

شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری

تهیه و تنظیم:

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
معاونت امور گردشگری

عنوان مجموعه:

شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری

به همراه فرمهای ارزیابی تاسیسات گردشگری

گروه گردآوری و تدوین:

سید حسن قدمگاهی

منجوشا میشرا

آزاد عطائی قره شیران

گاژپاچ سلطانی آزاد

مهران استاد رحیمی

زیر نظر:

دکتر محسن امامی

تهیه شده در:

شرکت SGS ایران

به سفارش سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

بهار ۱۳۸۴

شیوه‌نامه درجه‌بندی تاسیسات گردشگری

﴿مُقَدِّمَةٌ﴾

داشتن ضوابط و معیارها و شاخصها به معنای آن نیست که این ضوابط در تاسیسات گردشگری اجرا و اعمال می‌شود. ابزاری نیاز است تا بوسیله آن سطوح کیفی و کمی اعمال ضوابط و معیارها را مشخص گردد. البته این ابزار سنجش می‌بایست بر اساس ضوابط و معیارهای مورد نظر طراحی شده، تا نتایج اندازه‌گیری معنی‌دار باشد. بر همین اساس و به استناد مصوبه شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری این مجموعه تحت عنوان «شیوه‌نامه درجه‌بندی تاسیسات گردشگری» طراحی و تدوین شده است.

در این مجموعه سعی شده است فقط موضوعاتی مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گیرد که در ضوابط و استانداردهای مصوب معیاری برای آن تعیین شده باشد. البته این شیوه‌نامه سعی بر آن دارد که در اجرای عملیات تطبیق استانداردهای فنی در تاسیسات گردشگری از توان کارشناسی و قابلیت‌های بخش خصوصی به منظور واگذاری امور تصدی‌گری دولت نهایت استفاده بشود، به عبارت دیگر کلیه امور قابل واگذاری، به بخش غیر دولتی محول گردیده است.

اهداف

۱) ایجاد بستر مناسب برای رقابت سالم بین تاسیسات گردشگری جهت ارتقاء کمی و کیفی خدمات ارائه شده در اینگونه تاسیسات

۲) ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه‌گذاران و بهره‌برداران در ارائه خدمات و سرویس با کیفیت بالاتر

۳) تعیین معیارهای و شاخص‌های مورد نیاز برای نظارت بر تاسیسات گردشگری

۴) استفاده از توان کارشناسی و قابلیت‌های بخش خصوصی در جهت ارتقاء سطح کیفی خدمات در تاسیسات گردشگری

۵) واگذاری امور تصدی‌گری به بخش خصوصی و تمرکز زدائی و در نهایت تلاش در جهت کوچک کردن دولت

۶) ایجاد وحدت رویه جلوگیری از رفتارهای سلیقه‌ای در زمینه درجه‌بندی تاسیسات گردشگری

۷) کمک به گردشگران برای انتخاب یک واحد گردشگری که بتواند نیازها و انتظارات آنها را برآورده سازد.

دامنه:

- سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
- تاسیسات گردشگری سراسر کشور

منابع:

- آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوبه هیأت محترم وزیران
- دستورالعمل درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری مصوبه شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری
- ضوابط و استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوبه سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

فصل اول:

« عوامل اجرائی درجه بندی تاسیسات گردشگری »

الف) عامل تطبیق استانداردهای فنی

ماده (۱) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری برای اشخاص حقوقی متقاضی که دارای امکانات و تجربه کافی در زمینه طراحی ، ساخت ، راه اندازی و اداره تاسیسات گردشگری و یا صدور گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات باشند ، اجازه تشکیل گروه کارشناسی تطبیق استانداردهای فنی را صادر می نماید. دارنده این مجوز « عامل تطبیق استانداردهای فنی » نامیده می شود.

تبصره (۱) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری می تواند در صورت نیاز نسبت به تشکیل گروه کارشناسی تطبیق استانداردهای فنی اقدام نماید.

تبصره (۲) تعداد عوامل تطبیق استانداردهای فنی مورد نیاز توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری تعیین می گردد که از بین متقاضیان اصلح برگزیده خواهند شد. سازمان می تواند به ازای هر یکصد واحد گردشگری حداکثر برای یک متقاضی عامل تطبیق استانداردهای فنی مجوز فعالیت صادر نماید.

تبصره (۳) برای انجام عملیات ارزیابی ، بهره بردار واحد گردشگری یکی از عوامل تطبیق استانداردهای فنی دارای مجوز فعالیت از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را برای تشکیل گروه ارزیابی انتخاب می نماید.

!! ماده (۲) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز عامل تطبیق استانداردهای فنی:

- ۱- داشتن شخصیت حقوقی

۲- موضوع طراحی ، ساخت ، راه اندازی و اداره تاسیسات گردشگری و یا صدور گواهینامه استاندارد کیفیت در اساسنامه شخصیت حقوقی متقاضی پیش بینی شده باشد.

۳- داشتن سابقه و تجربه کافی در زمینه طراحی ، ساخت ، راه اندازی و اداره تاسیسات گردشگری و یا صدور گواهینامه استاندارد کیفیت. کفایت سوابق ارائه شده با تشخیص سازمان میراث فرهنگی و گردشگری خواهد بود.

۴- معرفی مدیر مسئول (مدیر عامل) واجد شرایط

*** شرایط احراز مدیر مسئول:**

- مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی
- حداقل سن ۳۰ سال تمام
- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است برای اتباع ایرانی.

- داشتن اجازه اشتغال به کار برای اتباع خارجی

- نداشتن سوء پیشینه و محکومیت کیفری که موجب سلب حقوق اجتماعی شده باشد و عدم اعتیاد به مواد مخدر

- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

۷- عدم اشتغال به کار در سایر مشاغل

۵- معرفی یک نفر به عنوان مدیر فنی

*** شرایط احراز مدیر فنی:**

- دارا بودن کلیه شرایط احراز مدیر مسئول
- دارای حداقل ۵ سال سابقه کار مفید در زمینه صنعت گردشگری ، تاسیسات گردشگری یا تورگردانی
- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای فنی

۶- تأمین مکان مناسب با کاربری تجاری ، اداری یا گردشگری به عنوان محل استقرار عامل تطبیق استانداردهای فنی و اخذ تأییدیه سازمان میراث فرهنگی و گردشگری برای مکان معرفی شده

۷- تأمین امکانات و تجهیزات مورد نیاز و توانایی به کارگیری کارشناسان ارزیابی برای تشکیل گروه ارزیابی. این امکانات می بایست به تأیید سازمان میراث فرهنگی و گردشگری برسد.

تبصره (۱) یک فرد می تواند در صورت واجد شرایط بودن ، علاوه بر مدیر مسئول (مدیر عامل) به عنوان مدیر فنی عامل تطبیق استانداردهای فنی از طرف متقاضی معرفی شود.

تبصره ۲) مدیر مسئول (مدیر عامل) و مدیر فنی مجاز به فعالیت در بیش از یک عامل تطبیق استانداردهای فنی نیستند.

تبصره ۳) نظارت بر فرایند عملیات ارزیابی بر عهده مدیر فنی بوده و نتایج ارزیابی توسط وی تأیید می گردد. لذا در این باره پاسخگو خواهد بود.

ب) کارشناس ارزیابی

ماده ۳) به فردی که برای عضویت در گروه ارزیابی تاسیسات گردشگری از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مجوز دریافت نموده است «**کارشناس ارزیابی**» گفته می شود.

ماده ۴) متقاضیان اخذ مجوز کارشناس ارزیابی باید دارای شرایط زیر باشند:

- ۱- مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی مرتبط
- ۲- حداقل سن ۳۰ سال تمام
- ۳- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است برای اتباع ایرانی.
- ۴- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذیصلاح برای اتباع خارجی
- ۵- نداشتن سوء پیشینه و محکومیت کیفری
- ۶- عدم اعتیاد به مواد مخدر
- ۷- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ۸- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش کارشناس ارزیابی تاسیسات گردشگری
- ۹- داشتن حداقل ۳ سال سابقه کار مفید در زمینه موضوع تخصصی کارشناسی
- ۱۰- شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه بندی حداقل یک واحد گردشگری به عنوان کارآموز

ماده ۵) وظایف کارشناس ارزیابی:

- تکمیل فرمها و چک لیستهای کارشناسی و ایجاد سوابق مشاهدات
- انجام وظایف محوله توسط سرگروه
- ارائه نتایج ارزیابی به سرگروه
- بررسی نتایج اقدامات اصلاحی
- انجام وظیفه بر طبق نیازهای کارشناسی

ج) سرگروه ارزیابی

ماده ۶) به کارشناسی که از صلاحیتهای لازم برای مدیریت و راهبری یک گروه ارزیابی سیستم کیفیت برخوردار است ، « **سرگروه ارزیابی** » گویند.

*** شرایط احراز سرگروه ارزیابی:**

- ۱- دارا بودن مجوز فعالیت کارشناس ارزیابی تاسیسات گردشگری
- ۲- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزشی سرگروه ارزیابی
- ۳- شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه بندی حداقل ۳ واحد گردشگری

تبصره) برای اولین متقاضیان مجوز کارشناسی ارزیابی و سرگروه ارزیابی ، کارآموزی عملی به صورت آزمایشی اجرا خواهد شد.

ماده ۷) وظایف سرگروه ارزیاب:

- همکاری در انتخاب اعضاء گروه ارزیابی
- برنامه ریزی جهت عملیات کارشناسی
- هدایت جلسات شروع و پایانی
- تنظیم گزارش نهائی
- تصمیم گیری نهائی جهت ارائه پیشنهاد به عامل تطبیق استانداردهای فنی
- ارائه آموزش مورد نیاز به پرسنل واحد گردشگری جهت استقرار استانداردهای کیفیت خدمات

د) گروه ارزیابی

ماده ۸) یک یا چند کارشناس ارزیاب که توأماً عملیات ارزیابی در یک واحد گردشگری را انجام می دهند ، « **گروه ارزیابی** » نامیده می شود. مسئولیت اداره گروه ارزیابی بر عهده سرگروه ارزیابی است.

تبصره) گروه ارزیابی توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی تشکیل می گردد. اعضای این گروه با همکاری سرگروه انتخاب می شوند.

(ه) کمیسیون درجه بندی

ماده ۹) درجه بندی ، سلب و تغییر درجه تاسیسات گردشگری بر عهده سازمان میراث فرهنگی و گردشگری است. بدین منظور کمیسیون درجه بندی با ترکیب اعضای ذیل در استانها تشکیل خواهد شد.

- رئیس سازمان / مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان به عنوان رئیس کمیسیون
- نماینده تشکل صنفی مربوطه
- نماینده دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت

تبصره ۱) در غیاب رئیس سازمان / مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان ، معاون او وظایف مربوط به رئیس کمیسیون درجه بندی را بر عهده خواهد داشت.

تبصره ۲) تشکل صنفی که نماینده خود را برای شرکت در کمیسیون درجه بندی معرفی می نماید ، می بایست مجوز فعالیت خود را قبلاً از سازمان دریافت کرده باشد. در صورت عدم وجود تشکل صنفی مربوطه یک نفر توسط بهره بردارن تاسیسات گردشگری مرتبط انتخاب و معرفی خواهد شد.

ماده ۱۰) شرح وظایف و اختیارات کمیسیون درجه بندی:

- بررسی و اعلام نظر در خصوص تائید و یا رد فرایند عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی انجام شده است.
- تصمیم گیری در باره جلوگیری از فعالیت و یا تعطیلی واحدهای متخلف
- رسیدگی به تخلفات و یا شکایات واصله و نظارت بر عملکرد عوامل تطبیق استانداردهای فنی و کارشناسان ارزیابی
- انجام وظایف محوله موضوع بند ۵ ماده ۱۸ آئین نامه « ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها »

تبصره ۱) کمیسیون درجه بندی نمی تواند در نظریه کارشناسی ارزیاب ، نتایج ارزیابی و درجه پیشنهادی رأساً تغییر ایجاد نماید. آراء کمیسیون در بررسی گزارشات کارشناسان و یا نتایج ارزیابی تاسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی انجام شده است ، ممکن به یکی از صورتهای زیر باشد:

- ۱- فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی ، مورد تائید کمیسیون قرار گرفته و درجه بندی پیشنهادی تصویب می شود.
- ۲- فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی ، مورد تائید کمیسیون قرار نگرفته ، و پرونده واحد گردشگری جهت رفع نواقص و یا تکرار عملیات ارزیابی به عامل تطبیق استانداردهای فنی ارجاع می شود.
- ۳- فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی ، از نظر کمیسیون دارای ابهام بوده ، و غیر واقعی به نظر می رسد ، که در این صورت پرونده واحد گردشگری به حوزه نظارت سازمان جهت بررسی و اعلام نظر ارجاع خواهد شد.

تبصره ۲) دبیرخانه کمیسیون درجه بندی استان در محل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان تشکیل خواهد شد. رئیس سازمان یا مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان یکی از کارشناسان استان که در زمینه درجه بندی تاسیسات گردشگری اطلاعات کافی داشته باشد را به عنوان «دبیر کمیسیون درجه بندی استان» تعیین می نماید. کارشناس مذکور بدون داشتن حق رأی در جلسات کمیسیون شرکت خواهد کرد و وظیفه ثبت صورتجلسات کمیسیون و اداره دبیرخانه کمیسیون بر عهده او خواهد بود.

فصل دوم:

«عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری»

ماده ۱۱) عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری توسط گروه ارزیابی انجام می شود. عامل تطبیق استانداردهای فنی حداکثر ۱۰ روز پس از درخواست بهره بردار مبنی بر ارزیابی واحد گردشگری خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی مطابق این شیوه نامه و معرفی آن به بهره بردار اقدام خواهد کرد. در صورت عدم تشکیل گروه بهره بردار می تواند عامل دیگری را انتخاب نماید.

تبصره ۱) اعضای گروه ارزیابی از بین کارشناسان ارزیاب واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی انتخاب می شوند.

تبصره ۲) گروه ارزیابی تحت نظر سرگروه ارزیابی فعالیت خواهند کرد. سرگروه ارزیابی از بین کارشناسان ارزیاب واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت سرگروهی از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی انتخاب می شود. سرگروه توأماً می تواند یکی از کارشناسان ارزیاب گروه ارزیابی باشد.

تبصره ۳) تعداد کارشناسان برای تشکیل گروه ارزیابی برای تاسیسات گردشگری مطابق دستورالعمل تکمیل فرم درجه بندی هریک از انواع تاسیسات گردشگری تعیین می شود.

تبصره ۴) اعضای گروه ارزیابی و یا عامل تطبیق استانداردهای فنی نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی شاغل و یا به طریقی ذینفع باشند.

ماده ۱۲) ممکن است در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق با استانداردهای مصوب وجود داشته باشد.

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: یک اشکال منفرد در یک رویه و یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب که به کلیت سیستم لطمه نمی زند و معمولاً از نوع خطای انسانی است.

عدم انطباق عمده: عدم اجرای کامل یک رویه یا تعدادی از دستورات کاری ضوابط و استانداردهای مصوب

تبصره) عدم انطباق عمده ممکن است به یکی از دلایل زیر در واحد گردشگری ایجاد شده باشد:

- عدم وجود و یا حذف یکی از فضاهای الزامی
- وجود اشکال عمده فنی در تاسیسات و امور ساختمانی واحد گردشگری
- نقص و فرسودگی 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 یا دستورات کاری که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش بینی شده است.
- تعدادی عدم انطباق جزئی که در مجموع نشان از عدم اجرای بخشی از ضوابط و استانداردهای مصوب را داشته باشد.

ماده ۱۳) در صورتی که در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق عمده وجود داشته باشد ، عملیات درجه بندی واحد متوقف و موضوع توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی با ذکر دقیق دلایل عدم انطباق موجود به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان جهت طرح در کمیسیون درجه بندی گزارش خواهد شد. کمیسیون درجه بندی پس از بررسی در صورتی که عدم انطباق موجود در زمینه امور ایمنی و بهداشتی نباشد ، برای رفع آن به واحد گردشگری فقط برای یک مرتبه حداکثر به مدت ۳ ماه فرصت خواهد داد.

تبصره ۱) در اولین دوره اجرای این شیوه نامه ، برای هر یک از واحدهای گردشگری و یا برای آن دسته از واحدهای گردشگری که جدید الاحداث بوده و برای اولین بار مورد ارزیابی قرار می گیرند ، کمیسیون درجه بندی می تواند فرصت داده شده به واحد گردشگری جهت رفع نواقص را یک بار دیگر تمدید نماید.

تبصره ۲) اگر عدم انطباق عمده موجود در واحد گردشگری مربوط به امور ایمنی و بهداشتی باشد ، کمیسیون درجه بندی رأی بر توقف فعالیت واحد را تا انجام اقدام اصلاحی صادر خواهد کرد.

*** 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.

ماده ۱۴) در صورتی که در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق جزئی وجود داشته باشد ، عامل تطبیق استانداردهای فنی ، عدم انطباق موجود را به واحد گردشگری اعلام نموده و برای انجام اقدام اصلاحی در محدوده زمانی دوره ارزیابی ، فرصت کافی به واحد گردشگری داده می شود. در هر صورت دوره ارزیابی نباید بیش از یک ماه به طول انجامد.

اگر اقدام اصلاحی به فرصتی بیشتر نیاز داشته باشد ، عدم انطباق موجود ، عدم انطباق عمده محسوب شده و موضوع می بایست به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری جهت طرح در کمیسیون درجه بندی گزارش شود.

تبصره ۱) عدم انطباق جزئی موجب توقف عملیات درجه بندی نخواهد شد اما صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری منوط به انجام اقدام اصلاحی خواهد بود.

تبصره ۲) هرگاه در نتایج ارزیابی مشخص گردد که وضعیت موجود موجب بوجود آمدن عدم انطباق خواهد شد ، عامل تطبیق استانداردهای فنی انجام اقدام پیشگیرانه را به واحد گردشگری توصیه خواهد کرد. بهره بردار واحد گردشگری موظف است اقدام پیشگیرانه را انجام دهد.

*** اقدام پیشگیرانه** به اقدامی گفته می شود که جهت رفع ریشه ای عدم انطباق بالقوه به منظور جلوگیری از بروز عدم انطباق انجام می شود.

ماده ۱۵) عامل تطبیق استانداردهای فنی موظف است بهره بردار واحد گردشگری را در مورد شیوه عمل خود توجیه نماید و چک لیستهای ارزیابی را جهت تکمیل قسمت مربوط به بهره بردار در اختیار واحد گردشگری قرار دهد. بهره بردار پس از تکمیل قسمتهای مربوطه ، درجه درخواستی خود را کتباً به همراه فرمهای

تکمیل شده در اختیار عامل تطبیق استانداردهای فنی قرار می‌دهد. واحد گردشگری بر اساس درجه درخواستی ، مورد ارزیابی کارشناسان ارزیاب قرار خواهد گرفت.

ماده ۱۶) گزارش نهائی عملیات ارزیابی توسط سرگروه تنظیم و به عامل تطبیق استانداردهای فنی تحویل خواهد شد. فرآیند عملیات ارزیابی توسط مدیر فنی بررسی ، تأیید و سپس جهت طرح در کمیسیون درجه‌بندی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان تحویل می‌گردد. کمیسیون درجه‌بندی حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز نظر خود را به عامل تطبیق استانداردهای فنی و بهره‌بردار واحد گردشگری ابلاغ می‌نماید.

تبصره ۱) بهره‌بردار می‌تواند حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ رأی کمیسیون درجه‌بندی به نحوه عملکرد عامل تطبیق استانداردهای فنی 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.

تبصره ۲) اعتراض بهره‌بردار حداکثر ظرف مدت یک ماه در کمیسیون درجه‌بندی تجدید نظر مورد بررسی قرار خواهد گرفت. ترکیب اعضای کمیسیون درجه‌بندی تجدید نظر همان ترکیب اعضای کمیسیون درجه‌بندی است ، با این تفاوت که شکل صنفی و دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت فرد دیگری را به عنوان نماینده به کمیسیون معرفی خواهند کرد.

رئیس سازمان / مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان همچنان به عنوان رئیس کمیسیون درجه‌بندی تجدید نظر در کمیسیون حضور خواهد داشت. رأی کمیسیون تجدید نظر پس از ابلاغ لازم الاجرا بوده و قابل اعتراض نمی‌باشد.

ماده ۱۷) گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی پس از انجام عملیات ارزیابی و تصویب کمیسیون درجه‌بندی صادر خواهد شد. این گواهینامه ۳ سال اعتبار خواهد داشت.

تبصره) صدور پروانه بهره‌برداری توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری برای هر یک از واحدهای گردشگری منوط به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری خواهد بود.

فصل سوم:

نظارت

الف) نظارت بر عملکرد عوامل تطبیق استانداردهای فنی و کارشناسان ارزیابی

ماده ۱۸) نظارت بر نحوه عملکرد عوامل تطبیق استانداردهای فنی بر عهده سازمان میراث فرهنگی و گردشگری است. بدین منظور سازمان کمیسیون نظارت بر عوامل تطبیق استانداردهای فنی را با ترکیب زیر تشکیل خواهد داد:

- مدیر کل دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت به عنوان رئیس کمیسیون
- نماینده عوامل تطبیق استانداردهای فنی (در صورت ایجاد شکل صنفی عوامل تطبیق استانداردهای فنی ، نماینده شکل صنفی مذکور در کمیسیون شرکت خواهد کرد).
- یک نفر کارشناس خبره و مطلع در زمینه استانداردهای فنی و درجه بندی تاسیسات گردشگری به انتخاب رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

ماده ۱۹) تخلفات کارشناسان ارزیابی و عامل تطبیق استانداردهای فنی توسط حوزه نظارت سازمان به همراه مستندات مربوط به کمیسیون نظارت بر عوامل تطبیق استانداردهای فنی ارجاع خواهد شد. این کمیسیون پس از بررسی موضوع ، یکی از تصمیمات زیر را اتخاذ می نماید:

- ۱- تذکر کتبی
- ۲- اخطار کتبی
- ۳- تعلیق فعالیت

تبصره ۱) عامل تطبیق استانداردهای فنی در زمان تعلیق فعالیت خود ، اجازه تشکیل گروه ارزیابی و درجه بندی واحدهای گردشگری را نخواهد داشت و صرفاً می بایست به نظارت بر نحوه فعالیت واحدهای تحت پوشش قبلی ادامه دهد.

تبصره ۲) کمیسیون نظارت بر عوامل تطبیق استانداردهای فنی حداکثر ظرف مدت ۳ ماه پرونده کارشناس و یا عامل خاطی را مجدداً بررسی نموده و در خصوص آن اعلام نظر می نماید. کمیسیون می تواند رأی بر لغو مجوز کارشناس و یا عامل خاطی را صادر نماید.

تبصره ۳) کارشناس ارزیابی ، سرگروه ارزیابی و یا مدیر فنی عامل تطبیق استانداردهای فنی در زمان تعلیق ، اجازه فعالیت نخواهند داشت. این وضعیت تا تعیین تکلیف نهائی توسط کمیسیون ادامه می یابد.

ماده ۲۰) کليه واحدهای تحت پوشش عامل تطبيق استانداردهای فنی لغو مجوز شده موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه گواهینامه کیفیت خدمات گردشگري خود را از عامل دیگری دریافت نماید.

(ب) نظارت بر خدمات تاسيسات گردشگري

ماده ۲۱) هر یک از تاسيسات گردشگري که گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگري دریافت نموده اند می بایست توسط عامل تطبيق استانداردهای فنی صادر کننده گواهینامه مورد نظارت و کنترل کیفیت خدمات قرار گیرند. عملیات نظارت به شیوه های زیر انجام خواهد شد:

- ۱- عملیات ارزیابی و درجه بندی که قبل از صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگري انجام می شود.
- ۲- استقرار سیستم ارزیابی داخلی در داخل واحد گردشگري
- ۳- بازرسیهای دوره ای از واحد گردشگري
- ۴- استفاده از روش بازرسی توسط میهمان مرموز (بازرس ناشناس)
- ۵- ایجاد ارتباط با مشتریان (میهمانان) و سنجش میزان رضایتمندی مشتری

تبصره ۱) عملیات نظارت و بازرسی به روشهای گفته شده ، می بایست مطابق دستورالعمل ابلاغی از سوی سازمان اجرا گردد. با عدم انطباق عمده یا جزئی که در عملیات نظارت و بازرسی مشاهده می گردد ، مطابق این شیوه نامه برخورد خواهد شد.

تبصره ۲) عامل تطبيق استانداردهای فنی می تواند شیوه های نظارتی خود را طراحی و تدوین نموده و برای تصویب به سازمان میراث فرهنگی و گردشگري پیشنهاد نماید. سازمان پس از بررسی و تصویب شیوه های مذکور را برای اجرا به عامل پیشنهاد دهنده ابلاغ خواهد کرد.

تبصره ۳) عامل تطبيق استانداردهای فنی برای انجام عملیات نظارت و کنترل کیفیت خدمات واحدهای گردشگري می بایست از کارشناسان واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت از سازمان میراث فرهنگی و گردشگري استفاده نماید. هر یک از کارشناسان ارزیاب می توانند پس از طی « دوره آموزش کارشناسی نظارت عمومی » توسط عامل تطبيق استانداردهای فنی به عنوان « کارشناس نظارت » به کار گرفته شوند.

ماده ۲۲) سازمان میراث فرهنگی و گردشگري موظف است به شیوه های مقتضی عملکرد واحدهای گردشگري را به صورت تصادفی مورد بررسی قرار دهد. در صورت وجود هرگونه اشکال در عملکرد واحد گردشگري و یا عامل تطبيق استانداردهای فنی مطابق این شیوه نامه با متخلف برخورد خواهد کرد.

تبصره) عامل تطبیق استانداردهای فنی صادر کننده گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری می بایست به طور مستمر عملکرد واحد گردشگری را کنترل و نظارت نماید. در صورت وجود اشکالات و عدم انطباق در واحد گردشگری و عدم اطلاع عامل تطبیق از وضعیت موجود در واحد ، نقص در عملکرد عامل تطبیق استانداردهای فنی محسوب شده و موضوع به کمیسیون نظارت بر عوامل تطبیق استانداردهای فنی ارجاع خواهد شد.

فصل چهارم:

سایر موارد

ماده ۲۳) هر یک از تشکلهای صنفی تاسیسات گردشگری در صورتی می توانند متقاضی اخذ مجوز عامل تطبیق استانداردهای فنی باشند که فعالیت آن تشکل صنفی مورد تأیید سازمان میراث فرهنگی و گردشگری باشد.

ماده ۲۴) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری می تواند نسبت به تشکیل گروه ارزیابی اقدام نموده و عملیات درجه بندی و صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری را رأساً انجام دهد.

ماده ۲۵) هزینه عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی انجام می شود توسط بهره بردار هر یک از واحدهای گردشگری پرداخت خواهد شد. نحوه محاسبه این هزینه بر اساس تعرفه ای خواهد بود که توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری تعیین می شود.

ماده ۲۶) هر یک از گروههای تاسیسات گردشگری خاص می توانند نسبت به تدوین استانداردهای فنی و کیفیت خدمات گردشگری اقدام و آنرا جهت تصویب به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری پیشنهاد نمایند. سازمان پس از بررسی پیشنهاد مذکور بر اساس ماده ۱۱ آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها ، در صورتی که حداقل استانداردهای ابلاغی سازمان در آن رعایت شده باشد ، آنرا تصویب و به عنوان ضوابط و استانداردهای خاص به گروه پیشنهاد دهنده ابلاغ خواهد کرد. عامل تطبیق استانداردهای فنی ملزم به اعمال ضوابط خاص مورد اشاره در خصوص اینگونه تاسیسات گردشگری می باشد.

تبصره ۱) آن دسته از تاسیسات گردشگری که دارای ضوابط و استانداردهای فنی خاص می باشند ، اجازه استفاده از سایر ضوابط را ندارند و سایر تاسیسات گردشگری که فاقد ضوابط خاص هستند می بایست ضوابط و استانداردهای ابلاغی از سوی سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را مراعات نمایند.

تبصره ۲) وجود بخشهای زیر در ضوابط و استانداردهای پیشنهادی گروههای تاسیسات گردشگری خاص در هر یک از سطوح درجه الزامی است.

- الف) فضاهای مورد نیاز تاسیسات گردشگری
- ب) تاسیسات و امکانات فنی و ساختمانی مورد نیاز در واحدهای گردشگری
- ج) تجهیزات تاسیسات گردشگری
- د) خدمات موجود در تاسیسات گردشگری
- هـ) نیروی انسانی مورد نیاز تاسیسات گردشگری
- و) عوامل پایداری
- ز) شیوه های نظارت بر واحدهای تحت پوشش
- ح) چک لیستهای ارزیابی و سیستم استقرار استاندارد در واحدهای گردشگری

فرمهای پیوست:

✓ صورت جلسه کمیسیون درجه بندی (فرم F110201)

✓ ابلاغیه مصوبه کمیسیون (فرم F110202)

✓ اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی (فرم F110203)

✓ تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای فنی (فرم F110301)

✓ تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل (فرم F110302)

✓ تقاضای مجوز فعالیت کارشناس ارزیاب ، سرگروه ارزیابی ، مدیر فنی (فرم F110303)

✓ تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل (فرم F110304)

« صور تجلسه کمیسیون درجه بندی »

کمیسیون درجه‌بندی واحد گردشگری _____ به کد شناسائی _____ با حضور اعضای کمیسیون در روز _____ مورخ _____ رأس ساعت _____ تشکیل جلسه داده و پس از بررسی مدارک و مستندات موجود ، نظر خود را به شرح ذیل اعلام نمود.

شرح مذاکرات:

مصوبہ کمیسیون:

نام و امضاء اعضای کمیسیون:

۱- رئیس سازمان / مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان: _____ امضاء

۲- نماینده دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت: _____ امضاء

۳- نماینده تشکل صنفی مربوطه: _____ امضاء



(ابلاغیه مصوبه کمیسیون)

عامل تطبیق استانداردهای فنی

با سلام

به پیوست یک نسخه صورتجلسه کمیسیون درجه بندی در خصوص واحد گردشگری _____ به کد شناسائی _____ به همراه مدارک و مستندات مربوطه جهت اطلاع و اقدام لازم ارسال می گردد. بدیهی است نگهداری مستندات مذکور و یک نسخه از صورتجلسه کمیسیون در سوابق واحد گردشگری فوق اشاره بر عهده آن عامل بوده و بازرسین سازمان در مراجعات خود در صورت نیاز مدارک مربوطه را بررسی خواهند کرد.

رئیس سازمان / مدیر کل میراث فرهنگی و گردشگری استان _____

رونوشت:

- بهره بردار واحد گردشگری



(فرم اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی)

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان _____

با سلام

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

دلایل اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

نام و امضاء بهره بردار

تاریخ

رونوشت:

- عامل تطبیق استانداردهای فنی

فرم تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای فنی

نام _____ : شماره ثبت: _____ تاریخ ثبت: _____
 نشانی: _____ تلفن: _____
 نام مدیر عامل: _____ سن: _____
 سطح تحصیلات: _____ رشته تحصیلی: _____

شرحی مختصر از سوابق و فعالیت‌های قبلی $\frac{\text{موسسه}}{\text{شرکت}}$:

○ مدارک و مستندات و سوابق فعالیتهای قبلی می بایست به ضمیمه فرم تحویل گردد.

مهر و امضاء

- ارائه مدارک زیر به همراه فرم تکمیل شده الزامی است.
 - تصویر صفحات شناسنامه مدیر عامل
 - تصویر مدرک تحصیلی مدیر عامل
 - تصویر کارت پایان خدمت و یا معافیت دائم مدیر عامل
 - فرم تکمیل شده تعهد به عدم اشتغال به سایر مشاغل برای مدیر عامل
 - اجازه اشتغال به کار برای اتباع خارجی (برای مدیر عامل)
- سازمان پس از بررسی تقاضا در صورت تائید نسبت به انجام مکاتبات لازم برای اخذ گواهی عدم سوء پیشینه و گواهی عدم اعتیاد اقدام خواهد کرد.
- در هنگام ارائه تصویر مدارک و مهود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

« فرم تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل »

اینجانب _____ مدیر عامل _____^{موسسه} به شماره ثبت _____ اعلام
می‌نمایم که به شغل دیگری اشتغال نداشته و در صورت اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای فنی، به
صورت همزمان به سایر مشاغل، مشغول نخواهم شد. در غیر این صورت سازمان میراث فرهنگی و
گردشگری نسبت به لغو مجوز صادره اقدام نموده، و سازمان هیچگونه اعتراضی از این بابت را از طرف
اینجانب یا _____^{موسسه} نخواهد پذیرفت.
شرکت

مهر و امضاء _____^{موسسه}
_____^{شرکت}
تاریخ و نام مدیر عامل

فرم تقاضای مجوز فعالیت
« کارشناس ارزیاب ، سرگروه ارزیابی ، مدیر فنی »

نام: _____ نام خانوادگی: _____ شماره شناسنامه: _____
 تاریخ تولد: _____ محل تولد: _____ کد ملی: _____
 سطح تحصیلات: _____ رشته تحصیلی: _____
 نشانی محل سکونت: _____ تلفن: _____

متقاضی اخذ مجوز فعالیت: ☐ مدیر فنی ☐ سرگروه ارزیابی ☐ کارشناس ارزیابی

سوابق فعالیت:

| ردیف | محل فعالیت | نوع فعالیت | مدت فعالیت | توضیحات |
|------|------------|------------|------------|---------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

○ مدارک و مستندات و سوابق فعالیتهای قبلی می بایست به ضمیمه فرم تحویل گردد.

نام و امضاء متقاضی

- ارائه مدارک زیر به همراه فرم تکمیل شده الزامی است.

- تصویر صفحات شناسنامه
 - تصویر مدرک تحصیلی
 - اجازه اشتغال به کار برای اتباع خارجی
 - تصویر کارت پایان خدمت و یا معافیت دائم
 - تصویر مدارک و مستندات سابقه کار مفید و مرتبط با مورد تقاضا
 - گواهینامه پایان دوره آموزش مرتبط با تقاضا
 - تصویر مجوز فعالیت کارشناس ارزیابی تاسیسات گردشگری برای متقاضیان اخذ مجوز فعالیت سرگروه ارزیابی
 - ارائه مدارک و مستندات مثبت در خصوص سابقه فعالیت کارشناسی ارزیابی برای متقاضیان اخذ مجوز فعالیت سرگروه ارزیابی
 - فرم تکمیل شده تعهد به عدم اشتغال به سایر مشاغل برای متقاضیان اخذ مجوز فعالیت مدیر فنی
 - ارائه معرفی نامه از عامل تطبیق استانداردهای فنی برای متقاضیان اخذ مجوز فعالیت مدیر فنی
- سازمان پس از بررسی تقاضا در صورت تائید نسبت به انجام مکاتبات لازم برای افزایش گواهی عدم سوء پیشینه و گواهی عدم اعتیاد اقدام خواهد کرد.
- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

« فرم تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل »

اینجانب _____ مدیر فنی عامل تطبیق استانداردهای فنی _____ به کد شناسائی _____ اعلام می‌نمایم که به شغل دیگری اشتغال نداشته و در صورت اخذ مجوز فعالیت مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای فنی به صورت همزمان به سایر مشاغل ، مشغول نخواهم شد. در غیر این صورت سازمان میراث فرهنگی و گردشگری نسبت به لغو مجوز صادره اقدام نموده و سازمان هیچگونه اعتراضی را از این بابت ، از طرف اینجانب نخواهد پذیرفت.

نام و امضاء متقاضی
تاریخ