

Số: 905/BVHTTDL-VP

V/v trả lời kiến nghị của cử tri gửi tới  
sau Kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XIV

Hà Nội, ngày 14 tháng 3 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 09/BDN ngày 10/01/2019, nội dung kiến nghị như sau:

*Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo rà soát, khắc phục những hạn chế, bất cập của ngành du lịch để có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả năng lực cạnh tranh. Tăng cường quản lý và kiểm soát chất lượng kinh doanh dịch vụ du lịch và phương tiện phục vụ khách du lịch (Câu số 3).*

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

**1. Về việc đề nghị khắc phục những hạn chế, bất cập để có giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch**

Thời gian qua, ngành du lịch đã chủ động chỉ đạo triển khai Luật du lịch, các văn bản quy định thực hiện Luật và hướng dẫn thi hành Luật. Tập trung triển khai thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị; Nghị quyết số 103/NQ-CP ngày 06/10/2017 ban hành Chương trình Hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết 08 về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Triển khai thực hiện Quyết định số 4215/QĐ-BVHTTDL ngày 9/11/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 103/NQ-CP. Phổ biến, quán triệt và triển khai Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị tại một số địa phương là địa bàn du lịch trọng điểm: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Định, Lào Cai... Để nâng cao chất lượng điểm đến, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành Kế hoạch số 1037/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 về tăng cường công tác quản lý hoạt động lữ hành, hướng dẫn viên và quản lý điểm đến và Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch. Tổ chức truyền thông nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của du lịch; triển khai các kế hoạch kiểm tra, chấn chỉnh vi phạm trong kinh doanh du lịch; đồng thời tích cực chỉ đạo các địa phương, phối hợp với các ban, ngành liên quan đẩy mạnh công tác quản lý nhà nước, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.

Tuy vậy, vẫn tồn tại một số hạn chế, đặc biệt là công tác quản lý môi trường du lịch. Tình trạng lừa đảo, bắt chẹt khách du lịch, xin ăn, bán hàng rong, chèo kéo khách dù đã giảm song vẫn xảy ra ở một số địa phương, đặc biệt là những địa bàn trọng điểm. Công tác vệ sinh môi trường du lịch tại nhiều trung tâm du lịch, khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch còn nhiều hạn chế. Môi trường tự nhiên ở nhiều vùng cảnh quan đẹp, hấp dẫn bị hủy hoại, suy thoái. Tình trạng xả nước thải, chất thải, rác thải bừa bãi tại nhiều khu, điểm



du lịch, các bãi biển vẫn diễn ra, gây ảnh hưởng không tốt tới hình ảnh, thương hiệu và sức cạnh tranh của du lịch Việt Nam...

Để khắc phục những hạn chế, bất cập nêu trên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tham mưu Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch 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. Cả 02 chỉ thị này đều nhấn mạnh vai trò của chính quyền địa phương và người đứng đầu chính quyền các cấp về quản lý chất lượng hàng hóa, dịch vụ, môi trường, an ninh an toàn của khách du lịch tại địa phương. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã báo cáo, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ về các giải pháp xử lý tour giá rẻ, triển khai các kế hoạch kiểm tra chấn chỉnh hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên phạm vi toàn quốc. Bên cạnh đó, để kịp thời nắm bắt tình hình hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch trên toàn quốc, trong năm 2017 và năm 2018, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo Tổng cục Du lịch phối hợp với các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiến hành kiểm tra 98 công ty và chi nhánh công ty kinh doanh lữ hành quốc tế tại một số địa bàn du lịch trọng điểm như Hà Nội, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận, Kiên Giang. Đồng thời, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cũng chỉ đạo các Sở quản lý du lịch đồng loạt triển khai các hoạt động chấn chỉnh, nâng cấp chất lượng dịch vụ trên địa bàn. Kết quả đã xử lý và thu hồi 05 giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, tước 30 giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, dừng hoạt động 143 thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành và triển khai áp dụng Bộ Tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch; thực hiện Đề án tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch và Đề án tăng cường công tác quản lý nhà nước về lữ hành và hoạt động của hướng dẫn viên; triển khai Bộ quy tắc ứng xử văn minh trong lĩnh vực du lịch; tiếp tục phát động chiến dịch nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch và quản lý điểm đến du lịch trên toàn quốc, nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức nghề của các doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn viên du lịch; tăng cường thanh tra, kiểm tra ở các địa bàn có du lịch phát triển nóng để hướng các doanh nghiệp kinh doanh đúng pháp luật và nâng cao chất lượng dịch vụ; tiếp tục phối hợp với các Bộ ngành liên quan như ngoại giao, giao thông, thuế, an ninh... để có chính sách tạo điều kiện, thu hút khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch.

## **2. Về đề nghị tăng cường quản lý và kiểm soát chất lượng kinh doanh dịch vụ du lịch và phương tiện phục vụ khách du lịch**

Việc kiểm soát chất lượng kinh doanh dịch vụ và kiểm soát phương tiện phục vụ khách du lịch thuộc chức năng quản lý của nhiều Bộ, ngành liên quan như: Bộ Công Thương, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tài chính...

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã và đang tiếp tục phối hợp với các Bộ, ngành liên quan để triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả năng lực cạnh tranh, tăng cường quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ phục

vụ khách du lịch nhằm giữ vững tốc độ tăng trưởng cũng như các yếu tố lâu dài tác động đến phát triển bền vững, cụ thể như sau:

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát, tăng cường phối hợp với các địa phương, các ngành liên quan xử lý nghiêm minh các vi phạm; đề cao vai trò của người đứng đầu chính quyền địa phương, cơ quan quản lý chuyên ngành trong công tác quản lý nhằm phát huy thế mạnh, khắc phục hạn chế trong phát triển du lịch.

- Tăng cường thông tin, công khai minh bạch giá cả và chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch tương ứng; thông báo rộng rãi kết quả kiểm tra, danh sách các đơn vị, cá nhân vi phạm quy định để cộng đồng cùng tham gia giám sát với cơ quan quản lý, chính quyền địa phương các cấp.

- Phối hợp chặt chẽ với các ngành Công Thương, Tài chính, Ngân hàng, Công an... và các địa phương, đặc biệt là các địa bàn du lịch trọng điểm kiên quyết xử lý tình trạng kinh doanh không phép, núp bóng, mang tính chất lừa đảo, vi phạm quy định pháp luật về thanh toán, sử dụng ngoại hối...; huy động sự tham gia của các tổ chức hiệp hội nghề nghiệp, đoàn thể chính trị trong việc vận động và giám sát các doanh nghiệp thực hiện nghiêm các quy định pháp luật trong kinh doanh du lịch.

- Chủ động rà soát, sửa đổi, ban hành theo thẩm quyền và kiến nghị cấp có thẩm quyền ban hành các quy định pháp luật phù hợp với nhu cầu thực tiễn, cần quản lý trong phát triển du lịch, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, cạnh tranh bình đẳng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá, xúc tiến du lịch tới nhiều thị trường nhằm thu hút khách, đồng thời minh bạch các thông tin về quảng cáo, giá và sản phẩm tương ứng, kết quả bình chọn, đánh giá uy tín kinh doanh cùng với tình hình xử lý vi phạm để cộng đồng đánh giá, lựa chọn dịch vụ và đơn vị cung cấp dịch vụ phù hợp.

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 VHTTDL: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, TCDL, Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT (2), VP (TH), NTH (27).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Ngọc Thiện