

Số: /QĐ-SDL

Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi số ngành du lịch  
giai đoạn 2022 – 2025, định hướng đến năm 2030

### GIÁM ĐỐC SỞ DU LỊCH KHÁNH HÒA

*Căn cứ Nghị quyết số 16/NQ/TU ngày 19/10/2021 của Tỉnh ủy Khánh Hòa về chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 909/QĐ-UBND ngày 04/4/2022 về Kế hoạch chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 1109/QĐ-UBND ngày 25/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Du lịch; Quyết định số 1147/QĐ-UBND ngày 28/4/2021 của UBND tỉnh về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức của Sở Du lịch;*

*Căn cứ Văn bản số 2320/STTTT-CNTTBCVT ngày 17/8/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa về việc góp ý dự thảo Kế hoạch “Chuyển đổi số ngành du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2022 - 2025, định hướng đến năm 2030” lần 2.*

*Căn cứ Biên Bản họp Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số Sở Du lịch ngày 20/8/2022; Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch chuyển đổi số du lịch giai đoạn 2022 - 2025, định hướng đến năm 2030.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Kế hoạch số 1143/KH-SDL ngày 27/6/2022.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở; Ban Giám đốc; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (vbđt);
- Sở TTTT (vbđt);
- Lưu: VT, Vp(Tỉnh).

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Lệ Thanh**



Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### Chuyển đổi số ngành du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030

(Kèm theo Quyết định số ...../QĐ-SDL ngày .../8/2022 của Giám đốc Sở Du lịch)

## I. MỤC TIÊU

### 1. Mục tiêu tổng quát

Đẩy mạnh chuyển đổi số nhằm tạo bước đột phá, thay đổi phương thức quản lý, nâng cao năng lực chỉ đạo và điều hành lĩnh vực du lịch; tạo lập môi trường để các doanh nghiệp du lịch, dịch vụ có thể chia sẻ, liên kết cung cấp các dịch vụ ngày càng đa dạng, chất lượng và hiệu quả cho du khách.

### 2. Mục tiêu cụ thể

#### 2.1. Đến năm 2025:

- Phát triển Chính quyền số: 100% thủ tục hành chính thực hiện ở mức độ 4; 100% hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ thuộc bí mật nhà nước); 50% hoạt động thanh tra, kiểm tra thông qua môi trường số và các hệ thống thông tin quản lý.

- Phát triển kinh tế số: 50% doanh nghiệp thuộc thẩm quyền hoàn thành chuyển dịch lên nền tảng số; 50% doanh nghiệp cài đặt, sử dụng các ứng dụng ngành du lịch.

- Phát triển xã hội số: Tỷ lệ thanh toán các dịch vụ trong ngành du lịch không dùng tiền mặt đạt 50%; Tỷ lệ du khách sử dụng các ứng dụng tương tác các doanh nghiệp, cơ quan quản lý đạt 50%.

#### 2.2. Đến năm 2030:

- Phát triển Chính quyền số: Duy trì 100% thủ tục hành chính thực hiện ở mức độ 4; Duy trì 100% hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ thuộc bí mật nhà nước); 100% hoạt động thanh tra, kiểm tra thông qua môi trường số và các hệ thống thông tin quản lý.

- Phát triển kinh tế số: 80% doanh nghiệp thuộc thẩm quyền hoàn thành chuyển dịch lên nền tảng số; 80% doanh nghiệp cài đặt, sử dụng các ứng dụng ngành du lịch.

- Phát triển xã hội số: Tỷ lệ thanh toán các dịch vụ trong ngành du lịch không dùng tiền mặt đạt 80%; Tỷ lệ du khách sử dụng các ứng dụng tương tác các doanh nghiệp, cơ quan quản lý đạt 90%.

## **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP:**

### **1. Chuyển đổi số ngành hướng đến xây dựng Chính quyền số**

#### **a) Công tác chỉ đạo, điều hành:**

- Ban Giám đốc; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở chủ động nghiên cứu, học tập Nghị quyết 52-NQ-TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị, Quyết định 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ, Nghị quyết số 16/NQ/TU ngày 19/10/2021 của Tỉnh ủy Khánh Hòa. Người đứng đầu phải gương mẫu, đi đầu trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác chuyển đổi số tại đơn vị, tham mưu các chương trình, kế hoạch của ngành phải gắn với phương châm “nhận thức” là quyết định, “người dân, doanh nghiệp” là trung tâm, “chính quyền” là tiên phong trong hành động chuyển đổi số.

- Lấy kết quả việc chuyển đổi số của các cơ quan, đơn vị là một trong những tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở.

- Tham mưu trình UBND tỉnh công bố 100% mức độ 4 đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền có phát sinh hồ sơ trong 3 năm gần nhất. Phối hợp các cơ quan đơn vị liên quan triển khai tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hoàn toàn trong môi trường mạng.

#### **b) Đầu tư hạ tầng kỹ thuật, phần mềm:**

- Đầu tư Hệ thống kho dữ liệu dùng chung ngành du lịch.

- Đầu tư, xây dựng phần mềm khai thác kho (tạo API để tích hợp kho dữ liệu ngành du lịch vào kho dữ liệu dùng chung của tỉnh qua trục LGSP).

- Phát triển, hoàn thiện các hệ thống phần mềm nghiệp vụ du lịch; Xây dựng nền tảng số về quản trị và kinh doanh du lịch của tỉnh, sẵn sàng kết nối, chia sẻ với nền tảng số quốc gia về quản trị và kinh doanh du lịch.

- Đầu tư mua sắm trang thiết bị, công cụ, nâng cấp hạ tầng mạng tại cơ quan, đơn vị.

#### **c) Phát triển dữ liệu:**

- Tổ chức điều tra, thu thập số hóa, cập nhật cơ sở dữ liệu chuyên ngành về văn hóa, du lịch trên cơ sở kiến trúc, tiêu chuẩn, quy chuẩn, dịch vụ chia sẻ dữ liệu thống nhất, bảo đảm nền tảng về dữ liệu là hạ tầng quan trọng, cốt yếu cho chuyển đổi số ngành du lịch: các cơ sở lưu trú, công ty lữ hành và đơn vị vận chuyển, hướng

dẫn viên, các điểm di tích lịch sử văn hóa, cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch...

- Ứng dụng các công nghệ dữ liệu lớn trong việc xây dựng, lưu trữ dữ liệu du lịch. Số hóa các dữ liệu về tài nguyên du lịch để phục vụ công tác quy hoạch, phát triển sản phẩm du lịch.

- Khai thác, sử dụng có hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh và phần mềm Quản lý du lịch ứng dụng GIS đã được đầu tư; tổ chức cung cấp, chuẩn hóa, cập nhật CSDL GIS chuyên ngành du lịch theo quy định của UBND tỉnh, bảo đảm dữ liệu phải được cập nhật thường xuyên, liên tục phục vụ kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu cho Hệ thống phần mềm khác.

- Phát triển nền tảng dữ liệu du lịch mở, thu thập dữ liệu du lịch từ tất cả các nguồn như người dân, khách du lịch, doanh nghiệp du lịch dịch vụ, mạng xã hội, hướng tới hình thành hệ sinh thái dữ liệu mở trong du lịch và mạng thông tin du lịch quốc gia.

#### **d) Bảo đảm an toàn, an ninh mạng**

- Xây dựng, triển khai các hệ thống kỹ thuật bảo đảm an toàn thông tin phục vụ chuyển đổi số ngành du lịch của tỉnh.

- Tăng cường sử dụng chữ ký số chuyên dùng của Chính phủ đã được cấp phát trong trao đổi văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khai thác, sử dụng hiệu quả ứng dụng chữ ký số đã được tích hợp trong các phần mềm dùng chung của tỉnh; mở rộng, triển khai ứng dụng chữ ký số, chữ ký điện tử phục vụ chuyển đổi số toàn ngành.

- Đảm bảo nguồn lực an toàn thông tin mạng cho các hệ thống thông tin quan trọng, bảo đảm kinh phí chi cho nhiệm vụ bảo đảm an toàn, an ninh thông tin mạng; Định kỳ thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin định kỳ cho các hệ thống thông tin, CSDL.

- Xác định cấp độ an toàn cho các hệ thống thông tin ngành du lịch và triển khai phương án bảo đảm an toàn theo cấp độ được phê duyệt. 100% thiết bị đầu cuối được cài đặt giải pháp bảo vệ, phòng, chống mã độc.

- Các doanh nghiệp du lịch dịch vụ trên địa bàn triển khai đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống thông tin của đơn vị theo quy định về an toàn thông tin của hệ thống thông tin.

## **2. Chuyển đổi số ngành hướng đến xây dựng Xã hội số:**

### **a) Phát triển hoạt động cung cấp thông tin điện tử:**

- Tạo lập, duy trì hoạt động cung cấp thông tin ngành du lịch lên các mạng xã hội: Zalo, Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok...; Tham mưu quy định mức chi thù lao cho việc cung cấp thông tin trên các trang mạng xã hội.

- Tham mưu tạo lập trang thương mại kết nối giữa cơ quan nhà nước với hội, hiệp hội, doanh nghiệp và khách du lịch; kết nối doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ du lịch trong nước với các nhà phân phối, đại lý du lịch trực tuyến và các sàn giao dịch du lịch trực tuyến quốc tế.

- Đẩy mạnh phát triển, nâng cấp các hệ thống thông tin du lịch trên các nền tảng số mới nhất về truyền thông xã hội, cung cấp thông tin và dịch vụ hành chính công một cách đơn giản, thuận tiện trên di động, phân tích dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, thực tế ảo/ thực tế tăng cường để thực hiện chuyển đổi số toàn diện các mặt công tác chỉ đạo, điều hành của cơ quan nhà nước và cung cấp trải nghiệm tốt nhất, thân thiện nhất cho người dùng.

### **b) Phát triển các ứng dụng phục vụ doanh nghiệp, du khách:**

- Xây dựng, vận hành Hệ thống Trung tâm điều hành thông tin, hỗ trợ khách du lịch: Tập trung hỗ trợ thông tin điểm đến cho du khách và tiếp nhận, điều hành và xử lý các tình huống khẩn cấp hỗ trợ du khách hướng đến môi trường du lịch thông minh hơn, an toàn hơn cho du khách.

- Phát triển, vận hành các hệ thống thông tin nội bộ, chuyên ngành sử dụng công nghệ thông minh phân tích, xử lý, hiển thị thông tin, dữ liệu trên các nền tảng số phục vụ công tác quản lý, hoạch định chính sách, chỉ đạo, điều hành, chuyên môn nghiệp vụ của các đơn vị trong ngành và cung cấp dịch vụ thuận tiện, an toàn, nhanh chóng cho người dân và doanh nghiệp.

- Xây dựng Hệ sinh thái du lịch số bao gồm: Kiosk du lịch, ứng dụng thông minh cho khách du lịch, ứng dụng cho doanh nghiệp.

### **3. Chuyển đổi số ngành hướng đến phát triển Kinh tế số**

a) Cung cấp dữ liệu, thông tin chia sẻ, dữ liệu mở, hệ sinh thái nội dung số về văn hóa, du lịch cho xã hội.

b) Các tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực văn hóa, du lịch tăng cường triển khai ứng dụng các công nghệ số trong sản xuất, quản trị, cung cấp các dịch vụ trực tuyến cho khách hàng.

c) Tạo điều kiện, thúc đẩy các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân đầu tư, tài trợ, tăng cường nghiên cứu các công nghệ số, phát triển các nền tảng số, hoạt động dữ liệu số, tạo ra các dịch vụ nội dung số về văn hóa, du lịch phục vụ xã hội, phát triển nền kinh tế số.

d) Triển khai phối hợp đào tạo cán bộ chuyển đổi số về các công nghệ số áp dụng trong du lịch gồm các tiêu chuẩn CNTT du lịch, các công nghệ số về dữ liệu lớn, di động, trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực du lịch, làm nòng cốt trong chuyển đổi số Du lịch.

#### **4. Nguồn lực đảm bảo triển khai.**

a) Đẩy mạnh chủ động triển khai và tham gia các chương trình nâng cao về nhận thức chuyển đổi số.

b) Lập danh mục số hóa, dự án chuyển đổi số ngành du lịch gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp làm căn cứ xin kinh phí hàng năm để triển khai.

c) Triển khai hệ thống đảm bảo an toàn thông tin dùng chung của Trung ương và địa phương.

đ) Cán bộ tham gia lớp chuyên sâu về công nghệ thông tin; tập huấn nghiệp vụ của cơ quan chuyên môn về công nghệ thông tin.

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch chuyển đổi số bao gồm: Ngân sách nhà nước; nguồn đầu tư của doanh nghiệp, khu vực tư nhân, cộng đồng và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng Sở**

a) Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của ngành, xây dựng danh mục các nhiệm vụ chuyển đổi số hàng năm của Sở Du lịch trình Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử, Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa xem xét, phê duyệt.

b) Tham mưu, xây dựng bộ tiêu chí đánh giá thực hiện chuyển đổi số trong ngành. Làm đầu mối tổ chức việc đánh giá thực hiện chuyển đổi số hàng năm tại các đơn vị trong ngành.

c) Chủ trì, xây dựng dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính và Sở Kế hoạch và Đầu tư để tổng hợp, tham mưu đề xuất UBND tỉnh phân bổ nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch.

#### **2. Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở:**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, có trách nhiệm phối hợp thực hiện kế hoạch thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

Định kỳ trước ngày 15 hàng tháng (từ tháng 9/2022) báo cáo kết quả thực hiện, định lượng hóa kết quả cụ thể gửi Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa./.

**PHỤ LỤC**  
**DANH MỤC NHIỆM VỤ CHUYÊN ĐỔI SỐ TRỌNG TÂM GIAI ĐOẠN 2022 - 2025**  
*(Kèm theo Kế hoạch Kế hoạch chuyển đổi số ngành du lịch*  
*giai đoạn 2022 - 2025, định hướng đến năm 2030)*

<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Đơn vị chủ trì</b>	<b>Mục tiêu, nội dung nhiệm vụ (dự kiến)</b>	<b>Thời gian triển khai</b>	<b>Nguồn vốn (Vốn đầu tư công, khác)</b>	<b>Dự toán kinh phí (triệu đồng)</b>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1	Số hóa dữ liệu quản lý ngành du lịch	Văn phòng Sở	Số hóa dữ liệu quản lý nhà nước về du lịch tại Sở Du lịch vào Hệ thống GIS Khánh Hoà phân hệ du lịch	2022	NS cấp tỉnh (Vốn sự nghiệp)	300
2	Mua sắm, trang thiết bị vận hành Hệ thống một cửa điện tử tại Sở Du lịch	Văn phòng Sở	Mua sắm máy scan chuyên dùng tốc độ cao phục vụ công tác số hóa hồ sơ, Hệ thống hiển thị thông tin (Máy tính, tivi) một cửa	2022	NS cấp tỉnh (Vốn sự nghiệp)	400
3	Đầu tư thiết lập phòng họp trực tuyến	Văn phòng Sở	Sửa chữa, mua sắm trang thiết lập tạo lập phòng họp trực tuyến	2022	NS cấp tỉnh (Vốn sự nghiệp)	500
4	Điều tra, cập nhật các thông tin dữ liệu ngành du lịch dịch vụ lên các hệ thống thông tin của Sở Du lịch	Văn phòng Sở	Hình thành cơ sở dữ liệu tổng thể dữ liệu của ngành du lịch, dịch vụ về khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở dịch vụ du lịch, ...	2023	NS cấp tỉnh (Vốn sự nghiệp)	1.500
5	Ứng dụng trên thiết bị di động thống kê lượt khách du lịch	Văn phòng Sở	Xây dựng ứng dụng trên thiết bị di động phục vụ nhu cầu thống kê lượt khách du lịch, có khả năng sao chụp thông tin CMND, CCCD, Hộ chiếu	2023	NS cấp tỉnh (Vốn sự nghiệp)	3.000



<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Đơn vị chủ trì</b>	<b>Mục tiêu, nội dung nhiệm vụ (dự kiến)</b>	<b>Thời gian triển khai</b>	<b>Nguồn vốn (Vốn đầu tư công, khác)</b>	<b>Dự toán kinh phí (triệu đồng)</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	
6	Thiết lập Trung tâm điều hành thông tin hỗ trợ khách du lịch	Văn phòng Sở	Tập trung hỗ trợ thông tin điếm đến cho du khách, cho phép kết nối thông tin các hệ thống thông tin khác và mạng xã hội để hỗ trợ du khách. Tiếp nhận, điều hành và xử lý các tình huống khẩn cấp hỗ trợ du khách hướng đến môi trường du lịch thông minh hơn, an toàn hơn cho du khách. Giám sát bảo đảm an ninh, an toàn trong du lịch cho các du khách	2022 - 2024	NS cấp tỉnh (Vốn đầu tư)	4.728
7	Hệ thống kho dữ liệu và phần mềm nghiệp vụ ngành du lịch	Văn phòng Sở	Xây dựng kho dữ liệu dùng chung ngành du lịch. Xây dựng phần mềm khai thác kho (tạo API để tích hợp kho dữ liệu ngành du lịch vào kho dữ liệu dùng chung của tỉnh qua trục LGSP). Phát triển, hoàn thiện các hệ thống phần mềm nghiệp vụ du lịch Đầu tư mua sắm trang thiết bị, công cụ.	2023-2024	NS cấp tỉnh (Vốn đầu tư)	20.000

STT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Mục tiêu, nội dung nhiệm vụ (dự kiến)	Thời gian triển khai	Nguồn vốn (Vốn đầu tư công, khác)	Dự toán kinh phí (triệu đồng)
	1	2	3	4	5	6
8	Hệ thống du lịch thông minh hỗ trợ du khách	Văn phòng Sở	<p>Nâng cấp mở rộng các tính năng hỗ trợ du khách của Trung tâm điều hành thông tin hỗ trợ khách du lịch</p> <p>Phát triển, nâng cấp hướng dẫn viên du lịch ảo trên thiết bị di động.</p> <p>Số hóa mô phỏng 3D, 4D điểm đến-cung cấp các thông tin du lịch được chuẩn hóa sử dụng hình ảnh, công nghệ mô phỏng 3D, 4D để giới thiệu các điểm đến, các tour tuyến du lịch, sản phẩm, dịch vụ du lịch của tỉnh,...</p> <p>Xây dựng ứng dụng Mobile app trên nền tảng GIS tích hợp với hệ thống GIS Khánh Hòa.</p> <p>Tạo lập và xuất bản các dịch vụ chia sẻ dữ liệu (API du lịch)</p> <p>Xây dựng hệ thống hỗ trợ ra quyết định không gian trong lĩnh vực du lịch...</p>	2023 - 2024	NS cấp tỉnh (Vốn đầu tư)	30.000
9	Hệ thống thông tin tổng thể ngành du lịch	Văn phòng Sở	<p>Thiết lập Trung tâm điều hành du lịch thông minh IOC.</p> <p>Hệ thống thông tin du lịch thông minh phục vụ quản trị điều hành.</p> <p>Hệ sinh thái du lịch số bao gồm: Mở rộng hệ thống Kiosk du lịch, ứng dụng thông minh cho khách du lịch, ứng dụng cho doanh nghiệp.</p>	2024-2025	NS cấp tỉnh (Vốn đầu tư)	30.000

<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Đơn vị chủ trì</b>	<b>Mục tiêu, nội dung nhiệm vụ (dự kiến)</b>	<b>Thời gian triển khai</b>	<b>Nguồn vốn (Vốn đầu tư công, khác)</b>	<b>Dự toán kinh phí (triệu đồng)</b>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
			Phân tích dự báo dịch vụ du lịch trên nền tảng phân tích dữ liệu lớn (bigdata) .....			