

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, thanh tra, kiểm tra năm 2019, phương hướng nhiệm vụ năm 2020**

Thực hiện Quyết định số 135/QĐ-SDL ngày 15/12/2018 của Sở Du lịch về việc phê duyệt Kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2019, Sở Du lịch báo cáo kết quả triển khai thực hiện, như sau:

## **I. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **1. Công tác tiếp công dân**

- Sở đã bố trí phòng tiếp công dân tại cơ quan theo quy định, ban hành nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở vào ngày 15 hàng tháng. Bên cạnh đó, Giám đốc Sở giao Thanh tra Sở là bộ phận thường trực có trách nhiệm tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

- Trong năm 2019, Sở không có công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại phòng tiếp công dân của Sở. Sở tiếp nhận 05 phản ánh của khách du lịch qua đường dây nóng. Sở đã giao Thanh tra Sở và các phòng liên quan giải quyết kịp thời, dứt điểm, thỏa mãn yêu cầu của du khách, đồng thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm của các tổ chức cá nhân kinh doanh hoạt động du lịch, không gây ra tình trạng khiếu kiện kéo dài và tạo lòng tin của nhân dân đối với cơ quan nhà nước, góp phần đảm bảo an ninh trật tự, và cải thiện hình ảnh du lịch của thành phố.

### **2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo**

a) Tiếp nhận, phân loại đơn: trong năm 2019, phát sinh 01 đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực quản lý của Sở.

b) Kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo:

- Đơn tố cáo: không có.

- Đơn khiếu nại: 01 văn bản của Công ty TNHH Quản lý khách sạn Fortune Qbox khiếu nại quyết định xử phạt vi phạm hành chính. Sở đã mời làm việc để làm rõ các nội dung liên quan, đơn vị đã rút đơn bằng văn bản.



## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC THANH TRA

**1. Thanh tra hành chính:** Sở Du lịch đã xây dựng Kế hoạch phòng, chống tham nhũng năm 2019 và tổ chức triển thực hiện, tính đến thời điểm hiện tại chưa phát hiện vi phạm thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

### 2. Thanh tra chuyên ngành

Sở đã ban hành Kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2019 và chỉ đạo Thanh tra Sở phối hợp với Phòng An ninh kinh tế, Phòng An ninh Đối ngoại, Phòng Quản lý xuất nhập cảnh - Công an thành phố, Đoàn biên phòng Cát Bà - Bộ chỉ huy Bộ đội Biên phòng thành phố; Cảng hàng không sân bay Quốc tế Cát Bi, Phòng Văn hóa - Thể thao - Thông tin và Du lịch các quận, huyện... thành lập đoàn kiểm tra các hoạt động kinh doanh liên quan đến lĩnh vực du lịch của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố, như sau:

#### 2.1. Về công tác kiểm tra hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Năm 2019, tổng số cơ sở lưu trú đã gửi thông báo kiểm tra là 378 cơ sở, trong đó 367 cơ sở kiểm tra theo kế hoạch năm, 11 cơ sở bổ sung kế hoạch theo chỉ đạo của Giám đốc Sở. Cụ thể:

- Có 349 cơ sở lưu trú đã chấp hành việc kiểm tra.
- Có 14 cơ sở trùng tên và cùng một địa chỉ.
- Có 05 cơ sở không tìm thấy theo địa chỉ trong kế hoạch năm.
- Có 08 cơ sở dừng hoạt động và tại thời điểm kiểm tra đóng cửa.
- Có 01 cơ sở đã chuyển đổi mô hình từ khách sạn sang mô hình nhà nghỉ Hoàng Vân.
- Có 01 cơ sở không hoạt động tên Home Sweet.

(có danh sách kèm theo)

Qua quá trình thanh tra, kiểm tra các cơ sở lưu trú du lịch đã có các thủ tục pháp lý liên quan đến hoạt động kinh doanh như: giấy phép đăng ký kinh doanh; giấy chứng nhận đủ điều kiện an ninh trật tự và công tác phòng cháy, chữa cháy; giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm; niêm yết giá tại quầy lễ tân, cơ sở vật chất đạt tiêu chuẩn tối thiểu theo quy định,... Tuy nhiên, do các cơ sở lưu trú xếp hạng theo tự nguyện nên số lượng các cơ sở lưu trú xếp hạng còn ít, nhiều khách sạn đến hạn thẩm định lại loại hạng nhưng chưa thực hiện; tỷ lệ lao động qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, trình độ

ngoại ngữ còn thấp nên chất lượng dịch vụ còn nhiều hạn chế. Tại khu du lịch Đồ Sơn, điều kiện cơ sở vật chất của một số khách sạn, nhà nghỉ đã xuống cấp. Tại khu du lịch Cát Bà, trong thời gian cao điểm du lịch, còn xuất hiện tình trạng một số cơ sở lưu trú xả nước thải ra đường, để thùng rác ra vỉa hè gây ảnh hưởng đến việc di chuyển của khách du lịch và công tác vệ sinh môi trường. Hoạt động của nhiều cơ sở lưu trú trên địa bàn khu du lịch Cát Bà mang tính mùa vụ nên hết mùa hè đóng cửa hoặc chủ cơ sở cho người khác thuê lại kinh doanh dẫn đến việc thay đổi tên cơ sở không đúng với tên đăng ký gây khó khăn trong công tác thanh tra, kiểm tra.

Trong quá trình kiểm tra, hơn 200 cơ sở lưu trú chưa xuất trình được hồ sơ thẩm duyệt, nghiệm thu phòng cháy chữa cháy hoặc xuất trình hồ sơ đủ điều kiện phòng cháy, chữa cháy theo quy định cũ không còn phù hợp theo quy định hiện hành. Do các cơ sở này được xây dựng trước khi Luật phòng cháy, chữa cháy sửa đổi, bổ sung năm 2013 có hiệu lực nên gặp khó khăn trong công tác hoàn thiện hồ sơ thẩm duyệt và nghiệm thu phòng cháy chữa cháy.

Một số cơ sở lưu trú đã được công nhận hạng nhưng chưa đảm bảo chất lượng, số lượng nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn hạng sao đã được cơ quan có thẩm quyền cấp. Thanh tra Sở chấn chỉnh, yêu cầu các cơ sở hoàn thiện, bổ sung nhân lực theo đúng tiêu chuẩn hạng sao đã được cơ quan có thẩm quyền cấp. Trong kỳ kiểm tra tiếp theo nếu vẫn chưa khắc phục sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

Một số cơ sở lưu trú chưa chấp hành tốt việc thực hiện chế độ báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo giám sát tác động môi trường theo quy định. Sau khi được Thanh tra Sở chấn chỉnh, nhắc nhở đã khắc phục và chấp hành các quy định của pháp luật. Đối với các cơ sở đã được nhắc nhở nhưng cố tình không chấp hành, Thanh tra Sở đã tiến hành lập 45 biên bản xử lý vi phạm hành chính đối với các cơ sở không thực hiện quy định tại Luật Du lịch năm 2017 và ban hành 45 Quyết định xử phạt vi phạm hành chính với số tiền là **115,250,000 VNĐ** với các hành vi vi phạm chủ yếu: Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đứng đầu; tên cơ sở lưu trú du lịch cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi; Không thực hiện đúng chế độ báo cáo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; Không thông tin rõ ràng, công khai về số lượng, chất lượng và niêm yết giá cả các dịch vụ, hàng hóa cho khách du lịch,...

## 2.2. Kết quả công tác kiểm tra lữ hành và hướng dẫn viên

### a) Công tác kiểm tra lữ hành

Năm 2019, tổng số đơn vị đã gửi thông báo kiểm tra là 63 đơn vị, trong đó kiểm tra theo kế hoạch năm là 61 đơn vị; 04 đơn vị bổ sung kế hoạch theo chỉ đạo của Giám đốc Sở, cụ thể:

- Có 58 đơn vị đã chấp hành việc kiểm tra.
- Có 02 đơn vị không chấp hành việc kiểm tra: Công ty CP Du lịch và Thương mại Đông Nam Á; Công ty CP DL DV Dầu khí Hải Phòng.
- Có 01 đơn vị trùng tên: Công ty TNHH Du lịch Đảo Ngọc Tuần Châu.
- 01 đơn vị thông báo tạm dừng hoạt động và có quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế: Công ty Cổ phần Thương mại Vận tải và Du lịch Trung Hiếu.
- 01 đơn vị thông báo dừng hoạt động: Đại lý Lữ hành Công ty Cổ phần Đầu tư Du lịch Khách Việt.
- 02 đơn vị thông báo tạm ngừng kinh doanh lữ hành có thời hạn: Công ty TNHH Dịch vụ Du lịch và Xây dựng Thái Ngọc Minh, Công ty Cổ phần khách sạn Du lịch Thương mại Ngôi sao Hải Phòng.

(có danh sách kèm theo)

Qua công tác thanh tra, kiểm tra các đơn vị đã chấp hành các quy định trong hoạt động kinh doanh lữ hành, như: thực hiện việc ký quỹ và Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, quốc tế và thực hiện các quy định trong hoạt động kinh doanh lữ hành (*tiêu chuẩn về người điều hành; hướng dẫn viên du lịch; thông báo hoạt động, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định*). Hiện nay, đa số các đơn vị kinh doanh lữ hành quy mô nhỏ; chất lượng về chuyên môn nghiệp vụ quản lý còn yếu, thiếu về lực lượng có chuyên môn và ngoại ngữ. Một số đơn vị chỉ có giám đốc vừa làm quản lý vừa làm hướng dẫn viên. Do vậy, các doanh nghiệp lữ hành chủ yếu phục vụ khách du lịch đi các tỉnh, thành phố khác và nước ngoài mà chưa khai thác hiệu quả việc đón khách du lịch đến với thành phố.

Đối với việc chấp hành pháp luật trong hoạt động kinh doanh lữ hành: 25 đơn vị không thực hiện đúng các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành. Các hành vi vi phạm chủ yếu là: không thực hiện đúng chế độ báo cáo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; không công khai số

giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên biển hiệu tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng giao dịch hoặc trong hợp đồng lữ hành hoặc trên ấn phẩm quảng cáo hoặc trong giao dịch điện tử; không ký hợp đồng với hướng dẫn viên; không có hợp đồng lữ hành với doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch theo quy định,... Bên cạnh đó, Thanh tra Sở phối hợp với đơn vị chức năng kiểm tra, giám sát tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đã phát hiện tình trạng một số khách du lịch nước ngoài nhập cảnh vào Việt Nam do một số doanh nghiệp lữ hành quốc tế bảo lãnh nhưng không quản lý khách mà để các tổ chức, cá nhân là các doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài đến đón nhưng không có hợp đồng du lịch, chương trình du lịch của khách. Sở Du lịch giao Thanh tra Sở phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan đã tiến hành làm rõ việc tổ chức chương trình cho khách du lịch nước ngoài để xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Qua công tác kiểm tra, Thanh tra Sở lập 31 biên bản xử lý vi phạm hành chính theo quy định và ban hành 31 Quyết định xử phạt vi phạm hành chính với số tiền là 227,000,000 VNĐ; Tước có thời hạn quyền sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của 01 đơn vị (*Công ty TNHH Du lịch & Phát triển thương mại Quốc tế Việt*).

b) Công tác thanh tra, kiểm tra hướng dẫn viên du lịch

Thanh tra Sở đã tổ chức kiểm tra 45 đoàn khách và hơn 60 hướng dẫn viên du lịch hoạt động hướng dẫn tại Trung tâm thành phố, khu vực sân bay quốc tế Cát Bi, khu du lịch Cát Bà, Đồ Sơn, đặc biệt tập trung vào hướng dẫn các đoàn khách Trung Quốc, Hàn Quốc. Đa số hướng dẫn viên du lịch đã mang đủ giấy tờ thủ tục theo quy định như: thẻ hướng dẫn viên du lịch, giấy tờ phân công nhiệm vụ, hợp đồng, chương trình du lịch... Tuy nhiên, còn một số hướng dẫn viên du lịch chưa thực hiện tốt các quy định của pháp luật về hoạt động hướng dẫn viên du lịch như: không đeo thẻ hướng dẫn viên, tự ý thay đổi chương trình du lịch, cắt giảm tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch, sử dụng Thẻ hướng dẫn viên du lịch giả, giấy chứng nhận thuyết minh viên giả, Không hướng dẫn khách du lịch theo đúng chương trình du lịch, hướng dẫn viên đoàn khách Trung Quốc để hướng dẫn viên quốc tịch Trung Quốc đeo thẻ và cầm cờ đoàn của doanh nghiệp Trung Quốc dẫn đoàn tại Cát Bà,... Thanh tra Sở đã thu giữ 02 thẻ hướng dẫn viên du lịch giả; thu 05 cờ đoàn của hướng dẫn viên du lịch Trung Quốc đồng thời yêu cầu hướng dẫn viên thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật khi đi du lịch Việt Nam.

Hiện nay, có tình trạng người nước ngoài hoạt động du lịch như trường hợp ông Boyle Conor quốc tịch Ireland và bà Emily Sue Chung quốc tịch Mỹ

(người gốc Hoa) nhập cảnh du lịch Việt Nam hoạt động hướng dẫn viên du lịch tại Cát Bà đã được Thanh tra Sở phát hiện và phối hợp với các cơ quan chức năng ngăn chặn kịp thời, chấn chỉnh, trục xuất và xử lý theo các quy định của pháp luật. Trong năm 2019, Thanh tra Sở lập **09** biên bản xử lý vi phạm hành chính theo quy định và ban hành **09** Quyết định xử phạt vi phạm hành chính với số tiền là **62,500,000 VNĐ**; Tước có thời hạn 01 thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (ông Đàm Triệu Huấn).

### 2.3. Về công tác vận chuyển khách du lịch

Trong những tháng cao điểm tại khu vực Cát Bà, huyện Cát Hải, lượng khách đông, các phương tiện vận chuyển tại khu vực bến Gót còn nhiều bất cập, các phà đã cũ, công suất máy thấp, tình trạng hỏng hóc thường xuyên, hoạt động lên xuống phà không thuận tiện mất nhiều thời gian (*việc cập phà vào bến, kê kích để phương tiện lên, xuống*). Do vậy, thời điểm các ngày trong tuần để qua phà mất trung bình từ 3 giờ đến 4 giờ (*ngày cao điểm khách chờ phà từ 5 tiếng đến 7 tiếng*) gây nên tình trạng mệt mỏi, nhiều đoàn khách đã hủy chương trình du lịch hoặc quay xe đi Hạ Long, ảnh hưởng lớn đến hoạt động du lịch tại Cát Bà. Bên cạnh đó, các bến tàu đón, trả khách tại khu vực bến Gót - Cái Viềng phục vụ cho khách xuống tàu thủy lưu trú du lịch và tàu liên vận đi Cát Bà không đáp ứng được yêu cầu do đã quá cũ, tiềm ẩn nhiều nguy cơ tai nạn cho khách du lịch.

Hoạt động của các phương tiện vận chuyển khách du lịch bằng đường bộ đã được các tổ chức, cá nhân đầu tư mới đáp ứng nhu cầu phục vụ khách du lịch. Tuy nhiên còn nhiều phương tiện vận chuyển khách theo tuyến, xe đưa đón công nhân thi công các công trình tại Cát Bà đã cũ, xả khói ô nhiễm môi trường, tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn giao thông. Đặc biệt tình trạng xe điện quá nhiều vào các ngày cao điểm du, đỗ tại các cửa khách sạn, tranh giành khách, gây lộn xộn, ách tắc giao thông tại khu vực trung tâm thị trấn Cát Bà chưa được chấn chỉnh, xử lý kịp thời. Tại xã Việt Hải, một số xe điện, xe ô tô cũ được hoán cải mà không có đăng kiểm theo quy định vẫn hoạt động vận chuyển khách du lịch gây ô nhiễm môi trường, tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn đối với khách du lịch.

Hoạt động của các tàu thủy lưu trú du lịch: tính đến ngày 01/9/2019, trên các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà, huyện Cát Hải có tổng số 73 tàu thủy kinh doanh lưu trú du lịch với gần 800 phòng (*số lượng tàu vỏ thép là 40 phương tiện, số lượng tàu vỏ gỗ là 33 phương tiện*). Theo kế hoạch năm 2019, Thanh tra

Sở đã gửi thông báo kiểm tra 52 tàu thủy lưu trú du lịch với tổng 371 phòng.

Trong đó:

- Số lượng tàu vỏ thép là 21 phương tiện tổng số 280 phòng;
- Số lượng tàu vỏ gỗ là 31 phương tiện tổng số 91 phòng.

(có danh sách kèm theo)

Thanh tra Sở phối hợp kiểm tra 50 tàu (gồm 21 tàu vỏ thép và 29 tàu vỏ gỗ) do 01 chủ tàu Hoàng Phương 16 báo cáo phương tiện đang lên đà sửa chữa, 01 tàu Đại Dương 03 báo cáo đang dừng hoạt động do phương tiện đã xuống cấp không đảm bảo phục vụ khách du lịch. Trong số 50 phương tiện đã kiểm tra hiện có 10 phương tiện thuộc sở hữu của hộ kinh doanh bao gồm: Tú Anh 16 (HP 4559), Đại Dương 09 (HP 4095), Tuấn Hưng 08 (HP 4529), Đại Dương 06 (HP4558), Đại Dương 08 (HP 4678), Dolphin (HP 2060), Little Cát Bà (HP 3707), Rồng Đỏ 02 (HP 4352), San Hô Đỏ 5 (HP 4395), Thanh Tùng 10 - Cat Ba Vision (HP 2887) không đúng với quy định tại Khoản 1, Điều 1, Nghị định 128/2018/NĐ-CP ngày 24/9/2018 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về điều kiện đầu tư, kinh doanh trong lĩnh vực đường thủy nội địa.

Qua công tác kiểm tra, Đoàn kiểm tra phát hiện 30 phương tiện hoạt động không đúng công dụng theo đăng ký phương tiện do Sở Giao thông vận tải thành phố Hải Phòng cấp, cấp đăng ký tàu vận chuyển khách nhưng có phòng ngủ lưu trú qua đêm và hoạt động kinh doanh lưu trú qua đêm. Bên cạnh đó, Thanh tra Sở đã yêu cầu dừng hoạt động 16 tàu vỏ gỗ đã xuống cấp hoặc hết hạn đăng kiểm và Giấy chứng nhận đủ điều kiện về An ninh trật tự để đảm bảo an toàn cho khách du lịch. Đồng thời, Thanh tra Sở đã lập **05** biên bản xử lý vi phạm hành chính đối với các đơn vị chưa thực hiện quy định tại Luật Du lịch năm 2017 và ban hành **05** Quyết định xử phạt vi phạm hành chính với số tiền là **16,000,000 VNĐ** với các hành vi vi phạm chủ yếu: Không thực hiện đúng chế độ báo cáo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; Không bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ trong buồng ngủ hoặc phòng ngủ trên phương tiện thủy nội địa theo quy định.

#### *2.4. Công tác quản lý các bãi tắm*

Sau khi Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định số 26/2018/QĐ-UBND ngày 13/9/2018 về ban hành Quy chế quản lý các bãi tắm du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng, Sở Du lịch đã giao Thanh tra Sở phối hợp với phòng Du lịch, văn hóa - thông tin quận Đồ Sơn, phòng Văn hóa -

thông tin, thể thao, du lịch huyện Cát Hải tiến hành kiểm tra công tác an toàn cứu hộ, cứu nạn và vệ sinh môi trường tại các bãi tắm tại quận Đồ Sơn và huyện Cát Hải. Khu vực các bãi tắm biển tại Đồ Sơn, Cát Hải, lực lượng cứu hộ đã được tăng cường về nhân sự, có loa đài cảnh báo, nội quy bãi tắm, phao giới hạn, biển chỉ dẫn cảnh báo nguy hiểm ở khu vực bãi đá, nước xoáy gây nguy hiểm cho khách tắm biển. Công tác vệ sinh môi trường đã được đảm bảo đáp ứng nhu cầu phục vụ khách tắm biển trong những tháng cao điểm. Tuy nhiên, các bãi tắm vẫn còn tồn tại một số hạn chế sau:

- Các bãi tắm tại Cát Bà: bãi Cát Cò 1, Cát Cò 3, bãi Tùng Thu vào những ngày cao điểm lượng khách tập trung đông, một số khách không tuân thủ theo nội quy và hướng dẫn của lực lượng cứu hộ, một số trường hợp trẻ nhỏ không mặc áo phao, không có người quản lý, một số khách sử dụng rượu bia xuống tắm biển nên đã xảy ra hàng chục trường hợp đuối nước, hầu hết các trường hợp đã được sơ, cấp cứu kịp thời do các đơn vị quản lý bãi tắm đã chủ động ký hợp đồng với Bệnh viện đa khoa huyện Cát Hải bố trí lực lượng y, bác sỹ trực tại bãi tắm; nhưng vẫn xảy ra 03 trường hợp tử vong do đuối nước trong mùa hè năm 2019 một phần nguyên nhân do không bố trí kịp thời xe cứu thương chuyên dụng đưa nạn nhân đến Trung tâm y tế. Đối với các bãi tắm trên vịnh Lan Hạ du khách tắm tương đối đông, công tác cứu hộ cứu nạn có được duy trì, nhưng không bố trí lực lượng y tế thường trực nên tiềm ẩn nhiều nguy cơ mất an toàn khi xảy ra đuối nước. Bên cạnh đó, hoạt động của các phương tiện thủy gần các bãi tắm gây mất vệ sinh môi trường, tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn cho khách tắm biển.

- Các bãi tắm tại Đồ Sơn: Bãi tắm khu II được thành phố cho thí điểm hoạt động dịch vụ ô, ghé đáp ứng nhu cầu của khách du lịch vào những ngày nắng, công tác vệ sinh môi trường được duy trì tốt. Tuy nhiên vào những ngày cao điểm thứ 7, chủ nhật lượng khách tắm đông, tình trạng các dịch vụ bán hàng trên vỉa hè phía biển, kê bàn ghế, chèo kéo xe của du khách sau 18 giờ vẫn xảy ra nhưng chưa được ngăn chặn triệt để. Bên cạnh đó, tại bãi tắm 295 khu I, đơn vị quản lý bãi tắm chỉ được giao công tác cứu hộ, cứu nạn nên công tác vệ sinh môi trường chưa tốt, còn tình trạng khách trải bạt tổ chức ăn uống, xả rác xuống bãi biển chưa được quản lý. Đối với bãi tắm khu du lịch Đảo Dấu, chủ doanh nghiệp đã quản lý tốt công tác cứu hộ cứu nạn, vệ sinh môi trường, an ninh trật tự được đảm bảo.



## 2.5. Kết quả các cuộc thanh tra, kiểm tra

a) Số lượt đối tượng được thanh tra, kiểm tra, phối hợp khảo sát: 568 lượt tổ chức, cá nhân.

+ Tổ chức: 508 đơn vị.

+ Cá nhân: 60 người.

b) Lĩnh vực kiểm tra chủ yếu:

- Lưu trú: 378 cơ sở.

- Lữ hành: 63 đơn vị.

- Hướng dẫn viên: 60 hướng dẫn viên.

- Tàu thủy lưu trú du lịch: 50 tàu.

c) Phối hợp kiểm tra, giám sát:

- Bến tàu, bến phà phục vụ khách du lịch: 05 bến, điểm.

- Bãi tắm biển: 12 bãi tắm.

d) Xử lý vi phạm hành chính:

- Lập 90 biên bản vi phạm hành chính.

- Ban hành 90 quyết định xử phạt vi phạm hành chính với tổng số tiền là 421,250,000 VNĐ.

- Tước có thời hạn quyền sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của 01 đơn vị (*Công ty TNHH Du lịch & Phát triển thương mại Quốc tế Việt*).

- Tước có thời hạn 01 thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (ông Đàm Triệu Huân).

- Thu 02 thẻ hướng dẫn viên du lịch giả; thu 05 cờ đoàn của hướng dẫn viên du lịch Trung Quốc.

## 2.6. Việc xác minh, nắm bắt thông tin về các hoạt động du lịch khác

Qua quá trình kiểm tra Thanh tra Sở phát hiện Công ty CP TM truyền thông lữ hành EZTRAVEL có đưa khách du lịch quốc tịch Trung Quốc vào địa điểm kinh doanh của Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Phúc Hưng Hải (số 438 đường Phạm Văn Đồng, quận Dương Kinh) khi khách du lịch đến được người quốc tịch Trung Quốc tiếp đón, đóng cửa không cho người ngoài vào, qua nắm bắt thông tin tại đây có dấu hiệu tổ chức bán hàng theo chương trình “du lịch

0 đồng”, Thanh tra Sở đang phối hợp với cơ quan Công an và các ngành xác minh, làm rõ theo các quy định của pháp luật.

### 2.7. Thực hiện các công tác khác

**Công tác tuyên truyền pháp luật:** Sở tổ chức 04 hội nghị và phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức 02 hội nghị tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật cho 1209 lượt cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan và các tổ chức, cá nhân kinh doanh lĩnh vực du lịch trên địa bàn thành phố.

**Công tác phòng, chống tham nhũng:** Sở đã tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, cụ thể:

- Sở đã ban hành kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng năm 2019 và triển khai theo dõi thi hành pháp luật trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của ngành;

- Quán triệt, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về phòng, chống tham nhũng gắn với việc hưởng ứng cuộc vận động “*học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*”; Thực hiện tốt quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp trong ngành;

- Việc thực hiện các quyết định xử lý sau thanh tra, kiểm tra: Các hoạt động thanh tra, kiểm tra tuân thủ theo đúng quy trình của Luật Thanh tra, không gây phiền hà và làm ảnh hưởng tới hoạt động bình thường của đối tượng được kiểm tra. Việc xử lý các vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch theo đúng quy định tại Nghị định 158/2013/NĐ-CP; Nghị định 28/2017/NĐ-CP; Nghị định 45/2019/NĐ-CP và Luật Thanh tra, Luật xử lý vi phạm hành chính, không làm phát sinh khiếu kiện.

## III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Xuất phát từ thực tiễn trên, trong thời gian tới để để du lịch thành phố phát triển toàn diện Sở Du lịch có một số đề xuất, kiến nghị sau:

### 1. Đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố, xem xét chỉ đạo:

- Nâng cấp cơ sở vật chất bến phà, đầu tư, sửa chữa phà đảm bảo đúng công suất; xây dựng bến tàu đón, trả khách cho các tàu thủy tham quan, lưu trú du lịch trên các Vịnh thuộc quần đảo Cát Bà tạo điều kiện thuận lợi, an toàn cho du khách đến với thành phố.

- Có cơ chế khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư phà cao tốc, tàu thủy cao tốc chất lượng cao mở tuyến bến Gót đến trung tâm Cát Bà nhằm hạn chế ùn

ứ phương tiện ô-tô ở hai đầu bến, giảm tải áp lực hạ tầng giao thông, ô nhiễm môi trường tại Cát Bà.

- Xây dựng bến tàu đón, trả khách cho các tàu thủy tham quan, lưu trú du lịch trên các Vịnh thuộc quần đảo Cát Bà tạo điều kiện thuận lợi, an toàn cho du khách đến với thành phố.

- Đẩy nhanh tiến độ đầu tư cơ sở hạ tầng về nước sạch, điện, xử lý nước thải, rác thải trước mùa cao điểm để đảm bảo phục vụ khách du lịch tại vịnh Lan Hạ và tại trung tâm Cát Bà, Đồ Sơn.

- Chỉ đạo các ngành liên quan phân luồng cho các phương tiện thủy xa khu vực bãi tắm Cát Cò 1, 2, 3 tại Cát Bà nhằm đảm bảo an toàn cho khách tắm biển và vệ sinh môi trường.

- Chỉ đạo các ngành liên quan tăng cường công tác quản lý người nước ngoài tại các cửa ngõ vào thành phố và các khu tập trung đông người nước ngoài.

- Rà soát kiểm tra các điểm kinh doanh của người nước ngoài tổ chức dịch vụ lưu trú trái các quy định của pháp luật tại Văn Cao; điểm kinh doanh của Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Phúc Hưng Hải có dấu hiệu hoạt động “Tour 0 đồng”.

- Ủy ban nhân dân các quận, huyện có các giải pháp ngăn chặn chó thả rông để đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi đến thành phố.

- Công an thành phố hướng dẫn các cơ sở lưu trú và tăng cường công tác kiểm tra phòng cháy chữa cháy theo quy định để đảm bảo an toàn cho khách du lịch.

## **2. Đề nghị Công an thành phố**

- Tăng cường kiểm tra các điều kiện phòng cháy chữa cháy của các cơ sở; Hướng dẫn, yêu cầu các chủ cơ sở bổ sung đầy đủ trang thiết bị phòng cháy chữa cháy theo quy định thẩm duyệt, nghiệm thu phòng cháy chữa cháy để đảm bảo an toàn cho phương tiện và du khách.

- Hướng dẫn chủ cơ sở hoàn thiện hồ sơ theo quy định để được cấp giấy chứng nhận thẩm duyệt, biên bản nghiệm thu phòng cháy chữa cháy theo quy định.

- Hướng dẫn chủ cơ sở thực hiện đầy đủ các hồ sơ, thủ tục pháp lý để được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện an ninh trật tự theo quy định và đảm bảo thời hạn để không gây ảnh hưởng đến hoạt động của doanh nghiệp.

## **3. Sở Giao thông - Vận tải:**

- Khi các chủ phương tiện đăng ký kinh doanh vận tải bằng phương tiện thủy nội địa đề nghị thực hiện theo Khoản 1, Điều 1, Nghị định 128/2018/NĐ-CP

ngày 24/9/2018 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về điều kiện đầu tư, kinh doanh trong lĩnh vực đường thủy nội địa.

- Kiểm tra, đánh giá và đăng kiểm đúng với thực trạng hồ sơ thiết kế kỹ thuật hoạt động đối với 30 phương tiện tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoạt động và đảm bảo tốt cho công tác quản lý.

- Cảng vụ Đường thủy nội địa Hải Phòng: Cấp lệnh xuất bến đối với các tàu thủy lưu trú du lịch đảm bảo đầy đủ các điều kiện pháp lý theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường kiểm tra, xử lý các phương tiện không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, môi trường và rà soát số lượng, chất lượng xe điện hoạt động tại thị trấn Cát Bà, xã Việt Hải.

**4. Ủy ban nhân dân các quận, huyện:** phối hợp với Sở Du lịch hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện đúng các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch.

#### **5. Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải:**

- Căn cứ Khoản 1, Điều 1, Nghị định 128/2018/NĐ-CP ngày 24/9/2018 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về điều kiện đầu tư, kinh doanh trong lĩnh vực đường thủy nội địa. Đề nghị Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải, chỉ đạo Công an huyện Cát Hải thu hồi giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự đã cấp cho các hộ kinh doanh là chủ sở hữu của các tàu thủy lưu trú du lịch; kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh hoạt động cho thuê xe máy đối với khách du lịch nhất là người nước ngoài, hoạt động xe ôm, xe điện đậu đỗ gây cản trở giao thông.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh hoạt động cho thuê xe máy đối với khách du lịch nhất là người nước ngoài, hoạt động xe ôm, xe điện đậu đỗ gây cản trở giao thông; kiểm soát việc xả nước thải, đổ thùng rác ra đường hè và việc thống nhất thời gian để thu gom rác, tránh để ảnh hưởng đến môi trường và hình ảnh du lịch tại địa bàn. Chỉ đạo Bệnh viện đa khoa Cát Bà phối hợp chặt chẽ với các đơn vị quản lý bãi tắm bố trí lực lượng y, bác sĩ và phương tiện cấp cứu đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi xảy ra tai nạn.

#### **6. Ủy ban nhân dân quận Đồ Sơn**

- Ủy ban nhân dân quận Đồ Sơn và các cơ quan chức năng trên địa bàn quận quản lý tổ chức đánh giá, tổng kết hoạt động thí điểm ô, ghé tại bãi tắm khu II.

- Chỉ đạo các đơn vị có liên quan thực hiện đảm bảo vệ sinh môi trường và cứu hộ cứu nạn tại bãi tắm 295.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát không để tình trạng lấn chiếm vỉa hè, chèo kéo khách, bán hàng rong tại các bãi tắm.

## 7. Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng Hải Phòng

Chỉ đạo Đồn Biên phòng Cát Bà, Bến Gia Luận huyện Cát Hải và quận Đồ Sơn tăng cường phối hợp với các cơ quan có liên quan kiểm tra, giám sát sát số lượng, danh sách hành khách của các phương tiện thủy khi ra vào bến.

## 8. Sở Du lịch

Tăng cường chỉ đạo các phòng nghiệp vụ hướng dẫn, tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ lực lượng lao động đáp ứng với nhu cầu nhân lực về du lịch của thành phố.

## IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÔNG TÁC THANH TRA VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2020

1. Tiếp công dân, tiếp nhận và tham mưu giải quyết đơn, thư khiếu nại tố cáo; tổ chức kiểm tra, thanh tra theo thẩm quyền.

2. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trên các lĩnh vực quản lý của ngành trọng điểm là: lưu trú du lịch, lữ hành, hướng dẫn viên du lịch, tàu thủy du lịch, khu, điểm du lịch; nhà hàng phục vụ khách du lịch, các hoạt động du lịch mạo hiểm, các bãi tắm du lịch, phương tiện vận chuyển khách du lịch; công tác an ninh trật tự, an toàn cho khách, công tác vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm, việc niêm yết giá và bán theo giá niêm yết,...

3. Tiếp tục triển khai công tác phòng chống tham nhũng, thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí.

4. Phối hợp tổ chức tập huấn, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật cho các đối tượng thuộc ngành quản lý.

5. Tiếp tục tham gia các Đoàn Kiểm tra Liên ngành thành phố.

6. Tăng cường công tác học tập nâng cao trình độ, phẩm chất công tác của cán bộ, thanh tra viên, rèn luyện bản lĩnh chính trị, bản lĩnh người cán bộ thanh tra.

Trên đây là Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, thanh tra, kiểm tra năm 2019, phương hướng nhiệm vụ năm 2020 của Sở Du lịch. / *CS*

### Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ VH&TT&DL;
  - Thanh tra thành phố;
  - GD, các PGD;
  - Lưu: VT, Thanh tra Sở.
- } (đề b/c)



Nguyễn Thị Thương Huyền

