

**آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و
نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری
و نظارت بر فعالیت آنها
(مصوب ۱۳۹۴/۶/۱۱)**

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- 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، متل و مهمانپذیر.

۲- مراکز اقامتی خود پذیرائی شامل هتل آپارتمان ها، زائر سراها 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 آبدرمانی 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- تاسیسات 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 تاسیسات گردشگری

ماده ۲) متقاضی ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تاسیسات 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 مدت یک ماه به استعلام های سازمان پاسخ دهند. عدم ارائه پاسخ در مهلت یادشده در حکم موافقت تلقی می گردد.

ماده ۳) تشخیص ایجاد و صدور مجوز انواع تاسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره برداری این تاسیسات 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 صادر کننده پروانه ساختمان تاسیسات گردشگری موظفند ضمن رعایت ضوابط مربوط به خود، مقررات اعلام شده توسط سازمان را نیز رعایت نمایند.

تبصره: مراجع صادر کننده پروانه ساختمان، مجاز به صدور پروانه احداث ساختمان تاسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت سازمان نمی باشند.

ماده ۵) دارنده مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تاسیسات گردشگری مکلف است طرح مربوطه 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 تاخیر نمی باشد.

فصل سوم: ضوابط صدور پروانه بهره برداری

ماده ۶) دارنده مجوز احداث تاسیسات 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 واحدهائی که موفق به اخذ گواهینامه مذکور شده‌اند، پروانه بهره‌برداری صادر نماید.

تبصره ۱: سازمان صرفاً برای محل‌های تأیید شده، پروانه بهره‌برداری صادر خواهد کرد و پروانه‌های صادره قابل تسری برای تاسیسات گردشگری نقاط دیگر نمی‌باشد.

تبصره ۲: مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری تاسیسات 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 بهره‌برداری صادر شده برای هر واحد تاسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت‌های آن واحد می‌باشد. در صورت واگذاری هریک از فعالیت‌ها به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره آنها صرفاً با دارنده مجوز 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 ذی ربط.

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

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

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

تبصره ۲: در صورت مشاع بودن مالکیت تاسیسات گردشگری، مالکین مؤلفند شخص واجد شرایط را به عنوان نماینده رسمی معرفی نمایند و پروانه بهره‌برداری فقط به نام وی صادر خواهد شد. در صورت بروز اختلاف بین ذی نفعان و عدم معرفی نماینده ذی صلاح، 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 قوت خود باقی خواهد بود.

ماده ۸) انتقال پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت سازمان می‌باشد.

ماده ۹) تبدیل و تغییر نوع بهره‌برداری 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 می‌شوند:

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

ب - سایر تأسیسات گردشگری دیگر 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 می‌تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزاتی و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می‌کنند، 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 می‌شود. 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 می‌تواند 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 شرکتهای 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 هریک از اعضاء 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 رای صادره، موضوع وفق مفاد شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.

تبصره ۴: بهره بردار تأسیسات گردشگری می‌تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رای به صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رای 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 رای صادره، قطعی و لازم الاجرا است.

ماده ۱۲) در هر یک از تاسیسات 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 تایید 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 می گردد. نرخ آن دسته از تاسیسات 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 بهره‌بردار ابلاغ می‌شود.

تبصره: بهره برداران تاسیسات گردشگری موظف به رعایت نرخنامه 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 بهره‌برداری موقت نسبت به درجه بندی و صدور پروانه بهره‌برداری جهت تاسیسات گردشگری اقدام کند.

فصل پنجم: شرایط اداره کنندگان تاسیسات گردشگری

ماده ۱۴) مسؤولیت اداره تاسیسات 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 - دارا بودن گواهی عدم سوء پیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۳۵) قانون مجازات اسلامی - مصوب ۱۳۹۲ - .

ج - دارا بودن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دایم 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 تائید رئیس سازمان می رسد.

ز - دارا بودن 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 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 کتبی به سازمان می باشد.

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

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

ماده ۱۶) دارندگان پروانه بهره برداری تاسیسات 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 درجه‌بندی و نرخ‌های تعیین شده به عهده سازمان است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در اداره مطلوب تأسیسات گردشگری و یا هر گونه 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 بهره‌برداری تا رفع اشکال و نارسایی‌ها (در خصوص تأسیسات پذیرایی حداکثر تا یک ماه).

ه- لغو پروانه بهره‌برداری.

تبصره ۱: در صورت وقوع گرانفروشی، کم فروشی، عدم ارائه خدمات مطلوب و وضعیت نامناسب بهداشتی، سازمان می‌تواند برابر بند (د) این ماده اقدام نماید.

تبصره ۲: سازمان می‌تواند مدیر یا بهره‌بردار می‌تواند متخلف لغو مجوز شده را به مدت دو سال از تصدی مدیریت یا بهره‌برداری تأسیسات گردشگری محروم نماید.

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

ماده ۱۸) در صورت فوت، استعفا یا لغو کارت مدیریت واحد گردشگری، بهره‌بردار موظف است ظرف دو ماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر واجد شرایط طبق ماده (۱۵) اقدام نماید. در صورت عدم اقدام، سازمان می‌تواند 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 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 لغو و برای شروع بهره‌برداری مجدد رعایت کلیه مواد این آیین نامه الزامی است.

تبصره ۱: تشخیص موجه یا غیر موجه 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، آشامیدنی‌ها و سایر خدمات واحد مربوطه را در برگه‌ها و اندازه‌های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و میهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره - تأسیسات 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 ارائه نمایند.

ماده ۲۲) مدیر واحدهای 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 ارائه نماید.

تبصره - سازمان می‌تواند 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 مکلفاند به تقاضای سازمان، رأساً از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری که برخلاف این آیین نامه عمل کنند و همچنین تأسیسات غیر مجاز 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 غیر مجاز 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 دائم واحد گردشگری، مراجع مذکور در این ماده موظفند همزمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به محو نام و سایر علائم 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 باشند. سازمان های دولتی مشمول این آیین نامه ملزم به احراز آن دسته 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 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 تائید 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.