

# انجازات مصلحة الضابطة السياحية

لبنان

وزارة السياحة



النصف الثاني من العام 2013



تتولى مصلحة الضابطة السياحية مراقبة استثمار المؤسسات السياحية التي تخضع للترخيص من وزارة السياحة على اختلاف أنواعها وفئاتها كما تتولى الاشراف على أعمال مفرزة الشرطة السياحية وفقاً للمرسوم 10339 الصادر في 23 أيار 1975.

وفي إطار تفعيل دور مصلحة الضابطة السياحية وبعد صدور المرسوم 10538 المتعلق بتعيين موظفين متمرنين في الفئتين الثالثة والرابعة في ملاك وزارة السياحة في 22 تموز 2013 تم ما يلي:

- الحاق 57 مفتشاً محرراً وفقاً للمرسوم رقم 6442 تاريخ 6/10/2011 المتعلق بالغاء دائرة الرقابة واحداث دوائر جديدة في مصلحة الضابطة السياحية وتعديل عدد المفتشين المحررين في ملاك وزارة السياحة اعتباراً من 23 تموز 2013 حيث اقساموا اليمين القانونية في قصر العدل بتاريخ 15/11/2013.

- اقامة دورة تدريبية للمفتشين لمدة شهرين من قبل رؤساء الدوائر الأربعة :

- ✓ تعريف وزارة السياحة، عملها ، الهرم التسلسلي.
- ✓ تعريف المفتش السياحي، عمله، مسؤولياته وواجباته.
- ✓ القوانين السياحية وتعديلاتها ( 70 /15598 ، 2000 /4221 ، 2000 /11592 )
- ✓ نظام الموظفين وتعديلاته والنصوص المتعلقة بهذا الشأن.
- ✓ كيفية تنظيم محضر ضبط وتوجيه اذار.
- ✓ تدريب ميداني حول سير عمل المفتش واتخاذ الاجراءات اللازمة.
- ✓ اعداد المراسلات الادارية ذات الصلة بمهام المفتش ومصلحة الضابطة السياحية.

- اقامة دورة تدريبية للمفتشين في مبنى وزارة السياحة مع شركة Bureau Veritas التي تعنى بتصنيف المنشآت السياحية في لبنان من 23 ولغاية 26 أيلول 2013 تم خلالها تزويد المفتشين بلمحة عن موجبات السلامة الغذائية في المطاعم وعمليات تقديم الطعام اضافة الى الشروط الواجب توفرها في المطاعم والفنادق والمساكن السياحية وآلية تصنيفها.

- المشاركة في مشروع ضمن اتفاق التعاون اللغوي الهادف الى تقييم المهارات اللغوية VAFIE

Validation des Acquis Francophones Initiaux En Entreprise

حيث أجريت مقابلة مع اللجنة الفاحصة في شهر تشرين الثاني 2013 ووزعت على أثرها شهادات تقييم لغوية على المشاركين.

- توزيع مفتشي مصلحة الضابطة السياحية وتأليف لجنة مساندة وتوجيه لدائرة الجودة توزيعاً مؤقتاً على الدوائر الأربعة وفقاً للمذكرة رقم 14 تاريخ 27/9/2013 وذلك لحسن سير العمل واكتساب الخبرة العملية واختبار مدى ملاءمتهم للأعمال التي يمكن أن توكل اليهم حيث عمد رؤساء الدوائر الى اعداد تقارير حول سير التدريب والتقدم الذي احرزه المفتشون والملاحظات المتعلقة بهذا الشأن والنتائج التي تم التوصل اليها.



وقد عملت الدوائر الأربعة مع الشرطة السياحية، في النصف الثاني من العام 2013، على تنفيذ حوالي 7,956 احالة مسجلة في دفتر الذمة وحوالي 1,783 معاملة مسجلة على السجل وفقاً للمراسيم والأنظمة المرعية الاجراء كما تم توجيه حوالي 513 اذاراً و تنظيم 3,378 محضر ضبط و 6 قرارات اقفال تتعلق بـ:

- ✓ ادخال قاصرين الى الملاهي الليلية وتقديم الكحول لهم
- ✓ عدم توفر شروط الصحة والسلامة العامة
- ✓ العمل بدون ترخيص قانوني
- ✓ عدم الالتزام بالأسعار المصدقة من قبل وزارة السياحة
- ✓ عدم توفر عدد كاف من منقذي السباحة وحيازتهم الشهادات المطلوبة
- ✓ التدخين في الأماكن العامة

### أما في ما خص دورات السباحة

فقد أجرت مصلحة الضابطة السياحية دورتي سباحة :

- الأولى في 6/7/2013 في مسبح Villamar - خلدة - حيث وزعت الشهادات على 16 ناجحاً.

- الثانية في 28/9/2013 في مسبح Golden Beach - انطلياس - حيث وزعت الشهادات

على 9 ناجحين.

## أما في ما خص انجازات دوائر مصلحة الضابطة السياحية فهي على الشكل التالي:

### ❖ دائرة الجودة والتقييم:

من مهامها الرقابة على المؤسسات السياحية ومستخدميها لمعرفة مدى التزامها بالتصنيف المعطى لها ومراقبة الخدمات المقدمة حسب التصنيف بالإضافة الى الاتصال بالزبائن للتأكد من مدى جودة الخدمات وتحويل الشكاوى في حال وجودها الى الدائرة المختصة.  
تم تفعيل عمل هذه الدائرة بعد التحاق المفتشين المعيّنين بموجب المرسوم 10538 تاريخ 22 تموز 2013 وتوزيعهم على الدوائر.

### من أبرز انجازات دائرة الجودة والتقييم:

- زيارات ميدانية تدريبية لعدد من المؤسسات السياحية .
- اعداد لائحة تفقد المطابخ في المؤسسات السياحية.
- اعداد لائحة تفقد الغرف في الفنادق.

- الكشف على المؤسسات السياحية المرخصة لمعرفة مدى التزامها بالتصنيف المعطى لها ومراقبة جودة الخدمات المقدمة من أجل تحسين ورفع مستوى القطاع السياحي والفندقي والتي بلغ عددها عند نهاية العام 2013 أكثر من 150 مؤسسة.

- اعداد كتب توصية وارسالها الى أصحاب المؤسسات لمعالجة النقاط التي تمت ملاحظتها من قبل المفتشين ومعاودة الكشف للتأكد من مدى التزام أصحاب العلاقة بالتوصيات.

- المشاركة في اعداد مشروع نظام التتبع بالتنسيق مع وزارات الاقتصاد والتجارة، الصحة، الصناعة، بلدية بيروت وتحديد دور وزارة السياحة بمراقبة تتبع المشتريات الغذائية وغير الغذائية في المؤسسات لتصبح خاضعة لرقابة وزارة السياحة.

- العمل مع الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ( القطاع الاقتصادي – ادارة النقل والسياحة ) حول الاستراتيجية السياحية والجودة بناءً لتوصيات المؤتمر الدولي السادس للسياحة.



- العمل على ترشيح عدد من المطاعم المصنفة سياحياً والكليات ومعاهد التعليم والتدريب السياحي وموافاة المنظمة العربية للسياحة بملفات الترشيح العائدة لهذه المؤسسات وذلك للمشاركة بجائزة المجلس للجودة السياحية لعام 2015.

- تسمية عدد من الخبراء السياحيين من ذوي الخبرة والكفاءة وارسال سيرهم الذاتية الى الأمانة الفنية للمجلس لتمثيل الجمهورية اللبنانية.

- العمل على اعداد منشور سياحي صادر عن الوزارة لمؤسسات الاقامة البديلة للترويج لها وتشجيع هذا النوع من المؤسسات بالتنسيق مع دائرة الشباب والهيئات الاجتماعية اضافة الى العمل على استحداث قوانين ومراسيم تنظم عمل هذه المؤسسات قبل ادراجها في المنشور.

- العمل على اعداد لوائح بالشروط والمواصفات التي يجب أن تتوفر فيها والكشف على جميع أنواع المؤسسات قبل ادراجها في المنشور.

وقد أدت عملية الحاق المفتشين بالدائرة الى تفعيل العمل حيث تمت احالة 415 احالة وتنفيذ 190 معاملة

## ➤ دائرة مراقبة الأنشطة السياحية :

من مهامها الرقابة على وكالات السفر والسياحة بفئاتها والأدلاء السياحيين والمؤسسات التي تعنى ببيع التحف والتذكارات .

تم تفعيل عمل هذه الدائرة منذ شهر تشرين الأول 2013 أي بعد توزيع المفتشين على الدوائر.

### ومن أبرز مهام الدائرة:

- جولات رقابية لعدد من المناطق اللبنانية لا سيما بيروت، جونبة، المتن الجنوبي، طرابلس، النبطية.
- مسح لمدينة بيروت بنسبة تتعدى الخمسين في المئة.
- اعداد استمارات خاصة للوكالات بفئاتها الثلاث.
- العمل على اصدار استمارتين جديدتين للفئتين الرابعة المتعلقة بتأجير سيارات المناسبات والخامسة المتعلقة بدرجات ATV و UTV.
- ادراج كافة المعلومات الخاصة بوكالات السياحة والسفر المرخصة على الحاسوب وفق جدول يتضمن العنوان، رقم الهاتف، البريد الالكتروني والوضع القانوني.
- تم اعداد استمارة خاصة للدليل السياحي وقد تم الاتصال بالأدلاء السياحيين الذين زودوا الدائرة بملخص عن عملهم للعام 2012.



- تكوين ملفات خاصة عن كل وكالة تضم الاحالة المتعلقة بالمؤسسة والاستمارة المعتمدة لكل فئة ونسخة عن الأوراق القانونية للشركة والتي تضم صورة عن قرار الترخيص، السجل التجاري، الكفالة المصرفية اضافة الى أرقام لوائح السيارات وتاريخ صنعها للفئة الثالثة وعقود التأمين الشامل والالزامي.

وقد أدت عملية الحاق المفتشين بالدائرة الى تنظيم العمل وتفعيل عملية الاحصاء حيث تم احالة وتنفيذ مئة وخمسين معاملة في الأشهر الثلاثة الأخيرة من العام 2013 حيث نظم على أثرها محضري ضبط وتم توجيه أربعين انذاراً.

## ➤ دائرة مراقبة المؤسسات والمشاريع السياحية:

من مهامها الرقابة على المؤسسات السياحية كافة التي تشملها المراسيم السياحية المرعية الاجراء، حيث أن طبيعة عملها تتعلق بمتابعة الوضع القانوني لكافة مؤسسات الاقامة والمنتجعات والمجمعات السياحية والمطاعم والملاهي والمراقص على أنواعها. وقد ادى الحاق المفتشين الجدد الى تفعيل العمل والتمكن من اجراء احصاءات دقيقة.

### من أبرز ما قامت به هذه الدائرة:

- مشاركة عدد من مفتشي الدائرة بـ:

أ- ورشة عمل تتعلق بالبحث في مشروع التتبع بدعوة من وزارة الاقتصاد والتجارة في 9 تشرين الأول

2013 في مبنى وزارة الاقتصاد Traceability WG Meeting Agenda

ب - دورة تدريبية حول حزمة السلامة الغذائية في الاتحاد الأوروبي

EU Food Hygiene Package – EU Regulation 178/2002, 852/2004, 853/2004

بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتجارة من 22 حتى 24 تشرين الأول 2013 في فندق كراون بلازا الحمراء.

ج- اجتماع اقليمي لمناقشة أسعار التبغ والنظام الضريبي في 26 و 27 تشرين الثاني 2013 في فندق روتانا أركان الروشة.

د- دورة تدريبية حول سلامة الغذاء (HACCP) / Hazard Analysis Critical Control Point بدعوة من الاتحاد الأوروبي وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتجارة من 9 ولغاية 13 كانون الأول في فندق مركزية مونرو سويت في الوسط التجاري.

- مشاركة عدد من المفتشين في اللجنة الاستشارية لدائرة الجودة والتقييم التي نتج عنها:

أ- اعداد لوائح التفقد في المطاعم والفنادق.

ب- اعداد وتنفيذ دورات تدريبية لمفتشي دائرة الجودة والتقييم حول موضوع سلامة الغذاء.

ج- زيارات تدريبية لمفتشي دائرة الجودة والتقييم في عدد من المؤسسات السياحية لشرح كيفية التطبيق العملي للوائح التفقد.

أما في ما خص المعاملات فقد تم انجاز 2044 احالة خلال النصف الثاني من العام 2013 تتعلق بالمؤسسات السياحية في مختلف المناطق اللبنانية منها 630 احالة حولت الى رئيس المصلحة للقرار.



واللافت أن في هذه المرحلة أنه وبعد التحاق المفتشين الجدد جرى تأهيل وتجهيز المكاتب المخصصة لدائرة مراقبة المشاريع والمؤسسات السياحية حيث نظم العمل الذي أدى بدوره الى تفعيل عملية الاحصاء بدقة ففي الأشهر الثلاثة الأخيرة تم توجيهه 266 انذاراً وتنظيم 33 محضر ضبط.

## ➤ دائرة الشكاوى :

من مهامها تلقي ومعالجة كافة الشكاوى التي ترد الى وزارة السياحة سواء عبر:

- البريد الالكتروني [Destinationlebanon.gov.lb/claims](http://Destinationlebanon.gov.lb/claims) حيث بلغ عدد الشكاوى 73

شكوى.

- الخط الساخن 1735 وقد تم تلقي 103 شكاوى.

- كتاب خطي يقدم من قبل الشاكي في مبنى الوزارة والتي بلغ عددها 23 كتاب .

وقد تم في النصف الثاني من العام 2013 احالة 1129 احالة وتنفيذ 789 معاملة نتج عنها توجيهه 200 انذار وتنظيم 53 محضر ضبط واصدار 6 قرارات اقفال.

- المشاركة في الاجتماع الاقليمي لمناقشة أسعار التبغ والنظام الضريبي في 26 و 27 تشرين الثاني 2013 في فندق أرجان الروشة.

والجدير بالذكر أنه وبعد التحاق المفتشين الجدد تم تأهيل وتجهيز المكاتب المخصصة للدائرة حيث نظم العمل وتم اعداد :

- لائحة تلقي الشكاوى عبر الخط الساخن.

- لائحة تفقد شاملة لجميع المؤسسات السياحية.

- لائحة بالمستلزمات الواجب توفرها مع المفتش السياحي وعددها.

- لائحة لتلقي الشكاوى في مراكز الاستقبال في كافة المناطق .

- اعداد دراسة لكيفية التسويق لدائرة الشكاوى.

- لائحة لتدوين محاضر الضبط والاذنارات وقرارات الاقفال.

اضافة الى تدوين كافة المعلومات المتعلقة بالشكاوى من أسماء المؤسسات السياحية و عناوينها وأرقام

الهواتف والوضع القانوني و محاضر الضبط والاذنارات وقرارات الاقفال على نماذج خاصة على

الحاسوب Data Entry.



## ➤ الشرطة السياحية :

يتولى قسم الشرطة السياحية تلقي الشكاوى وغيرها من المهام المكلف بها من قبل الجهة المختصة في وزارة السياحة لا سيما مصلحة الضابطة السياحية والتي بلغ عددها 107 شكاوى على الخط الساخن ابتداءً من تاكسي المطار مروراً بالفندق والمطعم وصولاً الى الملاهي الليلية التي أغلق بعضها بالشمع الأحمر.

### من أبرز المهام المكلف بها قسم الشرطة السياحية :

- مراقبة التعرفة الرسمية للنقل لا سيما في المطار ( فقد جرى تحرير عدد من المحاضر بحق سائقي الأجرة المخالفين في المطار).
- مراقبة الحمالين في المطار الذين يفترض بحسب القانون، مساعدة السياح كخدمة مجانية .
- التحقيق الفوري بالشكاوى لا سيما الليلية والمتعلقة بالازعاج واغلاق الراحة.
- مراقبة الملاهي الليلية لناحية وجود ترخيص ، ادخال وتشغيل قاصر.
- مراقبة تطبيق القانون 174 المتعلق بالتدخين في الأماكن المغلقة.
- التأكد من وجود شهادات صحية في المؤسسات السياحية.
- التأكد من وجود لائحة الارشادات العامة و غرفة اسعافات أولية في المسابح ومراكز التزلج.
- مراقبة تأجير سيارات ذات لوحات بيضاء.
- مخالفات Valets Parking .

وقد جرى خلال النصف الثاني من العام 2013 تنظيم 3,242 محضراً بقضايا جنح ومخالفات موزعين على الشكل التالي:

✓ 3,222 محضر مخالفة من بينها:

- 1,395 محضر تدخين في المطار والمؤسسات السياحية

- 116 محضر بحق تاكسي المطار

- 354 محضر بحق مخالفات الحمالين في المطار

- 14 محضر ازعاج واقلاق راحة

✓ 13

✓ محضر اداري

✓ 7 محاضر تحقيق

أما في ما خص المعاملات والشكاوى المنفذة والمحالة من قبل وزارة السياحة والنيابات العامة بقضايا ازعاج وتجاوزات وقرارات اقفال فقد بلغ عددها 107 في النصف الثاني من العام 2013 موزعة على الشكل التالي:

✓ 94 شكوى

✓ 6 قرارات اقفال

✓ 7 فض أختام.

رئيس مصلحة الضابطة السياحية

أمين ذبيان