



## دستورالعمل ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

ویژه تابستان ۱۳۹۶



دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

خرداد ۱۳۹۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مقدمه:

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به استناد مصوبه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هیات محترم وزیران به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب برای رفاه حال مسافران و گردشگران و همچنین مدیریت یکپارچه، سیاست گذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های مرتبط با سفر در سطوح استانی، شهرستانی و مناطق آزاد تشکیل گردیده است. این ستاد وفق تصویب نامه مذکور باید به طور دائمی در طول سال فعال بوده و بر جریان سفر نظارت داشته و برنامه ریزی لازم را در جهت ساماندهی و ایجاد امکانات و خدمات برای رفاه حال مسافران و گردشگران معمول دارد. هرچند بدلیل حجم بالای سفر هموطنان در نوروز، عمده فعالیت ستاد به این ایام معطوف می‌گردد، اما سفرهای تابستانه نیز از جایگاه ویژه‌ای در کشور برخوردار است که می‌باید به طور جدی مورد توجه و برنامه ریزی توسط سازمانهای عضو ستاد قرار گیرد. بدین منظور **دستورالعمل ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر ویژه تابستان ۱۳۹۶** برای اجرا به ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد ابلاغ می گردد.

دستورالعمل تابستانه ۹۶ در چارچوب مفاد تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخه ۱۳۹۲/۱۱/۸ و تحت نظارت روسای ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها (استانداران محترم) و روسای ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانها (فرمانداران) و روسای ستاد های اجرایی خدمات سفر مناطق آزاد) مدیران عامل مناطق آزاد) اجرا خواهد شد. هر چند بدلیل طول تعطیلات تابستانه و پراکندگی مناسب آن، بسیاری از تنگناها و فشردگیهای سفر های ایام نوروز را شاهد نخواهیم بود، لیکن حمایت و حضور و پشتیبانی همه سازمانهای عضو ستاد از برنامه ها و اقداماتی که در دستورالعمل تابستانی در دستور کار ستاد خواهد بود می تواند جریان خدمات رسانی به مسافران و گردشگران را تثبیت و نهادینه نماید و موجب ارتقاء رضایتمندی هموطنان عزیز گردد.

**دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر**

**خرداد ۱۳۹۶**

# رئوس برنامه های قابل اجرا در دستورالعمل

## تابستان ۹۶

- ۱- برنامه ریزی به منظور ارایه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران
- ۲- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات
- ۳- نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری
- ۴- تهیه، تدوین و اجرای برنامه های فرهنگی و اجتماعی در سطح استان
- ۵- شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتها و ارائه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی
- ۶- اجرای تورهای استان گردی و تورهای خاص
- ۷- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران
- ۸- هماهنگی با سازمانها، دستگاهها و نهادهای مردمی برای مشارکت در اجرای دستورالعمل
- ۹- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگری و مسافران
- ۱۰- سایر برنامه های خاص هر استان
- ۱۱- اجرای دستورالعمل کمیته نظارت بر سرویس های بهداشتی و نمازخانه های بین راهی

## ۱. برنامه ریزی به منظور ارائه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران

ستادهای اجرایی خدمات سفر در استانها به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب جهت رفاه حال مسافران و گردشگران و همچنین مدیریت یکپارچه، سیاست گذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر به طور دائمی در طول سال فعال بوده و بر جریان سفر نظارت داشته و میبایستی برنامه‌ریزی لازم را در جهت ساماندهی و ایجاد امکانات و خدمات برای رفاه حال مسافران و گردشگران معمول دارد. در همین راستا در هرگونه برنامه‌ریزی نکات و محورهای ذیل می‌بایست مدنظر ستادهای اجرایی استان قرار گیرد:

- ۱-۱) توزیع همه‌زمانی و همه‌مکانی سفر با معرفی همه نقاط دیدنی و جاذبه‌های گردشگری استان
- ۱-۲) مدیریت و نظارت دائمی و یکپارچه بر مراکز پذیرایی، اقامتی و بین‌راهی و سایر واحدهای خدماتی استان
- ۱-۳) ارائه خدمات مناسب انتظامی، ترافیکی و حمل و نقل درون و برون شهری ایمنی، امدادی و سایر خدمات به خصوص در محورهای مواصلاتی استان با مشارکت همه دستگاههای ذیربط عضو ستاد
- ۱-۴) اطلاع‌رسانی و راهنمایی مسافران با مشارکت و همکاری دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان
- ۱-۵) ارائه خدمات و امکانات مورد نیاز مسافران و گردشگران با هماهنگی و مشارکت دستگاههای عضو
- ۱-۶) آماده‌باش نیروهای انتظامی، امدادی، بهداشتی و خدماتی و استقرار در محورهای مواصلاتی و مناطق پر مسافر و ترجیحا برگزاری مانوری از امکانات و خدمات تدارک شده قبل از تابستان در سطح استان
- ۱-۷) اجرای وظایف ذاتی و ماموریت‌های تخصصی توسط هر دستگاه بر اساس تجارب و برنامه‌های از پیش تعیین شده مشابه آنچه در نوروز سنوات گذشته برای رفاه حال مسافران و گردشگران و همچنین برای پیشگیری از حوادث و سوانح احتمالی انجام گردیده بود.

## ۲. استخراج و پردازش آمار و اطلاعات

در طول مدت اجرای دستورالعمل تابستانه ستادهای اجرایی خدمات سفر استان‌ها می‌بایستی در هر پانزده روز یکبار آمار شاخص‌های مندرج در فرم آماری پیوستی را استخراج و از طریق سامانه مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر جهت جمع‌بندی و تحلیل ارائه نمایند، به عبارتی در طول اجرای دستورالعمل تابستانه شش گزارش آماری میبایستی به ستاد مرکزی ارائه گردد.

### ※ شاخص‌های اعلام گزارش (براساس فرم پیوست)

- الف) میزان اقامت مسافران و گردشگران در مراکز اقامتی استان اعم از هتل‌ها، هتل آپارتمانها، میهمانپذیرها، کمپ-ها، پلاژها و سایر مراکزی که مسافران تابستانی در آن اقامت نموده‌اند و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل
- ب) میزان بازدید از موزه‌ها، اماکن و ابنیه‌های تاریخی و مجتمع‌های توریستی رفاهی و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل
- ج) میزان بازدیدهای نظارتی ناظرین به همراه جزئیات و نتایج بازدید اعم از میزان تشویق، تذکر، اخطار، تعطیل و تعلیق، لغو مجوز و موارد مرتبط
- در استخراج و اعلام آمار دقت و صحت آمار و توجه به مستندات و اخذ نظر سایر دستگاه‌های ذیربط و تأییدیه‌های آنان مدنظر قرار گیرد.
- چنانچه تغییراتی در فرم گزارش آماری ایجاد شود متعاقباً اعلام و در سامانه اینترنتی آمار درج خواهد شد.
- د) سامانه آمار دبیر خانه [amarsafar.ir](http://amarsafar.ir) می‌باشد.

### ۳. نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری و نظارت بر سایر واحدهای ارایه

#### دهنده خدمات به مسافران و گردشگران تابستانه

در طول اجرای دستورالعمل تابستانه لازم است اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ضمن عمل به تکالیف و وظایف قانونی خود در اعمال نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری، در تعامل و همکاری با دیگر واحدها و دستگاههای نظارتی عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان اقدامات ذیل را مدنظر قرار دهد:

۳-۱) تشکیل کمیته نظارت به شکل تلفیقی متشکل از دستگاههای (اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان، اداره کل آموزش و پرورش استان، دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل تعزیرات حکومتی استان، اداره کل حمل و نقل و پایانه ها، نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان). و سایر مبادی ذیربط در امر نظارت بر صنوف و مراکزی که ارائه خدمات به مسافران و گردشگران دارند.

۳-۲) نظارت بر کار مراکز خدماتی، رفاهی، تفریحی، توریستی و به خصوص مراکز بین راهی

۳-۳) نظارت بر فعالیت مراکز اقامتی اعم از هتل، هتل آپارتمان، مهمانپذیر و خانه مسافر و ...

۳-۴) نظارت بر تاسیسات حمل و نقلی (پایانه های مسافری و مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و وسائط نقلیه مسافری بین شهری)

۳-۵) رعایت استانداردهای فنی و سطح کمی و کیفی خدمات در مراکز خدمات رسانی (همه صنوف خدماتی)

۳-۶) کنترل نرخ تورهای درون استانی و برون استانی و نرخ خدمات حمل نقلی

۳-۷) کنترل قیمت اقلام و مایحتاج ضروری مسافران و گردشگران

۳-۸) نظارت بر نرخ خدمات مختلفی اعم از بهداشتی، درمانی؛ ارزاق عمومی، خدمات خودرویی و غیره

۳-۹) نظارت بر کار مراکز امدادی، خدماتی، تعمیر گاه ها، نانوائی ها، رستوران ها، مراکز بهداشتی، مراکز عرضه محصولات فرهنگی، نمایشگاه ها و سایر مراکزی که به نحوی فروش کالا یا خدمات به مسافران و گردشگران دارند.

\*\*\* ضروری است نتیجه نظارت های صورت گرفته و آمار و اطلاعات آن اعم از تعداد بازدیدها، تعداد شکایات واصله، تعداد تخلفات رسیدگی شده، تعداد اخطارها، تذکرها، تشویق ها، میزان پلمپ ها و لغو مجوزها و غیره می بایستی روزانه احصاء و به صورت گزارشات دوره ای هر پانزده روز یکبار در قالب گزارشات آماری به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر منعکس گردد.

\*\*\* نظارتها می بایستی از گستردگی جغرافیایی مناسبی برخوردار بوده و ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانها نیز با تشکیل کمیته نظارت تلفیقی همه شهرستانها و روستاها و همه محور های مواصلاتی استان را تحت پوشش قرار دهند.

#### ۴. تهیه و اجرای برنامه های فرهنگی و اجتماعی در سطح استان

یکی از برنامه هایی که ستادهای اجرائی خدمات سفر استانها می بایستی در دستور کار خود جهت اجرا در دستورالعمل تابستانه قرار دهد و مورد تاکید اعضای اصلی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر نیز می باشد، برگزاری جشنواره های فرهنگی، هنری، مسابقات و نمایشگاه های مختلف گردشگری، صنایع دستی و برنامه های جشن، موسیقی و جنگ شادی و برنامه هایی از ایندست با هدف معرفی توانمندی های استان و مناطق و جاذبه های کمتر شناخته شده و معرفی فرهنگ، هنر آداب و رسوم منطقه می باشد. لذا ایجاد فضای شادی و نشاط و سرگرمی برای مسافران و گردشگران، به خصوص برنامه ریزی برای پرکردن اوقات فراغت مسافران از جمله وظایف ستاد های استانی و مناطق آزاد در دستورالعمل تابستانه است.

بدیهی است استانهای مختلف به فراخور موقعیت جغرافیائی و فرهنگی استان و تقویم نمایشگاهی خود یک یا چند برنامه فرهنگی، هنری و نمایشگاهی را در طول مدت اجرای دستورالعمل تابستانه برگزار خواهند کرد. لیکن آنچه می بایستی به طور جدی در دستور کار ستادهای اجرائی خدمات سفر استانها قرار گیرد. اجرای حداقل یک رویداد اصلی و محوری با اطلاع رسانی و تبلیغات موثر و اعلام آن جهت درج در تقویم رویداد های تابستان ۹۵ به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر می باشد. در همین راستا نکات و محورهای ذیل می بایست مدنظر ستادهای اجرایی استان قرار گیرد:

- ۴-۱) برنامه ریزی به منظور برگزاری رویدادهای فرهنگی هنری و گردشگری متناسب با اعیاد ملی و مذهبی در طول تابستان و با در نظر داشتن سنن و آئین های بومی و محلی و ظرفیت های منطقه
  - ۴-۲) برپائی نمایشگاه های صنایع دستی، بازارچه های سنتی و سوغات در اماکن توریستی
  - ۴-۳) تجهیز و ساماندهی مساجد، حسینیه ها و اماکن مذهبی و زیارتی به خصوص بقاع متبرکه برای استفاده مسافران و اجرای برنامه های مناسبتی و آمادگی جهت ویژه برنامه های ماه مبارک رمضان
  - ۴-۴) برنامه ریزی به منظور طراحی سفرهای ارزان برای خانواده ها
  - ۴-۵) تشویق سفر مردم به مناطق کمتر شناخته شده بوسیله ارائه تسهیلات گردشگری (تخفیف)
  - ۴-۶) اجرای برنامه های فرهنگی، ورزشی و دریایی در استانهای ساحلی شمال و جنوب
- \*\*\* لازم به ذکر است در استانهای کم مسافر و استانهایی که بدلیل گرمای تابستان معمولاً با کاهش مسافر مواجه هستند برنامه ریزی برای برگزاری جشنواره های فروش و سایر برنامه های جذاب می تواند به عنوان یک استراتژی برای جلب و جذب توریست و گردشگر به خصوص از استانهای همجوار در دستور کار ستاد اجرایی خدمات سفر اینگونه استانها قرار گیرد.
- \*\*\* لازم به ذکر است صرف برگزاری یک رویداد ملاک نمی باشد بلکه می بایستی هر رویداد فرهنگی با اطلاع رسانی گسترده و با مشارکت دفاتر خدمات مسافرتی استان و دفاتر سایر استانها به صورت یک پکیج سفر طراحی شود تا ضمن بهره مندی مردم محلی و مسافران و گردشگرانی از سایر نقاط استان و کشور نیز از این رویداد بازدید نمایند
- \*\*\* رویداد اصلی و محوری استان نیازمند مشارکت جدی همه سازمانها و ادارات عضو ستاد استان است لذا این موضوع از جمله مواردیست که می بایستی مورد توجه، پیگیری و حمایت جدی استانداران محترم باشد.



## ۵. شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتهای سفر به استان

به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات سفر در استان و همچنین اخذ نظر مسافران و گردشگران و بهره گیری از دیدگاه آنان و اخذ نظرات صاحب نظران امر، لازم است ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد در موضوعاتی نظیر؛ وضعیت اسکان و اقامت، حمل و نقل، بهداشت، تغذیه، امنیت، خدمات شهری و رفاهی، خدمات تخصصی گردشگری و سایر مسائل بررسی و بازبینی داشته باشند تا با کسب اطلاعات مناسب و به روز بتوانند مشکلات و چالش های سفر در استان را شناسایی و در جلسات کمیته های تخصصی تابعه ستاد مطرح و برای رفع آن برنامه ریزی نمایند. ضمن اینکه می بایستی برنامه هدفمندی برای بهره گیری از فرصت حضور گردشگر در استان را نیز مدنظر ستاد اجرایی خدمات سفر استان قرار گیرد.

لذا در این راستا مناسب است نکات و محورهای ذیل مدنظر قرار گیرد:

- ۱-۵) تهیه و توزیع فرم های نظرسنجی و انعکاس از طریق سامانه های پیام کوتاه به مسافران و گردشگران به منظور جمع آوری پیشنهادات و نقطه نظرات مسافران
- ۲-۵) برگزاری نشست های مشورتی با صاحب نظران و دانشگاهیان
- ۳-۵) بررسی و شناسایی مشکلات، نارسایی ها و کمبودهای استان در حوزه های مختلف مرتبط با خدمات سفر
- ۴-۵) ارائه راهکارها و پیشنهادات عملی جهت ارتقاء کیفیت خدمات سفر به گردشگران
- ۵-۵) بررسی و شناسایی نقاط ضعف و قوت تشکیلاتی، اعتباری و زیر ساختی
- ۶-۵) تهیه گزارش جامع از کیفیت و کمیت نحوه ارائه خدمات در مقاصد جدید گردشگری
- ۷-۵) پیش بینی و برنامه ریزی به منظور برطرف نمودن چالش های پیش روی
- ۸-۵) مستندسازی اقدامات و فعالیت ها در سطح استان از طریق مرجع واحد و ارائه به ستاد مرکزی
- ۹-۵) بررسی و تهیه گزارشی از آثار اقتصادی حضور گردشگران در سطح استان.

## ۶. اجرای تورهای استان گردی و تورهای خاص

یکی از برنامه های اصلی که جزء کارهای تخصصی حوزه گردشگری نیز محسوب می گردد فعال نمودن دفاتر خدمات مسافرتی استان جهت برگزاری تورهای مختلف می باشد تورهای نظیر؛ بازدید از روستاهای هدف گردشگری، تورهای بازدید از برنامه های مذهبی و آئینی، تورهای بوم گردی (اکوتوریستی) ، تورهای دریائی، تورهای نیم و یکروزه استانگردی و سایر تورهایی که در استانهای مختلف با توجه به پتانسیل های موجود می توان تعریف و اجرا نمود.

بدیهی است اطلاع رسانی گسترده بر روی اینگونه تورها و اجرای قوی آن توسط دفاتر خدمات مسافرتی مجرب و تشکل های حرفه ای استان می تواند به ارتقاء سطح رضایتمندی مسافران و گردشگران بیانجامد. لازم به ذکر است برنامه ها و جشنواره های فرهنگی که در بند ۴ این دستورالعمل به آنها اشاره شده می بایستی با مشارکت و اقدام برنامه ریزی شده توسط دفاتر خدمات مسافرتی استان و دفاتر استانهای همجوار اطلاع رسانی گردد تا مورد توجه و بازدید گردشگران قرار گیرد.

## ۷. اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران

نظر به اهمیت اطلاع رسانی بموقع به مسافران و گردشگران لازم است همانند ایام نوروز ۹۶، علاوه بر چاپ و توزیع نقشه های راهنمای گردشگری و بروشور جاذبه های استان نسبت به تجهیز و راه اندازی کیوسک های مشترک اطلاع رسانی و حضور راهنمایان در مبادی ورودی و افزایش راهنمایان ثابت در سایت های گردشگری و اطلاع رسانی و آگاه سازی از طریق اپلیکیشن های قابل نصب بر روی گوشه های تلفن همراه و شبکه های اجتماعی به ویژه اپلیکیشن همراه ۱۴۱ با همکاری ادارات کل مخابرات استان، جمعیت هلال احمر و سایر سازمانها و نهادها اقدام لازم صورت پذیرد. در همین خصوص محورها و نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

- ۷-۱) تولید و توزیع اقلام تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی جاذبه ها، برنامه ها و اقدامات ستادهای استانی
  - ۷-۲) برنامه ریزی در خصوص انجام تبلیغات محیطی به منظور معرفی برنامه ها، رویدادهای فرهنگی و خدماتی استان در محورها و مراکز پرتردد
  - ۷-۳) برنامه ریزی برای استفاده از فضای مجازی برای اطلاع رسانی، تبلیغات، معرفی برنامه ها و جاذبه ها و ظرفیت های گردشگری استان
  - ۷-۴) برنامه ریزی به منظور استقرار پایگاه های اطلاع رسانی و پاسخگویی به سئوالات مراجعان در محل های گردشگرپذیر
  - ۷-۵) بهره گیری از ظرفیت صداوسیما استان به منظور فرهنگ سازی سفر و اطلاع رسانی جاذبه های استان
  - ۷-۶) پیش بینی تولید و پخش برنامه ها و کلیپ های معرفی جاذبه ها و ظرفیت های گردشگری استان در شبکه های رادیویی و تلویزیونی کشوری و استانی
  - ۷-۷) بهره گیری از ظرفیت رسانه های مکتوب و از طریق اپلیکیشن های قابل نصب بر روی گوشه های تلفن همراه و شبکه های اجتماعی به ویژه اپلیکیشن های سازمانهای خدماتی نظیر راهداری، هواشناسی و ... برای اطلاع رسانی به مسافران.
  - ۷-۸) ایجاد پایگاه های اطلاع رسانی در ورودی و خروجی شهرها و مکانهای گردشگری
  - ۷-۹) ارسال پیامک شرایط جوی و شماره تلفن هواگوی استان از بدو ورود مسافران به منطقه با همکاری اداره کل مخابرات و سازمان هواشناسی استان،
  - ۷-۱۰) تهیه و توزیع بروشورهای تخصصی هواشناسی در بین مسافران در جهت آموزش و نحوه برخورد مسافران در هنگام مواجهه با باران و سیلاب، وزش باد شدید و گرد و خاک، آتش سوزی در جنگل و سایر حوادث غیر مترقبه
  - ۷-۱۱) ارائه پیش بینی وضع هوا به صورت برخط از طریق نمایشگرهای شهری پایانه های مسافری و جاده ها
  - ۷-۱۲) درج شماره تلفن پیش بینی مراکز استانها و نشانی پایگاه های اینترنتی هواشناسی ادارات کل در نقشه های گردشگری و کتابچه های اطلاعات سفر استانها
- بدیهی است حجم اقلام تبلیغاتی چاپ و نشر شده و تعداد کیوسک های اطلاع رسانی و نفقات بکارگیری شده بدین منظور به ستاد مرکزی اعلام شود، تا از طریق ستاد مرکزی به اطلاع هموطنان عزیز برسد.
- لازم به ذکر است با توجه به اینکه ظرفیت های اطلاع رسانی در اختیار دستگاههای مختلف می باشد. لذا ایجاد همدلی و انسجام در اجرای این موضوع به خصوص مشارکت شهرداری های سطح استان، صدا و سیما و سایر دستگاههای متولی و مرتبط از جمله مواردی است که می بایستی توسط ریاست محترم ستاد اجرایی خدمات سفر استان (استاندار محترم) مورد توجه، پیگیری و حمایت جدی باشد.

## ۸. هماهنگی با سازمانها، دستگاهها و نهادهای مردمی برای مشارکت در اجرای دستور العمل

نظر به اهمیت تشکیل ستاد اجرایی خدمات سفر استان با حضور همه سازمانها و نهادهایی که دارای پتانسیل و امکانات و اختیاراتی در جهت تامین آسایش و رفاه مسافران و گردشگران می باشد و همچنین با توجه به ضرورت توزیع و گستردگی خدمات سفر در سطح استان (شهرستانهای تابعه) لازم است ضمن تشکیل ستاد اجرایی خدمات سفر استان به ریاست استاندار محترم و یا یکی از معاونین ایشان به عنوان قائم مقام ستاد استان، پیگیری جدی معمول دارند تا ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانهای تابعه و روستاهای هدف گردشگری نیز تشکیل و در چارچوب دستورالعمل تابستانه اقدام نمایند.

ضمن اینکه تشکیل کمیته های ۱۰ گانه (برخی استانها کمیته های بیشتری دارند) و پیگیری موضوعی موارد مرتبط با خدمات سفر نیز باید در دستور کار باشد  
لذا مناسب است در این راستا نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

- ۸-۱) تشکیل به موقع ستاد اجرایی خدمات سفر استان، شهرستان و کمیته های تخصصی تابعه
- ۸-۲) شناسایی و دعوت به همکاری واحدهای اداری مرتبط با ماموریت های ستاد
- ۸-۳) انسجام بخشی به فعالیت های دستگاههای عضو ستاد در راستای ماموریت های محوله
- ۸-۴) شناسایی نیازمندیهای اداری و پشتیبانی ستاد اجرایی خدمات سفر استان در اجرای وظایف و ماموریت های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی و دستورالعمل موضوع جهت جلب حمایت استاندار محترم برای رفع و تامین
- ۸-۵) برنامه ریزی به منظور استفاده از ظرفیت های سازمانهای عضو ستاد اجرایی استان
- ۸-۶) برنامه ریزی جهت برپایی نمایشگاههای مشترک مرتبط با امر سفر جهت اطلاع رسانی به مسافران
- ۸-۷) پیگیری و نظارت بر اجرای وظایف ذاتی دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان که با موضوعات سفر و گردشگری مرتبط است.

۸-۸) استفاده از توان، امکانات، تجارب و ظرفیت های بخش خصوصی، تشکلهای حرفه ای و گروههای مردم نهاد (سمن ها) که یکی از ارکان اصلی همه کمیته های ۱۰ گانه می باشد می بایستی با دعوت از نمایندگان اتحادیه ها و صنوف و تشکل ها در همه کمیته ها از این فرصت بهره برداری لازم صورت پذیرد.  
لازم به ذکر است برنامه ریزی در اقدامات حمل نقل جاده ای، ایمنی، امنیتی، انتظامی، ترافیکی، امدادی، خدمات خودرویی، عرضه ارزاق عمومی، کنترل های بهداشتی، اجرای برنامه های فرهنگی و هنری اعمال تخفیف ها و تسهیلات ویژه، هماهنگی با مراکز تفریحی، شهربازی ها، بازارها، برنامه ریزی و مدیریت بر سواحل و دریا از حیث ایمنی امداد و تفریحات آبی و دریایی و سایر اقداماتی که با مشارکت اهالی، شوراها و سازمانها جهت رضایتمندی مسافران و گردشگران قابل بهره گیری می باشد می بایستی توسط ستاد اجرائی خدمات سفر استان مورد عنایت و برنامه ریزی قرار گیرد و به عبارتی همانند نوروز ۹۶ حضور همه مسئولین در صحنه خدمتگزاری و تکریم مسافر و گردشگر در تابستان ۹۶ نیز تکرار و برای مردم قابل لمس باشد.

## ۹. ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگری و مسافران

یکی از برنامه‌هایی که ستادهای اجرائی خدمات سفر استانها می‌بایستی در دستور کار خود جهت اجرا در دستورالعمل تابستانه قرار دهد، ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگران و مسافران به صورت پیامکی و راه اندازی سامانه CRM دستگاههای خدمت رسان می‌باشد که پاسخگوئی و رسیدگی به پیشنهادات و شکایات واصله از مسافران را دریافت و تا حصول نتیجه پیگیری نمایند. در همین خصوص مناسب است محورها و نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

۹-۱) راه‌اندازی سامانه و سایت اطلاع رسانی مشترک بین دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان جهت ارائه اطلاعات مورد نیاز سفر مسافران

۹-۲) تشکیل کمیته پاسخگوئی و رسیدگی به شکایات و اختصاص شماره ای جهت تسهیل ارتباط

۹-۳) ایجاد غرفه رسیدگی به شکایات در مراکز تجمع مسافران به خصوص در پایانه‌ها، ترمینال‌ها، فرودگاهها، ایستگاههای راه آهن، هتل‌ها، کمپ‌ها، مراکز تفریحی و جاذبه‌های پر مسافر به نحوی که نمایندگان ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان به راحتی و سهولت در دسترس مسافران و گردشگران باشند

۹-۴) ارتباط مستمر با سامانه اطلاع رسانی گردشگری ۰۹۶۲۹

## ۱۰. سایر برنامه های خاص هر استان

بدیهی است ستاد اجرائی خدمات سفر استان های کشور علاوه بر برنامه های فوق، اقدامات و دستورالعمل های متنوعی را برای تابستان ۹۶ تدارک خواهند دید که لازم است ضمن اطلاع رسانی و اجرا، یک نسخه از برنامه های تابستان ۹۶ را به ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر ارسال نمایند. تا از طریق رسانه ملی و جراید؛ برنامه های استان اطلاع رسانی گردد. لذا مطالب و نکات مندرج در این دستورالعمل به عنوان سطح حداقلی خدمات سفر در تابستان ۹۶ می باشد و استانهای مختلف کشور به فراخور ظرفیت، اقلیم، شرایط محلی و میزان مسافر و گردشگر ورودی به استان برنامه ریزی متنوع تر و بیشتری را در دستور کار قرار خواهند داد. که از جمله این برنامه ها میتوان به موارد ذیل اشاره کرد:

- ۱-۱۰) برنامه ریزی در جهت معرفی مقاصد جدید و کمتر شناخته شده در سطح استان
- ۲-۱۰) برنامه ریزی مناسب برای به فعلیت درآوردن ظرفیت های مغفول مانده استان در حوزه گردشگری
- ۳-۱۰) برگزاری جشنواره های فروش محصولات کشاورزی در استانهایی که این ظرفیت را دارند
- ۴-۱۰) برگزاری برنامه های مذهبی و آئینی متناسب با ماه مبارک رمضان در استانهای زیارتی
- ۵-۱۰) توجه به گردشگری دریایی در استانهای ساحلی کشور موضوع دستورالعمل دریا
- ۶-۱۰) برنامه ریزی برای بازدید گردشگران از بازارچه های صنایع دستی، مرزی در استانهای مختلف

۱۱ - دستورالعمل کمیته نظارت بر سرویس های بهداشتی و نمازخانه های بین راهی

در راستای اجرای مصوبه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و ابلاغ شماره ۹۶۲۴۰۰/۷۳۴۲ مورخ ۹۶/۳/۹ مقرر شد؛ استانداران محترم، کمیته ویژه و ضربتی در سطح استانها را تشکیل تا با حضور نمایندگان ارگانهای ذیربط بازدیدهای مستمر و منظم از وضعیت نگهداری و بهره برداری نمازخانه ها و سرویس های بهداشتی موجود در واحدهای خدماتی سطح شبکه راههای کشور و نقاط گردشگری صورت پذیرد. در این راستا تشکیل کمیته ویژه نظارت از تاریخ ۹۶/۳/۹ در سطح استانها الزامی گردید که دستورالعمل مربوطه ضمیمه می باشد.

فرم گزارش آماری تابستان ۹۶ (هر ۱۵ روز یکبار)

۱- مسافرین اقامت کننده در استان طی ۱۵ روز مجموعاً		نفر به شرح ذیل :	
الف- میزان اقامت در هتل	نفر	ب- میزان اقامت در مهمانپذیر	نفر
ج- میزان اقامت در هتل آپارتمان	نفر	د- میزان اقامت در منازل استیجاری	نفر
و- میزان اقامت در کمپ های موقت	نفر	ز- میزان اقامت در مدارس	نفر
م- میزان اقامت به صورت چادرهای مسافرتی در پارک ها، حاشیه بلوارها، خیابانها و سایر		نفر	
مقایسه با مدت مشابه سال قبل:			
۲- تعداد بازدید های نظارتی طی ۱۵ روز مجموعاً		نفر به شرح ذیل :	
الف - تعداد بازدید از مراکز اقامتی			
ب- تعداد بازدید از رستورانها و مراکز پذیرایی و بین راهی			
ج- تعداد بازدید از دفاتر خدمات مسافرتی			
د- تعداد بازدید از مراکز اقامتی موقت ( کمپ ها، مهمانسراها، منازل استیجاری و سایر )			
۳- اقدامات نظارتی طی ۱۵ روز			
الف- تعداد تشویق	فقره به تفکیک:	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی
ب- تعداد تذکر	فقره به تفکیک:	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی
ج- تعداد اخطار کتبی	فقره به تفکیک :	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی
د- تعداد تعطیل و یا	باب به تفکیک :	مراکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی
تعلیق			
۵- تعداد بازدید کنندگان طی دوره ۷ روزه از موزه ها و مراکز تاریخی ، تفریحی و توریستی در سطح استان ( حداکثر ۳ مرکز که بیشترین بازدیدکننده را داشته اند)			
۱- نام مرکز :	۲- نام مرکز :	۳- نام مرکز :	
تعداد بازدید کننده به نفر :	تعداد بازدید کننده به نفر:	تعداد بازدید کننده به نفر	
مقایسه با مدت مشابه سال قبل :	مقایسه با مدت مشابه سال قبل :	مقایسه با مدت مشابه سال قبل :	

امضاء

دبیر ستاد اجرایی خدمات سفر استان



# ضمیمہ

## دستور العمل تشکیل کمیته ویژه نظارت

### الف - موضوع دستورالعمل :

تشکیل کمیته ویژه نظارت بر بهره برداری از نمازخانه ها، سرویس های بهداشتی موجود در رستورانها ، جایگاههای سوخت ، واحدهای اقامتی ، پذیرایی و سایر تاسیسات رفاهی بین راهی در دستورالعمل شبکه راههای کشور و مسیرهای گردشگری که خدماتی را برای کاربران جاده ای ارائه می نمایند .

### ب- اعضای کمیته ویژه نظارت در سطح استانها :

- ۱- معاونت عمرانی استانداری بعنوان قائم مقام ستاد اجرایی خدمات سفر .
- ۲- مدیر کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان .
- ۳- مدیر کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان .
- ۴- اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا استان
- ۵- رئیس بهداشت، درمان و دانشگاه علوم پزشکی استان .
- ۶- مدیر عامل شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی استان .
- ۷- ستاد اقامه نماز استان.
- ۸- نماینده تشکل بخش خصوصی

دبیرخانه کمیته ویژه نظارت در اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان می باشد که اداره کل مذکور هماهنگی لازم را مبنی بر بازدید معمول می نماید .

### ج - وظایف اعضای کمیته ویژه نظارت استان :

هر یک از ارگانها و سازمانهای ذکر شده در بند ( ب ) این دستورالعمل ، نماینده ای را به دبیرخانه کمیته ویژه نظارت معرفی می نمایند تا در فواصل زمانی معین و بصورت مستمر و دوره ای و با اولویت شروع سفرهای نوروزی و تابستانی ، از کلیه واحدهای خدماتی موجود بازدید نمایند.

- ۱- بازدید توسط نمایندگان کمیته ویژه نظارت بصورت مستمر و دوره ای از سرویس های بهداشتی ، نمازخانه های موجود در رستورانها ، جایگاههای سوخت ، واحدهای پذیرایی و اقامتی ( عناصر منفرد ) و همچنین سایر تاسیسات رفاهی بین راهی در کلیه محورهای ارتباطی استان صورت پذیرد .

۲- تمامی عناصر و کاربریهای موجود در واحدهای یاد شده از قبیل: سرویس های بهداشتی، نمازخانه ها، نظافت محوطه و پارکینگ و ... مورد بازدید قرار گرفته و صورت مجلس نواقص موجود به تفکیک هر مجموعه با ذکر مدت زمان مقرر جهت رفع آن تهیه و پس از امضاء کلیه نمایندگان ارگانهای ذیربط در زمان بازدید به صاحبان واحدهای یاد شده با اخذ امضاء و رسید برابر فرم پیوست ابلاغ می شود.

۳- واحدهای خدماتی که در حاشیه راههای کشور مستقر بوده و فاقد جواز و یا پروانه فعالیت لازم از سوی ارگانهای ذیربط می باشند می بایستی بلافاصله و با تنظیم صورتمجلس توسط کمیته ویژه نظارت نسبت به تعطیلی این واحدها اقدام گردد.

۴- در صورت اخطار کتبی و اتمام مدت مقرر جهت رفع نواقص اعلام شده و عدم توجه به رفع آن توسط صاحبان واحدهای خدماتی، مراتب به دبیرخانه کمیته ویژه نظارت ارجاع تا در خصوص نحوه برخورد قانونی و همچنین تعطیلی واحدهای ذیربط از جانب مرجع صدور مجوز فعالیت اقدام گردد.

در این ارتباط اداره نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی استان با همکاری دبیرخانه کمیته ویژه نظارت و سایر ارگانهای ذیربط نسبت به برخورد قانونی و تعطیلی مجموعه های یادشده اقدام می نماید.

۵- بازدید می بایستی با حضور نمایندگان ارگانهای ذیربط صورت پذیرفته و در صورتجلسات، تاریخ بازدید و مدت زمان رفع نواقص ذکر گردد.

#### **د - کمیته فرعی ویژه نظارت در سطح شهرستان :**

با توجه به تعداد، پراکندگی و توزیع واحدهای خدماتی، گستردگی و وسعت استان، تعداد شهرستانها و بخشها، طول شبکه راههای استان و بمنظور بازدیدهای منظم و مستمر در بازه های زمانی مناسب و تقلیل مدت زمان بازدید، کمیته فرعی ویژه نظارت در سطح هر شهرستان بشرح ذیل تشکیل می گردد:

۱- فرماندار بعنوان مسئول ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستان.

۲- مسئول اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی گردشگری در شهرستان.

۳- رئیس راهداری و حمل و نقل جاده ای شهرستان.

۴- اداره نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی شهرستان.

۵- مدیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهرستان.

۶- ستاد اقامه نماز

۷- شرکت ملی پخش فراورده های نفتی شهرستان .

۸- نماینده تشکل خصوصی مربوطه

دبیرخانه کمیته در اداره راهداری و حمل و نقل جاده ای شهرستان می باشد که هماهنگی لازم را جهت بازدیدهای ارگانهای ذیربط معمول می نمایند .

کمیته فرعی ویژه نظارت در سطح هر شهرستان ، به ریاست فرماندار تشکیل و نتیجه بازدیدها در جلسه کمیته فرعی نظارت شهرستان مطرح می گردد .

### **وظایف کمیته فرعی ویژه نظارت :**

وظایف کمیته ویژه همان وظایف ذکرشده برای کمیته ویژه نظارت استانی در سطح و قلمرو شهرستان بوده و می بایست کمیته مذکور از تمامی واحدهای خدماتی موجود بازدید و نتیجه را با تنظیم صورتمجلس برابر فرم پیوست با ذکر مدت زمان رفع نواقص به صاحبان واحدهای خدماتی مربوطه اعلام تا نسبت به رفع آن اقدام نماید و در صورت عدم توجه صاحب واحد خدماتی ، موضوع در جلسه کمیته فرعی ویژه نظارت شهرستان مطرح و به استناد مصوبه کمیته مذکور ، نسبت به برخورد قانونی مبنی بر تعطیلی و یا تعلیق پروانه فعالیت و یا مجوز واحدهایی که خدمات مطلوب ارائه ننموده از طریق صدور مجوز فعالیت و یا توجهی برای رفع نواقص ذکر شده برابر صورتمجلس بازدید کمیته فرعی نمی نمایند ، برابر بند ۴-ب این دستورالعمل در سطح شهرستان اقدام گردد.

کمیته فرعی ویژه نظارت هر شهرستان می بایستی نتیجه بازدیدها و نتیجه عملکرد خود را بصورت مستمر به دبیرخانه کمیته ویژه نظارت استان اعلام نمایند .

دبیرخانه کمیته ویژه نظارت موظف است گزارش ماهانه اقدامات بعمل آمده را به دستگاه های عضو کمیته ویژه نظارت ارسال نماید.

این دستورالعمل از تاریخ تصویب لازم الاجرا بوده و ارگانهای ذیربط نمایندگان خود را جهت بازدید از واحدهای یاد شده معرفی نموده و همکاری لازم را در خصوص اجرایی شدن مصوبات کمیته یاد شده معمول می نمایند .