

KẾ HOẠCH

Xây dựng phong cách văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/5/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch; Căn cứ Chương trình hành động số 20-CTr/TU ngày 07/8/2017 của Tỉnh ủy, về việc thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Xây dựng phong cách văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, hội nhập quốc tế trong thời kỳ mới; thể hiện ý chí, quyết tâm của tỉnh Đắk Nông trong việc lấy con người làm trung tâm, xây dựng văn hóa ứng xử của người dân tỉnh Đắk Nông văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện; là điểm nhấn khác biệt nhằm thu hút các nguồn khách tới tham quan, du lịch, đầu tư, làm việc và sinh sống, góp phần phát triển ngành du lịch của tỉnh nói riêng và sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nói chung.

- Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi, thái độ ứng xử cho các cá nhân, tổ chức tham gia hoạt động du lịch và cộng đồng địa phương tại các khu, điểm du lịch. Đồng thời, khuyến cáo cho người dân, du khách những hành vi nên và không nên khi đi du lịch nhằm tạo nếp sống văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện không chỉ trên địa bàn tỉnh mà tạo sự lan tỏa trong xây dựng hình ảnh văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện của người Việt Nam với cộng đồng quốc tế.

2. Yêu cầu

Các Sở, Ban, ngành liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch; cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch; khách du

lịch; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn tỉnh có sự phối hợp chặt chẽ để thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

II. NỘI DUNG

1. Tổ chức hội nghị hoặc lồng ghép trong các hội nghị, cuộc họp của cơ quan, đơn vị nội dung thực hiện văn hóa công sở và ứng xử văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn toàn tỉnh.

- Nội dung: Phổ biến quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương; Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch.

- Đơn vị thực hiện: Các Sở, Ban, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị lực lượng vũ trang, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Đối tượng: Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn toàn tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

2. Phát động các chiến dịch ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch tại các cơ sở kinh doanh du lịch: các khu, điểm du lịch; các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch; các cơ sở kinh doanh lễ hành; các cơ sở kinh doanh mua sắm, lưu niệm; kinh doanh vận chuyển khách du lịch; các mô hình du lịch cộng đồng (nông nghiệp công nghệ cao gắn với du lịch); tại các chợ trung tâm của thị xã Gia Nghĩa, thị trấn các huyện.

- Nội dung: Phát động thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch;

- Hình thức: Bình chọn nhân viên văn minh thân thiện theo tháng, tuần..., phát động các tháng hành động theo nội dung gắn với chất lượng dịch vụ, ứng xử của nhân viên, “Gương điển hình”, chiến dịch “Nụ cười thân thiện”,...

- Đơn vị thực hiện: Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; Ban quản lý các chợ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, Ban, ngành, đơn vị có liên quan.

- Đối tượng: Toàn thể chủ cơ sở, quản lý, nhân viên tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ, các mô hình, các chợ.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

3. Tuyên truyền trên các ấn phẩm, tờ rơi, băng rôn, banner, tập gấp, sổ tay, bản đồ, sách hướng dẫn, lắp đặt các pano, bảng chỉ dẫn phát động, tiêu phẩm kích, hình ảnh cổ động trực quan.

- Nội dung: Các nội dung tuyên truyền theo hướng dẫn của Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch và hướng dẫn của các văn bản liên quan.

- Đơn vị thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, Ban, ngành, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

4. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin, báo chí, phát thanh - truyền hình, Cổng thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin điện tử các Sở, Ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; doanh nghiệp.

- Nội dung: Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục về ứng xử văn minh, lịch sự, hiếu khách và thân thiện, trong đó có tuyên truyền các gương người tốt, việc tốt về ứng xử văn minh, đồng thời phê phán những ứng xử chưa đúng mực trong hoạt động du lịch.

- Đơn vị thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Đắk Nông, Đài Truyền thanh và Truyền hình các huyện, thị xã; Cổng thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin điện tử các Sở, Ban, ngành và doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

5. Tuyên truyền ứng xử văn minh, lịch sự, hiếu khách, thân thiện thông qua các sự kiện kinh tế - xã hội của tỉnh, hoạt động của các đoàn, hội (lồng ghép trong các sự kiện về văn hóa, thể thao, du lịch; trong các hội thi, hội diễn văn hóa, văn nghệ quần chúng, các hoạt động chuyên đề của đoàn, hội),...

- Đơn vị thực hiện: Các Sở, Ban, ngành, hội đoàn thể, đơn vị lực lượng vũ trang của tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

6. Tuyên truyền lồng ghép trong các chương trình tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng cho lao động trong hoạt động du lịch, các mô hình du lịch, các bon, buôn có hoạt động du lịch cộng đồng.

- Đơn vị thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Đơn vị phối hợp: Các cơ sở kinh doanh du lịch; các bon, buôn, mô hình du lịch.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

7. Tổ chức hoạt động thanh tra, kiểm tra

- Nội dung: Hằng năm tổ chức đoàn kiểm tra liên ngành để kiểm tra các hoạt động du lịch; có biện pháp nhắc nhở, khuyến cáo, xử phạt theo quy định đối với những hành vi vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng xấu tới hình ảnh du lịch của tỉnh.

- Đơn vị thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, Ban, ngành, đơn vị liên quan, các đơn vị kinh doanh du lịch.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

8. Thành lập đường dây nóng xử lý các vấn đề liên quan đến du lịch

- Hình thức: Đăng tải trên Công thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ để tiếp nhận thông tin, xử lý khiếu nại và phản hồi khách du lịch về chất lượng dịch vụ, trong đó có thái độ ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- Đơn vị thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã; các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

- Thời gian thực hiện: Tháng 7/2018.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách nhà nước trong dự toán chi thường xuyên hằng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Các Sở, Ban, ngành, đơn vị, đoàn thể, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm lập dự toán kinh phí thực hiện kế hoạch; tổng hợp chung vào dự toán chi thường xuyên hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương để trình cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

3. Đối với nhiệm vụ triển khai trong năm 2018, các cơ quan, đơn vị chủ động sắp xếp, bố trí trong nguồn ngân sách nhà nước được giao từ đầu năm 2018 để thực hiện.


IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

2. Các Sở, Ban, ngành, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã có trách nhiệm chủ động triển khai các nội dung của Kế hoạch tạo ảnh hưởng sâu rộng và chuyển biến trong hệ thống chính trị, lan tỏa trong nhân dân.

3. Các tổ chức hội, đoàn thể tích cực triển khai, phổ biến Kế hoạch thông qua nhiều hình thức nhằm tuyên truyền sâu rộng, hiệu quả nội dung Kế hoạch đến các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, đoàn viên, hội viên trên địa bàn tỉnh.

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã căn cứ tình hình thực tế của địa phương hướng dẫn Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn xây dựng kế hoạch cụ thể để triển khai Kế hoạch này.

5. Các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan căn cứ nhiệm vụ được giao chủ động tổ chức triển khai thực hiện và định kỳ hàng năm (20/12) báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh. Trong quá trình triển khai thực hiện, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị gửi văn bản về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. / 

Nơi nhận:

- Bộ VH, TT & DL;
- TT. Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh;
- Các đơn vị lực lượng vũ trang cấp tỉnh;
- Các Hội, đoàn thể cấp tỉnh;
- Các đơn vị Trung ương đóng chân trên địa bàn tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã (Sao gửi UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn);
- Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh;
- Lưu: VT, Công TTĐT tỉnh, HCQT, KGVX.

09

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Tôn Thị Ngọc Hạnh