

باسمه تعالی

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

تاریخ: ۱۳۹۴/۱۱/۱۹

شماره: ۳۴۲۱۵/۹۴۲۱۰۰

پوست:

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانها

با سلام

به استناد تبصره ۱ ماده (۱۱) آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوبه شماره ۷۵۷۹۱ مورخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت محترم وزیران و در راستای تسهیل فرایند استانداردسازی و ارتقای کیفیت خدمات در تأسیسات گردشگری کشور، به پیوست شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری، جهت اجرا ابلاغ می گردد.

بذیهی است رعایت مفاد شیوه نامه اصلاحی برای کلیه تأسیسات گردشگری و عوامل طرح تطبیق استانداردسازی تأسیسات گردشگری اجباری بوده و معاونت گردشگری سازمان و ادارات کل استانی مسئول حسن اجرای آن می باشند.

مسعود سلطانی فر



۹۴۱۰۱۵

باسمه تعالی

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

تاریخ: ۱۳۹۴/۱۰/۱۹

شماره: ۴۰۴۲۱۰۰۰/۳۰۴۲۱۴۲/۱

پست:

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانها

با سلام

به استناد تبصره ۱ ماده (۱۱) آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوبه شماره ۷۵۷۹۱ مورخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت محترم وزیران و در راستای تسهیل فرایند استانداردسازی و ارتقای کیفیت خدمات در تأسیسات گردشگری کشور، به پیوست شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری، جهت اجرا ابلاغ می گردد.

بدیهی است رعایت مفاد شیوه نامه اصلاحی برای کلیه تأسیسات گردشگری و عوامل طرح تطبیق استانداردسازی تأسیسات گردشگری اجباری بوده و معاونت گردشگری سازمان و ادارات کل استانی مسئول حسن اجرای آن می باشند. ۱۳۹۴

مسعود سلطانی فر

رونوشت:

- جناب آقای مرتضی رحمانی موحد معاون محترم گردشگری جهت آگاهی
- جناب آقای یداله جعفری مشاور محترم رئیس سازمان و مدیرکل دفتر ریاست جهت آگاهی

مدیرکل دفتر ریاست:	معاون گردشگری:	کارشناس:
--------------------	----------------	----------

۱۰/۱۵

سید محمد

تهران، خیابان آزادی، تقاطع بزرگراه یادگار امام، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری تلفن: ۶۱۰۶۳۰۰۰

سندوقتی: ۱۳۴۴۵۰۷۱۱ کپی: ۱۳۴۳۷۱۱۱۱۶۷۰ سایت: www.ichto.ir



سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری

تهیه و تدوین:

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

مقدمه:

این شبه‌نامه نامه که به استناد تبصره ۱ ماده ۱۱ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران تهیه و تدوین گردیده است مبنای درجه‌بندی تأسیسات گردشگری کشور بوده و از تاریخ ابلاغ آن لازم‌الاجرا خواهد بود.

اهداف:

- ۱) ایجاد بستر مناسب جهت ارتقاء کمی و کیفی خدمات قابل ارائه در تأسیسات گردشگری
- ۲) ایجاد وحدت رویه و جلوگیری از اعمال نظر و رفتارهای سلیقه‌ای در زمینه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری
- ۳) تعیین معیارها و شاخص‌های مورد نیاز برای نظارت بر تأسیسات گردشگری
- ۴) فراهم‌سازی زمینه مناسب برای رقابت سالم مابین تأسیسات گردشگری
- ۵) واگذاری امور تصدی‌گری به بخش خصوصی بمنظور تمرکز زدائی و تلاش جهت کوچک‌سازی بدنه دولت
- ۶) ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه‌گذاران و بهره‌برداران برای ارائه خدمات با کیفیت
- ۷) کمک به گردآوری آمار و اطلاعات مورد نیاز فرایندهای برنامه‌ریزی و توسعه صنعت گردشگری کشور
- ۸) بهره‌مندی از نظرات مشتریان به منظور ارتقاء سطح ارائه خدمات و جلب رضایت ایشان از طریق فراهم‌سازی زمینه انتخاب و بهره‌مندی از خدمات تأسیسات گردشگری متناسب با سطح نیازها و انتظارات آنها

دامنه:

- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- تأسیسات گردشگری سراسر کشور
- عوامل تطبیق استانداردها
- کارشناسان ارزیابی

فصل اول: « تعاریف »

ماده ۱) اصطلاحاتی که در این شبه‌نامه بکار برده شده‌اند، دارای تعاریف عملیاتی ذیل هستند

سازمان: منظور سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، معاونت گردشگری / اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می‌باشد.

ادارات کل: منظور ادارات کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانها می‌باشد.

آیین‌نامه: منظور از آیین‌نامه در این شبه‌نامه آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها، مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران می‌باشد.

استانداردسازی: به استناد ماده ۶ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها دستور پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری منوط به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری می‌باشد به فعالیت‌های اصلاحی در راستای تطبیق با استانداردها که منجر به اخذ گواهینامه مذکور می‌گردد استانداردسازی گفته می‌شود.

ارزیابی: به فرآیند تعیین میزان انطباق وضعیت کمی و کیفی موجود هر یک از تأسیسات گردشگری با معیارهای تعیین شده در ضوابط فنی و استانداردهای مصوب سازمان، ارزیابی گفته می‌شود.

خون ارزیابی: عبارت است از بازنگری منظم، سیستماتیک و جامع فعالیتها و نتایج آن براساس مدل تعالی تعریف شده.

عامل تطبیق: منظور از عامل تطبیق، شخصیت حقوقی دارنده مجوز عامل تطبیق استانداردهای تأسیسات گردشگری است که مجاز به اجرای عملیات استانداردسازی در تأسیسات گردشگری می‌باشد.

عدیر فنی: به فردی اطلاق می‌شود که با آگاهی کامل از کلیه ضوابط، قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وظیفه سازماندهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی و گزارش کلیه نارسایی‌ها و نواقص و تغلفات احتمالی را برعهده داشته و کد شناسایی مدیر فنی را از سازمان دریافت نموده است

گروه ارزیابی: یک یا چند کارشناس ارزیاب که تماماً عملیات ارزیابی در یک واحد گردشگری را انجام می‌دهند. گروه ارزیابی نامیده می‌شود. مسئولیت اداره گروه ارزیابی بر عهده سرگروه ارزیابی است. اعضای گروه ارزیابی توسط مدیر فنی و با همکاری سرگروه انتخاب می‌شوند. تعداد کارشناسان برای تشکیل گروه مطابق رویه تعریف شده در ضوابط استاندارد هر یک از انواع تأسیسات گردشگری می‌باشد.

کارشناس ارزیابی: به فردی که برای عضویت در گروه ارزیابی تأسیسات گردشگری از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کد شناسایی دریافت نموده است کارشناس ارزیابی گفته می‌شود.

سرگروه ارزیابی: به کارشناسی که از صلاحیت‌های لازم برای مدیریت و راهبری یک گروه ارزیابی برخوردار بوده و با احراز شرایط تعیین شده، کد شناسایی سازمانی برای وی تعریف شده است. سرگروه ارزیابی گفته می‌شود.

نماینده کیفیت: فردی است که با ضوابط و استانداردهای تأسیسات گردشگری آشنایی کامل داشته و مسئولیت کنترل وضعیت کیفیت خدمات واحد و تکمیل چک لیست‌های مربوطه را برعهده دارد.

کد شناسایی: به کلیه عوامل اجرایی طرح تطبیق شامل مدیران فنی، ارزیابان و سرگروه‌های ارزیابی، پس از گذراندن دوره آموزشی مربوطه و ارائه مدارک و اخذ تأییدیه، کد شناسایی از طرف سازمان تخصیص می‌یابد. مدت اعتبار کدشناسایی سه سال بوده و تمدید آن منوط به ثبت عملکرد توسط کمیته فنی در پایان مدت اعتبار می‌باشد.

درجه بندی: تعیین سطح کمی و کیفی تأسیسات گردشگری براساس ضوابط و معیارهای مصوب سازمان، درجه بندی نامیده می‌شود که نتیجه آن می‌تواند به تثبیت، تنزیل و ارتقاء درجه واحدهای گردشگری و یا تغییر نوع آنها منجر گردد

کمیسیون درجه بندی: هر گونه تصمیم گیری در خصوص درجه‌بندی تأسیسات گردشگری بر عهده کمیته‌ی خواهد بود که آن را کمیسیون درجه بندی می‌نامند. شرح وظایف و فهرست اعضای این کمیسیون مطابق رویه تعریف شده در ماده ۱۱ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و ترخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها می‌باشد.

کمیته فنی طرح تطبیق: اعضای این کمیته که از سوی مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تعیین می‌شوند، وظیفه تصمیم گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق و تأیید دستورالعمل‌ها و ضوابط پیشنهادی مرتبط را بر عهده دارند.

کمیسیون عالی نظارت: این کمیسیون مسئولیت نظارت عالی بر فرایندها و عملکرد کلیه عوامل اجرایی و ستادی درجه بندی و استانداردسازی تأسیسات گردشگری را بر عهده داشته و مرجع نهایی تصمیم گیری در این خصوص می‌باشد.

عدم انطباق: عدم برآورده شدن یک الزام خاص است که ممکن است به صورت عدم انطباق جزئی و یا عدم انطباق عمده در نتایج ارزیابی گزارش شده باشد.

عدم انطباق جزئی: یک اشکال منفرد در رویه و یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه نمی‌زند.

عدم انطباق عمده: عدم اجرای کامل یک رویه یا تعدادی از دستورات کاری، ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه می‌زند.

اقدام اصلاحی: به اقدامی گفته می‌شود که جهت رفع ریشه‌ای عدم انطباق موجود، به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می‌شود.

اقدام پیشگیرانه: به اقدامی گفته می‌شود که جهت رفع ریشه‌های عدم انطباق بالقوه به منظور جلوگیری از بروز آن انجام می‌شود.

فصل دوم: «عوامل اجرایی درجه بندی تاسیسات گردشگری»

الف) عامل تطبیق تاسیسات گردشگری:

ماده ۲) سازمان برای متقاضیان حقوقی که دارای شرایط مندرج در ماده ۳ این شیوه نامه هستند، مجوز عاملیت تطبیق تاسیسات گردشگری را صادر می‌نماید. اعتبار مجوز صادره سه سال بوده و تمدید آن متوط به ارزیابی و بررسی عملکرد عوامل تطبیق در کمیته فنی است.

تبصره ۱) سازمان می‌تواند در طول مدت اعتبار سه ساله مجوز، حسب تائید کمیته فنی، نسبت به بررسی عملکرد و لغو مجوز صادره اقدام نماید.

تبصره ۲) تعداد عوامل تطبیق، متناسب با شرایط و موقعیت جغرافیایی، تعداد تاسیسات گردشگری، اعلام نیاز اشخاص و سایر عوامل دخیل، توسط کمیته فنی تعیین می‌گردد.

ماده ۳) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز عامل تطبیق به قرار ذیل می‌باشد:

- ۱- داشتن شخصیت حقوقی
- ۲- در اساننامه شخصیت حقوقی متقاضی حداقل یکی از موضوعات طراحی، ساخت، مشاوره و مطالعه، آموزش، راه اندازی و اداره تاسیسات گردشگری و یا صدور گواهینامه استاندارد کیفیت پیش بینی شده و متقاضی بنا به تشخیص سازمان از سابقه و تجربه کافی در زمینه موردنظر برخوردار باشد.
- ۳- تأمین مکان مناسب با کاربری تجاری، اداری یا گردشگری به عنوان محل استقرار عامل تطبیق استانداردده، معرفی نیروی انسانی درآمد و تأمین امکانات و کلیه تجهیزات مورد نیاز. شرایط مذکور باید از سوی سازمان بررسی شده و به تائید برسد
- ۴- ارائه ضمانت نامه بانکی به سازمان جهت حسن اجرای وظایف محول شده، مبلغ ضمانتنامه سالانه از سوی سازمان اعلام خواهد شد
- ۵- معرفی مدیر عامل واجد شرایط مطابق با ماده ۴
- ۶- معرفی یک نفر به عنوان مدیر فنی با شرایط مندرج در ماده ۵

ب) مدیر عامل

ماده ۴) مدیر عامل باید دارای شرایط ذیل باشد:

- ۱- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است
- ۲- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
- ۳- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
- ۴- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- ۵- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ۶- عدم اشتغال به کار در سایر مشاغل

ج) مدیر فنی

ماده ۵) شرایط احراز مدیر فنی به قرار ذیل می باشد:

- ۱- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است
 - ۲- دارا بودن حداقل ۳۰ سال سن
 - ۳- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
 - ۴- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
 - ۵- ارائه گواهی عدم سوءسابق
 - ۶- ارائه گواهی عدم اعتیاد
 - ۷- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
 - ۸- دارا بودن حداقل ۳ سال سابقه کار در زمینه ارزیابی و ممیزی تاسیسات گردشگری به تشخیص کمیته فنی
 - ۹- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری
 - ۱۰- اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی کمیته فنی
 - ۱۱- اخذ کد شناسایی مدیر فنی از سازمان.
- تبصره ۱)** یک فرد می‌تواند در صورت واجد شرایط بودن، علاوه بر مدیر عامل، به عنوان مدیر فنی عامل تطبیق نیز فعالیت نماید.
- تبصره ۲)** مدیر فنی مجاز به فعالیت در بیش از یک شرکت عامل تطبیق به عنوان مدیر فنی نمی باشد.
- تبصره ۳)** مدیر فنی مجاز به فعالیت به عنوان ارزیاب و سرگروه ارزیاب به صورت همزمان نمی باشد و تصدی سمت مدیریت فنی، به معنای سلب مسئولیت فرد به عنوان ارزیاب یا سرگروه ارزیابی است.

ماده ۶) وظایف مدیر فنی به قرار ذیل می باشد:

- عقد قرارداد ارزیابی با واحدهای گردشگری و پیگیری امورات مربوط به آن
- انجام هماهنگی لازم- تعیین و اعزام تیم ارزیابی
- بررسی گزارشات ارزیابی و حصول اطمینان از رعایت ضوابط و قوانین و مقررات سازمان در تنظیم گزارشات
- نظارت کلی بر فرآیند عملیات ارزیابی- تأیید نهایی آن و ارائه گزارشات به کمیسیون درجه بندی
- پیگیری صدور گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری
- پاسخگویی نسبت به ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی به سازمان
- رضامت سنجی واحدهای تحت ارزیابی در مورد نحوه اجرای فرآیند ارزیابی و ارائه گزارش آن به سازمان مطابق رويه تعريف شده
- شرکت در دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می گردد
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

د) کارشناس ارزیابی

ماده ۷) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می باشد:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی در رشته های تحصیلی مرتبط مطابق دستورالعمل مربوطه
- ۲- دارا بودن حداقل ۲۸ سال سن
- ۳- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است
- ۴- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
- ۵- ارائه گواهی عدم سوءسابق
- ۶- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- ۷- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

- ۸- داشتن حداقل ۳ سال سابقه کار مفید در زمینه موضوع تخصصی کارشناسی به تشخیص کمیته فنی
 - ۹- اخذ گواهینامه پایان دوره آموزش کارشناس ارزیابی تاسیسات گردشگری از یکی از موسسات آموزشی مورد تأیید سازمان
 - ۱۰- شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه‌بندی حداقل پنج واحد گردشگری به عنوان کارآموز
 - ۱۱- اخذ کد شناسایی ارزیاب از سازمان.
- تبصره (۱) تعیین رشته های تحصیلی مرتبط، تعیین سطح کارشناسان ارزیابی و نحوه فعالیت آنها تابع دستورالعملی خواهد بود که توسط کمیته فنی تأیید و با تصویب سازمان ابلاغ خواهد شد.
- تبصره (۲) آن دسته از متقاضیان دارای مدرک دیپلم یا فوق دیپلم که حداقل ۱۰ سال در حوزه امور اجرایی تاسیسات گردشگری سابقه فعالیت دارند، به تشخیص کمیته فنی مشمول شرایط بند ۱ این ماده نخواهند بود.
- تبصره (۳) جهت تأیید سوابق فعالیت مرتبط متقاضیان، موضوع بند ۸ ارائه مستندات رسمی مربوطه برای طرح در کمیته فنی الزامی است.

ماده ۸) وظایف کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می باشند:

- شرکت در عملیات ارزیابی مطابق برنامه ریزی و زمانبندی بعمل آمده
- تکمیل فرمها و چک لیستها و ایجاد سوابق مشاهدات بصورت مشخص و در بازه زمانی تعیین شده
- ارائه نتایج ارزیابی به سرگروه
- انجام وظایف محوله توسط سرگروه در راستای انجام فرایندهای ارزیابی واحد گردشگری
- شرکت در دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می گردد.
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

هـ) سرگروه ارزیابی

ماده ۹) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز سرگروه ارزیابی به قرار ذیل می باشد:

- ۱- اخذ گواهینامه پایان دوره آموزش سرگروه ارزیابی تاسیسات گردشگری از یکی از موسسات آموزشی مورد تأیید سازمان
- ۲- مشارکت در عملیات ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری
- ۳- اخذ تئوریه صلاحیت علمی و عملی از کمیته فنی براساس دستورالعمل مصوب مربوطه
- ۴- اخذ کد شناسایی سرگروه ارزیابی از سازمان.

ماده ۱۰) وظایف سرگروه ارزیابی به قرار ذیل می باشند:

- همکاری در انتخاب اعضاء گروه ارزیابی در صورت نیاز
- برنامه ریزی جهت اجرای فرایند عملیات ارزیابی
- هدایت جلسات شروع و پایانی
- مدیریت فرایند ارزیابی و تصمیم گیری در شرایط خاص با هماهنگی مدیر فنی
- بررسی و رفع ایرادات موجود در گزارشات کارشناسان ارزیابی و ارجاع آن به ارزیاب مربوطه جهت اصلاح و رفع ایرادات احتمالی
- تنظیم گزارش نهایی و ارجاع آن به مدیر فنی
- شرکت در دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می گردد.
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

فصل سوم: « عوامل ستادی درجه بندی تاسیسات گردشگری »

الف) کمیته فنی

ماده (۱۱) کمیته فنی متشکل از گروهی از متخصصان و فعالان حوزه استانداردسازی است که وثیفه راهبری، نیازسنجی و تصمیم گیری درخصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق استاندارد کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری را برعهده دارند.

ماده (۱۲) شرح وظایف و اختیارات کمیته فنی به قرار ذیل می باشد

- بررسی درخواست متقاضیان تصدی عاملیت تطبیق
- بررسی عملکرد عوامل تطبیق و ارائه گزارش درخصوص ابقاء، تعلیق و یا ابطال مجوز عاملین تطبیق به سازمان
- رسیدگی به شکایات واسفله و بررسی تخلفات مرتبط با عوامل اجرایی طرح تطبیق و ارائه گزارش به کمیسیون عالی تجدیدنظر
- بررسی و اعلام نظر درخصوص درخواست ارتقاء تاسیسات گردشگری
- بررسی و اعلام نظر درخصوص درخواست تغییر نوع واحدهای گردشگری
- بررسی و تأیید ضوابط و دستورالعمل های لازم و مرتبط با اجرای طرح استانداردسازی
- تعیین تعرفه نرخ خدمات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و نحوه اعمال آنها
- بررسی عملکرد عوامل اجرایی طرح تطبیق به منظور تأیید صلاحیت عملکردی و تمدید یا تعلیق اعتبار کدشناسایی

ماده (۱۳) اعضای اصلی این کمیته که از سوی مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تعیین خواهند شد عبارتند از:

- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به عنوان رئیس کمیته
 - یک نفر به عنوان نماینده عوامل تطبیق استانداردسازی تاسیسات گردشگری
 - نماینده تشکل گردشگری مرتبط
 - یک نفر کارشناس گردشگری حقیقی یا حقوقی
- تبصره (۱) نماینده تشکل های گردشگری حسب ارتباط موضوع و کارشناس گردشگری حسب تشخیص مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری انتخاب و در جلسات کمیته شرکت خواهند نمود
- تبصره (۲) کمیته فنی می تواند حسب موضوع و دستور کار از صاحب نظران و کارشناسان ذصلاح به عنوان عضو میهمان برای حضور در جلسه کمیته فنی دعوت بعمل آورد.
- تبصره (۳) در صورت واگذاری اجرای طرح به عامل چهارم، یک نفر به عنوان نماینده عامل چهارم در جلسات کمیته فنی حضور خواهد داشت

ماده (۱۴) جلسات کمیته فنی بنا به پیشنهاد هر یک از اعضا و در مقاطع زمانی لازم با تأیید رئیس کمیته فنی تشکیل می شود.

ب) کمیسیون درجه بندی

ماده (۱۵) درجه بندی تاسیسات گردشگری بر عهده سازمان است. بدین منظور کمیسیون درجه بندی با ترکیب اعضای ذیل در ادارات کل استانها تشکیل خواهد شد.

- مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
- نماینده تشکل گردشگری مربوطه
- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری سازمان

تبصره ۱) در غیاب مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، معاون گردشگری استان وظایف مربوطه را بر عهده خواهد داشت.

تبصره ۲) شکل گردشگری که نماینده خود را برای شرکت در کمیسیون درجه‌بندی معرفی می‌نماید، باید مطابق یا دستورالعمل ماده ۲۵ آیین نامه تشکیل شده باشد. در صورت عدم وجود تشکیل گردشگری مربوطه، یک نفر از میان مدیران یا مالکان آن نوع تاسیسات گردشگری به تشخیص مدیر کل استان تعیین و به عنوان نماینده تاسیسات گردشگری در جلسات کمیسیون درجه بندی شرکت خواهد نمود.

تبصره ۳) جلسات کمیسیون درجه‌بندی استان در محل ادارات کل استانها تشکیل خواهد شد و وظیفه ثبت صورتجلسات کمیسیون بر عهده اداره کل خواهد بود.

تبصره ۴) جلسات کمیسیون درجه بندی، بدون حضور نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی رسمیت نداشته و تصمیمات آن قابلیت اجرا ندارد.

تبصره ۵) حضور نماینده عامل تطبیق در جلسات کمیسیون درجه بندی (بدون حق رأی) بنا به درخواست هر یک از اعضای کمیسیون مذکور و به منظور ادای توضیحات لازم پلامانع است.

ماده ۱۶) شرح وظایف و اختیارات کمیسیون درجه‌بندی به قرار ذیل می باشد:

- الف- بررسی و تعیین درجه تاسیسات گردشگری با توجه به نتایج ارزیابی صورت پذیرفته از سوی عامل تطبیق
- ب- انجام وظایف محوله موضوع تبصره ۳ ماده ۱۷ آیین نامه
- ج- درجه بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است.

ماده ۱۷) آراء، کمیسیون در بررسی فرایند ارزیابی تاسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق انجام شده، ممکن است به یکی از صورتهای زیر باشد:

- ۱- فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، مورد تأیید کمیسیون قرار گرفته و درجه پیشنهادی تصویب می‌شود
 - ۲- فرایند ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، مورد تأیید کمیسیون قرار نگرفته و پرونده ارزیابی واحد گردشگری در مرتبه اول جهت رفع نواقص و یا تکرار عملیات ارزیابی به عامل تطبیق ارجاع شده و در مرتبه دوم حسب نظر و تشخیص اعضای کمیسیون، رأساً درخصوص درجه واحد تصمیم گیری می‌شود.
 - ۳- عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، از نظر کمیسیون دارای ابهام بوده و غیرواقعی به نظر می‌رسد، که در این صورت پرونده واحد گردشگری و عامل تطبیق جهت بررسی و اعلام نظر به کمیته فنی ارجاع خواهد شد.
- تبصره)** در صورت معایرت و ابهام تصمیمات کمیسیون درجه بندی با مقررات و ضوابط سازمان، نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری موضوع را به کمیته فنی گزارش نموده تا پس از بررسی اولیه، موضوع جهت اعلام نظر نهایی به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارجاع گردد.

ماده ۱۸) درجه بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است، حسب تقاضای بهره بردار و یا پیشنهاد هر یک از اعضا کمیسیون در دستور کار قرار می‌گیرد. در این صورت، اداره کل استان موظف به انجام بازدید و تهیه گزارش اولیه جهت طرح موضوع در جلسه کمیسیون می‌باشند. پس از بررسی و تصویب درجه واحد گردشگری در کمیسیون درجه بندی، پرونده بهره برداری آن واحد با اعتبار یکساله صادر خواهد شد. در صورت اعتراض بهره بردار و تشخیص وارد بودن اعتراض از سوی کمیته فنی، کمیسیون عالی نظارت مرجع نهایی تعیین درجه واحد گردشگری خواهد بود.

ج) کمیسیون عالی تجدید نظر

ماده ۱۹) این کمیسیون مسئولیت رسیدگی به اعتراضات وارده در خصوص رای کمیسیون درجه بندی و اعلام معایرت مصوبات آن با ضوابط و قوانین مورد عمل، اتخاذ تصمیم در خصوص تخلفات عوامل اجرایی، نظارت بر عملکرد اعضای ستادی و اجرایی طرح تطبیق، تصویب اولیه ضوابط خاص درجه بندی و بطور کلی نظارت عالی بر کلیه فرایندها و موضوعات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و درجه بندی تاسیسات گردشگری را برعهده داشته و اعضاء اصلی آن عبارتند از:

- مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به عنوان رئیس کمیسیون
- مدیر کل دفتر حقوقی سازمان
- نماینده معاون گردشگری سازمان
- نماینده تشکل گردشگری کشوری مرتبط
- معاون گردشگری استان مربوطه

فصل چهارم: « عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری »

ماده ۲۰) جهت ورود به فرایند ارزیابی، بهره بردار واحد گردشگری و یا نماینده کیفیت واحد مکلف است پس از تهیه گزارش لازم یا ثبت مشخصات واحد در بستر نرم افزاری و سامانه تعیین شده از سوی سازمان، تقاضای خود را جهت ورود به پروسه ارزیابی رسماً مطرح نماید. واحد گردشگری در قبال صحت ثبت و ضبط اطلاعات و مشخصات ارسالی مسئول خواهد بود. در همین راستا و به منظور اعتبارسنجی فرایند ثبت اطلاعات از سوی واحد گردشگری، نسخه ای از اطلاعات ارسالی یا ثبت شده بر روی سامانه در اختیار اداره کل استان مربوطه قرار خواهد گرفت.

ماده ۲۱) تاسیسات گردشگری متقاضی ارتقاء یا تغییر نوع، باید یا استفاده از کارشناس مجرب و یا در قالب خودارزیابی نسبت به مستندسازی استدلال های منطبق با ضوابط اعلامی کمیته فنی اقدام نموده و مستندات مربوطه را در اختیار عامل تطبیق قرار دهند تا پس از بازدید، بررسی و اعلام نظر از سوی اداره کل استان، جهت تصمیم گیری به کمیته فنی اجرای طرح ارسال گردد. کمیته فنی موظف است ظرف مدت ۱۵ روز پس از وصول مدارک و مستندات، موافقت و یا مخالفت با ارتقاء واحد گردشگری را کتباً به عامل تطبیق اعلام نماید تا عملیات ارزیابی مطابق با نظر کمیته فنی انجام پذیرد.

تبصره ۱) شاخص های ارتقاء درجه واحدهای گردشگری نظیر رعایت تنوع و نیازهای خدمات درجه درخواستی، دارا بودن نیروی انسانی حائز شرایط، آموزش مدیران و سطح آشنایی آنها با ضوابط و کیفیت خدمات، نتایج رضایت مشتریان، گواهینامه های اجرای نظام های مدیریتی یا کیفیت گردشگری، ایجاد، توسعه و یا تکمیل فضاهای فیزیکی مورد نیاز، موقعیت جغرافیایی یا مزیت های خاص و هرگونه اقدامات مربوطه دیگر در این خصوص باید بطور کامل مستند سازی شده و ضمیمه درخواست ارتقاء درجه، به کمیته فنی ارائه گردد.

تبصره ۲) موافقت کمیته فنی با ارتقاء درجه واحد، به منزله موافقت اولیه قلمداد می شود. کمیسیون درجه بندی مسئولیت تأیید و موافقت نهایی با درجه پیشنهادی را به استناد گزارش ارزیابی بعمل آمده برعهده خواهد داشت.

ماده ۲۲) واحد گردشگری پس از احراز هویت و تأیید صلاحیت می تواند به منظور ورود به فرایند ارزیابی، از میان عوامل تطبیق دارای مجوز فعالیت و معرفی شده از سوی سازمان یک عامل تطبیق را انتخاب نموده و جهت انجام عملیات، نسبت به عقد قرارداد مطابق با دستورالعمل های مصوب مربوطه اقدام نماید.

ماده ۲۳) واحد گردشگری براساس درجه تعیین شده در پروانه بهره برداری فعلی واحد ارزیابی خواهد شد و در صورت درخواست ارتقاء می بایست مطابق ماده ۲۱ همین شیوه نامه و دستورالعمل های مربوطه اقدام نماید.

تبصره ۱) درخصوص واحدهای جدید تاسیسی، تقاضای واحد براساس درجه مصوب در موافقتنامه اصولی صادره قابل طرح می باشد.
تبصره ۲) درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به عنوان درجه اولیه قلمداد می گردد و مرجع تعیین درجه واحد، رای کمیسیون درجه بندی بر مبنای گزارشات منتج از فرایند ارزیابی خواهد بود.

تبصره ۳) در صورت عدم درج درجه در موافقت اصولی، اداره کل استان موظف است گزارشی از وضعیت و شرایط واحد مدنظر، مستند به مدارک مورد نیاز را به کمیته فنی ارائه نماید تا در این خصوص تصمیم گیری شود.

ماده ۲۴) عامل تطبیق طرف قرارداد واحد گردشگری مکلف است ضمن توجه کامل بهره بردار به شیوه عمل خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی در بازه زمانی تعیین شده در قرارداد متعقد و اعلام برنامه عملیات ارزیابی به واحد گردشگری اقدام نماید. در صورت عدم اجرای عملیات ارزیابی در موعد مقرر، بهره بردار می تواند عامل دیگری را انتخاب نماید و عامل تطبیق قبلی می باید درخصوص عودت عین مبلغ در بقتی حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری اقدامات لازم را بعمل آورد. در غیر اینصورت، مجوز فعالیت عامل تطبیق لغو گردیده و مبلغ مورد نظر از وجه الضمان بکنی سیرده شده کسر خواهد شد.

تبصره ۱) اعضای گروه ارزیابی که از بین کارشناسان ارزیاب واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت از سازمان و توسط عامل تطبیق انتخاب می‌شوند. تحت نظر سرگروه ارزیابی فعالیت خواهند کرد. سرگروه ارزیابی نیز از بین کارشناسان ارزیاب دارای مجوز فعالیت سرگروهی از سازمان انتخاب شده و ضرورتاً باید یکی از کارشناسان گروه ارزیابی باشد.

تبصره ۲) عوامل ستادی و اجرایی استانداردسازی، نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی شغال و با به طریقی ذینفع باشند.

تبصره ۳) تعرفه و مفاد قرارداد ارزیابی مابین عامل تطبیق و بهره‌بردار تأسیسات گردشگری براساس دستورالعملی خواهد بود که از سوی کمیته فنی پیشنهاد و با تأیید سازمان ابلاغ خواهد شد.

ماده ۲۵) عوامل اجرایی طرح تطبیق مکلفند جهت پیشبرد عملیات ارزیابی و ثبت داده‌های مربوطه و مستندسازی کلیت فرایند از بسز نرم افزاری و سامانه مورد تأیید سازمان استفاده نموده و درقبال صحت، سرعت و دقت عملیات، مستقلاً مسئول خواهند بود.

ماده ۲۶) ممکن است در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق با استانداردهای مصوب وجود داشته باشد. این موارد ممکن است در قالب عمده و یا جزئی مورد شناسایی واقع گردند. عدم انطباق عمده ممکن است به یکی از دلایل زیر در واحد گردشگری ایجاد شده باشد: عدم وجود و یا حذف یکی از فضاهای الزامی، وجود اشکال عمده فنی در تأسیسات و امور ساختمانی واحد گردشگری، نقص و فرسودگی عمده در تجهیزات واحد گردشگری، نقص عمده در خدمات الزامی، عدم استفاده از نیروی انسانی کافی و آموزش دیده، وجود نقص در امور بهداشتی و ایمنی واحد گردشگری، نداشتن مدیر واجد شرایط، عدم اجرای کامل یک رویه یا دستورات کاری که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش بینی شده است و یا تعدد موارد عدم انطباق جزئی که در مجموع نشان از عدم اجرای بخشی از ضوابط و استانداردهای مصوب را داشته باشد.

ماده ۲۷) در صورتی که در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق وجود داشته باشد، موضوع توسط عامل تطبیق با ذکر دقیق دلایل عدم انطباق موجود به واحد گردشگری اعلام خواهد شد. بهره‌بردار واحد گردشگری موظف است حداکثر ظرف مدت ۱ ماه برای رفع موارد عدم انطباق جزئی و حداکثر ظرف مدت ۳ ماه برای رفع موارد عدم انطباق عمده، اقدامات اصلاحی را بعمل آورد.

تبصره ۱) چنانچه عدم انطباق عمده در خصوص امور ایمنی و بهداشتی باشد، عامل تطبیق موظف می‌باشد عملیات ارزیابی را متوقف نموده و موضوع را به اداره کل استان گزارش نماید. اداره کل استان ضمن اخذ استعلام از دستگاه‌های ذیربط، موضوع را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش می‌نماید تا پس از طرح و بررسی در کمیته فنی، جهت تصمیم‌گیری نهایی به کمیسیون درجه بندی ارجاع شود.

تبصره ۲) هرگاه در نتایج ارزیابی مشخص گردد که وضعیت موجود موجب بوجود آمدن عدم انطباق خواهد شد، عامل تطبیق انجام اقدام پیشگیرانه را به بهره‌بردار واحد گردشگری توصیه خواهد کرد و وی موظف است اقدام پیشگیرانه را انجام دهد.

تبصره ۳) مهلت رفع عدم انطباق در صورت ارائه توجیه منطقی از جانب واحد حداکثر یکبار به میزان مدت تعیین شده از سوی کمیته فنی قابل تمدید خواهد بود.

ماده ۲۸) گزارش نهایی عملیات ارزیابی توسط سرگروه تنظیم و پس از بررسی و تأیید از سوی مدیر فنی عامل تطبیق، جهت طرح در کمیسیون درجه‌بندی به ادارات کل استانی ارجاع می‌گردد. در صورت انجام کار از طریق عامل چهارم، تأیید کامل فرایند و محتوای گزارش قبل از ارجاع به کمیسیون از سوی عامل چهارم الزامی است.

تبصره ۱) بهره‌بردار می‌تواند یک بار و حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ رأی کمیسیون درجه‌بندی به نحوه عملکرد عامل تطبیق و به رأی کمیسیون با ذکر دلایل و مستندات خود اعتراض نماید و پس از گذشت مدت زمان مذکور رأی کمیسیون قطعی بوده و قابل اعتراض نمی‌باشد.

تبصره ۲) اعتراض بهره‌بردار حداکثر ظرف مدت یک ماه و پس از بررسی اولیه در کمیته فنی، در کمیسیون عالی تجدیدنظر مورد بررسی قرار خواهد گرفت و حسب نظر کمیسیون یکی از تصمیمات ذیل اتخاذ خواهد شد:

- تأیید نظر کمیسیون درجه بندی استان
- صحه گذاری بر اعتراض و ارجاع جهت ارزیابی مجدد

ماده ۲۹) گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری پس از انجام عملیات ارزیابی و تأیید کمیسیون درجه بندی، توسط سازمان و یا مرجع تعیین شده از سوی سازمان تهیه و پس از تصویب نهایی از سوی اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به واحد موردنظر ارائه می‌گردد. این گواهینامه ۳ سال اعتبار دارد و تمدید آن منوط به انجام ارزیابی های پیگیرانه می باشد.

تبصره ۱) صدور پروانه بهره‌برداری توسط سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای هر یک از واحدهای گردشگری که استانداردهای آن به تصویب رسیده است، منوط به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری خواهد بود. تاریخ صدور پروانه بهره‌برداری باید مطابق با تاریخ صدور گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری باشد.

ماده ۳۰) هر یک از تأسیسات گردشگری که گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری دریافت نموده‌اند باید توسط یکی از عوامل تطبیق دارای مجوز فعالیت از سوی سازمان، مورد نظارت و ارزیابی پیگیرانه قرار گیرند.

تبصره ۱) مقررات، تعرفه و ضوابط اجرایی ارزیابی پیگیرانه مطابق دستورالعملی خواهد بود که از سوی کمیته فنی تأیید و با تصویب سازمان ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲) وجود اشکال و عدم انطباق در واحد گردشگری و عدم اطلاع عامل تطبیق از وضعیت موجود در واحد، نقص در عملکرد عامل تطبیق محسوب شده، موضوع جهت رسیدگی به کمیته فنی ارجاع خواهد شد.

ماده ۳۱) واحد گردشگری در طول مدت اعتبار گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری، مکلف به انجام خودارزیابی دوره ای، مطابق با رویه تعریف شده از سوی سازمان و ثبت و ضبط مستندات و گزارشات در سامانه معرفی شده از سوی سازمان و کارتابل واحد گردشگری می باشد. نسخه ای از گزارشات دوره ای در اختیار عامل تطبیق طرف قرارداد قرار خواهد گرفت تا در ارزیابی های پیگیرانه مورد بررسی قرار گیرد.

فصل پنجم: نظارت

ماده ۳۲) نظارت بر نحوه عملکرد عوامل تطبیق و کارشناسان ارزیابی بر عهده سازمان بوده و فرایند رسیدگی به آن از طریق کمیته فنی و کمیسیون عالی تجدیدنظر صورت خواهد پذیرفت. کمیته فنی پس از دریافت و جمع‌بندی گزارشات و مستندات مربوط به تخلف عوامل تطبیق و یا کارشناسان ارزیابی براساس دستورالعمل‌های مصوب مربوطه، نظر کارشناسی خود را به منظور اتخاذ تصمیمات ذیل به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارائه می‌دهد:

۱- اخطار کتبی

۲- تعلیق فعالیت

۳- لغو مجوز فعالیت

تبصره ۱) عامل تطبیق استانداردها در زمان تعلیق فعالیت خود، اجازه تشکیل گروه ارزیابی و عقد قرارداد جدید را نخواهد داشت و صرفاً باید در قبال تعهدات قبلی خود پاسخگو باشد.

تبصره ۲) کمیته فنی حداکثر ظرف مدت ۱ ماه پرونده کارشناس و یا عامل خاطی را بررسی نموده و نتیجه را جهت تصمیم‌گیری و اقدام نهایی به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارجاع می‌نماید.

تبصره ۳) کارشناس ارزیابی، سرگروه ارزیابی و یا مدیر فنی عامل تطبیق در زمان تعلیق، اجازه فعالیت نخواهند داشت. این وضعیت تا تعیین تکلیف نهایی توسط کمیسیون عالی تجدیدنظر ادامه می‌یابد.

تبصره ۴) در صورت معترض بودن عوامل اجرایی طرح تطبیق به رای صادره، عوامل مزبور می‌توانند اعتراض خود را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارائه نمایند.

تبصره ۵) سازمان می‌تواند بخشی از فرایند نظارت بر عملکرد عوامل تطبیق را در قالب توافقنامه به بخش خصوصی واگذار نماید.

ماده ۳۳) کلیه واحدهای تحت پوشش عامل تطبیق لغو مجوز شده که عملیات ارزیابی آنها به پایان نرسیده است، موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه استانداردسازی خود را از طریق عامل دیگری پیگیری نمایند. عامل تطبیق لغو مجوز شده موظف به بازپرداخت تمام با بخشی از مبلغ دریافتی از واحدهای طرف قرارداد به تشخیص کمیته فنی بوده و در صورت عدم پرداخت، مبلغ مورد نظر از ضمانتنامه بانکی عامل تطبیق کسر و به بهره‌بردار واحد گردشگری عودت داده خواهد شد.

ماده ۳۴) ادارات کل استان‌ها و ولیفقه اصلی نظارت بر حسن اجرا و عملکرد شرکتهای مجری را برعهده دارند. در صورت مغایرت یا ضوابط در اجرای طرح استانداردسازی، موضوع جهت رسیدگی و اقدام بعدی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش خواهد شد.

ماده ۳۵) در صورت عدم توجه به تذکرات و اخطارهای صادره از سوی ادارات کل استانی و عدم اهتمام در رفع نواقص و ایرادات مطرح شده، کمیسیون درجه بندی می‌تواند در خصوص ابطال گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری، واحد اقدام نماید.

ماده ۳۶) واحد گردشگری مکلف است به صورت مستمر اقدام به گردآوری نظرات، انتقادات و پیشنهادات مسافران و گردشگران نبوده و ماحصل داده‌های گردآوری شده را به صورت دوره‌ای و مطابق رويه تعریف شده از سوی سازمان، در سامانه مربوطه ثبت و ضبط نماید.

فصل ششم: سایر موارد

ماده ۳۷) هزینه عملیات ارزیابی تأسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق انجام می شود توسط بهره بردار هر یک از واحدهای گردشگری پرداخت خواهد شد. نحوه محاسبه این هزینه بر اساس دستورالعمل و تعرفه‌ای خواهد بود که از سوی کمیته فنی تأیید و با تصویب معاون گردشگری ابلاغ خواهد شد.

ماده ۳۸) در صورت نیاز، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می تواند رأساً و یا بهره گیری از ظرفیت های موجود در سازمان، نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیابی و استانداردسازی تأسیسات گردشگری اقدام نماید.

ماده ۳۹) سازمان می تواند در اجرای طرح تطبیق از توان و پتانسیل بخش خصوصی متخصص و یا تجربه در این حوزه در قالب عامل چهارم طرح تطبیق استفاده بعمل آورد. عامل چهارم در طول همکاری و اجرای پروژه، همراه و همگام با کارفرما عهده دار طراحی و اجرا و نظارت پروژه خواهد بود. وظیفه عامل چهارم، ارائه خدمات مشاوره در حوزه های مورد توافق کارفرما، پاسخگویی اولیه در قبال تخلفات فنی، حقوقی، مالی و اخلاقی عوامل اجرایی طرح، نظارت بر امور اجرایی و تأیید خروجی ها قبل از ارائه به کارفرما و تهیه و تدوین روش ها، دستورالعمل ها و استانداردهای فنی و اجرایی مورد نیاز برای حفظ یکپارچگی پروژه است. تبصره ۱) حق الزحمه عامل چهارم براساس مفاد توافقنامه مابین سازمان و عامل چهارم تعیین خواهد شد. تبصره ۲) کمیسیون عالی تجدید نظر مسئولیت نظارت بر عملکرد عامل چهارم و رسیدگی به تخلفات آن را برعهده دارد.

ماده ۴۰) سازمان می تواند در تدوین ضوابط و استانداردهای فنی، کیفی و خدماتی مورد نیاز خود، از پیشنهادات ادارات کل استانها، تأسیسات گردشگری، تشکل های حرفه ای مرتبط، عامل چهارم و ... استفاده نماید. با این وجود، ضوابط و استانداردهای نهایی با تصویب اولیه معاونت گردشگری و تأیید ریاست سازمان، ابلاغ و اجرایی می گردد. تبصره ۱) آن دسته از تأسیسات گردشگری که دارای ضوابط و استانداردهای خاص می باشند، اجازه استفاده از سایر ضوابط را ندارند و می بایست ضوابط و استانداردهای ابلاغی از سوی سازمان را رعایت نمایند.

تبصره ۲) وجود بخشهای زیر در ضوابط و استانداردهای پیشنهادی گروه های تأسیسات گردشگری خاص در هر یک از سطوح درجه الزامی است.

الف) فضاهای مورد نیاز تأسیسات گردشگری

ب) تسهیلات و امکانات فنی و ساختمانی مورد نیاز در واحدهای گردشگری

ج) تجهیزات تأسیسات گردشگری

د) خدمات موجود در تأسیسات گردشگری

ه) نیروی انسانی مورد نیاز تأسیسات گردشگری

و) مسائل ایمنی و بهداشتی

ز) شیوه های نظارت بر واحدهای تحت پوشش

ح) چک لیستهای ارزیابی

ماده ۴۱) این شیوه نامه در ۴۱ ماده و ۴۴ تبصره تهیه و تنظیم شده و با تصویب ریاست محترم سازمان، از تاریخ لازم الاجرا می باشد. ...

فرم‌های پیوست:

- ۱. صورتجلسه کمیسیون درجه بندی
- ۱. ابلاغیه مصوبه کمیسیون درجه بندی
- ۱. اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی
- ۱. تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای فنی
- ۱. تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل
- ۱. تقاضای مجوز فعالیت کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیابی
- ۱. تقاضای مجوز فعالیت مدیر فنی
- ۱. تقاضای ارتقاء درجه

« صور تجلسه کمیسیون درجه بندی »

کمیسیون درجه‌بندی واحد گردشگری به کد شناسایی با حضور اعضای کمیسیون در روز مورخ رأس ساعت تشکیل جلسه داده، پس از بررسی مشارک و مستندات موجود و انجام بازدید میدانی از واحد مربوط، نظر خود را به شرح ذیل اعلام نمود.

شرح جلسه:

مصوبه جلسه:

نام و امضاء اعضای کمیسیون:

- ۱- مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان: امضاء
- ۲- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری: امضاء
- ۳- نماینده تشکل گردشگری مربوطه: امضاء

«ابلاغيه مصوبه كميسيون درجه بندي»

بهره بردار محترم

با سلام

به پيوست يك نسخه صورتي جلسه كميسيون درجه بندي آن واحد گردشگري جهت اطلاع و اقدام لازم ارسال مي گردد. شايدان ذكر است نگهداري نسخه اي از مستندات ارسالي مذكور ضروري بوده و بازرسين سازمان در مراجعات خود در صورت نياز مدارك مربوطه را بررسي خواهند كرد.

نام و نام خانوادگي

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان

رونوشت:

- اداره كل نظارت و ارزيابي حتمات گردشگري (بدانضمام تصوير مدارك واحكام)

- عامل تطبيق استانداردهاي تاسيسات گردشگري طرف قرارداد

« فرم اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه‌بندی »

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

با سلام

رأی کمیسیون درجه‌بندی واحد گردشگری در تاریخ
طی نامه شماره به اینجانب بهره‌بردار واحد مذکور ابلاغ گردید. لذا
با توجه به دلایل ذیل، نسبت به رأی کمیسیون درجه‌بندی معترض بوده و تقاضای رسیدگی مجدد در کمیسیون
عالی تجدیدنظر را دارم.
دلایل اعتراض به رأی کمیسیون درجه‌بندی:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

نام و نام خانوادگی بهره بردار

امضاء

تاریخ

رونوشت:

- عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری

« فرم تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری »

نام شرکت: شماره ثبت: تاریخ ثبت:

نشانی:

ملفین: نساین:

نام مدیر عامل: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:

نام مدیر فنی: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:

شرح مختصر سوابق و فعالمنهای شرکت:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

مهر و امضاء

تاریخ و نام مدیر عامل

توضیحات:

- ۱- ارائه اساسنامه ثبت شده شرکت به همراه فرم تکمیل شده الزامی است.
- ۲- پس از بررسی و تأیید تفافاً، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:
 - ارائه مجوز اشتغال به کار برای اتباع خارجی
 - ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
 - ارائه گواهی عدم اعتیاد
 - کرب پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
 - تکمیل و ارائه فرم عدم اشتغال بکار در سایر مشاغل
 - ارائه گواهینامه پایان دوره آموزشی مدیر فنی شرکت

۳- رسیدگی به درخواست های واصله، مطابق یا نشده قاعه ارزیابی کیفی و انتخاب عوامل تطبیق صورت خواهد پذیرفت.

۴- در هنگام ارائه تصویر عمارت وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

« فرم تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل »

اینجانب مدیر عامل به شماره ثبت اعلام می‌نمایم که به شغل دیگری اشتغال نداشته و در صورت اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری، به صورت همزمان به سایر مشاغل مشغول نخواهم شد. در غیر این صورت سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری نسبت به لغو مجوز صادره اقدام نموده، سازمان هیچگونه اعتراضی از این بابت را از طرف اینجانب یا نخواهد پذیرفت.

مهر و امضاء

تاریخ و نام مدیر عامل

فرم تقاضای مجوز فعالیت
« کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیابی »

نام: نام خانوادگی: شماره شناسنامه: تاریخ تولد:
 محل تولد: کد ملی: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:
 نشانی محل سکونت: شماره تماس:

متقاضی اخذ مجوز فعالیت: **سرگروه ارزیابی** کارشناس ارزیابی

سوابق فعالیت:

ردیف	محل فعالیت	نوع فعالیت	مدت فعالیت	توضیحات
۱				
۲				
۳				
۴				

نام و امضاء متقاضی

توضیحات:

- ۱- رسیدگی به درخواست های اولیه، مطابق با شیوه نامه ارزیابی و تأیید صلاحیت کارشناسان فرآیند ارزیابی طرح تطبیق صورت خواهد پذیرفت
- ۲- پس از بررسی و تأیید اولیه، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:
 - ارائه مجوز اشتغال به کار برای انجام خارجی
 - ارائه گواهی عدم سوءسابقه
 - ارائه گواهی عدم اعتیاد
 - کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
 - ارائه گواهینامه پایان دوره آموزشی کارشناس ارزیابی یا سرگروه ارزیابی تأسیسات گردشگری
 - ارائه مدرک تحصیلی
 - گواهی کارآموزی در فرآیند ارزیابی تأسیسات گردشگری
- ۳- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

فرم تقاضای مجوز فعالیت

«مدیر فنی»

نام: نام خانوادگی: شماره شناسنامه: تاریخ تولد:
 محل تولد: کد ملی: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:
 نشانی محل سکونت: شماره تماس:

سوابق فعالیت:

ردیف	محل فعالیت	نوع فعالیت	مدت فعالیت	توضیحات
۱				
۲				
۳				
۴				

نام و امضاء متقاضی

توضیحات:

۱- رسیدگی به درخواست های واضع، مطابق با شیوه نامه ارزیابی و مانید صلاحیت کارشناسان فرآیند ارزیابی طرح تطبیق صورت خواهد پذیرفت.

۲- پی از بررسی و تأیید اولیه، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:

- ارائه مجوز اشتغال به کار برای اتباع خارجی
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری
- ارائه مدرک تحصیلی
- گواهی کارآموزی در فرآیند ارزیابی تاسیسات گردشگری
- ارائه مستندات لازم مبنی بر دارا بودن حداقل ۳ سال سابقه کار در زمینه ارزیابی و معیاری تاسیسات گردشگری

۳- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

«درخواست ارتقاء درجه»

کمیته فنی طرح تطبیق استانداردهای گردشگری

با سلام و احترام

به بیوست درخواست شرکت عامل تطبیق درخصوص ارتقاء درجه واحد
گردشگری از به منضم به
مدارک، مستندات و دلایل توجیهی ارتقاء جهت بررسی و هرگونه اقدام لازم ایفا می‌گردد.

نام و نام خانوادگی

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان

شماره: ۱۲۵۷۹۱-۵۱۰۰۲۰۰۱

تاریخ: ۱۳۹۲/۰۳/۰۱



بسمه تعالی
«ما صلوات بر محمد و آل محمد»

وزارت کشور - وزارت راه و شهرسازی
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۲/۰۳/۲۴ به پیشنهاد شماره ۹۳۲/۲۱۱۰۲ مورخ ۱۳۹۲/۰۳/۲۴ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران این نامه ایجاد اصلاح تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها را به شرح زیر تصویب کرد:

این نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها

فصل اول - تعاریف

- ۱- هتل: در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار میروند
- الف - سالن‌ها: سالن میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- ب - قالیچون: قالیچون توسعه صنعت ایرگردی و بیهلگردی - مصوب ۱۳۷۰ - و اصلاح بعدی آن
- ج - تاسیسات گردشگری: واحدهایی که پس از اخذ مجوزهای لازم از سازمان و با رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرح زیر تاسیس یا فعالیت می نمایند:
 - ۱- هتل، هتل - مثل و مهمانپذیر.
 - ۲- مراکز اقامتی خود پذیرایی شامل هتل آپارتمان‌ها، رایبرها و خانه مسافران.
 - ۳- خانه‌های بوم گردی و اقامتگاه‌های سنتی.
 - ۴- مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری.
 - ۵- مجتمع‌ها، اردوگاه‌ها و محوطه‌های گردشگری.
 - ۶- مراکز گردشگری سلامت از قبیل مجتمع‌های سلامت تفریحی و آبدارسانی و هتل بیمارستان.
 - ۷- محوطه‌ها و پارک‌های طبیعت گردی و گردشگری روستایی و عشایری.
 - ۸- مراکز گردشگری ساحلی و دریایی.
 - ۹- واحدهای پذیرایی و انواع پذیرایی‌های منفرد بین‌المللی موجود.
 - ۱۰- تاسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌المللی.
 - ۱۱- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه (توسیه) فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافری زمینی، برون شهری، دریایی و ریلی.
 - ۱۲- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه‌های مسافری مرزی کشور.
 - ۱۳- سفرمخلفه‌های سنتی.
 - ۱۴- مناطق نمونه گردشگری.

۲۵۲۹۶-۵۱۰۰۷

شماره:
تاریخ: ۱۳۹۶/۰۳/۰۱

۱۵- دهکده‌های سلامت

۱۶- دفاتر یا شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.

د- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶-.

فصل دوم- ضوابط صدور مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری

ماده ۲- متقاضی ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری مکلف است پس از کسب موافقت اولیه سازمان مدارک مورد نیاز را جهت بررسی و تطبیق با ضوابط مربوط به سازمان ارائه کند. تبصره- مراجع استعلام شونده موظفند ظرف یک ماه به استعلام‌های سازمان پاسخ دهند. عدم فرایه پاسخ در مهلت یادشده در حکم موافقت تلقی می‌گردد.

ماده ۳- تشخیص ایجاد و صدور مجوز انواع تأسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره‌برداری این تأسیسات منحصر از وظایف و اختیارات سازمان می‌باشد.

تبصره- کتبه دستگاه‌های اجرایی موظفند ضوابط قانونی و مورد عمل خود را در این زمینه جهت ملاحظه و رعایت آنها به سازمان اعلام نمایند و سازمان هنگام صدور مجوز مقررات مزبور را لحاظ خواهد نمود.

ماده ۴- شهرناری‌ها و سایر مراجع صادر کننده پروانه ساختمان تأسیسات گردشگری موظفند ضمن رعایت ضوابط مربوط به خود، مقررات اعلام شده توسط سازمان را نیز رعایت نمایند.

تبصره- مراجع صادرکننده پروانه ساختمان، مجاز به صدور پروانه اجاعات ساختمان تأسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت سازمان نمی‌باشند.

ماده ۵- دارنده مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری مکلف است طرح مربوط را بر اساس برنامه زمانبندی شده مورد تأیید سازمان نه پایان برساند و به طور مرتب پیشرفت کار را به سازمان اطلاع دهد.

تبصره- مثل قهری و اضطراری اثر قبیل وقوع جنگ، سیل، زلزله و ... به تشخیص سازمان شامل ناخبر نمی‌باشند.

فصل سوم- ضوابط صدور پروانه بهره‌برداری

ماده ۶- دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری موظف است پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوط، مراتب را جهت دریافت پروانه بهره‌برداری موقت به اطلاع سازمان برساند سازمان باید نسبت به صدور پروانه موقت صرفاً برای یک دوره شش ماهه اقدام نماید. در این مدت دارنده مجوز باید نسبت به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری اقدام و سازمان برای واحدهایی که موفق به اخذ گواهینامه مذکور شده‌اند، پروانه بهره‌برداری صادر نماید.

تبصره ۱- سازمان صرفاً برای محل‌های تأییدشده، پروانه بهره‌برداری صادر خواهد کرد و پروانه‌های صادره قابل تسری برای تأسیسات گردشگری نقاط دیگر نمی‌باشد.

تبصره ۲- مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری از تاریخ صدور، سه سال تمام بوده و تمدید آن از طریق سازمان منوط به بررسی اعضا و مجدد گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری است.

۵۱۰۰۷۵۲۹۱

شماره
تاریخ ۱۳۹۴/۰۶/۰۱



تبصره ۳- پروانه بهره‌برداری صادر شده برای هر واحد تاسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت‌های آن واحد می‌باشد. در صورت واگذاری هر یک از فعالیت‌ها به انتخاب غیر، مسئولیت حسن اداره آنها صرفاً با دارنده محوز می‌باشد.

تبصره ۴- کلیه متقاضیان تاسیسات گردشگری موظفند حداقل یک ماه قبل از اتمام مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری نسبت به تمدید پروانه اقدام نمایند. سازمان مکلف است در صورت انقضای مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری و عدم ایفای تعهدات مربوط از سوی متقاضی از ادامه فعالیت واحد جلوگیری نماید.

ماده ۷- بهره‌بردار تاسیسات گردشگری باید دارای شرایط زیر باشد:

الف- دارا بودن گواهی صلاحیت‌های حرفه‌ای لازم به تأیید مراجع ذیربط.

ب- داشتن پروانه اشتغال به کار از مرجع ذیصلاح برای اتباع خارجی.

ج- داشتن کارت پایان خدمت و طبقه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی.

تبصره ۱- هرگاه متقاضی پروانه بهره‌برداری شخص حقوقی باشد، باید در اسنادنامه آن، زمینه خدمات گردشگری پیش‌بینی شده باشد.

تبصره ۲- در صورت شیخ بودن مالکیت تاسیسات گردشگری، مالکین موظفند شخص واحد شرایط را به عنوان نماینده رسمی معرفی نمایند و پروانه بهره‌برداری فقط به نام وی صادر خواهد شد. در صورت بروز اختلاف بین ذی‌نفعان و عدم معرفی نماینده ذی‌صلاح، پروانه بهره‌برداری صادر و تمدید نخواهد شد.

تبصره ۳- در صورتی که دارنده پروانه بهره‌برداری فوت نماید وراثت یا نماینده قانونی آنها موظفند تا یک سال با رعایت تبصره ۲) این ماده تقاضای صدور پروانه بهره‌برداری مجدد نمایند. در این مدت پروانه بهره‌برداری قبلی به فوت خود باطلی خواهد بود.

ماده ۸- انتقال پروانه بهره‌برداری تاسیسات گردشگری در صورت واحد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت سازمان می‌باشد.

ماده ۹- تبدیل و تغییر نوع بهره‌برداری تاسیسات گردشگری تحت هر عنوان باید با موافقت سازمان باشد.

فصل چهارم - ضوابط درجه‌بندی

ماده ۱۰- تاسیسات گردشگری حسب نوع، بر اساس مشخصات فنی، تجهیزات، نیروی انسانی و کیفیت آرایه خدمات به شرح زیر درجه‌بندی می‌شوند:

الف- هتل‌ها به پنج درجه یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره.

ب- سایر تاسیسات گردشگری به تشخیص سازمان به سه درجه یک، دو و سه.

تبصره ۱- شرح مشخصات، ضوابط و درجه‌بندی تاسیسات گردشگری موضوع این ماده توسط سازمان تعیین و پس از تأیید رئیس سازمان اجرا خواهد شد.

تبصره ۲- سازمان می‌تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب آرایه می‌کنند، طبقه ممتاز اعطا نماید.

۵۱۰۰۷۵۲۹۱-هـ

شماره
تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۱۱

تعمیرات و خدمات وزارت

ماده ۱۱- درجه‌بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت و یا ثبو پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری بر عهده کمیسیون درجه‌بندی است که با عضویت مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان و یا معاون گردشگری استان، نماینده تشکل صنفی گردشگری و نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری سازمان در استان‌ها تشکیل می‌شود. کمیسیون یادشده موظف است بر طبق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوب، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغ شده سازمان، تالیفات گردشگری را در چارچوب این آیین‌نامه درجه‌بندی، سلب و تغییر درجه دهد. سازمان می‌تواند از شرکت‌های صاحب صلاحیت به عنوان عوامل تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری استفاده نماید.

تبصره ۱- شیوه‌نامه درجه‌بندی، شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت‌های عامل تطبیق توسط سازمان تدوین و پس از تأیید رئیس سازمان ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- درجه‌بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نگردیده حسب پیشنهاد هر یک از اعضای کمیسیون درجه‌بندی و مطابق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی، تأسیسات گردشگری انجام خواهد شد.

تبصره ۳- درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به عنوان درجه اولیه تلقی شده و مرجع نهایی تعیین درجه، کمیسیون درجه‌بندی است. در صورت اعتراض بهره‌بردار به رای صادره موضوع وفق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.

تبصره ۴- بهره‌بردار تأسیسات گردشگری می‌تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رای به صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رای کمیسیون درجه‌بندی به کمیسیون عالی تجدیدنظر مرکب از نماینده معاون گردشگری سازمان، مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیرکل حقوقی سازمان و نماینده تشکل صنفی مربوط مورد رسیدگی و رای صادره، قطعی و لازم‌الاجرا است.

ماده ۱۲- در هر یک از تأسیسات گردشگری که موفق به دریافت گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری شده‌اند نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره‌بردار پیشنهاد شده و پس از تأیید تشکل صنفی گردشگری و تأیید نهایی مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، یک نسخه از آن به منظور نصب در واحد مورد بهره‌برداری ارسال می‌گردد. نرخ آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نشده، مشترکاً توسط سازمان و تشکل صنفی گردشگری و با در نظر گرفتن شاخص نرخ تورم سالانه اعلام شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تعیین و به بهره‌بردار ابلاغ می‌شود.

تبصره ۵- بهره‌برداران تأسیسات گردشگری موظف به رعایت نرخ‌نامه‌های ابلاغی می‌باشند و در صورت تخلف مطابق تبصره (۱) ماده (۱۷) با آنها برخورد خواهد شد.

ماده ۱۳- سازمان باید ظرف شش ماه پس از صدور پروانه بهره‌برداری موقت نسبت به درجه‌بندی و صدور پروانه بهره‌برداری جهت تأسیسات گردشگری اقدام کند.

۵۱۰۰۷۲۵۲۹۱

شماره
تاریخ: ۱۳۹۱/۰۳/۱۳


 جمهوری اسلامی ایران
 رئیس جمهور
 تصویب آراء هیات وزیران

فصل پنجم - شرایط اداره کنندگان تاسیسات گردشگری

ماده ۱۴- مستوکیات اداره تاسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه به عهده مدیری خواهد بود که واحد شرایط زیر باشد:

الف- متدین به دین اسلام و یا سایر ادیان رسمی مصرح در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران برای اتباع ایرانی.

ب- دارا بودن گواهی عدم سوء پیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۲۵) قانون محازات اسلامی - مصوب ۱۳۹۲ -

ج- دارا بودن کارت پایان خدمت و عقیقه یا معافیت دائمی برای اتباع ذکور ایرانی.

د- اجازه اشتغال به کار از مراجع مربوط برای اتباع خارجی.

ه- دارا بودن گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر و داشتن کارت معاینه بهداشتی.

و- دارای مدرک تحصیلی متناسب با تاسیسات گردشگری براساس دستورالعملی که به تأیید رئیس سازمان می‌رسد.

ز- دارا بودن گواهینامه منتر مربوط به طی دوره آموزشی تخصصی از مراکز آموزشی داخلی یا خارج از کشور و یا موفقیت در آزمون فنی و تخصصی سازمان.

ح- تسلط به یکی از زبان‌های خارجی توسط مدیران هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره و تاسیسات گردشگری ویژه به تناسب درجه واحد در حد لزوم حسب دستورالعمل سازمان.

ماده ۱۵- سازمان برای مدیران تاسیسات گردشگری واجد شرایط کارت مدیریت صادر خواهد کرد. مدت اعتبار این کارت سه سال است و صدور و تمدید کارت مدیریت منوط به ارائه تقاضای

کتابی به سازمان می‌باشد.

مجموعه ۱- هر شخص فقط می‌تواند در یک زمان مدیریت یک واحد از تاسیسات گردشگری را عهده‌دار شود.

مجموعه ۲- مدیران تاسیسات گردشگری شهر از اشتغال در واحد مربوط نباید شغل دیگری داشته باشند.

ماده ۱۶- دارندگان پروانه بهره‌برداری تاسیسات گردشگری در صورت نداشت مدیر واحد به مدت بیش از دو ماه موظفند پس از موافقت کتبی سازمان، نسبت به معرفی جانشین واجد شرایط اقدام نمایند. جانشین حداکثر سه ماه می‌تواند اداره واحد گردشگری را عهده‌دار شود. در صورتی که مدیر

در پایان مدت موافقت شده حضور خود را در محل کار کتبا اعلام ننماید، سازمان می‌تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوط بر مبنای ماده (۱۸) رفتار نماید.

فصل ششم - نظارت بر فعالیت تاسیسات گردشگری

ماده ۱۷- نظارت بر فعالیت تاسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه از جهت سطح و کیفیت ارائه خدمات و رعایت ضوابط درجه‌بندی و نرخ‌های تعیین شده به عهده سازمان است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در ارائه مطلوب تاسیسات گردشگری و یا هرگونه نارسایی و تخلف از مفاد این

آیین نامه به شرح زیر عمل خواهد شد:

الف- تذکر کتبی به درجه در سابقه واحد.

ب- اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال و نارسایی.

ج- کاهش درجه تاسیسات گردشگری موضوع ماده (۱۰).

۵۱۰۰۱/۴۵۲۹۱-هـ

شماره
تاریخ: ۱۳۸۶/۰۵/۲۶

تصویب نامه میات وزیران

د- تعلق مجوز بهره‌برداری نا رفع اشکال و نارسایی‌ها (در خصوص تاسیسات پذیرایی هتل‌ها) تا یک ماه.

ه- لثو پروانه بهره‌برداری.

تبصره ۱- در صورت وقوع گرفتاروشی، کم‌فروشی، کم‌فروشی، عدم آرایه خدمات مطلوبه و وضعیت نامناسب بهداشتی- سازمان می‌تواند برابر بند (د) این ماده اقدام نماید.

تبصره ۲- سازمان می‌تواند مدیر یا بهره‌بردار متخلف لثو مجوز شده را به مدت دو سال از تصدی مدیریت یا بهره‌برداری تاسیسات گردشگری محروم نماید.

تبصره ۳- کاهش درجه، تعلیق و لثو پروانه بهره‌برداری تاسیسات گردشگری، صرفاً با تایید کمیسیون درجه‌بندی اشکال پذیر خواهد بود.

ماده ۱۸- در صورت فوت، استعفا یا لثو کثرت مدیریت واحد گردشگری، بهره‌بردار موظف است ظرف دو ماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر واحد شرایط طبق ماده (۱۵) اقدام نماید. در صورت عدم اقدام، سازمان می‌تواند واحد مزبور را تعطیل نماید.

ماده ۱۹- چنانچه رسیدگی به تخلف واحد تاسیسات گردشگری از حیثه احتیاطات سازمان خارج باشد باید فوراً موضوع به مراجع ذیصلاح جهت اقدام قانونی اعلام شود.

ماده ۲۰- چنانچه واحد گردشگری بدون داشتن مجوز و یا عذر موجه سه ماه تعطیل باشد، پروانه بهره‌برداری آن رأساً توسط سازمان لثو و برای شروع بهره‌برداری مجدد رعایت کلیه مواد این آیین‌نامه الزامی است.

تبصره ۱- تشخیص موجه یا غیرموجه بودن علت تعطیل با سازمان است.

تبصره ۲- تاسیسات گردشگری که فعالیت آنها فصلی است به تشخیص سازمان مشمول این ماده نخواهد بود.

ماده ۲۱- مدیران تاسیسات گردشگری موظفند فهرست نرخ اثنای، اغذیه، آشپزخانه‌ها و سایر خدمات واحد مربوط را در برنامه‌ها و اندازه‌های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و مهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره- تاسیسات گردشگری موظفند صورت حساب‌ها و فهرست نرخ اغذیه و سایر خدمات خود را روی نمونه‌هایی که به زبان فارسی و یکی از زبان‌های خارجی تهیه شده است، به مشتریان آرایه نمایند.

ماده ۲۲- مدیر واحد اقامتی موظف است گزارش روزانه ورود و خروج مهمانان و سایر اطلاعات آماری مورد نیاز سازمان را طبق دستورالعمل‌های صادره سازمان تهیه و به سازمان آرایه نماید.

تبصره- سازمان می‌تواند در صورت عدم آرایه اطلاعات مورد درخواست برابر ماده (۱۲) با واحدهای مستنکف، رفتار نماید.

فصل هفتم - متفرقه

ماده ۲۳- ادارات نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مکلفند به تقاضای سازمان، رأساً از قدامت‌های تاسیسات گردشگری که برخلاف این آیین‌نامه عمل کنند و همچنین تاسیسات غیر مجاز که به اشکال و پذیرایی مهمانان و مسافران مساهرت می‌نمایند جلوگیری و نتیجه را کتبا به سازمان اعلام نمایند.

شماره ۷۵۲۹۱/۱۰۰۵۱۰۰۰ هـ

شماره
تاریخ ۱۳۴۴/۱۰/۱۰

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب امر هیأت وزیران

تبصره ۱- جلوگیری از اخلال فعالیت تأسیسات گردشگری متخلف و غیر مجاز باید پس از تعیین مهلت مناسب به تشخیص سازمان و در صورت لزوم همراه با لاک و مهر یا پلمب تمام یا قسمتی از واحد صورت گیرد که حدود آن به اعلام سازمان می باشد.

تبصره ۲- در موارد سلب درجه و تعطیل تابع واحد گردشگری مراجع مذکور در این ماده موظفند همزمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به صدور نام و سایر عناصم و آثار واحد گردشگری از روی نابلوها و مانند آن اقدام نمایند.

ماده ۲۴- تأسیسات گردشگری سازمان های موطنی، شهرداری ها و نهادهای انقلاب اسلامی نیز مشمول مفاد این آیین نامه می باشد سازمان های دولتی مشمول این آیین نامه ملزم به اجراء این دسنه از شرایط مندرج در این آیین نامه که بر اساس دولتی بودن آنها موضوعیت ندارند نمی باشند.

ماده ۲۵- سازمان دستورالعمل نحوه تشکیل و فعالیت تشکلهای تأسیسات گردشگری و نیز صدور مجوز برای اشخاص حقوقی برای فعالیت دو تأسیسات گردشگری و سایر دستورالعمل های مورد نیاز در اجراء این آیین نامه را تهیه و با تأیید رئیس سازمان ابلاغ می نماید.

ماده ۲۶- این تصویب نامه، جایگزین تصویب نامه شماره ۲۲۰۸ت/۱۴۱ مورخ ۱۳۶۸/۲/۲۳ و اصلاحات بعدی آن می شود.

استحاق جهانگیری
معاون اول رئیس جمهور
حسب

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، معاونت اجرایی رئیس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قضایی مجلس شورای اسلامی، امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.