



دبیرخانه شورای گفت و گوی دولت و بخش خصوصی  
استان خراسان رضوی

شماره جلسه: ۳۲

تاریخ جلسه: ۱۳۹۷/۰۸/۰۷

ساعت شروع: ۷:۳۰ صبح

محل تشکیل جلسه:

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد اعضا حاضر در جلسه: ۲۰ نفر

### موضوع مورد بررسی (دستور کار)

➤ ادامه طرح موضوعات مندرج در نامه شماره ۱۴۱۴۱۴ مورخ ۹۷/۶/۲۵ انجمن محترم صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی خراسان رضوی در خصوص مسائل و مشکلات حوزه گردشگری

### طرح موضوع دستور جلسه:

ادامه طرح موضوعات مندرج در نامه شماره ۱۴۱۴۱۴ مورخ ۹۷/۶/۲۵ انجمن محترم صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی خراسان رضوی در خصوص مسائل و مشکلات حوزه گردشگری

سی و دومین جلسه دبیرخانه شورای گفت و گوی دولت و بخش خصوصی استان به ادامه بررسی مشکلات حوزه گردشگری خراسان رضوی به ویژه دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی اختصاص یافت؛ در این جلسه مطالبی به شرح زیر مطرح گردید:

- با توجه به مباحث مطروحه و توافقاتی که در دو نشست گذشته برای رفع مشکلات شرکت های خدمات مسافرت هوایی جهانگردی و زیارتی انجام شد، بحث کلی رفع موانع گردشگری استان است و باید دید چگونه می توان از ظرفیت های موجود برای این مهم استفاده نمود. با توجه به اینکه توسعه صنایع با موانع فراوانی مواجه است و در حوزه کشاورزی هم مشکلات زیادی وجود دارد، ضرورت دارد صنعت گردشگری در استان و کشور رونق یابد.
- آژانس های مسافرتی برای هتل ها و اماکن اقامتی ایجاد ارزش افزوده می کنند و چالش های پیش روی این دفاتر موجب کاهش این ظرفیت آن ها می شود. یکی از این چالش ها حضور بسیار آسان واحدهای بدون مجوز در کنار مجموعه های دارای مجوز است. متأسفانه امکان ارائه خدمات این شرکت ها هم در فضای مجازی و هم واقعی فراهم است و این در حالیست که آژانس های مسافرتی برای فعالیت در حوزه گوناگون باید از ادارات مختلف مجوز دریافت نماید و بسیاری از این



ادارات عملا صدور مجوز خود را به دارا بودن مجوزی دیگر از نهادی دیگر منوط می کنند.

- مجوزی از سوی اداره کل راهداری و حمل و نقل به نام مجوز فروش بلیت صادر می شود که براساس آن، برای هر شرکت حمل و نقل جاده ای شرایطی فراهم شده تا ۵ مجوز دفتر فروش بلیت در شهر داشته باشد؛ این موضوع در برخی شهرها مثل مشهد، قم و شیراز موجب سوء استفاده شده و این دفاتر شروع به ارائه خدمات دیگری نموده اند که در تخصص شان نیست. خدماتی که این دفاتر ارائه می دهند، در تخصص دفاتر خدمات مسافرتی است و در آژانس های مسافرتی، برای هر خدمت باید افراد متخصص با مدارک لازم کار را انجام دهند. اما در حال حاضر خدمت فروش بلیت یا تورگردانی یا رزرو بلیت عملا به واسطه دفاتر غیرمرتبطی که این تخصص ها را ندارند، ارائه می گردد و بسیاری از این مجموعه ها حتی مجوز اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای را نیز ندارند و در واقع در حال سوء استفاده از شرایط به وجود آمده هستند.
- در حال حاضر در ۵۰۰ نقطه استان امکان دریافت خدمات بلیت اتوبوس توسط دفاتر خدمات مسافرتی وجود دارد و در مشهد نیز در همه آژانس های مسافرتی این امکان فراهم شده است و این روند باعث کم رنگ شدن دفاتر غیرمجاز می شود. با این حال دفاتر فروش بلیتی که عمدتاً در اطراف حرم رضوی مشغول فعالیت هستند و مجوزهای لازم از میراث فرهنگی، فرودگاه و ... را ندارند، مجوز فروش بلیت اتوبوس را دریافت می کنند و با این مجوز خود امکان ارائه خدمات دیگر برای خود در نظر می گیرند تا بتوانند بودجه خود را تامین نمایند. این درحالیست که ۱۲ سازمان و نهاد نظارتی برای نظارت به دفاتر مجوزدار مراجعه می کنند و مباحث مالیاتی نیز برای این دفاتر وجود دارد.
- رئیس اداره حمل و نقل مسافر اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای خراسان رضوی در جلسه اظهار نمود که شرکت های مسافربری در چارچوب قوانین و ضوابطی تاسیس می شوند و فعالیت می کنند و این ضوابط برگرفته از قانون است. در ضوابط حمل و نقل تکلیف شرکت های مسافربری مشخص شده و باید دفتر فروش اختصاصی بلیت اتوبوس داشته باشند و این یکی از حقوق اصلی شرکت های مسافربری می باشد که قانونگذار مشخص کرده است. از طرفی مجوزهایی که



صادر می شوند، برگرفته از ماده ۱۷ ضوابط تاسیس شرکت های مسافری است. قبلا میزان متراژ دفاتر مشخص شده بود ولی در ضوابط جدید این میزان متراژ نیز حذف شده است. تاکنون در چارچوب نظارت ها و بازرسی های انجام شده، مجوز فعالیت فروش بلیت را برای ۶۷ شرکت مسافری مشهد صادر گردیده است. البته از سویی دفاتر غیرمجازی هم در کنار آنها شکل گرفته و خود را منتسب به این اداره می دانند و این یکی از آسیب های حوزه گردشگری استان است. که در راستای وظایف نظارتی این اداره کل تاکنون بیش از ۷۰ دفتر غیرمجاز پلمپ گردیده است البته که تخلفاتی نیز در این حوزه وجود دارد که بایستی به محض شناسایی این دفاتر مراتب را به اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای خراسان رضوی گزارش شود همچنین این اداره کل آمادگی دارد تا فروش بلیت اتوبوس را به طور صد در صدی به دفاتر مسافرتی واگذار نماید.

- - فعالیت دفاتر غیرمجاز نباید منجر به تعطیلی واحدهای دارای مجوز شود و باید به گونه ای توافق صورت بگیرد که از فعالیت فاقد مجوز جلوگیری به عمل آید.

- - یکی دیگر از موضوعات حوزه خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی مسائل مرتبط با صدور بیمه برای گردشگر و تمدید ویزا است که ایجاد فرهنگ جذب گردشگر در کنسولگری ها و سفارت های ایران در خارج از کشور، ساختارسازی برای رایزن های فرهنگی سفارت ها در جذب گردشگر زیارتی - سیاحتی، تبلیغ و معرفی شرکت های معتبر در کشورهای هدف به شرکت های ایرانی، ساختارسازی و تسهیل در امور سرمایه گذاران خارجی از طریق رایزن های اقتصادی و ایجاد میز خدمت کنسولی در خصوص ارجاع مشکلات احتمالی در سازمان میراث فرهنگی برای رایزنی با وزارت خارجه (به ویژه در خصوص تسهیل در امور ویزا، کنسولی، فرهنگی اقتصادی و غیره) می تواند در این زمینه راهگشا باشد.

- - استقرار رایزن سلامت در سفارتخانه های کشورهای هدف گردشگری سلامت و ایجاد ارتباط بین فعالان این صنعت در هر دو کشور و تسهیل در فرآیندسازی مربوطه و نیز ایجاد وحدت رویه در حضور گردشگر در فرودگاه های مشهد، تهران، شیراز و تبریز برای اخذ خدمات کنسولی، ویزای فرودگاهی، بیمه و خدمات بانکی به عنوان یکی دیگر از راهکارهای پیشنهادی در حوزه گردشگران خارجی است.



دبیرخانه شورای گفت و گوی دولت و بخش خصوصی  
استان خراسان رضوی

شماره جلسه: ۳۲

تاریخ جلسه: ۱۳۹۷/۰۸/۰۷

ساعت شروع: ۷:۳۰ صبح

محل تشکیل جلسه: اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد اعضا حاضر در جلسه: ۲۰ نفر

- فرآیند تمدید ویزا بویژه در حوزه گردشگر سلامت طولانی بوده که نیازمند بازنگری است همچنین در مواردی که بدلیل سیاست ها و برنامه های دولت مبنی بر لغو رواید و لذا عدم مراجعه اتباع به کنسولگری ها، بیمه گردشگر خارجی بررسی نمی شود؛ احتمال حضور این گردشگران بدون بیمه و تحمیل هزینه به دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی وجود دارد بنابراین پیشنهاد می شود نهاد نظارت دیگری مانند پلیس مهاجرت و گذرنامه در مرزهای ورودی وجود بیمه گردشگر را بررسی نماید.
- نماینده اداره پلیس مهاجرت و گذرنامه استان در این زمینه بیان می دارد که حجم کار اداره گذرنامه بسیار بالاست و بحث بیمه گردشگر نیز در زیرساخت های ناجا دیده نشده است. در واقع، بحث بیمه ارتباطی با اداره گذرنامه ندارد اما اگر این موضوع به بخشنامه و قانون تبدیل شود، همزمان با بررسی ویزا، بیمه گردشگر نیز بررسی خواهد شد تا از ورود توریستی که بیمه ندارد، ممانعت به عمل آید.
- با توجه به اینکه موضوع داشتن بیمه برای گردشگر الزام قانونی بوده و کنسولگری متولی آن است لذا بایستی ساز و کار آن از مسیر پلیس مهاجرت تعریف شود و فرآیند این موضوع باید در چارچوب اصلاح آیین نامه صورت بگیرد.
- ضرورت پرهیز از دریافت هزینه های مازاد از زائران خارجی، یکی دیگر از نکات مورد درخواست انجمن محترم صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی خراسان رضوی است؛ طبق قوانین بانک مرکزی، هزینه کارمزد واریز به حساب های ارزی و در داخل کشور به دلیل عدم مراجعه به بانک مرکزی برای بازکننده حساب، به ازای هر فیش ۳ دلار است که معادل ریالی آن اخذ می شود. بر همین اساس بانک ملی شعبه فرودگاه مشهد نیز هزینه کارمزد را به صورت دلار ولی برای هر نفر از اعضای یک خانواده بصورت جداگانه دریافت می نماید این درحالیست که در سایر فرودگاه ها شعب بانک ملی برای کل خانواده و حتی در مواردی برای کل افراد یک گروه هزینه را در یک فیش ثبت و یک کارمزد دریافت می نماید.
- نماینده اداره کل فرودگاه های استان در این خصوص اعلام نمود بانک ملی در فرودگاه به عنوان بانکی دولتی، عامل دریافت وجوهات دولتی بوده و موظف است



پول را دریافت و به حساب های مربوطه واریز نماید. بحث سه دلار تا کنون مطرح نشده و فرودگاه اطلاعی از چنین موضوعی نداشته است. و با توجه به اینکه موضوعات اینچنینی سبب تحمیل هزینه به گردشگر می شود لذا در این زمینه باید بررسی صورت گیرد تا از صحت و سقم موضوع و اینکه در سایر استان ها وضعیت چگونه است، اطلاع حاصل شود.

جمع بندی و مصوبات:

ردیف	مصوبات جلسه	مسئول پیگیری	مهلت پیگیری
۱	نظر به اینکه حسب ضوابط و مقررات موجود بیمه ورود به کشور برای اتباع خارجی و بررسی و تائید آن توسط کنسولگری های ایران در خارج از کشور و یا نمایندگی های وزارت امور خارجه در مرز ورود به کشور قبل از صدور ویزا صورت می گیرد لیکن حسب سیاست ها و برنامه های دولت مبنی بر لغو روادید برای برخی کشورها و بنابراین عدم مراجعه اتباع خارجی به کنسولگری های ایران به لحاظ لغو روادید، موجب می شود بیمه آنها مورد بررسی قرار نگیرد. لذا نظر به ضرورت بیمه بودن اتباع سایر کشورها به عنوان گردشگر خارجی، مقرر گردید با توجه به تغییرات صورت گرفته به لحاظ لغو روادید، پیشنهاد بررسی بیمه گردشگران توسط پلیس مهاجرت و گذرنامه در مرزهای ورودی کشور از طریق طرح در شورای گفت و گو و مراجع ذیصلاح پیگیری شود.	دبیرخانه شورا	برگزاری جلسه شورا مرتبط با حوزه گردشگری
۲	با توجه به اعلام نماینده محترم اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان مبنی بر نظارت بر دفاتر آژانسهای مسافرتی و تورگردان های حوزه گردشگری سلامت و با عنایت به پذیرش نماینده محترم اداره پلیس مهاجرت و گذرنامه استان توافق و مقرر گردید، با معرفی کتبی اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری، تمدید گذرنامه گردشگران سلامت با درخواست نماینده دفاتر آژانسهای مسافرتی و تورگردان های حوزه گردشگری سلامت و بدون حضور گردشگر انجام پذیرد .	اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری و اداره پلیس مهاجرت و گذرنامه استان	بصورت مستمر
۳	با توجه به موارد مطرح شده در جلسه مقرر گردید پیرامون چگونگی کارمزد دریافتی توسط شعبه بانک ملی فرودگاه برای گردشگران ورودی که در فرودگاه	اداره کل	یک هفته



دبیرخانه شورای گفت و گوی دولت و بخش خصوصی  
استان خراسان رضوی

شماره جلسه: ۳۲

تاریخ جلسه: ۱۳۹۷/۰۸/۰۷

ساعت شروع: ۷:۳۰ صبح

محل تشکیل جلسه:

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

تعداد اعضا حاضر در جلسه: ۲۰ نفر

	فرودگاههای استان	هزینه ویزای خود را بصورت یورو پرداخت می نمایند و الزام صورت گرفته برای پرداخت کارمزد انفرادی ۳ دلار برای هر فیش واریزی و چگونگی عدم دریافت فیش جمعی پیگیری لازم توسط اداره کل فرودگاههای استان انجام و نتیجه به دبیرخانه شورا جهت انجام اقدامات بعدی منعکس شود.	
۱۵ روز	انجمن محترم صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی خراسان	با هدف استفاده از ظرفیت شرکتهای گردشگری و انجام نظارت های لازم بر فعالیت واحدهای فاقد مجوز مقرر گردید انجمن محترم صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی استان با نظارت اداره کل حمل و نقل و پایانه های مسافبری استان و اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان متن پیشنهادی تفاهم نامه همکاری فی مابین انجمن شرکتهای گردشگری و انجمن شرکتهای مسافبری برای حذف اعطا امتیاز افراد حقیقی و حقوقی بصورت مجزا برای راه اندازی دفتر فروش بلیط و اعطا این امتیاز صرفاً به دفاتر خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی گردشگری با حفظ حقوق شرکتهای مسافبری تهیه و جهت انجام اقدامات بعدی به دبیرخانه شورا ارائه نماید.	۴