

بِسْمِ تَعَالَى



دستور العمل نظارت و رسیدگی به شکایات تاسیسات گردشگری

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

اداره تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری

۱۳۹۲

با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی و در اجرای وظایف مندرج در مواد ۳۰ و ۳۱ آئین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷ هیأت محترم وزیران، مواد ۱۷ و ۲۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ هیأت محترم وزیران، در راستای سیاست‌های کلان دولت مبنی بر تمرکز زدائی و با هدف تکریم ارباب رجوع، جلب مشارکت بخش خصوصی و همچنین وحدت رویه در نحوه نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری، رسیدگی به تخلفات و شکایات اشخاص از تأسیسات مزبور در کشور، این دستورالعمل جهت اجرا، ابلاغ می‌گردد.

فصل اول: کلیات

الف) تعاریف

- ماده (۱) واژه‌ها و عبارات بکار رفته در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف می‌گردد:
- سازمان: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری - معاونت گردشگری
 - اداره کل نظارت: اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
 - اداره کل استان: اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
 - تشکل حروفه ای: هر یک از تشکل‌های فعال در صنعت گردشگری مورد تأیید سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
 - تأسیسات گردشگری: هر یک از تأسیسات مندرج در بنده‌ج، ماده ۱ آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ و ماده ۱۲ آئین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی
 - کمیته فنی: کمیته فنی نظارت بر تأسیسات گردشگری که در سطح هر استان مطابق با ضوابط این دستورالعمل در دو سطح بدوی و تجدیدنظر تشکیل می‌گردد.
 - کمیسیون عالی: کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر که در سطح کشور مطابق با ضوابط این دستورالعمل تشکیل می‌گردد.
 - آئین‌نامه دفاتر: آئین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰
 - آئین‌نامه ایجاد، اصلاح: آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴
- ماده (۲) موضوع این دستورالعمل؛ نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری، نحوه رسیدگی به تخلفات تأسیسات گردشگری و چگونگی رسیدگی به شکایات اشخاص از تأسیسات مزبور می‌باشد.

فصل دوم: کمیته های فنی نظارت بدوی و تجدیدنظر:

الف) کمیته فنی بدوی:

۳۵۵۱) کمیته فنی بدوی به منظور رسیدگی به موارد ذیل تشکیل می گردد:

- ۱- رسیدگی به پرونده تخلفات تاسیسات گردشگری مطابق با ضوابط و مقررات
 - ۲- بررسی و رسیدگی به شکایات گردشگران از تاسیسات گردشگری
 - ۳- بررسی و رسیدگی به شکایت تاسیسات از یکدیگر در سطح استان
- تبصره: کمیته فنی صلاحیت رسیدگی به اعتراض های متقاضیان تاسیس و راه اندازی تاسیسات گردشگری را از حیث انطباق شرایط متقاضی با قوانین و مقررات و همچنین رعایت مقررات مربوط به ترتیبات و مراحل صدور مجوز را دارد.

۴۵۵۱) تشکیل کمیته فنی در تمامی استان های کشور الزامی می باشد.

۵۵۵۱) کمیته فنی بدوی استان متشکل از افراد ذیل می باشد:

- معاون گردشگری به عنوان رئیس کمیته
 - کارشناس حقوقی اداره کل استان
 - کارشناس حراست اداره کل استان
 - یک نفر از صاحب نظران و دست اندرکاران بخش غیر دولتی به انتخاب مدیر کل استان
 - یک نفر از صاحب نظران و دست اندرکاران بخش غیر دولتی به انتخاب تشکل حرفه ای مربوطه در استان
- تبصره ۱) در هر استانی که تشکل حرفه ای مربوطه ایجاد نشده، این فرد توسط مدیران تاسیسات گردشگری ذیربط استان انتخاب می شود.
- تبصره ۲) فرد منتخب از بخش غیردولتی توسط مدیر کل استان، باید دارای حسن شهرت بوده و فاقد سابقه تعلیق در طول سه سال منتهی به زمان انتخاب شدن (با توجه به پرونده) باشد.
- تبصره ۳) اعضای کمیته فنی با حکم مستقیم مدیر کل استان منصوب می شوند.

۶۵۵۱) اداره کل استان حداکثر ظرف ۱۵ روز پس از دریافت شکایت، نسبت به تشکیل کمیته فنی و رسیدگی به آن اقدام می نماید.

تبصره: مهلت یاد شده در سطح استان تهران، حداکثر ۲۰ روز می باشد.

۷۵۵ا) کمیته فنی شکایت واصله را با توجه به گزارش ها، مدارک، مستندات موجود و اظهارات طرفین اختلاف، بر اساس قوانین و مقررات جاری بررسی و رأی مقتضی را صادر می نماید.

۸۵۵ا) رأی کمیته فنی حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از صدور، با امضاء مدیر کل استان به شاکی و متشاکی با رعایت تبصره ۳ ماده ۱۰ این دستورالعمل، ابلاغ خواهد شد.

۹۵۵ا) چنانچه در خصوص هر یک از تاسیسات گردشگری، در استان تشکل حرفه ای بر اساس ماده ۲۵ آئین نامه ایجاد، اصلاح، یا نظارت سازمان ایجاد شده باشد، وظایف کمیته فنی بدوی با رعایت شرایط و ضوابطی که سازمان تعیین و ابلاغ می نماید، بر عهده تشکل حرفه ای مزبور خواهد بود.

۱۰۵۵ا) هر یک از طرفین شکایت، حداکثر ظرف ۲۰ روز از تاریخ ابلاغ رأی فرصت دارند نسبت به رأی صادره به صورت مکتوب اعتراض و تقاضای تجدیدنظر نمایند.

تبصره ۱) چنانچه پس از گذشت مدت زمان مذکور، شاکی و متشاکی اعتراض ننمایند، رأی صادره قطعی می شود و اعتراضات واصله پس از زمان مزبور، مسموع نخواهد بود.

تبصره ۲) دعوی که میزان خواسته آن بیشتر از سه میلیون ریال باشد، قابل تجدیدنظر خواهی در کمیته تجدیدنظر استانی خواهد بود.

تبصره ۳) اداره کل استان موظف است در برگیره ابلاغ رأی زمان اعتراض را درج نماید.

۱۱۵۵ا) اداره کل استان ظرف مدت حداکثر ۲۰ روز پس از وصول اعتراض به رأی بدوی، نسبت به تشکیل کمیته فنی تجدیدنظر استانی اقدام و به موضوع رسیدگی می نماید.

ب) کمیته تجدیدنظر استانی:

۱۲۵۵ا) کمیته تجدیدنظر استان متشکل از افراد ذیل می باشد:

- مدیر کل و یا معاون گردشگری استان به عنوان رئیس کمیته

- مدیر یا مسئول امور حقوقی اداره کل استان

- رئیس حراست اداره کل استان

- دو نفر از صاحب نظران و دست اندرکاران بخش غیر دولتی یا انتخاب تشکل حرفه ای مربوطه استانی

تبصره ۱) دو نفر صاحب نظر بخش غیر دولتی منتخب از سوی تشکل نباید از اعضاء کمیته فنی بدوی استان باشند.

تبصره ۲) اداره کل نظارت در صورت صلاحدید می تواند یک نفر از کارشناسان خود را جهت حضور در کمیته های فنی به عنوان عضو ناظر به اداره کل استان معرفی نماید.

ماده ۱۳) چنانچه کمیته فنی در رسیدگی به تخلف هر یک از تاسیسات گردشگری، تصمیم به صدور رأی لغو مجوز داشته باشد، می بایست از صاحب مجوز جهت ارائه توضیحات در یکی از جلسات کمیته به صورت مکتوب دعوت نماید. همچنین باید قبل از صدور رأی لغو مجوز، حداقل دو نفر از اعضای کمیته از محل فعالیت واحد مربوطه بازدید به عمل آورده و گزارشی از وضعیت آن را به صورت کتبی به کمیته ارائه نمایند.

تبصره ۱) چنانچه در خصوص برخی تاسیسات گردشگری، رأی صادره از سوی کمیته فنی منجر به کاهش درجه، تعلیق و یا لغو مجوز تاسیسات گردشگری باشد، لازم است رأی مزبور به تأیید کمیسیون درجه بندی مربوطه برسد. در صورت عدم تأیید رأی توسط کمیسیون درجه بندی، موضوع جهت تصمیم گیری نهایی به کمیسیون عالی ارجاع می شود.

تبصره ۲) در صورتی که صاحب مجوز از شرکت در جلسه و ارائه توضیحات خودداری نماید و یا دفاعیه کتبی هم ارائه ننماید، کمیته فنی بدین شکل تلقی نموده که توضیح قابل ارائه ای وجود نداشته و مطابق ضوابط و مقررات تصمیم گیری می نماید.

ماده ۱۴) کمیته فنی بدوی و تجدیدنظر استانی صلاحیت رسیدگی به شکایاتی که خارج از حیطه اختیارات سازمان و یا واجد وصف مجرمانه باشد را نداشته و موضوع باید از طریق مراجع ذیصلاح پیگیری شود.

ماده ۱۵) کلیه آراء کمیته فنی نظارت بدوی و تجدیدنظر و همچنین مکاتبات کمیته ها، از طریق مدیرکل استان ابلاغ می گردد.

ماده ۱۶) شکایاتی که در رابطه با کارکنان و یا واحدهای سازمان مطرح شده باشد، قابل طرح در کمیته ها نبوده و موضوع باید از طریق مراجع اداری ذیصلاح مورد بررسی و رسیدگی قرار گیرد.

فصل سوم: کمیسیون عالی نظارت و تجدید نظر

ماده ۱۷) کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر مرکب از پنج نفر به شرح ذیل می باشد:

- مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری یا نماینده مطلع و تام الاختیار وی به عنوان رئیس کمیسیون

- مدیرکل حقوقی و املاک سازمان یا نماینده مطلع و تام الاختیار

- رئیس حراست معاونت گردشگری

- مدیرکل یا معاون گردشگری استان مربوطه

- رئیس یا یکی از اعضای هیأت مدیره تشکل کشوری ذیربط

تبصره ۱: عضو معرفی شده از بخش غیردولتی نباید دارای سابقه تعلیق یا لغو مجوز در طول سه سال منتهی به زمان انتخاب باشد.

تبصره ۲: در خصوص آن دسته از تاسیسات گردشگری، که فاقد تشکل کشوری می باشند، فرد یا افراد مزبور از میان فعالان دارای

حسن شهرت و باتجربه، بنا پیشنهاد اداره کل نظارت و تأیید معاون گردشگری سازمان انتخاب می شوند.

- ماده ۱۸۵۵ا)** کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر به موضوعات زیر رسیدگی می نماید:
- شکایات تاسیسات گردشگری از یکدیگر که طرفین شکایت در یک استان نباشند.
- شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی تبعه خارجی از تاسیسات گردشگری داخل کشور.
- نظارت بر نحوه عملکرد کمیته های بدوی و تجدیدنظر استان ها.
- رسیدگی به تخلفات تاسیسات گردشگری.
- رسیدگی به اعتراض های واصله نسبت به آراء کمیته های استانی.
- تبصره ۱) مهلت اعتراض به آراء کمیته تجدیدنظر استان، ۱۵ روز از تاریخ ابلاغ رأی می باشد و پس از گذشت تاریخ مذکور، آراء کمیته تجدیدنظر استان قطعی است.
- تبصره ۲) دعای که میزان خواسته بیشتر از بیست میلیون ریال باشد، قابل تجدیدنظرخواهی در کمیسیون عالی خواهد بود.
- تبصره ۳) در صورتی که کمیته های فنی هر یک از استان ها به صورت مکرر مصوبات خلاف قوانین و مقررات داشته باشند، کمیسیون عالی نظارت می تواند رأی بر انحلال کمیته مذکور صادر نماید.
- تبصره ۴) وظایف مصرح کمیسیون عالی موضوع ماده ۱۹ شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری ابلاغی ۱۳۹۴، از شمول این دستورالعمل مستثنی و بر اساس ضوابط و ترتیبات مندرج در شیوه نامه مزبور بر عهده همان کمیسیون موضوع ماده ۱۹ می باشد.
- تبصره ۵) چنانچه در خصوص هر یک از تاسیسات گردشگری، در سطح کشور شکل حرفه ای بر اساس ماده ۲۵ آیین نامه ایجاد، اصلاح با نظارت سازمان ایجاد شده باشد، با تأیید معاون گردشگری سازمان، برخی از وظایف کمیسیون عالی با رعایت شرایط و ضوابط سازمان، می تواند بر عهده شکل حرفه ای مزبور گذارده شود.
- ماده ۱۹۰۵)** جلسات کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر در محل اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری سازمان تشکیل و اعضای آن با حکم مستقیم معاون گردشگری سازمان منصوب می شوند.
- ماده ۲۰۰۵)** آرائی که به علت عدم تجدیدنظرخواهی در استان به قطعیت رسیده اند، قابل فرجام خواهی در کمیسیون عالی نیست، مگر در موارد ذیل:
- الف) احکامی که خواسته آن بیش از مبلغ دو بیست میلیون ریال باشد.
- ب) آرائی که به صورت غیابی صادر شده باشد.
- تبصره: آرائی غیابی است که «متشاککی یا وکیل یا قائم مقام یا نماینده، قانونی وی در هیچ یک از جلسات کمیته حاضر نشده و به طور کتبی نیز دفاع ننموده باشد و به هیچ نحو اطلاعی از شکایت نداشته باشد.»
- ج) رأی صادره مستند به اسنادی بوده که پس از صدور حکم، جعلی بودن آنها ثابت شده باشد.
- د) پس از صدور رأی، اسناد و مدارکی جدیدی به دست آید که دلیل حقانیت درخواست کننده تجدیدنظر باشد مشروط بر اینکه اسناد و مدارک یادشده در جریان رسیدگی مکتوم بوده و در اختیار متقاضی نبوده باشد.

۲۱۵۵ ماده) مصوبات و آراء کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر با نظر موافق اکثریت نسبی اعضاء کمیسیون اتخاذ می شود. این آراء قطعی و لازم الاجرا بوده و از طریق مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ابلاغ می شود.

۲۲۵۵ ماده) همه اعضاء حاضر در جلسه کمیته ها و یا کمیسیون، موظف به امضاء صورتجلسه کمیسیون یا کمیته می باشند. لیکن اقلیت مخالف تصمیم، ضمن امضاء باید به طور خلاصه دلیل مخالفت خود را تصریح کنند.

۲۳۵۵ ماده) طول دوره عضویت افرادی که به عنوان نماینده یا نمایندگان بخش غیردولتی در کمیسیون و کمیته ها انتخاب می شوند، حداکثر دو سال تمام است و انتخاب آنها به صورت غیرمتوالی (متناوب) بلامانع است.

۲۴۵۵ ماده) هیچ يك از کمیته ها و یا کمیسیون عالی نمی تواند در آراء مالی خود، بیش از آنچه شاکی در شکایت خود به عنوان خواسته مالی اعلام داشته، رأی صادر نماید.

۲۵۵۵ ماده) در صورتی که شاکی و متشاکی در هر يك از مراحل رسیدگی، به صورت مستقل و یا در حین جلسه رسیدگی، بنا به هر دلیلی با یکدیگر توافق و صلح نمایند، رسیدگی متوقف و توافق طرفین طی صورتجلسه ای به امضاء طرفین و تأیید کمیته یا کمیسیون عالی رسیده و نتیجه به صورت قطعی ابلاغ می شود.

۲۶۵۵ ماده) کمیسیون عالی و کمیته های موضوع این دستورالعمل اعم از بدوی، تجدیدنظر، با حضور حداقل ۴ نفر از اعضاء رسمیت می یابد، لیکن سازمان / اداره کل باید پیش از تشکیل جلسه کلیه اعضاء را به طور رسمی دعوت نماید. تبصره: مصوبات کمیته ها و کمیسیون عالی با اکثریت نسبی تصویب و معتبر بوده و تمامی آراء پس از قطعی شدن قابل اجراست.

این دستورالعمل در ۳ فصل و ۲۶ ماده و ۲۱ تبصره از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا بوده و همچنین از زمان ابلاغ، دستورالعمل شماره ۹۰۲/۱/۱۸۹ مورخ ۱۳۹۰/۳/۱۹ منسوخ می شود.

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان