

# فرآیندهای ارائه خدمت در حوزه گردشگری

## نمودار جریان کار و ارائه خدمت در حوزه گردشگری

نمودار صدور پروانه بهره برداری موقت شش ماهه تاسیسات گردشگری

اعلام تطبیق نقشه های تاسیسات گردشگری توسط  
معاونت سرمایه گذاری اداره کل

بازدید تجهیزاتی و نظارتی توسط کارشناسان  
معاونت گردشگری

تکمیل فرم های ۱۰۳ و ۱۰۴ و ارائه مدارک  
درخواستی توسط متقاضی

صدور استعلام های فردی بهره بردار و مدیر از  
مراجع ذیصلاح

صدور پروانه بهره برداری موقت برای مدت شش  
ماه

-عدم سوء پیشینه کیفری  
-عدم اعتیاد به مواد مخدر  
-حراست اداره کل متبوع  
-دفتر بررسی و همکاری  
-اداره نظارت بر اماکن عمومی

نمودار صدور پروانه بهره برداری سه ساله تاسیسات  
گردشگری

دارا بودن گواهینامه معتبر استاندارد کیفیت  
خدمات گردشگری



درخواست صدور پروانه بهره برداری دائم  
(تکمیل فرم ۱۰۲)



ارائه مدارک بر اساس فرم ۱۰۲



صدور پروانه بهره برداری سه ساله

نمودار صدور و تمدید کارت مدیریت تاسیسات  
گردشگری

معرفی مدیر واجد شرایط توسط بهره بردار به  
استناد بندهای ۱-۳ و ۲-۳ ماده ۳ دستور  
العمل اجرایی مصوب ۱۳۹۸/۲/۳



ارائه مدارک و تکمیل فرم پیوست شماره C۱



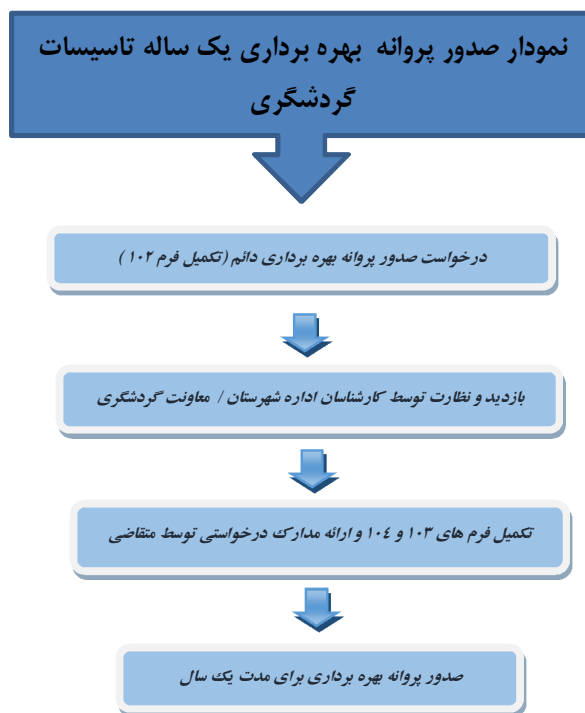
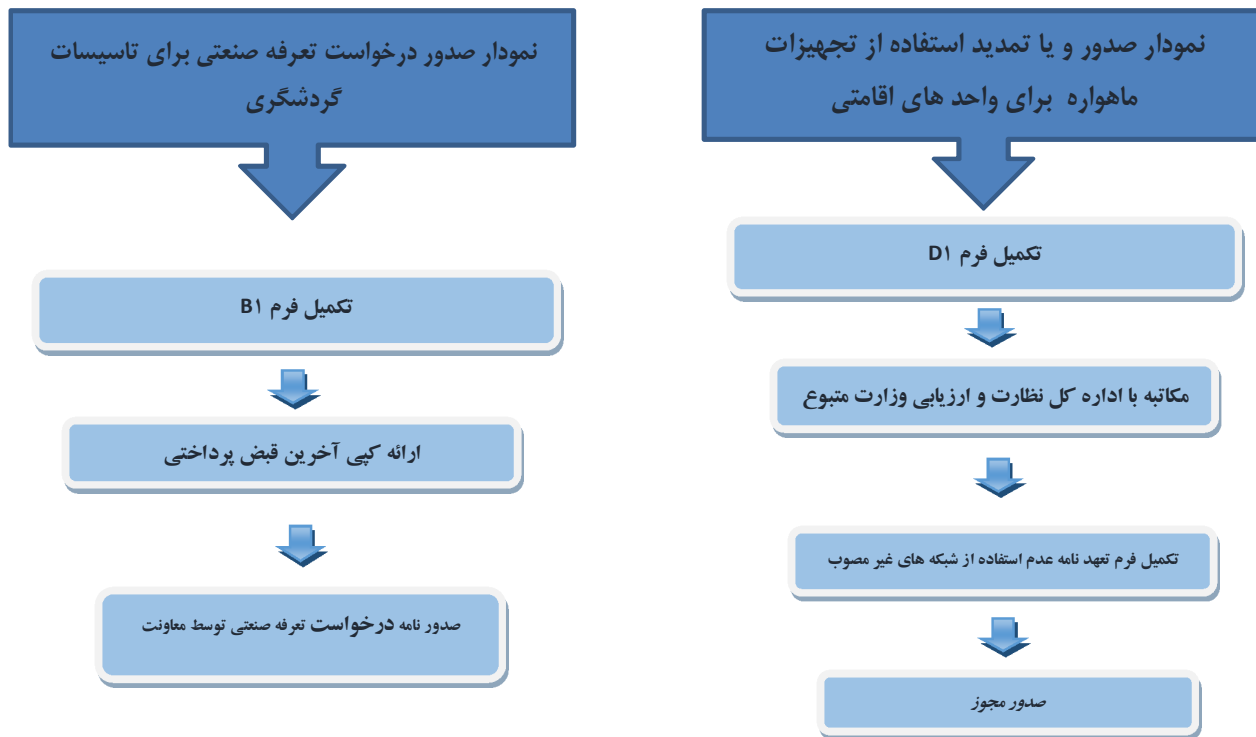
برگزاری کمیته تایید صلاحیت مدیران



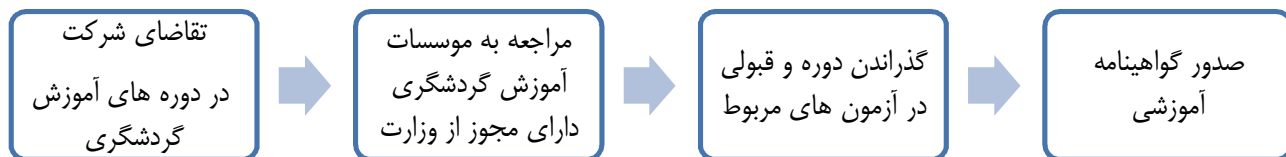
صدور استعلام های مدیر از مراجع ذیصلاح



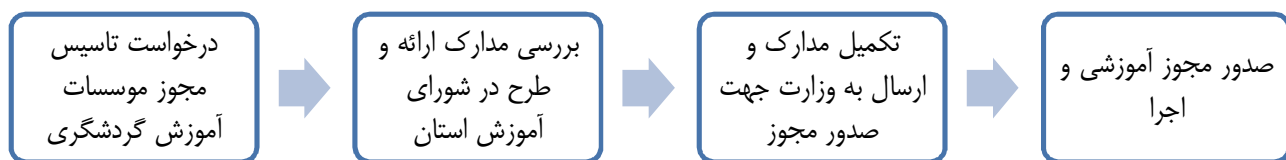
-عدم سوء پیشینه کیفری  
-عدم اعتیاد به مواد مخدر  
-حراست اداره کل متبوع  
-دفتر بررسی و همکاری  
-اداره نظارت بر اماکن عمومی



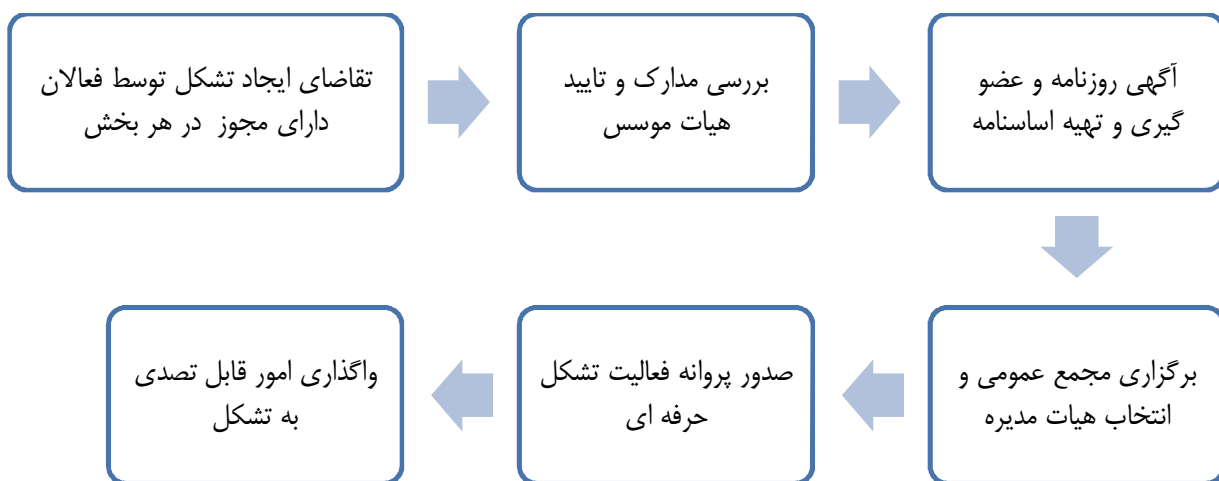
○ صدور گواهینامه های آموزشی



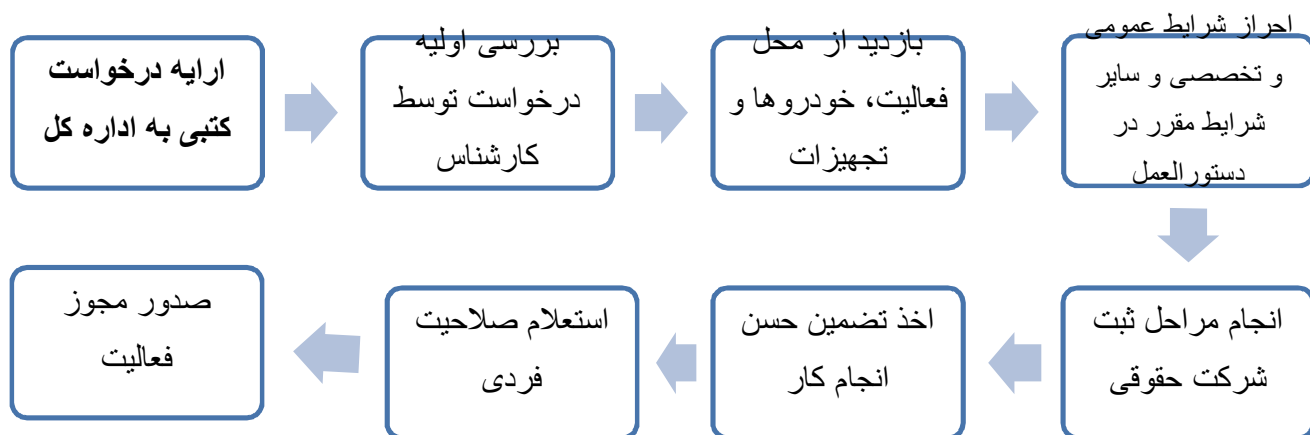
○ صدور و تمدید مجوز دوره های کوتاه مدت آموزش گردشگری



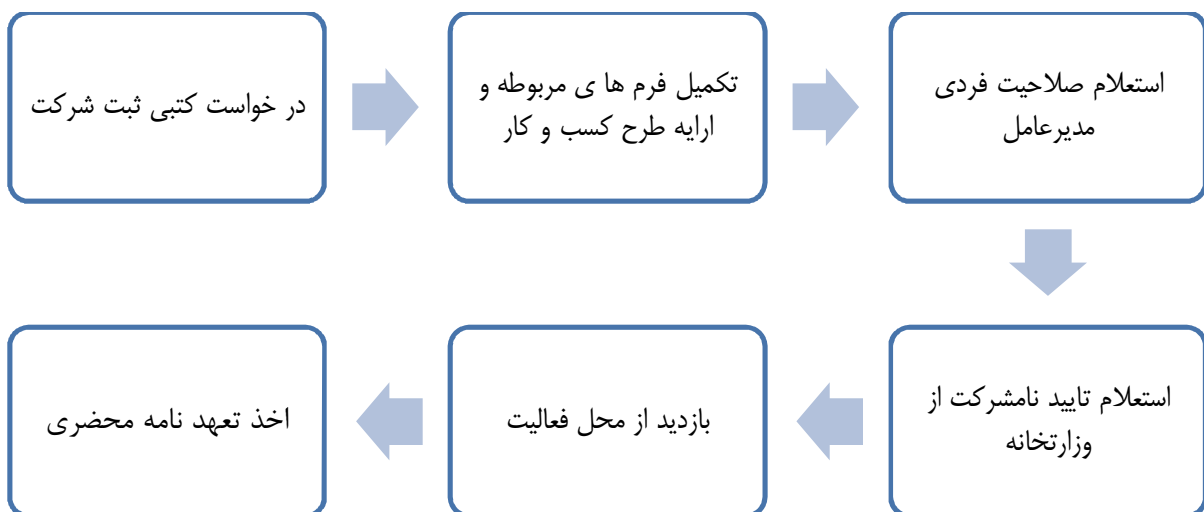
○ ایجاد تشکل های حرفه ای گردشگری :



## نمودار فرآیند صدور پروانه شرکت خدمات حمل و نقل گردشگری



## نمودار فرآیند ثبت شرکتهای خدمات گردشگری



## متوسط مدت زمان تکمیل فرآیندهای خدمتی

ردیف	خدمات شناسنامه دار	متوسط زمان مورد نیاز
۱	صدور پروانه بهره برداری از تاسیسات گردشگری	یک ماه
۲	تمدید پروانه بهره برداری از تاسیسات گردشگری	۱۵ روز
۳	اصلاح و تغییر در پروانه بهره برداری از تاسیسات گردشگری	۴۵ روز
۴	درجه بندی و صدور گواهینامه تاسیسات گردشگری	دو ماه
۵	صدور مجوز ارزیابان و مدیران فنی طرح تطبیق تاسیسات گردشگری	۴۵ روز
۶	صدور مجوز فعالیت شرکت های طرح تطبیق تاسیسات گردشگری	۴۵ روز
۷	نظارت بر عملکرد شرکت ها و عوامل ارزیابی طرح تطبیق تاسیسات گردشگری	مستمر
۸	نظارت بر تاسیسات گردشگری	مستمر
۹	رسیدگی به شکایات حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	یک هفته
۱۰	صدور و تمدید کارت مدیریت تاسیسات گردشگری	۴۵ روز
۱۱	صدور مجوز استفاده از تجهیزات ماهواره برای واحد های اقامتی	یک ماه
۱۲	صدور تعرفه های صنعتی قبوض خدماتی	یک روز
۱۳	نرخگذاری تاسیسات گردشگری	یک روز
۱۴	تائید نام تاسیسات گردشگری	یک هفته
۱۵	مکاتبه با سایر دستگاههای اجرائی و پاسخ استعلام های مربوطه	یک روز
۱۶	صدور و تمدید مجوز برگزاری دوره های کوتاه مدت آموزش تخصصی گردشگری	۲ ماه
۱۷	ارائه مدرک جامع دوره های تخصصی گردشگری	۶ ماه
۱۸	اصلاح و تغییر مجوز آموزشگاه های تخصصی گردشگری	۱ ماه
۱۹	صدور مجوز فعالیت تشکل های حرفه ای گردشگری	۴ ماه
۲۰	نظارت بر فعالیت تشکل های حرفه ای گردشگری	مداوم
۲۱	صدور و تمدید مجوز شرکتهای خدمات حمل و نقل گردشگری	۱۰ روز
۲۲	نظارت و برگزاری نمایشگاه ها ، جشنواره ها و همایش های سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۰ روز
۲۳	استعلام حراست مدیران فنی و مدیران عامل دفاتر/شرکتها	۳۰ روز
۲۴	سوء پیشینه و بهداشت	۱۵ روز
۲۵	اداره ثبت شرکتها (ثبت صورتجلسات و صدور آگهی ثبت و تغییرات و چاپ روزنامه )	۳۰ روز
۲۶	جوابیه اداره نظارت بر اماکن عمومی (بازدید و بررسی محل فعالیت)	۱۵ روز

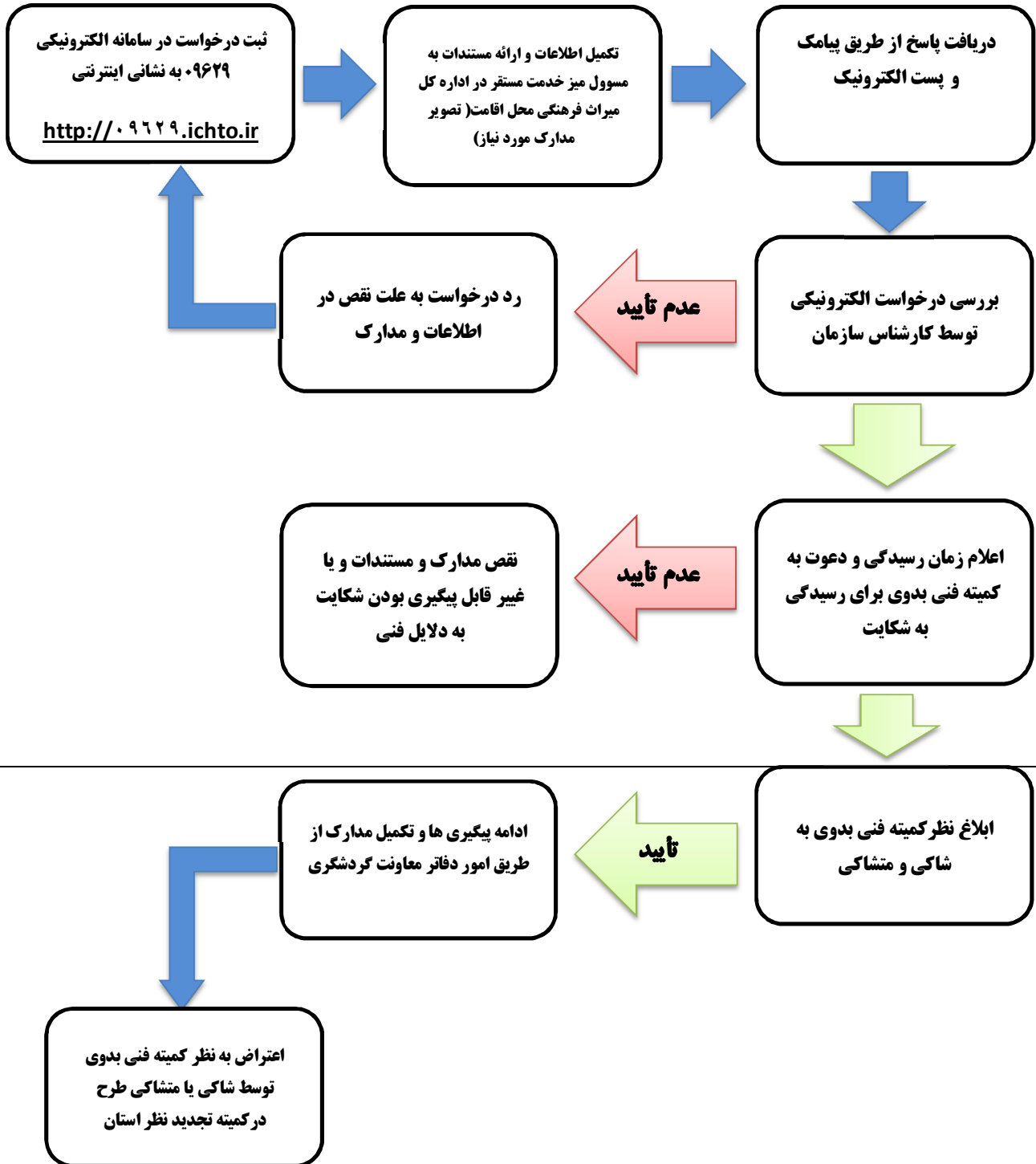
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱	صدور یا تمدید مجوز فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی - ارائه مجوزهای مربوط به فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)(۱۷۰۶۱۳۶۴۰۰۰)	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir
۲	اصلاح و تغییر مجوز فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری بند (ب)	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی - ارائه مجوزهای مربوط به فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)(۱۷۰۶۱۳۶۴۰۰۰)	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir
۳	صدور معرفی نامه جهت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی - ارائه مجوزهای مربوط به فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)(۱۷۰۶۱۳۶۴۰۰۰)	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir
۴	نظارت بر عملکرد دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی - ارائه مجوزهای مربوط به فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)(۱۷۰۶۱۳۶۴۰۰۰)	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir ta
۵	تشکیل پرونده و صدور کارت - تمدید کارت - ابطال کارت برای راهنمایان گشت	آیین نامه راهنمایان گشت - اعتبار بخشی گشت های دفاتر و خدمات مسافرتی و گردشگری (۱۷۰۶۱۳۶۵۰۰۰)	راهنمایان گشت	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir ta

ردیف	خدمات بدون شناسنامه	مستند قانونی	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱	بررسی صلاحیت مدیران فنی	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۲	صدور تاییدیه حکم مدیران فنی	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۳	بررسی و تایید مکان دفاتر شرکتهای	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۴	بررسی صلاحیت شغلی مدیران عامل	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۵	بررسی صورتجلسات و معرفی به اداره ثبت شرکتهای	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۶	صدور معرفی نامه به شرکتهای خدمات رسان(آب - برق - گاز)	آئین نامه نظارت بر تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	تکالیف آیین نامه و سایت اداره کل و سامانه جامع
۷	صدور تذکر - اخطار	مقررات اجرائی - انضباطی	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	ارسال از طریق پست و اعلام تلفنی
۸	رسیدگی به شکایات گردشگران از دفاتر/شرکتهای خدمات گردشگری	دستورالعمل رسیدگی به شکایات	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی و گردشگران اشخاص حقیقی	دعوت نامه پستی و تلفنی از طرفین
۹	رسیدگی به شکایات دفتر یا شرکت خدمات گردشگری	دستورالعمل رسیدگی به شکایات	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	دعوت نامه پستی و تلفنی از طرفین
۱۰	پیگیری شکایات دفاتر و شرکتهای از واحدهای اقامتی(هتلها و ...)	دستورالعمل رسیدگی به شکایات	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	دعوت نامه پستی و تلفنی از طرفین
۱۱	پیگیری شکایات دفاتر و شرکتهای استان از استانی دیگر(مکاتبات مرتبط)	دستورالعمل رسیدگی به شکایات	دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی	ارسال از طریق سیستم دیدگاه
۱۲	تشکیل پرونده متقاضیان راهنمای گشت و صدور کارت شناسایی	آین نامه ابلاغ شده سازمان	راهنمایان گردشگری دارای لوح و مدرک معتبر	سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی ta.mcth.ir ta



## راهنمای ارباب رجوع

(فرآیند اجرایی رسیدگی به شکایات دفاتر/شرکتهای خدمات مسافرتی)



## نمودار فرآیند ثبت شرکتهای خدمات گردشگری

