

Số: 3805/BVHTTDL-VP

V/v trả lời kiến nghị của cử tri gửi tới
sau Kỳ họp thứ 5, Quốc hội khóa XIV

Hà Nội, ngày 23 tháng 8 năm 2018

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 283/BDN ngày 06/7/2018, nội dung kiến nghị như sau:

Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường công tác quản lý, kiểm soát chất lượng kinh doanh dịch vụ, du lịch. Nghiên cứu việc xây dựng bộ quy tắc ứng xử dành cho khách du lịch quốc tế tại Việt Nam phù hợp với chủ trương, chính sách phát triển 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. Đồng thời, có biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm việc hướng dẫn viên nước ngoài hoạt động trái phép, tuyên truyền thông tin sai sự thật và có những hành vi xuyên tạc lịch sử, văn hóa dân tộc Việt Nam (Câu số 6).

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

1. Về kiến nghị tăng cường quản lý chất lượng kinh doanh dịch vụ, du lịch

Để tăng cường công tác quản lý, kiểm soát chất lượng kinh doanh dịch vụ, du lịch nhằm đảm bảo quyền lợi của khách du lịch và chấn chỉnh kịp thời các hành vi vi phạm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch giúp cho hoạt động kinh doanh du lịch ngày các phát triển bền vững, đúng quy định pháp luật, ngày 15/6/2018, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có Công văn số 2608/BVHTTDL-TCDL đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch, trong đó, chỉ đạo các cơ quan chức năng tập trung quản lý các tour du lịch giá rẻ; tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả 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, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch.

Bộ đã chỉ đạo, hướng dẫn thanh tra chuyên ngành du lịch tại các địa phương chủ động kiểm tra, rà soát hoạt động du lịch trên địa bàn, phối hợp với các lực lượng chức năng thành lập đoàn kiểm tra liên ngành để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt là đối với các địa phương có tốc độ phát triển du lịch nhanh như: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Đà Nẵng, Quảng Ninh.... Thông qua đó kịp thời phát hiện và kiên quyết xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, kể cả việc trục xuất, cấm nhập cảnh đối với những trường hợp cố tình lợi dụng vào Việt Nam du lịch để hoạt động hành nghề kinh doanh, hướng dẫn du lịch trái



phép, nhất là những đối tượng có hành vi xuyên tạc, giới thiệu sai lệch về lịch sử, đất nước, con người Việt Nam.

Ngày 15/3/2017, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch số 1036/KH-BVHTTDL về việc tăng cường công tác quản lý điểm đến du lịch và Kế hoạch số 1037/KH-BVHTTDL về việc tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch chỉ đạo Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai thực hiện. Ngày 15/6/2018, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Công văn số 2608/BVHTTDL-TCDL đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chú trọng công tác quản lý điểm đến, kiểm soát chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch.

Kết quả thanh tra, kiểm tra trong hai năm gần đây, ngoài việc xử phạt vi phạm hành chính bằng hình thức phạt tiền hàng trăm triệu đồng đối với các tổ chức, cá nhân vi phạm, Thanh tra Bộ, Thanh tra các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tước giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế của 05 đơn vị vì để cho tổ chức, cá nhân người nước ngoài núp bóng hoạt động kinh doanh lữ hành; đề nghị cơ quan công an xử phạt theo thẩm quyền 22 trường hợp và xem xét trục xuất, hạn chế nhập cảnh đối với 66 trường hợp người nước ngoài có hành vi vi phạm quy định pháp luật về du lịch.

2. Về kiến nghị xây dựng bộ quy tắc ứng xử dành cho khách du lịch quốc tế tại Việt Nam

Ngày 02/3/2017, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch theo Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL, trong đó có quy tắc ứng xử dành riêng cho khách du lịch (khách nội địa và quốc tế). Trên cơ sở bộ Quy tắc ứng xử đã được ban hành, Tổng cục Du lịch và nhiều địa phương trên cả nước như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Lào Cai... đã cụ thể hóa và triển khai nhiều hoạt động tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch cho khách du lịch tại địa phương. Việc tuyên truyền, phổ biến quy tắc ứng xử đã được thực hiện thông qua nhiều hình thức khác nhau, nhiều địa phương đã hình ảnh hóa, minh họa, dịch thuật bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch phù hợp với các đối tượng khách quốc tế trên địa bàn (Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh...).

3. Về kiến nghị xử lý nghiêm việc hướng dẫn viên nước ngoài hoạt động trái phép, tuyên truyền thông tin sai sự thật, xuyên tạc lịch sử, văn hóa dân tộc Việt Nam

Với hiện tượng có một số người nước ngoài lợi dụng đi du lịch để vào Việt Nam lao động bất hợp pháp hoặc hướng dẫn du lịch trái phép, trong những năm qua, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo Tổng cục Du lịch có các văn bản hướng dẫn các địa phương trên cả nước nhằm tăng cường năng lực hướng dẫn du lịch cho đội ngũ lao động trên địa bàn; kiểm tra gần 2.000 hướng dẫn viên, trong đó xử lý vi phạm gần 100 hướng dẫn viên, thu hồi 33 thẻ hướng dẫn viên, tước quyền sử dụng 2 thẻ hướng dẫn viên; phát hiện và lập biên bản, lập hồ sơ chuyển vụ việc có yếu tố nước ngoài cho cơ quan công an

xử lý vi phạm đối với 50 người nước ngoài hành nghề không phép; đồng thời, có văn bản đề nghị cơ quan công an phối hợp quản lý thị trường khách du lịch nhằm đảm bảo môi trường du lịch an toàn, thân thiện cho khách du lịch, đề nghị xuất cảnh đối với những trường hợp lợi dụng việc vào Việt Nam du lịch để lao động hoặc hướng dẫn du lịch trái phép.

Ngoài ra, để đảm bảo quyền lợi của khách du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo Tổng cục Du lịch công khai danh sách hướng dẫn viên trên trang web huongdanvien.vn và thông tin về các doanh nghiệp lữ hành trên trang web quanlyluhanh.vn để khách du lịch và cơ quan quản lý du lịch tại địa phương có thể đối chiếu, kiểm tra.

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: QH&P, KGVX);
- Thường trực HĐND, UBND tỉnh Bình Định;
- Bộ VH&TTDL: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, Thanh tra Bộ, TCDL, Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT (2), VP (TH), NTH (27).



Nguyễn Ngọc Thiện

