

# BÀN VỀ CHÍNH SÁCH THỊ THỰC DU LỊCH

(Tiếp theo và hết)

▼ TRẦN NHỊ BẠCH VÂN



Cán bộ Quy chế ứng xử đối với du khách của nhân viên hải quan



thông tin; đồng thời, cung cấp quy chuẩn việc in ấn thị thực Việt Nam một cách thống nhất, giúp tăng cường công tác quản lý của Bộ Ngoại giao trong việc cấp thị thực, nắm bắt tình hình xuất nhập cảnh và tạo thuận lợi cho các cơ quan chức năng tại cửa khẩu kiểm tra, kiểm soát về xuất nhập cảnh vào Việt Nam.

Trung tâm Tích hợp dữ liệu là nền tảng hạ tầng công nghệ thông tin quan trọng của Bộ Ngoại giao, gồm các trang thiết bị hạ tầng, hệ thống mạng, máy chủ hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế. Hệ thống này đảm bảo các yếu tố về an ninh, môi trường, hoạt động ổn định 24/7, phục vụ cho các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ Ngoại giao.

Tuy nhiên, trong thời gian tới, Việt Nam cần đẩy mạnh việc triển khai hệ thống thị thực điện tử (E-visa). Với hệ thống này, du khách có thể dễ dàng đăng ký và nhận visa trực tuyến thông qua địa chỉ email sau khi đã nộp phí trực tuyến bằng thẻ visa hoặc mastercard. E-visa không những mang lại sự tiện lợi cho du khách mà còn hỗ trợ nước tiếp nhận giảm được khối lượng công việc hành chính, như các bước tiếp nhận, đọc từng tờ đơn, nhập thông tin...

Thực tế, nhiều nước đã chính thức đưa hệ thống E-visa vào sử dụng và tùy tình hình riêng của mỗi nước mà họ linh động trong một số chính sách cụ thể. Ví dụ, Thổ Nhĩ

## Triển khai chính sách thị thực phù hợp là xu thế tất yếu

Không thể phủ nhận, việc đảm bảo an ninh quốc gia và chủ quyền đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành công nghiệp du lịch của mỗi quốc gia. Trong bối cảnh thế giới hiện nay, việc đảm bảo chủ quyền và an ninh quốc gia là một trong những yếu tố quan trọng nhất mà tất cả các nước quan tâm. Do đó, chính sách miễn và đơn giản hóa thị thực cần được xem xét trên cơ sở chủ quyền và an ninh của đất nước. Tuy nhiên, việc triển khai chính sách miễn và đơn giản hóa thủ tục xin visa du lịch, phù hợp với thông lệ quốc tế là một xu thế tất yếu của quá trình toàn cầu hóa mà Việt Nam không thể đứng ngoài cuộc.

Để Việt Nam trở thành một điểm đến hấp dẫn, Chính phủ cần đẩy mạnh việc triển khai một số nội dung dưới đây:

*Thúc đẩy việc xây dựng hệ thống thị thực chung ASEAN*

Hệ thống này khi được hình thành sẽ thúc đẩy du lịch nội khối, thúc đẩy hội nhập,

tăng trưởng và sức cạnh tranh của ngành Du lịch, đồng thời làm sâu sắc thêm sự hiểu biết xã hội và văn hóa trong khu vực ASEAN. Tuy nhiên, cần có lộ trình cụ thể, rõ ràng cho từng giai đoạn áp dụng chính sách. Ví dụ, trong giai đoạn đầu tiên thị thực chung sẽ chỉ được cấp cho các nhà ngoại giao, và trong giai đoạn tiếp theo sẽ cấp cho công dân của các nước trong khu vực ASEAN nhằm thúc đẩy du lịch nội khối, tăng cường hiểu biết lẫn nhau. Sau đó sẽ mở rộng ra một số quốc gia như Nhật Bản, Hàn Quốc và Trung Quốc - những thị trường du lịch quan trọng của các nước thành viên ASEAN.

*Thiết lập hệ thống thị thực điện tử (E-visa)*

Hiện nay, Việt Nam đã triển khai Hệ thống quản lý cấp thị thực trực tuyến và Trung tâm tích hợp dữ liệu (thuộc Bộ Ngoại giao) cho phép người dùng kê khai trực tuyến để đăng ký visa vào Việt Nam ở mức độ dịch vụ công cấp độ 3; đồng thời, rút ngắn thời gian xin cấp visa vào Việt Nam xuống còn 2 - 3 ngày làm việc thay vì sau 5 ngày như trước đây. Hệ thống này được cài đặt nhiều ngôn ngữ để người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài truy cập, tìm hiểu



Kỳ và Georgia áp dụng E-visa cho khách có mục đích du lịch và thương mại, nhưng Myanmar, Campuchia hay Ấn Độ lại chỉ áp dụng với khách du lịch. Riêng E-visa của Ấn Độ chỉ cho phép sử dụng hai lần cho một năm.

#### *Cải thiện chính sách thị thực của Việt Nam*

Hiện nay, việc miễn thị thực trong vòng 15 ngày đối với công dân đến từ các nước Thụy Điển, Nhật Bản, Hàn Quốc, Đan Mạch, Na Uy, Phần Lan, Pháp, Italia, Đức, Vương quốc Anh, Tây Ban Nha, Belarus và Nga (những thị trường lớn và có mức chi tiêu cao) được kỳ vọng là cơ hội cho ngành Du lịch Việt Nam trong việc quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam ra quốc tế và thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế quốc gia. Tuy nhiên, thời gian miễn thị thực trong vòng 15 ngày cho các quốc gia trên là khá ngắn và chưa hợp lý. Để chính sách miễn visa đơn phương đạt hiệu quả cao hơn, cần có sự điều chỉnh phù hợp về thời gian lưu trú, căn cứ trên tình hình thực tế và nhu cầu của khách du lịch. Việc nâng thời gian miễn visa từ 15 lên 30 ngày sẽ góp phần bù đắp chi phí ngân sách tổn thất trong việc miễn thị thực; đồng thời, tăng chi tiêu của du khách góp phần thúc đẩy các hoạt động và dịch vụ du lịch nội địa.

Bên cạnh đó, sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất (thành phố Hồ Chí Minh) và trong tương lai, sân bay Long Thành sẽ là trung tâm trung chuyển của khu vực. Do đó, lượng khách quá cảnh ở đây trong thời gian tới cũng sẽ tăng lên. Việt Nam cần học tập chiến lược miễn thị thực trong vòng 72 giờ từ sân bay Changi (Singapore) và một số sân bay của Trung Quốc dành cho du khách quá cảnh. Đây được xem là một chiến lược tốt để thu hút du khách đến với các tour tham quan nội đô thành phố trong vòng 72 giờ mà không cần thị thực nhập cảnh. Theo đó, hành khách muốn được hưởng chính sách này cần phải xuất trình đầy đủ các giấy tờ liên quan như thị thực, vé máy bay... để đến nước thứ ba. Chính sách này nếu được áp dụng tại Việt Nam sẽ góp phần kích cầu du lịch trong thời gian tới.

#### *Nâng cấp trang thiết bị tại các cửa khẩu quốc tế*

Nhiều phản ánh cho rằng hệ thống cấp thị thực tại cửa khẩu quốc tế của Việt Nam không thực sự mang lại tiện ích cho du khách quốc tế. Trong khi đó, các thủ tục xin visa ở Thái Lan và Lào đơn giản hơn rất nhiều. Mặt khác, khu vực cấp thị thực tại các sân bay hầu như thiếu các trang thiết bị cần thiết như ghế ngồi, bảng thông báo điện tử để hạn chế tình trạng lộn xộn và chờ

đợi hàng giờ trong mùa cao điểm du lịch. Bên cạnh đó, cần ban hành Quy chế ứng xử đối với khách du lịch để cải thiện thái độ làm việc và chất lượng dịch vụ của các nhân viên hải quan, góp phần loại bỏ những tiêu cực trong việc cấp thị thực tại cửa khẩu quốc tế như hiện nay.

#### *Cung cấp thông tin chính xác và kịp thời trên trang web chính thức*

Trong thời điểm hiện tại, có rất nhiều trang web kinh doanh có tên gọi như: evisa.com.vn; e-visa.vn; hoặc Vietnam-evisa.org cung cấp các thông tin về thủ tục visa và các dịch vụ hỗ trợ du khách trong việc xin cấp thị thực tại sân bay quốc tế. Tuy nhiên, những trang web này hầu như không công bố đầy đủ các quy định hiện nay của Chính phủ về chính sách visa mà chủ yếu tóm lược và đề xuất tư vấn khách hàng qua đường dây nóng (hotline). Như vậy, với những thông tin không kịp thời và đầy đủ trên nhiều trang web của các đại lý du lịch, du khách tiềm năng rất dễ bị loạn thông tin và không còn hứng thú với điểm đến này nữa. Chính vì thế, Tổng cục Du lịch và các trang web chính thống khác của các bộ, ngành có liên quan cần đăng tải thông tin kịp thời và đầy đủ, ít nhất bằng 2 ngôn ngữ là tiếng Việt và tiếng Anh nhằm tăng khả năng tiếp cận với các chính sách, quy định hiện hành của Việt Nam về thủ tục visa như thời gian, lệ phí... Quan trọng hơn, trong thời đại bùng nổ thông tin, cần tăng tính tương tác giữa Chính phủ và công dân (cụ thể là du khách) thông qua các kênh phi chính thức như các diễn đàn về Du lịch Việt Nam để kịp thời giải đáp các thắc mắc của du khách về chính sách thị thực và các vấn đề khác liên quan. Trong thực tế, có rất nhiều diễn đàn thảo luận về vấn đề xin thị thực Việt Nam. Hầu hết những người tham gia đều chia sẻ kinh nghiệm của họ nhưng những thông tin đó hầu như không còn đúng với những thay đổi mới trong chính sách thị thực của Việt Nam. Như vậy, nếu các cơ quan chức năng nắm bắt được vấn đề này, họ sẽ kịp thời tư vấn cho du khách tiềm năng thông qua các kênh chính thức và phi chính thức để họ hiểu đúng, hiểu đủ về những quy định hiện hành trong chính sách thị thực của Việt Nam.

Các cơ quan chức năng cần tiến hành các cuộc khảo sát xã hội học định kỳ để nắm được mức độ hài lòng của du khách quốc tế về thủ tục visa nhập cảnh của Việt Nam. Từ đó, các chuyên gia có thể nhận ra những yếu tố mà ngành Du lịch Việt Nam đã làm tốt và những yếu tố cần cải thiện để nâng cao chất lượng các dịch vụ công của Chính

phủ nhằm thu hút nhiều hơn nữa lượng khách quốc tế đến Việt Nam.

Trong trường hợp du khách muốn gia hạn thị thực ở Việt Nam, Chính phủ nên thiết lập một website riêng để cung cấp những thông tin rõ ràng và áp dụng hệ thống nộp hồ sơ gia hạn thị thực trực tuyến (cung cấp dịch vụ công mức độ 4), điển hình như trang web extend.ica.gov.sg của Chính phủ Singapore. Đây là những nỗ lực để đơn giản hóa thủ tục visa, tạo ra khả năng tiếp cận dễ dàng và thuận tiện hơn cho khách du lịch quốc tế. Do đó, áp dụng công nghệ cao trong việc triển khai thực hiện chính sách visa sẽ góp phần quảng bá hình ảnh Du lịch Việt Nam ra thế giới, làm tăng lợi thế cạnh tranh của Việt Nam so với các điểm đến khác trong khu vực.

#### *Hoàn thiện cơ chế xây dựng chính sách du lịch*

Không thể phủ nhận một thực tế rằng, trong việc hoạch định chính sách du lịch của nước ta đang thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng và đặc biệt là tiếng nói của các đối tượng bị chính sách chi phối, cụ thể ở đây là các doanh nghiệp lữ hành quốc tế và khách du lịch. Đây là những đối tượng trực tiếp triển khai và thụ hưởng các hoạt động dịch vụ du lịch trong khuôn khổ của chính sách. Do đó, những đóng góp của họ sẽ góp phần nâng cao tính khả thi của chính sách. Ví dụ, các doanh nghiệp lữ hành nắm rất rõ đặc điểm của từng loại hình khách du lịch để tham gia góp ý, xây dựng những chính sách ưu tiên phù hợp đối với từng loại hình khách du lịch cho chủ thể hoạch định chính sách. Đối với khách tàu biển chỉ ghé qua Việt Nam ngắn ngày (từ 1 - 2 ngày) thì không nên áp dụng hệ thống visa thông thường như với khách nhập cảnh bằng đường hàng không có thể lưu trú từ 15 ngày tới một tháng.

Vì vậy, để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hoạt động hoạch định chính sách về du lịch ở nước ta, trong giai đoạn hiện nay và những năm tiếp theo, cần mở rộng sự tham dự một cách có hiệu quả của các bộ, ngành liên quan, các tổ chức xã hội và các đối tượng chịu sự điều chỉnh của chính sách, thông qua cơ chế phối hợp, tham gia góp ý vào dự thảo của tất cả các bên liên quan, bao gồm: Chính phủ, doanh nghiệp, người tiêu dùng, người nước ngoài, các nhà tài trợ, các nhà khoa học, chuyên gia để nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của chính sách, tạo sự đồng thuận trong xã hội. Sự hợp tác chặt chẽ và đồng thuận xã hội được coi là một yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển du lịch của Việt Nam. ■