

Số: 1772/QĐ-UBND

TP. Tuyên Quang, ngày 12 tháng 6 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Bộ quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa  
thành phố Tuyên Quang “Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp”  
trong Lễ hội Thành Tuyên năm 2024**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 06/02/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức các hoạt động kỷ niệm các ngày lễ lớn, các sự kiện văn hoá, thể thao, du lịch năm 2024 trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang;

Căn cứ Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 30/4/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức các hoạt động tham gia Liên hoan trình diễn di sản văn hoá phi vật thể đại diện của nhân loại và Lễ hội Thành Tuyên năm 2024.

Theo đề nghị của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Văn Phòng HĐND và UBND thành phố,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa thành phố Tuyên Quang “Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyên năm 2024.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Lãnh đạo phòng Văn hoá và Thông tin thành phố, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *ng*

- Như Điều 3 (Thực hiện);
  - Ủy ban nhân dân tỉnh
  - Thường trực Thành ủy
  - Thường trực HĐND thành phố
  - Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh;
  - Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
  - Cổng thông tin điện tử thành phố (Đăng tải);
  - CVP, các PCVP HĐND và UBND thành phố;
  - Chuyên viên: VP;
  - Lưu: VT.
- (Báo cáo);

CHỦ TỊCH

Trần Viết Cường

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**  
**Xây dựng văn hóa thành phố Tuyền Quang**  
**“Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyền 2024**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1772/QĐ-UBND ngày 12/6/2024  
của Chủ tịch UBND thành phố Tuyền Quang)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Khái niệm**

Bộ Quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa thành phố Tuyền Quang “Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyền năm 2024 là những Quy định mang tính chuẩn mực nhằm định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh của tổ chức và cá nhân khi tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Tuyền Quang, tỉnh Tuyền Quang.

**Điều 2. Đối tượng, phạm vi áp dụng**

- Các tổ chức, cá nhân, khách du lịch (là người Việt Nam, người nước ngoài đi du lịch đến thành phố Tuyền Quang) tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Tuyền Quang.
- Cộng đồng dân cư tại các khu du lịch, dịch vụ, điểm du lịch trên địa bàn thành phố Tuyền Quang.
- Cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan.

**Chương II**  
**NỘI DUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

**Điều 3. Quy tắc ứng xử chung**

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam.
- Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, chỉ dẫn tại các khu, điểm du lịch, nội quy của các cơ sở phục vụ du lịch; khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.
- Tôn trọng văn hóa, phong tục, tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng địa phương.
- Bảo vệ cảnh quan, môi trường và giá trị văn hóa, lịch sử tại các khu, điểm du lịch. Giữ gìn vệ sinh chung, an ninh, trật tự tại nơi công cộng.
- Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội.
- Giúp đỡ, ưu tiên những người yếu thế trong xã hội khi tham gia hoạt động du lịch như: người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em và phụ nữ mang thai.

g) Không mua bán, sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ. Không mua, bán hàng giả, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm.

h) Thiết lập hệ thống đường dây nóng hỗ trợ du khách khi cần thiết. Đặt các bảng biển cung cấp đường dây nóng của các xã, phường tại các điểm du lịch để du khách kịp thời phản ánh khi cần hỗ trợ hoặc xảy ra sự cố.

#### **Điều 4. Đối với khách du lịch**

##### ***Thông điệp: “Văn minh - Thân thiện - Tự trọng - Trách nhiệm”***

1. Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, hướng dẫn của người quản lý tại điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng; quan sát, tuân thủ biển chỉ dẫn tại khu du lịch, điểm du lịch.

2. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng; ưu tiên giúp đỡ người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.

3. Tuân thủ giờ giấc, tôn trọng các thành viên trong đoàn khi đi du lịch tập thể.

4. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch; mặc trang phục nghiêm túc khi tham quan tại những nơi thờ tự tín ngưỡng tôn nghiêm, nghĩa trang liệt sỹ, lễ hội truyền thống.

5. Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng địa phương tại điểm đến.

6. Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự nơi công cộng, vui chơi lành mạnh.

7. Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng khi đi ăn ở nhà hàng, khách sạn; kiểm soát việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn khi đi du lịch.

8. Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng; giữ gìn, bảo vệ công trình văn hóa, kiến trúc, cảnh quan khi đi du lịch.

9. Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội tại điểm đến; mua các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương.

10. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào mất trật tự và có hành vi bạo lực khi đi du lịch.

11. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và hút thuốc lá ở những nơi không được phép.

12. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc; hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

13. Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ.

14. Không cố tình quay phim, chụp ảnh tại những nơi không được phép; không tạo dáng phản cảm khi chụp ảnh tại những nơi tôn nghiêm.

15. Không lấy hàng hóa, sản phẩm, đồ dùng không thuộc về mình.

16. Không mua bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm khi đi du lịch.

17. Không đi du lịch tại những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn; nơi xảy ra dịch bệnh, thiên tai (nếu có).

18. Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.

#### **Điều 5. Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch**

##### ***Thông điệp: “Chuyên nghiệp - Chất lượng”***

1. Tuân thủ pháp luật và các quy định của địa phương trong kinh doanh du lịch.
2. Niêm yết công khai và bán đúng giá dịch vụ, không bán cao hơn giá niêm yết.
3. Tư vấn trung thực, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.
4. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng số lượng, chất lượng cho khách du lịch.
5. Ứng xử đúng mực, thân thiện, trách nhiệm, tôn trọng khách hàng.
6. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội trong hoạt động kinh doanh du lịch.
8. Cung cấp đầy đủ thông tin về các quy định của pháp luật, nội quy của điểm đến, cách thức sử dụng dịch vụ; thông tin về văn hóa, tập quán, tín ngưỡng bản sắc văn hóa dân tộc tại điểm đến; có bảng nội quy, hướng dẫn, cảnh báo khách du lịch về hoạt động du lịch tại điểm đến.
9. Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.
10. Không cung cấp các sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo chất lượng và không rõ nguồn gốc xuất xứ.
11. Không chèo kéo, đeo bám, nài ép khách du lịch.
12. Không có hành vi, thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.
13. Không lợi dụng thời điểm đông khách để nâng giá, ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch.
14. Không xả thải, sử dụng nguyên vật liệu gây tác động xấu tới môi trường.
15. Không sử dụng thương hiệu của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch khác để quảng bá cho sản phẩm của mình.

#### **Điều 6. Đối với doanh nghiệp lữ hành**

##### ***Thông điệp: “Uy tín - Chất lượng - Chuyên nghiệp”***

1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành và pháp luật liên quan.
2. Tư vấn đầy đủ thông tin, trung thực về chương trình du lịch, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.
3. Đảm bảo cung cấp các dịch vụ theo đúng chương trình du lịch đã cam kết bán cho khách du lịch.
4. Sử dụng dịch vụ uy tín, đảm bảo chất lượng, an toàn để phục vụ khách.

5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
6. Hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch.
7. Giải thích, hướng dẫn, nhắc nhở khuyến cáo khách du lịch về môi trường, văn hóa, tập quán, quy định pháp luật trước và trong quá trình đi du lịch.
8. Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn và có kinh nghiệm để phục vụ khách.
9. Xây dựng thương hiệu, sản phẩm dịch vụ du lịch chất lượng phục vụ khách.
10. Ủng hộ hoạt động du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho kinh tế địa phương.
11. Không tổ chức chương trình du lịch tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách, những nơi đang xảy ra thiên tai, dịch bệnh (*nếu có*).
12. Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh lữ hành bất hợp pháp.
13. Không sử dụng thương hiệu, sản phẩm, hình ảnh của doanh nghiệp lữ hành khác để quảng cáo cho sản phẩm của mình.
14. Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách du lịch.
15. Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch.
16. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

## **Điều 7. Đối với hướng dẫn viên du lịch**

### ***Thông điệp: “Thân thiện - Yêu nghề - Chuyên nghiệp”***

1. Đề cao đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên đối với khách du lịch và điểm đến.
2. Phục vụ khách theo đúng chương trình công ty lữ hành đã cam kết với khách du lịch.
3. Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình trong khi hướng dẫn khách du lịch.
4. Luôn thể hiện thái độ, hành vi tôn trọng khách du lịch.
5. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch trong khả năng và trách nhiệm liên quan.
6. Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự trong thời gian phục vụ khách du lịch.
7. Thường xuyên nhắc nhở, khuyến cáo khách du lịch về văn hóa, tập quán và các quy định pháp luật trong quá trình phục vụ khách.
8. Không cung cấp thiếu thông tin và không trung thực với khách.
9. Không đưa khách tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn.
10. Không cấu kết với lái xe, điểm mua sắm, đơn vị cung ứng dịch vụ để trục lợi từ khách du lịch.
11. Không được bỏ rơi, không phục vụ khách trong trường hợp xảy ra sự cố.

12. Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, của tỉnh Tuyên Quang và thành phố Tuyên Quang về văn hóa, đất nước và con người Việt Nam, con người Tuyên Quang.

13. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

#### **Điều 8. Đối với cơ sở lưu trú du lịch**

##### ***Thông điệp: “Sạch sẽ - Thân thiện - Đồng bộ - Chuyên nghiệp”***

1. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ an toàn, chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ để cung cấp cho khách du lịch.

2. Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.

3. Nhân viên mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc; có đồng phục riêng cho từng bộ phận; khuyến khích mặc trang phục truyền thống dân tộc.

4. Giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, vệ sinh môi trường trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch.

5. Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách hàng, chuyên nghiệp, ân cần, chu đáo, niềm nở, tận tâm, thân thiện khi phục vụ khách du lịch.

6. Cầu thị, lắng nghe góp ý từ khách hàng và chân thành trong phục vụ khách.

7. Niêm yết công khai giá và các dịch vụ.

8. Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường hoặc sản xuất tại địa phương để phục vụ khách du lịch.

9. Có trách nhiệm với cộng đồng địa phương.

10. Không có thái độ, hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

11. Không sử dụng thương hiệu của đơn vị khác; loại, hạng sao không đúng để quảng cáo cho dịch vụ của mình.

12. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường, cảnh quan.

13. Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách du lịch.

14. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

#### **Điều 9. Đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch**

##### ***Thông điệp: “An toàn - Thân thiện - Chuyên nghiệp”***

1. Cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, văn minh, thân thiện với khách du lịch.

2. Nghiêm túc hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thoát hiểm; hướng dẫn các phương án, kỹ năng thoát hiểm khi xảy ra sự cố trên phương tiện.

3. Kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.

4. Sử dụng người điều khiển phương tiện đảm bảo sức khỏe và có đủ giấy phép hành nghề, có kinh nghiệm và kỹ năng vận chuyển khách du lịch.
5. Đối xử ân cần, thân thiện với khách du lịch.
6. Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ, lịch sự trong quá trình phục vụ khách.
7. Sử dụng phương tiện có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
8. Không đưa vào sử dụng phương tiện không đảm bảo an toàn kỹ thuật hoặc chưa được đăng ký, đăng kiểm để vận chuyển khách du lịch.
9. Không sử dụng phương tiện thiếu trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, hoặc thiết bị cứu hộ cứu nạn không đảm bảo chất lượng để phục vụ khách du lịch.
10. Không vận chuyển khách du lịch vào các khu vực cấm, khu vực có thời tiết, địa hình không đảm bảo an toàn cho du khách.

11. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.

12. Không chở vượt quá số người theo quy định trên phương tiện.

#### **Điều 10. Đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống**

**Thông điệp: “Vệ sinh, an toàn - Văn minh - Thân thiện - Chuyên nghiệp”**

1. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.
2. Niêm yết thực đơn, giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.
3. Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.
4. Ưu tiên sử dụng nguyên liệu được sản xuất tại địa phương để chế biến món ăn.
5. Có ý thức trách nhiệm với môi trường và xã hội.
6. Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ để chế biến món ăn phục vụ khách.
7. Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu gây hại cho sức khỏe con người.
8. Không sử dụng các loài động thực vật hoang dã được bảo vệ, các loài có nguy cơ bị tuyệt chủng để chế biến món ăn.
9. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

#### **Điều 11. Đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch**

**Thông điệp: “Uy tín - Chất lượng - Thân thiện”**

1. Niêm yết giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.
2. Tư vấn, cung cấp thông tin trung thực về hàng hóa cho khách du lịch.
3. Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, niềm nở khi phục vụ du khách.
4. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong việc bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa và thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh (nếu có).
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng, đối tác.

6. Ưu tiên hỗ trợ bán các sản vật, hàng hóa được sản xuất tại địa phương, các mặt hàng thân thiện với môi trường.

7. Không bán hàng giả, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ cho khách du lịch.

8. Không “chèo kéo” đeo bám, ép khách du lịch mua hàng hóa.

9. Không “nói thách”, bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của hàng hóa cho khách du lịch.

10. Không tiếp tay cho hướng dẫn viên, lái xe, người môi giới thu lợi bất chính từ khách du lịch.

## **Điều 12. Đối với điểm tham quan, điểm du lịch**

### ***Thông điệp: “Sạch sẽ - Hấp dẫn - Bản sắc - Thân thiện”***

1. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện.

2. Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, thùng đựng rác ở nơi thuận tiện, thân thiện với môi trường cảnh quan.

3. Ứng xử đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách du lịch.

4. Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch, bảng nội quy, biển cảnh báo để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.

5. Đặt quây thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn, thuận tiện cho khách du lịch.

6. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách như wifi, tra cứu thông tin.

7. Tiếp nhận và nhanh chóng giải quyết phản hồi của du khách.

8. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

9. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.

10. Không tăng giá dịch vụ, vé tham quan đột xuất không có kế hoạch và không thông báo trước.

11. Không có thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.

12. Không để cảnh quan môi trường “nhếch nhác”, xả thải bừa bãi.

13. Không để hiện tượng ăn xin, ăn mày, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các điểm tham quan.

14. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người xin ăn, trẻ em.

15. Không để khách chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố. Luôn sẵn sàng với những câu nói thân thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách”.

## **Điều 13. Đối với cộng đồng dân cư**

### ***Thông điệp: “Hiếu khách - Văn minh - Thân thiện”***

1. Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.



2. Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ du khách khi có yêu cầu.
3. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
4. Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
5. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp.
6. Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng; hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
7. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
8. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
9. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
10. Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
11. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.
12. Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
13. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
14. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
15. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.
16. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cần được bảo tồn cho khách du lịch.

### **Chương III** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Phòng Văn hoá và Thông tin thành phố chủ trì triển khai Bộ Quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa thành phố Tuyên Quang “Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyên năm 2024 đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan; tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện Quy tắc, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh cho phù hợp; đôn đốc, giám sát việc thực hiện triển khai, tuyên truyền, niêm yết Bộ Quy tắc tại các khu, điểm du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Tuyên Quang.

#### **2. Trung tâm Văn hóa - Truyền thông và Thể thao thành phố**

- Thực hiện việc tuyên truyền về Bộ Quy tắc trên Cổng Thông tin điện tử thành phố, các trang mạng xã hội và trên hệ thống truyền thanh của thành phố và các xã, phường.

- Biên tập nội dung của Bộ quy tắc bằng nhiều hình thức, dễ nhớ, đảm bảo tính thẩm mỹ và phù hợp với từng đối tượng để các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng để niêm yết và tuyên truyền hiệu quả.

3. Ban Quản lý di tích lịch sử-văn hóa thành phố niêm yết Bộ Quy tắc này (bằng các hình thức đặt, để, treo, dán) ở những nơi khách du lịch và người dân dễ quan sát; hướng dẫn, nhắc nhở và khuyến cáo khách du lịch trong quá trình thực hiện.

4. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; doanh nghiệp lữ hành; cơ sở lưu trú du lịch; đơn vị vận chuyển khách du lịch; nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống; điểm mua sắm phục vụ khách du lịch; điểm tham quan, điểm du lịch trên địa bàn thành phố tổ chức tuyên truyền và triển khai Bộ Quy tắc này đến nhân viên, người lao động cho phù hợp.

5. Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức tuyên truyền, phổ biến Bộ Quy tắc này đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tầng lớp nhân dân thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương, tạo sự đồng thuận trong xã hội về cách ứng xử trong hoạt động du lịch.

#### **Điều 15. Điều khoản thi hành**

Những vấn đề khác không được quy định trong Bộ Quy tắc này sẽ được thực hiện theo các quy định của pháp luật hiện hành. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh khi tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Tuyên Quang, đề nghị cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi văn bản về Ủy ban nhân dân thành phố Tuyên Quang (qua Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, địa chỉ: Tổ 9, phường An Tường, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn./.

---