

KẾ HOẠCH

Triển khai hoạt động thông tin, hỗ trợ tư vấn, giải đáp thông tin du lịch Hà Nội năm 2022

Thực hiện Quyết định số 5199/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu Kế hoạch kinh tế - xã hội và Dự toán thu, chi ngân sách năm 2022 của thành phố Hà Nội; Kế hoạch số 16/KH-SDL ngày 07/01/2022 của Sở Du lịch Hà Nội về triển khai nhiệm vụ phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội năm 2022;

Sở Du lịch Hà Nội xây dựng Kế hoạch triển khai hoạt động thông tin, hỗ trợ tư vấn, giải đáp thông tin du lịch Hà Nội năm 2022, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Giúp du khách, người dân tiếp cận thông tin về du lịch nhanh chóng, đầy đủ, có hệ thống, có tính thời sự, tạo động lực để kích cầu du lịch, phát triển du lịch của Thủ đô.

- Nhằm tiếp nhận và xử lý thông tin về các yêu cầu và ý kiến phản hồi của du khách, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, hạn chế các tiêu cực trong hoạt động du lịch và hỗ trợ các trường hợp cần trợ giúp khẩn cấp, đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách..., hướng tới mục tiêu phát triển du lịch bền vững, xây dựng điểm đến Hà Nội “An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn”;

- Hỗ trợ tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp hoạt động du lịch kết nối, phát triển sản phẩm du lịch, mở rộng thị trường, cung cấp dịch vụ du lịch hoàn chỉnh có chất lượng cao, độc đáo, hấp dẫn, có tính chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. đồng thời thúc đẩy phát triển du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn gắn với thương hiệu Du lịch của Thủ đô.

2. Yêu cầu

Hoạt động thông tin, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp thông tin du lịch phải đảm bảo kịp thời, khẩn trương, có tính chuyên nghiệp với tinh thần thân thiện, mến khách và đúng quy định pháp luật. Thông tin cung cấp cho du khách phải đảm bảo đầy đủ, chính xác trên cơ sở dữ liệu được xây dựng chuẩn hóa; hoạt động hỗ trợ khách du lịch đảm bảo có hệ thống, có sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả. Công tác hỗ trợ, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của khách du lịch nhanh chóng, kịp thời, mang lại sự hài lòng cho du khách.

II. Nội dung

Sở Du lịch Hà Nội (các phòng chuyên môn thuộc Sở) phối hợp với đơn vị cung



cấp dịch vụ viễn thông cung cấp đường truyền dịch vụ thông tin, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp miễn phí (24/7) toàn bộ dữ liệu thông tin du lịch Hà Nội, các thông tin kinh tế - xã hội liên quan đến hoạt động du lịch phục vụ khách du lịch (như: dịch vụ lữ hành, lưu trú, vận tải khách du lịch, điểm mua sắm, nhà hàng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch, các điểm đến du lịch, các điểm vui chơi, giải trí, dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe trên địa bàn Thành phố và các chương trình sự kiện, hoạt động bình trợn, xúc tiến, quảng bá về sản phẩm du lịch; các thủ tục hành chính pháp lý trong lĩnh vực du lịch thuộc chức năng, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Du lịch Hà Nội,...); tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của du khách và người dân trong lĩnh vực du lịch. Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân kết nối, phát triển sản phẩm, dịch vụ du lịch, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch Thủ đô.

Thời gian triển khai: Từ ngày 01/6/2022 đến hết ngày 31/12/2022.

III. Tổ chức thực hiện

1. Phân công thực hiện:

Giao các phòng thuộc Sở phân công chuyên viên làm đầu mối phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông, trao đổi, cung cấp thông tin, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho khách du lịch trong suốt quá trình triển khai, thực hiện:

1.1. Văn phòng Sở:

- Thông tin về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở Du lịch (cụ thể về thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn kết quả giải quyết, mức thu phí, lệ phí...); các chương trình, sự kiện do Văn phòng được giao triển khai, thực hiện.

- Tham mưu, phối hợp với Thanh tra sở triển khai thực hiện các thủ tục, hồ sơ liên quan đến lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông; thực hiện các thủ tục, hồ sơ thanh, quyết toán kinh phí chi trả cho đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông theo đúng quy định pháp luật.

1.2. Phòng Quản lý Lữ hành:

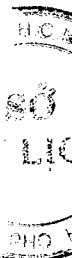
Thông tin về các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; hướng dẫn viên du lịch; thuyết minh viên du lịch, vận tải khách du lịch (đường bộ, đường không, đường thủy,...)...; và các thông tin hữu ích liên quan khác thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Quản lý Lữ hành.

1.3. Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú:

Thông tin về các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực lưu trú du lịch, cơ sở mua sắm trong khu du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch; các chương trình kích cầu du lịch, quy mô, tiêu chuẩn, chất lượng của các cơ sở lưu trú du lịch,...; và các thông tin liên quan hữu ích khác thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Quản lý cơ sở lưu trú.

1.4. Phòng Quy hoạch, Phát triển Tài nguyên du lịch:

Thông tin về các tổ chức cá nhân hoạt động khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn Hà Nội (bao gồm các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch đã được công



nhận); sản phẩm du lịch đạt tiêu chuẩn chất lượng cao; các chương trình xúc tiến du lịch; các hoạt động tuyên truyền, quảng bá kêu gọi đầu tư phát triển các tài nguyên du lịch; các sự kiện du lịch, hội chợ, hội thảo, triển lãm về du lịch trên địa bàn Hà Nội, trên toàn quốc và quốc tế; các thông tin liên quan hữu ích khác thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Quy hoạch, Phát triển Tài nguyên Du lịch.

1.5. Thanh tra Sở:

Là đầu mối phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông triển khai, thực hiện hoạt động thông tin, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho khách du lịch trên địa bàn Hà Nội năm 2022;

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của khách du lịch và người dân trong lĩnh vực du lịch do đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông chuyển đến; chủ động phối hợp với các ngành chức năng của Thành phố, các quận, huyện, Thị xã tiến hành xác minh, giải quyết các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của khách du lịch theo quy định pháp luật;

Phối hợp với Văn phòng sở thực hiện các thủ tục, hồ sơ lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ; hồ sơ thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

2. Kinh phí thực hiện:

- Nguồn kinh phí: Nguồn ngân sách Thành phố cấp cho Sở Du lịch Hà Nội chi duy trì đường truyền dịch vụ hỗ trợ khách du lịch qua đường dây nóng của Sở Du lịch Hà Nội

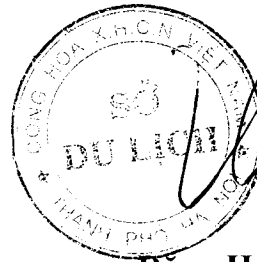
- Nội dung và mức chi: Theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai hoạt động thông tin, hỗ trợ tư vấn, giải đáp thông tin du lịch Hà Nội năm 2022, đề nghị các phòng chuyên môn thuộc Sở, các đơn vị, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai, thực hiện đảm bảo tiến độ, chất lượng, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Đ/c Giám đốc, các Phó GD Sở;
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở;
- Lưu TTr, VT.

GIÁM ĐỐC 



Đặng Hương Giang

