

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
معاونت امور توسعه و تجهیز منابع

آیین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و
نرخ گذاری تأسیسات گردشگری
و نظارت بر فعالیت آنها
"مصوبه هیئت وزیران"
تاریخ ۹۴/۶/۴

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۴/۶/۴ به پیشنهاد شماره ۹۳۲/۲۱۴۰۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۲۴ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکمصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها را به شرح زیر تصویب کرد::

آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها

فصل اول- تعاریف

ماده ۱- در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

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 می‌نمایند:

۱ - هتل، متل و مهمانپذیر.

۲ - مراکز اقامتی خود پذیرایی شامل هتل آپارتمان‌ها، زایرسراها و خانه مسافرها.

۳ - اقامتگاه‌های بوم گردی و اقامتگاه‌های سنتی.

۴ - مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری.

۵ - مجتمع‌ها، اردوگاه‌ها و محوطه‌های گردشگری.

۶ - مراکز گردشگری سلامت از قبیل مجتمع‌های سلامت تندرستی و آب‌درمانی و هتل بیمارستان.

۷ - محیط‌ها و پارک‌های طبیعت گردی و گردشگری روستایی و عشایری.

۸ - مراکز گردشگری ساحلی و دریایی.

۹ - واحدهای پذیرایی و انواع غذاخوری‌های منفرد بین‌راهی موجود.

۱۰ - تاسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌راهی.

۱۱ - واحدهای پذیرایی واقع در پایانه (ترمینال) فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری زمینی برون

شهری، دریایی و ریلی.

۱۲- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه‌های مسافری مرزی کشور.

۱۳- سفره‌خانه‌های سنتی.

۱۴- مناطق نمونه گردشگری.

۱۵- دهکده‌های سلامت.

۱۶- دفاتر یا شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.

د- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های 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 یک ماه به استعلام‌های سازمان پاسخ دهند. عدم ارائه پاسخ در مهلت یادشده در حکم موافقت تلقی می‌گردد.

ماده ۳- تشخیص ایجاد و صدور مجوز انواع تاسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره‌برداری این تاسیسات منحصر از وظایف و اختیارات سازمان می‌باشد.

تبصره- کلیه دستگاه‌های 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- شهرداری‌ها 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 صادرکننده پروانه ساختمان، مجاز به صدور پروانه احداث ساختمان تاسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت سازمان نمی‌باشند.

ماده ۵- دارنده مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تاسیسات گردشگری مکلف است طرح مربوط 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 نمی‌باشد.

فصل سوم- ضوابط صدور پروانه بهره‌برداری

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 واحدهایی که موفق به اخذ گواهینامه مذکور شده‌اند، پروانه بهره‌برداری صادر نماید.

تبصره ۱- سازمان صرفاً برای محل‌های تاییدشده، 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 است.

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 ایفاء 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 تایید مراجع ذی‌ربط.

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

ج- داشتن کارت پایان خدمت 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 موظفند شخص واحد شرایط را به عنوان نماینده رسمی معرفی نمایند و پروانه بهره‌برداری فقط به نام وی صادر خواهد

شد. در صورت بروز اختلاف بین ذی‌نفعان و عدم معرفی نماینده ذی‌صلاح، 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 تاسیسات گردشگری در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت سازمان می‌باشد.

ماده ۹- تبدیل و تغییر نوع بهره‌برداری تاسیسات گردشگری تحت هر عنوان باید با موافقت سازمان باشد.

فصل چهارم- ضوابط درجه‌بندی

ماده ۱۰- تاسیسات گردشگری حسب نوع، بر اساس مشخصات فنی، تجهیزات، نیروی انسانی و کیفیت ارائه خدمات به شرح زیر درجه‌بندی می‌شوند:

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

ب- سایر تاسیسات گردشگری به تشخیص سازمان به سه درجه یک، دو و سه.

تبصره ۱- شرح مشخصات، ضوابط و درجه‌بندی تاسیسات گردشگری موضوع این ماده توسط سازمان تعیین و پس از تایید رییس سازمان اجرا خواهد شد.

تبصره ۲- سازمان می‌تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می‌کنند، طبقه ممتاز اعطا نماید.

ماده ۱۱- درجه‌بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت و یا لغو پروانه بهره‌برداری تاسیسات گردشگری بر عهده کمیسیون درجه‌بندی است که با عضویت مدیرکل 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 استان‌ها تشکیل می‌شود. کمیسیون یادشده موظف است بر طبق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوب، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغ شده سازمان، تاسیسات گردشگری را در چارچوب این آیین‌نامه درجه‌بندی، سلب و تغییر درجه دهد. سازمان می‌تواند از شرکت‌های صاحب صلاحیت به عنوان عوامل تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری استفاده نماید.

تبصره ۱- شیوه‌نامه درجه‌بندی، شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت‌های عامل تطبیق توسط سازمان تدوین و پس از تایید رییس سازمان ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- درجه‌بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نگردیده حسب پیشنهاد هر یک از اعضای کمیسیون درجه‌بندی و مطابق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی تاسیسات 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 درجه‌بندی است. در صورت اعتراض بهره‌بردار به رای صادره موضوع وفق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی تاسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.

تبصره ۴- بهره‌بردار تاسیسات گردشگری می‌تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رای به صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رای کمیسیون درجه‌بندی 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 لازم‌الاجرا است.

ماده ۱۲- در هر یک از تاسیسات گردشگری که موفق به دریافت گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری شده‌اند نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره‌بردار پیشنهاد شده و پس از تایید تشکل صنفی گردشگری و تایید نهایی مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، یک نسخه از آن به منظور نصب در واحد مورد بهره‌برداری ارسال می‌گردد. 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 - بهره‌برداران تاسیسات گردشگری موظف به رعایت نرخ‌نامه‌های ابلاغی می‌باشند و در صورت تخلف 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 درجه‌بندی و صدور پروانه بهره‌برداری جهت تاسیسات گردشگری اقدام کند.

فصل پنجم- شرایط اداره کنندگان تاسیسات گردشگری

ماده ۱۴- مسئولیت اداره تاسیسات گردشگری موضوع این آیین‌نامه 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 (۲۵) قانون مجازات اسلامی - مصوب ۱۳۹۲ -

ج- دارا بودن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم 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 تایید رییس سازمان می‌رسد.

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 زبان‌های خارجی توسط مدیران هتل‌های 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 ارایه تقاضای کتبی به سازمان می‌باشد.

تبصره ۱ - هر شخص فقط می‌تواند در یک زمان مدیریت یک واحد از تاسیسات گردشگری را عهده‌دار شود.

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

ماده ۱۶ - دارندگان پروانه بهره‌برداری 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 می‌تواند اداره واحد گردشگری را عهده‌دار شود. در صورتی که مدیر در پایان مدت موافقت شده حضور خود را در محل کار کتبا اعلام ننماید، سازمان می‌تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوط برابر ماده (۱۸) رفتار نماید.

فصل ششم- نظارت بر فعالیت تاسیسات گردشگری

ماده ۱۷ - نظارت بر فعالیت تاسیسات گردشگری موضوع این آیین‌نامه از جهت سطح و کیفیت ارایه خدمات و رعایت ضوابط درجه‌بندی و نرخ‌های تعیین شده به عهده سازمان است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در اداره مطلوب تاسیسات گردشگری و یا هرگونه نارسایی و تخلف از مفاد این آیین‌نامه 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 تاسیسات گردشگری موضوع ماده (۱۰)

د- تعلیق مجوز بهره‌برداری تا رفع اشکال و نارسایی‌ها (در خصوص تاسیسات پذیرایی حداکثر تا یک ماه)

هـ- لغو پروانه بهره‌برداری.

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

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

تبصره ۳- کاهش درجه، تعلیق و لغو پروانه بهره‌برداری تاسیسات گردشگری، صرفاً با تایید کمیسیون درجه‌بندی امکان‌پذیر 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 تاسیسات گردشگری از حیطه 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 آیین‌نامه الزامی است.

تبصره ۱- تشخیص موجه یا غیرموجه بودن علت تعطیل با سازمان است.

تبصره ۲- تاسیسات گردشگری که فعالیت آنها فصلی است به تشخیص سازمان مشمول این ماده نخواهند بود.

ماده ۲۱- مدیران تاسیسات گردشگری موظفند فهرست نرخ اتاق، اغذیه، آشامیدنی‌ها و سایر خدمات واحد مربوط را در برگه‌ها و اندازه‌های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و مهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره- تاسیسات 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 واحد 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 ارایه 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 مکلفند به تقاضای سازمان، رأساً از ادامه فعالیت تاسیسات گردشگری که برخلاف این آیین‌نامه عمل کنند و همچنین تاسیسات غیر مجاز که به اسکان و پذیرایی میهمانان و مسافران مبادرت می‌نمایند، جلوگیری و نتیجه را کتبا به سازمان اعلام نمایند.

تبصره ۱- جلوگیری از ادامه فعالیت تاسیسات 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 می‌باشد.

تبصره ۲- در موارد سلب درجه و تعطیل دایم واحد گردشگری، مراجع مذکور در این ماده موظفند همزمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به محو نام و سایر علایم و آثار واحد گردشگری از روی تابلوها و مانند آن اقدام نمایند.

ماده ۲۴- تاسیسات گردشگری سازمان‌های دولتی، شهرداری‌ها و نهادهای انقلاب اسلامی نیز مشمول مفاد این آیین‌نامه می‌باشد. سازمان‌های دولتی مشمول این آیین‌نامه ملزم به احراز آن دسته از شرایط مندرج در این آیین‌نامه که بر اساس دولتی بودن آنها موضوعیت ندارند، نمی‌باشند.

ماده ۲۵- سازمان دستورالعمل نحوه تشکیل و فعالیت تشکل‌های تاسیسات گردشگری و نیز صدور مجوز برای اشخاص حقوقی برای فعالیت در تاسیسات گردشگری و سایر دستورالعمل‌های مورد نیاز در اجرای این آیین‌نامه را تهیه و با تایید رییس سازمان ابلاغ می‌نماید.

ماده ۲۶- این تصویب‌نامه، جایگزین تصویب‌نامه شماره ۷۴۰۸/ت/۱۴۱ مورخ ۳/۲/۱۳۶۸ و اصلاحات بعدی آن می‌شود.

اسحاق جهانگیری معاون اول رییس جمهور این مصوبه را در تاریخ ۱۱/۶/۱۳۹۴ ابلاغ کرده است.