

Số: /CT-UBND

Gia Lai, ngày tháng năm 2026

CHỈ THỊ

Về việc chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ du khách, xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn, thân thiện trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Trong thời gian qua, ngành du lịch tỉnh Gia Lai đã có bước phát triển tích cực, đặc biệt sau khi mở rộng không gian phát triển từ đại ngàn đến biển xanh; lượng khách du lịch đến tỉnh ngày càng tăng, nhiều sản phẩm du lịch mới được hình thành, từng bước khẳng định vị trí của Gia Lai là điểm đến hấp dẫn của khu vực miền Trung - Tây Nguyên.

Tuy nhiên, tại một số thời điểm, nhất là vào các dịp lễ, tết, mùa cao điểm du lịch, vẫn còn xảy ra tình trạng một số tổ chức, cá nhân chưa thực hiện nghiêm các quy định trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch; tự ý tăng giá, thu giá dịch vụ không đúng quy định, không niêm yết giá, cung cấp hàng hóa, dịch vụ chưa bảo đảm chất lượng; tình trạng chèo kéo, tranh giành khách, ứng xử thiếu văn minh, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm tại một số khu, điểm du lịch còn hạn chế. Những tồn tại này ảnh hưởng đến quyền lợi của du khách, hình ảnh điểm đến và sự phát triển bền vững của du lịch Gia Lai.

Xây dựng thương hiệu du lịch Gia Lai không chỉ bằng việc phát triển sản phẩm, đầu tư hạ tầng, quảng bá hình ảnh mà quan trọng hơn là **nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng văn hóa ứng xử, tạo môi trường du lịch an toàn, thân thiện, chuyên nghiệp**; trong đó mỗi người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức đều có vai trò là đại sứ góp phần xây dựng hình ảnh địa phương.

Để xây dựng Gia Lai trở thành điểm đến **“An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Đáng nhớ”**, góp phần thực hiện mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

I. THÔNG DIỆP VÀ QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO

“Một hành vi đẹp sẽ tạo nên một điểm đến đẹp; một nụ cười thân thiện sẽ giữ chân du khách quay trở lại. Gia Lai không phát triển du lịch bằng cách thu lợi trước mắt, mà bằng chất lượng dịch vụ, sự tử tế và uy tín lâu dài. Mỗi người dân là một đại sứ du lịch; mỗi doanh nghiệp là một điểm giới thiệu hình ảnh của tỉnh; mỗi cán bộ, công chức, viên chức là một người bảo vệ thương hiệu du lịch Gia Lai”

Lấy **sự hài lòng của du khách** làm thước đo chất lượng quản lý nhà nước, chất lượng dịch vụ và hiệu quả phát triển du lịch.

Kiên quyết chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi làm ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch tỉnh như: ép giá, tăng giá bất hợp lý, gian lận thương mại, chèo kéo, tranh giành khách, cung cấp dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

Phát triển du lịch trên nền tảng **văn hóa ứng xử văn minh, kinh doanh trung thực, môi trường xanh - sạch - đẹp, dịch vụ chuyên nghiệp và sự tham gia của cộng đồng dân cư**.

Người đứng đầu các sở, ban, ngành, địa phương chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra tình trạng vi phạm kéo dài, tái diễn nhưng không có giải pháp xử lý hiệu quả.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức triển khai Chỉ thị; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể, phân công nhiệm vụ, lộ trình triển khai; hoàn thành trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày Chỉ thị được ban hành.

b) Chủ trì xây dựng, vận hành **Trung tâm điều hành phản ánh du lịch 24/7** tiếp nhận phản ánh của du khách; nghiên cứu tích hợp đường dây nóng, nền tảng số, mã QR tại các khu, điểm du lịch; bảo đảm tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh trong thời gian **không quá 24 giờ**.

c) Chủ trì kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật của các khu, điểm du lịch, doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch; xử lý hoặc đề xuất xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

d) Công khai **"Bản đồ doanh nghiệp du lịch uy tín Gia Lai"**, gắn nhãn **"Điểm phục vụ du khách văn minh"** cho các cơ sở đáp ứng tiêu chuẩn về giá, chất lượng và thái độ phục vụ.

e) Chủ trì phát động đợt cao điểm xây dựng môi trường du lịch văn minh trên phạm vi toàn tỉnh; phối hợp các sở, ngành, địa phương tổ chức tuyên truyền, vận động doanh nghiệp, hộ kinh doanh, cộng đồng dân cư thực hiện văn hóa ứng xử trong hoạt động du lịch.

Phát động phong trào **"Mỗi người dân là một Đại sứ Du lịch Gia Lai"**, gắn với ký cam kết của hộ kinh doanh, lái xe, hướng dẫn viên, tiểu thương và cộng đồng dân cư; hoàn thành trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày Chỉ thị được ban hành.

f) Chủ trì triển khai thực hiện thông điệp du lịch 3K “Không nâng giá, ép giá; không tranh giành khách; không ô nhiễm tiếng ồn, rác thải” và 3A “An toàn giao thông; an toàn vệ sinh thực phẩm; an toàn tính mạng, tài sản”.

g) Định kỳ trước ngày 25 hằng tháng tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh; kịp thời đề xuất biểu dương mô hình tốt, xử lý các trường hợp vi phạm.

2. Sở Công Thương

Chủ trì phối hợp kiểm tra việc niêm yết giá, bán đúng giá tại nhà hàng, điểm mua sắm, cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch.

Tăng cường kiểm tra, xử lý hành vi gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng, lợi dụng mùa cao điểm để tăng giá bất hợp lý.

Báo cáo kết quả thực hiện định kỳ hằng quý gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn việc quản lý giá, niêm yết giá dịch vụ theo quy định.

Phối hợp kiểm tra việc thu phí, giá vé tại các khu, điểm tham quan; xử lý trường hợp tự ý điều chỉnh giá, thu vượt mức công bố.

Hoàn thành việc hướng dẫn, phối hợp triển khai trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Chỉ thị ban hành.

4. Công an tỉnh

Chỉ đạo lực lượng tăng cường bảo đảm an ninh trật tự tại khu, điểm du lịch, lễ hội, địa bàn tập trung đông khách.

Kiên quyết xử lý hành vi chèo kéo khách, cưỡng ép mua bán, lừa đảo, trộm cắp, gây mất an ninh trật tự.

Phối hợp kiểm tra hoạt động vận tải khách du lịch, taxi, xe điện, phương tiện phục vụ du khách.

5. Sở Y tế

Tăng cường kiểm tra an toàn thực phẩm tại các cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ khách du lịch. Công bố công khai và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.

Báo cáo kết quả thực hiện định kỳ 6 tháng.

6. Sở Nông nghiệp và Môi trường

Phối hợp kiểm tra vệ sinh môi trường, cảnh quan tại các khu, điểm du lịch. Chỉ đạo thu gom, xử lý rác thải, bảo đảm môi trường du lịch xanh, sạch, đẹp.

7. Sở Xây dựng

Kiểm tra công tác quản lý bãi đỗ xe, giao thông nội bộ tại khu, điểm du lịch. Chấn chỉnh việc thu phí giữ xe, bảo đảm công khai, minh bạch.

Chủ trì rà soát, bổ sung, chỉnh trang hệ thống biển báo giao thông, biển chỉ dẫn đến các khu, điểm du lịch, di tích, danh lam thắng cảnh, bến xe, sân bay, ga đường sắt và các tuyến du lịch trọng điểm; bảo đảm đồng bộ, dễ nhận biết, đúng quy chuẩn kỹ thuật, thuận tiện cho người dân và du khách.

Phối hợp với các địa phương ưu tiên lắp đặt biển chỉ dẫn tại các nút giao quan trọng, cửa ngõ đô thị, khu vực tập trung khách du lịch; tăng cường biển chỉ dẫn song ngữ (Việt - Anh) tại các điểm du lịch quốc gia, quốc tế và các khu vực có đông khách nước ngoài.

Rà soát và đề xuất điều chỉnh phân luồng giao thông đô thị đảm bảo an toàn thuận lợi.

8. UBND các xã, phường

Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức thực hiện các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền tại địa phương. Chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND tỉnh về tình trạng vi phạm trên địa bàn.

Thành lập tổ kiểm tra liên ngành trong mùa cao điểm du lịch.

Tổ chức ký cam kết với các hộ kinh doanh, cơ sở dịch vụ về không tăng giá bất hợp lý; không chèo kéo khách; bảo đảm vệ sinh môi trường và ứng xử văn minh.

9. Báo và phát thanh truyền hình Gia Lai

Tiếp tục nâng cao chất lượng các chuyên trang, chuyên đề tuyên truyền về văn hóa, du lịch; quảng bá hình ảnh con người Gia Lai thân thiện, mến khách; giới thiệu các điểm đến, sản phẩm du lịch, ẩm thực, văn hóa đặc sắc của địa phương.

Đẩy mạnh truyền thông số, đa dạng hóa hình thức tuyên truyền trên các nền tảng số, mạng xã hội, báo điện tử, phát thanh, truyền hình; xây dựng các video, infographic, podcast, clip ngắn quảng bá điểm đến, hướng dẫn du khách, lan tỏa hình ảnh Gia Lai "An toàn - Thân thiện - Văn minh - Hấp dẫn".

Tăng cường tuyên truyền Chỉ thị của Chủ tịch UBND tỉnh đến các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, người dân và du khách; phổ biến các quy định về niêm yết giá, bảo đảm chất lượng dịch vụ, an toàn thực phẩm, an toàn giao thông, bảo vệ môi trường, văn minh thương mại và ứng xử văn minh với du khách.

10. Ban quản lý khu, điểm du lịch; doanh nghiệp kinh doanh du lịch; Hiệp hội Du lịch tỉnh; Hiệp hội Ẩm thực tỉnh

Triển khai các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền, xây dựng chất lượng trong dịch vụ du lịch.

Niêm yết công khai giá vé, giá dịch vụ; bán đúng giá công bố.

Không tự ý tăng giá vào dịp lễ, tết, mùa cao điểm.

Công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh.

Chủ động đào tạo nhân viên về kỹ năng phục vụ, văn hóa ứng xử, ngoại ngữ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường; các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch nghiêm túc triển khai thực hiện Chỉ thị này.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan đầu mối theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh; tham mưu sơ kết, đánh giá kết quả thực hiện sau 06 tháng và đề xuất nhiệm vụ tiếp theo.

Trong quá trình triển khai nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Chỉ thị này; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch;
- Cục Du lịch Quốc gia;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- Hiệp hội Du lịch, Hiệp hội Ẩm thực tỉnh;
- CVP, PVPQT;
- Lưu: VT, V5.

CHỦ TỊCH

Phạm Anh Tuấn