



ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

۰۹۶۲۹



## بسم تعالی

### 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، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر تشکیل شده است.

از آنجائی که برنامه‌ریزی سفر مختص برنامه نرووزی نمی‌باشد و سفر در طول سال در تمام کشور جاری می‌باشد، ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر با توجه به شرح وظایف مشخص و ساختار تشکیلاتی منسجم، مساعی خویش را در امر ساماندهی، 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.



## ماده ۱. تعاریف

**ستاد مرکزی:** ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر با عضویت ۲۷ دستگاه خدمات رسان به ریاست معاونت گردشگری و در سطح معاونین وزرا و روسای دستگاههای عضو تشکیل می گردد..

**ستاد اجرایی استان:** در استان ها به ریاست استاندار و با حضور مدیران کل و روسای استانی دستگاههای ذیربط تشکیل می شود.

**ستاد اجرایی شهرستان:** در شهرستان ها به ریاست فرماندار و با حضور روسای ادارات شهرستانی دستگاههای ذیربط تشکیل می شود.

**ستاد اجرایی مناطق آزاد:** در مناطق آزاد به ریاست مدیران عامل مناطق آزاد و روسای ادارت دستگاه های ذیربط تشکیل می گردد.

**دبیرخانه:** منظور دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفرهای کشور است که در تهران و زیر نظر معاونت گردشگری هماهنگیهای اجرایی و پیگیری مصوبات ستاد را به عمل می آورد.

**کمیته:** منظور کمیته های تخصصی است که بنا به ضرورت و زیر نظر دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر تشکیل می گردد.

## ماده ۲. ارکان ستاد

### ۱- ۲ ستاد مرکزی :

مسئولیت ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر بر عهده معاون گردشگری بعنوان متولی امور سفر و گردشگری کشور می باشد.

به منظور ایجاد هماهنگی در سیاستگذاری، برنامه ریزی، ساماندهی، نظارت و پیگیری امور مربوط به سفر هموطنان "ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر" با حضور دستگاههای ذیل تشکیل می گردد:

- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بعنوان رئیس ستاد
- وزارت کشور (نماینده سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور)
- سازمان صدا و سیما
- سازمان انتظامی (نماینده پلیس راهور)
- وزارت دادگستری (نماینده سازمان تعزیرات حکومتی)
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (نماینده سازمان اورژانس کشور)
- وزارت صنعت، معدن و تجارت
- وزارت آموزش و پرورش
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- سازمان حفاظت محیط زیست
- وزارت راه و شهرسازی (نماینده معاونت حمل و نقل)
- سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای
- دبیرخانه شورای عالی مناطق آزاد\_تجاری\_صنعتی ویژه اقتصادی
- سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران
- شرکت فرودگاهها و ناوبری کشور
- راه آهن ج.ا.ایران
- سازمان هواپیمایی کشوری
- سازمان هواشناسی کشور
- سازمان جوانان جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران
- کانون جهانگردی و اتومبیلرانی ج.ا.ایران
- نیروی مقاومت بسیج

- سازمان بنادر و دریانوردی
  - سازمان امور عشایر ایران
  - وزارت جهاد کشاورزی
  - شرکت پالایش و پخش فرآورده های نفتی
  - سازمان اوقاف و امور خیریه
  - معاونت میراث فرهنگی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
  - معاونت صنایع دستی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
- تبصره ۱:** وزارت خانه های عضو ستاد مرکزی در سطح معاون در ستاد حضور خواهند داشت
- تبصره ۲:** سازمانهای وابسته به دستگاههای عضو ستاد مرکزی در صورت ضرورت حضور در سطح ریاست سازمان مربوطه حضور خواهند یافت
- تبصره ۳:** حضور معاونین وزرا و روسای دستگاه های عضو در جلسات الزامی بوده و غیبت بیش از ۲ بار در سال مجاز نمی باشد.
- تبصره ۴:** کانون های صنفی و تخصصی گردشگری با انتخاب وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در ستاد مرکزی و استانها حضور خواهند داشت
- تبصره ۵:** رئیس ستاد می تواند در صورت ضرورت و تشخیص نسبت به دعوت از مدیران دستگاههای دولتی یا روسای مراکز یا صنوف بخش خصوصی جهت حضور در جلسه دعوت نماید
- تبصره ۶:** مصوبات ستاد برای کلیه دستگاه های ذیربط و هم چنین ستادهای اجرایی لازم الاجرا می باشد.
- تبصره ۷:** آئین نامه داخلی، زمان، نحوه تشکیل و اداره جلسات و ابلاغ تصمیمات، مطابق دستورالعملی خواهد بود که توسط ستاد تهیه و تصویب می گردد.



## ۲-۲. رئیس ستاد :

ستاد هماهنگی خدمات سفرهای کشور به ریاست معاون گردشگری وزارت میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی کشور تشکیل خواهد شد .

### وظایف رئیس ستاد :

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

## ۲-۳ دبیر ستاد مرکزی :

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

### وظایف دبیر ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفرهای کشور :

- 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

#### ۴-۲ دبیرخانه

به منظور برنامه ریزی، انجام هماهنگی، برگزاری جلسات و پیگیری مصوبات، دبیرخانه ستاد در معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و یا به صلاحدید در ساختمانی بصورت مجزا و دائمی با حضور کارشناسان دستگاه های عضو بصورت مستقر در دبیرخانه ایجاد می گردد.

#### ۵-۲. نمایندگان عضو

جلسات کارشناسی نمایندگان دستگاه های عضو در سطح مدیران کل با اختیارات تام می بشاد که پس از رایزنی و بررسی های لازم جهت تصویب به جلسه اعضاء اصلی ارائه می گردد.

## ۶-۲ کارگروه های تخصصی:

در صورت نیاز و صلاحدید رئیس ستاد نسبت به تشکیل کارگروه خاص در دبیرخانه اقدام و کلیه موارد مربوط به ان در کارگروه بررسی گردیده و جهت تصویب به جلسات اصلی ارسال می گردد.

## ماده ۳. وظایف ستاد مرکزی :

۱. سیاستگذاری ، برنامه ریزی و سازماندهی خدمات سفر در سطح کشور
۲. استفاده از توانمندی ، ظرفیت ها و امکانات دستگاههای مرتبط با امر سفر به منظور ارائه خدمات بهینه به مسافران
۳. بررسی و تدوین راهکارهای مناسب ارائه خدمات و تسهیلات به گردشگران از سوی دستگاههای ذیربط
۴. بررسی معضلات و مشکلات مربوط به سفر و ارائه راهکار قانونی در جهت رفع آنها
۵. بررسی و ارائه طرحهای مرتبط با توسعه تسهیلات گردشگری در کشور
۶. برنامه ریزی و توزیع سفر به مناطق کمتر شناخته شده
۷. مدیریت یکپارچه تبلیغات و اطلاع رسانی با توجه به ابعاد فرهنگی در تبلیغات
۸. شناسایی و استفاده بهینه از ظرفیت های بخش خصوصی در راستای ارائه خدمات بهتر به مسافران
۹. هماهنگی در مدیریت و پاسخگویی سریع و به موقع به چالش ها و مشکلات مرتبط با سفر
۱۰. نظارت بر حسن انجام وظایف دستگاههای دولتی ذیربط در امر خدمات رسانی به مسافران
۱۱. نظارت بر مراکز خدماتی ، رفاهی، تفریحی و کلیه صنوف مرتبط با سفر به منظور جلوگیری از افزایش کاذب قیمت ها و ارائه خدمات بهینه
۱۲. تقویت بنیان های فرهنگی از طریق اشاعه فرهنگ سفر
۱۳. پیش بینی ، تامین و هدایت منابع مالی و اعتبارات تخصیص یافته به ستاد در راستای ارائه خدمات مطلوب به مسافران
۱۴. تهیه شاخص های آماری مسافرت در کشور و تهیه گزارش ادواری از اقدامات ستاد



## ماده ۴. دبیرخانه

به منظور برنامه ریزی، انجام هماهنگی، برگزاری جلسات و پیگیری مصوبات، دبیرخانه ستاد در معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ایجاد می گردد.

**تبصره:** معاونت توسعه مدیریت ریاست جمهوری، تشکیلات و پست های لازم را برای دبیرخانه مذکور ایجاد و در اختیار معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری قرار می دهد.

## ماده ۵ ستاد های اجرایی :

### ۵-۱) ستاد اجرایی خدمات سفر استان ؛ شهرستان و منطقه آزاد

وفق تصویب نامه هیات محترم وزیران ریاست ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها برعهده استانداران و در شهرستانها به عهده فرمانداران و در مناطق آزاد برعهده مدیر عامل منطقه آزاد می باشد.

### ۵-۲) اعضای ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد

- ❖ 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 نهادهایی 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 .

❖ با توجه به سیاست های اتخاذ شده در ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مبنی بر تقویت و تثبیت جایگاه ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانها به ریاست فرمانداران و متشکل از واحد های تابعه و متناظر دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان فعالیت مستمر ستاد های شهرستانی از جمله موارد مهم و قابل توجهی باشد.

ستاد استانی در محل استانداری و با حضور مدیران استانی دستگاه های عضو ستاد تشکیل می گردد.

**تبصره :** ریاست ستاد استانی بر عهده استانداران و دبیری آن بر عهده مدیرکل وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان می باشد و در شهرستانها این مسئولیت بر عهده فرمانداران است.

### ۳-۵) وظایف دبیرخانه های ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

❖ دبیری ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان و 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.

لذا شرح وظایف دبیران ستاد های استانی، شهرستانی و منطقه آزاد به شرح ذیل خواهد بود:

- ۱) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۲) پیگیری صدور احکام روسای کمیته های تخصصی تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۳) پیگیری و نظارت بر تشکیل جلسات کمیته های تابعه ستاد استان
- ۴) پیگیری صدور حکم فرمانداران شهرستانها به عنوان رئیس ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها
- ۵) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها و تقویت و تثبیت جایگاه آنها
- ۶) راه اندازی دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مشارکت همه دستگاهها
- ۷) ابلاغ شرح وظایف، طرحها و برنامه های ستاد مرکزی به سازمانهای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۸) هماهنگی فرابخشی با سازمانها، نهادها، ارگانها در سطح استان در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران
- ۹) برنامه ریزی برای بهره گیری از ظرفیت های قانونی شورای اداری استان و شهرستانها و سایر کارگروه ها
- ۱۰) نظارت بر فعالیت دبیرخانه های ستادهای شهرستانی



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

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

۱۳) ارائه گزارش مستمر از عملکردستاد اجرایی استان و شهرستان و تحلیل سطح همکاری و یا عدم همکاری دستگاههای عضو ستاد استان به استاندار و ستاد مرکزی  
۱۴) سنجش دوره ای میزان هماهنگی، همکاری و آمادگی اعضاء ستاد استان و سایر دستگاه های مرتبط و انعکاس موضوع به ریاست ستاد اجرایی استان (استاندار محترم)

۱۵) 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

۱۶) برنامه ریزی 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

۱۷) 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 (رو سای 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 از سال گذشته است لذا بهره برداری از ظرفیت های قانونی مصوبات ستاد مرکزی در اجرای مأموریت های کمیته های تابعه ستاد های استانی و شهرستانی در دستور کار دبیران ستاد ها استانی قرار گیرد.

• دبیران ستاد های استانها در جایگاه مدیر کلی میراث فرهنگی گرد شگری و صنایع دستی 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 نیز مورد انتظار است

## ماده ۶. کمیته

### الف) کمیته های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

#### ۱-۶ ساختار کمیته های ستاد مرکزی خدمات سفر

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

#### ۲-۶ شرح وظایف کمیته های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

- ۱- سیاست گذاری سالیانه کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر در چارچوب سیاست های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر



- ۲- تصمیم‌گیری درباره مسائل مربوط به کمیته‌های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر در چارچوب سیاست‌های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر
- ۳- ارائه راه حل های علمی فنی و اجرایی مناسب در جهت کاهش حوادث و خطرات احتمالی و امداد رسانی در مواقع ضروری
- ۴- برنامه ریزی و نظارت بر حسن اجرای مصوبات ستاد مرکزی توسط کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر
- ۵- ارائه راه حل های مناسب در جهت رفع نواقص اعلام شده از سوی کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر
- ۶- ارائه گزارش سالیانه از فعالیت های کلیه کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر
- ۷- نظارت بر عملکرد صحیح کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر و هدایت آنها در جهت ایجاد یک محیط ایمن و سالم برای مسافران
- ۸- پیگیری مصوبات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به منظور اجرا از سوی کمیته های متناظر ستاد اجرایی خدمات سفر

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

۶- لیست کمیته‌های دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ردیف	کمیته	ریاست کمیته
۱	کمیته خدمات حمل و نقل	وزارت راه و شهرسازی (نماینده معاون حمل و نقل وزارت)
۲	کمیته خدمات امداد و نجات	سازمان امداد و نجات هلال احمر
۳	کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری	سازمان انتظامی (نماینده پلیس راهور ناجا)
۴	کمیته هماهنگی امور شهرداری‌ها و دهیاری‌ها	وزارت کشور (نماینده معاون عمرانی)
۵	کمیته اسکان، نظارت و آمار	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی (دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر)
۶	کمیته تنظیم بازار و خدمات رفاهی	وزارت صنعت معدن و تجارت
۷	کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست	سازمان اورژانس کشور
۸	کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی	سازمان صدا و سیما
۹	کمیته ساماندهی فضاهای اقامه نماز	ستاد اقامه نماز
۱۰	کمیته نقاط حادثه خیز	سازمان راهداری و حمل و نقل

## ب) شرح وظایف کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها 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/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ و بر اساس سیاست های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر؛ برای ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر 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 بعد ذکر شد) در دستور کار قرار 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 دهیارها
- 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 و فضای مجازی

تبصره:

❖ استانداران بر اساس شرایط اقلیمی و ضرورت های میدانی و منطقه ای می توانند 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 آرایه خدمات یک سان 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 اعلام گردیده پیشنهادی بوده بدیهی است به اقتضاء شرایط و توانمندی دستگاههای مختلف و به صلاحدید ا ستاندار 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.

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter



## ساختار ترکیب کمیته‌های تابعه ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

ردیف	کمیته	رباست 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، سازمان انتظامی (پلیس راهور، پلیس راه)، شرکت فرودگاهها، راه آهن، بندر و دریانوردی، 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 بندر در استانهای ساحلی، شرکت های بیمه ای، نمایندگی کانون اتومبیلرانی و جهانگردی، نمایندگیهای امدادی و خدمات پس از فروش خودرو سازان، آتش نشانی و شهرداری
۳	کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری	فراجای استان	سازمان 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 دهیارها	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

ردیف	کمیته	ریاست پیشنهادی کمیته	اعضای پیشنهادی کمیته
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، صاحب نظران دانشگاهی و اداره کل ذیربط دراستانداری ، آموزش و پرورش، جامعه هتلداران و سایر میاد ذیربط
۶	کمیته خدمات اسکان و رفاه	اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان	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
۷	کمیته نظارت و تنظیم بازار	سازمان صنعت معدن و تجارت	سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ، سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل تعزیرات، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، دانشگاه علوم پزشکی، اماکن عمومی ناجا، نماینده شورای اصناف، نماینده انجمن ها و تشکل های گردشگری و حمل نقلی و تاکسیرانی، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای ، دامپزشکی، شرکت پخش فرآورده های نفتی، ادارات حراست دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر
۸	کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات	معاون استاندار و قائم مقام ستاد اجرایی خدمات سفر استان	اداره کل امور حقوقی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات استانداری، میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، وزارت صنعت، معدن و تجارت، اداره کل تعزیرات، دانشگاه علوم پزشکی، واحدهای رسیدگی به شکایات دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، سایر واحدهای نظارتی زیر مجموعه استانداری و نمایندگان سایر کمیته ها و ادارات حراست دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان



ردیف	کمیته	ریاست پیشنهادی کمیته	اعضای پیشنهادی کمیته
۹	کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست	دانشگاه علوم پزشکی	دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل محیط زیست استان، شبکه بهداشت، گروه های مردم نهاد حوزه محیط زیست، مدیریت های خصوصی مرتبط با مراکز بهداشتی و درمانی، انجمن ها و صنوف مرتبط با توزیع و عرضه 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، شهرداری، هواشناسی، مدیران روابط عمومی دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان، هلال احمر (سازمان جوانان)، سازمان تبلیغات اسلامی، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، مدیران مجتمع های فرهنگی،

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر  
Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

### 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 سفرها 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 روشنایی محورهای مواصلاتی بین استانی و شهرستانی و باز بینی آن



۱۰. هماهنگی در خصوص رفع نواقص و تهیه و ساخت تابلوهای راهنمای مسیر و تابلوهای 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 هشدار
  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 ( تو سعه و ایمنی) ناوگان حمل و نقل دریائی در استانهای ساحلی
  ۱۶. بهره گیری از خدمات سازمان هواشناسی کشور در محورهای زمینی، دریایی، هوایی
  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 تاخیرهای 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 سازمان انتظامی امنیتی و ترافیک شهری، پیگیری خواهد شد هر چند دستگاههای مشترک و مسئول در هر دو کمیته عضویت دارند.

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

## 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 مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی 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 مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی 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 شهرستانها برای حفظ آمادگی قبل از نوروز

۷. هماهنگی جهت فراهم نمودن امداد هوائی و (دریایی در استانهای 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 پایگاههای 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 پایگاههای 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





### 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 اتمام 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 خودروبی، 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 در حفظ 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 سازمان 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

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

#### ۴- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها

به منظور هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای وظایف محوله به شهرداریها و دهیارها 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، امور فرهنگی 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 روستاها
- 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 آماده سازی چادرهای نماز در سطح شهر ها و روستاها جهت بهره برداری 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 پروژه های 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 سازمان های آتش نشانی 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 در راهتمایی 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) بهره‌گیری از توان گروه‌های مردم‌نهاد در راهنمایی مسافران و گردشگران در سطح شهرها و روستاها
- ۲۵) اطلاع‌رسانی شرایط جوی و آب‌وهوایی و توصیه‌های سازمان هواشناسی از تلویزیون‌های شهری و بیلبرد‌ها
- ۲۶) ممانعت از جمع‌آوری تابلوی راهنمای میهمانان نروروزی ستاد اسکان آموزش و پرورش
- ۲۷) توجه ویژه به مراکز اسکان فرهنگیان در ارائه خدمات شهری
- بخشی از اختیارات، ظرفیت‌ها و امکانات موجود در شهرداری‌ها می‌تواند در تحقق برنامه‌های سایر کمیته‌ها موثر باشد. لذا کمیته امور شهرداریها و دهیاری‌ها ضمن فعالیت مستقل و اجرای بخشی از برنامه‌ها به‌طور مستقیم، می‌تواند با اعزام نماینده در برخی از کمیته‌های دیگر ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان و منطقه آزاد عضویت و مشارکت داشته باشد.



ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

## ۵- کمیته برنامه ریزی و آمار

به منظور بهره گیری از شاخص های آماری در برنامه ریزی های بعدی و به خصوص برای ارتقای سطح خدمات و برآورد صحیح امکانات در حوزه های مختلف و همچنین احصاء مشکلات و موانع و اخذ نظر مسافران و گردشگران و شناسایی خلاء ها و کاستیها؛ این کمیته در زیرمجموعه 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 تحلیل های آماری

(۳) بهره گیری از توانمندی علمی دانشگاهیان و صاحب نظران

(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 نظرسنجی 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) جمع بندی، گردآوری و تنظیم گزارش عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان



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





## ۶- کمیته خدمات اسکان و رفاه

به منظور بهسازی، آماده سازی 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 مذکور می 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 نروروزی 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 دانشجویی 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 آماده- سازی 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 در جهت 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.

خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

## ۷- کمیته نظارت و تنظیم بازار

به منظور نظارت بر عملکرد کلیه واحدهای خدمات رسان به مسافران و گردشگران در همه ابعاد اعم از اسکان، 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 سایر مراکزی که خدمات گردشگری ارائه می نمایند نظیر، مراکز رزرواسیون و خدمات گردشگری، مراکز خدمات گردشگری دریائی، شرکتهای مرتبط تخصصی این حوزه
۵. به کارگیری نیروی انسانی 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 حداقل یک جلسه توجیهی برای مدیران مراکز اقامتی و دفاتر خدمات مسافرتی در خصوص 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 تخصصی گردشگری اعم از تورهای استانگردی، برنامه تور، بیمه مسافران تور، نرخ خدمات، حضور راهنما و سایر
۱۵. تشکیل کمیته مشترک نظارتی با همکاری ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان، تعزیرات حکومتی، میراث فرهنگی، صنایع 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 غذایی به لحاظ بهداشتی
۱۷. نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.
۱۸. نظارت بر کار مراکز پخت و عرضه نان و سایر عرضه کنندگان مواد غذایی و فاسد شدنی
۱۹. نظارت بر کار مراکز خدمات خودرویی و همچنین بر ارائه خدمات پارکینگ ها و توقفگاهها
۲۰. نظارت بر مراکز نگهداری کالا ( سردخانه 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 صنوف مختلف توزیعی و خدماتی در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می شود.
- نظارت بر تاسیسات تخصصی گردشگری بر عهده اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان بوده که در مواقع نیاز با مشارکت 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 آندسته از واحد های صنفی که خود را برای ارائه خدمات مناسب برای نوروز ۶۵ 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) اطلاع رسانی شماره ۰۹۶۲۹ به عنوان سامانه ملی دریافت شکایات مسافران در همه ابعاد خدمات سفر
- ۳) اختصاص کیوسک و یا چادرهائی جهت مراجعه مسافرین بمنظور 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 عالی و عمومی بر روند اجرای وظایف هر یک 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، سلامت 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 روستاها و از طرفی با توجه به اهمیت رعایت اصول زیست محیطی در سفرهای پر حجم و کنترل و پیشگیری از آسیب‌هایی که ناشی از این سفرها متصور است این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می‌بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

(۱) بهره برداری از طرح‌ها و ابلاغیه‌های نروزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و اهتمام به اجرای موثر آن

(۲) بهره برداری از دستورالعمل‌ها و توصیه‌های ابلاغی از سوی سازمان محیط زیست و اهتمام به اجرای آن

(۳) تهیه و تدوین لیست کشیک‌های مراکز بهداشتی به خصوص درمانگاه‌ها، بیمارستانها، داروخانه‌ها 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 محل‌های تجمع مسافران اعم از کمپینگ‌ها، محل‌های اسکان فرهنگیان و سایر مکانهای عمومی

(۵) نظارت بر عرضه مواد غذایی در مکانهای اسکان مسافران به خصوص کمپ‌ها و پارک‌ها  
(۶) افزایش ظرفیت در مراکز بهداشتی و درمانی (بیمارستانها، درمانگاهها، داروخانه‌ها 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 کمیته‌ها و دستگاهها بخصوص هلال احمر در استقرار پایگاههای سلامت

(۸) کنترل وضعیت بهداشتی مراکز خدمات دریایی و پلاژها در استانهای ساحلی



- ۹) نظارت بر وضعیت بهداشتی حمام‌ها، سرویس‌های بهداشتی و غیره در سطح استان
- ۱۰) همکاری با کمیته ذیربط در تهیه و توزیع بروشور و توصیه‌های پزشکی و سلامت و زیست محیطی
- ۱۱) بهره‌گیری از توان گروه‌های 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، مطب‌ها و کمپ‌های اورژانس و شماره تلفن آنها و ایجاد امکان دسترسی آسان مسافران و گردشگران به این مکانها در صورت لزوم و نیاز
- ۱۶) بهره‌مندی از امکانات و ظرفیت‌های عملیاتی مرکز کدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه‌های علوم پزشکی در اجرای موثر طرح
- ۱۷) اعلام شماره‌های رسیدگی به شکایات (شماره ۱۴۹۰ برای شکایات بهداشتی و ۱۵۹۰ برپا شکایات درمان و اورژانس)
- ۱۸) نظارت بر عملکرد بخش خصوصی و دولتی شامل مطب‌ها، درمانگاهها، بیمارستان‌ها، آزمایشگاهها و داروخانه‌هایی که طبق طرح می‌بایست در ایام تعطیل فعال باشند.
- ۱۹) استقرار ایستگاه‌های سلامت نوروزی توسط مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه‌های علوم پزشکی
- ۲۰) آمادگی اطلاع‌رسانی به موقع در موارد بروز مخاطرات بهداشتی و شیوع بیماری‌های همه‌گیر
- ۲۱) حفظ توان بیمارستان‌های بخش دولتی (در صورت نیاز ارتقای توان خدمت‌رسانی درمانی) در شهرهای مسافر پذیر و حفظ توان ۳۰٪ بخش خصوصی در حوزه درمانگاهها،



- بیمارستانها و مطب‌های خصوصی و کلینیک‌های ویژه و فعالیت تمام وقت مراکز شبانه روزی دولتی و خصوصی
- ۲۲) تقویت پایگاه‌های اورژانس جاده‌ای (مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی)
- ۲۳) برگزاری مانور مشترک طرح سلامت نوروزی توسط هلال احمر و اورژانس ۱۱۵ در سطح شهرستان‌ها
- ۲۴) استفاده بهینه از خدمات اورژانس هوایی (مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی)
- ۲۵) در صورت امکان استقرار پایگاه‌های موقت امداد و نجات و ایستگاه‌های سلامت اورژانس در مکان‌های شلوغ، جاذبه‌های گردشگری و ورودی و خروجی شهرهای مسافرپذیر
- ۲۶) پیش‌بینی تجهیزات ارتباطی موثر در ایستگاه‌های سلامت
- ۲۷) فعال شدن EOC دانشگاه‌ها جهت هماهنگی بحران‌های احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات
- ۲۸) پیش‌بینی داروهای عمومی و ضروری مورد نیاز در ایستگاه‌های سلامت و پایگاه‌های شهری و جاده‌ای اورژانس ۱۱۵
- ۲۹) مشارکت و همکاری در مواقع نیاز با متولیان موضوع حمل اجساد و مصدومین

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

### 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، فرهنگ سازی 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 علائمی 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 آمدگویی، معرفی و اعلام برنامه های فرهنگی و اوقات فراغت، اطلاعات آب و هوایی، توصیه ها و هشدار های زیست محیطی، انتظامی و بهداشتی و غیره 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 شننا 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 راهنمایی 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 گرومهای 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، حسینیه ها و اماکن فرهنگی و مذهبی و اجرای برنامه های اوقات فراغت
- ۱۸) هماهنگی با صدا و سیما مرکز استان و صدا و سیما 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 در سطح 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 از طریق بهینه نمودن محتوا مورد تایید وزارت 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.

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter

ماده ۷: سیاستها، اهداف و استراتژی‌های بلند مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر

در تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ 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 طول سال 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 راهنمایی 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- ارائه 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 اعضای 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 بهره‌مندی در سایر استانهای کشور

## ۴- استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری شامل:

- ۴-۱) برگزاری جلسات و نشست‌های تخصصی شورای برنامه‌ریزی با حضور اعضای 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 شیوه‌ها 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 جمع‌آوری و احصاء توانمندیهای گردشگری استان
- ۵-۳) بهره‌مندی از فن‌آوریهای ارتباطی نوین و فضای مجازی به منظور اطلاع‌رسانی و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیتهای استان
- ۵-۴) تلاش برای جمع‌آوری، 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- هماهنگی‌های 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 منازل استیجاری 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 مردم‌نهاد 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 و نقل و پایانه‌ها، 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 می‌شود.
- ۸-۳) بهره‌گیری از توان ادارات کل تعزیرات حکومتی در نظارت‌ها
- ۸-۴) نظارت بر فعالیت رستورانها، آشپزخانه‌های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذایی به لحاظ بهداشتی
- ۸-۵) نظارت بر کارمراکز حمل و نقل درون‌شهری، 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 و اجرای برنامه های فرهنگی ، اجتماعی در سطح استان شامل:**

- ۹-۱) برنامه ریزی به منظور برگزاری برنامه های فرهنگی ، با در نظر داشتن سنن و آئین های بومی و محلی
- ۹-۲) برگزاری جشنواره ها و نمایشگاه با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی در نقاط مختلف استان و شهرستانها با در نظر داشتن امکان حضور مسافران
- ۹-۳) برگزاری جشنواره های فرهنگی و هنری
- ۹-۴) برپائی نمایشگاه های صنایع دستی ، بازارچه های سنتی و سوغات
- ۹-۵) ایجاد آمادگی در موزه های استان به منظور تسهیل در بازدید مسافران نوروزی به لحاظ افزایش راهنمایان خبره و ساعات کار
- ۹-۶) آماده سازی محوطه های تاریخی و فرهنگی
- ۹-۷) تمهیدات لازم به منظور آماده سازی مساجد، حسینیه ها و اماکن مذهبی و زیارتی برای استفاده مسافران و اجرای برنامه های مناسبی
- ۹-۸) برنامه ریزی برای استقبال از اولین مسافران ورودی به استان و همچنین مراسم نمادین بدرقه
- ۹-۹) اجرای برنامه های فرهنگی ورزشی دریائی در استانهای ساحلی

**۱۰- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران شامل:**

- ۱۰-۱) تولید و توزیع اقلام تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی جاذبه های گردشگری استان
- ۱۰-۲) برنامه ریزی در خصوص انجام تبلیغات محیطی به منظور معرفی امکانات، رویداد های فرهنگی و خدمات ستاد
- ۱۰-۳) استفاده از فن آورهای نوین ارتباطی (بلوتوث، پیامک و ...) برای اطلاع رسانی و تبلیغات جاذبه های گردشگری استان
- ۱۰-۴) استفاده از ظرفیتهای سازمانهای مردم نهاد در موضوع اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران



- ۵-۱۰) برنامه‌ریزی برای استفاده از فضای مجازی برای اطلاع‌رسانی، تبلیغات و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان
- ۶-۱۰) برنامه‌ریزی به منظور استقرار پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به سئوالات مراجعان در مبادی ورودی و محل‌های پر تردد
- ۷-۱۰) بهره‌گیری از ظرفیت صدا و سیما استان به منظور آماده‌سازی جامعه میزبان برای استقبال از مهمانان و مسافران
- ۸-۱۰) پیش‌بینی تولید و پخش برنامه‌ها و کلیپ‌های معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان
- ۹-۱۰) بهره‌گیری از ظرفیت رسانه‌های مکتوب برای اطلاع‌رسانی به مسافران

#### ۱۱- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران شامل:

- ۱-۱۱) راه‌اندازی نظام یکپارچه پاسخگویی به گردشگران در سطح استان از طریق مرتبط کردن و متمرکز نمودن کلیه سامانه‌های پاسخگویی واحدهای اداره زیر مجموعه ستاد
- ۲-۱۱) برنامه‌ریزی به منظور رسیدگی به شکایات واصله با اولویت بخشی به تسریع در امور مسافران استان
- ۳-۱۱) دریافت پیشنهادات، نظرات و شکایات و ارسال آن به ستاد مرکزی
- ۴-۱۱) ایجاد ارتباط سامانه‌ای استانها با نظام یکپارچه ۰۹۶۲۹ ستاد مرکزی

#### ماده ۸

کلیه ستادها، شوراها، ارگانهایی که در خصوص سفر اقدام می‌نمایند باید با هماهنگی و اطلاع ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر صورت پذیرد.



ماده ۹ : مستندات

- ۱- فرم آمار
- ۲- فرم امکانات و خدمات فراهم شده استانی
- ۳- مصوبه هیات محترم وزیران در صنوف تشکیل ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ثبت آمار دستگاه های عضو ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر





### ظرفیت اسکان در سطح استان

تعداد	اقامتگاه‌های اضطراری	تعداد	اقامتگاه‌های غیر رسمی	تعداد	اقامتگاه‌های رسمی
	سالن‌های ورزشی		خوابگاه‌های دانشجویی		هتل
	حسینیه‌ها و مساجد		پانسیون		هتل بوتیک سنتی
	سربازخانه‌ها		مهمان‌سرای ادارات		هتل آپارتمان‌ها
	راه‌دارخانه‌ها		خانه‌های استیجاری		متل
	سوله‌های بحران		مدارس		اقامتگاه بوم‌گردی
	پایگاه‌های امداد و نجات		کمپ‌های شهرداری و بوستان‌ها		اقامتگاه سنتی
	سایر سالن‌های شهری				هتل بیمارستان
					مهمانپذیر
					خانه مسافر



## ۱. سازمان اورژانس کشور :

- استان : شهرستان : تاریخ :
- \*تعداد کل ماموریت های انجام شده:
  - \*تعداد کل ماموریت های غیر تصادفی:
  - \*تعداد اعزام به بیمارستان در موارد تصادفی:
  - \*تعداد تصادفی:
  - \*تعداد درمان در محل در موارد تصادفی:
  - \*تعداد تصادفی:
  - \*تعداد فوتی:
  - \*تعداد کل ماموریت های غیر تصادفی:
  - \*تعداد اعزام به بیمارستان در موارد غیر تصادفی:
  - \*تعداد درمان در محل در موارد غیر تصادفی:
  - \*تعداد تصادفی:

\*نقطه حادثه خیز ۱:

\*نقطه حادثه خیز ۲:

\*نقطه حادثه خیز ۳:

## ۲. پلیس راهور فراجا:

- استان : شهرستان : تاریخ :
- \*تعداد تماس ها:
  - \*تعداد ماموریت های تصادفی:
  - \*تعداد ماموریت های غیر تصادفی:
  - \*تعداد اعزام به بیمارستان در موارد تصادفی:
  - \*تعداد بیمارستان در موارد غیر تصادفی:
  - \*تعداد افراد فوتی:
  - \*تعداد افراد غیر فوتی:
  - \*تعداد:



### ۳. سازمان امور عشایر ایران:

- استان : شهرستان : تاریخ :
- تعداد استراحت گاه های عشایر: ● تعداد مراجعه کنندگان به استراحت گاه های عشایر:
  - \*تعداد بهره‌مندان از محصولات تبلیغاتی و فرهنگی:

### ۴. شرکت راه آهن:

- استان : شهرستان : تاریخ :
- تعداد مسافرین :
  - تعداد سفر ریلی داخلی :

### ۵. سازمان جوانان هلال احمر:

- استان : شهرستان : تاریخ :
- تعداد بهره‌مندان از ایستگاه‌های سلامت:
  - تعداد بهره‌مندان از خدمات امدادی و بشردوستانه اکیپ‌های سحابی:
  - تعداد بهره‌مندی کودکان از فضای دوستدار کودک:
  - تعداد مراجعین به پست های ثابت:
  - تعداد بهره‌مندی مسافرین از خیمه های نماز:

### ۶. شرکت فرودگاه های کشور

- استان : شهرستان : تاریخ :
- تعداد پرواز های داخلی :
  - تعداد پرواز های بین المللی :
  - تعداد مسافرهای داخلی (ورودی):
  - تعداد مسافرهای داخلی (خروجی):
  - \*تعداد مسافرهای بین المللی (ورودی):
  - \*تعداد مسافرهای بین المللی (خروجی):





## ۷. سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ایی

استان : شهرستان : تاریخ :

تعداد کل سفرهای انجام شده توسط وسایل نقلیه عمومی

● اتوبوس (ورودی) ● مینی بوس (ورودی):

● تاکسی (ورودی): ● باری (ورودی):

● اتوبوس (خروجی) ● مینی بوس (خروجی):

● تاکسی (خروجی): ● باری (خروجی):

تعداد کل سفرهای انجام شده توسط وسایل نقلیه خصوصی

● مینی بوس (ورودی): ● سواری (ورودی): ● باری (ورودی):

● مینی بوس (خروجی): ● سواری (خروجی): ● باری (خروجی):

تردد از پایانه های مرزی

● تردد ورودی: ● تردد خروجی:

## ۸. سازمان تعزیرات حکومتی

استان : شهرستان : تاریخ بازرسی:

تعداد پرونده های رسیدگی شده در شعب:

تعداد بازرسی های انجام شده مشترک:

میزان محکومیت به ریال:

## ۹. سازمان امداد و نجات:

استان : شهرستان : تاریخ:

● تعداد کل عملیات و خدمات: ● تعداد انتقال مصدومان به مراکز

درمانی:

● تعداد نجات یافتگان: ● تعداد اسکان یافتگان:

● تعداد رها سازی: ● تعداد پایگاه های ثابت و سیار:



### ۱۰. سازمان اوقاف و امور خیریه

استان : شهرستان : تاریخ:

\* جمع تعداد افراد مستقر و فعال:

الف) همکار سازمانی (ستاد، استان، شهرستان) ب) مبلغین اعزامی،

بومی و ائمه جماعات:

ج) هیئات امناء و خدام امامزادگان:

\* تعداد پویش های اجرا شده: \* شرح پویش

\* تعداد وقف های جدید

فعالیت خاص و ابتکاری

\* آمار زائران مشرف شده به بقاع متبرکه (نفر):

### ۱۱. سازمان بنادر و کشتیرانی

استان : شهرستان : تاریخ:

\* تعداد شناور مسافری (ورودی) \* تعداد شناور مسافری (خروج)

\* تعداد شناور گردشگری (ورودی) \* تعداد شناور گردشگری

\* تعداد شناور تفریحی (ورودی) \* تعداد شناور تفریحی (خروج)

### ۱۲. معاونت میراث فرهنگی

استان : شهرستان : تاریخ:

\* تعداد بازدید از موزه \* تعداد بلیط فروخته شده

\* تعداد نیروهای بکارگرفته شده



### ۱۳. معاونت صنایع دستی

استان :                      شهرستان :                      تاریخ:

\* تعداد غرفه‌های برپا شده

\* تعداد نیروهای بکارگیری شده

\* تعداد بازدید کنندگان از غرفه‌ها

\* میزان فروش (ریال)

### ۱۴. شرکت پالایش و پخش فراورده‌های نفتی

استان :                      شهرستان :                      تاریخ:

\* تعداد جایگاه های فعال

\* تعداد نیروهای بکارگیری شده

\* تعداد بازدید کنندگان از غرفه‌ها

\* میزان لیتر مصرفی (لیتر)

ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر  
Traveling Services  
Coordination  
Headquarter



## فرم امکانات و خدمات فراهم شده استانی

الف- ظرفیت اسکان در سطح استان طبق فرم ارسالی			
	ظرفیت به نفر در هتل ها	ظرفیت به نفر در خانه مسافر	
	ظرفیت به نفر در مهمانپذیرها	ظرفیت به نفر در کمپ 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 فراجا 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) شامل کلیه امدادهای دارای مجوز دار		
	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		

این فرم حداکثر تا تاریخ ۱۵ اسفند ماه هر سال به دبیرخانه ستاد مرکزی ارسال گردد



<b>ج- خدمات اطلاع رسانی و راهنمای مسافری</b>	
	تعداد کیوسک‌ها و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و راهنمای مسافر مشترک و متمرکز با مشارکت همه دستگاههای متولی
	تعداد پایگاههای اطلاع رسانی متفرقه که توسط دستگاههای مختلف و خارج از طرح تمرکز پایگاهها ایجاد شده است
	<b>جمع کیوسک‌ها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافری در سطح استان</b>
	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
	<b>مجموع اقلام تبلیغاتی چاپ شده در سطح استان.</b> (حجم اقلام هیچگونه امتیازی برای ستاد استان ندارد بلکه کیفیت و کارایی و محتوای اقلام تبلیغاتی مد نظر است لذا در اعلام آمار و حجم اقلام دقت و صحت لازم را مدنظر قرار داده و از بزرگ نمایی پرهیز گردد)
<b>د- نیروهای نظارتی</b>	
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 نمازخانه ها و سرویس بهداشتی بین راهی	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین دانشگاه علوم پزشکی	نفر در سطح استان
جمع ناظرین همکار با ستاد اجرایی خدمات سفر استان	نفر



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



### چک لیست اقدامات ستادهای اجرایی خدمات سفر

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به منظور جلوگیری از نادیده گرفتن احتمالی برخی برنامه‌ها در استان‌ها، اقدام به تهیه چک لیست برنامه‌ها و اقدامات ضروری ستاد سفر نمود که متشکل از ۵۰ آیتم از فعالیت‌های اصلی ستادهای استانی می‌باشد. ضروری است دبیرخانه‌های ستاد اجرایی خدمات سفر استان‌ها نسبت به تکمیل فرم مذکور اقدام نمایند.

ردیف	موضوع برنامه	مهلت اجرا	سازمان متولی
۱	تمدید و صدور حکم اعضاء و کمیته‌های 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	برنامه‌ریزی جهت جلسات آتی در فرصت باقیمانده		
۷	برگزاری جلسه با موضوع اسکان به خصوص جلسه با آموزش و پرورش		
۸	برگزاری جلسه با موضوع اطلاع‌رسانی و راهنمای مسافری		
۹	برگزاری جلسه با شهرداری مرکز استان و بهره‌گیری از توان شهرداری‌ها		



		برگزاری جلسه با سازمان بازرگانی استان جهت راه‌اندازی بازارچه مواد غذایی و ارزاق عمومی	۱۰
		تعیین ناظرین بر تاسیسات و موسسات گردشگری استان و اعلام به ستاد مرکزی	۱۱
		تعیین نقاط جهت پایگاه‌های اطلاع رسانی	۱۲
		تعیین نقاط جهت دفاتر ستاد اجرایی خدمات سفر استان	۱۳
		هماهنگی با شرکت‌های بیمه‌ای جهت فعالیت در نوروز و پرداخت خسارت در محل	۱۴
		بررسی وضعیت پمپ بنزین‌ها	۱۵
		برگزاری جلسات مشترک با جامعه هتل‌داران و انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی	۱۶
		بررسی وضعیت کمپ‌ها و سایر اسکان موقت	۱۷
		تعیین نقاط جهت برپایی سفره هفت سین	۱۸
		برنامه‌ریزی جهت آمار و فرم‌های مربوطه	۱۹
		برنامه‌ریزی جهت برنامه‌های فرهنگی، مسابقات جشنواره و سایر (نوروزگاه)	۲۰
		برپایی نمایشگاه و فروشگاه صنایع دستی و سوغات استان	۲۱
		وضعیت تابلوهای راهنمای مسافر در سطح شهر و جاده‌ها	۲۲
		چاپ اقلام تبلیغاتی و بروشور و نقشه‌های راهنمای مسافری	۲۳
		لیست کشیک سازمان‌ها و نهادهای عضو ستاد	۲۴
		اخذ برنامه‌های سازمان‌های عضو ستاد با موضوع نوروز و پیگیری جهت اطلاع‌رسانی آن	۲۵
		برنامه‌ریزی و مدیریت بر سواحل دریا در استان‌های ساحلی	۲۶

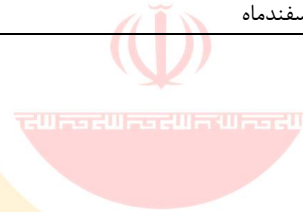




		۲۷	بررسی وضعیت مساجد و مکان‌های اقامه نماز
		۲۸	تعیین نفرات راهنمای مسافری و گردشگران
		۲۹	برنامه‌ریزی جهت تورهای استان گردی با همکاری دفاتر خدمات مسافرتی
		۳۰	برنامه‌ریزی جهت استفاده از منازل استیجاری شخصی (خانه مسافر)
		۳۱	هماهنگی در افزایش ساعات کاری مراکزی که به گردشگران ارائه خدمات می‌نماید
		۳۲	بررسی وضعیت آب آشامیدنی و نان و سایر اقلام ضروری
		۳۳	برنامه‌ریزی جهت فعالیت شبانه‌روزی حمام‌ها
		۳۴	بررسی وضعیت سرویس‌های بهداشتی از حیث نظافت، راه اندازی، آب، روشنایی و فعال بودن آنها
		۳۵	برنامه‌ریزی جهت پارکینگ اطراف سایت‌های گردشگری
		۳۶	برنامه‌ریزی با اداره کل تعزیرات حکومتی استان‌ها جهت برخورد با متخلفین احتمالی
		۳۷	تهیه و نصب پلاکاردهای خوش آمدگویی با عنوان ستاد اجرایی خدمات سفر استان و نصب در مبادی ورودی
		۳۸	اکیپ‌های بازرسی و نظارت‌های بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی
		۳۹	بررسی وضعیت حمل و نقل دریایی، تورهای دریایی، تفریحات دریایی و موارد مرتبط با قایق‌داران
		۴۰	اورژانس، خدمات امدادی، درمانگاه‌ها و بیمارستان‌ها، داروخانه‌ها
		۴۱	جلسه با نیروی انتظامی استان و بهره‌گیری 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



		برنامه‌ریزی برای مبادی ورودی (فرودگاه‌ها، پایانه‌ها، بنادر، اسکله‌ها)	۴۳
		برنامه‌ریزی و پیش‌بینی و ایجاد آمادگی برای موقع بحرانی و اضطراری (طرح درجلسات ستاد استان)	۴۴
		هماهنگی و تعامل با ادارات آب، برق، گاز، مخابرات	۴۵
		برنامه‌ریزی جهت مستندسازی فعالیت‌ها (عکس، فیلم، گزارش، آمار)	۴۶
		بررسی وضعیت روشنایی معابر، پارک‌ها، اماکن عمومی	۴۷
		بررسی وضعیت سرویس بهداشتی مراکز تجاری، تفریحی و اماکن عمومی و فعال بودن آنها	۴۸
		برنامه‌ریزی جهت برخورد قاطع با متخلفین، مراکز غیر مجاز و غیر بهداشتی با همکاری ناجا و دادستانی	۴۹
		تدارک همایشی با حضور همه اعضای ستاد استان و آغاز رسمی فعالیت‌ها از ۲۰ لغایت ۲۵ اسفندماه	۵۰



ستاد مرکزی  
هماهنگی  
خدمات سفر

Traveling Services  
Coordination  
Headquarter



مصوبه هیات محترم وزیران در خصوص تشکیل ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

FROM :

FAX NO. :

Jun. 14 2003 02:31AM P1

شماره: ۱۶۹۰۶۷/ت ۵۰۱۰۷-هـ

تاریخ: ۸/۱۳۸۲



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 سیما، 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 نموده:  
۱- به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه 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 تفریحات حکومتی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و سازمان صدا و سیما، 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 ارائه خدمات بهینه به مسافران
- ج- بررسی و تدوین راهکارهای مناسب، ارائه خدمات و تسهیلات به گردشگران از سوی دستگاههای ذی ربط
- د- بررسی معضلات و مشکلات مربوط به سفر و ارائه راهکار قانونی در جهت رفع آنها
- ه- بررسی و ارائه 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 ارائه خدمات بهتر به مسافران

۱۳۸۲/۱۰/۱۴



۱۳۸۲



FROM : FAX NO. : Jun. 14 2003 02:31AM P2

شماره: ۱۶۶۹۰۶۷/ت ۵۰۱۰۷ هـ

تاریخ: ۱۳۷۲/۱۱/۸



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 آرایه 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 ترمیمات حکومتی هنر استان، فرمانده نیروی انتظامی استان، مدیرکل صدا و سیما استان، رئیس پلیس راهنمایی و رانندگی استان، شهردار مرکز استان و مدیرعامل سازمان اسناد و نجات جمعیت هلال احمر استان با شرح وظایف زیر در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

- الف- برنامه ریزی منطقه ای به منظور آرایه 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- آرایه پیشنهادها کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرآیندهای اجرایی ستاد
- ه- 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 ظرفیتهای و توانمندیهای گردشگری استان به شیوه ها و مدل های نوین

تاریخ: ۱۳۷۲/۱۱/۸



FROM : FAX NO. : Jun. 14 2003 02:31AM P3

شماره ..... ۷۶۹۰۶۷ ت ۵۰۱۰۷ هـ

تاریخ ..... ۱۳۸۲ / ۱۱ / ۸



تصویب امیر جمیعت وزیران

- ز- هماهنگی های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد
- ح- نظارت بر تأسیسات و مؤسسات گردشگری (واحدهای آرایه دهنده خدمات)
- ط- نظارت بر سایر صنوف آرایه 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 آرایه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی
- ن- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات و آرایه 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 رئیس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، معاونت اجرایی رئیس 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 اطلاع رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.

