



ریاست جمهوری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری



وزارت کشور

سازمان مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور

طرح ساماندهی و توسعه خدمات سفر

«ویریه نوروز ۱۳۹۴»

آذر ماه ۱۳۹۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

صورت جلسه پنجمین جلسه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سال ۱۳۹۳

روز: شنبه	تاریخ: ۱۳۹۳/۹/۱۵	محل جلسه: سالن جلسات دفتر معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
-----------	------------------	---

حاضرین:

جناب آقای خندان دل - معاون محترم عمران و توسعه امور شهری و روستایی وزارت کشور  
 جناب آقای مژدهی - معاون محترم وزیر دادگستری و رئیس سازمان تعزیرات حکومتی کشور  
 جناب آقای بطحائی - معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت آموزش و پرورش  
 جناب آقای یزدانی - معاون محترم توسعه مدیریت، منابع و امور استانها وزارت صنعت، معدن و تجارت  
 جناب آقای دریگی - مشاور محترم وزیر و رئیس مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی  
 جناب آقای جهانگیریان - معاون محترم وزیر راه و شهرسازی و رئیس سازمان هواپیمایی کشوری  
 جناب آقای محمد علی ایلخانی - سرپرست محترم شرکت فرودگاههای کشور  
 جناب آقای سردار مهماندار - معاون محترم عملیات پلیس راهور ناجا  
 جناب آقای سرهنگ خسروی - معاون محترم امور اجتماعی و فرهنگ ترافیک پلیس راهور ناجا  
 جناب آقای ایرجی - مدیرعامل محترم کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران  
 جناب آقای دکتر سیف - قائم مقام محترم سازمان امدادونجات  
 جناب آقای دکتر احمدی - مدیر محترم شبکه شما  
 جناب آقای فرید - مشاور محترم ریاست سازمان حفاظت محیط زیست  
 جناب آقای سیاری - مدیر کل محترم تعاون و پشتیبانی وزارت آموزش پرورش  
 جناب آقای حاجوی - مدیر کل محترم دفتر برنامه ریزی و مدیریت توسعه شهری  
 جناب آقای غلامی - معاون محترم حمل و نقل سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای  
 جناب آقای عبدالرحیمی - عضو محترم هیات مدیره و معاون برنامه ریزی شرکت فرودگاهها  
 جناب آقای دهقان - مدیر کل محترم نظارت بر شرکتهای هوایی سازمان هواپیمایی  
 جناب آقای حاجی اسماعیلی - مدیر کل محترم دفتر حمل و نقل مسافر سازمان راهداری  
 جناب آقای راشدی - معاون محترم امور مسافری شرکت راه آهن ج.ا.ایران  
 جناب آقای سرور - معاون محترم مرکز مدیریت و حوادث پزشکی کشور

غائبین:

نمایندگان: شورای هماهنگی مناطق آزاد - سازمان هواشناسی - سازمان جوانان هلال احمر ج.ا.ایران

دستور جلسه:

- ارائه گزارش از روند فعالیتها و عملکرد ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سال جاری
- بررسی و تصویب طرح ساماندهی و توسعه خدمات سفر «ویژه نوروز ۱۳۹۴»

مصوبات جلسه:

- طرح ساماندهی و توسعه خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۴ به اتفاق آراء توسط اعضای محترم ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر پس از اصلاحات مطرح شده تصویب گردید.
- مقرر گردید وزارت کشور در اسرع وقت طرح نوروزی ۱۳۹۴ ستاد مرکزی را جهت اجراء به استانداران محترم سراسر کشور به عنوان روسای ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها ابلاغ نماید.
- مقرر گردید دستگاههای عضو ستاد مرکزی طرح ویژه نوروزی ۱۳۹۴ را به واحدهای تابعه استانی خود جهت اجراء، همکاری و هماهنگی مناسب با ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها ابلاغ نمایند.
- پس از بحث و تبادل نظر در خصوص کمیتههای ۹ گانه تابعه ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها مقرر گردید، ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها در صورت صلاحدید و بنا به ضرورت نسبت به تشکیل کمیته آمار، اطلاع رسانی و تبلیغات به دو کمیته تخصصی (کمیته آمار - کمیته اطلاع رسانی و تبلیغات) اقدام لازم را بعمل آورند.

## فهرست عناوین

۱. مقدمه
۲. شرحی بر تصویب نامه ستاد هماهنگی خدمات سفر
۳. اعضاء و ارکان ستاد هماهنگی خدمات سفر
۴. سیاستها، اهداف و استراتژی‌های دراز مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر
۵. طرح اجرایی ساماندهی و توسعه خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۴
  - ۵.۱. زمانبندی برنامه ریزی و فعالیتهای قبل از نوروز ۱۳۹۴
  - ۵.۲. زمانبندی و فعالیت های حین نوروز ۱۳۹۴
  - ۵.۳. اقدامات هماهنگی و پشتیبانی (دیپرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان)
  - ۵.۴. سر فصل طرح نوروزی ستاد هماهنگی خدمات سفر (منطبق با کمیته‌های زیر مجموعه ستاد اجرایی خدمات سفر استانها)
- الف- کمیته خدمات حمل و نقل
- ب- کمیته خدمات امداد و نجات
- ج- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک
- د- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها
- ه- کمیته خدمات اسکان و رفاه
- و- کمیته نظارت و تنظیم بازار
- ز- کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات
- ح- کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست
- ط- کمیته آمار، اطلاع رسانی و تبلیغات
۶. ضمیمه
  - الف- دستورالعمل آمار
  - ب- فرم اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده در استان
  - ج- فرم نظر سنجی
  - د- نمودار تشکیلات ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها
  - ه- تصویب نامه ستاد هماهنگی خدمات سفر

گردشگری پدیده‌ای است کهن که از دیر باز در جوامع انسانی وجود داشته و بنیاد آن بر عامل اساسی سفر و جابه‌جایی قرار دارد و دگرگونی‌های آن تابع تغییرات مختلفی از قبیل دگرگونی‌های ناشی از انگیزه سفر و وسیله حمل و نقل و تسهیلات سفر می‌باشد و سرشت انسان نیز با سفر و آشنایی با سرزمین‌های دور دست و ساکنان آن در آمیخته است. انسان را خداوند چنان آفریده که باید به سفر برود، انسان از دیرباز برای رهایی از تنهایی، سختی و نیز وابستگی‌های محلی و آداب و رسوم یکنواخت و مکرر زندگی خود دست به سفر می‌زده است. در میان انگیزه‌های مختلف سفر نیاز روانی بیش از همه برانگیزاننده امواج توده‌های انسانی و ایجاد جریان گردشگری است. حس کنجکاوی بشر و کشف حقایق تازه دو مقوله‌ای است که از پیوند خوردن سفر با فرهنگ حکایت دارد و مبحث مهم فرهنگ با گردشگری معنادار می‌شود و از آنجائیکه در دین مبین اسلام نیز تاکیدات لازم به مقوله سفر شده است و به نظر می‌رسد این بخش از انگیزه‌های روانی جوامع انسانی دارای اهمیت فوق‌العاده‌ایست و به همین دلیل توجه تصمیم‌سازان و برنامه‌ریزان را بیش از پیش به این مهم جلب نموده است و مأموریت اساسی ستاد هماهنگی خدمات سفر این است که با مدیریت کارآمد و هم‌پیوند با مشارکت و همکاری کلیه ارگانها و نهادهای دولتی و غیر دولتی مرتبط با مبحث سفر و خدمات رسانی، برنامه‌های نظام‌مند و هدفمند برای فراهم نمودن بستر لازم برای انجام سفرهای ایمن و دارای استاندارد فراهم نماید. با توجه به جایگاه و توانمندیهای فرهنگی، تاریخی، طبیعی و کشورمان و تنوع آب و هوای آن در چهار فصل که زیبایی‌های طبیعی و اقلیمی خاص خود را دارد و نیز پیگیری‌ها و رهنمودهای رئیس‌جمهور محترم و تاکید ایشان به امر سفر و گردشگری، ستاد هماهنگی خدمات سفر به صورت دائمی و در تمامی استان‌ها با شرح وظایف مشخص و ساختار تشکیلاتی منسجم مساعی خویش را در امر سفر و گردشگری برای هموطنان ایران اسلامی به کار گرفته و امید است با عنایت خداوند بزرگ و توجهات حضرت ولیعصر (عج) با همکاری و همراهی تمامی متولیان امر سفر و گردشگری کشور در این مسیر موفق و کوشا باشد.

**ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر**

## ۲. شرحی بر تصویب نامه ستاد هماهنگی خدمات سفر

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، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر تشکیل شده است.

این ستاد به صورت دائمی و در تمامی استان‌ها با شرح وظایف مشخص و ساختار تشکیلاتی منسجم مساعی خویش را در امر سفر و گردشگری برای هموطنان ایران اسلامی به کار گرفته و امید است با عنایت خداوند بزرگ و توجهات حضرت ولیعصر(عج)، و با همکاری و همراهی تمامی متولیان امر در مسیر رفاه حال هموطنان گام‌های اساسی برداشته شود.

به همین منظور می‌بایستی ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها در راستای وظایف و اهداف تعریف شده طبق مصوبه هیئت محترم وزیران سیاستها، اهداف و استراتژی‌ها زیر را در برنامه‌های خود مدنظر داشته باشند:

- ❖ برنامه ریزی به منظور ارائه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران
  - ❖ اجرای سیاستهای کلی و برنامه‌های ابلاغی ستاد مرکزی
  - ❖ ارائه پیشنهادهای کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرایندهای اجرایی در استانها
  - ❖ استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
  - ❖ معرفی ظرفیتهای و توانمندیهای گردشگری استان به شیوه‌ها و مدل‌های نوین
  - ❖ هماهنگی‌های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد
  - ❖ نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری
  - ❖ تهیه، تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی در سطح استان
  - ❖ اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران
  - ❖ ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران
  - ❖ شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتها و ارائه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی
  - ❖ استخراج و پردازش آمار و اطلاعات
- در همین راستا طرح ساماندهی و توسعه خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۴ جهت ابلاغ به ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها تهیه گردیده است.

### ۳. اعضاء و ارکان ستاد هماهنگی خدمات سفر استان

رئیس ستاد: با عنایت به اینکه موضوع سفر و گردشگری، امری فرابخشی بوده و عملکرد سازمانها و نهادهای متعددی بر آن تاثیر گذار است و تحقق اهداف عالیه نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران در نیل به ارتقاء شاخص های مختلف گردشگری نیازمند ایجاد تعامل، هماهنگی و همسوئی سازمانهای مختلف با سازمان متولی (سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور) می باشد. لذا به منظور هماهنگی و ایجاد انسجام در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور در اجرای تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هئیت محترم وزیران اقدام به تشکیل ستادی تحت عنوان ستاد هماهنگی خدمات سفر متشکل از سازمانها، نهادها، ارگانهای دولتی و خصوصی نمود و آنرا در سطح ۳۱ استان کشور و شهرستانهای گردشگرپذیر و مناطق آزاد کشور گسترش داد.

ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها به ریاست استانداران محترم و در شهرستانها به ریاست فرمانداران محترم و در مناطق آزاد به ریاست مدیر عامل منطقه آزاد شکل گرفته و ریاست ستاد مرکزی با معاون گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور می باشد.

اعضاء ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر:

۱. وزارت کشور
۲. سازمان صدا و سیما
۳. نیروی انتظامی
۴. وزارت دادگستری (سازمان تعزیرات حکومتی)
۵. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۶. وزارت صنعت، معدن و تجارت
۷. وزارت آموزش و پرورش
۸. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۹. سازمان حفاظت محیط زیست
۱۰. سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
۱۱. شرکت فرودگاههای کشور

۱۲. راه آهن ج.ا.ایران

۱۳. سازمان هواپیمایی کشوری

۱۴. سازمان هواشناسی کشور

۱۵. دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد\_تجاری\_صنعتی ویژه اقتصادی

۱۶. سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران

۱۷. سازمان جوانان جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران

۱۸. کانون جهانگردی و اتومبیلرانی ج.ا.ایران

تبصره:

- ❖ سازمانها، ادارات کل و واحدهای تابعه دستگاهها و وزارتخانه‌های مذکور در سطوح استانی و شهرستانی در ستاد اجرایی خدمات سفر استانها و شهرستانها عضویت خواهند داشت.
- ❖ کلیه سازمانها و نهادهائی که در اجرای هرچه بهتر طرح و ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات قابل عرضه به مسافران و گردشگران موثر هستند به تشخیص ریاست ستاد مرکزی یا روسای ستادهای اجرایی استانها می توانند به عضویت ستاد مرکزی و یا ستاد استانی در آیند.
- ❖ 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.



## ۴. سیاستها، اهداف و استراتژی‌های دراز مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر

### 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، منازل استیجاری 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 توان کانون 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 بهره‌مندی 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 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 ظرفیتهای 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 اعضای 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 هیئت 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:

### الف - واحدهای ارائه دهنده محصولات و خدمات گردشگری:

- 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 نرخ گذاری 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

### ب - سایر صنوف ارایه دهنده خدمات به مسافران و گردشگران

- ۷-۱۰) 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.
- ۷-۱۱) نظارت بر نرخ خدمات مختلفی که در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می‌شود.
- ۷-۱۲) بهره‌گیری از توان ادارات کل تعزیرات حکومتی در نظارت‌ها
- ۷-۱۳) نظارت بر فعالیت رستورانها، آشپزخانه‌های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذایی به لحاظ بهداشتی
- ۷-۱۴) نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.
- ۷-۱۵) نظارت بر کار مراکز خدماتی، رفاهی، تفریحی
- ۷-۱۶) جلوگیری از افزایش کاذب قیمت‌ها و فعال‌سازی ستاد تنظیم بازار

## ۸- تهیه، تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی در سطح استان شامل:

- ۸-۱) برنامه ریزی به منظور برگزاری برنامه‌ها و مراسمات، با در نظر داشتن سنن و آئین‌های بومی و محلی
- ۸-۲) برگزاری جشنواره‌ها و نمایشگاه با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی در نقاط مختلف استان و شهرستانها با در نظر داشتن امکان حضور مسافران
- ۸-۳) برگزاری جشنواره‌های فرهنگی و هنری
- ۸-۴) برپائی نمایشگاه‌های صنایع دستی، بازارچه‌های سنتی و سوغات

۸-۵) ایجاد آمادگی در موزه‌های استان به منظور تسهیل در بازدید مسافران نوروزی به لحاظ افزایش راهنمایان خبره وساعات کار

۸-۶) آماده‌سازی محوطه‌های تاریخی و فرهنگی

۸-۷) تمهیدات لازم به منظور آماده‌سازی مساجد، حسینیه‌ها و اماکن مذهبی و زیارتی برای استفاده مسافران و اجرای برنامه‌های مناسبی

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

۸-۹) اجرای برنامه‌های فرهنگی ورزشی دریائی در استانهای ساحلی

## ۹- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران شامل:

۹-۱) تولید و توزیع اقلام تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی جاذبه‌های گردشگری استان

۹-۲) برنامه‌ریزی در خصوص انجام تبلیغات محیطی به منظور معرفی امکانات، رویداد‌های فرهنگی و خدمات ستاد

۹-۳) استفاده از فن‌آورهای نوین ارتباطی (بلوتوث، پیامک و ...) برای اطلاع رسانی و تبلیغات جاذبه‌های گردشگری استان

۹-۴) استفاده از ظرفیت‌های سازمانهای مردم‌نهاد در موضوع اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران

۹-۵) برنامه‌ریزی برای استفاده از فضای مجازی برای اطلاع رسانی، تبلیغات و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

۹-۶) برنامه‌ریزی به منظور استقرار پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به سئوالات مراجعان در مبادی ورودی و محل‌های پر تردد

۹-۷) بهره‌گیری از ظرفیت صداوسیما استان به منظور آماده‌سازی جامعه میزبان برای استقبال از مهمانان و مسافران

۹-۸) پیش‌بینی تولید و پخش برنامه‌ها و کلیپ‌های معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

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

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

۱۰-۱) راه‌اندازی نظام یکپارچه پاسخگویی به گردشگران در سطح استان از طریق مرتبط کردن و متمرکز نمودن کلیه سامانه‌های پاسخگویی واحدهای اداره زیر مجموعه ستاد

۱۰-۲) برنامه‌ریزی به منظور رسیدگی به شکایات واصله با اولویت بخشی به و تسریع در امور مسافران استان

۱۰-۳) دریافت پیشنهادات، نظرات و شکایات و ارسال آن به ستاد مرکزی

۱۰-۴) ایجاد ارتباط سامانه‌ای استانها با نظام یکپارچه ۰۹۶۶۹ ستاد مرکزی

## ۱۱- شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتها و آرایه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی شامل:

۱۱-۱) تهیه و توزیع فرم‌های نظرسنجی به منظور جمع‌آوری پیشنهادات، نقطه نظرات و راهکارهای ارائه شده از سوی مسافران

۱۱-۲) سنجش میزان رضایت مسافران بویژه در مواقع اوج تعطیلات در محل جاذبه‌های گردشگری بصورت مقایسه‌ای

۱۱-۳) بررسی و شناسایی مشکلات، نارسایی‌ها و کمبودهای استان در حوزه‌های مختلف مرتبط با خدمات سفر

۱۱-۴) ارائه راهکارها و پیشنهادات عملی جهت ارتقاء کیفیت خدمات سفر به گردشگران

۱۱-۵) بررسی و شناسایی نقاط ضعف و قوت تشکیلاتی، اعتباری و زیر ساختی در تناسب با سفر

۱۱-۶) ارائه گزارش جامع از کیفیت و کمیت نحوه ارائه خدمات در مقاصد جدید گردشگری به ستاد مرکزی

## ۱۲- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات

۱۲-۱) تشکیل کمیته آمار به منظور اجرای دستور العمل ستاد مرکزی

۱۲-۲) تجزیه و تحلیل شاخصهای آمار

۱۲-۳) بهره‌گیری از نتایج حاصله از آمارهای بدست آمده در برنامه ریزی و سیاستگذاری دستگاههای عضو

۱۲-۴) ارائه گزارش جامع از نتایج حاصله به ستاد مرکزی

## ۵. طرح اجرایی ساماندهی و توسعه خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۴

### ۵.۱. زمان بندی فعالیتها و برنامه ریزی های قبل از نوروز ۱۳۹۴

۱. ستاد مرکزی و ستادهای اجرایی خدمات سفر در استانها و شهرستانها و مناطق آزاد می بایستی برنامه ریزی خود با محوریت نوروز ۹۴ را حداکثر از آذر ماه ۹۳ آغاز و با تشکیل جلسات به صورت دوره ای و منظم در سطح استان و شهرستانها و مناطق آزاد نسبت به ابلاغ طرح نوروزی و دستگاههای عضو و همچنین برنامه ریزی در جهت اجرای آن اقدام نمایند.
۲. ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد می بایستی ظرف دو ماه (حداکثر تا پایان دی ماه) برنامه های خود را منطبق بر سرفصل های ابلاغی در طرح نوروزی را به صورت مدون تهیه و تنظیم و یک نسخه را به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر ارسال نمایند.
- تبصره: دستگاهها و ادارات عضو ستاد اجرایی خدمات سفر هر استان طرح ها و برنامه های خود را به دبیرخانه ستاد استان ارسال و دبیرخانه ستاد استان پس از جمع بندی طرح ها و برنامه ها و طرح و تصویب آن در ستاد اجرایی استان نسبت به ارسال آن به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور ارسال نمایند.
۳. جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان به ریاست استانداران در آذر ماه و دی ماه ۹۳ حداقل هر ۱۵ تا ۲۰ روز یکبار و در بهمن و اسفند ماه هر ۱۰ تا ۱۵ روز یکبار برگزار گردد.
۴. ستادهای اجرایی خدمات سفر شهرستانها به ریاست فرمانداران و مناطق آزاد به ریاست مدیران عامل مناطق آزاد از ابتدای آذر ماه تا پایان اسفندماه هر ۱۵ روز یکبار تشکیل گردد.
۵. کمیته های تخصصی ۹ گانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان و مناطق آزاد از ابتدا آذر ماه هر ۱۵ روز یکبار تشکیل گردد.

## ۵.۲. زمانبندی و فعالیت های حین نوروز ۱۳۹۴

✓ زمان اجرایی طرح نوروزی سال ۱۳۹۴ از ۹۳/۱۲/۲۵ لغایت ۹۴/۱/۱۵ می باشد.

۱. هماهنگونه که در بند قبل اشاره شد برنامه ریزی و سیاستگذاری جهت ایجاد آمادگی در استان و شهرستانها و مناطق آزاد با محوریت نوروز ۹۴ حداکثر از ابتدای آذر ماه آغاز خواهد شد.
۲. اقدامات اجرایی و عملیاتی و استقبال از مسافران و گردشگران و آماده باش کلیه دستگاهها و سازمانها و استقرار واحدهای خدمات رسان و برپائی کیوسک های اطلاع رسانی و امدادی و انتظامی و سایر خدمات می بایستی از ۲۵ اسفندماه ۱۳۹۳ آغاز گردد و تا پایان تعطیلات و مراجعت همه مسافران و گردشگران به شهرهای خود فعالیتها ادامه خواهد داشت.
۳. پیشنهاد می گردد همه ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد در بازه زمانی **۲۳ لغایت ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۳** (هفته آخر اسفند ماه) با اجرای مانوری از کلیه امکانات و خدمات و با حضور نیروی انسانی آماده باش اعم از ناظرین، نیروهای امدادی، بهداشتی، خدماتی و انتظامی، آمادگی موجود در سطح استان و شهرستانهای و منطقه خود را به نمایش گذارند.
۴. نظر به تقارن شهادت حضرت فاطمه زهرا(س) با تعطیلات نوروز(۴ فروردین ماه) لذا ضروری است در برنامه ریزی ها، اقدامات برنامه ها و طرح های استان رعایت ملاحظات مربوط به این ایام مدنظر مدیران ستادهای اجرایی استان قرار گیرد.

### ۵.۳. اقدامات هماهنگی و پشتیبانی (دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان)

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

استان بوده که شرح وظایف دبیرخانه ستاد استان به شرح ذیل خواهد بود:

- ۱- پیگیری صدور احکام اعضاء ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستانهای استان توسط استاندار محترم (به خصوص با توجه به انتصابهای جدید مدیریتی سطح استان)
- ۲- پیگیری صدور حکم فرمانداران شهرستانها به عنوان رئیس ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها
- ۳- پیگیری و نظارت بر تشکیل جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان و به خصوص شهرستانهای استان
- ۴- ابلاغ شرح وظایف، طرحها و برنامه های ستاد به سازمانهای فرا بخشی عضو ستاد استان و شهرستان و نظارت بر اجرای آن
- ۵- اخذ طرح نوروزی سازمانهای همکار و عضو ستاد اجرایی خدمات سفر
- ۶- اخذ لیست کشیک سازمانهای عضو ستاد در تعطیلات نوروز و تلفنهای تماس
- ۷- هماهنگی فربخشی با سازمانها، نهادها، ارگانها در سطح استان در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران
- ۸- طرح موضوع خدمات رسانی به مسافران و گردشگران در شورای اداری استان و شهرستانها
- ۹- تشکیل ستاد نوروزی در سازمانها و نهادهای مختلف استان زیر نظر ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۱۰- نظارت بر فعالیت ادارات عضو ستاد استان و ستادهای اجرایی خدمات سفر شهرستانهای استان
- ۱۱- 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 عملکرد ستاد اجرایی در حوزه های مختلف خدماتی، نظارتی و همچنین اعلام گزارش از روند اجرای ابلاغیه ها به دبیرخانه ستاد مرکزی
- ۱۴- سنجش دوره ای میزان هماهنگی و آمادگی اعضاء ستاد و سایر دستگاه های مرتبط و انعکاس موضوع به ستاد مرکزی جهت برنامه ریزی های آتی
- ۱۵- برنامه ریزی به منظور استفاده از توانمندیهای اداری و مالی واحدهای عضو ستاد اجرایی استان در راستای ارائه خدمات بهتر به مسافران
- ۱۶- طرح موضوع سفرهای سازماندهی شده در ستادهای اجرایی استان از جمله کاروانهای راهیان نور



۵.۴. سر فصل های طرح نوروزی ۱۳۹۴ ستاد هماهنگی خدمات سفر  
(منطبق با کمیته‌های زیرمجموعه ستاد اجرایی خدمات سفر استانها)

ستادهای اجرایی خدمات سفر در استانها به منظور توسعه گردشگری داخلی و ارتقاء خدمات سفر و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب جهت رفاه حال مسافران و گردشگران و همچنین مدیریت یکپارچه، سیاستگزاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر به طور دائمی در طول سال فعالیت می‌نمایند و لیکن به منظور ایجاد انسجام در ارائه خدمات با محوریت نوروز ۹۴ شرح وظایف کمیته‌های نه گانه زیرمجموعه ستادهایی اجرایی خدمات سفر استانها به شرح ذیل اعلام می‌گردد:

الف- کمیته خدمات حمل و نقل

ب- کمیته خدمات امداد و نجات

ج- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک

د- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها

ه- کمیته خدمات اسکان و رفاه

و- کمیته نظارت و تنظیم بازار

ز- کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

ح- کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست

ط- کمیته آمار، اطلاع رسانی و تبلیغات

تبصره:

- ❖ استانداران محترم براساس شرایط اقلیمی و ضرورت‌های میدانی و منطقه‌ای می‌توانند نسبت به تعدیل یا افزودن یک یا حداکثر دو کمیته اقدام نمایند.
- ❖ شرح وظایف قید شده در این طرح به منظور ایجاد وحدت رویه و آرایه خدمات یکسان و مشابه در همه استانهای کشور و به عنوان اقدامات پایه در نظر گرفته شده است.
- ❖ بدیهی است استانها حسب شرایط و ظرفیت‌ها و توانمندی‌های خود می‌توانند اقدامات موثرتر و بیشتری را به لحاظ کمی و کیفی در دستور کار قرار دهند.

## الف - کمیته خدمات حمل و نقل

به منظور افزایش ایمنی و سهولت حمل و نقل مسافران و گردشگران و برنامه‌ریزی جهت بهره‌برداری از حداکثر ظرفیت و توان در راستای ارتقای خدمات حمل و نقل و با هدف نظارت بر عملکرد شرکت‌ها و موسسات حمل و نقل، این کمیته تشکیل گردیده است. در همین راستا نکات و محورهای ذیل می‌بایست مدنظر کمیته خدمات حمل و نقل ستادهای اجرایی استان قرار گیرد:

۱. بهره‌گیری از طرح نوروزی سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، همزمان با اجرای طرح نوروزی ابلاغی از سوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر
۲. آماده‌سازی ترمینال‌ها و پایانه‌ها برای استقبال و سرویس دهی به مسافران
۳. پیش‌بینی ناوگان جهت حمل‌ونقل و سرویس دهی فوق‌العاده
۴. پیش‌بینی ناوگان جهت جایگزین خودروهای خراب و در راه مانده
۵. هماهنگی در خصوص حمل‌کالا و بار همراه مسافر
۶. آماده‌سازی فرودگاههای استان
۷. آماده‌سازی ایستگاه راه آهن
۸. آماده‌سازی بنادر مسافری در استانهای ساحلی
۹. هماهنگی در خصوص تامین روشنایی محورهای مواصلاتی بین‌استانی و شهرستانی
۱۰. هماهنگی در خصوص رفع نواقص تابلوهای راهنمای مسیر و علائم راهنمایی و ترافیکی
۱۱. اجرای طرح ایمنی وسایط نقلیه عمومی زمینی و دریائی (معاینه فنی و سایر استانداردهای لازم)
۱۲. همکاری با کمیته آمار در خصوص تعداد مسافر
۱۳. شناسائی نقاط حادثه‌خیز و نصب تابلو هشدار
۱۴. پیش‌بینی جایگاههای سوخت سیار
۱۵. پیش‌بینی توسعه و ایمنی ناوگان حمل و نقل دریائی در استانهای ساحلی
۱۶. بهره‌گیری از طرح نوروزی سازمان هواشناسی کشور در محورهای زمینی، دریایی، هوایی
۱۷. هماهنگی جهت استقرار کیوسک‌ها و پایگاههای امداد خودرو از طریق شرکتهای امداد فنی دارای مجوز از سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای در جاده‌ها و شهرداری در شهرها
۱۸. هماهنگی با صنف تعمیرکاران خودرو در تخصص‌های مختلف جهت فعالیت در ایام نوروز
۱۹. هماهنگی با فروشندگان لوازم یدکی خودرو و تشویق آنان جهت فعالیت و آماده‌باش در ایام تعطیل
۲۰. اطلاع‌رسانی مراکز فعال تعمیرات خودرو در سطح شهر
۲۱. هماهنگی با شرکتهای بیمه‌ای جهت پوشش بیمه‌ای مسافر و خودرو در انواع مختلف
۲۲. راه‌اندازی اکیپ‌های تعمیرات سیار و گشت در مسیرهای مواصلاتی توسط کانون جهانگردی و اتومبیلرانی
۲۳. بهره‌گیری از طرح نوروزی امداد خودروی کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، ایران خودرو و سایپا

## ب- کمیته خدمات امداد و نجات

از وظایف اصلی این کمیته ایجاد بستر مناسب ایمنی و سلامت سفر برای مسافران و گردشگران و تهیه و تدوین سیاست‌ها، طرح‌ها و دستورالعمل‌های امداد و نجات و ایجاد هماهنگی و نظارت بر اجرای آنها با همکاری دستگاه‌های مرتبط می‌باشد. در همین راستا در طول اجرای طرح نرووزی لازم است کمیته مذکور اقدامات ذیل را مدنظر قرار دهد:

۱. استقرار پایگاه‌های امداد و نجات در محورهای مواصلاتی استان با گسترده‌گی جغرافیائی مناسب
۲. افزایش ناوگان نقلیه امداد نجات و پیش بینی تجهیزات لازم
۳. برگزاری مانور امداد نجات در سطح استان
۴. هماهنگی جهت فراهم نمودن امداد هوائی
۵. همکاری در جهت اسکان مسافران حادثه دیده
۶. هماهنگی با ارتش و سپاه استان جهت بهره گیری از امکانات و نیروی انسانی آنان در مواقع بحرانی و ضروری
۷. اخذ تدابیر مناسب جهت امداد دریائی در استانهای ساحلی
۸. بهره گیری از طرح نرووزی جمعیت هلال احمر و مرکز حوادث و فوریت‌های پزشکی کشور
۹. بهره گیری از طرح نرووزی سازمان امداد و نجات
۱۰. همکاری با دانشگاه علوم پزشکی استان
۱۱. برنامه ریزی جهت امداد رسانی به افراد و اشخاص گمشده ( امور گمشدگان) و در راه مانده
۱۲. هماهنگی و برنامه ریزی با اداره کل هواشناسی استان و اطلاع رسانی به مسافران قبل از سفر و در هنگام سفر بمنظور کاهش حوادث و استفاده بیشتر و مناسبتر مسافران از زمانی که به سفر اختصاص داده اند.
۱۳. استقرار اکیپ‌های بهداشتی-درمانی در محل ستاد اسکان استان و شهرستان
۱۴. فعال شدن EOC دانشگاه‌ها جهت هماهنگی بحران‌های احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات

## ج- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک

مهمترین وظایف این کمیته ایجاد بستر مناسب امنیت سفر برای امور گردشگری و تهیه و تدوین سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، طرح‌ها و دستورالعمل‌های انتظامی، امنیتی و ترافیکی و ایجاد هماهنگی و نظارت بر اجرای آنها می‌باشد. در این راستا مناسب است نکات و محورهای ذیل مدنظر کمیته قرار گیرد:

۱. اجرای طرح ترافیکی و روان سازی مسیرهای منتهی به مراکز تفریحی و تاریخی
۲. اجرای طرح ترافیکی ویژه نوروز در سطح شهر به خصوص کلان شهرها
۳. هماهنگی در جهت استقرار گشت‌های سیار و موقت در محورهای مواصلاتی و پر تردد کشور و اجرای محدودیتهای ترافیکی ویژه نوروز با هماهنگی سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای
۴. استقرار کیوسکهای نیروی انتظامی در محل های پر تردد به خصوص مراکز تفریحی و گردشگری
۵. اجرای طرح تخصصی ناجا در ایام نوروز در ابعاد انتظامی، ترافیکی، حمل نقل جاده ای و امنیتی
۶. فعال سازی اقدامات اماکن عمومی ناجا در استانها و همکاری های نظارتی در ایام تعطیلات
۷. هماهنگی با دادگستری و دادسراها جهت استقرار قاضی کشیک
۸. همکاری در حفظ امنیت و ایمنی سواحل و دریا در استانهای ساحلی
۹. همکاری و هماهنگی با شوراهای حل اختلاف استان و شهرستانها
۱۰. بهره گیری از طرح نوروزی نیروی انتظامی ج.ا. ایران
۱۱. اقدامات حفاظتی و امنیتی برای پارک ها، کمپ ها و مراکز اسکان مسافران
۱۲. بهره گیری از طرح نوروزی سازمان تعزیرات حکومتی کشور و برخورد قاطع با متخلفین
۱۳. استقرار نیروی انتظامی در محل ستاد اسکان مسافران در استان و شهرستان

## د- 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؛ کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها تشکیل گردیده است. در همین خصوص محورها و نکات ذیل مدنظر کمیته قرار گیرد:

۱. رسیدگی به وضعیت تابلوهای معرفی مسیر، خیابانها، اماکن و مراکز عمومی مهم شهرها و روستاها
۲. پاکسازی حریم جاده ها به خصوص ورودی های شهرستان
۳. 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 به مشترکین در ایام تعطیل
۴. هماهنگی با بانک ها جهت رفع خرابی های خودپرداز های بانکی و تامین نقدینگی
۵. هماهنگی با جایگاه های سوخت و ذخیره و تامین سوخت متناسب با حجم مسافران
۶. هماهنگی جهت توزیع مناسب ارزاق عمومی به خصوص نان، میوه و سایر اقلام پرمصرف مسافران
۷. صدور دستور توقف حفاری ها و عملیات عمرانی در محورهای پرتردد و مسافرپذیر
۸. بازدید و بهسازی از سرویس های بهداشتی عمومی سطح شهر
۹. ایجاد و تعیین مکانهایی جهت پارکینگ موقت در مراکز و اماکن مسافرپذیر
۱۰. تعیین نقاطی جهت مراجعه سالخوردگان و اطفال و کودکان گمشده ( امور گمشدگان)
۱۱. هماهنگی جهت برگزاری مراسم تحویل سال و اجرای مراسم سنتی و آئینی
۱۲. برپائی و آماده سازی چادرهای نماز در سطح شهر جهت بهره برداری مسافران
۱۳. آماده سازی مساجد، حسینیه ها و اماکن فرهنگی و مذهبی و اجرای برنامه های اوقات فراغت
۱۴. همکاری شهرداری ها با ستاد اجرایی خدمات سفر استان در انجام تبلیغات محیطی
۱۵. نظافت و رفع عیوب و نواقص از کلیه تاسیسات موجود در پروژه های فضای سبز، پارکها و فضاهای گردشگری
۱۶. هماهنگی به منظور دستور توقف حفاری های شهری و روستایی در ایام نوروز
۱۷. رسیدگی به وضعیت روشنایی شهر و روستا(پارکها، کمپ های اقامتی، محورهای مواصلاتی، تفرجگاهها و دیگر فضاهای عمومی)
۱۸. آماده باش گروههای امداد و نجات در سازمان های آتش نشانی به صورت ۲۴ ساعته
۱۹. انتشار شماره تلفن تمام مراکز اقامتی از طریق تراکت و انتشار آن به صورت وسیع در ورودی شهرها و روستاها و نصب نسخه های بزرگ آن جهت رویت مسافران

## ه- کمیته خدمات اسکان و رفاه

از مهمترین برنامه هائی که کمیته خدمات اسکان و رفاه می بایستی در دستور کار خود جهت اجرا در طرح نوروزی قرار دهد: بهسازی و آماده سازی مراکز اسکان و رفاه مسافران و گردشگران، برگزاری جشنواره های فرهنگی، هنری، مسابقات و نمایشگاههای مختلف گردشگری و صنایع دستی و برنامه هائی از این دست می باشد که علاوه بر ایجاد فضای شادی و نشاط و سرگرمی برای مسافران و گردشگران، در استانهای کم مسافر جنبه جلب و جذب توریست و گردشگر را نیز خواهد داشت لازم به ذکر است با توجه به ایام فاطمیه رعایت شئونات متناسب با این ایام در دستور کار قرار داشته باشد.. در همین راستا نکات و محورهای ذیل می بایست مدنظر ستادهای اجرایی استان 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. نرخ گذاری واحدهای اقامتی و اطلاع رسانی نرخ مصوب با همکاری بخش خصوصی
۴. بهره گیری از طرح نوروزی آموزش و پرورش و هماهنگی در جهت تدوین نحوه فعالیت آنان در ایام نوروز
۵. آماده سازی کمپ ها و زائرسراها
۶. هماهنگی با دانشگاهها برای استفاده از خوابگاههای دانشجویی در صورت لزوم
۷. بهره گیری از مساجد در صورت لزوم به خصوص شرایط بحرانی و نامساعد جوی
۸. آماده سازی و بهسازی مراکز اقامت موقت در پلاژهای استانهای ساحلی
۹. بازدید از تلفن های همگانی نصب شده در سطح شهر و جاده ها و رفع خرابی ها
۱۰. هماهنگی با ادارات کل اوقاف و امور خیریه استان در راستای تجهیز و آماده سازی اماکن متبرکه و امامزاده ها
۱۱. هماهنگی مجریان طرح منازل استیجاری (خانه مسافر) جهت همکاری در بخش خصوصی
۱۲. تعیین نقاطی جهت اطلاع رسانی از ظرفیت های خالی مراکز اقامتی به مسافران و گردشگران
۱۳. بهره گیری از طرح نوروزی شهرداریها به خصوص در حوزه اسکان موقت
۱۴. هماهنگی در خصوص ساماندهی چادرهای مسافرتی و انتقال آنها به مراکزی که از قبل آماده سازی شده و رسیدگی به وضعیت بهداشتی و ایمنی و امنیت آنها
۱۵. رسیدگی به وضعیت روشنائی شهر (روشنائی پارک ها، کمپ ها و سایر نقاطی که مورد اسکان و اقامت مسافران می باشد)
۱۶. تجهیز و آماده سازی موزه های استان و افزایش ساعات کار آن و اطلاع رسانی
۱۷. آماده سازی محوطه های تاریخی و فرهنگی
۱۸. همکاری و هماهنگی دستگاههای متولی و مرتبط در جهت تجهیز مدارس طرح اسکان

## و- کمیته نظارت و تنظیم بازار

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

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 سایرین 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 و چگونگی نظارت ها و اطلاع رسانی در خصوص برخورد قانونی و قاطع با متخلفین
۷. بهره گیری از انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی و جامعه هتلداران استان در امر نظارت
۸. شناسائی واحدهای اقامتی غیر مجاز و تعیین تکلیف آنان
۹. هماهنگی با مراجع قضایی و انتظامی جهت برخورد قانونی با متخلفین احتمالی
۱۰. نظارت بر فعالیت تاسیسات و موسسات خدمات گردشگری دریائی
۱۱. نظارت قبل از نوروز و ابلاغ ایرادات موسسات و تاسیسات گردشگری به آنان جهت رفع
۱۲. برگزاری نشست توجیهی برای ناظرین
۱۳. نظارت بر کمیت و کیفیت خدمات تخصصی گردشگری اعم از تورهای استانگردی، برنامه تور، بیمه مسافران تور، نرخ خدمات حضور راهنما و سایر
۱۴. تشکیل کمیته مشترک نظارت با همکاری اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان، دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل تعزیرات حکومتی استان نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

۱۵. نظارت بر نرخ خدمات مختلفی که در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می شود.
۱۶. بهره گیری از توان ادارات کل تعزیرات حکومتی در نظارت های قبل از نوروز
۱۷. نظارت بر کار رستورانها و آشپزخانه های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذایی به لحاظ بهداشتی
۱۸. نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.
۱۹. نظارت بر کار مراکز پخت و عرضه نان و سایر عرضه کنندگان مواد غذایی و فاسد شدنی
۲۰. نظارت بر کار مراکز خدماتی، رفاهی، تفریحی
۲۱. نظارت بر کار مراکز بهداشتی و درمانی
۲۲. جلوگیری از افزایش کاذب قیمت ها و فعال سازی ستاد تنظیم بازار

- نظارت بر تاسیسات موسسات تخصصی گردشگری بر عهده اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان بوده 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 آغاز و با صدور اخطار و تعیین مهلت، ایرادات و نواقص موجود رفع گردد.



## ز - کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

یکی از برنامه‌هایی که ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها می‌بایستی در دستور کار خود جهت اجرا در طرح نوروزی قرار دهد، ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگران و مسافران می‌باشد که پاسخگویی و رسیدگی به پیشنهادات و شکایات واصله از مسافران را دریافت و تا حصول نتیجه پیگیری نمایند ضمن اینکه این کمیته باید ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استانها در راستای انجام امور محوله را نیز مدنظر داشته باشد لذا در همین خصوص مناسب است محورها و نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

۱. اختصاص شماره تلفن‌هایی جهت دریافت شکایات مسافران
۲. اطلاع‌رسانی شماره ۰۹۶۶۹ به عنوان مرجع تماس شکایات مسافران
۳. اختصاص کیوسک و یا چادرهایی 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 در محل
۶. استقرار بازرس و عامل رسیدگی کننده به شکایات در کمپ‌های بزرگ و یا مراکز اقامتی و سیاحتی که حجم عمده ای مسافر می‌پذیرند و احتمال نیاز به این خدمات متصور است.
۷. انجام نظر سنجی در آیتیم‌های مختلف از مسافران و گردشگران
۸. راه اندازی تلفن گویا و یا سایر سامانه‌های رسیدگی به شکایات
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 در استان به سر می‌برند.
۱۰. همکاری با سامانه ملی نظارت همگانی بر سفرهای داخلی ۰۹۶۶۹ و پاسخگویی به موقع
۱۱. فعالسازی سامانه‌های تلفن گویا سایر سازمانها و نهادهای عضو و اطلاع‌رسانی موثر در سطح استان
۱۲. تهیه و تدوین ساز کاری برای ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد استان
۱۳. سنجش میزان آمادگی و حضور موثر دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و شناسایی نواقص و کمبودها و خلاءهای احتمالی و طرح آن در جلسات ستاد استان جهت رفع
۱۴. نظارت عالی و عمومی بر روند اجرای وظایف هر یک از کمیته‌ها و ارایه گزارشات دوره ای از چالش‌ها به استاندار محترم به عنوان بازوی نظارتی و ارزیابی عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان

## ح - کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست

این کمیته به منظور نظارت بر رعایت بهداشت در مراکز عمومی، پذیرایی و اقامتی و همچنین مجتمع‌های بین راهی و نیز کنترل و نظارت بر عملکرد واحدهای بهداشتی و درمانی و خدمات‌رسانی به مسافری و گردشگران و رعایت اصول زیست محیطی تشکیل گردیده است. لذا برخی از وظایفی که مناسب است در این کمیته مدنظر باشد به شرح ذیل است:

۱. اخذ لیست کشیک‌های مراکز بهداشتی به خصوص درمانگاه‌ها، بیمارستانها در استان و شهرستان
۲. نظارت بر آب شرب مصرفی و مراکز توزیع آب شیرین، یخ و غیره
۳. نظارت بر مواد غذایی بهداشتی در جایگاههای اسکان مسافران به خصوص کمپ‌ها پارک‌ها
۴. نظارت بر مواد غذایی آماده که به مسافران و گردشگران عرضه می‌شود
۵. افزایش ظرفیت در مراکز بهداشتی و درمانی اعم از نیروهای انسانی و تجهیزات جهت ارائه خدمات به مسافری و همچنین هماهنگی در جهت فعالیت بخش خصوصی جهت ارائه خدمات بهداشتی درمانی در ایام تعطیل
۶. توسعه و تجهیز ناوگان بهداشتی استان اعم از آمبولانس و اورژانس هوایی و استقرار تیم‌های اورژانس در محورهای مواصلاتی سطح کشور جهت پوشش خدمات فوریت‌های پزشکی به صورت مطلوب
۷. هماهنگی جهت فعالیت داروخانه‌های شبانه روزی در ارائه خدمات به مراجعیت در ایام تعطیل
۸. کنترل وضعیت بهداشتی مراکز خدمات دریایی و پلاژها در استانهای ساحلی
۹. نظارت بر وضعیت موازین بهداشتی حمام‌ها در سطح استان
۱۰. هماهنگی در جهت اجرای طرح سلامت نوروزی دانشگاه علوم پزشکی
۱۱. تهیه و توزیع بروشور و توصیه‌های پزشکی به منظور افزایش آگاهی مسافری
۱۲. همکاری با اورژانس و جمعیت هلال احمر
۱۳. بهره‌گیری از توان گروه‌های دوستدار محیط زیست برای فرهنگ سازی
۱۴. توجه ویژه و تدارک اقداماتی برای صیانت و حفاظت از محیط زیست به خصوص در استانهای پر مسافر که در معرض عوارض و تبعات منفی ناشی از حضور گسترده مسافر قرار دارند.
۱۵. نظارت و کنترل سطح کیفی و کمی رعایت مسائل زیست محیطی توسط مجتمع‌های تفریحی-توریستی و واحدهای ارائه دهنده خدمات گردشگری
۱۶. راه‌اندازی گشت‌های ویژه زیست محیطی جهت جلوگیری از تخریب و آلودگی محیط زیست

## ط - کمیته آمار، اطلاع رسانی و تبلیغات

این کمیته در راستای آگاهی بخشیدن به گردشگران و آشناسازی آنان با آثار و ابنیه تاریخی و جاذبه های گردشگری و همچنین آموزش و فرهنگ سازی و چگونگی برخورد و راهنمایی گردشگران شکل گرفته است. این کمیته پل ارتباطی بین ستاد اجرایی خدمات سفر استانها و گردشگران بوده و اخبار و اطلاعات مربوط به ستاد و همچنین اطلاعات مورد نیاز گردشگران را در اختیار آنان قرا می دهد و از سوی دیگر در طول مدت اجرای طرح نوز ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها می بایستی **روزانه** آمار شاخصهای مدنظر را استخراج و به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر ارائه نمایند. در همین خصوص لازم است محورها و نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

۱. تشکیل کمیته آمار با همکاری استانداری، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، سازمان حمل و نقل و پایانه های استان، فرودگاهها، راه آهن، پلیس راه، سامانه گردشگری ۰۹۶۶۹ و سایر سازمانهای موثر و همکار تحت نظارت رئیس ستاد اجرایی خدمات سفر استان و دبیری مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان و اقدام بر اساس دستورالعمل و فرم آمار ابلاغی از سوی ستاد مرکزی
۲. پردازش آمار و اطلاعات واصله و تهیه تحلیل های آماری
۳. بهره گیری از توانمندی علمی مرکز آمار ایران، دانشگاهیان، صاحب نظران
۴. تهیه بروشور و پلاکارد اطلاع رسانی از جاذبه های گردشگری استان
۵. تهیه پلاکاردهای خوش آمدگویی
۶. تهیه پلاکاردهای اطلاع رسانی در خصوص شماره تلفن اعلام شکایات
۷. نظر به تقارن شهادت حضرت فاطمه زهرا(س) با تعطیلات نوروز (۴ فروردین ماه) لذا ضروری است در برنامه ریزیها، اقدامات برنامه ها و طرح های رعایت ملاحظات مربوط به این ایام مدنظر قرار گیرد.
۸. تهیه پلاکارد با مضامین اعلام برنامه های فرهنگی استان
۹. به کارگیری جوانان علاقه مند در برنامه های اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران و گردشگران و آموزش آنان حداقل در چند جلسه قبل از نوروز و آماده سازی آنان جهت همکاری در کنار راهنمایان اصلی و مجرب ملبس به لباسهای متحدالشکل
۱۰. افزایش تعداد راهنمایان ثابت مستقر در سایتهای گردشگری به همراه آموزش آنان

۱۱. تجهیز و راه اندازی کیوسک‌های مشترک اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی و میادین شهری و سایت های گردشگری با همکاری جمعیت هلال احمر و سایر سازمانها و نهادها
۱۲. هماهنگی با صدا و سیما مرکز استان و صدا و سیما کشور جهت پخش برنامه های متنوع
۱۳. ساخت برنامه های تلویزیونی اعم از کلیپ، تیزر، برنامه زنده در جهت اطلاع رسانی خدمات و امکانات و آمادگی های استان و پخش سراسری، استانی و غیره
۱۴. تهیه فیلم، عکس و مستند سازی وقایع و رویدادها ایام نوروز
۱۵. اطلاع رسانی طول موج و فرکانس رادیو استان در سطح شهرهای استان و مبادی ورودی
۱۶. تهیه و تولید برنامه بخصوص مصاحبه با هدف اطلاع رسانی در رادیوی استان
۱۷. اطلاع رسانی محل های اسکان موقت بخصوص مدارس و کمپ ها
۱۸. اطلاع رسانی از محل های مجاز و غیر مجاز شنا و طرح دریا در استانهای ساحلی
۱۹. پخش برنامه های اطلاع رسانی از تلویزیونهای شهری موجود با همکاری شهرداری ها
۲۰. بهره گیری از توان برنامه سازی صدا و سیما ج.ا.ایران
۲۱. راه اندازی نشریه، ویژه نامه و سایر اقلام مکتوب اطلاع رسانی با همکاری بخش خصوصی
۲۲. راه اندازی سامانه پیامک و بلوتوث جهت ارائه اطلاعات استان به مسافران
۲۳. برپائی سفره هفت سین با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی استان در نقاط مختلف استان و شهرستانها و بوجود آوردن امکان حضور مسافران در کنار سفره هفت سین
۲۴. برگزاری جشنواره ها و نمایشگاه‌ها آئینی، ملی و بومی و غیره متناسب با ایام (فاطمیه)
۲۵. برپائی نمایشگاههای صنایع دستی و بازارچه های سنتی
۲۶. اجرای برنامه های فرهنگی تفریحی و ورزشی با محوریت دریا در استانهای ساحلی

تبصره:

۵. براساس بند ۴ صورت جلسه پنجمین نشست ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در روز شنبه مورخ ۹۳/۹/۱۵ و پس از بحث و تبادل نظر در خصوص کمیته‌های ۹ گانه تابعه ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها مقرر گردید، ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها در صورت صلاحدید و بنا به ضرورت نسبت به تفکیک کمیته آمار، اطلاع‌رسانی و تبلیغات به دو کمیته تخصصی (کمیته آمار- کمیته اطلاع‌رسانی و تبلیغات) اقدام لازم را بعمل آورند.

# ضمائم

## ۶. ضمایم

### الف - دستورالعمل آمار

در طول مدت اجرای طرح نوروب ستادهای اجرایی خدمات سفر استان‌ها می‌بایستی روزانه آمار شاخص‌های ذیل را براساس فرم پیوستی استخراج و به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر جهت جمع‌بندی و تحلیل ارائه نمایند.

\* شاخص‌های اعلام گزارش (براساس فرم پیوست)

الف) میزان اقامت مسافران و گردشگران در مراکز اقامتی استان اعم از هتل‌ها، هتل آپارتمانها، میهمانپذیرها، کمپ‌ها، پلاژها و سایر مراکزی که مسافران در آن اقامت نموده‌اند و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل  
ب) میزان بازدید از موزه‌ها، اماکن و ابنیه‌های تاریخی و مجتمع‌های توریستی رفاهی و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل

ج) میزان بازدیدهای نظارتی ناظرین به همراه جزئیات و نتایج بازدید اعم از میزان تشویق، تذکر، اخطار، تعطیل و تعلیق، لغو مجوز و موارد مرتبط

در استخراج و اعلام آمار رعایت دستورالعمل آمار که در سنوات قبل ابلاغ گردیده و توجه به مستندات و اخذ نظر سایر دستگاه‌های ذیربط و تأییدیه‌های آنان مدنظر قرار گیرد.

فرم گزارش آماری روزانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان مورخ:

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

امضاء

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

و دبیر ستاد اجرایی خدمات سفر استان

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

## اطلاعات و آمار

### خدمات و امکانات فراهم شده در کشور

جهت نوروز ۱۳۹۴ به تفکیک استانی



## اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده برای مسافران و گردشگران

نوروز ۱۳۹۴ استان .....۰۰۰۰۰۰۰

<b>الف - ظرفیت اسکان در سطح استان</b>			
	ظرفیت به نفر در منازل استیجاری		ظرفیت به نفر در هتل ها
	ظرفیت به نفر در کمپ های استان		ظرفیت به نفر در مهمانپذیرها
	ظرفیت به نفر در مدارس استان		ظرفیت به نفر در هتل آپارتمان ها
ظرفیت اسکان سایر واحدهای اقامتی در نظر گرفته شده برای نوروز ( میهمانسراهای ادارت، خوابگاه های دانشجویی و ... )			
.....نفر در یک روز		جمع ظرفیت اسکان استان	

<b>ب - خدمات امدادی، بهداشتی، انتظامی و قضایی</b>	
	تعداد پایگاههای انتظامی ناجا در سطح استان
	تعداد پایگاههای امدادی هلال احمر در سطح استان
	تعداد پایگاههای امداد پزشکی و دانشگاه علوم پزشکی در سطح استان
	تعداد داروخانه های شبانه روزی در سطح استان
	تعداد بیمارستانها و درمانگاههای فعال با کشیک ویژه نوروز در سطح استان
	تعداد قضات کشیک فعال در نوروز در سطح استان
	تعداد شوراهای حل اختلاف فعال در نوروز در سطح استان
	تعداد پایگاههای امداد خودرو در سطح استان
	تعداد شرکتهای بیمه آماده ارائه خدمات در نوروز در سطح استان

<b>ج - خدمات اطلاع رسانی و راهنمای مسافری</b>	
	تعداد کیوسکها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در سطح استان
	تعداد پایگاههای اطلاع رسانی هلال احمر در سطح استان
	تعداد پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافری سایر سازمانها و نهادها اعم از شهرداریها و غیره در سطح استان
	جمع کیوسکها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافری در سطح استان
	تعداد تلویزیونهای شهری فعال در زمینه راهنمایی مسافری در سطح استان
	تعداد بروشورهای راهنمای مسافری استان جهت توزیع در ایام نوروز در سطح استان

### د- نظارت و بازرسی

تعداد ناظرین از تاسیسات و موسسات گردشگری	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین سازمان بازرگانی استان جهت نظارت بر اصناف مختلف	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین سازمان 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 در روز

### ز- خدمات رفاهی و فرهنگی

تعداد موزه های فعال در نوروز	در سطح استان .....
جشن ها، جشنواره ها و مسابقات فرهنگی و سایر	ساعت در سطح استان
تعداد سفره هفت سین	در سطح استان .....
تعداد نمایشگاه صنایع دستی	در سطح استان.....مورد
تعداد بازارچه سنتی و محل های عرضه ارزاق عمومی به مسافران	۰۰۰۰۰۰۰۰ جایگاه در سطح استان
تعداد جایگاههای توزیع سوخت فعال و شبانه روزی در ایام نوروز	۰۰۰۰۰۰۰۰ جایگاه در سطح استان
تعداد ایستگاه صلواتی و پذیرایی رایگان از مسافران	۰۰۰۰۰۰۰۰ ایستگاه در سطح استان
تعداد مکانهای اقامه نماز برای مسافران	۰۰۰۰ باب در سطح کشور (فضاهای موقت)
تعداد سرویس های بهداشتی فعال جهت	۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ باب در سطح استان
تعداد حمام عمومی فعال در ایام نوروز	۰۰۰۰۰۰۰۰ باب در سطح استان

### " توجه "

این فرم می بایستی پس از جمع بندی فعالیتهای ستاد استان (حداکثر ۹۳/۱۲/۱۰) تکمیل و

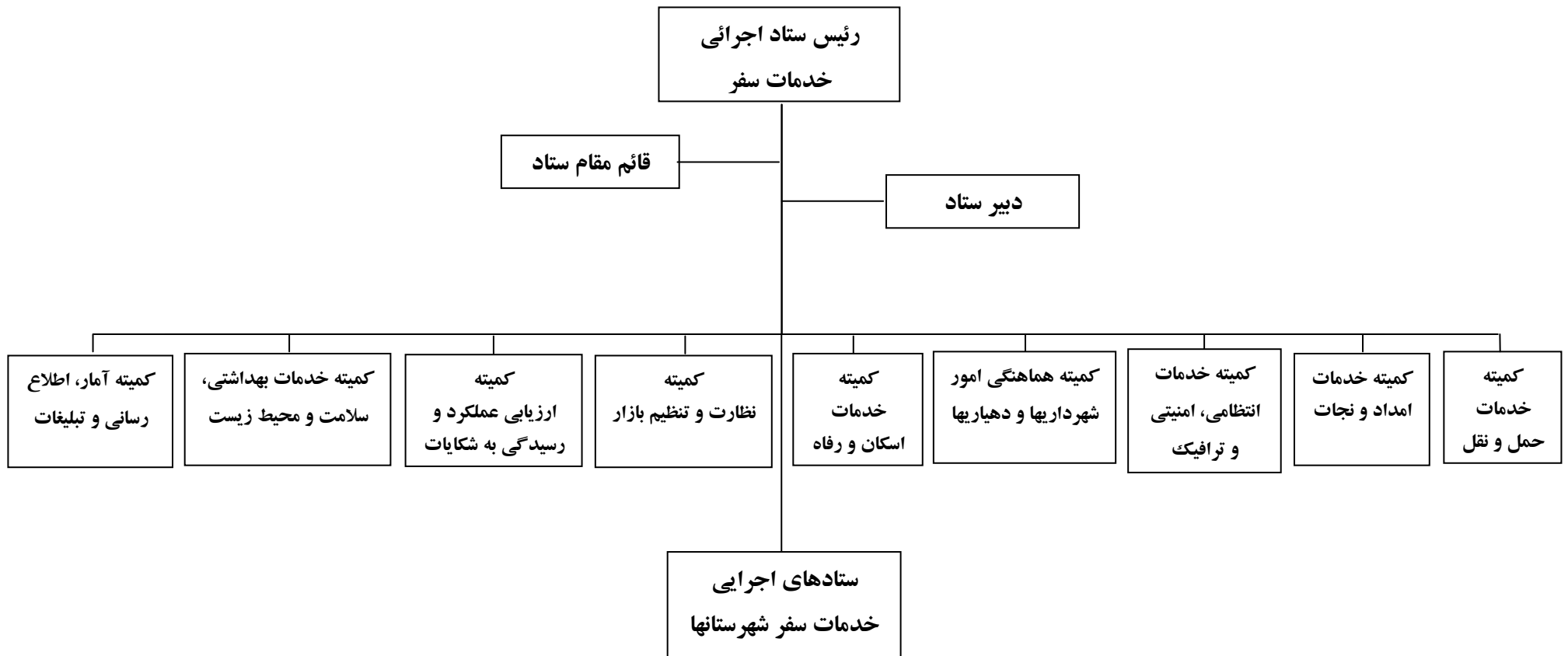
به شماره ۰۲۱-۶۶۵۸۲۰۳۴ ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور نما بر گردد.

## ج- فرم نظر سنجی

بمنظور وحدت رویه و انسجام بخشی به فعالیت‌ها و عملکرد ستادهای اجرایی خدمات سفر در استانها بخصوص در امر نظرسنجی از مسافران و گردشگران، فرم نظرسنجی براساس ساختار کمیته‌های تابعه ستادهایی اجرایی خدمات سفر استانها تهیه و تنظیم نموده که، ضمن ارسال یک نسخه از فرم نظرسنجی از مسافران، لازم است در جهت پر کردن فرم مذکور در طول ایام نوروز توسط مسافران اقدام لازم صورت گرفته و ستاد مرکزی را از نتیجه تحلیل و بررسی‌های بعمل آمده پس از پایان تعطیلات نوروز (حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۴/۲/۱۵) مطلع نمایند.

فرم نظرسنجی از مسافران و گردشگران					
جنسیت			زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> سن: ..... سال		
وضعیت تاهل			متاهل <input type="checkbox"/> مجرد <input type="checkbox"/> میزان تحصیلات:		
محل سکونت			استان: ..... شهرستان: ..... مقصد نهایی شما: .....		
وضعیت خدمات اسکان و رفاه					
محل اقامت			<input type="checkbox"/> هتل <input type="checkbox"/> مهمانپذیر <input type="checkbox"/> چادر <input type="checkbox"/> خانم اقوام <input type="checkbox"/> مدارس <input type="checkbox"/> خانه های استیجاری <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>		
مدت اقامت			<input type="checkbox"/> کمتر از یک شب <input type="checkbox"/> یک شبانه روز <input type="checkbox"/> دو تا سه شبانه روز <input type="checkbox"/> چهار شبانه روز <input type="checkbox"/> بیشتر		
طریقه تهیه محل اقامت			<input type="checkbox"/> مرکز رزرواسیون <input type="checkbox"/> دفاتر مسافرتی <input type="checkbox"/> مراجعه مستقیم		
قیمت اماکن اقامتی			<input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم		
دسترسی به اقامتگاه			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
بر خورد پرسنل اقامتگاه			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
کیفیت سرویس خدمات			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات نظارت و تنظیم بازار					
تهیه غذا			<input type="checkbox"/> هتل <input type="checkbox"/> رستوران <input type="checkbox"/> آزاد <input type="checkbox"/> سایر		
قیمت غذا			<input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم		
فراوانی ارزاق عمومی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
دسترسی به رستوران			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
بهداشت محیط رستوران			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات حمل و نقل					
وسيله سفر			<input type="checkbox"/> هواپیما <input type="checkbox"/> قطار <input type="checkbox"/> اتوبوس <input type="checkbox"/> مینی بوس <input type="checkbox"/> شخصی		
وضعیت علائم هشدار دهنده و تابلوهای جاده‌های			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت سرویس های درمانی بین راه			<input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم		
وضعیت سرویس یا تعمیرات وسایل نقلیه			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت سرویس های بهداشتی بین راه			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت اماکن تفریحی و رسیدگی به شکایات					
قیمت بلیت			<input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم		
دسترسی به راهنما			<input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم		
بر خورد پرسنل جاذبه ها			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
بهداشت محیط جاذبه ها			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت رسیدگی به شکایات			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
در دسترس بودن شماره تماس های رسیدگی به شکایات			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات اطلاع رسانی و تبلیغات					
تابلو و پلاکاردهای شهری			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
توزیع نقشه و بروشور			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
نحوه پاسخگویی راهنما			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
دفتر یا کیوسک اطلاع رسانی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک					
ایجاد امنیت اجتماعی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
آسایش و آرامش عمومی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
بر خورد عوامل انتظامی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
بر خورد عوامل راهنمایی و رانندگی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات شهری					
وضعیت ایاب و ذهاب شهری			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
نظافت و پاکیزگی شهر			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
کمیت و کیفیت سرویس های بهداشتی شهر			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
ارزایی وضعیت شهر مقصد			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات امداد و نجات					
وضعیت مراکز درمانی استان			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت خدمات رسانی پایگاههای هلال احمر			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
وضعیت حضور عوامل امدادی			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		
نحوه برخورد عوامل امداد			<input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> بد <input type="checkbox"/> خیلی بد		

## د- نمودار تشکیلات ستاد اجرائی خدمات سفر در استانها



تبصره:

❖ استانداران محترم براساس شرایط اقلیمی و ضرورت‌های میدانی و منطقه‌ای می‌توانند نسبت به تعدیل یا افزودن یک یا حداکثر دو کمیته اقدام نمایند.

## هـ - تصویب نامه ستاد هماهنگی خدمات سفر هیات وزیران

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 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، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با شرح وظایف زیر در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

- الف- سیاستگذاری، برنامه ریزی، ساماندهی و نظارت بر خدمات سفر در سطح کشور
  - ب- استفاده از توانمندی، ظرفیتهای 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 ذیربط
  - د- بررسی معضلات و مشکلات مربوط به سفر و ارائه راهکار قانونی در جهت رفع آنها
  - هـ- بررسی و ارائه طرح های 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
  - ط- نظارت بر حسن انجام وظایف دستگاههای دولتی ذیربط در امور خدمات رسانی به مسافران
  - ی- تقویت بنیادهای فرهنگی (تنوع فرهنگی، آداب، سنن، رسوم، آیین ها) از طریق اشاعه فرهنگ سفر
  - ک- پیش بینی، تامین و هدایت منابع مالی و اعتبارات تخصیص یافته در راستای ارائه خدمات مطلوب به مسافران
  - ل- تهیه شاخص های آماری مسافرت در کشور و تهیه گزارش اصواری از اقدامات ستاد
- تبصره ۱- دستگاههای عضو ستاد مرکزی در سطح معاون در این ستاد حضور خواهند داشت .

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

تبصره ۳- ریاست ستاد مرکزی بر عهده 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 بر اساس 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، مدیر کل 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 هر استان، فرمانده نیروی انتظامی استان، مدیر کل صدا و سیما استان، رئیس پلیس راهنمایی و رانندگی استان، شهردار مرکز استان و مدیر عامل 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 ارائه 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 - ارائه پیشنهادهای 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 زیر ساختهای گردشگری استان

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

ز - هماهنگی های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد

ح - نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری ( واحدهای ارائه دهنده خدمات )

ط - نظارت بر سایر صنوف ارائه 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 نظم، پاسخگویی مناسب برای گردشگران و مسافران  
م- شناسایی نقاط قوت و ضعف نهادها و فرصت ها و ارائه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی  
ن- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات و ارائه گزارش ادواری شفاف و مستند  
تبصره- ریاست ستاد استانی بر عهده استاندار و دبیری آن بر عهده 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 مناظر 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 .