

تطبيق الرقابة الالكترونية على المنشآت السياحية

مدير الجودة في وزارة السياحة: معظم المخالفات حالات غش وتدليس ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها

فادي بك الشريف



بين مدير الخدمات والجودة في وزارة السياحة زهير أرضروملي لـ«الوطن» أنه وبهدف رفع أداء عناصر الرقابة بشكل أكبر لتحقيق رقابة فعالة على الأسواق تم التوجه نحو الرقابة الالكترونية من خلال استخدام الوسائل التقنية الحديثة لتوثيق كل أنواع المخالفات وتوثيق أي تجاوزات للشروط الصحية، وذلك عبر تصوير المخالفة عن طريق أجهزة زودت بها الضابطة العدلية، حيث ترسل الصور إلى مركز الشكاوى الموجودة في وزارة السياحة، إلى جانب إطلاق خدمة (الواتس أب) لاستقبال لشكاوى المواطنين إلى مركز الشكاوى الالكتروني، بحيث تقوم الضابطة العدلية بمتابعة الشكاوى مباشرة ومعالجتها بشكل فوري.

المساجح ويتم التركيز على توفر عوامل الأمان الخاصة بالمساجح والعوامل الصحية الخاصة بالمياه بحوض المسبح (النشادر والكلور والتعقيم) وعملية تنظيف المسبح والفلاتر لعملية المسبح ومدى ملائمتها، والحالة الصحية للفلاتر ومراعاة عدم وجود حواف حادة.

كما تتم الرقابة على المنشآت والشروط الخدمية والفنية، مؤكداً عدم السماح لأي منشأة بأن ينخفض مستواها السياحي، وضرورة المحافظة على مستوى الخدمات المقدمة.

وقال: إن معظم المخالفات المضبوطة ناجمة عن عدم تقديم الخدمات المطلوبة من الزبون، أو تقديم الخدمة بغير المواصفات المطلوبة أو دفع المواطن قيمة خدمة لم يتلقها، وهذه الحالات يمكن اعتبارها حالات غش وتدليس ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.

السياحة الدينية

وحول السياحة الدينية، أكد أرضروملي أن الهدف من الاجتماعات المتكررة مع المكاتب السياحية المتخصصة باستقدام مجموعات السياحة الدينية هو وضع الأمور في نصابها الصحيح على صعيد تقديم الخدمات بالشكل المطلوب، عبر التزام أصحاب مواقع العمل السياحي والفنادق السياحية بمستوى الخدمات على صعيد الإطعام والتنقل وتأمين الإدلاء وفقاً للمعايير الموضوعية من قبل وزارة السياحة والناظمة لعمل هذه المنشآت.

مبيناً أن تكليف الشركة السورية للنقل والسياحة بتنظيم عمل قطاع السياحة الدينية تم على خلفية الشكاوى الواردة للوزارة خاصة من قبل المجموعات السياحية ممن لم يحصلوا على الخدمات وفق المستوى المطلوب، ناهيك عن ضرورة ضبط وصول الدولار السياحي عبر القنوات والمصارف ووروده لخزينة الدولة، مؤكداً على أهمية العمل على ضبط عمل المكاتب وعلى التعاون مع الشركة السورية للنقل والسياحة وفق آلية تعاون وعلى قوينة العملية، منوهاً بجاهزية الوزارة لمعالجة أية طلبات مقدمة بما ينعكس إيجاباً على القطاع السياحي والسياحة الدينية.

منح البطاقات والمدة الزمنية السارية لمنحها، وذلك بهدف تفعيل الآليات المتبعة.

برنامج جودة

ونوه أرضروملي بالتركيز على معايير ومواصفات الجودة في عمل المنشآت السياحية، مؤكداً أنه تم من خلال برنامج الجودة إطلاق نظام (هاسب) وهو نظام تحديد المخاطر والنقاط الحرجة في الغذاء، إضافة إلى تدريب الضابطة العدلية على نظام إدارة الجودة (٩٠٠١) وصولاً إلى نظام (الإيزو ٢٢٠٠٠) الخاص بالمواد الغذائية.

وقال: يصل عدد المنشآت ما بين منشآت مبيت وإطعام إلى حدود ٦٨٠ ومن خلال تطبيق برنامج الجودة السياحية تم تأهيل ٨٠ منشأة، مؤكداً استقبال الشكاوى الواردة والتدقيق ومتابعة أي شكاوى على صعيد عدم الإيفاء بالخدمة وشروطها ويتم بعد التدقيق اتخاذ الإجراءات اللازمة

ضبط المساجح

وأشار أرضروملي إلى تسيير دوريات لرقابة

نجاحه يخضع إلى دورة تدريبية لرفع مستواها التأهيلي والخدمي، مشيراً إلى توجيه وزير السياحة بإقامة دورات تدريبية مجانية للعاملين في المنشآت السياحية بهدف رفع مستوى الأداء والخدمات المقدمة فيها.

وبين أرضروملي أن الوزارة وضعت تعليمات صحية تلزم بوضع بطاقات التعريف الخاصة بكل مادة غذائية من ناحية الإنتاج والشركة المنتجة ونوعية المادة ومواصفاتها وتاريخ الإنتاج والانتهاج والصلاحيات وهي من أهم المسائل التي يتم التركيز عليها في منشآت الاطعام، بالإضافة إلى الشروط والتعليمات الصحية الخاصة بالعاملين في المنشأة خاصة أنهم على تماس مباشر بتحضير المنتج وذلك من خلال لحظ موضوع وضع القفازات وواقبات الرأس وتقليم الأظافر وحلاقة الذقن.

إضافة إلى التركيز على موضوع البطاقات الصحية التي تؤكد خلو العاملين من الأمراض السارية والمعدية ويتم منحها من مديرية الشؤون الصحية في المحافظة المختصة، مع وضع آلية

وأشار أرضروملي إلى إقامة دورة تدريب للضابطة العدلية، وإجراء دورة لعناصر من الضابطة العدلية لقطف العينات وعددهم ١٥ عنصراً، شملت الدورة عدداً من العناصر المختصين بالهندسة الغذائية، لافتاً إلى رقد الوزارة بعناصر خاصة باختصاص الغذاء، إذ يبلغ عددها بدمشق نحو ٢٠ عنصراً، موضحاً أن ذلك يعود لوجود حالات تحتاج إلى سحب عينات من مواد غذائية في حال الشك بالصلاحيات ما يتطلب وجود عناصر مدربة، بأنه وضمن حزمة الإجراءات الجديدة للوزارة لضبط سوق السياحة السوري تم تزويد الضابطة العدلية بكاسحات الغذاء والتي تستخدم للكشف عن الوسط التي تتواجد فيه المواد الغذائية لمعرفة مدى صلاحيتها للاستخدام، موضحاً أنه وفي حال ثبت فساد الوسط المحيط لا يعود هناك حاجة لإجراء تحاليل للعينات وبالتالي يتم توفير ٢٥ ألف ليرة سورية تكلفة تحليل العينة الغذائية.

كما تم تزويد الضابطة بكاشفات خاصة بأكسدة الزيوت وأخرى بفحص (اللحوم والأجبان والمايونيز)، منوهاً بوجود تعاون مع أحد الشركات الخاصة المتخصصة بعملية ضبط صلاحية المواد في المنشآت السياحية.

مواصفات

وأكد مدير الجودة وضع الوزارة شروط ومواصفات وفق المعايير العالمية إضافة إلى إلزام منشآت المبيت بأن يكون الاستقبال من قبل موظفين مختصين بالعمل السياحي (خريجو المعاهد السياحية والفندقية) والتشديد ضمن بهو المنشأة، أي إن بهو الاستقبال يوحى بما تتمتع بها المنشأة من شروط فنية وخدمية.

وقال: من ضمن الشروط والإجراءات المتبعة أن مديري الاقسام والمديرين العاملين في المنشأة يخضعون لفحص مركزي من الوزارة، وتشرف عليهم لجنة من الوزارة ومديريات السياحة من المختصين والخبراء في العمل السياحي ومشاركين من اتحاد غرف السياحة وغرف السياحة، للإشراف على عملية الفحص، وأي عامل ينجح يتم منحه بطاقة العمل السياحي، وفي حال عدم

