

## THÔNG BÁO

**Ban hành Quy trình phối hợp xử lý tình huống trong việc  
cung cấp thông tin và hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH
1065
ĐẾN NGÀY
Chuyên:
Lưu hồ sơ số:

—Kính gửi: ... UBND Huyện Tuy Phước .....

- Căn cứ 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, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch;

- Căn cứ quyết định số: 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định;

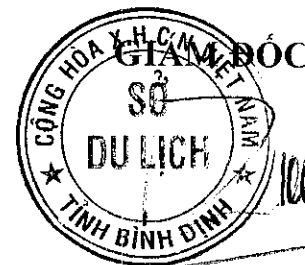
Ngày 04/10/2016 Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Bình Định đã gửi công văn số 1984/SVHTTDL-TTTXTDL về việc góp ý bổ sung quy trình phối hợp xử lý tình huống trong việc cung cấp thông tin và hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định cho tất cả các cơ quan đơn vị có liên quan theo quyết định số: 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh. Sau khi tổng hợp ý kiến đóng góp của các sở, ban ngành, đơn vị có liên quan. Sở Du Lịch Bình Định chính thức Thông báo ban hành Quy trình tiếp nhận và phối hợp xử lý thông tin để các đơn vị tiện thực hiện (có bản Quy trình kèm theo).

Sở Du Lịch giao Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch làm đầu mối phối hợp thực hiện với các cơ quan đơn vị có liên quan tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, phản ánh, đề nghị của khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

Sở Du Lịch thông báo đến các cơ quan, đơn vị liên quan biết và phối hợp thực hiện.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TTTXTDL (t/hiện);
- Lưu: VT.



**Nguyễn Văn Dũng**

Bình Định, ngày 28 tháng 2 năm 2017

## **QUY TRÌNH**

### **Phối hợp xử lý tình huống trong việc cung cấp thông tin và hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định**

(Kèm theo Thông báo số 97./TB-SDL ngày 28 tháng 2 năm 2017)

- Căn cứ 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, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.

- Căn cứ quyết định số: 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Sở Du lịch xây dựng Quy trình phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định với nội dung cụ thể như sau:

#### **I. Mục đích và yêu cầu**

- Tăng cường công tác Thông tin hỗ trợ khách du lịch, kịp thời giải quyết các yêu cầu, kiến nghị cần thiết và chính đáng của khách du lịch trong các trường hợp cần trợ giúp, tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Tư vấn, giới thiệu các cơ sở lưu trú, sản phẩm dịch vụ du lịch chất lượng tốt.

- Tiếp thu và xử lý các ý kiến của khách du lịch về những hạn chế trong hoạt động du lịch của địa phương; góp phần xây dựng du lịch an toàn, thân thiện, đem lại sự hài lòng, thoải mái cho khách du lịch khi đến tỉnh Bình Định.

#### **II. Thời gian, địa điểm và thành phần tham gia**

##### **1. Thời gian:**

- Hoạt động 24/7.

- Số điện thoại đường dây nóng: 0563.815.909 – di động: 0935.675.909

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch bắt đầu hoạt động từ ngày 01/1/2017

##### **2. Địa điểm**

a) *Nơi tiếp nhận thông tin:* Nhận trực tiếp hoặc thông qua số điện thoại đường dây nóng, mail hoặc fax tại văn phòng làm việc chính của Bộ phận thông tin

hỗ trợ khách du lịch và các kiốt hỗ trợ trên toàn tỉnh (sau đây gọi tắt là Bộ phận hỗ trợ)

b) *Nơi xử lý vụ việc:*

- Tại địa điểm xảy ra vụ việc.
- Tại văn phòng làm việc của các đơn vị liên quan trong Quyết định số: 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định.

### **3. Thành phần tham gia**

- Giờ hành chính: Tất cả cán bộ/nhân viên của Bộ phận hỗ trợ khách Du lịch.
- Ngoài giờ hành chính: Cán bộ/nhân viên trực điện thoại.
- Cán bộ, công nhân viên các đơn vị liên quan phối hợp xử lý được ban hành tại Quyết định số 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định.
- Cán bộ xử lý công việc phải: mặc trang phục ngành, thẻ đeo (bảng tên) cán bộ công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ.

- Khách du lịch đến Bình Định.

### **III. Phiếu kiến nghị và quy trình xử lý các trường hợp cụ thể.**

**1. Phiếu kiến nghị:** Tiếng Anh và tiếng Việt (*có bản mẫu đính kèm*)

**2. Tư vấn, phối hợp cung cấp thông tin các vấn đề du khách yêu cầu:**

- *Đối với khách du lịch liên hệ trực tiếp tại văn phòng làm việc của bộ phận Thông tin hỗ trợ khách du lịch:* Tư vấn những thông tin liên quan đến du lịch mà du khách cần tìm hiểu, quan tâm một cách đầy đủ và chính xác. Đồng thời giới thiệu thêm các thông tin về văn hóa, lịch sử, giao thông, điểm đến và các đơn vị kinh doanh du lịch uy tín, đáng tin cậy. Cung cấp các ấn phẩm du lịch như tờ rơi, cầm nang, bản đồ du lịch ...

- *Đối với khách du lịch liên hệ qua số điện thoại hoặc e mail:* Tư vấn những thông tin liên quan du lịch Quy Nhơn – Bình Định ngắn gọn, đầy đủ, giúp khách du lịch nắm được thông tin cần biết một cách chính xác và nhanh nhất. Đồng thời hướng dẫn, giới thiệu website, facebook của trung tâm để khách du lịch tìm hiểu thêm nếu cần.

### **3. Quy trình phối hợp xử lý các vấn đề du khách yêu cầu.**

#### **Bước 1: Tiếp nhận thông tin**

- Tiếp nhận thông tin phản ánh từ khách du lịch và hỏi thăm, động viên trấn an tâm lý du khách.

+ *Đối với khách du lịch liên hệ trực tiếp tại văn phòng làm việc của bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch:* Công chức, viên chức hoặc nhân viên tiếp nhận cập nhật thông tin phản ánh vào sổ trực hằng ngày theo mẫu kiến nghị như trên.

+ *Đối với khách du lịch liên hệ qua số điện thoại đường dây nóng, mail, fax hoặc đơn, tài liệu liên quan qua đường bưu điện đến bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch:* Công chức, viên chức hoặc nhân viên tiếp nhận cập nhật thông tin phản ánh vào sổ trực hằng ngày gồm: tên, địa chỉ, CMND, hộ chiếu, SĐT, nội dung phản ánh của khách du lịch và thông tin trên điện thoại, mail, fax được lưu làm chứng từ gốc.

**Lưu ý:** Thông tin có thể bị từ chối tiếp nhận, khi người cung cấp thông tin không thông báo, cung cấp rõ họ, tên, địa chỉ của mình hoặc nội dung cung cấp không rõ ràng, không thể xác định được nội dung vụ việc cụ thể, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Bước 2: Xử lý thông tin**

- Sau khi tiếp nhận thông tin chính đáng, hướng dẫn du khách lưu lại các thông tin, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến vụ việc.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch gọi điện thoại thông báo đơn vị có chức năng liên quan cùng phối hợp xử lý.

- Xuống hiện trường nơi xảy ra vụ việc.

### **❖ Phối hợp thực hiện giữa các đơn vị liên quan**

- Sau khi xác minh địa điểm, tính chính xác và mức độ nghiêm trọng của vụ việc tùy theo từng trường hợp: Khách du lịch bị tai nạn, cướp giật, mất cắp hay khi khách du lịch có khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong việc giao dịch hàng hóa, dịch vụ... Bộ phận hỗ trợ khách du lịch - Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch cần nhanh chóng thông báo đến số đường dây nóng và người tiếp nhận xử lý vụ việc của đơn vị, cơ quan chức năng liên quan để xử lý theo chức năng nhiệm vụ trong Quyết định số: 2725/QĐ-UBND ngày 04/8/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định

- Các cơ quan, ban ngành chức năng có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý ngay các thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị do Bộ phận hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch chuyển đến theo quy định của luật định.

- Việc tiếp nhận và chuyển thông tin từ Bộ phận hỗ trợ khách du lịch – Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch đến các cơ quan đơn vị liên quan chậm nhất là 15 phút kể từ khi tiếp nhận đầy đủ thông tin, xác nhận tính chính xác và mức độ nghiêm trọng của vụ việc.

- Nội dung thông tin qua đường dây nóng do Bộ phận hỗ trợ khách du lịch chuyển đến các đơn vị liên quan phải được xem xét, giải quyết theo chế độ “**khẩn**”. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 30 phút đối với nội dung vụ việc bình thường và không quá 24 giờ làm việc trong 02 ngày liên tục đối

với nội dung vụ việc phức tạp kể từ khi nhận được nội dung thông tin. Đặc biệt đối với Cảng Hàng Không Phù Cát, thời hạn giải quyết thông tin không quá 01 ngày đối với vụ việc bình thường và không quá 5 ngày đối với vụ việc phức tạp” không tính ngày lễ tết, thứ 7, chủ nhật.

### **Bước 3: Lưu trữ hồ sơ**

- Lưu trữ thông tin phản ánh của du khách vào sổ tiếp nhận thông tin của bộ phận bao gồm:

+ *Đối với trường hợp tiếp nhận trực tiếp*: Lưu trữ phiếu kiến nghị (theo mẫu trên) và các bằng chứng, chứng cứ liên quan...

+ *Đối với trường hợp tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng, mail, fax hoặc đơn, tài liệu liên quan qua đường bưu điện*: Lưu trữ các thông tin cá nhân của người trình báo: Họ tên, Số CMND, hộ chiếu, điện thoại, địa chỉ liên hệ..., thông tin sự việc (ngắn gọn và đầy đủ) như: Lý do trình báo, địa chỉ xảy ra sự việc, các giấy tờ chứng cứ liên quan...

### **Bước 4: Báo cáo kết quả vụ việc sau khi xử lý**

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch phối hợp cùng đơn vị có chức năng xử lý vụ việc tổng hợp kết quả báo cáo cấp trên.

- Tùy theo mức độ vụ việc mà các đơn vị xử lý thông báo lại cho Bộ phận hỗ trợ khách du lịch 01 bản lưu kết quả sau khi xử lý bằng điện thoại hoặc văn bản, để bộ phận tổng hợp báo cáo cấp trên.

- Sau khi nhận được kết quả giải quyết của đơn vị liên quan, Bộ phận hỗ trợ khách du lịch gửi thông tin phản hồi lại cho du khách trong thời gian sớm nhất.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch tổng hợp, cập nhật, ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ nhật ký, lưu trữ theo quy định và báo cáo định kỳ mỗi tuần một lần với lãnh đạo Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch và lãnh đạo các cấp.

### **✦ Ví dụ 1:**

Du khách liên hệ trực tiếp tại văn phòng làm việc của Bộ phận hỗ trợ khách du lịch yêu cầu giúp đỡ về việc bị mất cấp khi đang lưu trú tại 1 khách sạn hoặc 01 điểm du lịch nào đó của Bình Định.

#### **Bước 1:**

- Cán bộ, công nhân viên bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch tiếp nhận thông tin phản ánh từ khách du lịch, hỏi thăm, động viên trấn an tâm lý du khách.

- Hướng dẫn du khách điền đầy đủ thông tin cần kiến nghị vào mẫu (phiếu kiến nghị) như trên.

#### **Bước 2:**

- Hướng dẫn du khách lưu lại các thông tin, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến việc mất cấp như: Tài sản mất cấp bao gồm những gì? giá trị bao nhiêu? địa điểm xảy ra mất cấp, dấu hiệu nhận biết tài sản...

- Sau khi xác minh tính chính xác và mức độ nghiêm trọng, trong thời gian chậm nhất là 15 phút, bộ phận hỗ trợ khách du lịch nhanh chóng điện thoại liên hệ thông báo đến số điện thoại đường dây nóng của cơ quan Công an nơi xảy ra vụ việc.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch cử cán bộ xuống hiện trường nơi xảy ra vụ việc (cán bộ xuống hiện trường xử lý công việc phải: mặc trang phục ngành hoặc thẻ đeo (bảng tên) cán bộ công chức).

- Về phía đơn vị liên quan (trường hợp này là cơ quan Công an nơi xảy ra vụ việc) tiếp nhận thông tin và chủ động tiến hành các bước xử lý nghiệp vụ trong thời gian không quá 30 phút kể từ khi bộ phận hỗ trợ khách du lịch thông báo.

### **Bước 3:**

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch lưu trữ thông tin về vụ việc bao gồm: thông tin của du khách (như trong phiếu kiến nghị), các bằng chứng, chứng cứ liên quan...

### **Bước 4:**

- Đơn vị xử lý (Cơ quan Công an nơi xảy ra vụ việc) thông báo lại cho Bộ phận hỗ trợ khách du lịch 01 bản lưu kết quả sau khi xử lý để bộ phận tổng hợp báo cáo cấp trên.

- Sau khi nhận được kết quả giải quyết của đơn vị liên quan, Bộ phận hỗ trợ khách du lịch gửi thông tin phản hồi lại cho du khách trong thời gian sớm nhất.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch tổng hợp, cập nhật, ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ nhật ký, lưu trữ theo quy định. (báo cáo định kỳ mỗi tuần một lần với lãnh đạo Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch và lãnh đạo các cấp)

### **↓ Ví dụ 2:**

Du khách liên hệ qua số điện thoại đường dây nóng thông báo về việc bị “chặt chém” khi đang ăn trưa tại một quán ăn trên địa bàn Tp. Quy Nhơn.

### **Bước 1:**

- Cán bộ, công nhân viên Bộ phận hỗ trợ khách du lịch tiếp nhận thông tin phản ánh từ khách du lịch, hỏi thăm, động viên trấn an tâm lý du khách.

- Tiếp nhận cập nhật thông tin phản ánh của du khách gồm: Tên, địa chỉ, CMND, SĐT, địa điểm, diễn biến sự việc...

### **Bước 2:**

- Hướng dẫn du khách lưu lại các thông tin, bằng chứng, chứng cứ liên quan như: Lưu lại hóa đơn tính tiền, chụp lại hình ảnh quán ăn, ghi tên nhân viên...

- Sau khi xác minh tính chính xác và mức độ nghiêm trọng, trong thời gian chậm nhất là 15 phút, Bộ phận hỗ trợ khách du lịch nhanh chóng điện thoại liên hệ

đến số điện thoại đường dây nóng của Sở Công Thương (Chi cục Quản lý thị trường) để thông báo về vụ việc.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch cử cán bộ xuống hiện trường nơi xảy ra vụ việc (cán bộ xuống hiện trường xử lý công việc phải: mặc trang phục ngành hoặc thẻ đeo (bảng tên) cán bộ công chức).

- Về phía đơn vị liên quan (Chi cục Quản lý thị trường) trong thời gian không quá 30 phút kể từ khi Bộ phận hỗ trợ khách du lịch thông báo phải cử lực lượng có mặt tại hiện trường để tiếp nhận và thụ lý giải quyết vụ việc.

**Bước 3:** Bộ phận hỗ trợ khách du lịch lưu trữ thông tin về vụ việc bao gồm: Thông tin của du khách (như trong phiếu kiến nghị), các bằng chứng, chứng cứ liên quan...

**Bước 4:**

- Đơn vị xử lý (Chi cục Quản lý thị trường) thông báo lại cho Bộ phận hỗ trợ khách du lịch 01 bản lưu kết quả sau khi xử lý để bộ phận tổng hợp báo cáo cấp trên.

- Sau khi nhận được kết quả giải quyết của đơn vị liên quan, Bộ phận hỗ trợ khách du lịch gửi thông tin phản hồi lại cho du khách trong thời gian sớm nhất.

- Bộ phận hỗ trợ khách du lịch tổng hợp, cập nhật, ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ nhật ký, lưu trữ theo quy định. (báo cáo định kỳ mỗi tuần một lần với lãnh đạo Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch và lãnh đạo các cấp)

---

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

**PHIẾU KIẾN NGHỊ**



**Kính gửi:** - Sở Du lịch Bình Định  
- Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch

Tên tôi là:.....

Địa chỉ: .....

Số CNMD/Hộ chiếu: ..... Cấp ngày..... tại .....

Số điện thoại liên lạc: .....

Nội dung kiến nghị:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kính đề nghị Quý cơ quan xem xét, giải quyết nội dung kiến nghị trên.  
Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Bình Định, ngày ..... tháng ..... năm 20...*

**NGƯỜI KIẾN NGHỊ**

*(ký và ghi rõ họ tên)*



**SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM**  
**Independence-Freedom-Happiness**

**PETITION FORM**



**Dear:** - Binh Dinh Department of Tourism  
- Tourism Promotion Information Center

Full name: .....

Address: .....

Identity / Passport numbers: ..... Date of issue: .../... / ....At:.....

Phone number:.....

Content of petition:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

I respectfully ask a favour of your consideration and solutions about the content above.

I sincerely thanks for your time and consideration.

**Binh Dinh, date.....**  
**Petitioner**  
*(Sign and full name)*