

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Huế

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HUẾ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Luật Bảo vệ môi trường ngày 17 tháng 11 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Nghị định số 08/2022/NĐ-CP ngày 10 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ môi trường;

Căn cứ Nghị định số 05/2025/NĐ-CP ngày 06 tháng 01 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 08/2022/NĐ-CP ngày 10 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ môi trường;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 753/TTr - SDL ngày 09 tháng 4 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Huế.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực HĐND thành phố;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- HĐND và UBND các xã, phường;
- VP: CVP và các PCVP;
- Lưu: VT, DL.

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

Trần Hữu Thùy Giang

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HUẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Huế
(Kèm theo Quyết định số 2042/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2026
của Ủy ban nhân dân thành phố Huế)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố Huế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành của thành phố; Ủy ban nhân dân các phường/xã; Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn thành phố.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Việc phối hợp triển khai hoạt động hỗ trợ khách du lịch phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận thông tin từ cơ quan đầu mối giải quyết những vấn đề thuộc lĩnh vực của mình, tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho khách du lịch.

3. Các hoạt động hỗ trợ khách du lịch bảo đảm kịp thời, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của thành phố.

Điều 4. Yêu cầu đối với công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch

1. Kịp thời xử lý các hành vi vi phạm quy định của Nhà nước về hoạt động du lịch; bảo đảm quyền lợi và lợi ích chính đáng cho khách du lịch khi đến du lịch tại thành phố Huế.

2. Tăng cường phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch nhằm tạo sự đồng bộ, thống nhất và có hiệu quả.

Chương II

NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 5. Nội dung hỗ trợ khách du lịch

1. Trợ giúp khẩn cấp và an toàn

a) Hỗ trợ các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch khi sử dụng dịch vụ du lịch; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp.

b) Hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến việc bị cướp giật, mất cắp, thất lạc giấy tờ cá nhân (hộ chiếu, căn cước công dân, giấy phép lái xe...).

c) Hỗ trợ cấp cứu, khám chữa bệnh kịp thời cho khách du lịch gặp sự cố về sức khỏe; xử lý, khắc phục và hạn chế hậu quả các sự cố y tế, mất an toàn thực phẩm, dịch bệnh phát sinh trong hoạt động du lịch.

2. Giải quyết kiến nghị, phản ánh

a) Hỗ trợ thông tin, kiến nghị, phản ánh của khách du lịch đối với các cá nhân, cơ sở kinh doanh du lịch vi phạm hợp đồng, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản.

b) Tiếp nhận và phối hợp giải quyết các phản ánh về nạn chèo kéo, gian lận, nâng giá, ép giá, không đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

c) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của khách du lịch liên quan đến an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, điều kiện vệ sinh tại các cơ sở dịch vụ du lịch.

3. Cung cấp thông tin

a) Cung cấp thông tin về chính sách pháp luật, các quy định của địa phương, thông tin về dự báo thời tiết, dự báo thiên tai...

b) Giới thiệu về các điểm đến, sản phẩm, dịch vụ du lịch, các sự kiện văn hóa, thể thao, Festival Huế nổi bật của địa phương...

4. Hình thức hỗ trợ: Trực tiếp tại văn phòng Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin đại chúng, website, mạng xã hội và Tổng đài Hỗ trợ khách du lịch (Hotline: 0234 3 82 82 88).

Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Sở Du lịch

a) Là cơ quan chủ trì, đầu mối điều phối chung. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch trực thuộc Sở Du lịch sẽ thực hiện tiếp nhận, xác thực thông tin, xử lý ban đầu và chuyển tiếp thông tin, yêu cầu của khách du lịch theo đúng quy định của pháp luật.

b) Ghi nhận phản ánh về chất lượng dịch vụ, giá cả để kiến nghị các cơ quan chức năng có biện pháp chấn chỉnh, xử lý.

c) Theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả xử lý từ các đơn vị liên quan.

2. Thanh tra thành phố

Thanh tra lĩnh vực du lịch theo kế hoạch thanh tra hàng năm; xem xét, tiến hành thanh tra đối với các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật khi có yêu cầu, đề nghị của cơ quan chuyên môn có thẩm quyền; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận thanh tra của Chánh Thanh tra thành phố có liên quan đến lĩnh vực du lịch

3. Công an thành phố

a) Hướng dẫn, giải quyết các thủ tục về xuất nhập cảnh, quá cảnh, gia hạn tạm trú, thất lạc giấy tờ.

b) Chỉ đạo các lực lượng xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về an ninh trật tự, an toàn xã hội tại các khu, điểm du lịch; điều tra các vụ việc mất cắp, cướp giật tài sản của du khách.

4. Sở Y tế

a) Chỉ đạo các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn ưu tiên tiếp nhận, cấp cứu, khám và điều trị kịp thời cho khách du lịch khi gặp sự cố về sức khỏe, tai nạn, rủi ro trong quá trình du lịch.

b) Chủ trì phối hợp với các sở, ngành, địa phương kiểm tra, giám sát công tác đảm bảo an toàn thực phẩm theo phân công, phân cấp.

c) Chủ trì điều tra, xử lý các vụ ngộ độc thực phẩm (nếu có), sự cố y tế liên quan đến khách du lịch; phối hợp với Công an, Sở Du lịch, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan trong việc xác minh nguyên nhân, xử lý vi phạm và thông tin kịp thời cho khách du lịch.

d) Phối hợp triển khai các biện pháp phòng, chống dịch bệnh, giám sát dịch tễ, đảm bảo an toàn sức khỏe cộng đồng và khách du lịch, đặc biệt trong các dịp lễ hội, sự kiện du lịch lớn.

đ) Phối hợp với Sở Du lịch trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh du lịch thực hiện các quy định về an toàn thực phẩm và chăm sóc sức khỏe khách du lịch.

5. Sở Văn hóa và Thể thao

a) Chủ trì tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về chất lượng dịch vụ, giá cả, thái độ phục vụ tại các cơ sở vui chơi giải trí, biểu diễn nghệ thuật (như ca Huế trên sông Hương, karaoke...).

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng để kiểm tra, chấn chỉnh các vi phạm về quy định văn hóa, an ninh trật tự tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ này.

6. Sở Xây dựng

a) Tiếp nhận, xử lý kiến nghị về chất lượng dịch vụ vận tải, thái độ phục vụ của lái xe, giá cước.

b) Phối hợp xử lý các trường hợp khách du lịch để quên, thất lạc tài sản trên các phương tiện vận tải công cộng, taxi, xe hợp đồng.

7. Sở Công Thương

Phối hợp tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng, không niêm yết giá tại các cơ sở mua sắm, nhà hàng.

8. Ủy ban nhân dân các phường/xã

a) Chỉ đạo các lực lượng chức năng tại địa phương phối hợp xử lý các vụ việc xảy ra trên địa bàn; tăng cường kiểm tra, đảm bảo môi trường du lịch văn minh, an toàn.

b) Cử các lực lượng chức năng liên quan tiếp cận hiện trường ban đầu kịp thời xử lý khi có thông tin phản ánh bất lợi cho khách du lịch trên địa bàn quản lý.

c) Thành lập Tổ kiểm tra, xử lý vấn nạn môi trường du lịch cấp xã, vận hành đường dây nóng.

d) Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố nếu để tình trạng mất an ninh, an toàn, chèo kéo, đeo bám, chèn ép khách du lịch xảy ra trong phạm vi quản lý của đơn vị.

đ) Nghiên cứu áp dụng các quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch theo thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân các phường, xã theo Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

9. Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế

a) Chịu trách nhiệm chính trong việc hỗ trợ khách du lịch, giải quyết các sự cố xảy ra trong khu vực di sản do Trung tâm quản lý.

b) Bố trí nhân viên, biển chỉ dẫn, niêm yết nội quy và các thông tin cần thiết để hỗ trợ du khách tham quan.

10. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự

Tổ chức lực lượng tìm kiếm cứu nạn, cứu hộ du khách trong các trường hợp khách du lịch cần sự hỗ trợ cấp thiết.

11. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch

Thông báo kịp thời cho khách du lịch về các trường hợp khẩn cấp; áp dụng các biện pháp cần thiết và phối hợp với cơ quan chức năng trong việc cứu hộ, cứu nạn, bảo vệ tài sản và quyền lợi chính đáng của du khách.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Sở Du lịch làm đầu mối, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Quy chế này.
2. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 6 Quy chế này phân công bộ phận hoặc cá nhân làm đầu mối, cung cấp thông tin liên lạc (số điện thoại đường dây nóng, email) gửi về Sở Du lịch để phối hợp.
3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Du lịch) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 8. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ 6 tháng và hằng năm, các cơ quan, đơn vị gửi báo cáo tình hình, kết quả thực hiện về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 9. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các tổ chức, cá nhân có thành tích tốt trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng.
2. Các trường hợp vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.