

بسمه تعالی



شیوه نامه ساماندهی کسب و کارهای گردشگری در فضای مجازی

(فعالیت های الکترونیکی اطلاع رسانی، بازاریابی، فروش و استارتاپ های خدمات گردشگری)

The guidelines on the regularization of travel & tourism related business and startups within the
Virtual World (Cyberspace)

(A wide range of activities within the travel & tourism including electronic information, marketing, sales, and tourism startups)

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

دی ماه ۱۳۹۸

با عنایت به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت گردشگری و لزوم ساماندهی فعالیت های این بخش بویژه در حوزه کسب و کارهای گردشگری در فضای مجازی، مراکز خلاق و استارتآپ های خدمات گردشگری در اجرای وظایف قانونی و تکالیف حاکمیتی وزارت در امر گردشگری و با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی و ماده ۲۵ آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب ۱۳۹۴/۹/۴ هیات وزیران و نیز بر اساس مصوبه کمیسیون ارتقاء امنیت گردشگران، **شبه نامه ساماندهی کسب و کارهای گردشگری مجازی** به شرح زیر جهت اجرا ابلاغ می گردد:

ماده ۱) واژه ها و عبارات بکار رفته در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف می گردد:

- **وزارتخانه:** وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی - معاونت گردشگری

- **اداره کل نظارت:** اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

- **اداره کل استان:** اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان

- **تشکل حرفه ای:** تشکل حرفه ای و تخصصی که بر اساس دستورالعمل اجرایی تشکل های حرفه ای موضوع ماده ۲۵ آیین نامه با نظارت وزارتخانه ایجاد شده اند.

- **مقاضی:** هر شخص حقیقی یا حقوقی مقاضی اخذ گواهینامه حرفه ای فعالیت کسب و کار گردشگری فضای مجازی

- **گردشگری فضای مجازی (الکترونیکی):** بخشی از فعالیت های گردشگری الکترونیک است که در برگیرنده استفاده از فناوری های رو به توسعه سریع؛ مانند ارتباطات، صنایع اطلاعاتی، برنامه ریزی و مدیریت گردشگری است که شامل فعالیت های اطلاع رسانی، بازاریابی و تبلیغات، فروش، مراکز خلاق و استارتآپ های خدمات گردشگری می باشد.

- **مرکز گردشگری خلاق:** اشخاص حقیقی یا حقوقی که جوهره رشد آنها خلاقیت و نوآوری برای ارائه محصولات و خدمات جدید و مدل های نوین کسب و کار در سطح بازار هدف می باشد و رشد و توسعه محصولات و خدمات ایشان متفاوت از شرکت های دانش بنیان بوده و الزاماً محصولاتی مبتنی بر فناوری پیشرفته نیست و به صورت غیرالکترونیکی نیز می تواند ارائه گردد.

- **استارتآپ خدمات گردشگری (کسب و کار نوپا):** کسب و کارهای نوپایی که در بخش گردشگری ارزش آفرین و حول محور تکنولوژی به شکل مبتکرانه و خلاقانه با شیوه های نوین ایجاد شده باشند.

- **مراکز شتاب دهنده:** شتاب دهنده ها، ساختارهایی حمایت محور هستند که از شکل گیری کسب و کارهای نوپا (استارتآپ ها) پشتیبانی می کنند. شتاب دهنده ها در مدت زمان محدودی گروه های دارای ایده و توانمند را میزبانی می کنند، امکاناتی نظیر فضای کار اشتراکی، سرمایه گذاری اولیه، مربی گیری، آموزش و مشاوره (منتورینگ)، و سایر خدمات فنی و تجاری را در اختیار آن ها قرار می دهند.

- **کمیته فنی:** کمیته فنی در سطح استان مرکب از: مدیر کل یا معاون گردشگری استان (رئیس کمیته)، مسئول امور حقوقی، مسئول فناوری اطلاعات (IT)، نماینده تشکل حرفه ای مرتبط (در صورت وجود)، و یک نفر از اساتید دانشگاهی خبره و مجرب (به انتخاب مدیر کل) می باشد.

تبصره ۱: در صورت فقدان تشکیل حرفه ای استانی، با هماهنگی اداره کل نظارت، نماینده بخش غیردولتی در کمیته فنی از میان فعالان استانی انتخاب می شود.

تبصره ۲: در صورتی که موضوع ارائه شده از سوی متقاضی مرتبط با سایر معاونت های تخصصی باشد، حضور نماینده آن معاونت در کمیته الزامی است.

ماده ۲) موضوع این شیوه نامه عبارت است از:

الف) صدور گواهینامه تخصصی برای کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی که در راستای ارائه خدمات گردشگری در فضای مجازی فعالیت می کنند.

ب) نظارت بر فعالیت و عملکرد فعالان دارای گواهینامه تخصصی

تبصره: اشخاصی که قبلاً در چارچوب آیین نامه ها و مقررات وزارتخانه برای فعالیت در حوزه گردشگری مجوزی دریافت کرده باشند، صرفاً می توانند در چارچوب مجوز خود فعالیت نموده نیازی به اخذ گواهینامه جهت فعالیت خود در فضای مجازی ندارد، لیکن چنانچه خارج از موضوع مجوز خود بخواهند اقدام به فعالیت بنمایند لازم است نسبت به اخذ گواهینامه تخصصی اقدام نمایند.

ماده ۳) مراحل صدور گواهینامه تخصصی:

- ۱- متقاضیان لازم است به سامانه الکترونیکی مربوطه مراجعه و تقاضای خود را ثبت و نسبت به اخذ کد رهگیری اقدام نمایند.
- ۲- متقاضی پس از ثبت تقاضا، موظف است حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت مدارک مورد نیاز را از طریق سامانه ارسال نماید.
- ۳- کمیته فنی موظف است حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از دریافت مدارک، بررسی کارشناسی را انجام و پاسخ اولیه متقاضی را مبنی بر تائید و یا عدم تائید (با ذکر دلیل) تقاضا به صورت الکترونیکی به متقاضی اعلام کند.
- ۴- اداره کل استان بطور همزمان نسبت به ارسال استعلام های مورد نیاز اقدام می نماید.
- تبصره: نتیجه استعلام ها ظرف مدت ۱۵ روز اعلام می شود. در صورت درخواست دستگاه استعلام شونده، این بازه زمانی به مدت ۱۵ روز دیگر تمدید خواهد شد، لیکن عدم اعلام نظر در مهلت مزبور، به منزله نظر مثبت تلقی گردیده و پاسخ منفی دستگاه های استعلام شونده خارج از موعد مقرر مانع از صدور گواهینامه نخواهد شد.
- ۵- اداره کل استان پس از تکمیل مدارک و اخذ از تائیدیه الکترونیکی اداره کل نظارت، نسبت به صدور گواهینامه تخصصی و تسلیم آن به متقاضی اقدام می نماید.
- ۶- کسب و کارهای گردشگری مجازی، پس از اخذ گواهینامه تخصصی، در صورت نیاز و اعلام متقاضی به مرکز توسعه تجارت جهت دریافت نماد اعتماد الکترونیک معرفی خواهند شد.
- تبصره: چنانچه سامانه الکترونیکی با اختلال رو به رو شود، فرآیند به صورت دستی از طریق اداره کل استان انجام می پذیرد.

ماده ۴) شرایط صدور گواهینامه تخصصی:

- ۱- تابعیت ایرانی
- ۲- دارا بودن صلاحیت فردی به تأیید مرجع ذیصلاح
- ۳- دارا بودن کارت پایان خدمت و یا معافیت از خدمت (مختص آقایان)
- ۴- ارتباط موضوع فعالیت مندرج در اساسنامه با موضوع این شیوه نامه و رعایت ضوابط وزارت در اساسنامه (مختص اشخاص حقوقی)
- ۵- معرفی آدرس دقیق مکان فعالیت یا ارائه خدمات
- ۶- ارائه تضمین معتبر حسن انجام کار
- ۷- تهیه خلاصه برنامه اجرایی طرح پیشنهادی

ماده ۵) مدارک مورد نیاز:

- ۱- تصویر شناسنامه و کارت ملی
- ۲- تصویر کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم یا پزشکی یا گواهی اشتغال به تحصیل (معافیت تحصیلی)
- ۳- گواهی صلاحیت فردی از مرجع ذیصلاح
- ۴- تصویر سند مالکیت یا اجاره نامه رسمی دفتر کار یا اقامتگاه قانونی متقاضی
- ۵- سپردن تضمین معتبر حسن انجام کار به مبلغ پانصد میلیون ریال و ارائه تعهد نامه محضری
- ۶- ثبت تقاضا و بارگذاری خلاصه طرح اجرایی در سامانه
- ۷- ارائه نام پایگاه اینترنتی و مدارک ثبتی آن (درخصوص کسب و کارهای مجازی مرتبط به تشخیص کمیته فنی)
- ۸- ارائه نام
- ۹- ارائه لوگوی تجاری (در صورت وجود)

تبصره: میزان تضمین سپرده شده، حسب تشخیص وزارتخانه، هر دو سال یکبار بر مبنای شاخص تورم بانک مرکزی قابل افزایش است.

ماده ۶) نظارت بر فعالیت دارندگان گواهینامه تخصصی بر عهده اداره کل استان بوده و در صورت تخلف، نسبت به اعمال مجازات های لازم به شرح ذیل اقدام می نماید:

- الف - تذکر کتبی
- ب - اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال
- پ - تعلیق موقت از یک ماه تا سه ماه
- ت - لغو مجوز

ث- تضمین سپرده شده در صورت عدم ایقاعی تعهدات به تشخیص مرجع صدور مجوز قابل استیفا می باشد. در صورتی که تمام یا قسمتی از تضمین، مورد استفاده قرار گیرد مرجع مربوط مراتب را به وسیله نامه به نشانی داورنده مجوز اعلام می کند و داورنده مجوز مکلف است حداکثر تا یک ماه از تاریخ اعلام، تضمین را به میزان مقرر تکمیل نماید.

ماده ۷) وزارتخانه و ادارات کل استانی باید در چارچوب مقررات و متناسب با توان اعتباری خود اقدامات لازم از قبیل برگزاری رویداد های مرتبط با کسب و کارهای نوپا و خلاق گردشگری مجازی، اختصاص غرفه های نمایشگاهی ویژه استارت آپ های گردشگری در نمایشگاه های بین المللی گردشگری را در راستای حمایت از فعالان این حوزه به عمل آورند.

ماده ۸) وظایف داورنده گواهینامه کسب و کار:

- ۱- ارائه خدمات و اجرای طرح مطابق با رعایت قوانین و مقررات کشور
- ۲- انتخاب نام و لوگوی تجاری منحصر به فرد مطابق و متناسب با نوع فعالیت
- ۳- ارائه خدمات ۷/۲۴ برخط به مشتریان، به منظور پاسخ گویی به شکایات احتمالی مشتریان
- ۴- ارائه قراردادهای الکترونیک به مشتریان برای کسب و کارهای گردشگری مجازی
- ۵- کسب و کارهای گردشگری مجازی و کسب و کارهای نوپا و خلاق موضوع این شیوه نامه مکلف اند علاوه بر درج اطلاعات مربوط به تماس، کلیه اطلاعات، شرایط، ضوابط، مقررات و دستورالعمل های مرتبط را به مشتریان ارائه نمایند.
- ۶- ارائه گزارش از پیشبرد فعالیت های کسب و کار و در صورت تجاری شدن فعالیت، ارائه گزارش از نحوه عملکرد

ماده ۹) داورنده گواهینامه کسب و کار گردشگری فضای مجازی صرفاً مجاز به انجام فعالیت های تعریف شده در این شیوه نامه می باشند و چنانچه بخواهند فعالیتی انجام دهند که بر اساس مقررات و آئین نامه های وزارت نیاز به اخذ مجوز مستقل دیگری داشته باشد، باید قبل از فعالیت نسبت به اخذ مجوزهای لازم اقدام نمایند.

تبصره: دارندگان گواهینامه مجاز به اجرای تور نیستند و چنانچه بخشی از فعالیت آن ها در این حوزه می باشد باید طبق آیین نامه مصوب ۱۳۸۰ «مجوز بند ب» دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری اقدامات لازم را انجام دهد.

ماده ۱۰) اعتبار گواهینامه های صادره در مرحله اول به مدت یکسال بوده و پس از آن در صورت تأیید عملکرد توسط اداره کل استان، می تواند به صورت سه ساله تمدید شود.

ماده ۱۱) در صورت شکایت از فعالیت و خدمات کسب و کارهای موضوع این شیوه نامه، اداره کل استان از طریق کمیته فنی و بر اساس تریبات و مقررات دستورالعمل رسیدگی به شکایات، به آن ها رسیدگی می نماید. وزارتخانه نیز نظارت عالی را بر عهده دارد.

ماده ۱۳) چنانچه تشکل حرفه ای فعالان گردشگری الکترونیک، براساس دستورالعمل اجرایی ماده ۲۵ آئین نامه، با نظارت وزارتخانه ایجاد شده باشد، اداره کل استان می تواند کلیه امور تصدی در راستای صدور مجوز را در چارچوب ضوابطی که وزارتخانه تعیین می نماید، به تشکل مزبور واگذار می گردد.

ماده ۱۴) مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری لازم است ضمن راه اندازی سامانه موجود، پشتیبانی های فنی لازم را بعمل آورد.

ماده ۱۵) کلیه دارندگان گواهینامه تخصصی موظف به رعایت مقررات و دستورالعمل ها و خط مشی های ابلاغ شده توسط وزارتخانه هستند.

ماده ۱۶) این شیوه نامه در ۱۶ ماده و شش تبصره تهیه و تنظیم گردیده است که از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.

وزیر