



ریاست جمهوری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

پایه نامه

شماره: ۹۶۲۴۰۰/۴۴۳۲۶  
تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۹  
محل: تهران، پلاک ۱۰

## مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ها

با سلام و احترام؛

در راستای اجرای منویات ریاست محترم جمهوری، تبصره ذیل ماده (۱۵) تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» و مستند به بند (۳) مصوبه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم سازمان متبوع، موارد ذیل به منظور رعایت از سوی مراکز و تأسیسات گردشگری (دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی، هتل ها، مهمانپذیرها و...) ابلاغ می گردد، معاونین محترم گردشگری استان ها مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این بخشنامه را بعهده دارند.

۱- اطلاع رسانی به موقع و استفاده از ادبیات محترمانه، ارائه خدمت به موقع و توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین.

۲- نصب بخشنامه های ابلاغی از سوی سازمان در معرض دید همگان یا درگاه های اطلاع رسانی مراکز بمنظور رویت مراجعین.

۳- مراکز و تأسیسات گردشگری مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده، از مراجعین نمی باشند.

۴- اخذ هزینه ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات با اعلام ریز هزینه با ذکر مستند قانونی به دریافت کنندگان خدمت.

۵- فراهم نمودن زمینه دسترسی به خدمات از طریق غیر حضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک با تضمین کیفیت، سرعت، امنیت و فن آوری های نوین.

۶- پرهیز از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و اتلاف وقت آنان.

۷- جمع آوری اطلاعات شخصی افراد تنها در حد ضرورت و با استفاده از طریق و وسایل قانونی بوده و اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست، ناقص یا روز آمد نیست، باید نسبت به اصلاح اطلاعات اقدام و بمنظور جلوگیری از سوء استفاده از اطلاعات افراد برای اهداف و مقاصد دیگر، تمهیدات لازم اندیشیده شود.

۸- مراکز و تأسیسات گردشگری مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر بر مبنای دلایل قوی، یا احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار (از قبیل سرقت، تخریب اموال، تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان)، بدیهی است در صورت ضرورت



برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، باید مراتب را با هشداری مکتوب و استفاده از علائم قابل رویت به اطلاع مردم و مراجعین برسانند.

۹- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که مراکز و تأسیسات گردشگری در دسترس قرار می‌دهند یا منتشر می‌کنند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه مراکز بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته، عمل ننمایند، باید پاسخگو باشند. اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.

۱۰- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات و نقض قوانین و مقررات در هر یک از مراکز و تأسیسات گردشگری، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری گزارش نماید.

۱۱- مراکز و تأسیسات گردشگری باید از تحمیل قراردادهای اجحاف‌آمیز به مردم خودداری کنند، منظور از قرارداد اجحاف‌آمیز قراردادی است که به موجب آن:

- مراکز مذکور با استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیر عادلانه‌ای را به ایشان تحمیل کنند.

- شرطی که به موجب آن مراکز مذکور طرف مقابل خود را به انجام یا عدم کاری متعهد می‌سازند که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است.

- شرطی که طرف مقابل آن به دلیل کهنه‌ت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد، بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه‌ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی‌گیرد.

- شرطی که به موجب آن مراکز خود را مجاز می‌سازند تا در زمان ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.

- شرطی که به موجب آن خود را مجاز بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه‌ای از این باب به طرف دیگر قرارداد بپردازد.

- شرطی که به موجب آن حق مراجعه به مراجع صالحه اداری و قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.

- شرطی که به موجب آن خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازند.

- شرطی که بدون وجود هرگونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیر ممکن یا بسیار دشوار سازد.



۱۲- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی ربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

۱۳- مراکز و تأسیسات گردشگری مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیر منقول متعلق یا تحت تصرف آن‌ها به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می شود. و همچنین، مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی هستند که مستخدمان و کارکنان آن‌ها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالایی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، در حد انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد می سازند یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر متعارف امکانات و وسایل، به اشخاص وارد می شود.

شماره ۱  
محمد محب خدایی  
معاون گردشگری