

PHƯƠNG ÁN

Thí điểm đón và phục vụ khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng

Thực hiện Kết luận số 07-KL/TW ngày 11 tháng 6 năm 2021 của Bộ Chính trị về một số nhiệm vụ trọng tâm tăng cường công tác phòng, chống dịch COVID-19 và phát triển kinh tế xã hội; Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Chính phủ về Ban hành quy định tạm thời thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19; Công văn số 1099-CV/TU ngày 15 tháng 10 năm 2021 của Thành ủy Đà Nẵng về phương án đón khách quốc tế, nội địa trong trạng thái bình thường mới; Công văn số 8044/VPCP-KGVX ngày 02 tháng 11 năm 2021 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn tạm thời thí điểm đón khách du lịch quốc tế đến Việt Nam; Hướng dẫn tạm thời số 4122/HD-BVHTTDL ngày 05 tháng 11 năm 2021 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thí điểm đón khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, UBND thành phố ban hành Phương án đón khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức thí điểm đón khách du lịch quốc tế trên cơ sở đảm bảo các biện pháp an toàn phòng, chống dịch theo lộ trình đề xuất của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (đã được Thủ tướng Chính phủ thống nhất tại Công văn số 8044/VPCP-KGVX ngày 02/11/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn tạm thời thí điểm đón khách du lịch quốc tế đến Việt Nam).

- Tổ chức thí điểm đón khách du lịch quốc tế nhằm thử nghiệm đánh giá mức độ lây nhiễm (nếu có), khả năng kiểm soát, ứng phó, xử lý sự cố y tế và năng lực điều trị khi phát sinh ca nhiễm COVID-19 (nếu có) từ khách du lịch quốc tế đến Đà Nẵng tham quan du lịch đồng thời góp phần từng bước khôi phục hoạt động du lịch, hoạt động kinh tế của thành phố, tiến tới phục vụ hoạt động du lịch bình thường theo lộ trình cho phép của Chính phủ. Tùy theo tình hình thực tế, thành phố sẽ cho phép tiếp tục hoặc tạm dừng chương trình thí điểm đón khách du lịch quốc tế để đảm bảo an toàn cho du khách, người dân và người lao động.

- Quảng bá hình ảnh Đà Nẵng, Việt Nam - điểm đến an toàn và hấp dẫn, khẳng định thương hiệu điểm đến của du lịch Đà Nẵng.

2. Yêu cầu

- Tuân thủ tuyệt đối các biện pháp phòng, chống dịch bệnh theo chỉ đạo của Chính phủ, Ban Chỉ đạo quốc gia về phòng, chống dịch COVID-19 và các hướng dẫn của các cơ quan chức năng.

- Đảm bảo 100% người lao động tại các khu, điểm du lịch, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tham gia phục vụ khách được tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19.

- Đảm bảo an toàn, thuận lợi cho khách du lịch, doanh nghiệp, người lao động tham gia, phục vụ khách du lịch quốc tế và cộng đồng dân cư.

- Chủ động, sẵn sàng linh hoạt và có các phương án xử lý tình huống, phòng ngừa rủi ro trong quá trình tổ chức đón khách.

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước, đơn vị liên quan và doanh nghiệp trong quá trình đón khách du lịch quốc tế trong công tác đảm bảo an toàn phòng, chống dịch.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện đón khách (kiểm soát chứng nhận tiêm chủng, quản lý khách nhập, xuất cảnh...).

II. LỘ TRÌNH THÍ ĐIỂM ĐÓN KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

1. Giai đoạn 1 (từ tháng 11/2021)

Thí điểm đón khách quốc tế theo các chương trình du lịch trọn gói, thông qua các chuyến bay thuê chuyến và thương mại quốc tế tại các khu vực, cơ sở dịch vụ du lịch được lựa chọn tại thành phố Phú Quốc (Kiên Giang), Khánh Hòa, Quảng Nam, Đà Nẵng, Quảng Ninh (Danh mục các khu vực, cơ sở cung ứng dịch vụ được đón khách du lịch quốc tế do địa phương xét chọn và công bố công khai).

Đà Nẵng xét chọn các cơ sở cung ứng dịch vụ phục vụ khách quốc tế (gồm cơ sở lưu trú là khách sạn/khu nghỉ dưỡng, khu/điểm du lịch, sân golf...) đảm bảo các điều kiện đính kèm phương án này trên cơ sở phù hợp với nhu cầu của các đối tượng khách do công ty lữ hành xây dựng để triển khai thực hiện.

2. Giai đoạn 2 (từ tháng 01/2022)

Mở rộng phạm vi đón khách du lịch quốc tế, kết nối các điểm đến thông qua các chuyến bay thuê chuyến và thương mại quốc tế thường lệ. Khách có thể tham gia các chương trình du lịch kết hợp các điểm đến tại 05 địa phương ở giai đoạn 1 (có thể bổ sung thêm một số địa phương khác nếu đáp ứng đủ điều kiện và có đề xuất đón khách du lịch quốc tế) sau khi đã hoàn thành chương trình du lịch tại điểm đến đầu tiên trong thời gian 07 ngày.

Đà Nẵng mở rộng điểm đến với các địa phương tham gia chương trình thí điểm để liên kết thu hút khách quốc tế tạo sự đa dạng trong việc lựa chọn các chương trình tham quan du lịch tại Đà Nẵng và các địa phương được cho phép đón khách quốc tế.

3. Giai đoạn 3

Mở cửa lại hoàn toàn đối với thị trường khách du lịch quốc tế. Thời điểm bắt đầu giai đoạn 3 sẽ căn cứ tình hình dịch bệnh thực tế và trên cơ sở đánh giá kết quả đón khách du lịch quốc tế trong 02 giai đoạn đầu.

III. KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam cư trú tại nước ngoài đến từ các thị trường du lịch trọng điểm, tiềm năng của Việt Nam, đáp ứng các điều kiện về xuất nhập cảnh và các điều kiện về y tế dưới đây:

1. Có chứng nhận tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19 được cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam công nhận (không áp dụng đối với trẻ em dưới 12 tuổi đi cùng cha mẹ hoặc người giám hộ). Thời gian tiêm mũi 2 hoặc mũi 1 (đối với loại vắc xin 1 mũi) có hiệu lực đủ 14 ngày và không quá 12 tháng tính đến thời điểm xuất cảnh. Hoặc có chứng nhận đã khỏi bệnh COVID-19 hoặc các giấy tờ tương đương xác nhận đã khỏi bệnh do cơ quan có thẩm quyền tại nước điều trị cấp và được Việt Nam công nhận. Thời gian từ lúc xuất viện tính đến thời điểm xuất cảnh không quá 06 tháng.

2. Có kết quả âm tính với xét nghiệm SARS-CoV-2 bằng phương pháp RT-PCR/RT-LAMP trong vòng 72 giờ trước khi xuất cảnh và được cơ quan có thẩm quyền của nước thực hiện xét nghiệm cấp chứng nhận (tính từ thời điểm lấy mẫu xét nghiệm).

3. Có bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm du lịch có nội dung chi trả điều trị COVID-19 với mức trách nhiệm tối thiểu 50.000 USD.

4. Tham gia chương trình du lịch trọn gói của doanh nghiệp lữ hành.

Ngoài các điều kiện chung như trên được quy định tại Hướng dẫn tạm thời số 4122/HD-BVHTTDL ngày 05/11/2021 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thí điểm đón khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, thành phố Đà Nẵng, khách du lịch thực hiện thêm các điều kiện cụ thể (Phụ lục đính kèm).

IV. QUY TRÌNH ĐÓN KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

1. Đăng ký chương trình du lịch

- Khách du lịch lựa chọn và đăng ký tham gia chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành quốc tế cung cấp dịch vụ trong giai đoạn thí điểm (chương trình du lịch quy định rõ về thông tin chuyến bay, cơ sở lưu trú, các dịch vụ tham quan, giải trí và thời gian của chương trình). Doanh nghiệp lữ hành thông báo cho khách du lịch về các thủ tục cần thiết khi đăng ký tham gia chương trình du lịch.

- Chương trình du lịch được thiết kế trong khu vực và các cơ sở dịch vụ được thành phố Đà Nẵng cho phép với thời gian tối đa là 90 ngày.

- Sau khi hoàn thành chương trình du lịch (tối thiểu 7 ngày), nếu có nhu cầu ở lại Việt Nam để thăm thân thì phải đăng ký trước với doanh nghiệp lữ

hành để hỗ trợ thủ tục bàn giao khách về địa phương nơi thăm thân và thực hiện việc giám sát y tế theo quy định hiện hành.

2. Xét duyệt nhân sự, cấp thị thực

- Trước khi làm thủ tục cho người nước ngoài nhập cảnh, doanh nghiệp lữ hành quốc tế thông báo đến Cục Quản lý xuất nhập cảnh, Bộ Công an tư cách pháp nhân theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Luật Nhập cảnh, Xuất cảnh, Quá cảnh, Cư trú, của người nước ngoài tại Việt Nam số 47/2014/QH13 và văn bản của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc lựa chọn tham gia chương trình thí điểm.

- Doanh nghiệp trực tiếp gửi văn bản đề nghị xét duyệt, kiểm tra nhân sự người nước ngoài nhập cảnh (theo mẫu NA2 ban hành kèm Thông tư số 04/2015/TT-BCA ngày 05/01/2015 của Bộ trưởng Bộ Công an) và nhận kết quả tại Cục Quản lý xuất nhập cảnh; có thể gửi văn bản và nhận kết quả qua giao dịch điện tử tại Cổng thông điện tử về xuất nhập cảnh (hướng dẫn tại website <http://immigration.gov.vn>).

- Trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị, Cục Quản lý xuất nhập cảnh thông báo kết quả kiểm tra, xét duyệt nhân sự cấp thị thực nhập cảnh; văn bản trả lời sẽ có thêm mã QR chứa đường link để tải ứng dụng IGOVN do Bộ Công an xây dựng nếu chấp thuận. Trường hợp không chấp thuận sẽ thông báo lý do cụ thể.

- Khách du lịch nhận thị thực tại cơ quan đại diện của Việt Nam tại nước ngoài hoặc tại cửa khẩu quốc tế theo đề nghị của doanh nghiệp lữ hành quốc tế.

- Thị thực nhập cảnh có thời hạn phù hợp chương trình du lịch, nếu khách tiếp tục đăng ký chương trình du lịch tại các khu vực thuộc địa phương được cho phép đón khách du lịch quốc tế thì xem xét gia hạn tạm trú theo bảo lãnh của doanh nghiệp.

- Trường hợp có thân nhân tại Việt Nam, hết thời gian du lịch (tối thiểu 7 ngày), nếu có nhu cầu tiếp tục ở lại để thăm thân thì được Cơ quan quản lý xuất nhập cảnh cho phép chuyển đổi mục đích nhập cảnh theo quy định.

3. Chuẩn bị trước chuyến bay

- Trước khi nhập cảnh vào Việt Nam doanh nghiệp lữ hành cần khuyến cáo khách du lịch theo dõi sức khỏe, cân nhắc hủy/hoãn chuyến đi nếu tại thời điểm thực hiện chuyến đi có các triệu chứng nghi nhiễm COVID-19 hoặc được xác định có tiếp xúc gần với trường hợp nhiễm/nghi nhiễm COVID-19.

- Khách du lịch tiến hành xét nghiệm RT-PCR/RT-LAMP trong vòng 72 giờ trước thời điểm xuất cảnh (tính từ thời điểm lấy mẫu xét nghiệm).

- Khách du lịch cần lưu ý các biện pháp phòng dịch thích hợp trên phương tiện vận chuyển trước khi nhập cảnh.

- Khách du lịch (bao gồm cả trẻ em dưới 12 tuổi đi cùng bố mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp) cần chuẩn bị các giấy tờ cần thiết theo quy định, trừ

các giấy tờ được cơ quan chức năng của Việt Nam chấp nhận bản điện tử, cùng với kết quả xét nghiệm RT-PCR/RT-LAMP âm tính được cấp không quá 72 giờ trước thời điểm xuất cảnh để xuất trình cho hãng hàng không và các cơ quan xuất nhập cảnh khi được yêu cầu.

4. Thực hiện quy trình nhập xuất cảnh

- Khách du lịch tiến hành sàng lọc sức khỏe tại Cảng hàng không quốc tế nhập cảnh, bao gồm đo nhiệt độ, cài đặt ứng dụng IGOVN và ứng dụng PC-COVID. Yêu cầu khách du lịch sử dụng các ứng dụng trên trong suốt quá trình tham gia chương trình du lịch tại Việt Nam.

- Khách du lịch thực hiện các thủ tục để nhập cảnh tại Cảng hàng không quốc tế theo quy định. Cơ quan y tế tại sân bay kiểm tra các điều kiện về y tế, công an cửa khẩu thực hiện kiểm soát nhập cảnh, cấp chứng nhận tạm trú, cấp thị thực (nếu có) đối với người nước ngoài nhập cảnh sân bay quốc tế sau khi khách hoàn tất thủ tục về y tế.

- Doanh nghiệp lữ hành hỗ trợ và hướng dẫn khách du lịch trong quá trình chuẩn bị giấy tờ nhập cảnh và tổ chức đón tiếp khách sau khi nhập cảnh đúng quy định.

- Khách du lịch tự theo dõi sức khỏe, đảm bảo tuân thủ “Thông điệp 5K” và các biện pháp phòng ngừa, kiểm soát lây nhiễm theo quy định.

- Trường hợp có các dấu hiệu bất thường về sức khỏe như sốt, ho, đau họng, khó thở, đau người - mệt mỏi - ớn lạnh, giảm hoặc mất vị giác hoặc khứu giác thì thông báo ngay cho cơ quan y tế tại sân bay để theo dõi và triển khai quy trình xử lý dịch bệnh theo quy định.

5. Quá trình tham gia chương trình du lịch tại Đà Nẵng

a) Ngày 0 - 1

- Doanh nghiệp lữ hành tiếp nhận, vận chuyển khách về cơ sở lưu trú.

- Tại cơ sở lưu trú, khách du lịch tự xét nghiệm COVID-19 dưới sự hướng dẫn, giám sát của cán bộ y tế của cơ sở lưu trú hoặc nhân viên đã được tập huấn về an toàn, xét nghiệm COVID-19 hoặc được xét nghiệm COVID-19 bởi cơ quan y tế địa phương.

- + Nếu kết quả xét nghiệm âm tính với COVID-19, khách du lịch tiếp tục tham gia chương trình du lịch.

- + Nếu kết quả xét nghiệm dương tính với COVID-19, khách du lịch sẽ được đưa đến cơ sở chữa bệnh đáp ứng điều kiện để điều trị y tế theo quy định.

Chi phí điều trị được chi trả bởi bảo hiểm hoặc doanh nghiệp lữ hành.

b) Ngày 1 - 7

- Khách du lịch chỉ được tham gia các hoạt động du lịch theo lịch trình đã được đăng ký trước theo kế hoạch do doanh nghiệp du lịch tổ chức. Tuyệt đối

không được tách đoàn hoặc rời khỏi khu vực đón khách đã được bố trí. Hạn chế tiếp xúc gần với các thành viên của đoàn khách du lịch khác.

- Khách du lịch tự theo dõi sức khỏe, nếu có các biểu hiện sốt, ho, đau họng, khó thở, đau người - mệt mỏi - ớn lạnh, giảm hoặc mất vị giác hoặc khứu giác hoặc có kết quả dương tính với COVID-19 trong quá trình tự xét nghiệm phải báo ngay cho nhân viên y tế để được xét nghiệm sàng lọc và quản lý kịp thời.

- Đảm bảo tuân thủ “Thông điệp 5K” và các biện pháp phòng ngừa, kiểm soát lây nhiễm theo quy định của cơ quan y tế có thẩm quyền trong mọi hoạt động của khách du lịch và của cơ sở cung ứng dịch vụ cho khách du lịch.

- Cơ sở lưu trú bố trí các kit xét nghiệm nhanh tại phòng khách sạn hoặc cung cấp theo yêu cầu, khuyến cáo khách du lịch tự xét nghiệm 2-3 ngày/lần và thông báo kết quả cho cơ sở lưu trú để theo dõi theo quy định.

- Sở Du lịch phối hợp với Sở Y tế, Công an thành phố, UBND các quận, huyện và các đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc tuân thủ lịch trình du lịch và đảm bảo an toàn phòng chống dịch bệnh của doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và khách du lịch.

- Với khách du lịch đăng ký chương trình du lịch dưới 7 ngày tại các địa phương: khách du lịch trở về nước theo các hướng dẫn và quy trình được công bố bởi quốc gia tương ứng.

c) Ngày 7+

- Với khách du lịch đăng ký chương trình du lịch trên 7 ngày: khách du lịch được xét nghiệm RT-PCR bởi nhân viên y tế hoặc cơ quan y tế địa phương vào ngày thứ 7 của chương trình du lịch

- Sau khi nhận được kết quả xét nghiệm âm tính với COVID-19, khách du lịch có thể đến các địa phương khác được phép đón khách du lịch quốc tế theo chương trình du lịch trọn gói (danh mục các khu vực và địa phương đón khách được công bố theo từng giai đoạn của lộ trình đón khách quốc tế). Nếu khách du lịch có nhu cầu thăm thân tại các địa điểm khác ngoài các địa điểm đã được đón khách du lịch quốc tế, phải có văn bản đăng ký với đơn vị tổ chức để thông báo với chính quyền địa phương nơi đến phối hợp theo dõi sức khỏe, quản lý theo quy định. Khách có thể xuất cảnh về nước trên các chuyến bay thương mại đang khai thác hoặc các chuyến bay thuê chuyến được cấp phép.

- Khách du lịch tuân thủ đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn phòng chống dịch theo quy định.

V. NỘI DUNG TRIỂN KHAI ĐỂ ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

1. Công bố thông tin về thủ tục, quy trình, điều kiện đón khách du lịch quốc tế, quảng bá du lịch Đà Nẵng đến cộng đồng doanh nghiệp du lịch, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trong và ngoài nước; các cơ quan đại diện ngoại giao

nước ngoài tại Việt Nam, các cơ quan đại diện ngoại giao Việt Nam tại nước ngoài và khách du lịch quốc tế.

2. Ban hành và hướng dẫn doanh nghiệp tham gia đón khách du lịch quốc tế về quy trình xử lý sự cố y tế.

3. Tổ chức tiếp nhận đăng ký, xét chọn doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đủ điều kiện phục vụ khách du lịch quốc tế. Công bố công khai danh sách các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch để các doanh nghiệp lữ hành quốc tế lựa chọn ký hợp đồng xây dựng chương trình du lịch bán cho khách.

4. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn người lao động tại các doanh nghiệp tham gia chương trình thí điểm về nghiệp vụ, kỹ năng phục vụ khách, các biện pháp phòng chống lây nhiễm, vệ sinh khử khuẩn, quy trình đón và phục vụ khách, quy trình xử lý sự cố y tế cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được xét chọn, hỗ trợ xét nghiệm nhanh COVID-19 cho khách du lịch quốc tế.

5. Hướng dẫn, kiểm tra đảm bảo thực hiện nghiêm và đầy đủ các biện pháp phòng chống dịch COVID-19 đối với việc tiếp nhận khách từ khi nhập cảnh và trong suốt thời gian khách thực hiện chương trình du lịch tại địa phương. Hướng dẫn, tổ chức việc xét nghiệm cho khách theo quy định.

6. Thẩm định Phương án phục vụ đón khách của doanh nghiệp, kiểm tra các điều kiện về đảm bảo công tác phòng, chống dịch tại các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đủ điều kiện phục vụ khách quốc tế, xe vận chuyển khách, tại sân bay.

7. Phối hợp chuẩn bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật tư y tế, nguồn nhân lực, sẵn sàng tiếp nhận người nhập cảnh cần hỗ trợ về sức khỏe hoặc có triệu chứng nghi ngờ, xác định mắc COVID-19 để cách ly, điều trị, chuyển tuyến theo quy định.

8. Bố trí đường dây nóng và cán bộ đầu mối để tiếp nhận thông tin, xử lý các trường hợp nghi ngờ mắc COVID-19 tại các điểm du lịch khi cần thiết. Đảm bảo năng lực y tế, sẵn sàng về nhân lực, vật lực, tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai đón khách du lịch quốc tế theo quy định. Chuẩn bị sẵn sàng các phương án phòng, chống dịch và xử lý sự cố y tế phát sinh trong quá trình triển khai thí điểm đón khách du lịch quốc tế.

9. Rà soát công tác tổ chức để kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc trong công tác triển khai thí điểm đón khách du lịch quốc tế.

10. Tiếp tục triển khai tiêm vắc xin phòng COVID-19 cho đội ngũ lao động du lịch tham gia phục vụ khách.

11. Tổ chức diễn tập quy trình đón và phục vụ khách, quy trình xử lý sự cố y tế.

12. Kiểm tra, giám sát triển khai toàn bộ phương án tổ chức các chuyến bay đưa khách nhập cảnh tại địa phương; xử lý các vướng mắc phát sinh (nếu

có) liên quan đến khách, doanh nghiệp khai thác khách và cơ sở được thiết lập đón khách quốc tế theo tour khép kín.

13. Tổ chức truyền thông về việc đón khách du lịch quốc tế và tổ chức đón đoàn khách đầu tiên theo chương trình du lịch trọn gói.

14. Định kỳ tổng hợp thông tin về số lượng khách, tình hình đón và phục vụ khách; sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện, các vướng mắc, vấn đề phát sinh trong quá trình đón và phục vụ khách, đề xuất giải pháp xử lý.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Các sở, ban, ngành, địa phương, các cơ quan, đơn vị liên quan và các doanh nghiệp, cơ sở cung ứng dịch vụ triển khai thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế phối hợp triển khai thí điểm đón và phục vụ khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng ban hành kèm theo Quyết định số **3678** /QĐ-UBND ngày **17** tháng **11** năm 2021 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng.

Trên đây là Phương án thí điểm đón và phục vụ khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng, UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, các doanh nghiệp, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai. Trong quá trình thực hiện sẽ điều chỉnh phù hợp với diễn biến tình thực tế và cập nhật các chỉ đạo của Chính phủ và các Bộ, ngành liên quan. Nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các đơn vị phản hồi thông tin và đề xuất giải pháp xử lý về UBND thành phố thông qua đơn vị đầu mối Sở Du lịch để tổng hợp báo cáo. /.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ;
- VPCP, Các Bộ: VHTTDL, Y tế, Công an, Ngoại giao, TTTT, GTVT, Quốc phòng;
- Tổng cục Du lịch;
- TT Thành ủy; TT HĐND TP;
- CT, các PCT.UBND TP;
- Các Sở, ban, ngành liên quan;
- UBND các quận, huyện;
- Cảng vụ hàng không miền Trung, Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng, Công ty CP Đầu tư khai thác Nhà ga Quốc tế Đà Nẵng;
- HHDL Đà Nẵng;
- Các doanh nghiệp, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, KT.

39

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Phước Sơn



Phụ lục
HƯỚNG DẪN TẠM THỜI
VỀ VIỆC ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ ĐẾN ĐÀ NẴNG
(Đính kèm Phương án số 1102.../PA-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng)

I. YÊU CẦU ĐỐI VỚI KHÁCH QUỐC TẾ

Ngoài các yêu cầu tại mục III Phương án thí điểm đón và phục vụ khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng, khách cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Chấp hành và thực hiện các biện pháp cách ly, xét nghiệm, can thiệp y tế theo quy định hiện hành của nhà nước Việt Nam trong trường hợp khách được xác định mắc COVID-19 hoặc có liên quan đến bệnh nhân mắc COVID-19.

- Chịu trách nhiệm chi trả mọi chi phí khi đến du lịch tại thành phố Đà Nẵng - Việt Nam bao gồm cả chi phí điều trị, cách ly y tế.

- Cam kết tham gia đúng chương trình du lịch trọn gói khép kín đã được cấp phép; tuyệt đối không tự ý rời khỏi khuôn viên khách sạn nơi lưu trú hoặc địa điểm tham quan trong thời gian tham gia chương trình du lịch trọn gói khép kín. Trường hợp đặc biệt phải được cơ quan có thẩm quyền địa phương cho phép.

- Chấp hành nghiêm túc các quy định về phòng chống dịch và các quy định khác liên quan trong quá trình tham gia chương trình du lịch tại Việt Nam. Các trường hợp vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của nhà nước Việt Nam.

Các điều kiện sẽ được cập nhật theo hướng dẫn mới nhất của các bộ, ngành liên quan.

II. YÊU CẦU ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH QUỐC TẾ

- Là doanh nghiệp lữ hành quốc tế tham gia chương trình đón khách quốc tế vào Việt Nam do Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch cho phép.

- Chấp hành đầy đủ các nghĩa vụ về tài chính, thuế và các khoản thu khác của ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

- Có trách nhiệm với cộng đồng, tham gia tích cực các hoạt động trong công tác phòng chống dịch COVID-19.

- Thực hiện các chuyến bay thuê bao được Cục hàng không Việt Nam cấp phép bay.

- Tổ chức các chuyến bay đảm bảo đủ điều kiện nhập cảnh theo quy định tại khoản 11, Điều 1, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam ngày 25 tháng 11 năm 2019 và chịu trách nhiệm khi khách không đủ điều kiện nhập cảnh; xây dựng các phương án xử lý.

- Xây dựng phương án đón khách, cam kết đảm bảo khả năng đón khách, đảm bảo an toàn phòng chống dịch, các phương án xử lý sự cố, hỗ trợ khách khi xảy ra tình huống về y tế (gồm: thị trường khách, số lượng khách dự kiến đề xuất, địa điểm đến, thời gian thực hiện và thời gian lưu trú, hãng hàng không vận chuyển, chương trình tham quan du lịch), phương án tổ chức đoàn đảm bảo an toàn chống dịch và các phương án xử lý sự cố, cam kết thực hiện đầy đủ các quy định khi tham gia chương trình thí điểm. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trong phương án đón khách du lịch của doanh nghiệp lữ hành phải được UBND thành phố Đà Nẵng phê duyệt đủ điều kiện phục vụ khách du lịch quốc tế.

- Có hợp đồng với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ, trong đó phân định rõ trách nhiệm cung cấp các dịch vụ an toàn cho khách du lịch, các phương án phối hợp xử lý sự cố phát sinh.

- Hỗ trợ khách (về thủ tục, hoãn hủy dịch vụ...) trong trường hợp khách là F0, F1 hoặc nguyên nhân khác chưa thể về nước. Trường hợp khách không tự thanh toán các chi phí phát sinh liên quan thì doanh nghiệp chịu trách nhiệm thanh toán với đơn vị liên quan.

- Tuân thủ các quy định về an toàn dịch tễ, tất cả người tham gia trực tiếp vào quy trình đón và phục vụ du khách đều được tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19 và tập huấn cho người lao động về an toàn COVID-19.

- Thiết lập đường dây nóng, bố trí cán bộ, người lao động làm đầu mối thông tin hỗ trợ khách du lịch.

- Doanh nghiệp đăng ký và tự đánh giá an toàn COVID-19 hàng ngày tại địa chỉ <http://safe.tourism.com.vn> để kết nối với hệ thống an toàn COVID quốc gia.

- Là đơn vị đầu mối, chịu trách nhiệm bảo lãnh, quản lý, hỗ trợ khách từ trước khi nhập cảnh, trong suốt quá trình khách nhập cảnh tại Sân bay Quốc tế Đà Nẵng, thực hiện chương trình du lịch cho đến khi khách xuất cảnh tại Sân bay Quốc tế Đà Nẵng hoặc rời thành phố Đà Nẵng, tham gia hoạt động du lịch tại địa phương khác cho đến khi xuất cảnh khỏi Việt Nam.

- Cam kết đảm bảo chi trả toàn bộ chi phí liên quan đến công tác tổ chức chuyến bay trong suốt quá trình từ trước khi nhập cảnh, cho đến khi khách hoàn thành chương trình tại Đà Nẵng và bàn giao qua địa phương khác (được đón khách du lịch quốc tế) theo quy định hiện hành của các cơ quan chức năng liên quan hoặc rời khỏi Việt Nam. Trường hợp khách không tự thanh toán các chi phí phát sinh liên quan thì công ty chịu trách nhiệm thanh toán với đơn vị liên quan.

- Phải kiểm tra bảo hiểm của khách và chịu trách nhiệm xử lý, chịu chi phí trong mọi tình huống liên quan (như bảo hiểm không đủ chi trả cho các tình huống phát sinh, bảo hiểm giả, bảo hiểm không còn hạn...). Chi trả các chi phí liên quan đến khách trường hợp khách phải điều trị COVID-19 hoặc phải cách

ly y tế tập trung do tiếp xúc gần với người mắc COVID-19.

- Cử người chịu trách nhiệm thường trực tại địa phương để kịp thời xử lý hoặc phối hợp với các cơ quan chức năng của địa phương trong việc xử lý, giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến khách du lịch do doanh nghiệp mình phục vụ.

Các điều kiện sẽ được cập nhật điều chỉnh theo hướng dẫn mới nhất của các bộ, ngành liên quan.

III. YÊU CẦU ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

1. Yêu cầu chung cho tất cả các loại hình kinh doanh dịch vụ (khách sạn, nhà hàng, khu điểm, cơ sở mua sắm, cơ sở ăn uống, vận chuyển...)

a) Điều kiện đối với người lao động

- 100% người lao động được tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19 theo quy định. Liều cuối cùng tiêm trong thời gian ít nhất 14 ngày tính đến thời điểm phục vụ khách.

- Được xét nghiệm COVID-19 bằng phương pháp RT-PCR với tỷ lệ 100% sau mỗi đợt phục vụ khách hoặc theo chỉ định của cơ quan y tế.

- Đối với người lao động phục vụ khách trực tiếp:

+ Khuyến cáo thực hiện 3 tại chỗ trong thời gian phục vụ tour/combo trọn gói (không bắt buộc) nhưng phải luôn luôn đeo khẩu trang và kính chắn giọt bắn khi tiếp xúc với khách, trước khi đổi ca về nhà phải có xét nghiệm âm tính trong vòng 72 giờ (kể cả hướng dẫn viên, lái xe, phụ xe...), không áp dụng đối với người lao động gián tiếp. Trong trường hợp phát sinh ca nghi nhiễm thì thực hiện theo hướng dẫn của Sở Y tế.

- Được đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, xử lý tình huống, xử lý sự cố y tế, nắm vững và thực hiện nghiêm túc các biện pháp phòng chống dịch trong quá trình phục vụ, nhất là hỗ trợ khách du lịch xét nghiệm nhanh, lưu giữ kết quả.

- Không sử dụng người lao động là các trường hợp thuộc diện cách ly tập trung, cách ly tại nhà, phụ nữ mang thai và người lao động đang lưu trú tại các khu vực đang phong tỏa hoặc đang lưu trú tại địa phương có nguy cơ rất cao, nguy cơ cao trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

b) Điều kiện về đảm bảo phòng chống dịch

- Đăng ký, cam kết với chính quyền địa phương về việc đảm bảo các phương án phục vụ khách du lịch an toàn, phương án xử lý sự cố phát sinh.

- Tuân thủ các quy định về an toàn dịch tễ, tất cả người tham gia trực tiếp vào quy trình đón và phục vụ du khách đều được tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19 và tập huấn cho người lao động về an toàn COVID-19, nhất là hỗ trợ khách du lịch xét nghiệm nhanh, lưu giữ kết quả.

- Xây dựng kế hoạch, phương án, quy trình phòng, chống dịch COVID-19 tại đơn vị, phương án cách ly tạm thời, phối hợp xử lý hiệu quả các tình huống phát hiện F0, F1... và các tình huống liên quan đến dịch COVID-19, hạn chế đến mức thấp nhất lây lan tại đơn vị và cộng đồng. Hỗ trợ khách (về thủ tục, hoãn hủy dịch vụ...) trong trường hợp khách là F0, F1 hoặc nguyên nhân khác chưa thể về nước. Thành lập và triển khai nhiệm vụ Tổ y tế để tự kiểm tra thường xuyên các biện pháp phòng chống dịch, xử lý tình huống liên quan... tại đơn vị.

- Thực hiện hướng dẫn số 3862/HD-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Hướng dẫn tạm thời việc thực hiện Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ ban hành quy định tạm thời “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19” trong hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

- Bố trí khu vực riêng phục vụ khách du lịch quốc tế, chỉ được phép đón đoàn khách tiếp theo ít nhất 120 phút sau khi phun khử khuẩn theo quy định.

- Đảm bảo tất cả người tham gia trực tiếp vào quy trình đón và phục vụ du khách đều được tiêm đủ liều vắc xin phòng COVID-19. Yêu cầu thực hiện nghiêm quy định 5K của Bộ Y tế đối với người lao động, khách du lịch và khách đến làm việc.

- Bố trí nhân viên y tế để theo dõi sức khỏe khách du lịch, hướng dẫn việc lấy mẫu xét nghiệm COVID-19, tổng hợp kết quả và phối hợp tổ chức các hoạt động phòng chống dịch khi cần thiết. Nhân viên y tế luôn thực hiện “thông điệp 5K” trong quá trình làm việc; chỉ sử dụng trang phục phòng hộ (PPE) khi thực hiện các thủ thuật đối với các trường hợp nghi ngờ mắc COVID-19

- Có kế hoạch và tự thực hiện tổ chức xét nghiệm tầm soát ngẫu nhiên, định kỳ cho nhân viên và người có nguy cơ lây nhiễm COVID-19 cao.

- Tổ chức tập huấn cho nhân viên phục vụ trực tiếp về các phương án đảm bảo an toàn và các biện pháp phòng chống dịch COVID-19, quy trình xử lý sự cố y tế, bố trí phòng cho cách ly tạm thời, khử khuẩn, thu gom chất thải, phục vụ suất ăn, giặt là.

- Thường xuyên theo dõi sức khỏe của khách và nhân viên, người phục vụ, thông tin kịp thời đến các cơ quan chức năng khi có trường hợp nghi nhiễm.

- Niêm yết bảng thông tin hướng dẫn an toàn, phòng chống dịch COVID-19 tại nơi đón tiếp, các khu vực công cộng, khu vực dịch vụ. Thông báo, hướng dẫn cho khách du lịch về các quy định phòng chống dịch COVID-19 trước và trong quá trình du lịch tại Việt Nam và địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

- Đăng ký và thường xuyên đánh giá nguy cơ tại hệ thống <https://safe.tourism.com.vn>. Đăng ký, cam kết với chính quyền địa phương về việc đảm bảo các phương án phục vụ khách du lịch an toàn, phương án xử lý sự cố phát sinh.

- Đăng ký mã QR địa điểm trên ứng dụng hoặc website www.qr.tokhaiyte.vn; Có thiết bị kiểm soát mã QR để quét mã đối với toàn bộ nhân viên, các cá nhân đến làm việc và du khách.

- Thiết lập đường dây nóng, bố trí cán bộ, người lao động làm đầu mối thông tin hỗ trợ khách du lịch.

c) Điều kiện về trách nhiệm khác liên quan

- Có hợp đồng đầy đủ với các doanh nghiệp lữ hành gửi khách, trong đó quy định rõ trách nhiệm của các bên trong việc đảm bảo an toàn dịch bệnh cho khách du lịch, phương án xử lý sự cố.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đủ điều kiện phục vụ khách du lịch quốc tế (gọi tắt là đơn vị) phải chịu toàn bộ các chi phí liên quan đến công tác đảm bảo an ninh, an toàn phòng chống dịch trong tổ chức đón khách theo quy định và chi phí xét nghiệm cho đội ngũ nhân viên trực tiếp phục vụ khách du lịch; phối hợp với cơ quan chức năng để hỗ trợ khách làm thủ tục và giải quyết các vấn đề phát sinh đối với khách cho tới khi khách rời khỏi Việt Nam; quản lý khách chặt chẽ, đảm bảo quản lý khách theo đúng phạm vi, địa điểm trong thời gian lưu trú ở Đà Nẵng.

- Đơn vị chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra lây nhiễm dịch bệnh COVID-19 ra ngoài cộng đồng hoặc trong đội ngũ nhân viên phục vụ nếu không tuân thủ các quy định về phòng, chống dịch COVID-19 theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; Đơn vị chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật nếu để khách trong thời gian sử dụng dịch vụ tại đơn vị nhưng không quản lý giám sát để khách đi ra khỏi khu vực đơn vị cho phép.

2. Yêu cầu riêng đối với của từng loại hình dịch vụ

a) Đối với cơ sở lưu trú

- Có phòng/khu vực lấy mẫu xét nghiệm SARS-COV-2 để tiến hành lấy mẫu cho tất cả các khách du lịch quốc tế. Yêu cầu phòng/khu vực lấy mẫu phải được bố trí tại địa điểm riêng biệt, thuận tiện đi lại; khuyến khích áp dụng công nghệ trong phục vụ khách.

- Các cơ sở lưu trú bố trí các phòng “Đệm” để cách ly tạm thời các trường hợp có dấu hiệu nghi ngờ mắc COVID-19.

- Bố trí hệ thống camera giám sát hoạt động khách tại các khu vực dịch vụ. Hệ thống camera giám sát hoạt động xuyên suốt, lưu trữ trong khoảng thời gian ít nhất 21 ngày. Thực hiện cung cấp thông tin đăng nhập theo dõi hệ thống camera giám sát, trích xuất dữ liệu của đơn vị để kiểm tra khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Tăng cường bố trí thêm nhân viên an ninh của cơ sở.

- Niêm yết bảng thông tin hướng dẫn an toàn, phòng chống dịch COVID-19 tại nơi đón tiếp, các khu vực công cộng, khu vực dịch vụ.

- Tại khu vực cửa ra vào: tổ chức đo thân nhiệt, yêu cầu người lao động, người tham dự phải khai báo y tế, sát khuẩn tay, đeo khẩu trang và giữ khoảng

cách theo quy định; bố trí biển báo quy định phòng, chống dịch; bố trí đầy đủ dung dịch sát khuẩn tay; bố trí khu vực vào đơn vị có kẻ vạch giãn cách theo quy định; kiểm soát và quản lý người vào; có biện pháp kiểm soát mật độ người vào đảm bảo quy định phòng, chống dịch.

b) Đối với đơn vị vận chuyển

- Có phương tiện vận chuyển đa dạng, chất lượng cao
- Có chất lượng phục vụ khách tốt, uy tín.
- Có đầy đủ giấy chứng nhận cho lái xe, phụ xe, các giấy phép hoạt động phương tiện vận chuyển du lịch theo quy định.
- Có giấy xác nhận tập huấn phòng chống dịch phục vụ khách do Sở Y tế - CDC cấp cho 100% lái xe.
- Thực hiện nghiêm túc các quy định về đón trả khách tại điểm theo chương trình, không tự ý dừng đỗ.
- Bố trí giãn cách trên phương tiện, đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị y tế như khẩu trang, khử khuẩn, đồ dùng bảo hộ...
- Chịu trách nhiệm quản lý và thống nhất với doanh nghiệp lữ hành về bố trí lưu trú, ăn uống cho lái xe và phụ xe (nếu có) tại khách sạn của đoàn khách lưu trú trong suốt thời gian phục vụ đoàn khách theo chương trình khép kín.

c) Đối với nhà hàng

- Có các giấy phép liên quan đến công tác PCCC, An toàn vệ sinh thực phẩm còn hiệu lực. Đảm bảo vận hành tốt, an toàn, còn thời hạn hoạt động. Duy trì định kỳ chế độ bảo trì bảo dưỡng; công tác vệ sinh sạch sẽ.
- Bố trí hệ thống camera giám sát hoạt động khách tại các khu vực dịch vụ. Hệ thống camera giám sát hoạt động xuyên suốt, lưu trữ trong khoảng thời gian ít nhất 14 ngày. Thực hiện cung cấp thông tin đăng nhập theo dõi hệ thống camera giám sát, trích xuất dữ liệu của đơn vị để kiểm tra khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Tăng cường bố trí thêm nhân viên an ninh của cơ sở.
- Bố trí giãn cách, đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị y tế như khẩu trang, khử khuẩn, đồ dùng bảo hộ...
- Bố trí khu vực riêng biệt để cách ly tạm thời F0, F1 khi xuất hiện ca nghi nhiễm/nhiễm COVID-19 tại đơn vị.
- Có phòng/khu vực lấy mẫu xét nghiệm SARS-COV-2 để tiến hành lấy mẫu cho tất cả các khách du lịch quốc tế. Yêu cầu phòng/khu vực lấy mẫu phải được bố trí tại địa điểm riêng biệt, thuận tiện đi lại.

d) Đối với khu điểm du lịch, sân golf

- Có các giấy phép liên quan đến công tác PCCC, An toàn vệ sinh thực phẩm... còn hiệu lực. Đảm bảo vận hành tốt, an toàn, còn thời hạn hoạt động. Duy trì định kỳ chế độ bảo trì bảo dưỡng; công tác vệ sinh sạch sẽ;

- Bố trí hệ thống camera giám sát hoạt động khách tại các khu vực dịch vụ. Hệ thống camera giám sát hoạt động xuyên suốt, lưu trữ trong khoảng thời gian ít nhất 14 ngày. Thực hiện cung cấp thông tin đăng nhập theo dõi hệ thống camera giám sát, trích xuất dữ liệu của đơn vị để kiểm tra khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Tăng cường bố trí thêm nhân viên an ninh của cơ sở.

- Có phòng/khu vực lấy mẫu xét nghiệm SARS-COV-2 để tiến hành lấy mẫu cho tất cả các khách du lịch quốc tế. Yêu cầu phòng/khu vực lấy mẫu phải được bố trí tại địa điểm riêng biệt, thuận tiện đi lại.

- Bố trí khu vực riêng biệt để cách ly tạm thời F0, F1 khi xuất hiện ca nghi nhiễm/nhiễm COVID-19 tại đơn vị.

- Đảm bảo bố trí giãn cách tại các khu vực tham quan, đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị y tế như khẩu trang, khử khuẩn, trang phục bảo hộ...

e) Đối với khu vực mua sắm

- Có các giấy phép liên quan đến công tác PCCC, ANTT (tùy theo quy mô), còn hiệu lực. Đảm bảo chất lượng, nguồn gốc xuất xứ các loại sản phẩm được bày bán. Đảm bảo vận hành tốt, an toàn, còn thời hạn hoạt động, công tác vệ sinh sạch sẽ. Duy trì định kỳ chế độ bảo trì bảo dưỡng;

- Bố trí hệ thống camera giám sát hoạt động khách tại các khu vực dịch vụ. Hệ thống camera giám sát hoạt động xuyên suốt, lưu trữ trong khoảng thời gian ít nhất 14 ngày. Thực hiện cung cấp thông tin đăng nhập theo dõi hệ thống camera giám sát, trích xuất dữ liệu của đơn vị để kiểm tra khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Tăng cường bố trí thêm nhân viên an ninh của cơ sở.

- Bố trí giãn cách, đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị y tế như khẩu trang, khử khuẩn, trang phục bảo hộ...

- Bố trí khu vực riêng biệt để cách ly tạm thời F0, F1 khi xuất hiện ca nghi nhiễm/nghi nhiễm COVID-19 tại đơn vị.

- Có phòng/khu vực lấy mẫu xét nghiệm SARS-COV-2 để tiến hành lấy mẫu cho tất cả các khách du lịch quốc tế. Yêu cầu phòng/khu vực lấy mẫu phải được bố trí tại địa điểm riêng biệt, thuận tiện đi lại.

g) Đối với cơ sở spa-massage

- Có các giấy phép liên quan đến công tác PCCC, ANTT (tùy theo quy mô), còn hiệu lực. Đảm bảo vận hành tốt, an toàn, còn thời hạn hoạt động. Duy trì định kỳ chế độ bảo trì bảo dưỡng; công tác vệ sinh sạch sẽ.

- Bố trí hệ thống camera giám sát hoạt động khách tại các khu vực dịch vụ. Hệ thống camera giám sát hoạt động xuyên suốt, lưu trữ trong khoảng thời gian ít nhất 14 ngày. Thực hiện cung cấp thông tin đăng nhập theo dõi hệ thống camera giám sát, trích xuất dữ liệu của đơn vị để kiểm tra khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Tăng cường bố trí thêm nhân viên an ninh của cơ sở.

- Bố trí giãn cách, đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị y tế như khẩu trang,

khử khuẩn, trang phục bảo hộ...

- Bố trí khu vực riêng biệt để cách ly tạm thời F0, F1 khi xuất hiện ca nghi nhiễm/nhiễm COVID-19 tại đơn vị.

- Có phòng/khu vực lấy mẫu xét nghiệm SARS-COV-2 để tiến hành lấy mẫu cho tất cả các khách du lịch quốc tế. Yêu cầu phòng/khu vực lấy mẫu phải được bố trí tại địa điểm riêng biệt, thuận tiện đi lại.

Các điều kiện sẽ được cập nhật theo hướng dẫn mới nhất của các bộ, ngành liên quan.

IV. HỒ SƠ CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH QUỐC TẾ VỀ VIỆC TỔ CHỨC ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH QUỐC TẾ TẠI ĐÀ NẴNG

1. Văn bản đề nghị của doanh nghiệp thể hiện rõ thông tin địa chỉ, điện thoại liên hệ, doanh nghiệp cam kết chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ các vấn đề liên quan.

2. Kế hoạch đón khách (gồm: thị trường khách, số lượng khách dự kiến đề xuất, địa điểm đến, thời gian thực hiện và thời gian lưu trú, hãng hàng không vận chuyển, chương trình tham quan du lịch), phương án tổ chức đoàn đảm bảo an toàn chống dịch và các phương án xử lý sự cố, cam kết thực hiện đầy đủ các quy định.

V. HỒ SƠ CỦA DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

1. Văn bản đề nghị tham gia phục vụ khách du lịch quốc tế kèm bảng tự chấm điểm điều kiện, toàn bộ giấy tờ pháp lý của đơn vị.

2. Phương án đảm bảo phòng, chống dịch, xử lý sự cố và cam kết thực hiện các quy định khi tham gia phục vụ khách du lịch quốc tế.

VI. QUY TRÌNH XÉT CHỌN CÁC DOANH NGHIỆP, CƠ SỞ CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ THAM GIA ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

Bước 1: Các đơn vị đăng ký phục vụ khách du lịch quốc tế theo chương trình du lịch trọn gói khép kín (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, khu điểm du lịch, sân golf...) gửi hồ sơ về Sở Du lịch theo danh mục tại Mục V của hướng dẫn này.

Bước 2: Sở Du lịch kiểm tra thành phần hồ sơ, trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, Sở Du lịch gửi hồ sơ kèm văn bản lấy ý kiến thẩm định sơ bộ từ các thành viên Tổ công tác kiểm tra doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đủ điều kiện tham gia thí điểm phục vụ khách du lịch quốc tế đến thành phố Đà Nẵng (gọi tắt là Tổ công tác) về quy mô, vị trí, phương án, năng lực phục vụ của đơn vị và các ý kiến khác liên quan (trong vòng 03 ngày làm việc).

Bước 3: Trên cơ sở ý kiến phản hồi về thẩm định sơ bộ hồ sơ của các thành viên Tổ công tác theo chức năng nhiệm vụ liên quan (trong 2 ngày làm

việc), Sở Du lịch xếp lịch và gửi giấy mời cho thành viên Tổ công tác biết tham dự trước ít nhất 2 ngày làm việc. Đề nghị thành viên đi đúng thành phần. Trường hợp cử người đi thay thì người đi thay phải được thành viên Tổ công tác ủy quyền và chịu trách nhiệm với ý kiến ghi vào biên bản làm việc tại cơ sở dịch vụ.

Bước 4: Thẩm định thực tế tại đơn vị và hội ý Tổ công tác về kết quả thẩm định.

Trường hợp đơn vị không đáp ứng đầy đủ các điều kiện thì kết quả thẩm định không đạt sẽ được thể hiện rõ tại biên bản hội ý của Tổ công tác với đơn vị. Trường hợp đơn vị khắc phục đầy đủ các điều kiện thì thông báo bằng văn bản về Sở Du lịch để Sở tổng hợp danh sách, xếp lịch kiểm tra và mời Tổ công tác kiểm tra lại theo đúng quy định.

Bước 5: Trên cơ sở kết quả kiểm tra, biên bản thẩm định doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và biên bản làm việc của Tổ công tác, Sở Du lịch chủ trì ban hành văn bản phê duyệt và công bố doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đủ điều kiện phục vụ khách du lịch quốc tế.

VII. QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH VÀ TRIỂN KHAI PHƯƠNG ÁN ĐÓN KHÁCH QUỐC TẾ

Bước 1: Doanh nghiệp lữ hành quốc tế gửi văn bản đề nghị và phương án tổ chức phục vụ khách quốc tế đến các cơ quan chức năng của thành phố thông qua đầu mối Sở Du lịch ít nhất trước 07 ngày để thẩm định phương án.

Bước 2: Sở Du lịch là cơ quan đầu mối, chủ trì, lấy ý kiến bằng văn bản gửi Sở Y tế, UBND các quận, huyện, Công an thành phố và Sở Ngoại vụ và các cơ quan đơn vị liên quan (nếu có) để xử lý hồ sơ, hướng dẫn các giấy tờ liên quan, thẩm định hồ sơ của doanh nghiệp.

Bước 3: Các đơn vị được lấy ý kiến trả lời bằng văn bản gửi Sở Du lịch (trong 2 ngày làm việc). Sau 02 ngày làm việc nếu các đơn vị không có ý kiến xem như thống nhất phương án.

Bước 4: Căn cứ kết quả thẩm định và ý kiến của các đơn vị liên quan, Sở Du lịch tham mưu UBND thành phố có văn bản chấp thuận.

Bước 5: Sau khi nhận được văn bản chấp thuận của UBND thành phố về việc thống nhất phương án tổ chức phục vụ khách quốc tế của doanh nghiệp, các ngành liên quan thực hiện các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ được giao, doanh nghiệp thực hiện theo đúng phương án đã phê duyệt.

VIII. QUY TRÌNH TỔ CHỨC ĐÓN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ

Bước 1: Doanh nghiệp lữ hành quốc tế có mặt tại sân bay phối hợp cùng các đơn vị tại Cảng Hàng không quốc tế Đà Nẵng thực hiện việc đón khách.

Bước 2: Công ty Cổ phần Đầu tư Khai thác Nhà ga quốc tế Đà Nẵng (AHT) thực hiện thủ tục nhập cảnh và thủ tục hải quan theo quy định, phối hợp

với Trung tâm kiểm dịch y tế quốc tế thực hiện kiểm tra, hướng dẫn, đảm bảo các biện pháp phòng chống dịch COVID-19 với khách; phân luồng đưa khách vào khu vực đón khách.

Bước 3: Doanh nghiệp lữ hành quốc tế đón và đưa khách theo phân luồng lên xe vận chuyển trở về cơ sở lưu trú.

Bước 4: Tại cơ sở lưu trú, hướng dẫn cho khách nhận phòng và bàn giao công tác nhận khách. Khách du lịch tự xét nghiệm COVID-19 dưới sự hướng dẫn, giám sát của cán bộ y tế của cơ sở lưu trú hoặc nhân viên đã được tập huấn về an toàn, xét nghiệm COVID-19 hoặc được xét nghiệm COVID-19 bởi cơ quan y tế địa phương.

Bước 5: Doanh nghiệp lữ hành chịu trách nhiệm cùng cơ sở lưu trú và các điểm tham quan, cung ứng dịch vụ phục vụ theo đúng lịch trình đã được phê duyệt đảm bảo khách không được ra ngoài chương trình tour và xử lý các phát sinh, liên hệ đường dây nóng trong trường hợp cần thiết.

Bước 6: Tiến hành đăng ký cho khách về nước nếu dưới 7 ngày:

- Trường hợp khách đi về nước: trong ngày cuối cùng phối hợp cùng cơ quan y tế để xét nghiệm.

- Trường hợp khách đi thăm thân xét nghiệm ngày thứ 7 và liên hệ với UBND các địa phương nơi khách về để có văn bản bàn giao phối hợp. Khách du lịch phải khai báo với Bí thư Chi bộ thôn (khối phố), Trưởng thôn (Khối phố trưởng) khi về đến nơi lưu trú và phải có cam kết thực hiện việc tự theo dõi sức khỏe tại nhà, nơi lưu trú đồng thời phải chủ động thông báo cho cơ quan y tế địa phương nơi lưu trú biết ngay khi trở về từ khu cách ly tập trung về tình trạng sức khỏe và ghi nhật ký lịch sử tiếp xúc gần cho đến khi hết 07 ngày tiếp theo.

Bước 7: Đưa khách ra sân bay và tiến hành các thủ tục về nước hoặc bàn giao về các địa phương (gửi kèm chứng nhận bàn giao khách về địa phương có xác nhận tiếp nhận của địa phương nơi cư trú cho Ban Điều hành địa phương nơi khách lưu trú trong thời gian tham gia chương trình du lịch trọn gói khép kín).

IX. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ SỰ CỐ Y TẾ

Sở Y tế tham mưu việc phối hợp xử lý các tình huống phát sinh khi có trường hợp nhiễm/nghi nhiễm COVID-19 và các tình huống về y tế khác. / 