



شیوه نامه ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری

معاونت گردشگری
اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
تأیید شده در سال ۱۴۰۰



مقدمه:

این شیوه نامه که به استناد ماده ۱۱ آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها و تبصره های ذیل آن مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیأت محترم وزیران تهیه و تدوین گردیده و مبنای ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری کشور بوده و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا خواهد بود.

اهداف:

- ۱) ایجاد بستر مناسب جهت ارتقاء کمی و کیفی خدمات قابل ارائه در تاسیسات گردشگری
- ۲) ایجاد وحدت رویه و جلوگیری از اعمال نظر و رفتارهای سلیقه ای در زمینه درجه بندی تاسیسات گردشگری
- ۳) تعیین معیارها و شاخص های مورد نیاز برای نظارت بر تاسیسات گردشگری
- ۴) فراهم سازی زمینه مناسب برای رقابت سالم مابین تاسیسات گردشگری
- ۵) واگذاری امور تصدی گری به بخش خصوصی بمنظور تمرکز زدائی و تلاش جهت کوچک سازی بدنه دولت در راستای سیاست های کلی نظام
- ۶) ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه گذاران و بهره برداران برای ارائه خدمات با کیفیت
- ۷) کمک به گردآوری آمار و اطلاعات مورد نیاز فرایندهای برنامه ریزی و توسعه صنعت گردشگری کشور
- ۸) بهره مندی از نظرات مشتریان به منظور ارتقاء سطح ارائه خدمات و جلب رضایت ایشان از طریق فراهم سازی زمینه انتخاب و بهره مندی از خدمات تاسیسات گردشگری متناسب با سطح نیازها و انتظارات آنها

دامنه:

- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
- تاسیسات گردشگری سراسر کشور
- شرکت های عامل تطبیق
- کارشناسان ارزیابی



فصل اول: کلیات و « تعاریف »

ماده ۱) واژه ها و اصطلاحاتی که در این شیوه نامه به کار برده شده اند، دارای تعاریف عملیاتی ذیل هستند:

وزارت: وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی/ معاونت گردشگری

ادارات کل: ادارات کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان ها

آیین نامه: آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها، مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیأت محترم وزیران

ارزیابی: به فرآیند تعیین میزان انطباق وضعیت کمی و کیفی موجود هریک از تأسیسات گردشگری با معیارهای تعیین شده در ضوابط فنی و درجه بندی مصوب وزارت، ارزیابی گفته می شود.

درجه بندی: تعیین سطح کمی و کیفی تأسیسات گردشگری براساس ضوابط و معیارهای مصوب وزارت، درجه بندی نامیده می شود که نتیجه آن می تواند به تثبیت، تنزیل و ارتقاء درجه واحدهای گردشگری و یا تغییر نوع آنها منجر گردد.

عامل تطبیق: منظور از عامل تطبیق، شخصیت حقوقی دارنده مجوز عاملیت تطبیق ضوابط تأسیسات گردشگری است که مجاز به اجرای عملیات ارزیابی در تأسیسات گردشگری می باشد.

مدیر فنی: به فردی اطلاق می شود که با آگاهی کامل از ضوابط، قوانین و مقررات وزارت، وظیفه ساماندهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی و گزارش نارسایی ها و نواقص و تخلفات احتمالی را برعهده داشته و پس از گذراندن دوره های آموزشی لازم، مجوز فعالیت و کد شناسایی مدیر فنی را از وزارت دریافت نموده است.

کارشناس ارزیابی: به کارشناسی که از تخصص و صلاحیت های لازم برخوردار بوده و پس از احراز شرایط لازم، برای عضویت در گروه ارزیابی تأسیسات گردشگری از وزارت مجوز فعالیت و کد شناسایی دریافت نموده است کارشناس ارزیابی گفته می شود.

گروه ارزیابی: یک یا چند کارشناس ارزیاب که توأماً عملیات ارزیابی در یک واحد گردشگری را انجام می دهند، گروه ارزیابی نامیده می شود. اعضای گروه ارزیابی توسط مدیر فنی عامل تطبیق انتخاب می شوند. تعداد کارشناسان برای تشکیل گروه مطابق رویه تعریف شده در ضوابط استاندارد هریک از انواع تأسیسات گردشگری می باشد.

کد شناسایی: به کلیه مدیران فنی و ارزیابان پس از گذراندن دوره آموزشی مربوطه و ارائه مدارک و اخذ تأییدیه وزارت، متناسب با رشته تخصصی فعالیت آنها کد شناسایی از طرف وزارت تخصیص می یابد. مدت اعتبار کدشناسایی سه سال بوده و تمدید آن منوط به تأیید عملکرد توسط وزارت در پایان مدت اعتبار می باشد.

تشکل حرفه ای: تشکلی که بر اساس دستورالعمل اجرایی ماده ۲۵ آئین نامه با نظارت وزارت تأسیس و فعالیت می نماید.



کمیسیون درجه بندی: کمیسیونی است با مسئولیت مدیر کل استان و با حضور نماینده ای از اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری و رئیس تشکل حرفه ای مرتبط در استان که تصمیم گیری در خصوص درجه بندی تاسیسات گردشگری و سایر وظایف مصرح در آیین نامه را برعهده دارد.

کمیسیون عالی: کمیسیون عالی تجدید نظر که به استناد تبصره (۴) ماده (۱۱) آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها، مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیأت محترم وزیران تشکیل خواهد شد.

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: نقص و ایراد موجود در رویه و یا اجرای ضوابط و مقررات مصوب است که به کلیت سیستم لطمه نمی زند.

عدم انطباق عمده: عدم اجرای کامل یک رویه یا تعدادی از دستورات کاری ضوابط و مقررات مصوب است که به کلیت سیستم لطمه می زند. نظیر: عدم وجود و یا حذف یکی از فضاهای الزامی، و اشکال عمده فنی در تاسیسات و امور ساختمانی واحد گردشگری، نقص 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 که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش بینی شده است و یا تعدد موارد عدم انطباق جزئی

اقدام اصلاحی: به اقدامی گفته می شود که جهت رفع ریشه ای عدم انطباق موجود، به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می شود.



فصل دوم: «عوامل اجرایی درجه بندی تاسیسات گردشگری»

الف) عامل تطبیق تاسیسات گردشگری:

ماده ۲) وزارت پس از اعلام موافقت کمیسیون عالی، برای متقاضیان حقوقی که دارای شرایط مندرج در ماده (۳) این شیوه نامه هستند، مجوز عاملیت تطبیق تاسیسات گردشگری را صادر می نماید. اعتبار اولین مجوز صادره یکساله بوده، پس از آن، براساس ارزیابی و بررسی عملکرد شرکت عامل تطبیق در کمیسیون عالی، تمدید آن با اعتبار سه سال بلامانع است.

تبصره ۱) وزارت می تواند در طول مدت اعتبار سه ساله مجوز، نسبت به بررسی عملکرد و حسب تأیید کمیسیون عالی، تعلیق یا لغو مجوز صادره اقدام نماید.

تبصره ۲) تعداد عوامل تطبیق و محدوده فعالیت آنها، متناسب با شرایط و موقعیت جغرافیایی، تعداد تاسیسات گردشگری، اعلام نیاز استان ها و سایر عوامل دخیل، توسط کمیسیون عالی تعیین می گردد.

تبصره ۳) عوامل تطبیق موظف اند گزارش دوره ای فعالیت خود را درخصوص ارزیابی تاسیسات گردشگری به ادارات کل استانی ارائه نمایند. همچنین، ارائه گزارش عملکرد سالانه به کمیسیون عالی جهت تمدید مجوزهای صادره الزامی است.

تبصره ۴) وزارت می تواند صدور مجوز عوامل تطبیق را پس از اعلام موافقت کمیسیون عالی، به اداره کل استانها واگذار نماید.

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

- ۱- داشتن شخصیت حقوقی
- ۲- موضوع فعالیت در اساسنامه شخصیت حقوقی متقاضی صرفاً در حوزه موارد مرتبط با گردشگری بوده و موضوع ارزیابی تاسیسات گردشگری نیز در آن قید شده باشد.
- تبصره)** عامل تطبیق مکلف است هرگونه تغییر در امور مربوط به مدیریت، شرکا، سهامداران، نام، نشان و اقامتگاه شرکت را به اطلاع وزارت برساند.
- ۳- متقاضی بنا به تشخیص کمیسیون عالی از سابقه و تجربه کافی در زمینه موردنظر برخوردار باشد.
- ۴- تأمین مکان مناسب با کاربری تجاری، اداری یا گردشگری به عنوان محل استقرار شرکت، معرفی نیروی انسانی کارآمد و تأمین امکانات و کلیه تجهیزات مورد نیاز؛ شرایط مذکور حسب تشخیص وزارت، باید از سوی اداره کل استان بررسی شده و به تأیید برسد.
- ۵- ارائه تضمین معتبر به اداره کل استان جهت حسن اجرای وظایف محول شده. مبلغ ضمانتنامه ۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال معادل پنجاه میلیون تومان است. کمیسیون عالی می تواند حسب بررسی، نسبت به افزایش مبلغ مذکور بصورت سالانه اقدام نماید. درخصوص مجوزهای سه ساله، شرکت موظف است قبل از پایان مهلت اعتبار تضمین، اقدامات لازم را جهت تمدید آن بعمل آورد. نظارت بر حسن اجرای این امر، بر عهده اداره کل استان می باشد.



۶- معرفی مدیرعامل واجد شرایط

تبصره فعالیت مدیرعامل شرکت در سایر مشاغل، نباید به هیچ عنوان مانع از اجرای صحیح وظایف و تکالیف ایشان گردد. مسئولیت نظارت بر عملکرد مدیر فنی و ارزیابان شرکت، عقد قرارداد و رسیدگی به امور مالی، انجام مکاتبات و پاسخگویی در قبال کلیه مسائل و موضوعات مربوط به اجرای طرح تطبیق برعهده مدیرعامل شرکت می باشد.

۷- معرفی یک نفر به عنوان مدیر فنی با شرایط مندرج در ماده (۴)

تبصره اعضای هیأت مدیره، مدیرعامل و مدیر فنی شرکت متقاضی اخذ مجوز عاملیت تطبیق، نباید عضو هیات مدیره یا بازرس تشکل های حرفه ای گردشگری باشند.

(ب) مدیر فنی

ماده (۴) شرایط احراز مدیر فنی به قرار ذیل می باشد:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
- ۲- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
- ۳- ارائه گواهی عدم سوءپیشینه
- ۴- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- ۵- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ۶- سابقه فعالیت در زمینه گردشگری و ارزیابی تاسیسات گردشگری به تشخیص کمیسیون عالی
- ۷- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری
- ۸- اخذ تائیدیه صلاحیت علمی و عملی کمیسیون عالی
- ۹- اخذ کد شناسایی مدیر فنی از وزارت.

تبصره ۱ در صورت واجد شرایط بودن، مدیر عامل می تواند به عنوان مدیر فنی نیز فعالیت نماید.

تبصره ۲ مدیر فنی مجاز به فعالیت در بیش از یک شرکت عامل تطبیق به عنوان مدیر فنی نبوده و نمی تواند مدیرعامل شرکت تطبیق دیگری باشد.

تبصره ۳ مدیرفنی مجاز به فعالیت به عنوان ارزیاب به صورت همزمان نمی باشد و تصدی سمت مدیریت فنی، به معنای سلب مسئولیت فرد به عنوان ارزیاب است.

تبصره ۴ 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 کمیسیون عالی از شمولیت شرایط بند (۱) این ماده معاف می باشند.



ماده ۵) وظایف مدیرفنی به قرار ذیل می باشند:

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

ج) کارشناس ارزیابی

ماده ۶) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می باشد:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی
 - ۲- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
 - ۳- ارائه گواهی عدم سوءپیشینه
 - ۴- ارائه گواهی عدم اعتیاد
 - ۵- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
 - ۶- داشتن حداقل ۲ سال سابقه کار مفید در زمینه موضوع تخصصی کارشناسی به تشخیص کمیسیون عالی
 - ۷- اخذ گواهینامه دوره آموزش کارشناس ارزیابی تاسیسات گردشگری از یکی از موسسات آموزشی مورد تأیید وزارت
 - ۸- شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه بندی حداقل سه واحد گردشگری به عنوان کارآموز
 - ۹- اخذ کد شناسایی ارزیاب از وزارت.
- تبصره ۱)** با عنایت به عدم الزام حضور مدیر فنی در عملیات ارزیابی، مدیر فنی می تواند یک نفر از اعضای تیم ارزیابی را به عنوان سرگروه جهت مدیریت و برنامه ریزی اجرای فرایند عملیات ارزیابی و تصمیم گیری در شرایط خاص معرفی نماید.
- 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 کمیسیون عالی مشمول شرایط بند (۱) این ماده نخواهند بود.
- تبصره ۳)** جهت تأیید سوابق فعالیت مرتبط متقاضیان، موضوع بند (۶)، ارائه مستندات رسمی مربوطه برای طرح در کمیسیون عالی الزامی است.
- تبصره ۴)** فارغ التحصیلان رشته های هتلداری و گردشگری، به تشخیص کمیسیون عالی، از شرایط بند (۶) این ماده معاف خواهند بود.



ماده ۷) وظایف کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می باشند:

- شرکت در عملیات ارزیابی مطابق برنامه ریزی و زمانبندی بعمل آمده
 - تکمیل فرمها و چک لیست ها و ایجاد سوابق مشاهدات بصورت مشخص و در بازه زمانی تعیین شده
 - انجام وظایف محوله در راستای انجام فرایندهای ارزیابی واحد گردشگری
 - ارائه نتایج ارزیابی به مدیر فنی
 - شرکت در دوره های بازآموزی که با تصویب کمیسیون عالی ، در مراکز آموزشی مورد تائید وزارت برگزار می گردد.
 - سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید وزارت تصویب و ابلاغ می گردد.
- تبصره)** کارشناس ارزیاب مجاز به ارائه خدمات مشاوره ای برای واحدی که وظیفه ارزیابی آن را برعهده دارد، نمی باشد.

ماده ۸) کارشناسان ارزیابی در سه رسته تخصصی و در سه درجه سطح بندی می شوند. رسته، درجه و حیطه مجاز فعالیت ارزیابان به قرار جدول ذیل می باشد:

درجه ارزیاب	حیطه مجاز فعالیت	رسته
A	کلیه تاسیسات گردشگری	۱- فنی و ساختمانی
B	کلیه تاسیسات گردشگری به استثنای هتل های ۴ و ۵ ستاره و هتل آپارتمان های درجه ۱	۲- ایمنی و بهداشت
C	هتل های ۱ ستاره و سایر تاسیسات گردشگری درجه ۲ و ۳	۳- خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی

تبصره) تعیین رسته و درجه ارزیابان براساس بررسی و رای کمیسیون عالی انجام خواهد پذیرفت. ارزیابان می توانند پس از حداقل یکسال از زمان اخذ مجوز فعالیت و حضور در عملیات ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری، درخواست ارتقا درجه را به وزارت ارائه دهند.



فصل سوم: «عوامل ستادی درجه بندی تاسیسات گردشگری»

الف) کمیسیون درجه بندی

ماده ۹) درجه بندی تاسیسات گردشگری بر عهده وزارت است. بدین منظور کمیسیون درجه بندی با ترکیب اعضای ذیل در ادارات کل استان ها تشکیل خواهد شد:

- مدیر کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان به عنوان رئیس کمیسیون
- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- رئیس تشکل حرفه ای گردشگری مربوطه در استان

تبصره ۱) تشکل حرفه ای گردشگری باید مطابق با دستورالعمل ماده ۲۵ آیین نامه تشکیل شده باشد. در صورت عدم وجود تشکل گردشگری مربوطه، یک نفر از میان مدیران یا مالکان آن نوع تاسیسات گردشگری به تشخیص مدیرکل استان تعیین و به عنوان نماینده تاسیسات گردشگری در جلسات کمیسیون درجه بندی شرکت خواهد نمود.

تبصره ۲) وظیفه ثبت صورتجلسات کمیسیون بر عهده اداره کل استان است.

تبصره ۳) جلسات کمیسیون درجه بندی، بدون حضور نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی رسمیت نداشته و تصمیمات آن قابلیت اجرا ندارد.

تبصره ۴) حضور نماینده عامل تطبیق در جلسات کمیسیون درجه بندی (بدون حق رای) بنا به درخواست هر یک از اعضای کمیسیون مذکور و به منظور ادای توضیحات لازم بلامانع است.

تبصره ۵) به استثنای موارد ذیل که حضور کارشناس اداره کل نظارت و ارزیابی در جلسات کمیسیون درجه بندی استان الزامی است، در سایر موارد اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می تواند شخصی را به عنوان نماینده جهت شرکت در جلسات کمیسیون درجه بندی استان معرفی نماید.

- درجه بندی هتل های ۳ و ۴ و ۵ ستاره و سایر تاسیسات گردشگری درجه ۱
- چنانچه ارتقاء درجه واحد گردشگری در دستور کار کمیسیون باشد.
- چنانچه تغییر نوع واحد گردشگری در دستور کار کمیسیون باشد.
- چنانچه تعطیلی واحد گردشگری در دستور کار کمیسیون باشد.
- چنانچه پرونده ارزیابی واحد گردشگری قبلاً یکبار جهت رفع نواقص به شرکت عامل تطبیق مرجوع شده باشد.
- حسب درخواست اداره کل استان جهت حضور کارشناس اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری



ماده ۱۰) شرح وظایف و اختیارات کمیسیون درجه بندی به قرار ذیل می باشد:

- الف- بررسی و تعیین درجه تاسیسات گردشگری با توجه به گزارش 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 ابلاغ نشده است.
- تبصره ۱)** چنانچه فرآیند ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان، مورد تأیید کمیسیون قرار نگیرد، پرونده ارزیابی واحد گردشگری جهت رفع نواقص و یا تکرار عملیات ارزیابی به عامل تطبیق ارجاع خواهد شد. مدت زمان تهیه گزارش اصلاحی و نحوه محاسبه هزینه های ارزیابی مجدد به تشخیص کمیسیون درجه بندی خواهد بود. (حداکثر سه ماه).
- تبصره ۲)** چنانچه عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، از نظر کمیسیون دارای ابهام بوده و غیرواقعی باشد، در این صورت پرونده واحد گردشگری و عامل تطبیق جهت بررسی و اعلام نظر به کمیسیون عالی ارجاع خواهد شد.
- تبصره ۳)** در صورت لغو پروانه بهره برداری واحد گردشگری از سوی کمیسیون درجه بندی، واحد لغو مجوز شده چنانچه دارای کاربری گردشگری باشد، مجاز به انجام هیچ گونه فعالیتی دیگری اعم از تجاری، اداری، مسکونی و نبوده، در صورت ارائه درخواست تغییر کاربری، مراتب در چارچوب فرایند و دستورالعمل مربوطه وزارت مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

ب) کمیسیون عالی تجدید نظر

ماده ۱۱) این کمیسیون مسئولیت راهبری، نیازسنجی و تصمیم گیری درخصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق، تأیید دستورالعمل ها و ضوابط پیشنهادی، رسیدگی به تخلفات و اعتراضات، نظارت عالیه بر فرایندها و عملکرد عوامل اجرایی طرح تطبیق را برعهده داشته و مرجع نهایی تصمیم گیری در خصوص مسائل مربوط به درجه بندی تاسیسات گردشگری می باشد. اعضاء اصلی کمیسیون عالی عبارتند از:

- مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به عنوان رئیس کمیسیون
- مدیر کل دفتر حقوقی وزارت
- نماینده معاون گردشگری وزارت
- رئیس تشکل حرفه ای گردشگری کشوری مرتبط

تبصره ۱) کمیسیون عالی می تواند از صاحب نظران و کارشناسان ذیصلاح به عنوان عضو میهمان برای حضور در جلسه کمیسیون دعوت بعمل آورد.

تبصره ۲) کلیه وظایف و اختیاراتی که بر اساس مقررات و ضوابط قبلی، بر عهده کمیته فنی تطبیق بوده است، بر عهده کمیسیون عالی است.



ماده ۱۲) جلسات کمیسیون عالی بر اساس ضرورت و دستور کار ارجاعی و حداقل هر دو ماه یکبار با تأیید رئیس کمیسیون عالی تشکیل می شود.

فصل چهارم: « عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری »

ماده ۱۳) فرآیند انجام عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری به قرار ذیل می باشد:

الف) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری فهرست شرکت های عامل تطبیق دارای مجوز و محدوده فعالیت آنها و همچنین فهرست مدیران فنی و ارزیابان دارای کد ارزیابی را به ادارات کل استانی اعلام می نماید. فهرست شرکت های عامل تطبیق مجاز به فعالیت، از سوی اداره کل استان به کلیه تاسیسات گردشگری مشمول طرح تطبیق اعلام خواهد شد.

ب) به منظور ورود به فرایند ارزیابی، از میان عوامل تطبیق دارای مجوز فعالیت و معرفی شده از سوی وزارت، یک عامل تطبیق انتخاب شده و جهت انجام عملیات ارزیابی، نسبت به عقد قرارداد مطابق با دستورالعمل های مصوب با واحد اقدام می شود.

ج) شرکت های عامل تطبیق پس از انجام هماهنگی های لازم و عقد قرارداد با واحد گردشگری، قرارداد منعقد شده را در سه نسخه جهت بررسی و تأیید به اداره کل استان تحویل می دهند.

د) اداره کل استان پس از انجام بررسی های لازم و مطابقت شرایط و تعرفه های منظور شده، ضمن بایگانی یک نسخه از قرارداد، نسخه دوم را در اختیار شرکت عامل تطبیق و نسخه سوم را در اختیار نماینده واحد گردشگری قرار می دهد. چنانچه قرارداد منعقد شده دارای ایراد باشد، شرکت عامل تطبیق موظف به اصلاح و ارائه قرارداد جدید خواهد بود.

ه) از تاریخ ابلاغ مراتب تأیید قرارداد از سوی اداره کل استان، عملیات ارزیابی آغاز شده و شرکت عامل تطبیق موظف است حداکثر ظرف مدت یکماه نسبت به انجام عملیات ارزیابی و ارسال گزارش اولیه به واحد گردشگری اقدام نماید. نسخه ای از گزارش ارزیابی اولیه نیز باید به اداره کل استان ارسال گردد. در صورت عدم رعایت زمانبندی بدون عذر موجه، قرارداد منعقد شده کان لم یکن و شرکت موظف به بازپرداخت کلیه وجوه دریافتی می باشد.

و) واحد گردشگری با هماهنگی اداره کل استان حداکثر ظرف مدت سه ماه نسبت به رفع نواقص اعلام شده اقدام خواهد نمود. پس از اتمام مهلت تعیین شده و یا در صورت اعلام بهره بردار مبنی بر رفع نواقص پیش از موعد مقرر، شرکت عامل تطبیق یک نفر از ارزیابان واجد شرایط (ترجیحاً دارای گرید A) را جهت انجام بازدید مرحله دوم و تکمیل گزارش نهایی به واحد اعزام می نماید.

ز) شرکت عامل تطبیق گزارش نهایی ارزیابی واحد گردشگری را منضم به توضیحات و پیشنهادات لازم و مهیور به تأیید مدیر فنی شرکت به اداره کل استان تحویل می دهد. اداره کل استان گزارش ارزیابی واحد گردشگری را در اختیار اعضای کمیسیون درجه بندی قرار داده، از آنها برای حضور در جلسه کمیسیون دعوت می نماید. صورتجلسه نهایی کمیسیون به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارسال خواهد شد.



ح) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز درخصوص صدور و ارسال گواهینامه آن دسته از واحدهایی که درجه آنها در کمیسیون درجه بندی استان به تأیید رسیده است، اقدام خواهد نمود. اداره کل استان پس از دریافت گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری واحد، اقدام به صدور پروانه بهره برداری با اعتبار سه ساله خواهد نمود.

ت) چنانچه براساس رای کمیسیون درجه بندی، گزارش ارزیابی واحد گردشگری مورد تأیید قرار نگیرد، اداره کل استان موظف است در چارچوب رای صادره، پرونده ارزیابی را به همراه مستندات مربوطه به شرکت عامل تطبیق و یا کمیسیون عالی ارجاع نماید.

تبصره ۱) بهره‌بردار می‌تواند یک بار و حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ رأی کمیسیون درجه بندی به نحوه عملکرد عامل تطبیق و یا 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. اعتراض بهره‌بردار حداکثر ظرف مدت یک ماه در کمیسیون عالی رسیدگی خواهد شد. رأی کمیسیون عالی قطعی بوده و قابل اعتراض نمی‌باشد.

تبصره ۲) صدور پروانه بهره‌برداری قطعی توسط وزارت برای هر یک از واحدهای گردشگری که ضوابط درجه بندی آن به تصویب رسیده است، منوط به اخذ گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری خواهد بود. در فرآیند تمدید پروانه نیز لازم است اعتبار گواهینامه کیفیت مدنظر قرار گیرد.

تبصره ۳) واحد فناوری اطلاعات وزارت موظف است با بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود، زمینه الکترونیکی نمودن فرایند اجرای عملیات ارزیابی و درجه بندی را مطابق رویه‌ای که به تأیید معاون گردشگری وزارت رسیده فراهم آورد. در صورت پیاده سازی سامانه الکترونیک، بهره‌برداران تاسیسات گردشگری و عوامل تطبیق، موظف به فعالیت در بستر سامانه و انجام امور مطابق رویه تعیین شده در سامانه خواهند بود.

ماده ۱۴) پروانه بهره‌برداری شش ماهه برای واحدهای جدیدالتاسیس صرفاً یکبار صادر شده و قابل تمدید نخواهد بود. اداره کل استان موظف است طی این مدت اقدامات لازم را برای تعیین درجه قطعی واحد بعمل آورد.

ماده ۱۵) آن دسته از تاسیسات گردشگری که قبلاً موفق به اخذ گواهینامه کیفیت شده و تاریخ اعتبار گواهینامه آنها به اتمام رسیده است، در صورت فقدان تذکر، اخطار، شکایت موثر و ... به تشخیص اداره کل استان و تأیید اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری آنها صرفاً برای یک دوره قابل تمدید است. در این صورت اداره کل استان موظف است حداقل یک ماه قبل از پایان مهلت اعتبار گواهینامه، مراتب را جهت تمدید به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری اعلام نماید.

ماده ۱۶) پروانه بهره‌برداری آن دسته از تاسیسات گردشگری دارای ضابطه که موفق به اخذ گواهینامه کیفیت نشده اند با اعتبار یکساله صادر خواهد شد. در صورت عدم اقدام جهت اخذ گواهینامه از سوی این دسته از تاسیسات گردشگری طی سال، اداره کل استان موظف است نسبت به برگزاری کمیسیون درجه بندی واحدهای مزبور اقدام نموده و درخصوص تنزیل درجه و یا تعطیلی واحد اقدام نماید.



ماده ۱۷) درجه بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و ابلاغ نشده است، حسب تقاضای بهره بردار و یا پیشنهاد هر یک از اعضا کمیسیون در دستور کار قرار می گیرد. در این صورت، اداره کل استان موظف به انجام بازدید و تهیه گزارش اولیه جهت طرح موضوع در جلسه کمیسیون می باشند. پس از بررسی و تصویب درجه واحد گردشگری در کمیسیون درجه بندی، پروانه بهره برداری آن واحد با اعتبار سه ساله صادر خواهد شد. در صورت اعتراض بهره بردار، کمیسیون عالی مرجع تعیین درجه و نوع واحد گردشگری خواهد بود.

ماده ۱۸) واحد گردشگری براساس درجه تعیین شده در پروانه بهره برداری موجود ارزیابی خواهد شد و در صورت درخواست ارتقاء می بایست مطابق ماده (۲۰) همین شیوه نامه و دستورالعمل های مربوطه اقدام نماید.

تبصره ۱) درخصوص واحدهای جدید التاسیس، تقاضای واحد براساس درجه مندرج 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 خواهد بود.

تبصره ۳) درج درجه واحد در موافقت اصولی الزامی می باشد، لیکن برای آن دسته از تاسیسات گردشگری که قبلاً موافقت اصولی خود را دریافت نموده اند و درجه واحد در آن قید نشده است، اداره کل استان موظف است گزارشی از وضعیت و شرایط واحد مدنظر، مستند به مدارک مورد نیاز را به کمیسیون عالی ارائه نماید تا در این خصوص تصمیم گیری شود.

تبصره ۴) واحدهای تبدیلی (غیراحداثی) نیازی به اخذ موافقت اصولی و مجوز ایجاد نداشته و فرآیند اخذ پروانه بهره برداری و تعیین درجه آنها بر اساس دستورالعملی است که از سوی معاونت گردشگری وزارتخانه ابلاغ می گردد.

ماده ۱۹) عامل تطبیق طرف قرارداد واحد گردشگری مکلف است ضمن توجیه کامل بهره بردار به شیوه عمل خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی در بازه زمانی تعیین شده در قرارداد منعقد 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 با هماهنگی اداره کل استان انتخاب نماید و عامل تطبیق قبلی باید درخصوص عودت عین مبلغ دریافتی حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری اقدامات لازم را بعمل آورد. در غیر این صورت، مبلغ مورد نظر از تضمین سپرده شده کسر خواهد شد.

تبصره ۱) عوامل ستادی و اجرایی ارزیابی و استانداردسازی، نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی شاغل و یا به هر طریقی دینفع باشند.

تبصره ۲) تعرفه ارزیابی در کمیسیون عالی تعیین و پس از اخذ تاییدیه معاون گردشگری ابلاغ و به اجرا در می آید. تعرفه ها هر دو سال یکبار می تواند در کمیسیون عالی مورد بازنگری قرار گیرد.



ماده ۲۰) تاسیسات گردشگری متقاضی ارتقاء درجه یا تغییر نوع، باید نسبت به تهیه گزارش خودارزیابی در چارچوب فرمت های ابلاغی کمیسیون عالی اقدام نمایند. گزارش خودارزیابی واحدهای مشمول طرح تطبیق باید توسط ارزیاب مورد تایید وزارت و در چارچوب رویه تعیین شده در ماده (۸) این شیوه نامه تهیه و ارائه گردد. گزارش تهیه شده در ارزیابی عملکرد ارزیاب و تمدید کد ارزیابی وی مدنظر قرار خواهد گرفت و بدیهی است ارزیاب مذکور مجاز به حضور در تیم ارزیابی آن واحد نخواهد بود. اداره کل استان پس از تایید صحت تهیه گزارش توسط ارزیاب، مراتب را طی نامه ای رسماً جهت طرح در کمیسیون عالی به اداره کل نظارت ارسال می نماید. کمیسیون عالی موظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از وصول مدارک و مستندات، موافقت و یا مخالفت با درخواست ارتقاء یا تغییر نوع واحد گردشگری را کتباً به اداره کل استان اعلام نماید تا عملیات ارزیابی مطابق با نظر کمیسیون عالی انجام پذیرد.

تبصره ۱) در آن دسته از تاسیسات گردشگری که مشمول طرح تطبیق نمی باشند، بهره بردار می تواند راساً و یا با استفاده از کارشناس مجرب نسبت به تهیه گزارش خوداظهاری اقدام نموده و مستندات تهیه شده را جهت اقدامات بعدی به اداره کل استان ارائه نماید. در هر صورت ذکر اقدامات اصلاحی، فرآیندهای توسعه و بازسازی های انجام شده، تنوع و طیف خدمات قابل ارائه به میهمانان، تصاویر قسمت های مختلف واحد و مستندات مربوط به طی دوره های آموزشی، اجرای نظام های مدیریتی، نتایج رضایت مشتریان، گواهینامه ها، تقدیرنامه های دریافتی، مزیت های خاص و هرگونه اقدامات مربوطه دیگر در این خصوص از بخش های اصلی گزارش تهیه شده خواهند بود.

تبصره ۲) موافقت کمیسیون عالی با ارتقاء درجه واحد، به منزله موافقت اولیه جهت انجام ارزیابی قلمداد می شود. کمیسیون درجه بندی استان مسئولیت تائید و موافقت نهایی با درجه پیشنهادی را به استناد گزارش ارزیابی بعمل آمده برعهده خواهد داشت.

ماده ۲۱) 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. بهره بردار 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 درخصوص امور ایمنی و بهداشتی باشد، عملیات ارزیابی سریعاً متوقف شده و موضوع به اداره کل استان گزارش می شود. اداره کل استان عندالزوم با اخذ استعلام از دستگاه یا مراجع ذیربط، موضوع را در کمیسیون درجه بندی استان مطرح و تصمیمات لازم را اتخاذ می نماید.

تبصره ۲) مهلت رفع عدم انطباق در صورت ارائه توجیه منطقی از جانب واحد حداکثر یکبار و به مدت ۳ ماه از سوی اداره کل استان قابل تمدید خواهد بود. در هر صورت، بازه زمانی ارائه گزارش از سوی شرکت عامل تطبیق، از زمان عقد قرارداد، نباید بیشتر از ۷ ماه باشد.



ماده ۲۲) ادارات کل استانی موظفند درخصوص ارسال کلیه صورتجلسات و مصوبات کمیسیون درجه بندی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری اقدامات لازم را بعمل آورند.

فصل پنجم: نظارت

ماده ۲۳) نظارت بر حسن اجرای طرح و عملکرد ارزیابان، مدیران فنی و شرکت های عامل تطبیق برعهده ادارات کل استانی و نظارت عالی بر روند اجرای طرح برعهده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری خواهد بود. کلیه عوامل اجرایی موظف به رعایت ضوابط، خط مشی، بخشنامه ها و مقررات ابلاغی وزارتخانه می باشند. ادارات کل استان ها در صورت بروز تخلف یا مشاهده ابهام و مغایرت نحوه انجام کار با ضوابط ابلاغی در حین عملیات ارزیابی، موضوع را جهت رسیدگی و اقدام بعدی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش خواهد نمود. اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری فرایند رسیدگی به تخلفات گزارش شده ارزیابان، مدیران فنی و شرکت های عامل تطبیق، را در کمیسیون عالی مطرح خواهد نمود. کمیسیون عالی پس از دریافت و جمع بندی گزارشات و مستندات مربوط به تخلف عوامل تطبیق، مدیر فنی و یا کارشناسان ارزیابی، تصمیمات لازم را متناسب با تخلف ارتكابی به شرح ذیل اتخاذ می نماید:

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) کارشناس ارزیابی و مدیر فنی عامل تطبیق در زمان تعلیق، اجازه فعالیت نخواهند داشت.

ماده ۲۴) طی مدت اعتبار گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری، در صورت عدم توجه به تذکرات و اخطارهای صادره از سوی ادارات کل استانی و عدم اهتمام در رفع نواقص و ایرادات مطرح شده طی بازدیدهای نظارتی، کمیسیون درجه بندی می تواند درخصوص ابطال گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری واحد اقدام نماید.

ماده ۲۵) کلیه واحدهای تحت پوشش عامل تطبیق لغو مجوز شده که عملیات ارزیابی آنها به پایان نرسیده است، موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه ارزیابی خود را از طریق عامل دیگری پیگیری نماید. عامل تطبیق لغو مجوز شده موظف به بازپرداخت تمام یا بخشی از مبلغ دریافتی از واحدهای طرف قرارداد به تشخیص اداره کل استان بوده و در صورت عدم پرداخت، مبلغ مورد نظر از ضمانتنامه عامل تطبیق کسر و به بهره بردار واحد گردشگری عودت داده خواهد شد.



ماده ۲۶) واحد گردشگری مکلف است به صورت مستمر اقدام به گردآوری نظرات، انتقادات و پیشنهادات مسافران و گردشگران نماید. کمیسیون درجه بندی در زمان تصمیم گیری درخصوص درجه واحد، ماحصل داده های گردآوری شده را بررسی و مدنظر قرار خواهد داد.

تبصره) کمیسیون عالی می تواند، رویه ای را تعریف و ابلاغ نماید که بر اساس آن، نتایج امتیاز حاصل از انجام عملیات ارزیابی با نتایج نظرسنجی معتبر مسافران و گردشگران تلفیق شده و در تعیین درجه واحد موثر باشد. در این صورت تاثیر میزان نظر سنجی نباید از ۵ درصد امتیازات الزامی، تجاوز نماید.

ماده ۲۷) در صورت نیاز، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می تواند راساً و با بهره گیری از ظرفیت های موجود در وزارت، نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیابی تاسیسات گردشگری اقدام نماید.

ماده ۲۸) در تدوین ضوابط فنی، کیفی و خدماتی مورد نیاز، وزارت پیشنهادات ادارات کل استان ها، صاحب نظران، فعالان و تشکل های حرفه ای مرتبط را اخذ می نماید. ضوابط و استانداردهای نهایی پس از تأیید معاون گردشگری، از سوی وزیر ابلاغ و اجرایی می گردد.

تبصره ۱) آن دسته از تاسیسات 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 وزارت را رعایت نمایند.

تبصره ۲) وجود بخش های زیر در ضوابط و استانداردهای پیشنهادی گروه های تاسیسات گردشگری خاص در هر یک از سطوح درجه الزامی است: فضاهای مورد نیاز تاسیسات گردشگری، تاسیسات و امکانات فنی و ساختمانی مورد نیاز در واحدهای گردشگری، تجهیزات تاسیسات گردشگری، خدمات موجود در تاسیسات گردشگری، نیروی انسانی مورد نیاز تاسیسات گردشگری، مسائل ایمنی و بهداشتی، توسعه پایدار و دسترسی، شیوه های نظارت بر واحدهای تحت پوشش و چک لیست های ارزیابی

ماده ۲۹) این شیوه نامه در (۲۹) ماده و (۴۵) تبصره تهیه و تنظیم شده و با ابلاغ آن کلیه دستورالعمل ها و ضوابط مغایر منسوخ می گردد.



فرمهای پیوست:

- فرمت صورتجلسه کمیسیون درجه بندی 
- فرمت ابلاغیه مصوبه کمیسیون درجه بندی 
- فرمت اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی 



« صور تجلسه کمیسیون درجه بندی »

کمیسیون درجه‌بندی واحد گردشگری به کد شناسائی با حضور اعضای کمیسیون
در روز مورخ رأس ساعت تشکیل جلسه داده، پس از بررسی مدارک و مستندات موجود
و انجام بازدید میدانی از واحد مزبور، نظر خود را به شرح ذیل اعلام نمود.
عامل تطبیق: نمره ارزیابی:

شرح جلسہ:

[illegible]

مصوبہ جلسہ:

[illegible]

نام و امضاء اعضای کمیسیون:

۱- مدیر کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان:

۲- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری:..... امضاء

۳- رئیس تشکل گردشگری مربوطه:



«ابلاغیه مصوبه کمیسیون درجه بندی»

..... بهرہ بردار محترم

با سلام

به پیوست یک نسخه صور تجلسه کمیسیون درجه بندی آن واحد گردشگری جهت اطلاع و اقدام لازم ارسال می گردد. شایان ذکر است نگهداری نسخه ای از مستندات ارسالی مذکور ضروری بوده و بازرسین وزارت در مراجعات خود در صورت نیاز مدارک مربوطه را بررسی خواهند کرد. مهلت اعتراض به رأی از تاریخ ابلاغ، حداکثر ۱۵ روز می باشد.

مدیر کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
استان

رونوشت:

- اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری (به انضمام تصویر مدارک و احکام)
- شرکت عامل تطبیق طرف قرارداد



« فرم اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی »

اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان

با سلام

رأی کمیسیون درجه بندی واحد گردشگری در
تاریخ طی نامه شماره به
اینجانب بهره بردار واحد مذکور ابلاغ گردید. با توجه به دلایل
ذیل، نسبت به رأی کمیسیون درجه بندی معترض بوده و تقاضای رسیدگی مجدد در کمیسیون
عالی تجدید نظر را دارم.

دلایل اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نام و نام خانوادگی بهره بردار

امضاء و تاریخ

رونوشت:

- شرکت عامل تطبیق طرف قرارداد