

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 981/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 12 tháng 5 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh
với chủ đề: “Phú Yên – Hấp dẫn và thân thiện”**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ - CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém thúc đẩy phát triển du lịch;

Căn cứ Quyết định số 23/2013/QĐ-UBND, ngày 06/8/2013 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên; Chỉ thị số 12/CT-UBND, ngày 17/9/2015 của UBND tỉnh về tăng cường công tác quản lý nhà nước, xây dựng môi trường du lịch an toàn, văn minh, thân thiện;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên với chủ đề: “Phú Yên – Hấp dẫn và thân thiện”

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ban chấp hành Hiệp hội Du lịch Phú Yên, Giám đốc các doanh nghiệp du lịch, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỦ TỊCH

Hoàng Văn Trà

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VỚI CHỦ ĐỀ: “PHÚ YÊN - HẤP DẪN
VÀ THÂN THIỆN”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 981/QĐ-UBND,
ngày 12 tháng 5 năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) với chủ đề: “Phú Yên – Hấp dẫn và thân thiện” quy định những chuẩn mực, định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh, thân thiện của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch, người dân địa phương, khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Bộ quy tắc ứng xử này áp dụng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và có liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh, người dân Phú Yên và khách du lịch khi tham gia các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 3. Mục đích

- Xây dựng và hình thành nét đẹp văn hóa, thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong ngành du lịch và các ngành liên quan đến du lịch; đội ngũ quản lý và nhân viên của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch và các dịch vụ khác liên quan đến du lịch, góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp đối với du khách khi đến Phú Yên.

- Nâng cao nhận thức của người dân Phú Yên và khách du lịch về văn minh du lịch và khuyến nghị những hành vi ứng xử không phù hợp; từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, tạo môi quan hệ tốt đẹp, hài hòa, thân thiện giữa du khách và người dân ở địa phương.

- Giới thiệu cho khách du lịch về bản sắc văn hóa tốt đẹp của vùng đất và con người Phú Yên, đồng thời hướng dẫn, tạo điều kiện cho khách du lịch dễ dàng tham gia các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Điều 4. Nguyên tắc chung

Bộ Quy tắc ứng xử “Phú Yên - Hấp dẫn và thân thiện” trong hoạt động du lịch quy định những hành vi phổ biến cần thực hiện, phù hợp với từng nhóm đối tượng áp dụng trên cơ sở các nguyên tắc:

1. Yêu cầu tác phong, thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nơi công cộng.
2. Tôn trọng sự riêng tư và quyền lợi hợp pháp của người khác.
3. Giữ gìn môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, bảo vệ các công trình công cộng, các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh.

4. Tôn trọng văn hóa, tín ngưỡng, tôn giáo, phong tục, tập quán địa phương.

Chương II **NỘI DUNG ỨNG XỬ**

Điều 5. Những quy tắc ứng xử chung

1. Chấp hành 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, các bảng chỉ dẫn và biển cảnh báo tại các điểm tham quan và nơi công cộng.

4. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ các di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh và các công trình kiến trúc lịch sử, văn hóa.

5. Có ý thức và trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự, bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.

6. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.

7. Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, phụ nữ mang thai, trẻ em và người nước ngoài.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên

1. Về trang phục:

a) Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.

b) Khuyến khích có đồng phục riêng cho từng đơn vị; nên mặc trang phục truyền thống dân tộc trong một số loại hình dịch vụ phục vụ khách du lịch.

2. Về ứng xử:

a) Nêu cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp.

b) Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách.

c) Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách.

d) Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách (anh/chị)”.

e) Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch.

g) Biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.

h) Không phân biệt đối xử với khách du lịch.

i) Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.

3. Về bảo vệ môi trường

a) Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh- sạch-đẹp tại các cơ quan, đơn vị, khu vực phục vụ khách.

b) Sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ, ngăn nắp nơi làm việc, nơi tiếp đón, phục vụ khách.

Điều 7. Quy tắc ứng xử của tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch và dịch vụ liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Phú Yên

1. Về trang phục:

a) Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc. Khuyến khích có đồng phục riêng đối với từng đơn vị; trang phục truyền thống dân tộc trong một số dịch vụ phục vụ khách du lịch;

b) Đeo thẻ chức danh hoặc thẻ hành nghề khi làm việc.

2. Về ứng xử:

- a) Nêu cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp.
- b) Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách; Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách.
- c) Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết: “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách (anh/chị)”.
- d) Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch khi được yêu cầu; biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.
- e) Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
- g) Không đeo bám, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.
- h) Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.
- i) Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em tại các điểm du lịch. Hướng dẫn khách đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín khi có yêu cầu.

3. Về bảo vệ môi trường

- a) Tuân thủ các quy định của cơ quan có thẩm quyền về bảo vệ môi trường du lịch.
- b) Khuyến khích và hướng dẫn khách tham gia bảo vệ môi trường tự nhiên; nhắc nhở khách không xả rác, bỏ rác bừa bãi; bỏ rác đúng nơi quy định.
- c) Không khuyến khích khách mua động vật hoang dã, tiêu thụ các sản phẩm từ động vật hoang dã, san hô, nhũ đá...
- d) Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh - sạch - đẹp tại các khu vực đón tiếp, phục vụ khách.
- e) Thực hành tiết kiệm năng lượng, điện, nước trong cơ sở kinh doanh.

4. Về văn minh thương mại (đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ phục vụ du lịch)

- a) Niêm yết giá công khai, rõ ràng và không bán cao hơn giá niêm yết.
- b) Giữ uy tín và thương hiệu trong quan hệ với khách hàng, đối tác;
- c) Khuyến khích khách du lịch mua hàng lưu niệm, đặc sản sản xuất tại địa phương.
- d) Không cung cấp cho khách du lịch các sản phẩm, dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ, không đảm bảo chất lượng, không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- e) Khuyến khích liên kết để tạo ra chuỗi sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách; thể hiện cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng sản phẩm.

Điều 8. Quy tắc ứng xử của người dân Phú Yên liên quan đến hoạt động du lịch**1. Về trang phục**

Mặc trang phục lịch sự, phù hợp. Tránh mặc trang phục quần short hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm, đặc biệt là khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, chùa, đền, miếu, nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống...

2. Về ứng xử

- a) Có tinh thần yêu nước, yêu quê hương, lòng tự hào dân tộc.
- b) Có thái độ thân thiện, mến khách; nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch.
- c) Xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công

cộng.

d) Không nói lời thô tục, thiếu văn hóa.

e) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.

g) Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý khi tham gia hoạt động tại các khu, điểm du lịch, bãi biển hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.

h) Không la hét, gây ồn ào mất trật tự hoặc nói, cười quá lớn tiếng làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.

i) Không thể hiện tình cảm quá mức nơi công cộng.

3. Về bảo vệ môi trường

a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.

b) Tích cực hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.

c) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi; đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

d) Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, chọc ghẹo thú nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

e) Không viết, vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh...

Điều 9. Quy tắc ứng xử của khách du lịch đến tỉnh Phú Yên

1. Về trang phục

Mặc trang phục lịch sự, phù hợp. Tránh mặc trang phục quần short hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm, đặc biệt là khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, chùa, đền, miếu, nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống...

2. Về ứng xử

a) Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của người dân địa phương.

b) Có ý thức giữ gìn an ninh trật tự, bảo vệ tài sản công cộng.

c) Thể hiện ứng xử văn minh xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động nơi công cộng.

d) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.

e) Tiết kiệm điện, nước, bảo quản các đồ dùng, vật dụng khi sử dụng các dịch vụ.

g) Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý khi tham gia hoạt động tại các khu, điểm du lịch, bãi biển hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.

g) Không gây ồn ào, mất trật tự hoặc nói cười quá lớn tiếng làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.

3. Về bảo vệ môi trường

a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.

b) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi; đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

c) Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, chọc ghẹo thú nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

d) Không viết, vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh...

Chương III

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

Điều 10. Khẩu hiệu tuyên truyền

Các sở, ban, ngành, địa phương, các tổ chức chính trị xã hội, các doanh nghiệp sử dụng các khẩu hiệu dưới đây để tuyên truyền, vận động bằng hình thức trực quan cho phù hợp với đối tượng, địa điểm tuyên truyền:

1. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người.
2. Giữ gìn vệ sinh sạch sẽ nơi làm việc, nơi ở, nơi công cộng.
3. Vui lòng bỏ rác đúng nơi quy định; Hãy bỏ rác vào thùng.
4. Hãy ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện với khách du lịch.
5. Xếp hàng là văn minh.
6. Nói lời hay, cử chỉ đẹp.
7. Hãy nói không với hành vi đeo bám, chèo kéo khách du lịch.
8. Giữ gìn và phát huy giá trị di sản là trách nhiệm của mỗi người dân Phú Yên và khách du lịch.
9. Hãy hành động vì Phú Yên xanh - sạch - đẹp - văn minh – an toàn.
10. Mỗi người dân Phú Yên là một hướng dẫn viên du lịch.
11. Không uống rượu, bia say mất kiểm soát nơi công cộng.
12. Chung tay xây dựng hình ảnh “Phú Yên – Điểm đến Hấp dẫn và thân thiện”.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 11. Tổ chức tuyên truyền và tổ chức thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chịu trách nhiệm:
 - a) Triển khai thực hiện nội dung Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch; khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại Phú Yên.
 - b) Thực hiện hình ảnh hóa các nội dung của Bộ Quy tắc dưới hình thức tập gấp, áp phích, cẩm nang du lịch... để tuyên truyền.
 - c) Đa dạng hóa công tác tuyên truyền, phổ biến với nhiều hình thức như: trang thông tin điện tử, mạng xã hội, phim, ảnh, các hoạt động văn hóa...
 - d) Có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Bộ Quy tắc này; định kỳ hàng năm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.
2. Các sở, ban, ngành, đoàn thể, đơn vị liên quan đến hoạt động du lịch tổ chức phổ biến, tuyên truyền bằng nhiều hình thức đến nhóm đối tượng là cán bộ công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.
3. UBND các huyện, thị xã, thành phố, phường, xã; mặt trận và tổ chức chính trị xã hội, hội đoàn thể các cấp tổ chức phổ biến, tuyên truyền bằng nhiều hình thức đến nhóm đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức, hội viên và người dân thuộc phạm vi quản lý để triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.
4. Sở Giáo dục và Đào tạo, các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp chủ động tổ chức phổ biến, tuyên truyền bằng nhiều hình thức trong lực lượng học sinh, sinh viên để thực hiện có hiệu quả việc thực hiện Bộ Quy tắc.
5. Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan truyền thông, báo chí hoạt động trên địa bàn tỉnh tăng cường tuyên truyền nội dung, tình hình và kết quả tổ chức thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử trên các phương tiện thông tin đại chúng.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Phú Yên chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập các chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền Bộ Quy tắc ứng xử; kịp thời giới thiệu, biểu dương các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Bộ Quy tắc ứng xử, đồng thời phê bình những tổ chức, cá nhân có biểu hiện tiêu cực, đi ngược lại với các tiêu chí trong Bộ Quy tắc ứng xử.

7. Các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm triển khai thực hiện Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là các bộ quản lý, người lao động thuộc phạm vi quản lý nhằm tạo ấn tượng tốt đẹp, thu hút du khách đến với Phú Yên.

8. BCH Hiệp hội Du lịch tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền, vận động, nhắc nhở các tổ chức, cá nhân là thành viên thực hiện tốt nội dung Bộ Quy tắc này.

Điều 12. Khen thưởng và xử phạt

Hàng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan tổ chức đánh giá, nhận xét, bình chọn các tổ chức, cá nhân thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử này; tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân làm tốt; phê phán các tổ chức, cá nhân làm ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu du lịch Phú Yên; tùy theo tình hình, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Điều chỉnh, bổ sung nội dung Bộ Quy tắc

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có những nội dung chưa phù hợp thực tế, đề nghị các tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung phù hợp./.

CHỦ TỊCH

Hoàng Văn Trà