

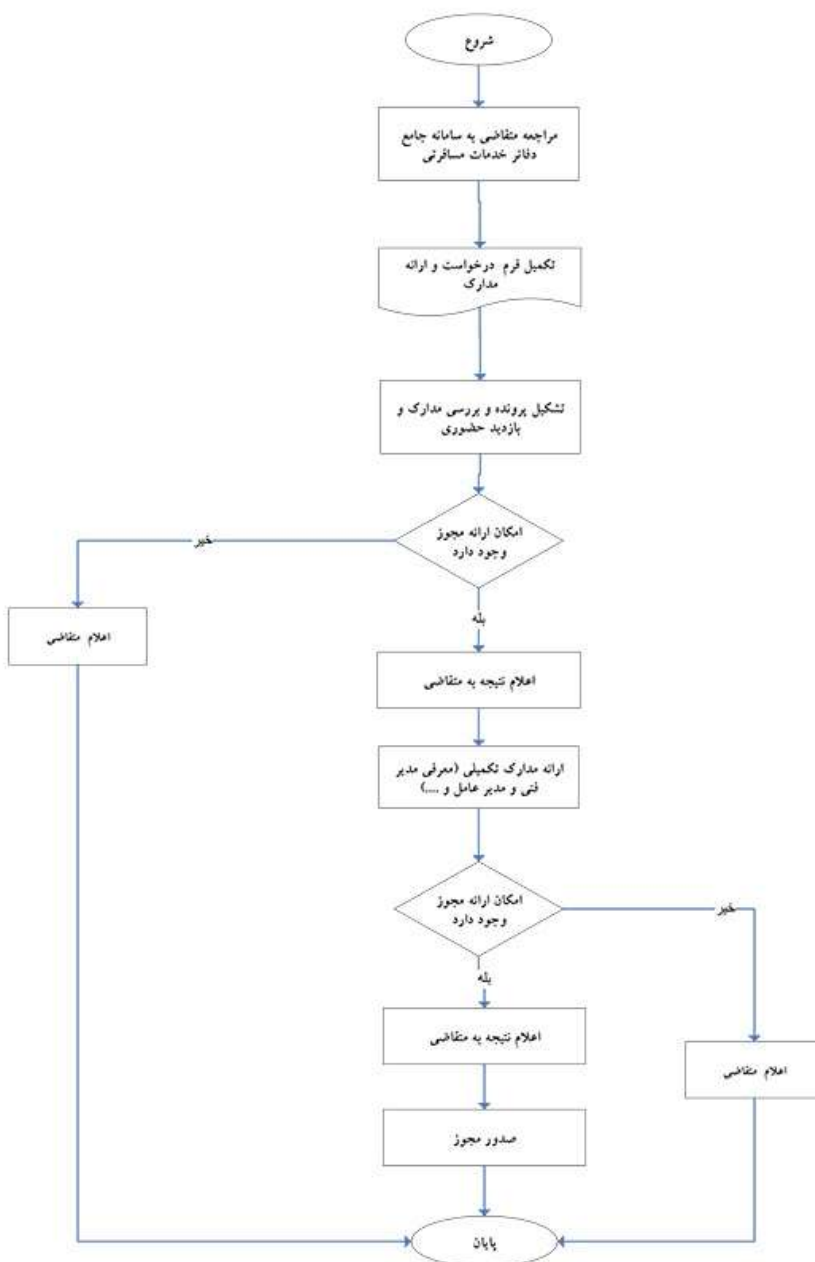
## زیر خدمات ها

۱. صدور یا تمدید مجوز دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب)
۲. اصلاح و تغییر مجوز دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب)
۳. صدور معرفی نامه جهت دفتر خدمات مسافرتی گردشگری به سایر دستگاه ها
۴. نظارت بر عملکرد دفتر خدمات مسافرتی گردشگری

## مراحل انجام کار به صورت شماتیک



### فرایند صدور مجوز ارائه خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب)



## راهنمای دریافت خدمت

به منظور راهنمایی متقاضیان بند ب برای ثبت نام و درج کامل مشخصات و مدارک درخواستی و همچنین ادامه روند مربوط به صدور مجوز از جمله معرفی نام و مکان و ضمانت نامه و سایر مراحل مربوط به تمدید و ... در ورود به سامانه در صفحه اول درج شده است .

## اعلام زمان ارائه خدمت در ایام هفته و سال

سامانه به صورت ۲۴ ساعته و در تمام ایام هفته فعال می باشد.

## اعلام زمان تحویل درخواست

متقاضی از زمان شروع ثبت نام می تواند در هر زمان نسبت به تکمیل سامانه اقدام نماید و محدودیتی در این خصوص وجود ندارد پس از تکمیل درخواست موضوع از طریق پیامک به همراه ایمیل اطلاع رسانی می گردد.

## اعلام نحوه درخواست خدمت

برای ارائه درخواست صدور مجوز باید از طریق سامانه ta.mcth.ir ثبت نام نمود.

## اعلام نحوه تحویل خدمت

ثبت نام در سامانه به صورت آنلاین و اینترنتی انجام می شود و به محض ثبت نام مراتب از طریق پیامک و ایمیل به متقاضی اعلام می گردد. تمامی مراحل روند کار نیز به صورت فوق الذکر به اطلاع متقاضی می رسد.

## واجدین شرایط دریافت خدمت

صدور مجوز بند ب (تور گردانی با استناد به آئین نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی ، سیاحتی ، زیارتی و جهانگردی با داشتن شرایط مندرج در آئین نامه مذکور اعلام می گردد.

## هزینه و شیوه واریز

مبلغی بابت صدور و تمدید مجوز دریافت نمی شود.

## مراحل انجام کار

ثبت نام در سامانه ta.mcth.ir ( سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی) با ذکر مشخصات کامل متقاضی به همراه شماره موبایل و آدرس ایمیل و اسکن کلیه مدارک مرتبط با متقاضی ..ثبت نام در سامانه ۵ مرحله بوده که متقاضی می بایست در زمان ثبت نام نسبت به تکمیل آن اقدام نماید .زمان ثبت نام متقاضی و مدیر فنی همزمان انجام می پذیرد، پس از ثبت پیامک برای متقاضی ارسال می گردد.مبنی بر اینکه برای ادامه روند از طریق ادارات کل استان ها پیگیری نماید . ادارات استانی درخواست متقاضی را بررسی نموده و پس از موافقت اولیه از سوی استان متقاضی برای تعیین صلاحیت به حراست و تشخیص هویت و وزارت بهداشت معرفی می شود سپس برای ادامه روند معرفی نام و مکان و ضمانت نامه بانکی می تواند از طریق سامانه مذکور اقدام نموده و پس از ارائه ضمانت نامه بانکی و تکمیل روند کار پروانه بهره برداری برای آن صادر شود.

## مدارک مورد نیاز

مدارک مورد نیاز اسکن عکس ۳\*۴ – کپی شناسنامه از صفحه اول و آخر – کپی کارت ملی – کپی کارت پایان خدمت برای آقایان – مدرک تحصیلی –سوابق فعالیت در زمینه تور گردانی و گردشگری – لوح مدیر فنی – استعلام حراست – تشخیص هویت و بهداشت

## سوالات متداول

۱-درخواست دریافت رمز عبور جدید دارم ؟

کاربری که قبلا در سامانه ثبت نام نموده باشد از طریق گزینه فراموشی رمز عبور گزینه تلفن همراه یا ایمیل را انتخاب نموده و کد ۴ رقمی که ارسال شد را وارد قسمت درج کد تایید نموده و سپس وارد صفحه تغییر رمز عبور میشود در نهایت یک رمز عبور ۷ رقمی به دلخواه خود وارد می نماید.

۲- درخواست خود را داده ام کد پیگیری هم دارم ولی استان نمیتواند ببیند ؟

کاربران گرامی باید تمامی درخواست های جدید خود را تا مرحله آخر بروند و سپس گزینه تایید و ارسال به استان را بزنید تا در کار تابل استان قرار گیرد. بنابراین کاربرانی که درخواست آنها در دست اقدام می باشد وارد قسمت درخواست های من میشوند و با زدن گزینه عملیات وارد درخواست خود شده و گزینه تایید و ارسال به استان را میزنید.

۳- درخواست تغییر مدیرعامل دارم ولی هنگام درج نام و نام خانوادگی امکان تایپ وجود ندارد ؟

مدیر عامل جدید باید در سامانه به عنوان یک کاربر جدید ثبت نام نموده و کلیه مدارک و اطلاعات خود را در سامانه ثبت نماید اما درخواست جدید را ارسال ننماید و سپس مدیر عامل قبلی در کار تابل خود در قسمت درخواست های جدید و درخواست تغییر مدیرعامل کد ملی و تاریخ تولد مدیر عامل جدید را وارد نموده و گزینه جستجو را میزند و کلیه اطلاعات مدیر عامل جدید در قسمت های مورد نظر قرار میگرد سپس گزینه تایید و ارسال به استان را میزنید.

۴- نحوه ثبت نام متقاضیان فعالیت در زمینه تورگردانی(مجوز بند ب):

- ابتدا وارد سامانه جامع دفاتر خدمات مسافرتی و راهنمایان گشت به نشانی ta.mcth.ir شده و موارد گفته شده را به دقت مطالعه نمایید.

- مدارک درخواستی را اسکن نموده و در سامانه بارگذاری نمایید.

۵- نحوه ثبت نام به صورت حقیقی یا حقوقی:

- متقاضیان اخذ مجوز بند (ب) یا تور گردانی که دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی و مرتبط با فعالیت های گردشگری می باشند می توانند به صورت حقیقی یا حقوقی ثبت نام نمایند ولی افرادی که فاقد حداقل مدرک تحصیلی «کارشناسی» و همچنین فاقد «سابقه کار مرتبط» می باشند فقط می توانند به صورت حقوقی (ثبت شرکت) اقدام کنند.

۶- آیا ثبت نام متقاضیان به صورت الکترونیکی برای اخذ مجوز بند «ب» کفایت می نماید؟

• خیر. متقاضیان اخذ مجوز (بند ب) تورگردانی باید پس از ثبت نام در سامانه، یک نسخه از مدارک مورد نیاز را از طریق دفاتر اسناد رسمی برابر با اصل نموده و سپس در اولین فرصت به معاونت گردشگری اداره کل استان مورد تقاضا تحویل دهند.

۷- نحوه ورود متقاضیان اخذ کارت راهنمای گردشگری:

- ابتدا از طریق پنل کاربری، گزینه ثبت نام در سامانه را انتخاب نموده و سپس در خصوص ثبت اطلاعات فردی و اخذ «نام کاربری» و «گذر واژه» اقدام گردد.

۸- مراحل ثبت نام متقاضیان کارت راهنمای گردشگری در سامانه:

- پس از دریافت نام کاربری و گذرواژه، راهنمایان گردشگری نسبت به ثبت نام و بارگذاری اطلاعات و مدارک مورد نیاز در سامانه اقدام می نمایند، از آنجایی که ثبت نام در سامانه برای بار نخست صورت می گیرد، ضروری است تنها از گزینه «خود اظهاری راهنما» استفاده شود. لازم به ذکر است که برای سال های بعدی موضوع تمدید کارت راهنمایان گردشگری از طریق گزینه «تمدید کارت» انجام خواهد شد.

۹- اقدامات اداره کل استان پس از ثبت اطلاعات متقاضیان اخذ کارت راهنمای گردشگری:

- اداره کل استان پس از بررسی مدارک متقاضیان راهنمای گردشگری و در صورت عدم نقص در پرونده، نسبت به «تأیید» آن در سامانه اقدام می نماید. از سوی دیگر، این موضوع پس از تأیید نهایی در معاونت گردشگری وزارتخانه، برای صدور یا تمدید کارت به دفتر بررسی و همکاری مستقر در ادارات کل استانی، ارجاع می گردد.

لازم به ذکر است که متقاضیان اخذ کارت راهنمای گردشگری در استان هایی که فاقد دفتر بررسی و همکاری می باشند باید برای دریافت کارت خود به معاونت گردشگری وزارتخانه، مراجعه نمایند.

۱۰- تعیین تکلیف افراد متقاضی اخذ کارت راهنمای گردشگری فاقد مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی:

آن دسته از متقاضیانی که دارای مدرک تحصیلی پایین تر از کارشناسی بوده و قصد دارند در دوره های آموزشی راهنمایان گردشگری شرکت نمایند، لازم است ابتدا از طریق دفتر آموزش و مطالعات گردشگری درخواست خود را ارائه نموده تا موضوع در کمیسیون عالی راهنمایان گردشگری مورد طرح و بررسی قرار گیرد. لازم به ذکر است که حضور فرد متقاضی در کمیسیون الزامی بوده و تأیید یا عدم تأیید وی منوط به انجام مصاحبه می باشد.

۱۱- نحوه درخواست شکایت افراد از عملکرد دفاتر/شرکتهای خدمات مسافرتی و گردشگری:

چنانچه فرد یا افرادی از نحوه ارائه خدمات از سوی دفاتر/شرکتهای خدمات مسافرتی و گردشگری رضایت نداشته باشند باید نسبت به تهیه درخواست شکایت خود اقدام نموده و به همراه مدارک و مستندات لازم به اداره کل استان تحویل دهد. در کمیته فنی استان موضوع مورد بررسی قرار گرفته و رأی بدوی را صادر می نماید. حال اگر یکی از طرفین دعوی به رأی صادره شده تمکین نکند موضوع به کمیته تجدید نظر استان ارجاع می گردد.

۱۲- چه موقع پرونده شکایان به کمیسیون عالی ارسال می گردد؟

این موضوع در حالی است که عدم رضایت یکی از طرفین به رأی کمیته فنی تجدید نظر و ارائه نامه اعتراض در مهلت تعیین شده، موضوع برای بررسی نهایی در کمیسیون عالی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارائه گردیده و در آنجا طی دو مرحله یکی مربوط به مرحله «پیش

بررسی» و دیگری «ارائه پرونده‌ها به جلسه کمیسیون عالی»، موضوع مورد طرح و بررسی لازم قرار گرفته و آرای صادر شده نیز لازم‌الاجرا می‌باشد.

۱۳- علت ارجاع شکایت برخی از شاکیان به مراجع قضایی، چیست؟

چنانچه در برخی موارد شاکی یا متشاکی ادعاهایی مبنی بر جعل اسناد بیان نماید و یا اینکه دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری طرف دعوی فاقد اخذ مجوز بند «ب» و بوده و یا اینکه پروانه بهره‌برداری آن واحد «تعلیق» یا «لغو» گردیده باشد، در این صورت، پیگیری شکایت خارج از حیطه اختیارات وزارتخانه بوده و شاکی باید از طریق مراجع قضایی ذیصلاح دعوی شکایت خود را طرح نماید.

شماره تماس :

معاونت گردشگری ۰۱۳-۳۳۶۱۸۴۶۵