

Số: /KH-SVHTTDL

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Triển khai Bộ tiêu chí Văn hóa Du lịch Đà Nẵng năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2689/QĐ-UBND ngày 02/12/2024 của UBND thành phố về việc ban hành Bộ tiêu chí Văn hóa Du lịch Đà Nẵng (sau đây gọi tắt là Bộ tiêu chí); thực hiện Chương trình công tác năm 2026, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch triển khai Bộ tiêu chí Văn hóa Du lịch Đà Nẵng năm 2026 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các chuẩn mực văn hóa du lịch trên toàn địa bàn thành phố; nâng cao nhận thức, trách nhiệm và ý thức tự giác của các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch.
- Tạo chuyển biến rõ nét về chất lượng phục vụ, hành vi ứng xử, góp phần xây dựng hình ảnh Đà Nẵng là điểm đến an toàn, văn minh, thân thiện, mến khách.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức, gắn với hoạt động thực tiễn của ngành du lịch.
- Công tác triển khai bảo đảm thiết thực, liên tục, đa dạng hình thức; phát huy vai trò phối hợp của các cơ quan, địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng.

#### II. ĐỐI TƯỢNG TRIỂN KHAI

##### 1. Nhóm 1: Cơ quan, tổ chức, cá nhân tại điểm đến

- Cơ sở lưu trú du lịch, lữ hành, ăn uống, vận chuyển, khu, điểm du lịch, hướng dẫn viên...
- Cơ quan quản lý nhà nước, UBND phường, xã, lực lượng tiếp xúc khách du lịch.
- Người dân thành phố và cơ sở đào tạo du lịch.

**2. Nhóm 2: Khách du lịch trong nước và quốc tế:** tập trung khách đến tham quan, lưu trú, trải nghiệm dịch vụ du lịch tại Đà Nẵng.

#### III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

##### 1. Hoàn thiện bộ video, ấn phẩm phục vụ truyền thông Bộ tiêu chí

Thiết kế các ấn phẩm truyền thông: QR code, tờ rơi, poster, standee, infographic (đồ họa thông tin)... bằng nhiều ngôn ngữ: Việt Nam, Anh, Hàn Quốc, Trung Quốc, Nga; xây dựng video tổng quan và video riêng cho khách du lịch phục vụ công tác truyền thông Bộ tiêu chí.

(File thiết kế và video giới thiệu Bộ tiêu chí được cập nhật tại đường dẫn: [https://drive.google.com/drive/folders/1B7dsNh91nlqbY8mBig\\_0NZlpzfwhrC1t](https://drive.google.com/drive/folders/1B7dsNh91nlqbY8mBig_0NZlpzfwhrC1t) )

## **2. Tuyên truyền sâu rộng, thường xuyên trong cộng đồng doanh nghiệp du lịch, người dân trên địa bàn thành phố và khách du lịch**

a) Tuyên truyền bằng hình thức trực quan; báo chí, đài truyền hình

- Tổ chức sản xuất, in ấn và duy trì chuyên mục định kỳ giới thiệu các điển hình thực hiện Bộ tiêu chí trên bản tin Văn hóa, Thể thao và Du lịch Đà Nẵng bằng bản giấy và bản tin trên Đài DNRT1 (định kỳ hàng tháng).

- Phát hành tờ rơi, poster, trình chiếu video giới thiệu Bộ tiêu chí tại cơ sở lưu trú du lịch, khu, điểm du lịch, các phương tiện vận chuyển du lịch, cơ sở ăn uống, chợ, siêu thị, các xã, phường...

- Đặt hàng báo chí viết các bài giới thiệu Bộ tiêu chí cũng như các hành động tích cực, điển hình của khách du lịch đến thành phố Đà Nẵng, các chương trình, cách làm hay truyền thông thực hiện Bộ tiêu chí.

- Ưu tiên truyền thông tại các khu vực tập trung đông khách du lịch: sân bay, bãi biển, trung tâm thương mại, khu điểm du lịch....

b) Hình thức trực tuyến

- Quảng bá video giới thiệu Bộ tiêu chí trên website, fanpage của các Sở, ngành, các xã, phường các đơn vị liên quan và màn hình LED tại sân bay và các điểm công cộng trên địa bàn thành phố.

- Mời KOLs tham gia giới thiệu, quảng bá Bộ tiêu chí trên các nền tảng số.

c) Lồng ghép phổ biến, tuyên truyền Bộ tiêu chí tại các hoạt động, sự kiện của thành phố và tại các xã, phường.

## **3. Tổ chức tập huấn, tọa đàm tuyên truyền, hướng dẫn nâng cao chất lượng thực hiện Bộ tiêu chí**

a) Tổ chức tọa đàm, tập huấn chuyên đề về Bộ tiêu chí cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và cán bộ các xã, phường.

b) Lồng ghép nội dung Bộ tiêu chí vào các chương trình tọa đàm, tập huấn đào tạo hướng dẫn viên, nghiệp vụ du lịch, quán triệt quy định kinh doanh dịch vụ du lịch...

c) Triển khai ký cam kết thực hiện Bộ tiêu chí trong hệ thống doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố và UBND các xã, phường, đặc khu.

d) Lồng ghép thực hiện Bộ tiêu chí vào phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa”.

#### **4. Ghi nhận, biểu dương các cách làm hay, tích cực, hiệu quả Bộ tiêu chí**

Kiểm tra, đánh giá, ghi nhận và biểu dương các doanh nghiệp, đơn vị, địa phương áp dụng thực hiện Bộ tiêu chí với cách làm hay, hiệu quả.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

Các phòng, đơn vị thuộc Sở tiếp tục chủ trì triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Công văn số 3552/SVHTTDL-QLCSLT ngày 10/12/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đảm bảo hiệu quả và báo cáo kết quả triển khai năm 2026 về Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú trước ngày 05/11/2026. Đồng thời, tập trung triển khai các nhiệm vụ được giao trong năm 2026, cụ thể:

##### **a) Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú**

- Chủ trì triển khai Kế hoạch, theo dõi, rà soát, tổng hợp báo cáo kết quả triển khai Kế hoạch thực hiện Bộ tiêu chí năm 2026 trước ngày 30/11/2026.

- Chủ trì triển khai, vận động ký cam kết thực hiện Bộ tiêu chí trong hệ thống doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố do phòng phụ trách thực hiện chức năng quản lý nhà nước, các cơ sở kinh doanh ẩm thực và UBND các xã, phường trọng điểm về phát triển du lịch.

- Chủ trì xây dựng các video, các ấn phẩm phục vụ công tác truyền thông, giới thiệu Bộ tiêu chí.

- Chủ trì tổ chức các Tọa đàm/Tập huấn triển khai Bộ tiêu chí đến các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, UBND các xã/phường trên địa bàn thành phố.

- Lồng ghép nội dung kiểm tra áp dụng thực hiện Bộ tiêu chí trong các đợt kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ, chất lượng tại các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

- Chủ trì tham mưu đề xuất, tổng hợp danh sách các cá nhân, đơn vị, địa phương tích cực thực hiện triển khai, áp dụng Bộ tiêu chí và các cách làm hay, hiệu quả.

b) Phòng Quản lý Lữ hành: Chủ trì tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn và vận động ký cam kết thực hiện Bộ tiêu chí trong hệ thống doanh nghiệp/cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố do phòng thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

c) Phòng Xây dựng nếp sống Văn hóa và Gia đình: chủ trì lồng ghép triển khai thực hiện Bộ tiêu chí vào các lớp tập huấn; các đợt thực hiện phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa” tại cơ sở.

d) Phòng Quản lý Văn hóa: chủ trì, phối hợp với Phòng QLCSLT tham mưu triển khai các video tuyên truyền Bộ tiêu chí trên các màn hình LED tại các tuyến đường thành phố.

đ) Phòng Kế hoạch - Tài chính: Tham mưu thẩm định, bố trí nguồn kinh phí cho các phòng thuộc Sở triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo đạt kết quả.

e) Văn phòng Sở: chủ trì triển khai tuyên truyền, phát động áp dụng thực hiện Bộ tiêu chí đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động của các phòng, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở; đặc biệt đối với khối cơ quan Văn phòng Sở, kết hợp triển khai với nội quy, văn hóa công sở; phát động thực hiện góc bàn làm việc xanh – đẹp; phối hợp với Phòng QLCSLT tổng hợp danh sách đề xuất các cá nhân, tập thể có thành tích tốt trong công tác triển khai thực hiện BTC xét thi đua đề nghị Giám đốc Sở tuyên dương trong Hội nghị tổng kết ngành năm 2026.

g) Trung tâm Xúc tiến du lịch: Tăng cường xây dựng các nội dung số phục vụ tuyên truyền, quảng bá Bộ tiêu chí trên các nền tảng trực tuyến.

h) Trung tâm Văn hóa Điện ảnh: chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức sản xuất, in ấn và duy trì chuyên mục định kỳ giới thiệu các điển hình thực hiện Bộ tiêu chí trên bản tin Văn hóa, Thể thao và Du lịch Đà Nẵng bằng bản giấy (07 số/năm) và bản tin trên Đài DNRT1 (định kỳ hàng tháng).

\* Ngoài việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn được giao, các phòng, đơn vị rà soát, đánh giá và đề xuất danh sách các cá nhân, đơn vị áp dụng thực hiện tốt Bộ tiêu chí gửi về phòng QLCSLT để tổng hợp, đề xuất xét thi đua khen thưởng.

## **2. Đề nghị Sở Nội vụ**

Nghiên cứu đưa nội dung triển khai thực hiện Bộ tiêu chí vào tiêu chí đánh giá xét thi đua hằng năm đối với các xã, phường, đặc khu.

## **3. Đề nghị Báo và Đài Phát thanh Truyền hình Đà Nẵng**

a) Tổ chức các chuyên mục, chương trình truyền thông về văn hóa ứng xử, môi trường du lịch và triển khai Bộ tiêu chí.

b) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hiệp hội Du lịch Đà Nẵng tổ chức các chiến dịch truyền thông, quảng bá hình ảnh du lịch Đà Nẵng thân thiện, chuyên nghiệp.

c) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch duy trì chuyên mục định kỳ giới thiệu các điển hình thực hiện Bộ tiêu chí trên bản tin Văn hóa, Thể thao và Du lịch Đà Nẵng trên Đài DNRT1.

**4. Đề nghị các sở, ngành: Giáo dục và Đào tạo, Y tế, Ngoại vụ, Xây dựng, Công Thương, Công an thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Đà Nẵng và các sở, ban, ngành trên địa bàn thành phố; Hiệp hội Du lịch, Hiệp hội Văn hóa Âm thực và các chi hội thành viên; các cơ sở đào tạo về du lịch; Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng, Cảng Hàng không Chu Lai**

a) Tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các nội dung tại Kế hoạch số 382/KH-SVHTTDL ngày 13/10/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về triển khai Bộ tiêu chí.

b) Gửi báo cáo kết quả triển khai thực hiện năm 2026 về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 05/11/2026 để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố.

#### **5. UBND các xã, phường, đặc khu**

a) Tiếp tục chủ trì, phối hợp triển khai các nội dung tại Kế hoạch số 382/KH-SVHTTDL ngày 13/10/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về triển khai Bộ tiêu chí.

b) Chỉ đạo phòng ban chuyên môn, các Hội, đoàn thể... tại địa phương xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch áp dụng Bộ Tiêu chí đưa vào chương trình công tác năm 2026; tổ chức các hoạt động cụ thể, thiết thực thu hút đông đảo các thành phần tham gia nhằm truyền thông rộng rãi Bộ Tiêu chí đến đội ngũ cán bộ, công chức, Nhân dân và du khách trên phạm vi địa bàn quản lý.

#### **6. Đề nghị các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch và các hoạt động có phục vụ khách du lịch**

a) Phổ biến, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên về văn hóa ứng xử, giao tiếp theo Bộ tiêu chí. Lồng ghép các nội dung của Bộ tiêu chí vào quy trình vận hành của đơn vị, đảm bảo triển khai hiệu quả và đồng bộ. Tích cực tham gia các chương trình tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Hiệp hội Du lịch tổ chức.

b) Ký cam kết thực hiện Bộ tiêu chí; chú trọng triển khai các tiêu chí về thái độ phục vụ, đảm bảo an toàn, vệ sinh môi trường và duy trì sự chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ.

c) Chủ động phổ biến Bộ tiêu chí đến du khách, hướng dẫn và giải thích các quy tắc ứng xử trong quá trình cung cấp dịch vụ. Niêm yết các ấn phẩm, video tuyên truyền Bộ tiêu chí tại khu vực lễ tân, đón tiếp khách, khu vực công cộng phục vụ khách, tại phòng ngủ trong các cơ sở lưu trú du lịch.

d) Phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc phản ánh, xử lý các trường hợp gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường du lịch thành phố.

### **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch sử dụng nguồn kinh phí sự nghiệp kinh tế

và nguồn vận động tài trợ hợp pháp để thực hiện các nội dung do đơn vị chủ trì thực hiện và các chi phí khác có liên quan.

2. Đề nghị các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương và các tổ chức, doanh nghiệp liên quan sử dụng kinh phí của đơn vị và các nguồn thu, vận động tài trợ hợp pháp khác để thực hiện đối với các hoạt động do đơn vị chủ trì tổ chức theo phân công.

Kế hoạch này là cơ sở để các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai đồng bộ, góp phần nâng cao chất lượng môi trường du lịch, xây dựng hình ảnh Đà Nẵng văn minh, chuyên nghiệp, thân thiện và đáng sống. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị báo cáo về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét, giải quyết hoặc báo cáo UBND thành phố chỉ đạo. Thông tin liên quan, vui lòng liên hệ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông qua Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú – Điện thoại: 0236.3863.499 hoặc 0919.437.605 (gặp Chị Trương Thị Yên Nhi)/.

***Nơi nhận:***

- Như phần III (để t/h);
- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND TP (để b/c);
- UBND thành phố (để b/c);
- PCT UBND TP Nguyễn Thị Anh Thi (để b/c);
- VP UBND TP;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở (để t/h);
- Lưu: VT, QLCSLT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Hoài An**