



دستورالعمل ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

ویژه تابستان ۱۳۹۵



دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

فروردین ۱۳۹۵

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 ۱۳۹۵ برای اجرا توسط ستاد های خدمات اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد ابلاغ می گردد.

دستورالعمل تابستانه ۹۵ در چارچوب مفاد تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخه ۱۳۹۲/۱۱/۸ و تحت نظارت روسای ستادهای اجرائی 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 فشردگی های 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 طرح 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 ۱۳۹۵

رئوس برنامه های قابل اجرا در طرح تابستانه ۹۵

- ۱- برنامه ریزی به منظور ارزیابی 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 و دستگاهها و جلب مشارکت در اجرای طرح ✓
- ۹- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگری و مسافران ✓
- ۱۰- سایر برنامه های خاص هر استان ✓

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 مکانی 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 ترجیحاً 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 طرح 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 طرح تابستانه شش‌گزارش 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، کمپ‌ها، 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 دستگاه های ذیربط و تأییدیه های آنان مدنظر قرار گیرد.

چنانچه تغییراتی در فرم گزارش آماری ایجاد شود متعاقباً اعلام و در سامانه اینترنتی آمار درج خواهد شد.

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

دهنده خدمات به مسافران و گردشگران تابستانه

در طول اجرای طرح تابستانه لازم است اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری 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) رعایت استانداردهای فنی و سطح کمی و کیفی خدمات در مراکز خدمات رسانی (همه صنوف خدماتی)

۳-۵) کنترل نرخ تورهای درون استانی و برون استانی و نرخ خدمات حمل نقلی

۳-۶) کنترل قیمت اقلام و مایحتاج ضروری مسافران و گردشگران

۳-۷) نظارت بر نرخ خدمات مختلفی اعم از بهداشتی، درمانی؛ ارزاق عمومی، خدمات خودرویی و غیره

۳-۸) نظارت بر کار مراکز امدادی، خدماتی، تعمیرگاه ها، نانوایی 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، تشویقها، میزان پلمپها 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، تدوین و اجرای برنامه های فرهنگی و اجتماعی در سطح استان

یکی از برنامه هائی که ستادهای اجرائی خدمات سفر استانها می بایستی در دستور کار خود جهت اجرا در طرح 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 هائی 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 طرح 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 طرح 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:

۱-۴) برنامه ریزی به منظور برگزاری رویداد های 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

۲-۴) برپائی نمایشگاه های صنایع دستی، بازارچه های سنتی و سوغات در اماکن توریستی

۳-۴) تجهیز و ساماندهی مساجد، حسینیه ها و اماکن مذهبی و زیارتی به خصوص بقاع متبرکه برای استفاده مسافران و اجرای برنامه های مناسبی و آمادگی جهت ویژه برنامه های ماه مبارک رمضان

۴-۴) برنامه ریزی به منظور طراحی سفرهای ارزان برای خانواده ها

۵-۴) تشویق سفر مردم به مناطق کمتر شناخته شده بوسیله ارائه تسهیلات گردشگری (تخفیف)

۶-۴) 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 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 توره های استان گردی و توره های خاص

یکی از برنامه های اصلی که جزء کارهای تخصصی حوزه گردشگری نیز محسوب می گردد فعال نمودن دفاتر خدمات مسافرتی استان جهت برگزاری توره های مختلف می باشد توره های نظیر بازدید از روستاهای هدف گردشگری توره های بازدید از برنامه های مذهبی و آئینی، توره های اکوتوریستی، توره های دریائی، توره های نیم و یکروزه استانگردی و سایر تورهائی 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 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 طرح 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 ۹۵، 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 با همکاری 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 گردشگری پذیر
 - 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 برای اطلاع رسانی به مسافران
- 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 دستگاه های مختلف می باشد لذا ایجاد همدلی و انسجام در اجرای این موضوع به خصوص مشارکت شهرداری های سطح استان، صدا و سیما و سایر دستگاه های 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 و دستگاهها و جلب مشارکت در اجرای طرح

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 دارید تا ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانهای تابعه و روستاهای هدف گردشگری نیز تشکیل و در چارچوب طرح 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:

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

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 نروز ۹۵ حضور همه مسئولین در صحنه خدمتگزاری و تکریم مسافر و گردشگر در تابستان ۹۵ 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 طرح تابستانه قرار دهد، ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگران و مسافران می‌باشد که پاسخگویی 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 اطلاع‌رسانی مشترک بین دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان جهت ارائه اطلاعات مورد نیاز سفر مسافران

۹-۲) تشکیل کمیته پاسخگویی 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 پایانه ها، ترمینال ها، فرودگاهها، ایستگاههای راه آهن، هتل ها، کمپ ها، مراکز تفریحی و جاذبه های 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 ملی ۰۹۶۲۹

۱۰. سایر برنامه های خاص هر استان

بدیهی است ستاد های اجرائی خدمات سفر استان های کشور علاوه بر برنامه های فوق اقدامات و طرح های متنوعی را برای تابستان ۹۵ تدارک خواهند دید که لازم است ضمن اطلاع رسانی و اجرا، یک نسخه از برنامه های تابستان ۹۵ 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 طرح به عنوان سطح حداقلی خدمات سفر در تابستان ۹۵ 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:

۱۰-۱) برنامه ریزی در جهت معرفی مقاصد جدید و کمتر شناخته شده در سطح استان

۱۰-۲) برنامه ریزی مناسب برای به فعلیت درآوردن ظرفیت های مغفول مانده استان در حوزه گردشگری

۱۰-۳) برگزاری جشنواره های فروش محصولات کشاورزی در استانهایی که این ظرفیت را دارند

۱۰-۴) برگزاری برنامه های مذهبی و آئینی متناسب با ماه مبارک رمضان در استانهای زیارتی

۱۰-۵) توجه به گردشگری دریایی در استانهای ساحلی کشور موضوع طرح دریا

۱۰-۶) برنامه ریزی برای بازدید گردشگران از بازارچه های مرزی در استانهای مرزی

ملاحظات ((قابل توجه دبیران ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها))

آنچه از دبیران محترم ستادهای اجرایی خدمات سفر استانهای مختلف کشور و همچنین معاونین محترم گردشگری ادارات کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانها به عنوان مسئولان دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استانها انتظار می رود به شرح ذیل ابلاغ میگردد:

- ۱- زمان اجرای طرح تابستانه سال ۱۳۹۵ از ۹۵/۴/۱ لغایت ۹۵/۶/۳۱ می باشد.
- ۲- طرح در ایام ماه مبارک رمضان با حفظ حرمت و شئون این ماه و با اجرای برنامه های متناسب فرهنگی آئینی اجرا خواهد شد.
- ۳- نظر به تقارن ماه مبارک رمضان با بخشی از تعطیلات تابستانی (۹۵/۳/۱۸ لغایت ۹۵/۴/۱۵) لذا ضروری است در برنامه ریزی ها و اقدامات نظارتی رعایت ملاحظات مربوط به این ایام مدنظر مدیران ستادهای اجرایی استان قرار گرفته و برای آندسته از مسافران و هموطنان عزیزی که سفرهای ده روز با هدف حفظ روزه-داری را در برنامه دارند تمیهدات لازم در چارچوب مقررات اندیشیده شود.
- ۴- ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها برای تعطیلات عید سعید فطر و هفته آخر شهریور ماه که پیش بینی میشود دو مقطع پیک سفر در تابستان باشد به طور ویژه آمادگی داشته باشند
- ۵- پیگیری برای تشکیل به موقع جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان و کمیته های تخصصی تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان با موضوع تابستان ۹۵ و ابلاغ طرح به سازمانها، ادارات، دستگاههای عضو ستاد استان و فرمانداران و ایجاد تعامل و همدلی و جلب مشارکت همه سازمانهای عضو ستاد جهت اجرای طرح تابستانه و همچنین اعلام برنامه های ستاد استان به ستاد مرکزی جهت اطلاع رسانی از رسانه ملی و جراید کثیر الانتشار و اعلام به موقع آمارهای مورد نیاز می باشد.
- ۶- لازم است موضوع اجرای طرح تابستانه به استحضار ریاست ستاد اجرایی خدمات سفر استان (استاندار محترم) برسد و نسبت به اخذ نظر و رهنمودهای لازم و اخذ دستورات مساعد در جهت اجرای طرح اقدام شود.
- ۷- اطلاع رسانی و انجام مصاحبه در خصوص اجرای طرح تابستانه در استان جهت اطلاع رسانی برنامه ها و اقدامات ستادهای اجرایی در دستور کار قرار گیرد
- ۸- با عنایت به تعطیلات نیمه دوم خرداد ماه تا آغاز ماه مبارک رمضان ، و با توجه به تعطیلی مدارس و امتحانات مراکز آموزشی پیش بینی میگردد در این بازه زمانی با پیک سفر قبل از تابستان مواجه باشیم لذا لازم است ستاد های اجرایی خدمات سفر آمادگی های لازم برای ارائه خدمات سفر در این ایام را داشته باشند
- ۹- دبیران محترم ستاد های استانی ، بند های مختلف و موضوعی این طرح را به مبادی ذیربط مکاتبه و منعکس نمایند

فرم گزارش آماری تابستان ۹۵ (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 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 تعلیق	باب به تفکیک :	مراکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی
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