

شماره: ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵
تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۰۸
پیوست: دارد

پایه نعل



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

جناب آقای جلیل جباری

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

آذربایجان غربی

جناب آقای عبدالملک شنبه زاده

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ایلام

جناب آقای محمدابراهیم فروزانی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان بوشهر

جناب آقای رجبعلی خسروآبادی

مشاور رئیس سازمان و مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و

گردشگری استان تهران

جناب آقای بهمن عسکری سوادجانی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان چهار

محال بختیاری

جناب آقای حسین زارع صفت

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان خراسان

رضوی

جناب آقای محمد سویدانلویی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان خراسان

شمالی

جناب آقای یحیی رحمتی

شماره: ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵

تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۰۸

پیوست: دارد

بسمه تعالی



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان

جناب آقای کامبیز مشتاق گوهری

مدیر کل محترم اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان سیستان و بلوچستان

جناب آقای مصیب امیری

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس

جناب آقای محمدعلی حضرتی ها

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان قزوین

جناب آقای عیسی رضایی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان قم

جناب آقای ابراهیم کریمی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان

جناب آقای رسول اشتودان

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان کردستان

جناب آقای محمود وفایی

مدیر کل محترم اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

کرمان

جناب آقای محمود باقری

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان کهگیلویه

و بویراحمد

شماره: ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵

تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۰۸

پیوست: دارد

بسمه تعالی



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

جناب آقای غلامرضا سلیمانی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان لرستان

جناب آقای دلاور بزرگ نیا

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

مازندران

جناب آقای سید محمد حسینی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان مرکزی

جناب آقای رضایی

کار قابل قدیمی

جناب آقای محسن ضیایی

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان هرمزگان

جناب آقای ریحان سروش مقدم

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان همدان

جناب آقای محمد مهدی شرافت

مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان یزد

با سلام و احترام

در راستای صیانت از حقوق شهروندی و با هدف ارتقای مسئولیت پذیری، بستر سازی برای اجرایی شدن اصول مرتبط کد اخلاق گردشگری و نهادینه شدن موازین اخلاقی در ارائه خدمات گردشگری از سوی دفاتر و شرکت های خدمات مسافرتی و گردشگری و با عنایت به تأکیدات معاون محترم رئیس جمهور و ریاست سازمان متبوع مبنی بر ضرورت برخورد کریمانه و محبت آمیز با مسافران و گردشگران و لزوم آگاه سازی آنها

شماره: ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵

تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۰۸

پیوست: دارد

بازیمه فعال



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

از حقوق و تکالیف خود، بدینوسیله «منشور حقوق گردشگر» در پانزده محور جهت ابلاغ به کلیه دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری تحت پوشش آن استان ارسال می‌گردد. شایان ذکر است، از تاریخ ابلاغ این منشور، تمامی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری مکلف خواهند بود، نسبت به نصب منشور مزبور با خط خوش و کاملاً در منظر دید مشتریان (ابعاد ۵۰ * ۳۰ سانتی متر) در محل فعالیت دفتر/شرکت و همچنین در صفحه اول سایت مربوط به دفاتر اقدام نمایند. بدیهی است از این پس، نصب منشور فوق‌الذکر در فرایند بازدیدهای دوره‌ای مورد توجه بازرسان استانی و ستادی قرار خواهد گرفت.



مرتضی رحمانی موحد
معاون گردشگری

بسمه تعالی

منشور حقوق گردشگر

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا (۷۰:سراء)

ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و آن‌ها را در خشکی و دریا، (بر مرکب‌های راهوار) حمل کردیم و از انواع روزی‌های پاکیزه به آنان روزی دادیم و آن‌ها را بر بسیاری از موجوداتی که خلق کرده‌ایم، برتری بخشیدیم.

با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۷/۷ و اصلاحات بعدی و در راستای اجرایی شدن مصوبه ۴۲۷ شورای عالی انقلاب فرهنگی مصوب سال ۱۳۸۴ و همچنین در جهت گسترش و ترویج فرهنگ صیانت از حقوق شهروندی، برخورد کریمانه با مردم و در چارچوب بند ۷ کد اخلاق گردشگری مصوب ۱۹۹۹ سازمان جهانی گردشگری، مفاد منشور حقوق گردشگر به منظور تکريم ارباب رجوع و ارائه خدمات متناسب با شأن و منزلت بالای گردشگران در جمهوری اسلامی ایران به شرح زیر اعلام می گردد:

محور اول: دریافت مطلوب خدمات گردشگری، حق گردشگر است.

محور دوم: به منظور اطمینان از مجاز بودن فعالیت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری، امکان رویت پروانه بهره‌برداری فعالیت و گواهینامه مدیر فنی در محل دفتر/شرکت، برای گردشگر فراهم باشد.

محور سوم: اطلاعات سفر باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار گردشگر قرار گیرد. اطلاعاتی اعم از (مدت سفر و تاریخ دقیق رفت و برگشت؛ شهرهای مورد اقامت در طول سفر؛ نوع و درجه وسیله سفر؛ نوع و درجه هتل محل اقامت و نشانی دقیق آن؛ سطح پوشش بیمه‌ای اختیاری و اجباری، مقصد عبوری و نهایی؛ فاصله زمانی استاندارد مابین پروازهای چند مرحله‌ای برای رسیدن به مقصد؛ مشخصات راهنمای تور و آدرس و شماره تماس وی، شرایط تغییر احتمالی در تاریخ و برنامه سفر، قبل از انجام سفر و ...)

محور چهارم: حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه گردشگر در دریافت خدمات گردشگری باید محترم شمرده شود.

محور پنجم: رعایت شئون اخلاقی و همچنین حسن رفتار حرفه‌ای را از کارکنان دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری و مسئولین اجرای تور مطالبه نماید.

محور ششم: کنترل مدارک سفر (گذرنامه) خود را از هر حیث از دفتر/شرکت مطالبه نماید.

محور هفتم: بداند در قبال مبلغ پرداختی چه خدماتی را دریافت خواهد نمود.

محور هشتم: یک نسخه از قرارداد امضاء شده را که کلیه خدمات مورد تعهد و مبالغ دریافتی به تفکیک نوع خدمت در آن قید شده و ممهور به مهر دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری است و همچنین یک نسخه از برنامه کامل سفر در اختیار داشته باشد.

محور نهم: بابت کلیه مبالغ پرداختی از دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری رسید صندوق را مطالبه نماید.

محور دهم: رسید تحویل تمامی مدارک ارائه گردیده را از مدیریت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری مطالبه نماید.

محور یازدهم: در صورت بروز هرگونه اشکال در ارائه خدمات در اولین فرصت ممکن با مدیران دفتر/شرکت ملاقات و مذاکره نماید.

محور دوازدهم: در صورت افزایش نرخ خدمات، مستندات رسمی افزایش نرخ را از دفتر/شرکت مطالبه نماید.

محور سیزدهم: کلیه مدارک سفر خود را حداقل ۲۴ ساعت قبل از زمان اجرا از دفتر/شرکت اخذ نماید.

محور چهاردهم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق گردشگر است.

محور پانزدهم: در صورت مشاهده تخلف از مفاد منشور صدرا اشاره، به اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان مربوطه، مراجعه و کتباً گزارش نمایند.

آدرس اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان:

شماره‌های تماس:

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری