

(P)

ریاست جمهوری

سازمان امنیت ملی و کردشگری

سازمان امنیت ملی و کردشگری

۱۳۹۷/۱۱/۴  
۸۷۶۶۰۰ / ۴۵۶  
زیر

مدبوغان گل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و کردشگری استان‌ها

با سلام:

با استناد به مواد ۱ و ۲ قانون تشکیل سازمان امنیت ملی و کردشگری مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۲۳، بند ۱۱ ماده ۲ اهداف و وظایف وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مورخ ۱۳۶۵/۱۲/۱۲، ماده ۱۲ آینه نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی اصلاحی مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۴ و در راستای انجام وظایف و تکالیف قانونی سازمان در زمینه ارائه خدمات مناسب و با کیفیت به گردشگران؛ به منظور بهبود و ارتقای خدمات در زمینه حمل و نقل به گردشگران داخلی و خارجی، «دستورالعمل ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری» جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

بدیهی است نظارت بر حسن اجرای مفاد دستورالعمل بر عهده آن اداره کل می‌باشد.

علی‌اصغر مونفستان



# «دستورالعمل ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری»

## معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

اداره تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری

اسفند ماه ۱۳۹۶

بسمه تعالیٰ

با استناد به مواد ۱ و ۲ قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۲۳، بند ۱۱ ماده ۲ اهداف و وظایف وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مورخ ۱۳۶۵/۱۲/۱۲ و نیز بر اساس ماده ۱۲ آین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی اصلاحی مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۴، به منظور بهبود و ارتقای کیفیت خدمات در زمینه حمل و نقل به گردشگران داخلی و خارجی، دستورالعمل ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری جهت اجرا، ابلاغ می‌گردد.

**فصل اول: کلیات**

ماده ۱) وزاره‌های به کار برده شده در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف می‌گردد:

- ۱- سازمان: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری- معاونت گردشگری
- ۲- اداره کل نظارت: اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- ۳- اداره کل استان: اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
- ۴- شرکت: شخص حقوقی ارائه کننده خدمات حمل و نقل گردشگری دارای مجوز از سازمان

ماده ۲): موضوع این دستورالعمل، صدور مجوز و نظارت بر ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری به گردشگران داخلی و خارجی به طور مستقیم یا غیر مستقیم از طریق تأسیسات گردشگری در قالب اجاره خودرو با راننده یا بدون راننده، است.

**فصل دوم: مراحل، شرایط و ضوابط اعطای مجوز فعالیت به متقاضیان**

ماده ۳)- مراحل و فرآیند صدور مجوز که صرفاً در قالب اشخاص حقوقی اعطای می‌شود به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- ارائه درخواست کتبی از سوی متقاضی به اداره کل استان
- ۲- بررسی تقاضای صدور مجوز
- ۳- اخذ استعلامات صلاحیت فردی از مراجع ذیصلاح
- ۴- بررسی و ارزیابی مکان فعالیت، تجهیزات و احراز سایر شرایط مقرر در این دستورالعمل
- ۵- اخذ نسخین حسن انجام کار
- ۶- صدور مجوز و تسلیم به متقاضی توسط اداره کل استان

تعصیر: اداره کل استان موظف است کلیه اقدامات را در کوتاه‌ترین زمان ممکن به عمل آورده به نحوی که فرآیند کار از ابتدای ارائه درخواست تا صدور مجوز، مشروط به تکمیل بودن مدارک، بیش از «یک ماه» به طول نینجامد.

**ماده ۴) شرایط صدور مجوز:**

الف: شرایط عمومی:

- ۱- تابعیت ایران
  - ۲- ارتباط موضوع فعالیت مندرج در اساسنامه متقاضیان حقوقی با فعالیت موضوع این دستورالعمل
  - ۳- شخص حقوقی ماهیتاً دارای فعالیت تجاری باشد.
  - ۴- معرفی مکان مناسب به میزان حداقل ۵ متر مربع با کاربری تجاری یا اداری و یا گردشگری
  - ۵- ازانه تضمین حسن انجام کار به میزان یک میلیارد ریال
  - ۶- تأمین پارکینگ مناسب با ظرفیت حداقل ۲۰ درصد کل خودروها
- تصمیمه ۱؛ مجوز تأسیس و فعالیت برای اتباع بیگانه در قالب اشخاص حقوقی و با رعایت قوانین و مقررات مربوطه صادر می‌شود
- تصمیمه ۲؛ سازمان می‌تواند هر «سه سال» یکبار با توجه به شاخص تورم اعلام شده از سوی بانک مرکزی ایران، نسبت به افزایش مبلغ تضمین، اقدام نماید.

ب: شرایط مدیرعامل شخص حقوقی:

- ۱- دارابودن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی
- ۲- دلایل شرایط سنی حداقل ۲۵ سال
- ۳- نداشتن سوء پیشینه کیفری مؤثر
- ۴- عدم اعتیاد به مواد مخدر

ج: شرایط اختصاصی:

- ۱- تأمین حداقل ۲۰ خودرو با شرایط ذیل:
  - حد اکثر عمر خودروها بینج سال باشد.
  - خودروها باید دارای بیمه‌نامه کامل شخص ثالث، باشند.
  - خودروها باید دارای تجهیزات ایمنی و امکانات رفاهی لازم به تشخیص اداره کل استان باشد.

۲- ایجاد شعبه (ایستگاه) حداقل در دو استان دیگر با شرایط ذیل:

- دلایل متراد حداقل ۱۵ متر مربع
- دلایل پارکینگ با ظرفیت حداقل ۲ خودرو

**ماده ۵)** ارائه دهنده خدمات حمل و نقل گردشگری بر حسب ضرورت می‌تواند با رعایت قوانین و مقررات نسبت به تهیه انواع خودروهای مورد نیاز گردشگران اعم از اتوبوس، مینیبوس، ون، کاروان و انواع خودروهای سیک دارای تجهیزات ایمنی و امکانات رفاهی و ارتباطی اقدام نموده و عنداللزوم مجوزهای لازم را از نیروی انتظامی (پلیس راهنمایی و رانندگی) اخذ نماید.

تبصره: ارائه دهنده خدمات حمل و نقل گردشگری علاوه بر موارد فوق، می‌تواند با رعایت قوانین و مقررات نسبت به تهیه انواع وسائل نقیلیه تفریحی هواپی و دریابی اقدام نموده و در اختیار گردشگران قرار دهد.

**نوعه ۲:** منظور از «کاروان»، خودروهای تفریحی - مسافرتی است که دارای امکانات رفاهی همانند محل خواب، آشپزخانه، سرویس بهداشتی و از این قبیل باشد.

**ماده ۶)** سازمان / اداره کل استان می‌تواند حسب مورد نسبت به انجام استعلام‌های لازم از مراجع ذیصلاح، اقدام نماید. تیجه استعلام‌ها حداقل طرف مدت ۱۵ روز اعلام می‌شود. در صورت درخواست دستگاه استعلام شونده، این بازه زمانی به مدت ۵ روز دیگر تمدید خواهد شد. لیکن عدم اعلام نظر در مهلت مذبور، به منزله «نظر مثبت» تلقی گردیده و پاسخ منفی دستگاه‌های استعلام شونده خارج از موعد مقرر، مانع از صدور مجوز نخواهد شد.

**ماده ۷)** رانندگان خودروهای ارائه دهنده خدمات حمل و نقل به گردشگران باید دارای شرایط ذیل بوده و شرکت موظف است قبل از استخدام آنان نسبت به اخراج شرایط مذبور اقدام نماید:

۱- نداشتن سوءیشینیه کیفری، مؤثر

۲- عدم اعتیاد به مواد مخدر

۳- دارا بودن گواهینامه معتبر رانندگی که از تاریخ صدور آن، حداقل ۳ سال گذشته باشد.

۴- با تجربه و آشنا به یکی از زبان‌های بین‌المللی از قبیل؛ زبان انگلیسی، عربی، چینی و...

۵- آشنا به الگوی تشریفات و مهمان‌نوازی و تکریم گردشگران و گذراندن دوره آموزشی مربوطه

۶- دارا بودن لباس فرم با رعایت پوشش آرامته

۷- داشتن سلامت جسمی لازم

تبصره: سازمان موظف است ظرف شش ماه از ابلاغ این دستورالعمل، دوره‌های آموزشی کوتاه مدت (حداکثر سه‌روزه) و بزرگ مدیران عامل شرکت‌ها و رانندگان خودروهای ارائه دهنده خدمات حمل و نقل به گردشگران را طراحی و از طریق مؤسسات آموزشی مجاز اجرا نماید.

**ماده ۸)** مالکیت ۲۰ درصد کل خودروها باید متعلق به شرکت یا مدیر عامل و یا اعضای هیأت مدیره آن شرکت، باشد.

تبصره: شرکت موظف است در صورت استفاده از خودروهای با مالکیت خارج از مرکز (حداکثر ۳۰ درصد)، نسبت به عقد قرارداد با مالک خودرو که شرایط و جزئیات مربوط به حقوق طرفین در آن مشخص شده باشد، اقدام نماید.

**ماده ۹)** دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز از سازمان، در صورت دارا بودن شرایط عمومی و اختصاصی فوق الذکر می‌توانند نسبت به اخذ مجوز اقدام نمایند.

### فصل سوم: تکاليف دارنده مجوز ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری

**ماده ۱۰)** دارنده مجوز موظف است رانندگان و نیروهای تخصصی خود را به گذراندن دوره‌های آموزشی کوتاه مدتی که از سوی سازمان تهییه و تدوین می‌شود ملزم نماید.

**ماده ۱۱)** دارنده مجوز موظف است نسبت به صدور برگه مأموریت برای رانندگان در تمام سفرهای گروهی و انفرادی، اقدام نماید.

**ماده ۱۲)** دارنده مجوز مسئولیت حسن انجام کار رانندگان را بر عهده داشته و در قبال مشکلات و تخلفات احتمالی نیز باید پاسخگوی سازمان و سایر مراجع ذیربط اداری، انتظامی و قضایی باشد.

**ماده ۱۳)** دارنده مجوز موظف است خودرو را با شرایط ذیل به گردشگر تحويل نماید:

۱- چکاپ کامل فنی سیستم خودرو انجام شده باشد.

۲- شستشوی خودرو(کارواش) انجام شده باشد.

۳- خودرو به طور کامل سوختگیری شده باشد.

۴- مدارک خودرو که جهت رانندگی لازم است به گردشگر تحويل داده شود.

تصریح: گردشگر لازم است خودرو را با همان شرایطی که تحويل گرفته، به شرکت مسترد نموده و با هزینه مابدلتفاوت آن را برداخت نماید.

**ماده ۱۴)** مدت اعتبار مجوز صادر شده «سنه سال» بوده، دارنده مجوز موظف است یک ماه قبل از تاریخ انقضای، جهت تمدید آن، به اداره کل استان مراجعه نماید.

**ماده ۱۵)** شرکت قبل از تحويل خودرو به گردشگران اعم از داخلی یا خارجی، موظف است بررسی نماید گردشگر دارای گواهینامه معابر رانندگی مورد تأیید پلیس راهور ناجا، باشد.

**ماده ۱۶)** دارنده مجوز موظف است قبل از ارائه هر گونه خدمات حمل و نقل(با راننده یا بدون راننده) به گردشگران اعم از داخلی و خارجی، نسبت به عقد قرارداد با ایشان اقدام نماید. مسیرهای تردد، مدت زمان استفاده از خودرو به همراه نرخ توافق و سایر شرایط باید در متن قرارداد درج گردیده و نسخهای از آن نیز در اختیار استفاده کننده خدمات قرار گیرد.

تصریح: در صورت ایجاد اختلاف بین شرکت ارائه کننده خدمات و استفاده کنندگان، نظر سازمان لازم الرعایه خواهد بود.

**ماده ۱۷)** دارنده مجوز باید ضمن ایجاد بانک اطلاعات جامع رانندگان، گزارش عملکرد خود را به صورت شش ماهه به سازمان ارسال نماید.

تصریح: علاوه بر گزارش عملکرد شش ماهه، مرجع صدور مجوز می‌تواند حسب تشخیص ضرورت، گزارشی را بصورت موردی درخواست نموده که شرکت موظف به ارائه آن می‌باشد.

**ماده ۱۸)** دارنده مجوز مجاز است با رعایت قوانین و مقررات، خودروهای خود را مجهز به سیستم رهیاب ماهواره‌ای یا تاوبری نموده آرم و لوگوی خود را در محل مناسب بر روی خودرو، الصاق نماید.

**ماده ۱۹)** دارنده مجوز موظف به رعایت مقررات، دستورالعمل‌ها و خط مشی‌های ابلاغ شده از سوی سازمان می‌باشد.

#### فصل چهارم: نظارت بر فعالیت شرکتهای خدمات حمل و نقل گردشگری

**ماده ۲۰)** نظارت بر عملکرد و فعالیت شرکت از حیث رعایت قوانین و مقررات، کیفیت و نحوه ارائه خدمات و میزان رضایت گردشگران بر عینده اداره کل استان بوده و نظارت عالیه نیز از سوی اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری انجام می‌شود.

**ماده ۲۱)** اداره کل استان در صورت مشاهده تخلف و یا وصول شکایت می‌تواند ضمن رسیدگی به موضوع، جسم مورد به تصریح زیر عمل نماید:

الف - تذکر کتبی

ب - اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال

پ - تعلیق موقت از «ریک» تا «سنه» ماه

ج - لغو مجوز

تبصره ۱: سازمان/اداره کل استان در صورت صلاحدید می‌تواند دارنده مجوز را جهت ادائی توضیح دعوت نموده و در صورت تخلفات و شکایات، تصمیم اتخاذ نماید.

تبصره ۲: شرکت در زمان تعلیق، مجاز به ایجاد تعهد جدید نبوده، موظف است تمهیقات قبلی خود را به سرانجام برساند.

تبصره ۳: در صورتی که تخلف دارنده مجوز، «واجد وصف مجرمانه» باشد پرونده جهت رسیدگی به مراجع قضایی صالح ارسال می‌شود.

تبصره ۴: اداره کل استان باید قبل از صدور حکم لغو مجوز، دلایل، مدارک و مستندات خود را به همراه گزارش کامل موضوع و فرآیند رسیدگی جهت بررسی نهایی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارسال نماید. رأی و نظر صادر شده در اداره کل نظارت قضیی و فصل الخطاب خواهد بود.

تبصره ۵: حکم لغو قضیی مجوز توسط مدیر کل استان به دارنده مجوز ابلاغ خواهد گردید.

**ماده ۲۲)** این دستورالعمل در ۴ فصل، ۲۲ ماده و ۱۵ تبصره تهیه و تنظیم گردیده و از تاریخ ابلاغ، لازماً اجرا می‌باشد.

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان