đảm bảo vệ sinh môi trường, quản lý giá cả tại các điểm du lịch tâm linh còn bất cập.

- Tình trạng quá tải dịch vụ trong mùa cao điểm và chính hội.

- Công tác bảo tồn, trùng tu, tôn tạo, sửa chữa các công trình văn hóa chưa được chính quyền địa phương quan tâm quản lý...

***Để hạn chế các tồn tại hạn chế trên, thời gian tới, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sẽ tập trung chỉ đạo, thực hiện các giải pháp sau:***

- Hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến việc quản lý loại hình du lịch văn hóa (du lịch tâm linh).

- Nâng cao vai trò quản lý của chính quyền địa phương, tăng cường quản lý khu, điểm du lịch có các hoạt động du lịch tâm linh.

- Đảm bảo đầu tư phát triển phải phù hợp với quy hoạch được phê duyệt.

- Kiểm tra, giám sát, xử lý các vi phạm theo quy định của pháp luật.

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 UBTTMTQ 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 trưởng, các Thứ trưởng, TCDL, Cục VHCS, Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, VP (TH), NTH (27).

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Ngọc Thiện**