

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Gia Lai

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2026)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức, quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, phối hợp xử lý, phản hồi và theo dõi kết quả đối với thông tin, phản ánh, kiến nghị và yêu cầu hỗ trợ của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

2. Quy chế quy định rõ cơ quan đầu mối, cơ quan chủ trì xử lý, cơ quan phối hợp và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có liên quan; bảo đảm mỗi vụ việc xác định được cơ quan chịu trách nhiệm chính, thời hạn xử lý và đầu mối phản hồi.

3. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành; Quy chế này là cơ chế phối hợp hỗ trợ, không thay thế trình tự, thủ tục giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành; Thanh tra tỉnh; Công an tỉnh; Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh; Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh; cơ quan thuế quản lý địa bàn; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh có liên quan.

2. Cơ quan, đơn vị quản lý cảng hàng không, cảng biển, nhà ga, bến xe; ban quản lý khu, điểm du lịch, di tích, danh lam thắng cảnh; cơ quan báo chí, truyền thông; doanh nghiệp cung cấp hạ tầng, dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin và các đơn vị cung ứng dịch vụ có liên quan.

3. Hiệp hội Du lịch tỉnh, Hiệp hội Văn hóa Ẩm thực tỉnh; doanh nghiệp, hộ kinh doanh, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Bảo đảm khách du lịch được cung cấp thông tin chính xác, thống nhất, dễ tiếp cận; được hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời trong quá trình tham quan, lưu trú và sử dụng dịch vụ trên địa bàn tỉnh. 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 tỉnh Gia Lai.

2. Thiết lập một đầu mối chính thức tiếp nhận thông tin hỗ trợ khách du lịch; bảo đảm thông tin được ghi nhận đầy đủ, phân loại đúng, chuyển đúng cơ quan có chức năng, thẩm quyền và theo dõi đến khi có kết quả.

3. Xác định rõ cơ quan chủ trì xử lý từng nhóm vụ việc; cơ quan chủ trì chịu trách nhiệm về tiến độ, nội dung xử lý và phản hồi; cơ quan phối hợp thực hiện đúng phần việc thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao.

4. Không đùn đẩy, né tránh, chuyển thông tin lòng vòng hoặc yêu cầu khách du lịch tự liên hệ nhiều cơ quan đối với cùng một nội dung khi đã xác định được cơ quan chủ trì.

5. Ưu tiên xử lý ngay các vụ việc có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, an ninh, trật tự, môi trường, an toàn thực phẩm và hình ảnh điểm đến Gia Lai.

Điều 4. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật và các quy định hiện hành của Nhà nước; 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.

2. Bộ phận tiếp nhận phản ánh du lịch thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là đầu mối tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi; không làm thay chức năng kiểm tra, thanh tra, xác minh, kết luận hoặc xử lý vi phạm của cơ quan chuyên ngành.

3. Mỗi vụ việc phải xác định một cơ quan chủ trì xử lý. Trường hợp vụ việc liên quan nhiều lĩnh vực, cơ quan chủ trì có trách nhiệm đề nghị cơ quan liên quan phối hợp; việc phối hợp không làm thay đổi trách nhiệm chính của cơ quan chủ trì.

4. Tình huống khẩn cấp được chuyển ngay bằng phương thức nhanh nhất đến lực lượng có thẩm quyền và đồng thời thông tin cho chính quyền địa phương, đơn vị quản lý địa bàn để hỗ trợ tại chỗ.

5. Cơ quan chủ trì xử lý trực tiếp liên hệ khách du lịch khi cần thiết, hạn chế tối đa việc yêu cầu khách cung cấp lại thông tin đã có.

6. Việc thu thập, sử dụng, chia sẻ, lưu trữ thông tin phải đúng mục đích, phạm vi cần thiết; bảo đảm bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và an toàn thông tin theo quy định.

7. Việc xác định cơ quan chủ trì xử lý phản ánh về môi trường phải căn cứ vào nội dung vụ việc, địa bàn phát sinh, đối tượng bị phản ánh và thẩm quyền quản lý nhà nước theo quy định pháp luật; trong đó, ưu tiên cơ quan quản lý trực tiếp tại địa bàn thực hiện xác minh, xử lý ban đầu đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền cấp xã.

Điều 5. Phương thức tiếp nhận và chuyển thông tin

1. Thông tin được tiếp nhận qua Bộ phận tiếp nhận phản ánh du lịch thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch bằng các kênh chính thức do Sở công khai, gồm: đường dây nóng, fanpage, mã QR, Cổng thông tin điện tử/Cổng thông tin du lịch, thư điện tử và các kênh hợp pháp khác.

2. Thông tin được chuyển đến cơ quan chủ trì xử lý bằng điện thoại, tin nhắn công vụ, thư điện tử công vụ, hệ thống quản lý văn bản hoặc phương thức phù hợp khác. Đối với tình huống khẩn cấp, ưu tiên phương thức nhanh nhất, đồng thời bảo đảm có xác nhận tiếp nhận.

3. Việc chuyển thông tin phải thể hiện tối thiểu: thời gian tiếp nhận; địa điểm xảy ra vụ việc; nội dung; mức độ khẩn cấp; thông tin liên hệ của khách nếu được cung cấp; tài liệu, hình ảnh, âm thanh hoặc chứng cứ kèm theo nếu có; cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp dự kiến.

Chương II

NỘI DUNG THÔNG TIN, PHÂN LOẠI VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ

Điều 6. Nội dung cung cấp thông tin

1. Chính sách, pháp luật về du lịch; quyền và nghĩa vụ của khách du lịch; nội quy, quy chế tại khu, điểm du lịch, di tích, cơ sở lưu trú và cơ sở cung cấp dịch vụ.

2. Thông tin về điểm đến, sản phẩm, tuyến du lịch, sự kiện văn hóa, thể thao, lễ hội; cơ sở lưu trú, ăn uống, mua sắm, vận chuyển, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ hỗ trợ.

3. Thông tin về giao thông, phân luồng, thời tiết, thiên tai, dịch bệnh, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ; khu vực nguy hiểm, khu vực hạn chế hoặc không được phép tham quan.

4. Thông tin về xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, cư trú; thủ tục khi mất hoặc thất lạc giấy tờ, tài sản; đầu mối cơ quan công an, cơ sở y tế, cơ quan đại diện ngoại giao và các đầu mối cần thiết.

5. Thông tin về cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn hoặc được cơ quan có thẩm quyền công bố, công nhận; thông tin cảnh báo đã được cơ quan có thẩm quyền xác minh.

Điều 7. Nội dung hỗ trợ khách du lịch

1. Hỗ trợ khẩn cấp, bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản; cấp cứu, cứu nạn, cứu hộ khi xảy ra tai nạn, thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, ngộ độc thực phẩm hoặc sự cố khác.

2. Hướng dẫn, hỗ trợ khi khách bị cướp giật, trộm cắp, lừa đảo, mất hoặc thất lạc tài sản, giấy tờ; hỗ trợ liên hệ thân nhân, cơ quan đại diện ngoại giao, doanh nghiệp bảo hiểm hoặc cơ quan liên quan.

3. Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh về chất lượng dịch vụ, giá, thương mại, an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, tiếng ồn, giao thông, vận tải, an ninh,

trật tự, phòng cháy, chữa cháy và hành vi xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch.

4. Hướng dẫn khách thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo pháp luật. Việc hỗ trợ theo Quy chế không thay thế thủ tục giải quyết chính thức.

5. Các yêu cầu hỗ trợ chính đáng khác phù hợp quy định pháp luật và điều kiện thực tế.

Điều 8. Tiếp nhận và ghi nhận thông tin

1. Bộ phận tiếp nhận phải ghi nhận tối thiểu: thời gian; kênh tiếp nhận; địa điểm; nội dung vụ việc; mức độ khẩn cấp; người, tổ chức liên quan; thông tin liên hệ của khách nếu được cung cấp; tài liệu kèm theo và hướng xử lý ban đầu.

2. Chỉ yêu cầu khách bổ sung thông tin, tài liệu thật sự cần thiết để xác định vụ việc, địa điểm và cơ quan xử lý; không yêu cầu lại những nội dung đã có trong hồ sơ.

3. Trường hợp thông tin chưa đủ cơ sở xác định cơ quan xử lý, Bộ phận chủ động xác minh thông tin ban đầu trong phạm vi cần thiết hoặc trao đổi với đầu mối chuyên ngành; không chuyển vòng qua nhiều cơ quan.

Điều 9. Phân loại và xác định cơ quan chủ trì xử lý

1. Thông tin được phân loại thành: a) Tình huống khẩn cấp; b) Phản ánh, kiến nghị cần xử lý sớm; c) Yêu cầu cung cấp thông tin, hướng dẫn thông thường.

2. Việc xác định cơ quan chủ trì căn cứ vào nội dung chính và thẩm quyền xử lý vụ việc. Trường hợp một vụ việc có nhiều nội dung thuộc nhiều lĩnh vực, xác định cơ quan chủ trì đối với nội dung trọng tâm, đồng thời chuyển các nội dung chuyên ngành cho cơ quan có thẩm quyền phối hợp xử lý.

3. Tình huống khẩn cấp phải chuyển ngay. Phản ánh, kiến nghị không khẩn cấp phải chuyển trong thời gian không quá 24 giờ kể từ khi có đủ thông tin cơ bản để xác định nội dung và cơ quan chủ trì.

4. Yêu cầu thông tin thông thường được trả lời ngay nếu thuộc dữ liệu đã được công khai; nếu thuộc chuyên ngành thì trao đổi hoặc chuyển đầu mối có thẩm quyền.

Điều 10. Tổ chức xử lý, phối hợp và phản hồi

1. Cơ quan chủ trì phải xác nhận tiếp nhận đối với tình huống khẩn cấp ngay khi nhận được thông tin; đối với vụ việc khác, xác nhận trong ngày làm việc.

2. Cơ quan chủ trì chịu trách nhiệm toàn diện trong phạm vi thẩm quyền về việc xác minh, kiểm tra, áp dụng biện pháp chuyên môn, phối hợp, tiến độ và kết quả xử lý; chủ động liên hệ khách du lịch khi cần thiết.

3. Cơ quan phối hợp thực hiện đúng nội dung được đề nghị; cung cấp thông tin, cử người tham gia hoặc thực hiện biện pháp chuyên môn theo chức năng,

nhệm vụ và thẩm quyền; không tự ý chuyển tiếp yêu cầu phối hợp sang cơ quan khác nếu chưa thống nhất với cơ quan chủ trì.

4. Trường hợp chưa thể giải quyết ngay, cơ quan chủ trì phải thông tin về tình trạng, hướng xử lý hoặc thời gian dự kiến cho khách du lịch và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

5. Khi kết thúc vụ việc, cơ quan chủ trì thông báo kết quả cho khách du lịch và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để cập nhật, kết thúc theo dõi.

6. Trường hợp vượt thẩm quyền, cơ quan chủ trì có trách nhiệm báo cáo hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền theo quy định, đồng thời thông tin cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Vụ việc phức tạp, liên ngành, có nguy cơ ảnh hưởng lớn đến an toàn hoặc hình ảnh điểm đến được Sở tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo.

Chương III PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1. Là cơ quan đầu mối thường trực của Quy chế; tổ chức vận hành Bộ phận tiếp nhận phản ánh du lịch; duy trì, công khai các kênh tiếp nhận; bảo đảm trực và tiếp nhận thông tin theo yêu cầu 24/7.

2. Tiếp nhận, ghi nhận, phân loại, xác định cơ quan chủ trì, chuyển xử lý, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả; quản lý sở/hệ thống dữ liệu vụ việc.

3. Chủ trì xử lý các nội dung thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch; kiểm tra, hướng dẫn hoặc kiến nghị xử lý các vi phạm trong lĩnh vực thuộc thẩm quyền.

4. Chủ trì phối hợp xử lý các vụ việc liên ngành khi chưa xác định được cơ quan chủ trì hoặc khi vụ việc ảnh hưởng trực tiếp đến môi trường du lịch, chất lượng điểm đến và hình ảnh của tỉnh.

5. Thiết lập danh sách đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương; cập nhật khi có thay đổi; tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ tiếp nhận và hỗ trợ khách du lịch.

6. Định kỳ 06 tháng, hằng năm và đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; đề xuất giải pháp phòng ngừa, chấn chỉnh và nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch.

Điều 12. Trách nhiệm của các sở, ngành và lực lượng chức năng

Cơ quan, đơn vị	Trách nhiệm chủ trì/phối hợp
Thanh tra tỉnh	Thanh tra tỉnh chủ trì xử lý các vụ việc thuộc thẩm quyền của Thanh tra tỉnh hoặc được cấp có thẩm quyền giao; phối hợp, hướng dẫn về trình tự, thủ tục tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo chức năng, nhiệm vụ; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận, kiến nghị,

	quyết định xử lý theo thẩm quyền.
Công an tỉnh	Chỉ đạo các lực lượng thuộc Công an tỉnh xử lý các vụ việc liên quan đến an ninh trật tự, an toàn giao thông, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ trên lĩnh vực du lịch; tiếp nhận tin báo, điều tra, xử lý các hành vi xâm hại đến an ninh, chủ quyền quốc gia, toàn vẹn lãnh thổ của Việt Nam, xâm hại tài sản, sức khỏe, tính mạng của khách du lịch. Hướng dẫn, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến an ninh trật tự trên lĩnh vực du lịch, thủ tục xuất nhập cảnh, lưu trú của khách du lịch.
Sở Ngoại vụ	Chủ trì phối hợp xử lý nội dung đối ngoại liên quan khách du lịch nước ngoài; liên hệ cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự và xử lý các vấn đề đối ngoại theo thẩm quyền.
Sở Y tế	Chủ trì xử lý cấp cứu, khám chữa bệnh, ngộ độc, dịch bệnh và vấn đề chuyên môn y tế; hướng dẫn cơ sở y tế tiếp nhận, cấp cứu, điều trị kịp thời; xử lý các nội dung thuộc an toàn thực phẩm theo thẩm quyền.
Sở Công Thương	Chủ trì xử lý gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng, hoạt động thương mại và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kiểm tra, xử lý hoạt động kinh doanh thương mại theo thẩm quyền.
Sở Xây dựng	Chủ trì xử lý nội dung thuộc lĩnh vực vận tải, chất lượng phương tiện, giá cước, bến bãi và hạ tầng giao thông thuộc phạm vi quản lý; phối hợp cung cấp thông tin phân luồng, tình trạng giao thông và kết nối đến khu, điểm du lịch.
Sở Nông nghiệp và Môi trường	Chủ trì xử lý vệ sinh môi trường, rác thải, nước thải, ô nhiễm, xâm hại cảnh quan, tài nguyên; cung cấp cảnh báo thiên tai, khí tượng thủy văn, thời tiết nguy hiểm và khu vực có nguy cơ mất an toàn thuộc phạm vi quản lý.
Sở Tài chính	Chủ trì/phối hợp xử lý nội dung thuộc lĩnh vực giá, phí, lệ phí và các vấn đề về giá thuộc thẩm quyền; hướng dẫn việc bố trí, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện Quy chế theo phân cấp ngân sách.
Sở Khoa học và Công nghệ	Chủ trì, chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt việc bảo đảm cung cấp dịch vụ

	thông tin liên lạc; có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết thông tin phản ánh, kiến nghị đối với các sai phạm về chất lượng sản phẩm, hàng hoá thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ
Sở Tư pháp	Thực hiện nhiệm vụ thuộc lĩnh vực tư pháp có liên quan; phổ biến, giáo dục pháp luật; tham gia ý kiến pháp lý theo chức năng; hướng dẫn tiếp cận trợ giúp pháp lý đối với người thuộc diện được trợ giúp theo quy định.
Sở Nội vụ	Thực hiện nhiệm vụ thuộc lĩnh vực nội vụ; tham mưu công tác thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác hỗ trợ khách du lịch.
Cơ quan thuế	Chủ trì xử lý theo thẩm quyền các phản ánh về hóa đơn, chứng từ, nghĩa vụ thuế và hành vi thuộc phạm vi quản lý thuế.
Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh và cơ quan phòng thủ dân sự	Thực hiện nhiệm vụ tìm kiếm cứu nạn, cứu hộ; bảo đảm an ninh, an toàn tại khu vực biên giới, biển, đảo và địa bàn đặc thù; hướng dẫn hoạt động của khách tại khu vực hạn chế, khu vực biên giới theo quy định.
Các sở, ban, ngành khác	Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ trì xử lý nội dung thuộc phạm vi quản lý; phối hợp với cơ quan chủ trì khi được đề nghị; chịu trách nhiệm về thời hạn và chất lượng phần việc được giao.

Điều 13. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các xã, phường

1. Phân công đầu mối tiếp nhận, phối hợp và hỗ trợ khách du lịch theo quy định tại Điều 16 Quy chế này; phối hợp với Công an xã, cơ sở y tế, thôn, làng, đơn vị quản lý khu, điểm du lịch và các tổ chức, cá nhân có liên quan để kịp thời hỗ trợ, xử lý vụ việc phát sinh trên địa bàn.

2. Chủ trì xử lý các vụ việc thuộc thẩm quyền của cấp xã. Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền của cơ quan chuyên ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã hỗ trợ tại hiện trường, xác minh thông tin ban đầu và phối hợp xử lý khi được yêu cầu. Trường hợp vượt thẩm quyền, kịp thời chuyển hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý.

3. Kiểm tra, xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền các hành vi chèo kéo, đeo bám, tranh giành khách, ép giá, bán không đúng giá niêm yết và các hành vi ảnh hưởng đến môi trường du lịch.

4. Chủ trì xử lý các vấn đề trật tự đô thị, vệ sinh môi trường, hoạt động kinh doanh tại địa bàn và các nội dung khác thuộc thẩm quyền cấp xã; phối hợp cơ quan chuyên ngành khi vụ việc vượt thẩm quyền.

5. Kịp thời báo cáo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và cơ quan chuyên ngành đối với vụ việc nghiêm trọng, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, an ninh, trật tự hoặc hình ảnh điểm đến.

Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan quản lý đầu mối giao thông, khu, điểm du lịch và truyền thông

1. Cơ quan, đơn vị quản lý cảng hàng không, cảng biển, nhà ga, bến xe; ban quản lý khu, điểm du lịch, di tích, danh lam thắng cảnh phải niêm yết rõ ràng các kênh hỗ trợ chính thức; bố trí phương án hỗ trợ tại chỗ; bảo đảm an toàn và cung cấp thông tin, hồ sơ khi cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

2. Cơ quan báo chí, phát thanh, truyền hình, thông tin cơ sở tuyên truyền văn minh du lịch; phổ biến kênh hỗ trợ chính thức; đăng tải cảnh báo rủi ro và thông tin chính thống, tránh đưa tin chưa được kiểm chứng gây ảnh hưởng đến khách du lịch và hình ảnh điểm đến.

3. Doanh nghiệp cung cấp hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin bảo đảm kết nối, duy trì hoạt động của đường dây nóng, nền tảng số và các kênh tiếp nhận theo hợp đồng, thỏa thuận và quy định pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm của hiệp hội, doanh nghiệp và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

1. Hiệp hội Du lịch tỉnh, Hiệp hội Văn hóa Ẩm thực tỉnh tuyên truyền Quy chế đến hội viên; vận động nâng cao chất lượng dịch vụ, niêm yết và bán đúng giá; phối hợp cung cấp thông tin, khắc phục tồn tại, vi phạm theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch phải công khai giá, điều kiện giao dịch và kênh hỗ trợ; bảo đảm an toàn, chất lượng dịch vụ, quyền lợi của khách; giải trình và khắc phục nội dung thuộc trách nhiệm khi được yêu cầu.

3. Khi xảy ra sự cố, cơ sở kinh doanh phải chủ động áp dụng biện pháp hỗ trợ cần thiết trong khả năng để bảo đảm an toàn cho khách; bảo vệ người, tài sản, hiện trường và dữ liệu; cung cấp hồ sơ, chứng từ và phối hợp xử lý; không cản trở việc kiểm tra, xác minh của cơ quan có thẩm quyền.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Đầu mối phối hợp, trực và chế độ thông tin, báo cáo

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch công bố số điện thoại, kênh tiếp nhận và đầu mối thường trực; chủ trì lập, quản lý và cập nhật danh bạ đầu mối phối hợp của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương phải phân công ít nhất một đầu mối chính và một đầu mối dự phòng; bảo đảm khả năng liên lạc, tiếp nhận thông tin trong và ngoài giờ hành chính đối với vụ việc khẩn cấp. Khi thay đổi đầu mối phải thông báo ngay cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

3. Đầu mối của cơ quan chủ trì có trách nhiệm xác nhận tiếp nhận, thông báo người xử lý, cập nhật tiến độ và kết quả. Việc xác nhận tiếp nhận không đồng nghĩa với việc kết luận vụ việc.

4. Cơ quan chủ trì chịu trách nhiệm phản hồi khách du lịch và thông báo kết quả cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trường hợp vụ việc chưa kết thúc, phải cập nhật tiến độ theo yêu cầu của Sở.

5. Định kỳ 06 tháng, hằng năm hoặc đột xuất, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo tình hình, số lượng, kết quả xử lý, vụ việc tồn đọng và khó khăn, vướng mắc về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 17. Quản lý, lưu trữ và sử dụng thông tin

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì quản lý cơ sở dữ liệu về phản ánh, kiến nghị và kết quả hỗ trợ khách du lịch; phân quyền truy cập theo chức năng, nhiệm vụ.

2. Cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp chỉ được sử dụng thông tin để thực hiện nhiệm vụ; chịu trách nhiệm bảo mật, không sao chép, cung cấp, phát tán hoặc công khai trái quy định.

3. Việc lưu trữ, cung cấp, chia sẻ, chỉnh sửa, xóa hoặc hủy dữ liệu thực hiện theo pháp luật về lưu trữ, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và pháp luật có liên quan.

Điều 18. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện Quy chế được bố trí trong dự toán chi thường xuyên hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo phân cấp ngân sách; nguồn xã hội hóa và các nguồn hợp pháp khác theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động bố trí kinh phí trong phạm vi dự toán được giao để thực hiện nhiệm vụ thuộc trách nhiệm của mình; việc quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 19. Khen thưởng và xử lý trách nhiệm

1. Tập thể, cá nhân có thành tích trong cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch, cứu giúp người gặp nạn, trả lại tài sản hoặc có sáng kiến nâng cao chất lượng phục vụ và môi trường du lịch được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm, chậm xác nhận, chậm xử lý, đùn đẩy, chuyển thông tin lòng vòng, không phối hợp, che giấu thông

tin, làm lộ dữ liệu hoặc vi phạm quy định của pháp luật thì tùy tính chất, mức độ bị xem xét xử lý theo quy định.

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và người đứng đầu địa phương chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức thực hiện và chấp hành chế độ phối hợp thuộc phạm vi quản lý.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc Công an tỉnh; Chỉ huy trưởng Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh; Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh; thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và người đứng đầu tổ chức, doanh nghiệp có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan thường trực, có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp việc thực hiện; chủ trì rà soát Quy chế khi có thay đổi về tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ hoặc quy định pháp luật có liên quan.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

4. Ban hành kèm theo Quy chế 03 Phụ lục: Phụ lục I - Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi; Phụ lục II - Ma trận phân công cơ quan chủ trì/phối hợp; Phụ lục III - Biểu mẫu tiếp nhận, chuyển xử lý và theo dõi kết quả.

PHỤ LỤC I
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, CHUYỂN XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI
THÔNG TIN HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH

Bước	Chủ thể chịu trách nhiệm	Nội dung thực hiện	Thời hạn
Bước 1	Bộ phận tiếp nhận	Tiếp nhận, ghi nhận thời gian, địa điểm, nội dung, mức độ khẩn cấp, thông tin liên hệ và tài liệu kèm theo.	Ngay khi nhận
Bước 2	Bộ phận tiếp nhận	Phân loại; xác định cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp; lập phiếu chuyển thông tin. Khẩn cấp chuyển ngay; vụ việc khác chuyển không quá 24 giờ.	Ngay / không quá 24 giờ
Bước 3	Cơ quan chủ trì	Xác nhận tiếp nhận; phân công người xử lý; liên hệ khách du lịch khi cần; chủ động triển khai biện pháp hỗ trợ.	Khẩn cấp: ngay; khác: trong ngày
Bước 4	Cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp	Xác minh, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền; cơ quan phối hợp thực hiện phần việc được đề nghị; cập nhật tiến độ nếu chưa giải quyết xong.	Theo tính chất vụ việc
Bước 5	Cơ quan chủ trì	Thông báo kết quả cho khách du lịch và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; nêu rõ hướng xử lý tiếp theo nếu còn nội dung thuộc thủ tục chuyên ngành.	Khi có kết quả
Bước 6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Cập nhật hệ thống/sổ theo dõi, đánh giá việc phối hợp, kết thúc vụ việc hoặc tiếp tục theo dõi vụ việc tồn đọng.	Sau khi nhận kết quả

Nguyên tắc kiểm soát thời hạn: Bộ phận tiếp nhận theo dõi toàn bộ vụ việc từ lúc tiếp nhận đến khi có kết quả; cơ quan chủ trì không được tự ý kết thúc vụ việc nếu chưa phản hồi kết quả hoặc chưa có căn cứ xác định vụ việc đã được giải quyết theo thẩm quyền.

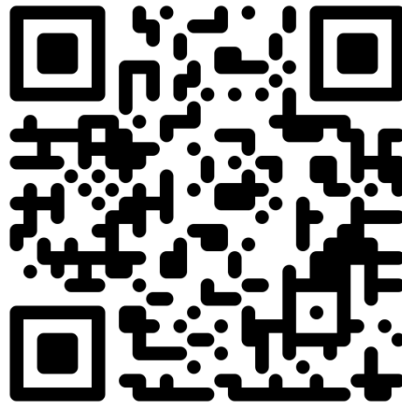
PHỤ LỤC II
MA TRẬN PHÂN CÔNG CƠ QUAN CHỦ TRÌ, PHỐI HỢP XỬ LÝ

Nhóm vụ việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp chủ yếu
An ninh, trật tự; trộm cắp, cướp giật, lừa đảo; PCCC, CNCH; xuất nhập cảnh, cư trú	Công an tỉnh	UBND xã/phường; Sở Ngoại vụ khi liên quan người nước ngoài; đơn vị quản lý địa bàn
Cấp cứu, khám chữa bệnh, tai nạn y tế, ngộ độc, dịch bệnh, an toàn thực phẩm	Sở Y tế	UBND xã/phường; cơ sở y tế; cơ quan chuyên ngành liên quan
Gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng, bảo vệ người tiêu dùng	Sở Công Thương	UBND xã/phường; cơ quan thuế và cơ quan liên quan
Giá, phí, lệ phí; bán không đúng giá niêm yết	Sở Tài chính theo lĩnh vực, thẩm quyền	Sở Công Thương; UBND xã/phường; cơ quan chuyên ngành
Vận tải, giá cước, phương tiện, bến bãi, giao thông, hạ tầng; vận chuyển khách bằng đường thủy	Sở Xây dựng	Công an tỉnh; UBND xã/phường; đơn vị vận tải/đầu mối giao thông, đơn vị quản lý cảng biển
Môi trường, rác thải, nước thải, ô nhiễm, cảnh quan, tài nguyên; thiên tai, thời tiết nguy hiểm	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh/Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh, Công an tỉnh; UBND xã/phường; đơn vị quản lý khu, điểm
Nội dung văn hóa, thể thao, du lịch; chất lượng dịch vụ du lịch; khu, điểm du lịch	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	UBND xã/phường; doanh nghiệp; hiệp hội; cơ quan liên quan
Đối ngoại, cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự	Sở Ngoại vụ	Công an tỉnh; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; cơ quan liên quan
Thanh tra, tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Thanh tra tỉnh	Cơ quan quản lý lĩnh vực và địa phương liên quan
Hóa đơn, chứng từ, nghĩa vụ thuế	Cơ quan thuế	Sở Công Thương; Sở Tài chính; UBND xã/phường
Sự cố đường dây nóng, nền tảng số, viễn thông, an toàn thông tin	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; doanh nghiệp viễn thông/CNTT

Khu vực biên giới, biển, đảo, địa bàn đặc thù; tìm kiếm cứu nạn, cứu hộ theo chức năng	Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh/Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh theo địa bàn, nhiệm vụ	Công an tỉnh; Sở Y tế; UBND xã/phường; cơ quan phòng thủ dân sự
Vấn đề phát sinh tại địa bàn, trật tự đô thị, chèo kéo, đeo bám, tranh giành khách, ép giá thuộc thẩm quyền địa phương	UBND xã/phường	Cơ quan chuyên ngành theo nội dung

Lưu ý: Ma trận là công cụ phân luồng ban đầu. Trường hợp pháp luật chuyên ngành hoặc quyết định phân công, phân cấp của cấp có thẩm quyền quy định khác thì thực hiện theo quy định đó. Khi một vụ việc có nhiều nội dung, Bộ phận tiếp nhận phải ghi rõ cơ quan chủ trì từng nội dung để tránh bỏ sót hoặc chuyển trách nhiệm không rõ ràng.

QR code Tổng hợp thông tin các đầu mối phối hợp hỗ trợ khách du lịch và thông tin về du lịch Gia Lai



PHỤ LỤC III

BIỂU MẪU TIẾP NHẬN, CHUYỂN XỬ LÝ VÀ THEO DÕI KẾT QUẢ HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH

A. THÔNG TIN TIẾP NHẬN

1. Mã vụ việc:
2. Thời gian tiếp nhận: giờ phút, ngày/...../.....
3. Người tiếp nhận/đầu mối:
4. Kênh tiếp nhận: ☐ Đường dây nóng ☐ Fanpage ☐ QR ☐ Cổng thông tin ☐

Email ☐ Khác:

B. THÔNG TIN KHÁCH DU LỊCH

1. Họ và tên: Quốc tịch:
2. Điện thoại/email/kênh liên hệ (nếu tự nguyện cung cấp):.....

C. NỘI DUNG VỤ VIỆC

1. Thời gian, địa điểm xảy ra:.....
2. Nội dung phản ánh/yêu cầu hỗ trợ:.....
3. Mức độ: ☐ Khẩn cấp ☐ Cần xử lý sớm ☐ Thông tin thông thường
4. Tài liệu/hình ảnh/âm thanh kèm theo.....

D. PHÂN LOẠI VÀ CHUYỂN XỬ LÝ

1. Cơ quan chủ trì:
2. Cơ quan phối hợp:
3. Thời gian chuyển: giờ phút, ngày/...../.....
4. Người nhận/đầu mối xác nhận:

E. KẾT QUẢ XỬ LÝ

1. Biện pháp hỗ trợ ban đầu:
2. Nội dung xác minh/xử lý:
3. Kết quả phản hồi khách du lịch:
4. Thời gian kết thúc/theo dõi tiếp:
5. Ghi chú/vướng mắc/kiến nghị:

NGƯỜI TIẾP NHẬN CƠ QUAN CHỦ TRÌ XỬ LÝ SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH