

Số: 4031 /QĐ-UBND

Mỹ Tho, ngày 12 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch
trên địa bàn thành phố Mỹ Tho**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ MỸ THO

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước, khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch; Quyết định số 178/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch;

Thực hiện Quyết định số 2369/QĐ-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang về việc phê duyệt quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Tiền Giang đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030;

Thực hiện Đề án số 05-ĐA/TU ngày 15 tháng 7 năm 2016 của Thành ủy Mỹ Tho về phát triển Thương mại, Du lịch thành phố Mỹ Tho đến năm 2020;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Văn hoá và Thông tin tại Tờ trình số 254/TTr-VHTT ngày 12 tháng 6 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn thành phố Mỹ Tho.

Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Thủ trưởng các phòng, ban ngành thuộc thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch, dịch vụ phục vụ du lịch trên địa bàn thành phố Mỹ Tho chịu trách nhiệm thực hiện

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở VH-TTDL tỉnh (b/c);
- TT. Thành ủy (báo cáo);
- TT HĐND thành phố;
- CT, các PCT UBND TP;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Thị Bé Phượng

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ MỸ THO**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 4031 /QĐ-UBND ngày 12 tháng 7 năm 2017
của UBND thành phố Mỹ Tho)*

**Chương 1
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh:

Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn thành phố Mỹ Tho (gọi tắt là Bộ Quy tắc) là những chuẩn mực ứng xử của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các phòng, ban, đơn vị, chính quyền cơ sở có liên quan đến hoạt động du lịch, người dân địa phương, khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Mỹ Tho.

Điều 2. Đối tượng áp dụng:

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các phòng, ban, đơn vị, chính quyền cơ sở có liên quan đến hoạt động du lịch.
2. Người dân thành phố Mỹ Tho.
3. Khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú trên địa bàn thành phố.

Điều 3. Mục đích:

1. Xây dựng hình ảnh và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong ngành du lịch và các cơ quan, phòng, ban, đơn vị liên quan đến hoạt động du lịch; đội ngũ quản lý và nhân viên của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh phục vụ khách du lịch, góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp đối với du khách.
2. Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và người dân thành phố về văn minh du lịch, hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch và tham gia hoạt động nơi công cộng.
3. Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến và khuyến nghị những hành vi không phù hợp; đảm bảo hài hòa lợi ích giữa du khách và người dân; chung tay xây dựng môi trường du lịch thành phố Mỹ Tho văn minh, thân thiện, mến khách.

Điều 4. Nguyên tắc điều chỉnh:

Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch quy định những hành vi phổ biến cần thực hiện, phù hợp từng nhóm đối tượng áp dụng trên cơ sở nguyên tắc:

1. Yêu cầu tác phong, thái độ ứng xử, hành động văn minh, lịch sự nơi công cộng.
2. Tôn trọng sự riêng tư và quyền lợi của người khác.
3. Giữ gìn môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, bảo vệ công trình công cộng các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh.
4. Hiểu biết văn hóa, phong tục tập quán địa phương. Tôn trọng tín ngưỡng, dân tộc, tôn giáo.

Chương II

NỘI DUNG ỨNG XỬ

Điều 5. Những quy tắc ứng xử chung:

1. Chấp hành các chính sách, pháp luật của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
2. Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán địa phương.
3. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn và bảng cấm tại các điểm quan và nơi công cộng.
4. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ các di tích văn hóa và các công trình kiến trúc lịch sử.
5. Có ý thức trách nhiệm bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.
6. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.
7. Có ý thức trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự và vệ sinh chung.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của chính quyền địa phương ở thành phố và phường, xã:

1. Đối với các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch:

- a) Phổ biến, tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn đầy đủ các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh du lịch. Kiểm tra, giám sát, đánh giá việc chấp hành và thực hiện của các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch.
- b) Luôn có thái độ lịch sự, vui vẻ, ân cần khi tiếp xúc, giải quyết công việc đối với các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, không có thái độ cửa quyền hách dịch, quan liêu khi các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch đến liên hệ giải quyết công việc.
- c) Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn theo thẩm quyền.

2. Đối với khách du lịch:

- a) Trong giao tiếp và ứng xử phải nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể các quy định liên quan đến giải quyết công việc.
- b) Không có thái độ hách dịch, những nhieu, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.
- c) Giải quyết công việc nhanh chóng, rõ ràng; không chậm trễ kéo dài thời gian giải quyết công việc của khách du lịch yêu cầu.

d) Chú trọng vào các phương tiện, biện pháp đảm bảo an toàn cho khách du lịch; cung cấp thông tin; cảnh báo cho khách du lịch biết các mối đe dọa nếu có (dịch bệnh, an ninh trật tự tại địa phương).

Điều 7. Quy tắc ứng xử của các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch:

1. Đối với chính quyền địa phương ở thành phố và ở phường, xã:

- a) Tuân thủ các quy định do pháp luật và chính quyền địa phương quy định.
- b) Có thái độ tôn trọng, nhã nhặn khi tiếp xúc với chính quyền địa phương.
- c) Phải báo cáo đầy đủ, kịp thời, chính xác cho các cơ quan chức năng có trách nhiệm khi xảy ra các vấn đề liên quan đến pháp luật và tính mạng con người.

2. Đối với bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch:

- a) Đảm bảo các điều kiện về vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm cho khách du lịch.
- b) Đặt các thùng thu gom rác hợp vệ sinh, đảm bảo mỹ quan trong khuôn viên hoạt động kinh doanh du lịch.
- c) Xử lý nước thải của cơ sở phù hợp với tiêu chuẩn Việt Nam về môi trường hiện hành.
- d) Thực hiện các biện pháp chống tiếng ồn và ô nhiễm không khí do hoạt động của cơ sở gây ra.
- e) Sử dụng hợp lý điện, nước, nguyên liệu, nhiên liệu, vật liệu và các tài nguyên khác trong quá trình hoạt động.
- g) Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao ý thức trách nhiệm về bảo vệ môi trường cho cán bộ, nhân viên và khách du lịch.

3. Đối với khách du lịch:

- a) Thái độ vui vẻ, lịch sự, thân thiện khi giao tiếp và ứng xử; hướng dẫn kỹ lưỡng và nhiệt tình giải thích các vấn đề thắc mắc của khách du lịch.
- b) Cung cấp các thông tin chính xác về du lịch địa phương.
- c) Đảm bảo chất lượng, công bằng các dịch vụ phục vụ cho khách du lịch, không phân biệt đối xử giữa các khách du lịch với nhau.
- d) Luôn đảm bảo an toàn cho khách du lịch sử dụng các dịch vụ của cơ sở hoạt động kinh doanh du lịch.
- e) Đảm bảo khách du lịch không có các hành vi vi phạm pháp luật, phá hoại môi trường và tài nguyên du lịch.
- g) Không quảng cáo các hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật tại các cơ sở hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch.
- h) Không đeo bám, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.
- i) Hoạt động kinh doanh trung thực, không lừa đảo hoặc cố tình gây khó dễ cho khách du lịch.

k) Thực hiện niêm yết giá các loại dịch vụ du lịch theo quy định của pháp luật; không nâng giá, phá giá dịch vụ du lịch để cạnh tranh không lành mạnh, giảm chất lượng dịch vụ du lịch.

4. Về văn minh thương mại (áp dụng bổ sung đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch):

- a) Niêm yết công khai, rõ ràng và bán đúng giá niêm yết.
- b) Giữ uy tín thương hiệu trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- c) Không cung cấp các sản phẩm, dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ và không đảm bảo chất lượng cho khách du lịch.
- d) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường để hoạt động kinh doanh.

Điều 8. Quy tắc ứng xử của người dân thành phố Mỹ Tho:

1. Là người hướng dẫn viên, niềm nở với khách du lịch.
2. Luôn thân thiện và mến khách.
3. Luôn ứng xử văn minh, giao tiếp lịch sự với khách du lịch.
4. Sẵn sàng cung cấp thông tin chính xác cho khách du lịch; không lợi dụng sự không hiểu biết về điều kiện tại địa phương của khách du lịch nhằm lừa đảo thu lợi cho bản thân.
5. Sẵn sàng giúp đỡ hoặc thông báo chính quyền địa phương khi phát hiện khách du lịch gặp nạn.
6. Nhanh chóng trình báo đầy đủ, chính xác, trung thực với chính quyền địa phương khi phát hiện các vụ, việc phức tạp về an ninh trật tự liên quan đến khách du lịch; sẵn sàng hợp tác khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền để giải quyết vụ, việc.

Điều 9. Quy tắc ứng xử của khách du lịch đến thành phố Mỹ Tho:

1. Đối với chính quyền địa phương ở thành phố và ở phường, xã:

- a) Khách du lịch khi đến thành phố Mỹ Tho nên tìm hiểu kỹ các quy định của địa phương về hoạt động dịch vụ du lịch để tránh những vi phạm pháp luật.
- b) Sẵn sàng hợp tác với chính quyền địa phương trong giải quyết các vụ, việc khi xảy ra về an ninh trật tự.
- c) Không đưa thông tin sai sự thật nhằm bôi xấu hình ảnh của địa phương.

2. Đối với người dân địa phương

- a) Tôn trọng văn hóa truyền thống, phong tục tập quán của người dân địa phương.
- b) Giao tiếp và ứng xử văn minh - thân thiện với người dân địa phương, không nên có hành động gây gấn hoặc tranh cãi.

3. Khi giao tiếp nơi công cộng:

- a) Trang phục lịch sự và phù hợp tại các điểm công cộng, các địa điểm văn hóa, tín ngưỡng, nơi làm việc của các cơ quan Nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội.
- b) Tôn trọng các quy định tại các điểm tham quan du lịch.
- c) Có ý thức giữ gìn trật tự, bảo vệ tài sản công cộng.

- d) Tôn trọng, giúp đỡ ưu tiên người tàn tật, người lớn tuổi, trẻ em, phụ nữ.
- e) Xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động nơi công cộng.
- g) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các đồ uống có cồn.
- h) Lấy thức ăn vừa đủ dùng, tránh lãng phí thực phẩm.
- i) Không chạy nhảy, không làm ồn ào, huyên náo mất trật tự hoặc nói chuyện quá lớn làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.
- k) Không treo, đặt, dán, viết, vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh nơi công cộng.
- l) Không mang hóa chất độc hại, chất nổ, chất dễ gây cháy.

4. Đối với bảo vệ môi trường:

- a) Tuân thủ nội quy bảo vệ môi trường tại các điểm tham quan du lịch.
- b) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh đúng nơi quy định.
- c) Tiết kiệm điện nước, bảo quản đồ dùng, vật dụng khi sử dụng các dịch vụ.
- d) Không đốt lửa, không chặt cây, bẻ cành hoặc có hành vi phá hoại cây xanh tại nơi du lịch.
- e) Không mua bán, sử dụng động thực vật quý hiếm, các sản phẩm và chất độc hại hoặc hàng hóa quốc cấm.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc:

1. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc thành phố, các tổ chức chính trị - xã hội thành phố, Ủy ban nhân dân các phường, xã các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ, du lịch và nhân dân thành phố có trách nhiệm thực hiện các nội dung của Bộ Quy tắc để tạo ấn tượng tốt đẹp, thu hút khách du lịch đến với thành phố Mỹ Tho.

2. Mỗi người dân thành phố Mỹ Tho thực hiện Bộ Quy tắc nhằm từng bước xây dựng và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn hóa, hành động văn minh trong hoạt động du lịch, qua đó nâng cao hình ảnh người dân thành phố Mỹ Tho khi tham gia vào các hoạt động du lịch và các hoạt động nơi công cộng.

3. Khách du lịch trong nước và quốc tế khi đến tham quan và lưu trú tại thành phố Mỹ Tho thực hiện Bộ Quy tắc để điều chỉnh những hành vi không phù hợp, nhằm thực hiện văn minh - thân thiện giữa khách du lịch và điểm đến du lịch.

Điều 11. Phân công thực hiện:

1. Phòng Văn hóa và Thông tin:

a) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn thành phố.

b) Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan hướng dẫn tuyên truyền, phổ biến Bộ Quy tắc đến các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch; khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại thành phố Mỹ Tho.

2. Đài Truyền thanh - Truyền hình thành phố xây dựng kế hoạch biên tập tin, bài tuyên truyền, phổ biến trên hệ thống Đài Truyền thanh - Truyền hình thành phố và phường, xã về nội dung và kết quả thực hiện Bộ Quy tắc.

3. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị liên quan thuộc thành phố chịu trách nhiệm tổ chức tuyên truyền, phổ biến, vận động cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của đơn vị thực hiện nghiêm các quy định của Bộ Quy tắc này.

4. Ủy ban nhân dân các phường, xã phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố tổ chức tuyên truyền, phổ biến, vận động cán bộ, nhân dân, các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn mình quản lý thực hiện nghiêm các quy định của Bộ Quy tắc này.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh Bộ Quy tắc:

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có những nội dung chưa phù hợp với thực tế, phản ánh về Phòng Văn hóa và Thông tin để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố và xem xét, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



manh
Lê Thị Bé Phượng