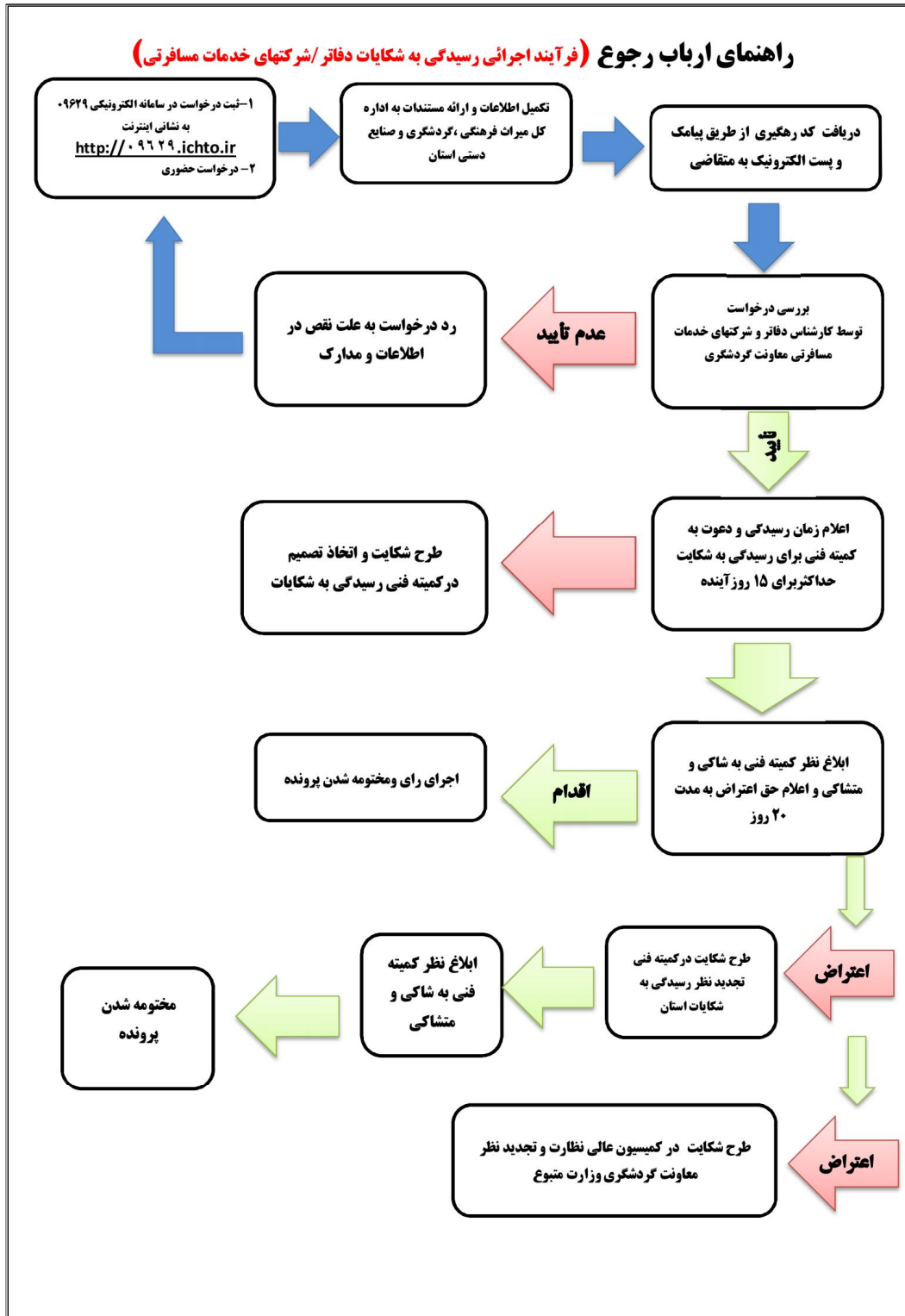


رسیدگی به شکایات از تأسیسات و فعالان حوزه گردشگری

۱. مراحل انجام کار



۲. مدارک مورد نیاز

- دریافت فرم رسیدگی به شکایات از میز خدمت
- تکمیل فرم رسیدگی به شکایات و ارائه مستندات شکایت مطرح شده و ثبت در دبیرخانه اداره کل
- ارائه فرم مذکور به همراه مستندات شکایت به حوزه امور دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری معاونت گردشگری
- ارائه قراردادهای مربوط به گشت های خروجی و داخلی توسط شاکی.

۳. مدت زمان انجام خدمت: ۱۵ روز

۴. هزینه انجام خدمت: رایگان

۵. مدت زمان اعتبار مجوز: مجوز ندارد

۶. قوانین و مقررات: آیین نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب

۱۳۵۷ و دستور العمل اجرائی آئین نامه راهنمایان گردشگری معاونت گردشگری کشور ابلاغ سال ۱۳۹۵

۷. برنامه روزانه و ساعتی ارائه خدمت: پذیرش شکایت در هر روز هفته از ساعت ۷/۳۰ لغایت ۱۴/۳۰

۸. نحوه ارائه خدمت: سامانه ۰۹۶۲۹ و ثبت شکایات در دبیرخانه اداره کل

۹. استعلام ها: ندارد

۱۰. سوالات متداول

- شکایت مسافر در خصوص بلیط هواپیما، اتوبوس؛ قطار خارج از تور از طریق نمایندگان محترم بخش های مورد اشاره پیگیری و در حیطه وظایف معاونت گردشگری نمی باشد. (پیگیری از طریق دستگاه های مرتبط)
- رسیدگی به مسائل کاری کارگر و کارفرما در دفاتر و مسائل مالی در حیطه وظایف معاونت گردشگری نمی باشد. (پیگیری از طرق اداره کار تعاون و رفاه اجتماعی)

۱۱. فرد مطلع: غلامحسین محمدیان - داخلی ۱۱۴۰ - ۳۷۰۴۵

۱۲. نحوه اعلام شکایت: سامانه ۰۹۶۲۹ و ثبت شکایات در دبیرخانه اداره کل

۱۳. رویه پیگیری: ثبت شکایت به صورت حضوری و غیرحضوری

• شماره تماس ها: ۰۹۶۲۹ سامانه غیر حضوری - ۳۷۰۴۵ - داخلی ۱۱۴۹-۱۱۷۱

• مدت زمان رسیدگی به شکایت: ۱۵ الی ۲۰ روز از طریق ارجاع پرونده به کمیسیون بدوی رسیدگی به شکایات مستقر در اداره کل

۱۴. سایر مراجع نظارتی:

- کمیسیون تجدید نظر رسیدگی به شکایات مستقر در اداره کل
- کمیسیون عالی رسیدگی به شکایات مستقر در معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی کشور