

آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری

۱۳۹۴/۶/۱۱

شماره ۵۱۰۰۱/۷۵۷۹۱ هـ

وزارت کشور - وزارت راه و شهرسازی - سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۴/۶/۴ به پیشنهاد شماره ۹۳۲/۲۱۴۰۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۲۴ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصدوسی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها را به شرح زیر تصویب کرد:

آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری

و نظارت بر آنها

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - سازمان: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.

ب - قانون: قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی - مصوب ۱۳۷۰ - و اصلاح بعدی آن.

ج - تأسیسات گردشگری: واحدهایی که پس از اخذ مجوزهای لازم از سازمان و با رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرح زیر تأسیس یا فعالیت می نمایند:

۱- هتل، متل و مهمانپذیر.

- ۲- مراکز اقامتی خودپذیرایی شامل هتل آپارتمان ها، زایرسراها و خانه مسافرها.
- ۳- اقامتگاه های بوم گردی و اقامتگاه های سنتی.
- ۴- مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری.
- ۵ - مجتمع ها، اردوگاه ها و محوطه های گردشگری.
- ۶ - مراکز گردشگری سلامت از قبیل مجتمع های سلامت تندرستی و آب درمانی و هتل بیمارستان.
- ۷- محیط ها و پارک های طبیعت گردی و گردشگری روستایی و عشایری.
- ۸ - مراکز گردشگری ساحلی و دریایی.
- ۹- واحدهای پذیرایی و انواع غذاخوری های منفرد بین راهی موجود.
- ۱۰- تأسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی.
- ۱۱- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه (ترمینال) فرودگاه ها، پایانه های مسافبری زمینی برون شهری، دریایی و ریلی.
- ۱۲- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه های مسافری مرزی کشور.
- ۱۳- سفره خانه های سنتی.
- ۱۴- مناطق نمونه گردشگری.
- ۱۵- دهکده های سلامت.

۱۶- دفاتر یا شرکت های خدمات مسافرتی و جهانگردی.

د- دستگاه اجرایی: دستگاه های 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 ارایه کند.

تبصره - مراجع استعلام شونده موظفند ظرف یک ماه به استعلام های سازمان پاسخ دهند. عدم ارایه پاسخ در مهلت یاد شده در حکم موافقت تلقی می گردد.

ماده ۳- تشخیص ایجاد و صدور مجوز انواع تأسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره برداری این تأسیسات منحصراً از وظایف و اختیارات سازمان می باشد.

تبصره - کلیه دستگاه های 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- شهرداری ها و سایر مراجع صادرکننده 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 احداث ساختمان تأسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت سازمان نمی باشند.

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

تبصره - علل قهری و اضطراری (از قبیل وقوع جنگ، سیل، زلزله و ...) به تشخیص سازمان شامل تأخیر نمی باشد.

فصل سوم - ضوابط صدور پروانه بهره برداری

ماده ۶ - دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری موظف است پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوط، مراتب را جهت دریافت پروانه بهره برداری 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 شده اند، پروانه بهره برداری صادر نماید.

تبصره ۱ - سازمان صرفاً برای محل های تأیید شده، پروانه بهره برداری صادر خواهد کرد و پروانه های صادره قابل تسری برای تأسیسات گردشگری نقاط دیگر نمی باشد.

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

تبصره ۳ - پروانه بهره برداری صادر شده برای هر واحد تأسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت های آن واحد می باشد. در صورت واگذاری هر یک از فعالیت ها به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره آنها صرفاً با دارنده مجوز می باشد.

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

ماده ۷ - بهره بردار تأسیسات گردشگری باید دارای شرایط زیر باشد:

الف - دارابودن گواهی صلاحیت های حرفه ای لازم به تأیید مراجع ذی ربط.

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

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

تبصره ۱- هرگاه متقاضی پروانه بهره برداری شخص حقوقی باشد، باید در اساسنامه آن، زمینه خدمات گردشگری پیش بینی شده باشد.

تبصره ۲- در صورت مشاع بودن مالکیت تأسیسات گردشگری، مالکین موظفند شخص واجد شرایط را به عنوان نماینده رسمی معرفی نمایند و پروانه بهره برداری فقط به نام وی صادر خواهد شد. در صورت بروز اختلاف بین ذی نفعان و عدم معرفی نماینده ذی صلاح، پروانه بهره برداری صادر و تمدید نخواهد شد.

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

ماده ۸ - انتقال پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت سازمان می باشد.

ماده ۹- تبدیل و تغییر نوع بهره برداری تأسیسات گردشگری تحت هر عنوان باید با موافقت سازمان باشد.

فصل چهارم - ضوابط درجه بندی

ماده ۱۰- تأسیسات گردشگری حسب نوع، براساس مشخصات فنی، تجهیزات، نیروی انسانی و کیفیت ارائه خدمات به شرح زیر درجه بندی می شوند:

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

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

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

تبصره ۲- سازمان می تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارایه می کنند، طبقه ممتاز اعطا نماید.

ماده ۱۱- درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت و یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری بر عهده کمیسیون درجه بندی است که با عضویت مدیر کل 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 استان ها تشکیل می شود. کمیسیون یادشده موظف است بر طبق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوب، ضوابط و دستورالعمل های ابلاغ شده سازمان، تأسیسات گردشگری را در چارچوب این آیین نامه درجه بندی، سلب و تغییر درجه دهد. سازمان می تواند از شرکت های صاحب صلاحیت به عنوان عوامل تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری استفاده نماید.

تبصره ۱- شیوه نامه درجه بندی، شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت های عامل تطبیق توسط سازمان تدوین و پس از تأیید رئیس سازمان ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- درجه بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نگردیده حسب پیشنهاد هر یک از اعضای کمیسیون درجه بندی و مطابق مفاد شیوه نامه درجه بندی 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 درجه بندی است. در صورت اعتراض بهره بردار به رأی صادره موضوع وفق مفاد شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.

تبصره ۴- بهره بردار تأسیسات گردشگری می تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رأی به صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی 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 رأی صادره، قطعی و لازم الاجرا است.

ماده ۱۲- در هر یک از تأسیسات گردشگری که موفق به دریافت گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری شده اند نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره بردار 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 بهره برداری ارسال می گردد. 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 سالیانه اعلام شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تعیین و به بهره بردار ابلاغ می شود.

تبصره - بهره برداران تأسیسات گردشگری موظف به رعایت نرخ نامه های ابلاغی می باشند و در صورت تخطی مطابق تبصره (۱) ماده (۱۷) با آنها برخورد خواهد شد.

ماده ۱۳- سازمان باید ظرف شش ماه پس از صدور پروانه بهره برداری موقت نسبت به درجه بندی و صدور پروانه بهره برداری جهت تأسیسات گردشگری اقدام کند.

فصل پنجم شرایط اداره کنندگان تأسیسات گردشگری

ماده ۱۴- مسئولیت اداره تأسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه به عهده مدیری خواهد بود که واجد شرایط زیر باشد:

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

ب - دارابودن گواهی عدم سوء پیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۲۵) قانون مجازات اسلامی - مصوب ۱۳۹۲-.

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

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

هـ - دارابودن گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر و داشتن کارت معاینه بهداشتی.

و - دارای مدرک تحصیلی متناسب با تأسیسات گردشگری براساس دستورالعملی که به تأیید رئیس سازمان می رسد.

ز - دارابودن گواهینامه معتبر مربوط به طی دوره آموزشی تخصصی از مراکز آموزشی داخل یا خارج از کشور و یا موفقیت در آزمون فنی و تخصصی سازمان.

ح - تسلط به یکی از زبان های خارجی توسط مدیران هتل های سه، چهار و پنج ستاره و تأسیسات گردشگری ویژه به تناسب درجه واحد در حد لزوم حسب دستورالعمل سازمان.

ماده ۱۵- سازمان برای مدیران تأسیسات گردشگری واجد شرایط کارت مدیریت صادر خواهد کرد. مدت اعتبار این کارت سه سال است و صدور و تمدید کارت مدیریت منوط به رایحه تقاضای کتبی به سازمان می باشد.

تبصره ۱- هر شخص فقط می تواند در یک زمان مدیریت یک واحد از تأسیسات گردشگری را عهده دار شود.

تبصره ۲- مدیران تأسیسات گردشگری غیر از اشتغال در واحد مربوط نباید شغل دیگری داشته باشند.

ماده ۱۶- دارندگان پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری در صورت غیبت 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 می تواند اداره واحد گردشگری را عهده دار شود. در صورتی که مدیر در پایان مدت موافقت شده حضور خود را در محل کار کتباً اعلام ننماید، سازمان می تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوط برابر ماده (۱۸) رفتار نماید.

فصل ششم - نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری

ماده ۱۷- نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه از جهت سطح و کیفیت ارائه خدمات و رعایت ضوابط درجه بندی و نرخ های تعیین شده به عهده سازمان است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در

اداره مطلوب تأسیسات گردشگری و یا هرگونه نارسایی و تخلف از مفاد این آیین نامه به شرح زیر عمل خواهد شد:

الف - تذکر کتبی با درج در سابقه واحد.

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

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

د - تعلیق مجوز بهره برداری تا رفع اشکال و نارسایی ها (درخصوص تأسیسات پذیرایی حداکثر تا یک ماه).

ه - لغو پروانه بهره برداری.

تبصره ۱- در صورت وقوع گرانفروشی، کم فروشی، عدم ارایه خدمات مطلوب و وضعیت نامناسب بهداشتی، سازمان می تواند برابر بند (د) این ماده اقدام نماید.

تبصره ۲- سازمان می تواند مدیر یا بهره بردار متخلف لغو مجوز شده را به مدت دو سال از تصدی مدیریت یا بهره برداری تأسیسات گردشگری محروم نماید.

تبصره ۳- کاهش درجه، تعلیق و لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری، صرفاً با تأیید کمیسیون درجه بندی امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۱۸- در صورت فوت، استعفا یا لغو کارت مدیریت واحد گردشگری، بهره بردار موظف است ظرف دو ماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر واجد شرایط طبق ماده (۱۵) اقدام نماید. در صورت عدم اقدام، سازمان می تواند واحد مزبور را تعطیل نماید.

ماده ۱۹- چنانچه رسیدگی به تخلف واحد تأسیسات گردشگری از حیثه اختیارات سازمان خارج باشد باید فوراً موضوع به مراجع ذی صلاح جهت اقدام قانونی اعلام شود.

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

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

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

ماده ۲۱- مدیران تأسیسات گردشگری موظفند فهرست نرخ اتاق، اغذیه، آشامیدنی ها و سایر خدمات واحد مربوط را در برگه ها و اندازه های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و مهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره - تأسیسات گردشگری موظفند صورت حساب ها و فهرست نرخ اغذیه و سایر خدمات خود را روی نمونه هایی که به زبان فارسی و یکی از زبان های خارجی تهیه شده است، به مشتریان ارائه نمایند.

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

تبصره - سازمان می تواند در صورت عدم ارائه اطلاعات مورد درخواست برابر ماده (۱۷) 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 ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری که بر خلاف این آیین نامه عمل کنند و همچنین تأسیسات غیرمجاز که به اسکان و پذیرایی میهمانان و مسافران مبادرت می نمایند، جلوگیری و نتیجه را کتباً به سازمان اعلام نمایند.

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

تبصره ۲- در موارد سلب درجه و تعطیل دایم واحد گردشگری، مراجع مذکور در این ماده موظفند همزمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به محو نام و سایر علایم و آثار واحد گردشگری از روی تابلوها و مانند آن اقدام نمایند.

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

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

ماده ۲۶- این تصویب نامه، جایگزین تصویب نامه شماره ۷۴۰۸/ت/۱۴۱ مورخ ۱۳۶۸/۳/۲ و اصلاحات بعدی آن می شود.

معاون اول رئیس جمهور - اسحاق جهانگیری