

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ DU LỊCH

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

Số: 720 /KH-SDL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 3 năm 2024

**KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
ĐỀ ÁN PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH
NĂM 2024**

Căn cứ Quyết định số 392/QĐ-UBND ngày 03 tháng 02 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Chương trình triển khai Đề án Xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh đến năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 1943/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Phê duyệt Đề án phát triển du lịch thông minh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2021 – 2025 tầm nhìn 2030;

Căn cứ Quyết định số 2392/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố về cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch 1219/KH-UB ngày 13 tháng 3 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về triển khai Đề án phát triển du lịch thông minh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024.

Sở Du lịch Thành phố ban hành Kế hoạch triển khai Đề án phát triển du lịch thông minh năm 2024 như sau:

A. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU.

1. Mục đích:

- Thực hiện số hóa dữ liệu của ngành du lịch và kết nối dữ liệu tới các ngành liên quan để thu thập số liệu, phân tích nhu cầu, xu hướng, sở thích du lịch, từ đó đưa ra dự báo, hoạch định, phát triển ngành du lịch bền vững và có chiều sâu.
- Từng bước thực hiện chuyển đổi số ngành du lịch, tăng cường tiện ích và trải nghiệm dành cho khách du lịch, cung cấp các dịch vụ du lịch thông minh cho du khách. Thực hiện tiêu chí điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước du lịch.
- Triển khai các giải pháp đồng bộ, tạo điều kiện cho doanh nghiệp du lịch và người dân được cung cấp thông tin về các dịch vụ du lịch một cách minh bạch, thuận lợi, kịp thời.

2. Yêu cầu:

- Các nhiệm vụ triển khai phải bám sát theo tiến độ của Đề án phát triển du lịch thông minh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2021 – 2025, tầm nhìn 2030.

– Xây dựng lộ trình cụ thể trong năm 2024 để thực hiện hiệu quả các dự án thuộc Đề án phát triển du lịch thông minh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2021 – 2025.

– Xây dựng các phương án bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong các dự án, giải pháp của dự án.

– Lựa chọn các giải pháp khả thi và phương thức huy động nguồn lực linh hoạt, kêu gọi sự tham gia tích cực và chủ động của nhiều doanh nghiệp công nghệ, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch để thực hiện hiệu quả các dự án.

B. NỘI DUNG THỰC HIỆN.

1. Nâng cao nhận thức du lịch thông minh.

– Nội dung thực hiện:

Tổ chức hội thảo, tọa đàm về ngành du lịch phát triển thông minh nhằm trao đổi kinh nghiệm, nâng cao nhận thức về du lịch thông minh. Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, cập nhật thông tin về du lịch thông minh:

+ Nhận thức vai trò quan trọng của dữ liệu ngành du lịch, tuyên truyền phương thức thu thập, xử lý, khai thác dữ liệu phải đảm bảo đúng pháp luật, minh bạch, chính xác, tin cậy, theo thời gian thực.

+ Phổ biến tính thống nhất của nền tảng ứng dụng tổng thể và các hệ thống phần mềm phục vụ du lịch thông minh.

+ Bồi dưỡng nhân sự chuyên trách về du lịch thông minh: tập huấn kỹ năng, bồi dưỡng nhân lực chuyên trách, kiêm nhiệm đề án du lịch thông minh tại các Cơ quan quản lý du lịch.

– Thời gian thực hiện: năm 2024.

– Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.

– Đơn vị phối hợp: Cơ quan quản lý du lịch, doanh nghiệp hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố.

2. Xây dựng hạ tầng, trung tâm dữ liệu.

a) Lắp đặt hệ thống Wifi công cộng.

– Nội dung thực hiện:

Lắp đặt hệ thống wifi công cộng tại các địa điểm du lịch, công viên,...; Triển khai thí điểm hệ thống wifi công cộng tại các địa điểm du lịch quan trọng; Wifi tự động kết nối, quảng bá về các địa điểm du lịch của Thành phố, quảng bá ứng dụng du lịch thông minh của Thành phố.

– Thời gian thực hiện: năm 2024.

– Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.

- Đơn vị phối hợp: Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn Thành phố.

b) Nghiên cứu xây dựng Trung tâm điều hành Du lịch thông minh (IOC) giai đoạn 1.

- Nội dung thực hiện:

+ Nghiên cứu xây dựng hệ thống quản lý và điều hành tổng thể du lịch thông minh: quản lý thông tin sự kiện du lịch; dịch vụ du lịch; tổng đài liên lạc; thanh toán, hỗ trợ hệ sinh thái quản lý du lịch.

+ Xây dựng hệ thống quản trị, phân tích, khai thác dữ liệu; hỗ trợ lãnh đạo ra quyết định.

+ Tích hợp hệ thống cơ sở dữ liệu dịch vụ du lịch.

+ Kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu trang thông tin du lịch Thành phố Hồ Chí Minh và các quận huyện trên địa bàn Thành phố (visithcmc.vn).

+ Tính năng dành cho lãnh đạo cơ quan quản lý ngành du lịch: Xem tra cứu, thống kê báo cáo; công cụ quản lý danh mục địa điểm, dịch vụ du lịch; doanh nghiệp, hộ kinh doanh; du khách, người sử dụng dịch vụ,...; công cụ quản lý hệ sinh thái các ứng dụng du lịch; quản lý tin tức theo danh mục, phân quyền người xem tùy chỉnh; giải đáp thắc mắc của du khách, người dân, doanh nghiệp,....

- Thời gian thực hiện: năm 2024.

- Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.

- Đơn vị phối hợp: Cục Du lịch Quốc Gia Việt Nam, Cục Hải quan Thành phố, Cục Thống kê Thành phố, Công an Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Hiệp hội Du lịch Thành phố, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Thành phố, thành phố Thủ Đức, các quận-huyện và các đơn vị tư vấn.

3. Triển khai các hoạt động Công nghệ thông tin.

a) Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu dịch vụ du lịch.

- Nội dung thực hiện.

+ Xây dựng hệ thống lưu trữ dữ liệu chung, linh hoạt, có khả năng thu nhận, hợp nhất, chuẩn hóa dữ liệu đến từ nhiều nguồn, hỗ trợ lưu trữ, phân tích, xử lý dữ liệu của ngành Du lịch:

- Hệ thống tạo lập, lưu trữ, quản lý, tìm kiếm và trích xuất dữ liệu ngành du lịch.
- Hệ thống tích hợp, khai thác, đồng bộ, chuẩn hóa dữ liệu từ các nguồn khác nhau để làm giàu dữ liệu cho Hệ thống thông tin du lịch.

• Lưu trữ dữ liệu ngành du lịch: Hướng dẫn viên, doanh nghiệp lữ hành; cơ sở lưu trú du lịch; điểm du lịch; các cơ sở đạt chuẩn phục vụ khách du lịch (ăn uống, mua sắm, y tế, thể thao...); ấn phẩm/tin bài, chương trình quảng bá du lịch; sản phẩm du lịch, sự kiện;

danh mục đơn vị quản lý nhà nước, danh mục chức danh, chức năng, nhiệm vụ,...

+ Xây dựng ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động:

- Công cụ tra cứu thông tin du lịch dành cho khách du lịch: xem danh sách và chi tiết thông tin hướng dẫn viên, tour du lịch, doanh nghiệp lữ hành; cơ sở lưu trú du lịch; điểm du lịch; các cơ sở đạt chuẩn phục vụ khách du lịch (ăn uống, mua sắm, y tế, thể thao...); ấn phẩm/tin bài, chương trình quảng bá du lịch; sản phẩm du lịch, sự kiện; danh mục đơn vị quản lý nhà nước, danh mục chức danh, chức năng, nhiệm vụ,...

- Công cụ tạo lập, xử lý, quản lý dữ liệu của các cơ quan quản lý du lịch.

- Thời gian thực hiện: năm 2024.

- Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.

- Đơn vị phối hợp: Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, Cục Thống kê Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Sở Công thương, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Tài chính, Hiệp hội Du lịch Thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các Quận huyện, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Thành phố và các đơn vị tư vấn.

b) Tăng cường thu hút và trải nghiệm cho du khách và người dân

- Nội dung thực hiện:

Xây dựng giải pháp nhằm tăng cường thông tin du lịch để thu hút và trải nghiệm cho du khách và người dân Thành phố. Tăng hiệu quả quản lý ngành du lịch, lắng nghe phản ánh góp ý của du khách về giá cả, chất lượng dịch vụ du lịch, đánh giá sự hài lòng của người dân, góp phần điều hành toàn diện hoạt động du lịch, đảm bảo an ninh trật tự. Thông qua hệ thống tương tác trực tuyến có thể phát hiện ngay tình trạng ảnh hưởng xấu đến ngành du lịch, từ đó có biện pháp xử lý kịp thời nhằm nâng cao hình ảnh du lịch của Thành phố trong lòng du khách.

+ Hệ thống lắng nghe ý kiến xã hội (*Social listening*): Công tích hợp thông tin dịch vụ du lịch Thành phố: Giúp cơ quan quản lý theo dõi hiệu quả của công tác truyền thông du lịch, thu thập dữ liệu, thông tin về hoạt động của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch, chất lượng dịch vụ của các điểm đến du lịch từ các báo đài trong và ngoài nước, trên mạng xã hội, ... Tìm hiểu những yêu cầu và mong muốn của người dân và du khách về du lịch Thành phố, từ đó nắm bắt những vấn đề và sự cố liên quan đến du lịch Thành phố để có các biện pháp ngăn chặn những thông tin sai lệch về hình ảnh ngành du lịch Thành phố trên không gian mạng.

+ Tích hợp hệ thống chatbot hỗ trợ thông tin du lịch vào Cổng thông tin điện tử Sở Du lịch: triển khai ứng dụng hệ thống chatbot (trợ lý ảo) ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI để phục vụ du khách và người dân đến tham quan và trải nghiệm du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Thời gian thực hiện: năm 2024.

- Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.
- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Thành phố và các đơn vị tư vấn.

c) Xây dựng Hệ sinh thái đa chiều cho hoạt động kinh doanh du lịch:

- Nội dung thực hiện:

Xây dựng mới trang thông tin du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Thủ Đức và các quận huyện trên địa bàn Thành phố (visithcmc.vn):

+ Cập nhật, đăng tải các thông tin du lịch Thành phố, thành phố Thủ Đức và các quận huyện, thông tin các sự kiện, hoạt động du lịch, đồng thời cung cấp cho người dùng thông tin về chuyên trang Du lịch nông thôn tại Thành phố Hồ Chí Minh. Nội dung sẽ bao gồm lịch sử, địa lý, văn hóa, nghề nghiệp, sản phẩm đặc trưng của từng khu vực, sản phẩm làng nghề, làng nghề truyền thống;

+ Sử dụng công nghệ GIS để xây dựng bản đồ số các điểm đến du lịch nông thôn; giới thiệu các điểm đến nổi tiếng và hấp dẫn trong khu vực, các làng nghề, làng nghề truyền thống. Người dùng có thể tìm hiểu thông tin về các địa điểm du lịch, những điểm tham quan, ăn uống, mua sắm sản phẩm nông nghiệp, sản phẩm của các làng nghề, làng nghề truyền thống, thủ công mỹ nghệ,... từ đó hỗ trợ người dùng có thể lựa chọn địa điểm du lịch phù hợp và tổ chức chuyến đi của mình;

+ Xây dựng Camera tour cung cấp cho người dùng các hình ảnh và video thực tế tại các điểm du lịch nông thôn. Người dùng có thể theo dõi các hình ảnh và video để có cái nhìn chi tiết hơn về các địa điểm du lịch, những hoạt động và môi trường âm thanh, ánh sáng đang diễn ra tại các điểm đến có gắn thiết bị camera audio PTZ (camera điều khiển được chuyển động và âm thanh);

+ Xây dựng Tour ảo bằng công nghệ 3D; cung cấp cho người dùng trải nghiệm du lịch ảo tại các điểm đến trong khu vực; người dùng có thể dùng kính thực tế ảo để tăng trải nghiệm khi dùng. Người dùng có thể tham quan các địa điểm du lịch, địa danh, nhìn thấy các món ăn đặc trưng và tìm hiểu thông tin về các hoạt động giải trí, văn hóa, lịch sử tại khu vực đó. Điều này giúp người dùng có thể định hình rõ hơn về các địa điểm du lịch dự kiến đến, thậm chí là giống như du lịch trong vùng nông thôn trong thế giới ảo;

+ Xây dựng hạng mục giới thiệu sản phẩm OCOP và những sản phẩm nông nghiệp tiêu biểu, sản phẩm đặc trưng của khu vực du lịch nông nghiệp; giúp khách tham quan, người tiêu dùng có thể tìm hiểu và mua sắm trực tuyến các sản phẩm nông nghiệp tiêu biểu, sản phẩm OCOP, sản phẩm du lịch đặc trưng;

+ Xây dựng kho dữ liệu hình ảnh đẹp, có chất lượng cao liên quan đến các điểm du lịch, sản phẩm nông nghiệp và các hoạt động giải trí tại khu vực Thành phố và các tỉnh lân cận;

+ Các thành phần khác: Các chương trình khuyến mãi, các sự kiện đặc biệt và các gói tour hấp dẫn đang được cung cấp bởi các công ty lữ hành đã được liên kết. Quảng bá và đưa tin về các sự kiện, triển lãm thuộc lĩnh vực du lịch nông nghiệp...

+ Tích hợp hệ thống cơ sở dữ liệu dịch vụ du lịch, tự động cập nhật bổ sung cơ sở dữ liệu doanh nghiệp và dịch vụ du lịch.

– Thời gian thực hiện: năm 2024-2025.

– Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.

– Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận huyện, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư Thành phố (ITPC); Hội Nông dân Thành phố; Hiệp hội Du lịch Thành phố, các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch, các đơn vị tư vấn.

d) Nâng cao hiệu quả công tác quản lý du lịch

– Nội dung thực hiện:

+ Nâng cấp hệ thống phần mềm chính quyền điện tử Sở Du lịch (*Phần mềm quản lý điều hành công việc*): Số hóa công tác quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp, các tính năng hỗ trợ hoạt động, tự động quản lý quy trình nghiệp vụ văn phòng với hiệu quả công việc cao, đáp ứng các quy định:

- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Quyết định số 395/QĐ-BTTTT ngày 23 tháng 3 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành hướng dẫn về việc sử dụng mã định danh văn bản và Bộ tiêu chí về chức năng, tính năng trong xây dựng hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

+ Nâng cấp Cổng thông tin điện tử tại Sở Du Lịch Thành phố Hồ Chí Minh, đáp ứng Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ: quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

+ Hệ thống giám sát an ninh mạng thông tin (*Thuê dịch vụ đánh giá an toàn thông tin tại Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh*):

- Kiểm tra, đánh giá phát hiện lỗ hổng, điểm yếu, thử nghiệm xâm nhập hệ thống thông tin của Sở Du lịch, thực hiện dò quét phát hiện lỗ hổng, điểm yếu của hệ thống, thử nghiệm tấn công xâm nhập hệ thống và đánh giá nguy cơ, thiệt hại có thể có của hệ thống thông tin khi bị đối tượng tấn công xâm nhập.

- Đánh giá tổng thể về các khía cạnh từ hạ tầng mạng (nếu có), ứng dụng để chỉ ra

các điểm yếu của hệ thống, giúp phát hiện và loại bỏ những cấu hình, điểm yếu không an toàn khi triển khai cài đặt mới hệ thống, cũng như đối với các hệ thống đang vận hành nhằm tăng cường và bảo đảm an toàn cho hệ thống.

- Đưa ra khuyến nghị các biện pháp để nâng cao khả năng bảo mật cho hệ thống.
- Thời gian thực hiện: năm 2024-2025.
- Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch.
- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư ; Công an Thành phố, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Thành phố và các đơn vị tư vấn.

C. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện: từ nguồn kinh phí sự nghiệp công nghệ thông tin, nguồn ngân sách nhà nước, nguồn xã hội hóa và nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

D. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Du lịch:

a) Là cơ quan thường trực, chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị liên quan triển khai thực hiện và gửi báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân Thành phố.

b) Chịu trách nhiệm về quản lý thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ, quyền hạn kể từ giai đoạn chuẩn bị đầu tư, thực hiện đầu tư cho đến khi kết thúc đầu tư và thuê đơn vị tư vấn các dự án, nghiệm thu bàn giao đưa sản phẩm của các dự án vào khai thác sử dụng đảm bảo tính hiệu quả, khả thi của các dự án và tuân thủ các quy định của pháp luật.

c) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu trình Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt chủ trương cho phép thực hiện, đề xuất kinh phí thực hiện và nguồn kinh phí thực hiện theo quy định đối với các nội dung công việc được giao trong Kế hoạch được xác định là dự án ứng dụng công nghệ thông tin.

2. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp, hỗ trợ Sở Du lịch triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ triển khai Kế hoạch đảm bảo tuân thủ Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố; hướng dẫn các giải pháp kỹ thuật tích hợp và liên thông dữ liệu chuyên ngành về Kho dữ liệu dùng chung của Thành phố.

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông và Sở ngành liên quan tổng hợp đề xuất, tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố kế hoạch vốn đầu tư công trung hạn và hàng năm cho các dự án thực hiện kế hoạch có sử dụng nguồn vốn đầu tư công theo quy định của Luật Đầu tư công và phù hợp với khả năng cân đối vốn của Thành phố.

4. Sở Tài chính phối hợp với Sở Du lịch và các đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này theo quy định.

5. Công an Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Du lịch và các đơn vị liên quan xây dựng cơ chế, quy định chia sẻ dữ liệu khách du lịch xuất nhập cảnh tại cửa khẩu Tân Sơn Nhất và quản lý lưu trú trực tuyến trên địa bàn Thành phố, tích hợp vào kho dữ liệu du lịch của Thành phố.

6. Các Sở, ban, ngành liên quan, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện phối hợp với Sở Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung trong Kế hoạch nhằm đảm bảo chất lượng, đồng bộ, tiết kiệm và hiệu quả.

7. Đề nghị các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch nghiên cứu, xem xét xây dựng chiến lược kinh doanh của đơn vị phù hợp với định hướng phát triển du lịch thông minh của Thành phố, góp phần thiết thực thúc đẩy sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội nói chung và phát triển du lịch Thành phố nói riêng; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình chuyển đổi số của đơn vị, đồng thời chia sẻ dữ liệu, tích hợp vào Kho dữ liệu du lịch của Thành phố.

8. Đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam hỗ trợ Thành phố Hồ Chí Minh kết nối vào Hệ thống cơ sở dữ liệu du lịch Việt Nam.

(Đính kèm Phụ lục thực hiện Kế hoạch)

Nơi nhận:

- Các đơn vị liên quan;
- VPUB (để biết);
- BGĐ Sở (để b/c);
- Lưu: VT, P.CNTTDL (G).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Trương Hiền Hòa