باسمه تعالی

"مسئولان مومن در نظام اسلامی باید امکانات گسترده‌ی خود را در خدمت دعوت به نماز بگذارند."
مقام معظم رهبری

ستاد اقامه نماز

تاریخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۸
شماره ۱/۰۱/۹۴۰۱۲
پیوست دارد

موضوع؛ ابلاغ دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقای خدمات سفر

مدیر محترم ستاد اقامه نماز استان

سلام علیکم

با احترام ضمن عرض تبریک و تسلیت به مناسبت شهادت سردار رشید اسلام سپهد قاسم سلیمانی و یاران غیورش و آرزوی پیروزی رزمندگان اسلام در جبهه مقاومت، پیرو بخشنامه شماره ۱/۰۱/۹۰۰۸۸ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۷ به پیوست بخشنامه شماره ۹۸۲/۳۲۹۶۷ مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۰ معاون محترم وزیر و رئیس ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر منضم به دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقای خدمات سفر، جهت استحضار و هرگونه اقدام مقتضی متناسب با جایگاه نظارتی ستاد اقامه نماز به حضورتان ارسال می گردد.

سید علی مهدیان

معاون برنامه ریزی , نظارت و ارزیابی

رونوشت به:

جناب آقای دکتر سید احمد زرهانی قائم مقام محترم ستاد مرکزی اقامه نماز جهت استحضار

جناب آقای محمد حسین رضایی نماینده رئیس جمهور در امر نماز و رئیس هیات ارزیابی ستاد اقامه نماز جهت استحضار

جناب آقای منصور سرگزی معاونت محترم فرهنگ، آموزش و پژوهش جهت استحضار

جناب آقای محمدعلی آخوندزاده مدیر دفتر ریاست ستاد جهت استحضار

حجت الاسلام والمسلمین اصغر آیتی مدیر مرکز تخصصی نماز جهت استحضار

جناب آقای تیموری رئیس محترم ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر جهت استحضار

تاریخ: ۱۳۹۸/۱۰/۱۰
شماره: ۹۸۲/۳۲۹۶۷
پیوست: دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
معاونت گردشگری

سال "رونق تولید"

جناب آقای دکتر یونس الستی
معاون محترم توسعه مدیریت،منابع و اموراستانها وزارت صنعت، معدن و تجارت
جناب آقای علی الهیار ترکمن
معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت آموزش و پرورش
جناب آقای جمال انصاری
معاون محترم وزیر دادگستری و رئیس سازمان تعزیرات حکومتی کشور
جناب آقای سیاوش امیرمکری
معاون محترم وزیر و مدیرعامل شرکت فرودگاههای کشور
سرکار خانم سحر تاج بخش مسلمان
معاون محترم وزیر و رئیس سازمان هواشناسی کشور
جناب آقای جمالی نژاد
معاون محترم عمرانی و رئیس سازمان شهرداریها ودهیاریهای وزارت کشور
جناب آقای حسن نیا
معاون محترم وزیر و رئیس سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
جناب آقای محمد راستاد
معاون محترم وزیر راه و شهرسازی و مدیر عامل سازمان بنادر و دریانوردی
جناب آقای محمد رضا رستمی
معاونت محترم فرهنگی، اجتماعی و گردشگری سازمان مناطق آزاد ویژه اقتصادی کشور
جناب آقای سعید رسولی
معاون محترم وزیر و رئیس راه آهن ج.ا.ایران
جناب آقای مرتضی سلیمی
رئیس محترم سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

آدرس: تهران، خیابان آزادی، نبش رودکی، معاونت گردشگری
(تلفن: ۹-۶۶۵۸۲۱۶۸ و فکس: ۶۶۵۸۲۱۶۵ سایت: www.mcth.ir)

تاریخ: ۱۳۹۸/۱۰/۱۰
شماره: ۹۸۲/۳۲۹۶۷
پیوست: دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
معاونت گردشگری

سال "رونق تولید"

سردار سرتیپ پاسدار یعقوب سلیمانی
رئیس محترم سازمان اردویی راهیان نور و گردشگری بسیج
جناب آقای دکتر شهاب الدین صابونچی
رئیس محترم سازمان جوانان هلال احمر
جناب آقای عابدزاده
معاون محترم وزیر و رئیس سازمان هواپیمائی کشوری
حجت الاسلام و المسلمین محسن قرائتی
رئیس محترم ستاد اقامه نماز کشور
جناب آقای دکتر کولیوند
رئیس محترم سازمان اورژانس کشور
جناب آقای علی اصغر کاراندیش مروستی
معاون محترم حقوقی ، امور مجلس و استانها وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
جناب آقای کرمعلی قندالی
رئیس محترم سازمان امور عشایر ایران
سردار سرتیپ ۲ پاسدار سیدکمال هادیان فر
رئیس محترم پلیس راهور ناجا
جناب آقای اربابی
مدیرعامل محترم کانون جهانگردی و اتومبیل رانی
جناب آقای محمدرضا شریفی
مدیرکل محترم طرح و هماهنگی مرکز سیمای استانهای سازمان صدا و سیما
جناب آقای کیومرث کلانتری
معاون محترم محیط طبیعی سازمان حفاظت محیط زیست کشور

آدرس: تهران، خیابان آزادی، نبش رودکی، معاونت گردشگری
(تلفن: ۹-۶۶۵۸۲۱۶۸ و فکس: ۶۶۵۸۲۱۶۵ سایت: www.mcth.ir)

جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری

تاریخ: ۱۳۹۸/۱۰/۱۰

شماره: ۹۸۲/۳۲۹۶۷

پیوست: دارد

سال "رونق تولید"

با سلام و احترام

با عنایت به اینکه در چهل وچهارمین نشست ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مورخ ۹۸/۹/۲۷ به میزبانی سازمان بنادر ودریانوردی دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر به اتفاق آرا به تصویب اعضای ستاد مرکزی رسید و با توجه به مصوبات جلسه مذکور مبنی بر ابلاغ طرح توسط سازمانها و دستگاه های عضو ستاد مرکزی به ادارات کل و واحدهای تابعه استانی، به پیوست یک نسخه دستورالعمل فوق الذکر جهت اقدام لازم ارسال می گردد.

خواهشمند است ضمن ابلاغ دستورالعمل مذکور به ادارات کل تابعه استانی، دستور فرمایید وفق مفاد مندرج در دستورالعمل و زمانبندی در نظر گرفته شده از هم اکنون نسبت به برنامه ریزی و اجرا و برقراری تعاملی موثر با دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر بمنظور رفاه حال مسافران در ایام نوروز اقدام لازم معمول دارند.

ولی تیموری
رئیس ستاد مرکزی هماهنگی
خدمات سفر

آدرس: تهران، خیابان آزادی، نبش رودکی، معاونت گردشگری

(تلفن: ۹-۶۶۵۸۲۱۶۸ و فکس: ۶۶۵۸۲۱۶۵ سایت: www.mcth.ir)

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

Traveling Services Coordination Headquarter

دستورالعمل اجرائی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

بسم الله الرحمن الرحیم

فهرست عناوین

الف - مقدمه

ب - سیاستها، اهداف و استراتژی های بلند مدت ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

فصل اول – ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

الف – معرفی اعضاء و ارکان ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ب- وظایف رئیس ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ج- وظایف دبیر ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

د- معرفی کمیته های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ه - زمانبندی اجرای دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

فصل دوم – ستادهای اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

الف - معرفی اعضاء و ارکان ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

ب- وظائف دبیران ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

ج- عناوین کمیته های تخصصی تابعهٔ ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

د- ساختار پیشنهادی برای ترکیب کمیته های تابعهٔ ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

ه- شرح وظائف کمیته های تابعهٔ ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

ف – ایجاد استراحتگاه های بین راهی

و – طرح اجرایی نوروز گاه ها

فصل سوم – ضمائم و پیوست ها

الف – چک لیست

ب – فرم اعلام گزارش از شاخص های آماری

ج – فرم اطلاعات و امکانات فراهم شده برای مسافران

د – فرم نظر سنجی

ه – مصوبه هیات محترم وزیران

الف) مقدمه

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به استناد مصوبه شماره **۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷ هـــ 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، سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر تشکیل شده است.

این ستاد به صورت دائمی در طول سال و در تمامی استان‌ها و شهرستانها و مناطق آزاد کشور با شرح وظایف مشخص و ساختار تشکیلاتی منسجم، مساعی خویش را در امرساماندهی، توسعه و ارتقای خدمات سفر و گردشگری به کار گرفته و امید است با عنایات خداوند بزرگ و توجهات حضرت ولیعصر(عج)، و با همکاری و همراهی تمامی متولیان امر، در مسیر رفاه حال هموطنان عزیز،گام‌های اساسی برداشته شود.

درهمین راستا دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر با همکاری و حمایت دستگاههای عضو ستاد مرکزی در مقاطع و فواصل مختلف نسبت به تهیه طرح های مناسبتی برای اجرا توسط ستاد های استانی و شهرستانی و مناطق آزاد اقدام نموده که تهیه و تدوین طرح نوروز و تابستان، طرح های مناسبتی تعطیلات ملی و مذهبی مانند عید فطر، دهه فجر، محرم و غیره ازجمله طرح های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی و اجرا شده توسط ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها می باشد.

امید است همه دستگاههای عضو ستاد مرکزی و ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد کشور؛ برنامه ریزی و اهتمام لازم در اجرای این طرح معمول دارند.

ب) سیاستها ، اهداف و استراتژی‌های بلند مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر

در تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هیات محترم وزیران ؛ وظایفی برای ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها برای اجرا در طول سال معین گردیده است لذا در این قسمت وظایف مذکور به نوعی تبیین گردیده و به تعدادی از مصداق های اجرایی آن اشاره شده است . لازم به ذکر است این موارد تحت عنوان سیاستها ، اهداف و استراتژی‌های بلند مدت در اولین جلسه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در تاریخ ۹۲/۱۱/۲۹ بررسی و تصویب گردیده است. لذا موارد ذیل به عنوان اصول کلی و اهداف اصلی در همه طرح ها اعم از نوروز، تابستان، و طرح های مناسبتی قابل اجرا و بهره برداری می باشد

۱– برنامه ریزی به منظور ارایه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران شامل:

۱-۱) توزیع سفر به تمامی نقاط دیدنی و جاذبه‌های گردشگری استان

۱-۲) مدیریت یکپارچه مراکز اسکان و اقامت استان

۱-۳) استفاده بهینه از ظرفیت‌های اسکان ادارات آموزش و پرورش، شهرداری ها، کمپ های دولتی و خصوصی، زائر سراها، خانه مسافر و ... در صورت ضرورت

۱-۴) ارائه خدمات مناسب انتظامی، ترافیکی و حمل و نقل در شهرها و محورهای مواصلاتی استان با مشارکت دستگاههای عضو ستاد

۱-۵) ارائه خدمات امداد و نجات با مشارکت دستگاههای ذیربط

۱-۶) ارائه خدمات بهداشت، درمان و سلامت با مشارکت دستگاههای ذیربط

۱-۷) اطلاع رسانی و راهنمائی مسافران با همکاری ادارت دستگاههای ذیربط

۱-۸) ارائه خدمات امداد خودرو با همکاری شرکتهای خودروساز و بهره‌گیری از توانکانون جهانگردی و اتومبیلرانی

۱-۹) اتخاذ تدابیر مناسب جهت خدمات امدادی دریائی در استانهای ساحلی

۲– اجرای سیاستهای کلی و برنامه‌های ابلاغی ستاد مرکزی شامل:

۲-۱) اجرای مصوبات و دستورالعمل‌های ستاد مرکزی

۲-۲) ابلاغ مصوبات ستاد مرکزی به دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و شهرستانهای تابعه

۲-۳) ارائه گزارش مستمر از عملکرد ستاد اجرایی در حوزه‌های مختلف خدماتی، نظارتی و ... و همچنین روند اجرای ابلاغیه‌ها به دبیرخانه ستاد مرکزی

۳– ارایه پیشنهادهای کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرایندهای اجرایی در استانها شامل:

۳-۱) اعلام چالش‌ها و آسیب‌های سفرهای سالهای پیش، به همراه پیشنهاد اصلاحی

۳-۲) سنجش دوره‌ای میزان هماهنگی و آمادگی اعضاء ستاد و سایر دستگاه‌های مرتبط و انعکاس موضوع به ستاد مرکزی جهت برنامه‌ریزی‌های آتی

۳-۳) انعکاس تجربیات موفق استانی به ستاد مرکزی به منظور بررسی و بهره مندی در سایر استانهای کشور

۴– استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری شامل:

۴-۱) برگزاری جلسات و نشست‌های تخصصی شورای برنامه‌ریزی با حضور اعضاء ستاد اجرایی به منظور احصاء توانمندیها و استفاده بهینه از ظرفیت‌های استان در حوزه گردشگری

۴-۲) شناسایی و ارجاع چالشهای زیرساختی استان در ارتباط با سفر به واحدهای استانی دستگاههای ذیربط جهت در دستور کار قرار دادن و پیگیری موضوع

۴-۳) برنامه‌ریزی برای پیش‌بینی اعتبارات مورد نیاز جهت رفع چالشهای زیرساختی

۵ – معرفی ظرفیتها و توانمندیهای گردشگری استان به شیوه ها و مدلهای نوین شامل:

۵-۱) برنامه‌ریزی در جهت معرفی مقاصد جدید و کمتر شناخته شده استان

۵-۲) بهره‌مندی از ظرفیت ستاد اجرایی استان به منظور تجمیع و احصاء توانمندیهای گردشگری استان

۵-۳) بهره‌مندی از فن‌آوریهای ارتباطی نوین و فضای مجازی به منظور اطلاع رسانی و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیتهای استان

۵-۴) تلاش برای تجمیع، تبلیغ و اطلاع‌رسانی ظرفیت و توانمندیهای احصاء شده در حوزه گردشگری

۵-۵) برنامه‌ریزی مناسب برای به فعلیت درآوردن ظرفیت‌های مغفول مانده استان در حوزه گردشگری

۶– هماهنگی های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد شامل:

۶-۱) صدور احکام اعضاء ستاد هماهنگی خدمات سفر استان و روسای ستادهای شهرستانهای تابعه

۶-۲) شناسایی و دعوت به همکاری واحدهای اداری ذی‌مدخل ماموریت ستاد که در مصوبه هئیت محترم وزیران قید نشده است.

۶-۳) انسجام بخشی به فعالیت‌های دستگاههای عضو ستاد در راستای ماموریت‌های محوله

۶-۴) شناسایی نیازمندیهای اداری و پشتیبانی ستاد اجرایی جهت اجرای وظایف ستاد و ماموریت‌های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی

۶-۵) برنامه‌ریزی به منظور استفاده از توانمندیهای اداری و مالی واحدهای عضو ستاد اجرایی استان در راستای ارائه خدمات بهتر به مسافران

۷- نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری شامل:

۷-۱) نظارت بر فعالیت مراکز اقامتی اعم از هتل، هتل آپارتمان، مهمانپذیر و خانه مسافر و ....

۷-۲) نظارت بر فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و نرخ‌گذاری بسته‌های سفر و گردشگری

۷-۳) نظارت بر نحوه ارائه خدمات مراکز بین‌راهی در کلیه محورهای مواصلاتی استان

۷-۴) نظارت بر فعالیت مراکز پذیرائی و رستورانهای شهری

۷-۵) نظارت بر مراکز رزرواسیون و خدمات گردشگری و شرکتهای مرتبط تخصصی این حوزه

۷-۶) بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود در گروه‌ها و سازمانهای مردم نهاد در انجام امر نظارت

۷-۷) ایجاد هماهنگی با مراجع قضایی و انتظامی جهت برخورد قانونی با متخلفین احتمالی

۷-۸) نظارت بر فعالیت تاسیسات و موسسات خدمات گردشگری دریائی در استانهای ساحلی

۷-۹) احصاء مشکلات و نواقص احتمالی تاسیسات و موسسات مذکور و برنامه‌ریزی در جهت رفع آنها

۸ – نظارت سایر صنوف ارایه دهنده خدمات به مسافران و گردشگران

۸-۱) تشکیل کمیته نظارت به شکل تلفیقی متشکل از دستگاه‌های(اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان،وزارت آموزش و پرورش، دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل تعزیرات حکومتی استان، اداره کل حمل ونقل وپایانه ها، نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان.

۸-۲) نظارت بر نرخ خدمات مختلفی که در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می شود.

۸-۳) بهره گیری از توان ادارات کل تعزیرات حکومتی در نظارت‌ها

۸-۴) نظارت بر فعالیت رستورانها، آشپزخانه های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذائی به لحاظ بهداشتی

۸-۵) نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.

۸-۶) نظارت بر کار مراکز خدماتی، رفاهی، تفریحی

۸-۷) جلوگیری از افزایش کاذب قیمت‌ها و فعال‌سازی ستاد تنظیم بازار

۹–تهیه ،تدوین واجرای برنامه های فرهنگی ، اجتماعی درسطح استان شامل:

۹-۱) برنامه ریزی به منظور برگزاری برنامه‌های فرهنگی، با در نظر داشتن سنن و آئین های بومی و محلی

۹-۲) برگزاری جشنواره‌ها و نمایشگاه با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی در نقاط مختلف استان و شهرستانها با در نظر داشتن امکان حضور مسافران

۹-۳) برگزاری جشنواره‌های فرهنگی وهنری

۹-۴) برپائی نمایشگاه‌های صنایع دستی ، بازارچه های سنتی وسوغات

۹-۵) ایجاد آمادگی در موزه‌های اســـتان به منظور تســـهیل در بازدید مســـافران نوروزی به لحاظ افزایش راهنمایان خبره وساعات کار

۹-۶) آماده‌سازی محوطه‌های تاریخی و فرهنگی

۹-۷) تمیهدات لازم به منظور آماده‌ســازی مساجد، حسینه ها واماکن مذهبی وزیارتی برای استفاده مسافران واجرای برنامه های مناسبتی

۹-۸) برنامه ریزی برای استقبال از اولین مسافران ورودی به استان و همچنین مراسم نمادین بدرقه

۹-۹) اجرای برنامه‌های فرهنگی ورزشی دریائی در استانهای ساحلی

۱۰– اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمائی مسافران و گردشگران شامل:

۱۰-۱) تولید و توزیع اقلام تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی جاذبه های گردشگری استان

۱۰-۲) برنامه‌ریزی در خصوص انجام تبلیغات محیطی به منظور معرفی امکانات، رویداد های فرهنگی و خدمات ستاد

۱۰-۳) اســـتفـاده از فن‌آورهـای نوین ارتبـاطی(وای فای، بلوتوث، پیامک و ...) برای اطلاع رســـانی و تبلیغات جاذبه‌های گردشگری استان

۱۰-۴) استفاده از ظرفیت‌های سازمانهای مردم نهاد در موضوع اطلا ع رسانی و راهنمایی مسافران

۱۰-۵) برنامه‌ریزی برای اســتفاده از فضای مجازی برای اطلا ع رسانی، تبلغیات و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

۱۰-۶) برنامه‌ریزی به منظور اســتقرار پایگاه‌های اطلاع‌رســانی و پاســخگوئی به سئوالات مراجعان در مبادی ورودی و محل های پر تردد

۱۰-۷) بهره‌گیری از ظرفیت صداوسیمای استان به منظور آماده‌سازی جامعه میزبان برای استقبال از مهمانان و مسافران

۱۰-۸) پیش بینی تولید و پخش برنامه‌ها و کلیپ‌های معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

۱۰-۹) بهره‌گیری از ظرفیت رسانه‌های مکتوب برای اطلاع رسانی به مسافران

۱۱–ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران شامل:

۱۱-۱) راه اندازی نظام یکپارچه پاسـخگویی به گردشـگران در سـطح اسـتان از طریق مرتبط کردن و متمرکز نمودن کلیه سامانه های پاسخگوئی واحدهای اداره زیر مجموعه ستاد

۱۱-۲) برنامه‌ریزی به منظور رسیدگی به شکایات واصله با اولویت بخشی به و تسریع در امور مسافران استان

۱۱-۳) دریافت پیشنهادات، نظرات و شکایات و ارسال آن به ستاد مرکزی

۱۱-۴) ایجاد ارتباط سامانه‌ای استانها با نظام یکپارچه ۰۹۶۲۹ ستاد مرکزی

فصل اول

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

الف – معرفی اعضاء و ارکان ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

با عنایت به**تصـویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷هـــ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸هئیت محترم وزیران،** سـتاد مرکزی هماهنگی خدمات سـفر متشـکل از ۲۲ دسـتگاه اصـلی و دستگاه تابعه فرعی از وزارت خانه های مختلف به شرح ذیل تشکیل گردیده است.

۱. وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بعنوان رئیس ستاد
۲. وزارت کشور(نماینده سازمان شهرداریها و دهیاری های کشور)
۳. سازمان صدا و سیما
۴. نیروی انتظامی
۵. وزارت دادگستری (نماینده سازمان تعزیرات حکومتی)
۶. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (نماینده اورژانس کشور)
۷. وزارت صنعت، معدن و تجارت
۸. وزارت آموزش و پرورش
۹. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۱۰. سازمان حفاظت محیط زیست
۱۱. وزرات راه و شهر سازی (نماینده سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای)
۱۲. دبیرخانه شورایعالی مناطق آزاد_تجاری_صنعتی ویژه اقتصادی
۱۳. سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران

تبصره: برابر با تبصره ۲ بند ۱ مصوبه ستاد و در اولین جلسه، سازمان های ذیل نیز به جمع ستاد اضافه شدند.

۱ . شرکت فرودگاه‌های کشور
۲ . راه‌آهن ج.ا.ایران
۳. سازمان هواپیمایی کشوری
۴ . سازمان هواشناسی کشور
۵ . سازمان جوانان جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران
۶. کانون جهانگردی و اتومبیلرانی ج.ا.ایران

در نشست های اعضا اصلی در سال ۱۳۹۶ عضویت دستگاه های زیر بعنوان عضو اصلی مصوب گردید.

۱. سازمان امور عشایر ایران
۲. نیروی مقاومت بسیج
۳. سازمان بنادر ودریانوردی

در نشست سال ۱۳۹۸ عضویت ستاد اقامه نماز به تصویب رسید.

ب– وظایف رئیس ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور

ستاد هماهنگی خدمات سفرهای کشور به ریاست معاون گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی کشور تشکیل خواهد شد . اهم وظایف ایشان عبارتند از:

۱- تبیین سیاست ها، اهداف، شرح وظایف و ترسیم نمودار تشکیلاتی ستاد .

۲- تشکیل جلسات هماهنگی با اعضای ستاد مرکزی و مسئولین سازمانها و نهادهای مرتبط با ستاد.

۳- انجام مصاحبه و اطلاع رسانی سیاست های کلی و گزارش عملکرد ستاد به صدا وسیما و مطبوعات.

۴- نظارت بر فعالیت ستاد و ارزیابی عملکرد ستادهای استانی و تدوین گزارش نهایی.

ج– وظایف دبیر ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور

رئیس ستاد (معاون گردشگری) فردی مطلع در حوزه معاونت گردشگری را به عنوان دبیر ستاد مرکزی منصوب می نماید . وظایف ایشان عبارتند از :

۱- تشکیل دبیرخانه ستاد

۲- ثبت و ارسال کلیه مکاتبات ستاد

۳- پیگیری و صدور احکام اعضاء ستاد مرکزی و ستادهای استانی

۴- تنظیم صورت جلسات و پیگیری مکاتبات مرتبط

۵- تهیه طرح های متمرکز در مقاطع مختلف و ابلاغ به ستادهای استانی

۶- سخنگوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و اطلاع رسانی طرح ها و برنامه ها

۷- تنظیم صورتجلسات و بایگانی کلیه اسناد و مدارک مرتبط به ستاد

۸- هماهنگی با اعضای ستاد مرکزی جهت ابلاغ مصوبات ستاد به ادارات تابعه استانی سازمان مربوطه

۹- جمع آوری و جمع بندی فرم های ارزشیابی و نظارت بر عملکردستادهای استانی جهت ارائه به ریاست ستاد

۱۰- هماهنگی جهت اعزام ناظرین عالی و جمع بندی گزارشات ناظرین به منظور ارائه به ریاست ستاد

- تبصره: کلیه گروه های تخصصی با هماهنگی دبیر ستاد انجام وظیفه می نمایند

د – کمیته های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

- رئیس کمیته معاون محترم وزیر و یا رییس سازمان عضو می باشد.
- دبیر کمیته معاون سازمان مربوطه می باشد.
- اعضاء کمیته با معرفی خود دستگاه های عضو بر اساس شرح وظایف مربوط سازمانی خود می باشند.
- جلسات کمیته ها هر دو ماه یکبار برگزار می گردد و مصوبات کمیته ها بمنظور تایید و تصویب نهایی پس از بحث وتبادل نظر و تصویب از سوی نشست اعضاء اصلی به کمیته های اجرایی ابلاغ می گردد.

ردیف	کمیته	ریاست کمیته	رییس کمیته استانی
۱	کمیته خدمات حمل و نقل	وزارت راه و شهرسازی (نماینده سازمان راهداری و حمل ونقل جاده ای)	اداره کل راه و شهرسازی استان
۲	کمیته خدمات امداد و نجات	سازمان امداد و نجات هلال احمر	جمعیت هلال احمر استان
۳	کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری	نیروی انتظامی (نماینده پلیس راهور ناجا)	فرمانده نیروی انتظامی استان
۴	کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها	وزارت کشور (نماینده سازمان شهرداری ها و دهیاریها)	معاونت ذیربط استانداری
۵	کمیته اسکان ،نظارت و آمار	وزارت میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی (دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر)	معاونت ذیربط استانداری
۶	کمیته تنظیم بازار وخدمات رفاهی	وزارت صنعت معدن و تجارت	اداره کل صنعت ،معدن و تجارت استان
۷	کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (نماینده سازمان اورژانس کشور)	اداره اورژانس استان
۸	کمیته اطلاع رسانی ، تبلیغات ، امور فرهنگی و فضای مجازی	سازمان صدا و سیما	اداره کل میراث استان

د– زمانبندی اجرای دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

ردیف	شرح فعالیت	زمان اجرا	مجری
۱	بررسی و تصویب دستورالعمل اجرائی ساماندهی وارتقاء خدمات سفرویژه نوروز ۹۹	۹۸/۹/۲۷	دبیرخانه ستاد مرکزی
۲	ابلاغ دستورالعمل مصوب به دستگاههای عضو ستاد مرکزی	۹۸/۱۰/۳	دبیرخانه ستاد مرکزی
۳	ابلاغ دستورالعمل مصوب به استانداران (روسای ستاد های استانی)	۹۸/۱۰/۳ لغایت ۹۸/۱۰/۵	وزارت کشور
۴	ابلاغ دستورالعمل مصوب توسط دستگاههای عضو ستاد مرکزی به واحد های تابعه استانی	۹۸/۱۰/۳ لغایت ۹۸/۱۰/۵	دستگاههای عضو ستاد مرکزی
۵	ابلاغ دستورالعمل مصوب به دبیران ستاد های استانی(ادارات کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استانها)	۹۸/۱۰/۳ لغایت ۹۸/۱۰/۵	سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
۶	ابلاغ طرح به مناطق آزاد کشور	۹۸/۱۰/۳ لغایت ۹۸/۱۰/۵	دبیرخانه شورایعالی مناطق آزاد کشور
۷	ابلاغ دستورالعمل مصوب به فرمانداران (روسای ستاد های شهرستانها)	۹۸/۱۰/۷ لغایت ۹۸/۱۰/۹	استانداران
۸	برگزاری اولین جلسه ستاد اجرای خدمات سفر در هر استان با محوریت نوروز ۹۹	نیمه دوم آذر ماه	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۹	برگزاری جلسات ستاد مرکزی	یک جلسه در دی ماه دو جلسه در بهمن و دو جلسه اسفند ماه ۹۸	دبیرخانه ستاد مرکزی
۱۰	زمانبندی برگزاری جلسات ستاد های استانی	دی هر ۲۰ روز یک جلسه بهمن و اسفند هر ۱۰ تا ۱۵ روز یک جلسه	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۱۱	برگزای جلسات ستاد های اجرایی شهرستانها	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	فرمانداران

۱۲	برگزاری جلسات ستاد های اجرایی خدمات سفر مناطق آزاد	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	مدیران عامل مناطق آزاد
۱۳	برگزاری جلسات کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	روسای کمیته ها با پیگیری دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۱۴	ارایه اطلاعات از خدمات و امکانات فراهم شده در استان طی دوبرگ فرم ضمیمه طرح به دبیرخانه ستاد مرکزی	۹۸/۱۲/۳	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استانها پس از جمع آوری و اخذ اطلاعات از دستگاههای عضو ستاد استان
۱۵	استقرار کیوسک هاو پایگاههای امدادی، انتظامی ؛خدماتی و اطلاع رسانی در سطح استانها و محور های مواصلاتی	۹۸/۱۲/۲۱	دستگاههای ذیربط در ستاد مرکزی و ستاد های استانی
۱۶	برگزاری رزمایش مشترک ترافیکی و خدمات سفر با حضور همه دستگاههای عضو ستاد مرکزی	یکروز در بازه زمانی ۹۸/۱۲/۲۵ لغایت ۹۸/۱۲/۲۸	پلیس راهور ناجا با مشارکت همه دستگاهها
۱۷	برگزاری رزمایش های استانی در هر استان و در شهرستانها و مناطق آزاد	یکروز در بازه زمانی ۹۸/۱۲/۲۵ لغایت ۹۸/۱۲/۲۸	ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و شهرستانها و مناطق آزاد
۱۸	معرفی نمایندگان دستگاه های عضو ستاد مرکزی جهت استقرار در دبیرخانه	تا تاریخ ۹۸/۱۲/۱۹	دستگاه های عضو ستاد مرکزی
۱۹	اسقرار نمایندگان دستگاه های عضو ستاد در دبیرخانه ستاد مرکزی	۹۸/۱۲/۲۸ لغایت ۹۹/۱/۱۶	دستگاه های عضو ستاد مرکزی
۲۰	استقرار نمایندگان دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان در محل تعیین شده برای دبیرخانه ستاد استان و منطقه آزاد	۹۸/۱۲/۲۸ لغایت ۹۹/۱/۱۶	دستگاه های عضو ستاد استان
۲۱	ارائه آمار از خدمات، عملیات و اقدامات دستگاههای عضو ستاد به سایت آماری ستاد مرکزی	روزانه از ۹۸/۱۲/۲۸ لغایت ۹۹/۱/۱۶	نمایندگان دستگاه های عضو مستقر در دبیرخانه ستاد مرکزی و استانی

۲۲	تکمیل و ارسال فرم آماری استانها به دبیرخانه ستاد مرکزی	روزانه از طریق سامانه ثبت آمار	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۲۳	اعلام گزارش عملکرد ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها (گزارش نهایی)	تا پایان فروردین ۹۹	دبیرخانه های ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها
۲۴	اعلام گزارش عملکرد دستگاههای عضو ستاد مرکزی	تا پایان فروردین ۹۹	دستگاههای عضو ستاد مرکزی
۲۵	ارسال نتایج و تحلیل نظر سنجی های انجام شده در استانها	نیمه اول اردیبهشت ماه ۹۹	دبیرخانه های ستاد های استانی
۲۶	جمع بندی و تهیه گزارش عملکرد ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مشتمل بر دبیرخانه ستاد مرکزی، دستگاههای عضو ستاد مرکزی و ستادهای استانی برای ارائه به ریاست محترم جمهور و سایر مقامات	نیمه اول اردیبهشت ماه ۹۹	دبیرخانه ستاد مرکزی

فصل دوم

ستاد اجرایی خدمات سفر

استان، شهرستان، منطقه آزاد

الف – اعضای ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد

وفق تصویب نامه هیات محترم وزیران، ریاست ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها برعهده **استانداران**،در شهرستانها به عهده **فرمانداران** و در مناطق آزاد برعهده **مدیر عامل** منطقه آزاد می باشد. اعضاء این ستاد های اجرایی به شرح ذیل میباشند:

- واحدهای استانی متناظر تابعه دستگاهها عضو ستاد مرکزی، در ستادهای اجرایی خدمات سفر استان، شهرستان و منطقه آزاد عضویت خواهند داشت.
- با تشخیص و صلاحدید استانداران به عنوان روسای ستادهای استانی و به اقتضاء شرایط جغرافیایی؛ علاوه بر دستگاههای مذکور، سایر سازمانها و نهادهائی که دارای توانمندی و ظرفیت هایی برای بهبود و ارتقای خدمات سفر می باشند می توانند به عضویت ستادهای استانی و شهرستانها در آیند.
- در محدوده مناطق آزاد نیز مدیران عامل مناطق آزاد به عنوان روسای ستادهای اجرایی خدمات سفر منطقه می توانند به اقتضاء شرایط جغرافیایی و ظرفیت های موجود از سایر دستگاههای دولتی و بخش خصوصی جهت عضویت در ستاد؛ دعوت بعمل آورند؛ همچنین به منظور جلوگیری از موازی کاری؛ فرمانداری و ادارات دولتی مستقر در محدوده مناطق آزاد در ستاد اجرایی خدمات سفر مناطق آزاد که به ریاست مدیر عامل منطقه آزاد تشکیل خواهد شد عضویت خواهند داشت.
- به منظور ایجاد هماهنگی و تعامل هرچه بیشتر در استانهایی که دارای منطقه آزاد هستند، نماینده استانداری در ستاد اجرایی خدمات سفر منطقه آزاد و نماینده منطقه آزاد در ستاد های اجرایی خدمات سفر استان مربوطه؛ عضویت اصلی و دائمی خواهند داشت.
- با توجه به ابلاغیه های قبلی عضویت روسای انجمن ها، جوامع و تشکل های مرتبط با خدمات سفر و گردشگری (اعم از هتلداران، دفاتر خدمات مسافرتی، حوزه حمل و نقل، مراکز پذیرایی و بین راهی و غیره) و حضور آنان در جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستانها مورد توجه و اهتمام قرار گیرد .

ب– وظایف دبیران ستاد اجرایی خدمات سفر در استان ها، مناطق آزاد و شهرستان ها

دبیری ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، در مناطق آزاد بر عهده معاون و یا مدیر گردشگری منطقه و در شهرستانها بر عهده رئیس اداره و یا نماینده میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری شهرستان می باشد. شرح وظایف دبیران ستاد های استانی، شهرستانی و منطقه آزاد به شرح ذیل خواهد بود:

۱) پیگیری صدور احکام اعضاء ستاد اجرایی خدمات سفر استان توسط استاندار

۲) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان

۳) پیگیری صدور احکام روسای کمیته های تخصصی تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان

۴) پیگیری و نظارت بر تشکیل جلسات کمیته های تابعه ستاد استان

۵) پیگیری صدور حکم فرمانداران شهرستانها به عنوان رئیس ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها

۶) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها و تقویت و تثبیت جایگاه آنها

۷) را ه اندازی دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مشارکت همه دستگاهها

۸) تهیه تقویم جلسات ستاد اجرایی استان و شهرستانها و کمیته های تابعه برای سه ماهه آخر سال ۹۷

۹) ابلاغ شرح وظایف، طرحها و برنامه های ستاد مرکزی به سازمانهای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان

۱۰) پیگیری و نظارت بر اجرای به موقع طرح ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر نوروز ۹۸ توسط دستگاههای عضو

۱۱) اخذ طرح نوروزی سازمانهای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر و تطبیق و هم راستا کردن آن با برنامه های ستاد

۱۲) اخذ لیست کشیک سازمانهای عضو ستاد در تعطیلات نوروزو تلفنهای تماس آنان

۱۳) هماهنگی فرابخشی با سازمانها، نهادها، ارگانها در سطح استان در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران

۱۴) برنامه ریزی برای بهره گیری از ظرفیت های قانونی شورای اداری استان و شهرستانها و سایر کارگروه ها

۱۵) نظارت بر فعالیت دبیرخانه های ستادهای شهرستانی

۱۶) نظارت و پیگیری اجرای مصوبات و دستورالعمل و طرح های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی

۱۷) ابلاغ مصوبات ستاد مرکزی به دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و شهرستانهای تابعه

۱۸) ارائه گزارش مستمر از عملکرد ستاد اجرایی استان و شهرستان و تحلیل سطح همکاری و یا عدم همکاری دستگاههای عضو ستاد استان به استاندار و ستاد مرکزی

۱۹) سنجش دوره‌ای میزان هماهنگی، همکاری و آمادگی اعضاء ستاد استان و سایر دستگاه‌های مرتبط و انعکاس موضوع به ریاست ستاد اجرایی استان (استاندار محترم)

۲۰) احصاء چالشها و موانع ساختاری، اجرایی و ناهماهنگی های احتمالی سازمانها و دستگاههای عضو در اجرای برنامه ها و اعلام آن در گام نخست به ریاست ستاد استان و نهایتا به دبیرخانه ستاد مرکزی برای پیگیری از طریق وزارت خانه ها و دستگاههای ملی عضو ستاد مرکزی

۲۱) برنامه‌ریزی به منظور استفاده از توانمندیهای اداری و مالی دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و جلب مشارکت و حمایت استانداری و سایر مبادی ذیربط برای پیشبرد برنامه های ستاد

۲۲) حضور به نمایندگی از ستاد اجرایی خدمات سفر استان در ساختار های مرتبط با سفر مانند راهیان نور و غیره و ایجاد هماهنگی و هم افزایی در راستای تحقق سیاست های ستاد

- **وظایف مذکور در سطح شهرستانها برعهده دبیران ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانها (روسای ادارات و نمایندگی های میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری شهرستان) خواهد بود**
- **بخشی از وظایفی که برای کمیته های تابعه ستاد های اجرای خدمات سفر در نظر گرفته شده است در جلسات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در طول سالهای قبل به خصوص سال ۹۴ تصویب شده و مصوبات جلسات ستاد مرکزی به استانها نیز ارسال گردیده است لذا بهره برداری از ظرفیت های قانونی مصوبات ستاد مرکزی در اجرای ماموریت های کمیته های تابعه ستاد های استانی و شهرستانی در دستورکار دبیران ستاد ها استانی قرارگیرد.**
- **دبیران ستاد های استانی در جایگاه مدیرکلی میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری عهده دار وظایف مختلف تخصصی دیگری در کمیته های مربوطه نیز می باشند که علاوه بر آن؛ ایفای نقش دبیری ستاد اجرایی خدمات سفر استان با شرح وظایف مذکور نیز مورد انتظار است .**

ج– عناوین کمیته های تخصصی تابعۀ ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد لازم است در اجرای ماموریت های ۱۴ گانه محوله به ستاد های استانی از سوی هیات محترم وزیران، وفق تصویب نامه ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ و بر اساس سیاست های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر؛ برای ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر در نوروز ۱۳۹۵ کمیته های دهگانه تخصصی به شرح ذیل را ایجاد نمایند و اجرای طرح ها و برنامه های مختلف را از طریق کمیته های تابعه (با ترکیب پیشنهادی اعضا که در بند قبل ذکر شد) در دستور کارقرار دهند

۱) **کمیته خدمات حمل و نقل**
۲) **کمیته خدمات امداد و نجات**
۳) **کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری**
۴) **کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها**
۵) **کمیته برنامه ریزی و آمار**
۶) **کمیته خدمات اسکان و رفاه**
۷) **کمیته نظارت و تنظیم بازار**
۸) **کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات**
۹) **کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست**
۱۰) **کمیته اطلاع رسانی ، تبلیغات، امور فرهنگی وفضای مجازی**

- **جدول تعداد، عناوین و اعضـــاء کمیته می تواند بنا به پیشنهاد و دبیر ستاد و حســـب صـــلاحدید روسای ستاد های اجرایی خدمات سفر استان (استاندار) قابل تغییر و اصلاح برای حصول نتایج بهتر باشد.**

د- ساختار پیشنهادی برای ترکیب کمیته های تابعهٔ ستاد های اجرایی خدمات سفر استان ها و مناطق آزاد

ردیف	کمیته	ریاست پیشنهادی کمیته	اعضای پیشنهادی کمیته
۱	کمیته خدمات حمل و نقل	اداره کل راه و شهرسازی	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای، نیروی انتظامی (پلیس راهور ، پلیس راه) ، شرکت فرودگاهها، راه آهن، بنادر ودریانوردی، کانون اتومبیلرانی و جهانگردی، هلال احمر، مدیریت پایانه های مسافری، شهرداری ها، هواشناسی، شرکت پخش فرآورده های نفتی، اورژانس، شرکت های بیمه ای، بخش خصوصی
۲	کمیته خدمات امداد و نجات	جمعیت هلال احمر	دانشگاه علوم پزشکی،اورژانس، هلال احمر، ستاد مدیریت بحران استانداری ، هواشناسی، واحدهای ذیربط در فرماندهی انتظامی استان، سازمان بنادر در استانهای ساحلی، شرکت های بیمه ای، نمایندگی کانون اتومبیلرانی و جهانگردی، نمایندگی های امدادی و خدمات پس از فروش خودرو سازان، آتش نشانی و شهرداری
۳	کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری	نیروی انتظامی	نیروی انتظامی(واحد های ذیربط)، دادگستری، شهرداری ها، اداره کل اطلاعات، شرکت های حمل نقل درون شهری و تاکسیرانی، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی برخی نیروهای مسلح، نیروی مقاومت بسیج و نیرو های مردمی، ادارات حراست
۴	کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها	معاونت ذیربط استانداری	مدیرکل دفتر امور شهری و روستایی استانداری، شهرداران استان، نمایندگان شوراهای شهر، شهرستان و استان، دهیاران روستاهای هدف و پرتردد گردشگران، سازمان همیاری شهرداریها
۵	کمیته برنامه ریزی و آمار	معاونت ذیربط استانداری	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای ، میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، فرودگاه ، راه آهن، شهرداری، صاحبنظران دانشگاهی و اداره کل ذیربط در استانداری، آموزش و پرورش، جامعه هتلداران و سایر مبادی ذیربط
۶	کمیته خدمات اسکان و رفاه	اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی	اداره کل آموزش و پرورش، جامعه هتلداران استان، مجری طرح خانه مسافر، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، شهرداری ها، اوقاف و بقاع متبرکه، انجمن مراکز پذیرایی و بین راهی، نماینده مجتمع های رفاهی تفریحی، انجمن دفاتر خدمات مسافرتی، نمایندگان سازمانهای دارای ظرفیت های اقامتی

		و گردشـــگری استان	
۷	**کمیته نظارت و تنظیم بازار**	**سازمان صنعت معدن و تجارت**	سـازمان صنعت، معدن و تجارت استان ، سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل تعزیرات، اداره کل میراث فرهنگی، صـنایع دسـتی و گردشگری، دانشگاه علوم پزشکی، اماکن عمومی ناجا، نماینده شـورای اصـناف، نماینده انجمن ها و تشکل های گردشگری و حمل نقلی و تاکســیرانی، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای ، دامپزشــکی، شـرکت پخش فرآورده های نفتی، ادارات حراسـت دسـتگاههای عضـو ستاد اجرایی خدمات سفر
۸	**کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات**	**معاون استاندار و قائم مقام ستاد اجرایی خدمات سفر استان**	اداره کل امورحقوقی، بازرسـی وپاسـخگویی به شـکایات استانداری ، میراث فرهنگی صـــنایع دســـتی و گردشـــگری، وزارت صـــنعت،معدن وتجارت، اداره کل تعزیرات، دانشـگاه علوم پزشـکی، واحد های رسـیدگی به شـکایات دسـتگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سـفر استان، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، سایر واحدهای نظارتی زیر مجموعه اسـتانداری و نمایندگان سـایر کمیته ها و ادارات حراسـت دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان، ستاد اقامه نماز
۹	**کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست**	**اداره اورژانس استان**	دانشـگاه علوم پزشـکی اسـتان، اداره کل محیط زیست استان، شبکه بهداشت، گروه هـای مردم نهاد حوزه محیط زیســـت، مدیریت های خصـــوصـــی مرتبط با مراکز بهداشـتی و درمانی، انجمن ها و صـنوف مرتبط با توزیع و عرضـه مواد غذایی اعم از رستورانها و غیره، دامپزشکی، شهرداری ها، هلال احمر (سازمان جوانان)
۱۰	**کمیته اطلاع رسانی ، تبلیغات ، امور فرهنگی و فضای مجازی**	**اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان**	صدا و سیمای مرکز استان، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، خبرگزاری ها و رسانه های محلی، شـهرداری، هواشـناسـی، مدیران روابط عمومی دسـتگاههای عضوستاد اجرایی خدمات سـفراستان، هلال احمر(سازمان جوانان)، سازمان تبلیغات اسلامی، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، مدیران مجتمع های فرهنگی، سـازمان امور عشـایر ایران

ه) شرح وظایف کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

پیش از این گفته شد که ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد لازم است در اجرای ماموریت های ۱۴ گانه محوله به ستاد های استانی از سوی هیات محترم وزیران، وفق تصویب نامه ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ و بر اساس سیاست های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر؛ برای ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر در نوروز ۱۳۹۵ کمیته های دهگانه تخصصی به شرح فوق الذکر ایجاد ایجاد نمایند و اجرای طرح ها و برنامه های مختلف را از طریق کمیته های تابعه (با ترکیب پیشنهادی اعضا که در بند قبل ذکر شد) در دستور کارقرار دهند. در این رلاستا و پیش از تبیین شرح وظایف این گمیته ها توجه به موارد ذیل ضروری است:

تبصره:

- استانداران بر اساس شرایط اقلیمی و ضرورت‌های میدانی و منطقه‌ای می‌توانند نسبت به افزودن یک یا حداکثر دو کمیته به کمیته های مذکور اقدام نمایند.
- شرح وظایف قید شده در این طرح به منظور ایجاد وحدت رویه و ارایه خدمات یکسان و مشابه در همه استانهای کشور و به عنوان اقدامات پایه در نظر گرفته شده است .
- بدیهی است استانها حسب شرایط، ظرفیت ها و توانمندی های خود می توانند اقدامات موثرتر و بیشتری را به لحاظ کمی و کیفی در دستور کار کمیته ها قرار دهند.
- ترکیب اعضاء و ریاست کمیته ها که در بند **(ج)** اعلام گردیده پیشنهادی بوده بدیهی است به اقتضاء شرایط و توانمندی دستگاههای مختلف و به صلاحدید استاندار محترم و یا با پیشنهاد دبیرستاد اجرایی خدمات سفر قابل تغییر خواهد بود.
- با توجه به تاکید ستاد مرکزی در ایجاد، تقویت و تثبیت ستاد های شهرستانی به ریاست فرمانداران، اجرای وظایف کمیته ها در سطوح شهرستانی نیز مورد انتظار می باشد.
- استفاده از توان، امکانات، تجارب و ظرفیت های بخش خصوصی و گروههای مردم نهاد یکی از ارکان اصلی همه کمیته های مذکور می باشد که 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.

۱– کمیته خدمات حمل نقل

به منظور افزایش ایمنی و تسهیل در تردد و حمل و نقل مسافران و گردشگران در محور های مواصلاتی و برنامه‌ریزی جهت بهره برداری از حداکثر ظرفیت دستگاههای دولتی و شرکت های بخش خصوصی فعال در حوزه حمل و نقل اعم از زمینی، دریایی، هوایی و ریلی و در راستای ارتقای ایمنی سفر ها و سطح کمی و کیفی خدمات حمل و نقل و همچنین با هدف نظارت بر عملکرد شرکت ها و موسسات فعال در این حوزه، این کمیته تشکیل گردیده است.

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱. بهره گیری از طرح نوروزی سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، و اهتمام به اجرای موثر آن
۲. آماده سازی ترمینال ها و پایانه ها مسافری اعم از اتوبوسرانی، راه آهن، اسکله ها و فرودگاهها
۳. پیش بینی و تامین ناوگان، جهت حمل و نقل ایام پیک سفر و سرویس دهی فوق العاده
۴. پیش بینی ناوگان جهت جایگزینی خودروهای خراب و در راه مانده
۵. هماهنگی و تسهیل در خصوص حمل کالا و بار همراه مسافر
۶. آماده سازی و زیباسازی فرودگاهها، ایستگاه راه آهن، بنادر مسافری در استانهای ساحلی و ترمینال های اتوبوسرانی سطح استان متناسب با ایام نوروز
۷. رسیدگی به وضعیت سرویس بهداشتی و نماز خانه های ترمینالها و پایانه های مسافری
۸. کنترل سطح کمی و کیفی و نرخ خدمات غرفه ها ی موجود در ترمینال ها و پایانه ها
۹. هماهنگی در خصوص تامین روشنائی محورهای مواصلاتی بین استانی و شهرستانی و باز بینی آن
۱۰. هماهنگی در خصوص رفع نواقص و تهیه و ساخت تابلوهای راهنمای مسیر و تابلو های معرفی جاذبه های تاریخی و فرهنگی و سایر تابلوهای راهنمایی مسافران و گردشگران به خصوص تابلوهای مشترک ۰۹۶۲۹ و همچنین تابلو ها و علائم ترافیکی
۱۱. اجرای طرح کنترل ایمنی وسایط نقلیه عمومی زمینی و دریائی (معاینه فنی و سایر استانداردهای لازم)
۱۲. همکاری با کمیته آمار در خصوص ارائه آمار های مورد نیاز
۱۳. شناسائی نقاط حادثه خیز و نصب تابلو های هشداری
۱۴. پیش بینی جایگاههای سوخت سیار و برآورد و تامین سوخت مورد نیاز ایام پیک در محورهای مواصلاتی

۱۵. رسیدگی به وضعیت کمی و کیفی (توسعه و ایمنی) ناوگان حمل و نقل دریائی در استانهای ساحلی

۱۶. بهره گیری از خدمات سازمان هواشناسی کشور در محورهای زمینی، دریایی، هوائی

۱۷. هماهنگی با صنف تعمیرکاران خودرو در تخصص های مختلف جهت فعالیت در ایام نوروز در جاده ها

۱۸. هماهنگی با شرکتهای بیمه ای جهت پوشش خدمات بیمه ای در محل

۱۹. راه اندازی اکیپ های تعمیرات سیار و گشت در مسیرهای مواصلاتی

۲۰. بهره گیری از طرح نوروزی امداد خودروی کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، ایران خودرو و سایپا

۲۱. تشکیل ستاد تاخیر های پروازی و رسیدگی جدی به موضوع در خدمات حمل نقل هوایی

۲۲. استقرار دفتری در معرض دید مسافران در ترمینالهای مسافری زمینی، دریایی، هوایی ریلی برای مراجعه مسافران و گردشگران برای کسب اطلاعات و یا ارائه انتقادات، شکایات و غیره

۲۳. راه اندازی اکیپ سیار امدادی (حمل و تعمیرات) و گشت در مسیر های درون و برون شهری با استفاده از ظرفیت و امکانات نمایندگان کانون جهانگردی و اتومبیلرانی در استانها و سایر واحد های امداد خودرویی.

۲۴. کنترل سطح کیفی و کمی خدمات ارائه شده در مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی در قالب تشکیل کمیته ویژه نظارت بر بهره داری

۲۵. آمادگی کامل دفاتر نمایندگی ادارات استانی در محل پایانه ها و لزوم پاسخگویی آنها به مسافرین و مراجعین

۲۶. اجرای طرح نظر سنجی در قالب طرح پیامکی

لازم به ذکر است موضوع حمل نقل اعم از حمل و نقل و ترافیک جاده ای (زمینی) ریلی دریایی و هوایی در این کمیته بررسی و پیگیری میگردد و موضوع ساماندهی حمل نقل و ترافیک درون شهری در کمیته خدمات انتظامی امنیتی و ترافیک شهری، پیگیری خواهد شد هرچند دستگاههای مشترک و مسئول در هر دو کمیته عضویت دارند.

۲– کمیته خدمات امداد و نجات

به منظور ایجاد بستر مناسب سفر ایمن برای مسافران و گردشگران و همچنین ایجاد آمادگی و پیش بینی برای انجام عملیات امداد و نجات در حوادث مختلف و بلایای طبیعی و همچنین بهره گیری و تجمیع ظرفیت های دستگاههای مختلفی که در حوزه امداد و نجات توانمندی دارند این کمیته تشکیل گردیده است

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱. بهره گیری از طرح نوروزی سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر و سازمان اورژانس کشور و دانشگاه علوم پزشکی و اهتمام در اجرای موثر این طرح ها
۲. استقرار پایگاههای سلامت و ایمنی در محورهای مواصلاتی استان با پراکندگی جغرافیائی مناسب
۳. ایجاد کمپ های درمانی نوروزی، توسط سازمان اورژانس کشور در راههای مواصلاتی
۴. تقویت پایگاهها (اعم از امداد نجات و درمانی) جهت پوشش حداکثری جاده ها
۵. ساماندهی ناوگان امداد نجات و پیش بینی تجهیزات لازم
۶. برگزاری مانور امداد نجات در سطح استان شهر ستانها برای حفظ آمادگی قبل از نوروز
۷. هماهنگی جهت فراهم نمودن امداد هوائی و ساحلی
۸. همکاری در جهت اسکان مسافران حادثه دیده و اسکان های اضطراری
۹. هماهنگی با ناجا، ارتش و سپاه استان و ستاد مدیریت بحران استانداری جهت بهره گیری از امکانات لجستیکی و نیروی انسانی آنان در مواقع بحرانی و ضروری
۱۰. برنامه ریزی جهت امداد رسانی به افراد و اشخاص گمشده (امور گمشدگان) و در راه مانده
۱۱. بهره گیری از ظرفیت های اداره کل هواشناسی استان
۱۲. برنامه ریزی برای اطلاع رسانی موثر به مسافران و گردشگران در مواقع بروز حوادث
۱۳. در صورت امکان استقرار اکیپ و یا پست های امداد و نجات موقت در مکانهای اسکان و کمپینگ مسافران
۱۴. فعال شدن EOC دانشگاه‌ها جهت هماهنگی بحران‌های احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات
۱۵. در صورت امکان ایجاد پست های موقت امداد نجات در محل جاذبه های گردشگری و روستاهای هدف
۱۶. پیش بینی تجهیزات ارتباطی مناسب برای پایگاههای امداد نجات
۱۷. پیش بینی داروهای عمومی و ضروری مورد نیاز در پایگاههای ثابت و سیار
۱۸. مشارکت و همکاری در مواقع نیاز با متولیان موضوع حمل اجساد و مصدومین

۳- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک درون شهری

به منظور ارتقای سطح ایمنی و امنیت شهروندان و مسافران و انتظام بخشی به تردد درون شهری مسافران و گردشگران و همچنین تهیه و تدوین و اجرای سایر طرح های انتظامی، امنیتی و ترافیکی و نظارت بر اجرای آنها، این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱.تهیه طرح ترافیکی درون شهری با رویکرد ایجاد تسهیلات برای رفاه حال مسافران و اهتمام به اجرای موثر آن توسط همه دستگاههای عضو این کمیته در سطح شهر های استان و منطقه آزاد

۲. اجرای طرح های روان سازی بخصوص در کلان شهر ها و مسیرهای منتهی به مراکز تفریحی و تاریخی

۳. فراهم نمودن تسهیلات تردد برای گردشگران از ترمینال ها، فرودگاهها، بنادر و ایستگاههای قطار به مراکز شهری

۴. اطلاع رسانی از مراکز فعال خدمات خودرویی، اعم از تعمیرگاهها، نمایندگی های خدمات پس از فروش و غیره

۵. ساماندهی ناوگان تاکسیرانی و اتوبوسهای درون شهری برای سرویس دهی به مسافران و گردشگران

۶. استقرار کیوسکهای نیروی انتظامی در محل های پرتردد به خصوص مراکز تفریحی و گردشگری

۷. انجام عملیات حفاظتی و امنیتی برای بالابردن سطح ایمنی و امنیت مسافران و گردشگران

۸. هماهنگی دادگستری و دادسراها جهت استقرار قاضی کشیک

۹. همکاری درحفظ امنیت و ایمنی سواحل و دریا در استانهای ساحلی

۱۰. همکاری و هماهنگی با شوراهای حل اختلاف استان و شهرستانها و ایجاد شعب کشیک

۱۱. اقدامات حفاظتی و امنیتی برای پارک ها، کمپ ها و مراکز اسکان مسافران و اسکان فرهنگیان

۱۲- مدیریت صحنه حادثه و ایجاد امنیت توسط پلیس و نیروی انتظامی

لازم به ذکر است موضوع حمل نقل اعم از حمل نقل و ترافیک جاده ای(زمینی) ریلی دریایی و هوایی در کمیته حمل و نقل بررسی و پیگیری میگردد. لذا این کمیته موضوع ساماندهی به حمل نقل و ترافیک درون شهری را پیگیری می نماید. هرچند دستگاههای مشترک و مسئول در هر دو کمیته عضویت دارند.

۴-کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها

به منظور هماهنگی و نظارت برحسن اجرای وظایف محوله به شهرداریها و دهیاریها در امر خدمات رسانی به مسافران ؛ که بخش عمده ارائه خدمات را برعهده دارند؛ و همچنین آماده سازی و ایجاد امکانات و تسهیلات سفر در روستاها و مناطق تفرجگاهی این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱) برنامه ریزی برای اجرای موثر طرح ها و ابلاغیه های موضوعی صادره از سوی وزارت کشور و سازمان شهرداریها و دهیاری ها
۲) برنامه ریزی برای بهره گیری از توان و ظرفیت شورا های اسلامی شهر و روستا در ایجاد بستر قانونی برای اقدام توسط شهرداران و دهیاران.
۳) رسیدگی موثر به وضعیت زیرساختها و تاسیسات شهری در همه ابعاد بهداشتی، ترافیکی، خدماتی، امورفرهنگی و غیره
۴) همکاری شهرداریها با سایر کمیته های ستاد اجرایی خدمات سفر استان، شهرستان و منطقه آزاد (با توجه به گستردگی وظایف و اختیارات)
۵) رسیدگی به وضعیت تابلوهای معرفی مسیر، خیابانها، اماکن و مراکز عمومی شهرها و روستاها
۶) پاکسازی حریم جاده ها و ساماندهی مبادی ورودی به شهرستان و روستاها
۷) هماهنگی با شرکت آب، برق، گاز و مخابرات استان به منظور آمادگی برای ارائه خدمات و جلوگیری از هرگونه قطعی و خرابی و ارائه خدمات مربوط در ایام تعطیل
۸) بازدید از مبلمان شهری و رفع خرابی ها
۹) هماهنگی با جایگاه های سوخت درون شهری و رسیدگی به وضعیت سرویس دهی
۱۰) همکاری در جانمایی بازارچه ها برای توزیع مناسب ارزاق عمومی به خصوص نان، میوه وسایر اقلام پر مصرف
۱۱) صدور دستور توقف حفاری ها و عملیات عمرانی در محورهای پرتردد و مسافرپذیر
۱۲) بازدید، بهسازی و تنظیف سرویس های بهداشتی عمومی سطح شهر و روستاهها
۱۳) ایجاد و تعیین مکانهایی جهت پارکینگ موقت در مراکز و اماکن مسافرپذیر
۱۴) تعیین نقاطی جهت مراجعه سالخوردگان و اطفال و کودکان گمشده (امور گمشدگان)
۱۵) برگزاری مراسم تحویل سال و اجرای مراسم سنتی و آئینی با همکاری کمیته امور فرهنگی
۱۶) برپائی و آماده‌سازی چادرهای نماز در سطح شهر ها و روستاها جهت بهره‌برداری مسافران
۱۷) تعامل شهرداری ها با ستاد اجرایی خدمات سفر در انجام تبلیغات محیطی و سایر امور فرهنگی
۱۸) نظافت و رفع عیوب و نواقص از کلیه تاسیسات موجود در پروژه‌های فضای سبز، پارکها و فضاهای گردشگری و سایر تاسیسات و مبلمان شهری و روستایی
۱۹) رسیدگی به وضعیت روشنایی شهر و روستا (پارکها، کمپینگ ها، تفرجگاهها و دیگر فضاهای عمومی)

۲۰) آماده باش گروههای امداد و نجات در سازمان‌های آتش‌نشانی به صورت ۲۴ ساعته

۲۱) برنامه ریزی و ساماندهی حمل نقل درون شهری و به خصوص تاکسیرانی و اتوبوس های درون شهری و نظارت بر ساعت کار ناوگان درون شهری و آموزش آنان درراهنمایی و ارائه خدمات مناسب به مسافران

۲۲) تهیه پلاکارد هایی با محتوای شماره تلفن ضروری و آدرس های مورد نیاز مسافران مانند شماره تلفن ها و آدرس مراکز عرضه خدمات به مسافران و گردشگران ، مراکز اسکان، کمپینگ ها، اسکان فرهنگیان و سایر امکانات تدارک شده و نصب آن در محور ها و معابر پر تردد و یا بر روی بیلبورد های شهری

۲۳) اجرای تبلیغات محیطی و برگزاری مراسم و جشن ها با همکاری کمیته های اطلاع رسانی و امور فرهنگی

۲۴) بهره گیری از توان گروه های مردم نهاد در راهنمایی مسافران و گردشگران در سطح شهر ها و روستاهها

۲۵) اطلاع رسانی شرایط جوی و آب هوایی و توصیه های سازمان هواشناسی از تلوزیون های شهری و بیلبورد ها

۲۶) ممانعت از جمع آوری تابلوی راهنمای میهمانان نوروزی ستاد اسکان آموزش و پرورش

۲۷) توجه ویژه به مراکز اسکان فرهنگیان در ارائه خدمات شهری

بخشی از اختیارات، ظرفیت ها و امکانات موجود در شهرداری ها می تواند در تحقق برنامه های سایر کمیته ها موثر باشد. لذا کمیته امور شهرداریها و دهیاری ها ضمن فعالیت مستقل و اجرای بخشی از برنامه ها به طور مستقیم، می تواند با اعزام نماینده در برخی از کمیته های دیگر ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان و منطقه آزاد عضویت و مشارکت داشته باشد.

۵–کمیته برنامه ریزی و آمار

به منظور بهره گیری از شـاخص های آماری در برنامه ریزی های بعدی و به خصـوص برای ارتقای سطح خدمات و برآورد صـحیح امکانات در حوزه های مختلف و همچنین احصـاء مشـکلات و موانع و اخذ نظر مسـافران و گردشگران و شناسایی خلاء ها و کاستی ها؛ این کمیته در زیر مجموعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان و منطقه آزاد پیش بینی گردیده است .

در این راستا، نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱) تشکیل کمیته آمار با همکاری استانداری، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، اداره کل حمل و نقل و پایانه های استان، فرودگاهها، راه آهن، پلیس راه و سایر سازمانهای موثر

۲) پردازش آمار و اطلاعات واصله و تهیه تحلیل‌های آماری

۳) بهره گیری از توانمندی علمی دانشگاهیان و صاحبنظران

۴) تهیه بولتن های آماری از شاخص های مورد نیاز کمیته های مختلف تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان به منظور بهره برداری این کمیته ها در برنامه ریزی های قبل از نوروز

۵) ارائه اطلاعات و شاخص های آماری به فرمانداران از مدت مشابه نوروز قبل برای بهره گیری در ستاد شهرستان

۶) اجرای طرح نظرسنجی از مسافران وفق فرم پیوستی در این طرح و تحلیل آن و ارسال به ستاد مرکزی

۷) اجرای طرح های نظر سنجی موضوعی در محل های اسکان یا در موزه ها و یا سایر موضوعات خاص

۸) احصاء مشکلات، موانع و چالشهای سفر و گردشگری استان و تحلیل و ارائه راهکار

۹) احصاء نقاط قوت و ضعف و فرصت ها و تهدید های سفر های نوروزی و تحلیل آن و ارائه راهکار به کمیته ها

۱۰) جمعبندی، گردآوری و تنظیم گزارش عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان

بخش عمده ای از فعالیت های این کمیته قبل از نوروز خواهد بود و خروجی فعالیت های کمیته برنامه ریزی و آمار می بایستی در زمان مناسبی قبل از نوروز در اختیار کمیته ها قرار گیرد تا کمیته ها بر اساس آن فعالیت های خود را برای نوروز ۹۸ تنظیم نمایند.

۶-کمیته خدمات اسکان و رفاه

به منظور بهسازی، آماده‌سازی و ساماندهی مراکز اسکان مسافران و گردشگران و نظارت بر آن، این کمیته تشکیل گردیده است و **همچنین**با توجه به اینکه همه کمیته های تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر در راستای رفاه حال مسافران و گردشگران فعالیت میکنند. لذا یکی دیگر از وظایف اصلی این کمیته، **ارائه راهکار و پیشنهاد** به سایر کمیته ها برای رفاه بیشتر مسافران و گردشگران می باشد. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکورمی بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱) هماهنگی با جامعه هتلداران استان به منظور آماده سازی مراکز اقامتی به لحاظ کمی و کیفی

۲) هماهنگی با مهمانپذیرها و هتل آپارتمانها و غیره

۳) کنترل نرخ گذاری واحدهای اقامتی و اطلاع رسانی نرخ مصوب با همکاری بخش خصوصی

۴) بهره گیری از طرح نوروزی آموزش و پرورش در اسکان فرهنگیان بویژه توسعه سامانه رزرو اینترنتی

۵) آماده سازی کمپ ها، زائرسراها، خانه مسافر، سایر ظرفیت ها

۶) آماده سازی مکانهایی ثابت و موقت برای اقامه نماز و برنامه ریزی برای برپایی نماز جماعت در محل های اسکان

۷) هماهنگی با دانشگاهها برای استفاده از خوابگاههای دانشجوئی در صورت لزوم و پس از تکمیل ظرفیت های رسمی

۸) هماهنگی با مساجد، سالن های ورزشی مدارس برای اسکانهای اضطراری در شرایط بحرانی و نامساعد جوی

۹) آماده سازی و بهسازی مراکز اقامت موقت در پلاژهای استانهای ساحلی

۱۰) هماهنگی و همکاری با ادارات اوقاف و بقاع متبرکه در اجرای طرح آرامش بهاری

۱۱) تعیین نقاطی جهت اطلاع رسانی از ظرفیت های خالی مراکز اقامتی به مسافران و گردشگران

۱۲) برنامه ریزی برای پوشش بیمه ای حوادث در اماکن عمومی و بویژه مراکز اسکان

۱۳) هماهنگی در خصوص ساماندهی چادرهای مسافرتی و انتقال آنها به مراکزی که از قبل آماده‌سازی شده است.

۱۴) رسیدگی به وضعیت امکانات رفاهی کمپینگ ها (آب آشامیدنی، ایمنی، امنیت، پارکینگ، روشنایی، سرویس بهداشتی و سایر)

۱۵) هماهنگی با بانک ها جهت رفع خرابی های خودپرداز های بانکی و تامین نقدینگی

۱۶) هماهنگی با ادارات مختلفی که در زمینه اسکان یا رفاه مسافران و گردشگران دارای ظرفیت هستند

۱۷) هماهنگی درجهت افزایش ساعات کاری مجتمع ها، فروشگاههای زنجیره ای، موزه ها، و سایر صنوف خدمات رسان

۱۸) ارائه راهکار و یا پیشنهاد به سایر کمیته های ستاد اجرایی خدمات سفر برای رفاه حال مسافران و گردشگران

۱۹) با تاکید بر مصوبه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات در سال ۱۳۹۳ امکانات آموزش و پرورش بایستی فقط در اختیار کارکنان آموزش و پرورش باشد و در صورت وجود مشکل از طریق کمیته تعیین شده (استاندار، دبیر ، رئیس کمیته اسکان و...) نسبت به پذیرش اقدام کنند .

۷– کمیته نظارت و تنظیم بازار

به منظور نظارت بر عملکرد کلیه واحد های خدمات رسـان به مسـافران و گردشـگران در همه ابعاداعم از اسـکان، رفاه ، ارزاق عمومی، خدمات امداد خودرو، خدمات بهداشتی و درمان، خدمات پذیرایی، خدمات رفاهی و سرگرمی و سایر خدماتی که به مسافران ارائه میگردد و همچنین تنظیم بازار این کمیته تشکیل گردیده است.

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱. نظارت بر مراکز اقامتی اعم از هتل، هتل آپارتمان، میهمانپذیر و سایر.
۲. نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی (تورگردانان، راهنمایان تور)
۳. نظارت بر مراکز بین راهی در کلیه محورهای مواصلاتی استان
۴. نظارت بر سـایر مراکزی که خدمات گردشـگری ارائه می نمایند نظیر، مراکز رزرواسـیون و خدمات گردشـگری، مراکز خدمات گردشگری دریائی، شرکتهای مرتبط تخصصی این حوزه
۵. به کارگیری نیروی انسـانی علاقه مند به امر گردشگری به خصوص دانشجویان مرتبط و (سازمانهای مردم نهاد)NGO و آموزش آنان جهت بهره گیری در امر نظارت ایام نوروز و پیش از نوروز(همیار نظارت)
۶. برگزاری حـداقـل یـک جلسـه توجیهی برای مـدیران مراکز اقامتی و دفاتر خدمات مسـافرتی در خصـوص رعایت دستورالعمل ها و بخشنامه ها
۷. برنامه ریزی در خصوص چگونگی تشکیل اکیپ های نظارتی مشترک و زمانبندی نظارت ها در سطح استان
۸. بهره گیری از توان انجمن دفاتر خدمات مسافرتی و جامعه هتلداران استان در امر نظارت
۹. شناسائی واحدهای اقامتی غیر مجاز و تعیین تکلیف آنان تا قبل از نوروز
۱۰. هماهنگی با مراجع قضایی و انتظامی جهت برخورد قانونی با متخلفین احتمالی
۱۱. نظارت بر فعالیت تاسیسات و موسسات خدمات گردشگری دریائی
۱۲. نظارت قبل از نوروز و ابلاغ ایرادات موسسات و تاسیسات گردشگری به آنان جهت رفع
۱۳. برگزاری نشست توجیهی برای ناظرین
۱۴. پایش و نظارت بر کمیت و کیفیت خدمات تخصـصـی گردشگری اعم از تورهای استانگردی، برنامه تور، بیمه مسافران تور، نرخ خدمات، حضور راهنما و سایر

۱۵. تشـــکیل کمیته مشـــترک نظارتی با همکاری ادارات کل صـــنعت، معدن و تجارت اســـتان، تعزیرات حکومتی، میراث فرهنگی، صـنایع دستی و گردشگری استان، دانشگاه علوم پزشکی استان، نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) حمل نقل و پایانه ها و اتحادیه ها و صنوف و و در صورت نیاز جهاد کشاورزی و دامپزشکی

۱۶. نظارت بر کار رستورانها و آشپزخانه های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذائی به لحاظ بهداشتی

۱۷. نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.

۱۸. نظارت بر کار مراکزپخت و عرضه نان و سایر عرضه کنندگان موادغذائی و فاسد شدنی

۱۹. نظارت بر کار مراکزخدمات خودرویی و همچنین بر ارائه خدمات پارکینگ ها و توقفگاهها

۲۰. نظارت بر مراکز نگهداری کالا (ســردخانه ها، بنادر، انبار) و بررسی میزان موجودی کالا در اول و پایان دوره به منظور پشتوانه ذخیره سازی

۲۱. نظارت ویژه بر تامین و توزیع میوه و مرکبات شب عید

۲۲. جلوگیری از افزایش کاذب قیمت ها و فعال سازی ستاد تنظیم بازار در سطح استان و شهرستانها

۲۳. و نهایتا نظارت بر کمیت، کیفیت و نرخ خدمات مختلفی که در صـنوف مختلف توزیعی و خدماتی در سـطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می شود.

- نظارت بر تاسـیسات تخصصی گردشگری بر عهده اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان بوده که در مواقع نیاز با مشـارکت سایر دستگاهها انجام میگردد، لیکن نظارت بر سایر صنوف با همکاری کمیته نظارت متشکل از سازمانهای مختلف انجام خواهد شد.
- نظارت ها می بایستی از ماهها قبل از نوروز (**دیماه**) آغاز و با صدور اخطار و تعیین مهلت، ایرادات و نواقص موجود رفع گردد. تا در دور دوم بازدید های نظارتی (**بهمن و اسفند ماه**) قابلیت اعطای مهلت مجدد و یا برخورد قاطع با آندسـته از واحد های صـنفی که خود را برای ارائه خدمات مناسـب برای نوروز ۹۹ آماده نکرده اند وجود داشته باشند.

۸–کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

به منظور ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگران و مسافران و دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات هموطنان در موضوع خدمات سفر و همچنین ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستانهای تابعه، این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱) اختصاص شماره تلفن‌هائی جهت دریافت شکایات مسافران و اطلاع رسانی موثر آن

۲) اطلاع‌رسانی شماره ۰۹۶۲۹ به عنوان سامانه ملی دریافت شکایات مسافران در همه ابعاد خدمات سفر

۳) اختصاص کیوسک و یا چادرهائی جهت مراجعه مسافرین به منظور اعلام شکایات احتمالی

۴) هماهنگی به منظور رسیدگی حقوقی و بررسی شکایات واصله در اسرع وقت

۵) آمادگی در خصوص اعزام بازرس جهت رسیدگی به شکایات مسافرین درمحل

۶) استقرار بازرس و عامل رسیدگی کننده به شکایات در کمپ های بزرگ و یا مراکز اقامتی و سیاحتی که حجم عمده ای مسافر می پذیرند و احتمال نیاز به این خدمات در آن مکانها بیشتر احساس میگردد.

۷) همکاری با کمیته برنامه ریزی و آمار در اجرای طرح نظرسنجی

۸) پیگیری و نظارت بر راه اندازی تلفن گویا و یا سایر سامانه های رسیدگی به شکایات در دستگاههای مختلف

۹) انعکاس مشکلات و شکایات واصله به سازمانهای متولی و پیگیری تا حصول نتیجه و اعلام به مسافر و جلب رضایت آنان حتی المقدور در زمانی که مسافر در استان بسر می برد.

۱۰) همکاری و تعامل نزدیک با سامانه ملی رسیدگی به شکایات ۰۹۶۲۹

۱۱) تهیه و تدوین سازکاری برای ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد استان و همچنین ستادهای شهرستان

۱۲) سنجش میزان آمادگی و حضور موثر دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان در عرصه خدمات رسانی به مسافران و اعلام نتیجه ارزیابی ها به رئیس و دبیر ستاد اجرایی خدمات سفر استان.

۱۳) شناسایی نواقص و کمبود ها و خلاء های احتمالی و طرح آن در جلسات ستاد استان جهت رفع

۱۴) نظارت عالیه و عمومی بر روند اجرای وظایف هریک از کمیته ها و ارایه گزارشات دوره ای از چالش ها به استاندار محترم به عنوان بازوی نظارتی و ارزیابی عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان

۹– کمیته خدمات بهداشتی، درمانی و محیط زیست

به منظور ساماندهی، توسعه و نظارت بر رعایت بهداشت در مراکز عمومی، پذیرایی و اقامتی و همچنین مجتمع‌های بین راهی و نیز کنترل و نظارت بر عملکرد واحدهای درمانی و سطح بهداشت عمومی در شهرها و روستا ها و از طرفی با توجه به اهمیت رعایت اصول زیست محیطی در سفر های پرحجم و کنترل و پیشگیری از آسیب هایی که ناشی از این سفر ها متصور است این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکورمی بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱) بهره برداری از طرح ها و ابلاغیه های نوروزی دانشگاههای علوم پزشکی و اهتمام به اجرای موثر آن

۲) بهره برداری از دستورالعمل ها و توصیه های ابلاغی از سوی سازمان محیط زیست و اهتمام به اجرای آن

۳) تهیه و تدوین لیست کشیک های مراکز بهداشتی به خصوص درمانگاه ها، بیمارستانها، داروخانه ها و سایر مراکز بهداشتی و درمانی در سطح استان و شهرستان و روستا و اطلاع رسانی برای مردم

۴) نظارت بر آب شرب مصرفی و مراکز توزیع آب شیرین، یخ و غیره به خصوص در اماکن عمومی و محل های تجمع مسافران اعم از کمپینگ ها، محل های اسکان فرهنگیان و سایر مکانهای عمومی

۵) نظارت بر عرضه مواد غذایی در مکانهای اسکان مسافران به خصوص کمپ ها و پارک‌ها

۶) افزایش ظرفیت در مراکز بهداشتی و درمانی (بیمارستانها، درمانگاهها، داروخانه ها و سایر) اعم از نیروهای انسانی و تجهیزات جهت ارائه خدمات به مسافرین و همچنین هماهنگی در جهت فعالیت بخش خصوصی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی

۷) همکاری موثر با سایر کمیته ها و دستگاهها بخصوص هلال احمر در استقرار پایگاههای سلامت

۸) کنترل وضعیت بهداشتی مراکز خدمات دریایی و پلاژ ها در استانهای ساحلی

۹) نظارت بر وضعیت بهداشتی حمام‌ها، سرویس های بهداشتی و غیره در سطح استان

۱۰) همکاری با کمیته ذیربط در تهیه و توزیع بروشور و توصیه های پزشکی و سلامت و زیست محیطی

۱۱) بهره گیری از توان گروه های دوستدار محیط زیست برای فرهنگ سازی

۱۲) توجه ویژه و تدارک اقداماتی برای صیانت و حفاظت از محیط زیست به خصوص در استانهای پر مسافر

۱۳)راه‌اندازی گشت‌های ویژه زیست محیطی جهت جلوگیری از تخریب و آلودگی محیط زیست

۱۴)برنامه ریزی برای ایجاد تسهیلات مناسب به منظور بازدید مسافران از مناطق حفاظت شده زیست محیطی

۱۵)اعلام مراکز تروما، کودکان و جنرال در بروشورهای توزیع شده جهت سهولت دسترسی مسافران و توزیع نقشه مراکز ارائه خدمات بهداشتی درمانی اعم از خصوصی و دولتی، مطب ها و کمپ های اورژانس و شماره تلفن آنها و ایجاد امکان دسترسی آسان مسافران و گردشگران به این مکانها در صورت لزوم و نیاز

۱۶) بهره مندی از امکانات و ظرفیت های عملیاتی مرکز کدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی دانشگاه های علوم پزشکی در اجرای موثر طرح

۱۷)اعلام شماره های رسیدگی به شکایات (شماره ۱۴۹۰ برای شکایات بهداشتی و ۱۵۹۰ بریا شکایات درمان و اورزانس)

۱۸)نظارت بر عملکرد بخش خصوصی و دولتی شامل مطب ها، درمانگاهها، بیمارستان ها، آزمایشگاهها و داروخانه هایی که طبق طرح می بایست در ایام تعطیل فعال باشند.

۱۹)استقرار ایستگاه های سلامت نوروزی توسط مرکز مدیریت حوادث وفوریتهای پزشکی دانشگاه های علوم پزشکی

۲۰)آمادگی اطلاع رسانی به موقع در موارد بروز مخاطرات بهداشتی و شیوع بیماریهای همه گیر

۲۱)حفظ توان بیمارستان های بخش دولتی (در صورت نیاز ارتقای توان خدمت رسانی درمانی) در شهرهای مسافر پذیر و حفظ توان ۳۰٪ بخش خصوصی در حوزه درمانگاهها، بیمارستانها و مطب های خصوصی و کلینیک های ویژه و فعالیت تمام وقت مراکز شبانه روزی دولتی و خصوصی

۲۲) تقویت پایگاه های اورژانس جاده ای (مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی)

۲۳) برگزاری مانور مشترک طرح سلامت نوروزی توسط هلال احمر و اورژانس ۱۱۵ در سطح شهرستان ها

۲۴) استفاده بهینه از خدمات اورژانس هوایی (مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی)

۲۵)در صورت امکان استقرار پایگاه های موقت امداد و نجات و ایستگاه های سلامت اورزانس در مکان های شلوغ، جاذبه های گردشگری و ورودی و خروجی شهر های مسافر پذیر

۲۶) پیش بینی تجهیزات ارتباطی موثر در ایستگاه های سلامت

۲۷) فعال شدن EOC دانشگاه ها جهت هماهنگی بحران های احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات

۲ ۸) پیش بینی داروهای عمومی و ضروری مورد نیاز در ایستگاه های سلامت و پایگاه های شهری و جاده ای اورژانس ۱۱۵

۱۰– کمیته اطلاع رسانی ، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی

به منظور آگاهی بخشیدن به گردشگران و آشناسازی آنان با آثار و جاذبه های تاریخی، طبیعی، فرهنگی و زیارتی و آموزش، فرهنگ‌سازی و راهنمایی گردشگران و همچنین اطلاع رسانی موثر از امکانات، خدمات و تمهیدات تدارک شده در ایام نوروز و برنامه ریزی برای اوقات فراغت مسافران و گردشگران و برپایی جشنواره ها، نمایشگاهها و بازارچه های صنایع دستی و غیره این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد.

۱) تشکیل کمیته قوی و فعال با حضور دستگاههای موثر در حوزه فرهنگ، اطلاع رسانی، هنر، تبلیغات
۲) طراحی و تدوین کمپین فرهنگی و تبلیغاتی استان، شهرستان و منطقه آزاد
۳) برنامه ریزی برای تبلیغات متمرکز و مشترک با نظارت ستاد اجرایی خدمات سفر استان و جلوگیری از موازی کاری در تهیه و چاپ اقلام تبلیغاتی و سایر فعالیت های اطلاع رسانی وفق تاکید و مصوبات ابلاغی از سوی ستاد مرکزی
۴) برنامه ریزی برای استقرار در پایگاههای اطلاع رسانی متمرکز و مشترک و پرهیز از موازی کاری و ایجاد پایگاههای مستقل و دستگاهی با توجه به تاکید و مصوبات ابلاغی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر
۵) توجه به گرامیداشت مناسبت های ملی و مذهبی ایام تعطیلات نوروز مانند روز جمهوری اسلامی، روز طبیعت و سایر
۶) هماهنگی با سایر کمیته ها برای تدارک محل های متعدد و مناسب برای اقامه نماز و همچنین اطلاع رسانی از مساجد فعال و مکانهای برگزاری نماز جماعت و نصب علایمی برای مشخص نمودن جهت قبله در مراکز اسکان مسافران اعم از کمپینگ ها، مدارس و سایر نقاط محل استقرار مسافران و گردشگران
۷) ارتباط موثر با سایر کمیته ها و با ستاد های اجرایی شهرستانهای استان برای اطلاع رسانی اقدامات آنان
۸) تهیه بروشور، پلاکارد و تراکت های اطلاع رسانی متمرکز و مشترک با موضوعات مختلف جاذبه های گردشگری، آثار تاریخی، معرفی موزه ها، توصیه های ایمنی، انتظامی، بهداشتی و زیست محیطی و غیره
۹) انجام تبلیغات محیطی با مضامین خوش آمدگوئی، معرفی و اعلام برنامه های فرهنگی و اوقات فراغت، اطلاعات آب و هوایی، توصیه ها و هشدار های زیست محیطی، انتظامی و بهداشتی وغیره و نصب در مراکز مختلف اعم از ورودی و مبادی شهر ها، مراکز اسکان مسافران، موزه ها، جاذبه های گردشگری و نقاط پرتردد.
۱۰) تهیه پلاکاردهای اطلاع رسانی در خصوص شماره تلفن اعلام شکایات بویژه ۰۹۶۲۹ و نصب در مکانهای مناسب
۱۱) اطلاع رسانی و تبلیغات محیطی برنامه های فرهنگی و سایر امکانات و تمهیدات تدارک شده برای مردم
۱۲) اطلاع رسانی و تبلیغات محیطی از محل های مجاز شنا و طرح دریا در استانهای ساحلی
۱۳) به کارگیری راهنمایان حرفه ای گردشگری و NGO ها و دانشجویان رشته های مرتبط، در برنامه های اطلاع رسانی و راهنمائی مسافران و گردشگران و آموزش آنان و استقرار در مبادی ورودی سایت های تاریخی و موزه ها
۱۴) برگزاری جلسات توجیهی (قبل از نوروز) برای جوانان و گرو ههای مردم نهاد متقاضی فعالیت داوطلبانه در اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران
۱۵) برنامه ریزی برای نحوه استقرار و پراکندگی راهنمایان در نقاط مختلف شهر و روستا

۱۶) استقرار پایگاههای اطلاع رسانی در سایتهای گردشگری، محوطه های تاریخی و موزه ها و سایر مراکز

۱۷) همکاری برای آماده سازی مساجد، حسینه ها و اماکن فرهنگی و مذهبی و اجرای برنامه های اوقات فراغت

۱۸) هماهنگی با صدا و سیمای مرکز استان و صدا و سیمای کشور جهت پخش برنامه های متنوع

۱۹) ساخت برنامه های تلویزیونی اعم از کلیپ، تیزر، برنامه زنده در جهت اطلاع رسانی خدمات وامکانات و آمادگی های استان و پخش سراسری، استانی و غیره

۲۰) تهیه فیلم، عکس و مستند سازی وقایع و رویدادها ایام نوروز در سطح استان، شهرستان و روستاهای پر مسافر

۲۱) اطلاع رسانی طول موج و فرکانس رادیو استان درسطح شهرهای استان و مبادی ورودی

۲۲) برنامه ریزی برای استفاده از ظرفیت های رادیو در اطلاع رسانی

۲۳) پخش تصاویر جاذبه های گردشگری و پیام های و توصیه های سفر از تلویزیونهای شهری

۲۴) راه اندازی نشریه، ویژه نامه وسایر اقلام مکتوب اطلاع رسانی با همکاری بخش خصوصی

۲۵) راه اندازی سامانه پیامک و بلوتوث جهت ارائه اطلاعات استان به مسافران

۲۶) برپائی سفره هفت سین با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی استان در نقاط مختلف استان و شهرستانها

۲۷) برگزاری جشنواره و نمایشگاههای آئینی، ملی و بومی و غیره

۲۸) برپائی نمایشگاههای صنایع دستی و بازارچه های سنتی

۲۹) اجرای برنامه های فرهنگی تفریحی و ورزشی. با محوریت ظرفیت و مزیت نسبی استان مانند دریا در استانهای ساحلی، کویر، جنگل، و سایر پتانسیل های جغرافیایی استان

۳۰) راه اندازی موزه های سیار به خصوص در شهر های توریستی پر مسافر که فاقد موزه می باشند

۳۱) اطلاع رسانی از عملکرد سازمان های عضو ستاد به صورت روزانه و در انتهای طرح

۳۲) اجرای برنامه های علمی جهت کنترل مخاطرات بهداشتی احتمالی و نیز آموزش عمومی در زمینه اقدامات اورژانسی و پزشکی در صدا و سیما و اطلاع رسانی مناسب در این موضوع.

۳۳) با توجه به اهمیت استفاده از IT و فناوری های نو برای معرفی جاذبه ها و خدمات گردشگری استانها ازطریق بهینه نمودن محتوا مورد تایید سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، ارتقا سامانه جاری ۰۹۶۲۹ و فراگیر نمودن این سامانه به کلیه سرویس های رایج برای خدمات رسانی به مردم و دستگاههای اجرائی عضو با همکاری مرکز فن آوری اطلاعات سازمان و یکی از شرکتهای معتبر فن آوری

۳۴) توزیع اقلام تبلیغاتی مورد نیاز میهمانان از قبیل بروشور، پلاکارد تراکت های اطلاع رسانی و همچنین اجرای بعضی برنامه های فرهنگی کمیته در ستاد های اسکان

با توجه به گستردگی فعالیت ها و وظایف این کمیته و خدماتی که به سایر کمیته ها ارائه میکند و همچنین نقشی که در معرفی امکانات استان و زحمات مسئولین دارد نیازمند حمایت های مادی و معنوی استاندار دستگاههای مختلف دولتی و خصوصی و انجمن ها و صنوف می باشد ضمن اینکه بخشی از برنامه های این کمیته با حمایت و مشارکت کمیته امور شهرداریها و دهیاری ها قابل تحقق است.

ف – استراحتگاه های بین راهی

با توجه به اینکه ۶۰ درصد تصادفات خطر آفرین در ۳۰ کیلومتری شهر ها اتفاق می افتد مقرر گردید پلیس راهور ناجا برای راه اندازی ایستگاه کیلومتر ۳۰ در محورهای مواصلاتی استانها ساز و کار لازم جهت اجرایی نمودن کمپین ۶۰-۳۰ را با حضور دستگاه های متناظر استانی در محل های مورد نظر برگزار نماید و در این راستا اقدامات ذیل صورت پذیرد :

- روسای ستادهای اجرایی استان ها طی جلسه ستاد سفر استان سازو کار انجام آن را فراهم نمایند
- دبیرخانه ستاد سفر و نیز دبیران استانی در راستای جلب اسپانسری (به ویژه از طرف شرکتهای دولتی و عمومی) جهت راه اندازی ایستگاه مزبور و پربار نمودن آن اقدام نمایند
- با توجه به اهمیت موضوع ، دبیران ستادهای اجرایی استانها گزارش پیشرفت پروژه را به دبیرخانه گزارش نمایند .

- به جهت اجرای فوری و کامل کمیته ای با حضور دستگاههای ذیل و به مسئولیت راهور ناجا تشکیل و تصمیمات اجرایی لازم را اتخاذ نمایند .اعضاء کمیته کیلومتر ۳۰ (راهور ناجا – دبیرخانه ستاد – سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای - امداد و نجات هلال احمر – سازمان جوانان هلال احمر – اورژانس کشور- وزارت کشور)

و– نوروزگاه

تعریف نوروزگاه:

"نوروزگاه" نه جشـنواره است، نه یک گردهمایی و نه کاروانِ شادی، بلکه نخستین معیاری که برای برگزاری این آئین انتخاب کردند و اسـتان به اسـتان برای برپایی‌اش مسیر پیمودند؛ «رویداد فرهنگی» بودنِ آئین چندین هزار ساله‌ی "نوروز" در هر نقطه از کشور بود

به همین دلیل در نخسـتین سـال و برای نوروز ۱۳۹۵؛ برگزاری این آئین در اسـتان‌های سـیسـتان و بلوچستان، هرمزگان، بوشهر، خوزستان، کردستان، آذربایجان شرقی،گیلان ، گلستان ، خراسان رضوی،کرمان، فارس،اصفهان و تهران که به واسطه‌ی شرایط اقلیمی و قومیتی انتخاب شدند صورت گرفت.

بنابراین از ابتدا این رویدادِ فرهنگی پایه‌گذاری شـد تا به میراث ناملموسِ حوزه‌ی نوروز رسـیدگی کند و موارد مغفول مانده و کمتر رسیدگی شده را رفع نماید.

در جریان شـکل‌گیری کنوانسـیون ۲۰۰۳ (پاسـداری از میراث ناملموس) و پیوسـتن ایران به این کنوانسـیون و نخستین مرحله ثبت جهانی نوروز در سال ۲۰۰۹ و سپس در سال ۲۰۱۶ شکل گرفت.

پس از افزوده شـدن پنج کشـور و ثبت ۱۲ کشـورِ نوروزی در سـال ۲۰۱۶ و تکمیل پرونده و فراهم شـدن بسـتر مناسـب برای انجام فعالیت‌های گسـترده‌تر در حوزه نوروز، طرح نوروز بازارها به شورای سیاستگذاری نوروز ارائه و اجرای آن مصوب شد

نام "نوروزگاه" با اقتباس از بهارگاه قوم بلوچ و نوروزگاه حوزه شمال شرق ایران انتخاب شده بود.

نوروزگاه در واقع مجموعه ای اسـت از نمادهای فرهنگی،سـنتی ، میراثی که با آثار فاخر صـنایع دستی و رنگهای طبیعی و محلی به همراه نواها و سـازهای بومی جلوه ای از پیام نوروز را که نوشـدن و نشـاط و شادمانی است به منصه ظهور می رساند.

هدف از برگزاری:

نوروزگاه در روند حیات نوروز تاثیر دارد، رویدادی فرهنگی که به آگاهی افزایی در حوزه‌ی داشـته‌های فرهنگی نوروز منجر می‌شود

در نخسـتین سـال از برگزاری "نوروزگاه"، با هدف معرفی آیین‌ها و مراسـم نوروزی در نقاط مختلف کشـور برای مردم استان‌ها به عنوان وارثان این آئین‌ها و به عنوان یک رویداد فرهنگی طراحی شد که هدف از برنامه‌ریزی آن، آگاهی‌افزایی در حوزه داشته‌های فرهنگی نوروز بود

نوروزگاه برای شناسایی، پاسداری، احیاء و ترویج مصادیق میراث ناملموس مرتبط با نوروز با پوشش سراسری و در راستای عمل به وظائف سازمانیِ کشور در حوزه ثبت جهانی نوروز به عنوان یک اثر ناملموس طراحی شده است.

وحدت ملی و نشـــان دادن میراث ناملموس نوروز هر اســـتان به مردم همان اســـتان و همچنین رســـیدن به هویت فرهنگی از دیگر اهداف اجرای این طرح در استان‌ها بوده و در این طرح سعی می‌شود آنچه را که داریم و از آن غافل بوده‌ایم به مردم معرفی کنیم.

عناصر تشکیل دهنده نوروزگاه

برنامه های نوروزگاه:

برپایی نمایشـگاه، معرفی غذاها و خوراک های آئینی، بازی‌های محلی ، موسـیقی سـنتی ، رسم و رسوم اقوام ایرانی درنوروز و سـفره نوروزی ، معرفی سـوغات اسـتانها ،معرفی صنایع دستی فاخر تولیدات استانی و ...از برنامه‌های این طرح است.

مخاطبین:

جـامعـه هـدف نوروزگـاه، تمامی مردم مخاطبین این برنامه هســـتند به خصـــوص کودکان، نوجوانان و جوانان ، برگزاری این مراســـم می تواند محفل مناســـبی برای افزایش آگاهی عمومی در مورد بن‌مایه‌های فرهنگ ایرانی و آئین ملی نوروز باشد.

زمان شروع:

از روز اول تا سیزدهم فروردین ۱۳۹۸

مکان نوروزگاه و ویژگیهای آن:

پیشـنهاد می نماید نوروزگاهها در مکانهایی که شـرایط و بسـتر لازم برای بازدیدگردشـگران و مسافران نوروزی را دارند برپا گردند از جمله:

- نزدیک بودن به آثار فاخر میراثی
- نزدیک بودن به جاذبه های خاص طبیعی
- داشتن شرایط لازم برای پارکینگ میهمانان
- داشتن شرایط و زیرساختهای بهداشتی اولیه مورد نیاز
- برای ایجاد نوروزگاهها لازم است از المانهای استانی و سنتی استان استفاده شود.

نتایج مورد انتظار:

برپایی نوروزگاهها درمناطق مختلف استانی وهمکاری و هماهنگی اعضا ستادهای اجرایی استانی باید منتج به نتایجی به شرح ذیل گردد:

- ایجاد شور ونشاط در مردم استان
- ایجاد امکانی سالم و مناسب برای گذران اوقات فراغت و پر بارنمودن سفر میهمانان نوروزی
- آشنا شدن مسافران نوروز با فرهنگ وآداب و رسوم استانها و نواحی مختلف مورد بازدید در قالب یک مجموعه (نوروزگاه)
- معرفی صنایع دستی و جاذبه های گردشگری استان و ایجاد امکانی برای صنعتگران صنایع دستی جهت فروش محصولات خود بدون واسطه به میهمانان نوروزی
- آشنا نمودن مردم و مسافران نوروزی با رسومات محلی ،آیین ها ،مراسمات ،بازیهای محلی استان مورد بازدید.
- معرفی میراث فرهنگی فاخر استان
- معرفی جاذبه های گردشگری استان
- معرفی برنامه های ستاد هماهنگی خدمات سفر
- درمجموع رضایتمندی مردم بویژه میهمانان نوروزی.

ارتباط با دبیرخانه ستاد در نوروزگاه:

لازم است تمامی استانها اطلاعات اولیه مربوط به نوروزگاهها را به دبیرخانه ستاد اعلام نمایند.

ازجمله:

- مکانهای ایجاد
- تعداد نوروزگاه
- آدرس دقیق
- مشخصات هرکدام
- مشخصات متولی و مسئول در هر نوروزگاه

همچنین پس از اتمام برنامه های ستاد نوروزی لازم است استانها:

- گزارش کاملی از نوروزگاهها را به دبیرخانه ستاد در قالب مجلد به همراه CD word ارسال نمایند که شامل : تعداد نوروزگاهها،عکس های مختلف با کیفیت بالا(حداقل ده عکس) ، بازدیدکنندگان ، برنامه های اجرا شده ، نحوه همکاری سایر دستگاهها ، در صورت امکان نظرسنجی و اعلام نتایج.

نوروزگاهها و نقش ستادهای اجرائی استان :

مدیریت خدمات سفر دراستانها با تشکیل ستاد هماهنگی خدمات سفر یک ساختار منظم گرفته و دستگاههای خدمات رسان استانها در امر سفر ذیل مدیریت عالی استان (استانداران محترم) به عنوان روسای ستادهای اجرایی استانی ایفای نقش می نمایند.

بی شک همراهی و همکاری ادارات کل دستگاههای اجرایی استان در خدمات سفر منتج به نتایج بسیار مفید خواهد شد.

در برپایی و مدیریت نوروزگاهها هم این همکاری و همراهی مورد انتظار است.

دستگاههای اجرایی استان می توانند در برپایی و مدیریت نوروزگاهها هرکدام بخش خاصی از کار را برعهده گرفته تا به این وسیله برنامه هایی متنوع همراه شود با خدمات رسانی کافی و کامل واین درنهایت موجبات رضایتمندی شهروندان و میهمانان نوروزی را فراهم خواهد نمود.

اقدامات خاص موردنظر برای اجرا در نوروزگاهها:

- مدیران کل محترم استانها لازم است از مکان نوروزگاه به عنوان فضایی مناسب جهت اعلام برنامه ها و اقدامات سازمان متبوع و اداره کل استانی به شکلی هنری و متفاوت استفاده نمایند.

همچنین تمامی استانها لازم است به جهت معرفی (سامانه خدمات سفر کشور۰۹۶۲۹) در قالب بنرهای بزرگ ، سامانه مذکور را معرفی و همچنین در محل نوروزگاهها یک میز به همراه دو کارشناس فنی موظف باشند ضمن معرفی سامانه نسبت به نصب اپلیکیشن ۰۹۶۲۹ برای آندسته از مسافرانی که خود نمی توانند نصب کنند ،اقدام نمایند.

- صندوقی را به عنوان صندوق پیشنهادات و انتقادات در محل نوروزگاه (مکان مناسب)نصب تا به این وسیله مسافران بتوانند نظرات و دیدگاههای خود را اعلام کنند.

فصل سوم

ضمائم و

پیوست‌ها

ب) چک لیست

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به منظور جلوگیری از نادیده گرفتن احتمالی برخی برنامه ها در استانها اقدام به تهیه چک لیست برنامه ها و اقدامات ضروری ستاد سفرنمود که متشکل از ۵۰آیتم برنامه ای از فعالیتهای اصلی ستادهای استانی می باشد.ضروری است دبیرخانه های ستاد اجرایی خدمات سفر استانها نسبت به تکمیل فرم مذکور تا تاریخ قید شده (۱۳۹۸/۱۱/۱۲) اقدام نمایند.

ردیف	موضوع برنامه	مهلت اجرا	سازما ن متولی
۱	تمدید و صدور حکم اعضاء و کمیته های ستاد اجرایی استان		
۲	صدور حکم فرمانداران به عنوان روسای ستادهای اجرایی سفر شهرستانها		
۳	برگزاری جلسات ستاد اجرایی سفر استان به ریاست استانداران		
۴	برگزاری جلسات ستاد اجرایی سفر شهرستانها به ریاست فرمانداران		
۵	پیگیری مصوبات جلسات برگزار شده		
۶	برنامه ریزی جهت جلسات آتی در فرصت باقیمانده		
۷	برگزاری جلسه با موضوع اسکا ن به خصوص جلسه با آموزش و پرورش		
۸	برگزار ی جلسه با موضوع اطلاع رسانی و راهنمای مسافرین		
۹	برگزاری جلسه با شهرداری مرکز استان و بهره گیری از توان شهرداری ها		
۱۰	برگزاری جلسه با سازمان بازرگانی استان جهت راه اندازی بازارچه مواد غذایی و ارزاق عمومی		
۱۱	تعیین ناظرین بر تاسیسات و موسسات گردشگری استان واعلام به ستاد مرکزی		
۱۲	تععین نقاط جهت پایگاههای اطلاع رسانی		
۱۳	تعیین نقاط جهت دفاتر ستاد اجرایی خدمات سفر استان		
۱۴	هماهنگی با شرکتهای بیمه ای جهت فعالیت در نوروز و پرداخت خسارت در محل		
۱۵	بررسی وضعیت پمپ بنزینها		

۱۶	برگزاری جلسات مشترک با جامعه هتلداران و انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی		
۱۷	بررسی وضعیت کمپ ها و سایر اسکان موقت		
۱۸	تععین نقاط جهت برپایی سفره هفت سین		
۱۹	برنامه ریزی جهت آمار و فرم های مربوطه		
۲۰	برنامه ریزی جهت برنامه های فرهنگی، مسابقات جشنواره و سایر		
۲۱	برپایی نمایشگاه و فروشگاه صنایع دستی و سوغات استان		
۲۲	وضعیت تابلوهای راهنمای مسافر در سطح شهر و جاده ها		
۲۳	چاپ اقلام تبلیغاتی و بروشور و نقشه های راهنمای مسافری		
۲۴	لیست کشیک سازمانها و نها دهای عضو ستاد		
۲۵	اخذ برنامه های سازمانهای عضو ستاد با موضوع نوروزو پیگیری جهت اطلاع رسانی آن		
۲۶	برنامه ریزی و مدیریت بر سواحل دریا در استانهای ساحلی		
ردیف	موضوع برنامه		
۲۷	بررسی وضعیت مساجد و مکانهای اقامه نماز		
۲۸	تعیین نفرات راهنمای مسافرین و گردشگران		
۲۹	برنامه ریزی جهت تورهای استان گردی با همکاری دفاتر خدمات مسافرتی		
۳۰	برنامه ریزی جهت استفاده از منازل استیجاری شخصی(خانه مسافر)		
۳۱	هماهنگی در افزایش ساعات کاری مراکزی که به گردشگران ارائه خدمات می نماید		
۳۲	بررسی وضعیت آب آشامیدنی و نان و سایر اقلام ضروری		
۳۳	برنامه ریزی جهت فعالیت شبانه روزی حمام ها		
۳۴	بررسی وضعیت سرویسهای بهداشتی از حیث نظافت، راه اندازی،آب، روشنایی و فعال بودن آنها		

۳۵	برنامه ریزی جهت پارکینگ اطراف سایتهای گردشگری		
۳۶	برنامه ریزی با اداره کل تعزیرات حکومتی استانها جهت برخورد با متخلفین احتمالی		
۳۷	تهیه و نصب پلاکاردهای خوش آمدگوئی با عنوان ستاد اجرایی خدمات سفراستان و نصب در مبادی ورودی		
۳۸	اکیپهای بازرسی و نظارتهای بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی		
۳۹	بررسی وضعیت حمل و نقل دریایی، تورهای دریائی، تفریحات دریایی و موارد مرتبط با قایقداران		
۴۰	اورژانس،خدمات امدادی،درمانگاهها و بیمارستانها، داروخانه ها		
۴۱	جلسه با نیروی انتظامی استان وبهره گیری از توان ناجا در جهت رفاه حال مسافران، امنیت، ترافیک و غیره		
۴۲	هماهنگی با اتحادیه تاکسیداران و رانندگان تاکسی و سرویسهای حمل و نقل درون شهری		
۴۳	برنامه ریزی برای مبادی ورودی (فرودگاهها، پایانه ها، بنادر، اسکله ها)		
۴۴	برنامه ریزی و پیش بینی و ایجاد آمادگی برای موقع بحرانی و اضطراری(طرح درجلسات ستاد استان)		
۴۵	هماهنگی و تعامل با ادارات آب، برق، گاز، مخابرات		
ردیف	موضوع برنامه		
۴۶	برنامه ریزی جهت مستند سازی فعالیتها(عکس، فیلم، گزارش، آمار)		
۴۷	بررسی وضعیت روشنایی معابر،پارکها،اماکن عمومی		
۴۸	بررسی وضعیت سرویس بهداشتی مراکز تجاری، تفریحی و اماکن عمومی و فعال بودن آنها		
۴۹	برنامه ریزی جهت برخورد قاطع با متخلفین، مراکز غیر مجاز و غیر بهداشتی با همکاری ناجا و دادستانی		
۵۰	تدارک همایشی با حضور همه اعضاء ستاد استان و آغاز رسمی فعالیتها در ۲۰ لغایت ۲۷ اسفندماه		

ج)فرم اعلام گزارش از شاخص های آماری

در طول مدت اجرای طرح نوروز ستادهای اجرایی خدمات سفر استان‌ها می بایستی **روزانه** آمار شاخص‌های ذیل رابراساس فرم پیوستی استخراج و از طریق سامانه آمار به آدرس WWW.Amaresafar.irبه دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر جهت جمع‌بندی و تحلیل ارائه نمایند.

***شاخص های اعلام گزارش اماری**

الف)میزان اقامت مسافران و گردشگران: مراکز اقامتی استان اعم از هتل‌ها، هتل آپارتمانها، میهمانپذیرها، کمپ‌ها، خانه مسافر(**تعدادی که دارای پروانه هستند و مشمول طرح)** ظرفیت های در اختیار آموزش و پرورش اعم از مدارس ، اردوگاهها و خانه معلم و سایر مراکزی که مسافران در آن اقامت نموده‌اند و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل

لازم به ذکر است صرفا امار مربوط به مکانهایی که در فرم معین گردیده را اعلام و از ذکر آمار اقامت در مراکز و اماکن غیر رسمی پرهیز نمایید

ب)میزان بازدیدهای نظارتیاعم از میزان بازدید و میزان تشویق،تذکر، اخطار، تعطیل و تعلیق، لغو مجوز به تفکیک مراکز اقامتی ، رستورانها و واحد های پذیرایی، دفاتر خدمات مسافرتی و مراکز اقامتی موقت مانند کمپ ها، خانه مسافر ها و غیره و موارد مرتبط

ج) میزان بازدید از مراکز تاریخی تفریحی، زیارتی و گردشگری و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل

* کمیته برنامه ریزی و آمار ستاد اجرایی خدمات سفر استان می بایستی هماهنگی و تعامل مناسبی با واحد آمار دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر برای دریافت کد دسترسی به سامانه آماری مذکور داشته باشد و سامانه مذکور را در سطح استان و شهرستانهای تابعه عملیاتی نماید تا انشالله به صورت مکانیزه نسبت به جمع آوری آمار از ستاد های شهرستانی و جمعبندی ان در مرکز استان با نظم مناسبی صورت پذیرد.

* سامانه آمار ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر ، صرفا یک سامانه اینترنتی برای جمع آوری آمار استانها و شهرستانها می باشد و در روش و چگونگی احصای آمار و صحت و سقم اعداد و ارقامی که کاربران در سامانه درج میکنند نقشی ندارد لذا لازم است کمیته برنامه ریزی و آمار ستاد اجرایی خدمات سفر استان بر روشها و نحوه استخراج آمار و چگونگی اخذ آمار از مراکز اقامتی با توجه به تعدد و تنوع مراکز و سایر شاخص های آماری و صحت آن برنامه ریزی و نظارت جدی معمول دارد.

* کوچکی و بزرگی ارقام و اعداد در شاخص های اقامت یا نظارت و غیره هیچ مزیتی را برای ستاد اجرایی خدمات سفر استان در پی نخواهد داشت . لذا به جای توجه به کمیت اعداد و ارقام به کیفیت و صحت آمار تمرکز فرمایید.

کمیته آمار موظف است کلیه آمار بازدید از جاذبه های استان اعم از اینکه زیر مجموعه وزارتخانه متبوع باشد یا نباشد را احصاء و اعلام نماید.

د- فرم اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده در استان

اطلاعات و آمار

خدمات و امکانات فراهم شده در کشور

جهت نوروز ۱۳۹۹ به تفکیک استانی

فرم های ضمیمه باید پس از جمع بندی و درج اطلاعات و آمار حداکثر تا تاریخ ۹۸/۱۲/۱ تکمیل و به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به شماره ۰۲۱۶۶۵۸۲۰۳۲ فاکس گردد.

اطلاعات و آمارخدمات و امکانات فراهم شده برای مسافران و گردشگران نوروز ۱۳۹۹

استان .....

الف– ظرفیت اسکان در سطح استان			
ظرفیت به نفر در هتل ها		ظرفیت به نفر در خانه مسافر	
ظرفیت به نفر در مهمانپذیرها		ظرفیت به نفر درکمپ های استان	
ظرفیت به نفر در هتل آپارتمان ها		ظرفیت به نفر در امکانات آموزش و پرورش	
ظرفیت اسکان سایر واحدهای اقامتی در نظر گرفته شده برای نوروز (میهمانسراهای ادارت، خوابگاه های دانشجویی وغیره)			
جمع ظرفیت اسکان استان		**.....نفر در یک روز**	

ب– خدمات امدادی، بهداشتی، درمانی، انتظامی و قضایی	
تعداد پایگاههای انتظامی ناجا در سطح استان	
تعداد پایگاههای امدادی سازمان امداد و نجات هلال احمر در سطح استان	
تعداد پایگاههای اورژانس پیش بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی در سطح استان	
تعداد پایگاههای امداد خودرو در سطح استان (اعم از همه خودرو سازان و کانون اتومبیلرانی و جهانگردی)	
تعداد قضات کشیک فعال در نوروز در سطح استان	
تعداد شوراهای حل اختلاف فعال در نوروز در سطح استان	
تعداد داروخانه های شبانه روزی در سطح استان	
تعداد شرکتهای بیمه آماده ارائه خدمات در نوروز در سطح استان	
تعداد راهدارخانه های فعال در استان	

ج- خدمات اطلاع رسانی و راهنمای مسافرین	
تعداد کیوسکها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافر مشترک و متمرکز با مشارکت همه دستگاههای متولی	
تعداد پایگاههای اطلاع رسانی متفرقه که توسط دستگاهها ی مختلف و خارج از طرح تمرکز پایگاهها ایجاد شده است	
جمع کیوسکها و پایگاهای اطلاع رسانی و راهنمای مسافرین در سطح استان	
تعداد بروشورهای و اقلام تبلیغاتی چاپ شده به صورت متمرکز با مشارکت همه دستگاههای متولی	
تعداد بروشور ها و اقلام تبلیغاتی چاپ شده خارج از طرح تمرکز چاپ اقلام تبلیغاتی	
مجموع اقلام تبلیغاتی چاپ شده در سطح استان. (حجم اقلام هیچگونه امتیازی برای ستاد استان ندارد بلکه کیفیت و کارایی و محتوای اقلام تبلغاتی مد نظر است لذا در اعلام آمار و حجم اقلام دقت و صحت لازم را مدنظر قرار دهید و از بزرگ نمایی پرهیز گردد)	

د- نیروهای نظارتی	
تعداد ناظرین تاسیسات و موسسات گردشگری(اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری)	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین سازمان صنعت معدن تجارت جهت نظارت بر اصناف مختلف	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین اداره کل تعزیرات حکومتی استان	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین دانشگاه علوم پزشکی	نفر در سطح استان
جمع ناظرین همکار با ستاد اجرایی خدمات سفر استان	نفر

ز – خدمات رفاهی و فرهنگی	
تعداد موزه های فعال در نوروز در سطح استان	
مدت زمان اجرای جشن ها، جشنواره ها و مسابقات فرهنگی و سایر در سطح استان به ساعت	
تعداد سفره هفت سین در مبادی ورودی، میادین، ترمینالها و غیره	
تعداد نمایشگاه و یا بازارچه مخصوص عرضه صنایع دستی و سوغات	
تعداد بازارچه ها و محل های عرضه ارزاق عمومی	
تعداد جایگاههای توزیع سوخت فعال اعم از ثابت و موقت ایام نوروز	.....جایگاه دائمی و .....جایگاه موقت برای نوروز
تعداد مجتمع های خدماتی پذیرایی رفاهی بین راهی	
تعدادایستگاه صلواتی و پذیرایی رایگان از مسافرین	
تعداد مساجد فعال برای اقامه نماز	
تعداد مکانهای برپایی نماز (موقت برای نوروز)	
تعداد سرویس های بهداشتی ثابت و دایمی آماده برای سرویس دهی	.....
تعداد سرویس های بهداشتی موقت صرفا برای نوروز	
تعداد حمام عمومی فعال در ایام نوروز	.....

مسافر عزیز، ضمن عرض تبریک سال نو و آرزوی سفری خوش، خواهشمند است با اختصاص مدتی از وقت خود و تکمیل این پرسشنامه، ما را در رفع کاستیها و ارائه هر چه بهتر خدمات یاری فرمایید .

جنسیت	خانم ☐ آقا ☐ سن: ..... سال
وضعیت تاهل	متاهل ☐ مجرد ☐ میزان تحصیلات : .....
محل سکونت	استان : ..... شهرستان : ..... مقصد نهایی شما : .....
هدف اصلی شما از سفر:	دیدار اقوام و دوستان ☐ تفریح ☐ زیارت ☐ سایر☐
وسیله نقلیه مورد استفاده شما برای سفر:	خودروی شخصی☐ اتوبوس ☐ قطار ☐ هواپیما ☐ سایر☐
محل اقامت:	هتل یا مهمانپذیر☐ منزل اقوام، دوستان و بستگان ☐ چادر یا کمپ☐ مدارس ☐ مهمانسرای ادارات☐

لطفاً میزان رضایت خود را از هریک از موارد مطرح شده زیر بیان فرمایید:	خوب	متوسط	ضعیف	استفاده نکردم
۱ – نحوه توزیع بروشور، نقشه راهنمای گردشگری و سایر اقلام تبلیغاتی در مبادی ورودی استان و سطح شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۲ – وضعیت تابلوهای راهنمای مسیر و معرفی اماکن و سایر تابلو های اطلاع رسانی در سطح استان چگونه است؟				
۳ – تعداد سرویس های بهداشتی و وضعیت نظافت آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۴ – وضعیت عرضه نان، مواد غذایی و سایر ارزاق عمومی و نرخ آنها را در سطح شهر چگونه است؟				
۵ – وضعیت کمپینگ ها و محل های اسکان مسافران و امکانات آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۶ – وضعیت جاذبه های گردشگری اعم از مکانهای تاریخی فرهنگی و موزه ها و حضور راهنمایان در این مکان ها را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۷ – کیفیت ارائه خدمات در رستوران های بین راهی و سطح شهر و نرخ خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۸ – وضعیت ارائه خدمات در پایگاه های امداد خودرو و حضور آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۹ – وضعیت خدمات رسانی پایگاه های هلال احمر اعم از پایگاه های امداد و نجات و پایگاه های اطلاع رسانی در جاده ها و مبادی ورودی استان را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۱۰ – نحوه برخورد و وضعیت خدمات رسانی پلیس در جاده ه وسطح شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۱۱ – وضعیت عمومی پاکیزگی و آراستگی شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟				
۱۲ – وضعیت خدمات حمل و نقل عمومی (تاکسیرانی، اتوبوسرانی و ترمینال ها) را چگونه ارزیابی می کنید؟				

۱۳ – وضعیت و کیفیت ارائه خدمات پایگاه های اورژانس و مراکز درمانی را چگونه ارزیابی میکنید؟				

۱۴ – بطور کلی وضعیت خدمات رسانی به مسافران و گردشگران در این استان را چگونه ارزیابی می کنید؟ خوب☐ متوسط☐ ضعیف☐

انتقادات و پیشنهادات شما :

۱ –

۲ –

شماره ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷هـ

تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۸

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب‌نامه هیأت وزیران

بسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

وزارت کشور – وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- وزارت آموزش و پرورش
وزارت دادگستری- وزارت راه و شهرسازی
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران
جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۲۲ بنا به پیشنهاد شماره ۹۲۲۱۰/۷۷۵ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۱۸ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:

۱- به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارایه خدمات مناسب برای رفاه حال مسافران و گردشگران، سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیتهای سفر، ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مرکب از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وزارت کشور، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت آموزش و پرورش، وزارت دادگستری، وزارت راه و شهرسازی، سازمان تعزیرات حکومتی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر و سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با شرح وظایف زیر و در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

الف- سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت خدمات سفر در سطح کشور

ب- استفاده از توانمندی، ظرفیتها و امکانات دستگاههای مرتبط با امر سفر به منظور ارایه خدمات بهینه به مسافران

ج- بررسی و تدوین راهکارهای مناسب ارایه خدمات و تسهیلات به گردشگران از سوی دستگاههای ذی ربط

د- بررسی معضلات و مشکلات مربوط به سفر و ارایه راهکار قانونی در جهت رفع آنها

هـ- بررسی و ارایه طرحهای مرتبط با توسعه تسهیلات گردشگری در کشور

و- برنامه ریزی و توزیع سفر به مناطق کمتر شناخته شده

ز- مدیریت یکپارچه ابعاد فرهنگی، اطلاع رسانی و تبلیغات سفر

ح - شناسایی و استفاده بهینه از ظرفیتهای بخش خصوصی در راستای ارایه خدمات بهتر به مسافران

۱

۱۲:۴۵

۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷هـ
شماره:
تاریخ: ۱۳۹۲/۱۱/۸

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب نامه هیأت وزیران

ط- نظارت بر حسن انجام وظایف دستگاههای دولتی ذی ربط در امر خدمات رسانی به مسافران

ی- تقویت بنیانهای فرهنگی (تنوع فرهنگی، آداب، سنن، رسوم، آیین ها) از طریق اشاعه فرهنگ سفر

ک- پیش بینی، تأمین و هدایت منابع مالی و اعتبارات تخصیص یافته در راستای ارایه خدمات مطلوب به مسافران

ل- تهیه شاخص های آماری مسافرت در کشور و تهیه گزارش ادواری از اقدامات ستاد

تبصره ۱- دستگاههای عضو ستاد مرکزی در سطح معاون در این ستاد حضور خواهند داشت.

تبصره ۲- سازمانهای وابسته به دستگاههای عضو ستاد مرکزی در صورت ضرورت حضور، در سطح رییس سازمان مربوط شرکت می کنند. فهرست این سازمانها در اولین جلسه ستاد مرکزی تعیین و ابلاغ می شود.

تبصره ۳- ریاست ستاد مرکزی برعهده معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می باشد.

تبصره ۴ – کانونها، اتحادیه ها و انجمن های صنفی و تخصصی گردشگری با انتخاب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در ستاد مرکزی و ستاد اجرایی استانها حضور خواهند داشت.

۲- دستگاهها و نهادهای اجرایی موظفند در چارچوب وظایف خود و با رعایت قوانین و مقررات مربوط براساس مصوبات ستاد اقدام نمایند:

۳- به منظور اجرای مصوبات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سطح استانها، ستاد اجرایی خدمات سفر در هر استان مرکب از استاندار، مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، روسای واحدهای وزارتخانه های بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، آموزش و پرورش، دادگستری، راه و شهرسازی و سازمان تعزیرات حکومتی هنر استان، فرمانده نیروی انتظامی استان، مدیرکل صدا و سیمای استان، رییس پلیس راهنمایی و رانندگی استان، شهردار مرکز استان و مدیرعامل سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر استان با شرح وظایف زیر در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

الف – برنامه ریزی منطقه ای به منظور ارایه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران

ب – اجرای سیاستهای کلی و برنامه های ابلاغی ستاد مرکزی

ج – اتخاذ رویه ها و روشهای نوین تسهیل کننده خدمات به گردشگران و مسافران در سطح استان

د – ارایه پیشنهادهای کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرایندهای اجرایی ستاد

هـ- استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای تقویت زیرساختهای گردشگری استان

و- معرفی ظرفیتها و توانمندیهای گردشگری استان به شیوه ها و مدل های نوین

۲

۸۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷هـ
شماره .....
تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۸

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب نامه هیأت وزیران

ز- هماهنگی های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد
ح- نظارت بر تأسیسات و مؤسسات گردشگری (واحدهای ارایه دهنده خدمات)
ط- نظارت بر سایر صنوف ارایه دهنده خدمات به مسافران و گردشگران
ی- تهیه، تدوین و اجرای برنامه های فرهنگی و اجتماعی در سطح استان
ک- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران
ل- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران و مسافران
م- شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتها و ارایه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی
ن- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات و ارایه گزارش ادواری شفاف و مستند

تبصره - ریاست ستاد استانی برعهده استاندار و دبیری آن برعهده مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان می باشد.

۴- به منظور هماهنگی و پیگیری مصوبات ستاد مرکزی و ستاد اجرایی استان در شهرستانها، ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستان به ریاست فرماندار و با عضویت مدیران متناظر با اعضای ستاد اجرایی استان در سطح شهرستان تشکیل می شود. وظایف ستاد اجرایی شهرستان نیز متناظر با وظایف ستاد اجرایی استان در محدوده هر شهرستان است.

تبصره - دبیرخانه ستاد اجرایی شهرستان در ادارات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری شهرستان مستقر است.

اسحاق جهانگیری
معاون اول رییس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رییس‌جمهور، دفتر رییس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رییس‌جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، معاونت حقوقی رییس جمهور، معاونت امور مجلس رییس‌جمهور، معاونت اجرایی رییس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، اداره کل قوانین و مقررات کشور، اداره کل حقوقی، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، استانداریها، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.

۳

۲۲۷۹/ت۵۰۲۹۸هـ
شماره .....
تاریخ .....

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب‌نامه هیئت وزیران

بسمه تعالی
"با صلوات بر محمد و آل محمد"

وزارت صنعت، معدن و تجارت – وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
سازمان حفاظت محیط زیست – سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد تجاری – صنعتی و اقتصادی

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۳/۱/۱۷ به پیشنهاد شماره ۹۲۲۱۰/۸۸۴ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۴ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد:

وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت و فرهنگ و ارشاد اسلامی، دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد تجاری – صنعتی و ویژه اقتصادی و سازمان حفاظت محیط زیست به ترکیب ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر موضوع بند (۱) تصویب‌نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت۵۰۱۰۷هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ و مدیران متناظر آنها نیز به ترکیب ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها موضوع بند (۲) تصویب نامه مذکور اضافه می شوند.

اسحاق جهانگیری
معاون اول رییس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رییس‌جمهور، دفتر رییس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رییس‌جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، معاونت حقوقی رییس جمهور، معاونت امور مجلس رییس‌جمهور، معاونت اجرایی رییس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، اداره کل قوانین و مقررات کشور، اداره کل حقوقی، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.