بخش هشتم

قوانین، مقررات و ضوابط تأسیسات گردشگری

محمد منظرنژاد

محمدعلی رجایی‌ریزی

آرمین حدیقی- عذرا عزیزی

فصل ۱

وزارتخانه متولی تأسیسات گردشگری و ارگان‌ها و وزارتخانه‌های مرتبط

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- آشنایی با تشکیلات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
- آشنایی با زیرمجموعه معاونت گردشگری در وزارتخانه
- آشنایی با قانون و مقررات مرتبط با تأسیسات گردشگری
- آشنایی با قانون کار در ارتباط با فعالیت تأسیسات گردشگری و کارگر
- آشنایی با قانون تأمین اجتماعی

در پایان این فصل انتظار می‌رود فراگیر بتواند:

۱. با متولی تأسیسات گردشگری آشنا شوند.
۲. منابع انسانی خود را با بررسی انتخاب کرده و آموزش‌های لازم را در ارائه خدمات حرفه‌ای ارائه نمایند.
۳. فعالین گردشگری بتوانند اقدامات صحیحی برای جلوگیری از شکایات انجام دهند.
۴. در استخدام نیروی کار با توجه به قانون وزارت کار اقدام کنند.
۵. اقدام به استخدام قانونی نیروی انسانی و مدیریت منابع انسانی کنند.
۶. با قوانین وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در حوزه تأسیسات و مؤسسات گردشگری آشنا شده باشند.
۷. با قوانین تأمین اجتماعی آشنا شده باشند.
۸. حقوق قانونی کارگر را در خصوص قوانین کار و بیمه تأمین اجتماعی بدانند.

آشنایی با تشکیلات گردشگری در ایران و بخش‌های معاونت گردشگری

در طی دو قرن اخیر و به‌ویژه در طول تاریخ معاصر که نظام اداری و دیوان‌سالاری به شکل نوین امروزی پایه‌ریزی شده است، کمتر وزارتخانه یا ارگان و نهاد حاکمیتی را می‌توان یافت که به اندازه وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی دستخوش تغییر و تحولات سازمانی و ساختاری شده باشد. در ذیل ابتدا به‌طور مختصر، به سیر تاریخی تأسیس وزارتخانه مزبور می‌پردازیم.

تاریخچه وزارت

اداره جلب سیاحان خارجی و تبلیغات

در سال ۱۳۱۴، در اواخر دوره محمدعلی فروغی و آغاز نخست‌وزیری محمود جم، با کوشش‌های علی‌اکبر داور وزیر مالیه وقت، دولت با هدف جلب سیاحان و شناساندن مفاخر و تمدن کهن ایران به خارجیان اقدام به تأسیس اداره‌ای به نام «اداره جلب سیاحان خارجی و تبلیغات» در بدنه وزارت داخله (کشور) نمود.

شورای جهانگردی

در سال ۱۳۲۰ شورایی به نام «شورای جهانگردی» در داخل وزارت کشور توسط اداره سیاسی این وزارتخانه تأسیس شد که هفته‌ای یک‌بار تشکیل جلسه می‌داد.

اداره امور جهانگردی

در سال ۱۳۳۳ با توجه به اهمیت روزافزون جنبه‌های اقتصادی و تحکیم مبانی حسن تفاهم میان مردم کشورهای مختلف که مورد توجه دولت وقت قرار گرفت در وزارت کشور اداره‌ای به نام «اداره امور جهانگردی» تأسیس شد. این اداره طی دوره جدید فعالیت خود، موفق به انجام خدمات زیربنایی چندی در زمینه‌های مختلف توسعه گردشگری کشور شد که از آن جمله پیشنهاد تهیه قوانینی مربوط به ورود و خروج اتباع بیگانه را نام برد. به‌دنبال آن در سال ۱۳۴۰ «شورای جهانگردی» در ذیل اداره امور جهانگردی وزارت کشور با ترکیب ۱۲

نفر از نمایندگان وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی به علاوه سه نفر از افراد صاحب‌نظر و مطلع در امر جهانگردی تأسیس گردید. حسب تصویب‌نامه هیئت وزیران وقت، این شورا وظیفه تعیین خط‌مشی و برنامه‌های اجرایی اداره امور جهانگردی وزارت کشور را در سطح عالی نظارت بر عهده گرفت.

سازمان جلب سیاحان

در سال ۱۳۴۲ به‌دلیل سرعت رو به افزایش صنعت گردشگری و روی آوردن گردشگران خارجی برای مسافرت به ایران و توسعه مواصلات و ارتباطات کشور و همچنین برای هماهنگی و نظارت بر کلیه فعالیت‌های جهانگردی کشور، «سازمان جلب سیاحان» تأسیس شد و صنعت گردشگری رفته‌رفته جای خود را میان سایر صنایع کشور باز نمود.

قانون سازمان جلب سیاحان

قانون سازمان جلب سیاحان در تاریخ ۱۳۴۲/۳/۱۰ به تصویب مجلس شورای ملی رسید. ماده ۱ قانون مزبور، بدین شرح است:

به استناد ماده واحده بیستم آذر ماه ۱۳۴۲ مواد ذیل تصویب می‌شود.

ماده ۱) به‌منظور معرفی بیشتر کشور شاهنشاهی و آشنا ساختن سایر ملل به خصوصیات ملی و آثار تاریخی و تمدن ایران و همچنین ترغیب جهانگردان و ایرانیان به مشاهده آثار باستانی و مناظر طبیعی کشور و ایجاد تسهیلات لازم در مسافرت آنها و تمرکز و هماهنگی کامل در امور مربوط به سیاحت سازمانی به نام سازمان جلب سیاحان تأسیس می‌شود این سازمان تحت نظر مستقیم نخست‌وزیر اداره می‌شود و سرپرست آن سمت معاونت نخست‌وزیر را خواهد داشت.

اساسنامه سازمان جلب سیاحان

در تاریخ ۱۳۴۵/۲/۱۸ مجلس شورای ملی، اساسنامه سازمان جلب سیاحان را تصویب می‌کند. بر اساس اساسنامه تصویب شده این سازمان زیر نظر مستقیم نخست‌وزیر بود و دارای شورایی با ترکیب وزارتخانه‌های اقتصاد، کشور، فرهنگ و هنر، سازمان برنامه و بودجه، کانون جهانگردی ایران و سه نفر صاحب‌نظر و مطلع به پیشنهاد سرپرست سازمان و

تصویب نخست‌وزیر بود. اعضای این شورا به مدت ۲ سال انتخاب و به‌صورت افتخاری انجام وظیفه نموده و انتخاب مجدد آنها بلامانع بود. همچنین جلسات آن هر ۲ ماه یک‌بار تشکیل می‌شد. ماده ۱ اساسنامه به وظایفی همچون: ایجاد و احیا و یا اصلاح تأسیسات جهانگردی، اعطای وام به سرمایه‌گذاران خصوصی، فراهم نمودن تسهیلات لازم برای سیاحان خارجی و داخلی از طریق ایجاد دفاتر اطلاعات و راهنمایی و ایجاد تسهیلات مربوط به روادید. تشریفات گمرکی- تبدیل ارز- ارتباطات و مخابرات- مسافرت و بازدید از آثار تاریخی و هنری، نظارت در تأسیس و اداره میهمانخانه‌ها و میهمانسراها و درجه‌بندی آنها، آموزش و آمادگی افراد برای پذیرایی و راهنمایی سیاحان و... را برای سازمان تعریف می‌کند.

وزارت اطلاعات و جهانگردی

سرانجام در سال ۱۳۵۳ با ادغام سازمان جلب سیاحان در وزارت اطلاعات این وزارتخانه به‌عنوان «وزارت اطلاعات و جهانگردی» تغییر نام یافت و سیاست‌گذاری و هماهنگی امور جهانگردی کشور به معاونت‌ها و چند شرکت وابسته به این وزارتخانه واگذار گردید. ماده ۱ قانون تأسیس وزارت اطلاعات و جهانگردی مصوب ۱۳۵۳/۴/۳ مجلس اشعار می‌دارد:

ماده ۱) به‌منظور نظارت و هدایت امور مربوط به وسائل ارتباطات جمعی در جهت تأمین مصالح ملی و شناساندن بیشتر پیشرفت‌ها و تحولات و تمدن کشور به جهانیان و اشاعه و تحکیم مبانی ارزش‌های ملی در شئون سیاسی، اقتصادی اجتماعی و فرهنگی و بالا بردن سطح دانش و بینش عمومی و آماده‌سازی جامعه ایرانی برای قبول مسئولیت‌های فردی و جمعی بیشتر و نیز توسعه صنعت جهانگردی وزارت اطلاعات و جهانگردی با وظایف زیر تشکیل می‌شود.

سازمان‌های وابسته به وزارت اطلاعات و جهانگردی به شرح ذیل بودند:

۱. سازمان رادیو تلویزیون ملی ایران
۲. شرکت سهامی چاپخانه وزارت اطلاعات و جهانگردی
۳. سازمان خبرگزاری پارس
۴. مدرسه عالی خدمات جهانگردی و اطلاعات
۵. شرکت سهامی گشت‌ها
۶. شرکت سهامی تأسیسات جهانگردی

۷. شرکت سهامی مرکز خانه‌های ایران
۸. سازمان مراکز جهانگردی برای ورزش‌های زمستانی

معاونت امور سیاحتی و زیارتی وزارت ارشاد اسلامی

پس از پیروزی انقلاب اسلامی ایران در تاریخ ۱۳۵۸/۳/۷ وزارت اطلاعات و جهانگردی با و فرهنگ و هنر ادغام و وزارت «وزارت ارشاد ملی» تشکیل شد که پس از آن به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تغییر نام یافت و کلیه وظایف و مأموریت‌های مربوط به امور سیاحتی، زیارتی، ایرانگردی و جهانگردی در قالب «معاونت امور سیاحتی و زیارتی» در این وزارتخانه سازمان‌دهی شد.

سازمان ایرانگردی و جهانگردی

در تاریخ ۱۳۷۶/۱۰/۹ به‌موجب مصوبه شورای عالی اداری کلیه وظایف و مأموریت‌هایی که در «معاونت امور سیاحتی و زیارتی» در وزارت ارشاد به «سازمان ایرانگردی و جهانگردی» منتقل شد تا در قالب سازمان وابسته به وزارت ارشاد به فعالیت خود ادامه دهد. ماده ۱ مصوبه اشعار می‌دارد:

ماده ۱) کلیه وظایف و مأموریت‌های مربوط به امور سیاحتی و زیارتی و ایرانگردی و جهانگردی که در قالب شاخه معاونت امور سیاحتی و زیارتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان‌دهی شده است به سازمان مراکز ایرانگردی و جهانگردی منتقل می‌گردد و سازمان به‌عنوان «سازمان ایرانگردی و جهانگردی» نامیده می‌شود.

قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

در ۱۳۸۲/۱۰/۲۳ مجلس شورای اسلامی با تصویب قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، سازمانی مستقل زیر نظر ریاست جمهوری تأسیس گردید. ماده ۱ قانون بیان می‌کند:

ماده ۱) سازمان‌های میراث فرهنگی کشور و ایرانگردی و جهانگردی از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی منتزع و از ادغام آنها «سازمان میراث فرهنگی و گردشگری» با کلیه اختیارات و وظایفی که سازمان‌های مذکور به‌موجب قوانین و مقررات مختلف دارا بوده‌اند و کلیه امکانات، اموال و نیروی انسانی زیر نظر رئیس‌جمهور تشکیل می‌گردد. رئیس سازمان

با حکم رئیس‌جمهور منصوب می‌شود.

تبصره ۱) *کلیه وظایف و اختیارات وزیر و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در امور میراث فرهنگی و ایرانگردی و جهانگردی به رئیس سازمان منتقل می‌شود.*

تبصره ۲) *وظایف حاکمیتی سازمان ایرانگردی و جهانگردی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری منتقل می‌شود و وظایف اجرایی و امور تصدی آن با همه امکانات،اعتبارات، نیروی انسانی، اموال و دارایی‌ها، تعهدات و اعتبارات در قالب یک شرکت دولتی با عنوان شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری وابسته می‌گردد.*

تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

در تاریخ ۱۳۸۵/۱/۱۶ شورای عالی اداری در یک‌صد و سی‌امین جلسه خود الحاق سازمان صنایع دستی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را تصویب کرد. ماده ۱ مصوبه اعلام می‌دارد:

ماده ۱) سازمان صنایع دستی ایران با تمام وظایف، اختیارات، مسؤولیت‌های قانونی، دارایی‌ها، تعهدات، اعتبارات، امکانات و نیروی انسانی از وزارت صنایع و معادن منتزع و در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری ادغام می‌شود.

تبصره) *نام سازمان میراث فرهنگی و گردشگری به «سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری» تغییر می‌یابد.*

قانون وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

سرانجام در سال ۱۳۹۸مجلس شورای اسلامی طی ماده واحده‌ای، «قانون تشکیل وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی» که با عنوان طرح یک فوریتی به مجلس شورای اسلامی تقدیم شده بود، را در مورخ ۱۳۹۸/۴/۲۴ و شورای نگهبان در تاریخ ۹۸/۵/۹ آن را تأیید نمود.

وظایف معاونت گردشگری نسبت به تأسیسات گردشگری

معاونت گردشگری وزارت با در اختیار داشتن دفاتر تخصصی وظایف سیاست‌گذاری،

برنامه‌ریزی، نظارت، هماهنگی، تعیین خط‌مشی‌ها و اولویت‌ها را با در نظر گرفتن قوانین بالادستی و سیاست‌های کلان بر عهده دارد. در این قسمت به معرفی بخش‌هایی از آن می‌پردازیم:

الف) دفتر مطالعات و آموزش گردشگری

دفتر مطالعات و آموزش گردشگری یکی از دفاتر زیرمجموعه معاونت گردشگری است که وظیفه مطالعه، بررسی و تدوین محتوای دوره‌های آموزشی مرتبط با بخش گردشگری، نظارت بر عملکرد مؤسسات آموزش گردشگری، ارائه مجوز به متقاضیان برگزاری دوره‌های آموزشی گردشگری، برنامه‌ریزی برای ارتقای سطح آموزش مدیران عامل، مدیران فنی، راهنمایان و کارکنان تأسیسات گردشگری و در مجموع کلیه امور مرتبط با آموزش گردشگری را بر عهده دارد.

ب) دفتر برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری

این دفتر همان‌طور که از عنوانش پیداست، وظیفه برنامه‌ریزی برای اجرای طرح‌های حمایتی، روش‌های جذب گردشگران خارجی و رونق گردشگری داخلی، هدایت فعالیت‌ها برای ارائه خدمات رفاهی، اطلاعات گردشگری، برنامه‌ریزی در خصوص اصلاح، بهبود، توسعه و ارتقا کمی و کیفی خدمات گردشگری داخلی و خارجی،تسهیل ورود گردشگران خارجی کشورهای بازار هدف را بر عهده دارد.

ج) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

این اداره کل از حوزه‌های بسیار حساس بوده و یکی از وسیع‌ترین و متنوع‌ترین فعالیت‌ها را که عمدتاً مرتبط با تأسیسات گردشگری است را بر عهده دارد. این اداره کل سه اداره تخصصی در زیرمجموعه خود دارد. ۱) اداره تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری که وظیفه تدوین ضوابط، مقررات، استانداردها، دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها، پیش‌نویس لوایح قانونی، ثبت شرکت‌ها، انجام مصاحبه، صدور مجوز عوامل تطبیق و ارزیابان، برگزاری کمیته فنی و... را بر عهده دارد. ۲) اداره نظارت بر مؤسسات و راهنمایان تور، که وظیفه نظارت بر صدور مجوزهای مرتبط با سفر از قبیل دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری، راهنمایان تور، رسیدگی به شکایات مسافران، امور مربوط به معافیت مالیاتی تور گردان‌ها، اخذ کد ویزا،

تشکیل کمیسیون‌های تجدیدنظر و... را بر عهده دارد. ۳) اداره نظارت بر تأسیسات گردشگری، که وظیفه نظارت بر کلیه تأسیسات گردشگری، صدور مجوز و رسیدگی مسائل و مشکلات تأسیسات، درجه‌بندی و صدور گواهی‌نامه کیفیت، برگزاری کمیسیون عالی و... را بر عهده دارد. در مجموع اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری وظیفه تهیه و تدوین ضوابط و مقررات و بهنگام‌سازی استانداردها و شاخص‌های مرتبط برای نظارت و اداره تأسیسات و مؤسسات گردشگری، تنظیم موازین و مقررات صدور مجوز تاسیس، اداره و انحلال مؤسسات و اماکن اقامتی، نظارت بر فعالیت تشکل‌های حرفه‌ای گردشگری، اعمال نظارت عالیه بر امور صدور و تمدید مجوزها، گواهی‌نامه‌ها و پروانه‌های بهره‌برداری تأسیسات و مؤسسات گردشگری، نظارت بر فعالیت‌های تأسیسات گردشگری در حوزه فضای مجازی، رسیدگی به شکایات واصله از تأسیسات، نظارت بر اجرای استانداردسازی و درجه‌بندی تأسیسات و مؤسسات گردشگری و... را بر عهده دارد.

د) دفتر بازاریابی و تبلیغات گردشگری

این دفتر وظیفه به‌کارگیری و اجرای طرح‌ها، روش‌ها و مکانیسم‌های شناخت و توسعه بازار، اطلاع‌رسانی و تبلیغات مطلوب در راستای افزایش ظرفیت‌های گردشگری، شناسایی همه جانبه ظرفیت‌های گردشگری کشورهای هدف جمهوری اسلامی ایران جهت توسعه و ارتقا روابط گردشگری کشور، امور مربوط به برگزاری نمایشگاه‌های داخلی و خارجی، جشنواره‌ها، کنفرانس‌ها، سمینارها و سایر رویدادهای گردشگری و ارزیابی میزان کارآیی و اثربخشی آنها، عرفی و شناساندن امکانات، تسهیلات و همچنین انواع مختلف جاذبه‌های گردشگری کشور در قالب محصولات فرهنگی (پوستر، تیزر، لوح فشرده، رسانه‌های گروهی و...) با همکاری سازمان‌ها و واحدهای مربوطه و بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین اطلاع‌رسانی در داخل و خارج کشور را بر عهده دارد.

هـ) دفتر همکاری و توافق‌های ملی گردشگری

این دفتر وظیفه هماهنگی و ارائه راهبردها، اهداف و برنامه‌های عملیاتی توسعه گردشگری نوین از قبیل: مذهبی، طبیعت‌گردی، دریایی، اکوتوریسم، گردشگری سلامت، ورزشی، تشکیل کمیته‌های ملی گردشگری تخصصی را بر عهده دارد.

قوانین و مقررات حوزه گردشگری

قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۰۷/۰۷ و اصلاحات بعدی

ماده ۱) منظور از ایرانگردی و جهانگردی عبارت است از هر نوع مسافرت انفرادی و یا گروهی که بیش از ۲۴ ساعت بوده و به‌منظور کسب‌وکار نباشد.

ماده ۲) به‌منظور تعیین سیاست‌های ایرانگردی و جهانگردی و ایجاد هماهنگی لازم بین دستگاه‌های ذی‌ربط شورای عالی ایرانگردی و جهانگردی به ریاست معاون اول رئیس‌جمهور و عضویت وزرای فرهنگ و ارشاد اسلامی، امور خارجه، امور اقتصادی و دارایی، فرهنگ و آموزش عالی، راه و ترابری و کشور تشکیل می‌شود.

تبصره) اساسنامه مربوط به وظایف این شورا توسط وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۳) هر جهانگرد خارجی که از کشور خارج می‌شود می‌تواند بر اساس تسهیلات مقرر در این قانون علاوه بر لوازم شخصی متعارف خود حداکثر تا میزانی که در آیین‌نامه اجرایی این قانون تعیین می‌شود صنایع دستی یا محصولات مجاز کشور و کتاب و مطبوعات را با حفظ جنبه غیرتجاری آن از کشور خارج نماید.

ماده ۴) گمرک ایران مؤظف است تسهیلات ویژه جهت جهانگردان خارجی به ترتیبی که در آیین‌نامه این قانون معین خواهد شد در مبادی ورودی و خروجی ایجاد نماید.

ماده ۵) بانک‌ها مؤظف‌اند تشویق سرمایه‌گذاری بخش خصوصی و دولتی در زمینه ایجاد و توسعه تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی تسهیلات بانکی را به نرخ صنعتی تأمین و پرداخت نمایند.

ماده ۶) سازمان زمین شهری، شهرداری‌ها، سازمان جنگل‌ها و مراتع کشور و سایر وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط مؤظف‌اند زمین مورد نیاز برای احداث تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی را با معرفی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به قیمت منطقه‌ای یا تمام شده به‌گونه‌ای که موجب تقلیل درآمد عمومی نشود به متقاضیان واگذار نمایند. بدیهی است اراضی مزبور صرفاً برای منظور فوق واگذار و قابل‌انتقال به غیر نیست و هر گونه تغییر کاربری آن و یا عدم اجرای پروژه در مهلت مقرر موجب برگشت به مالکیت دولت خواهد شد و متقاضی که هیچ‌گونه ادعایی را ندارد.

تبصره) تغییر کاربری تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی بدون موافقت وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در هر شرایطی ممنوع است و در صورت موافقت کلیه تخفیفت و تسهیلات و معافیت‌های داده شده برای تأسیسات مزبور ملغی و بایستی عین یا معادل آن به قیمت کارشناسی روز به دولت پرداخت شود.

ماده ۷) صدور هر گونه مجوز برای تأسیس و ایجاد دفاتر خدمات مسافرتی و تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی منحصراً به عهده وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی است و دفاتر خدمات مسافرتی و تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی متعلق به بخش دولتی و خصوصی و نهادها مؤظف به رعایت سیاست‌ها، مقررات، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های ابلاغی از طرف وزارت مذکور می‌باشد.

ماده ۸) کلیه تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی، دفاتر خدمات مسافرتی و سایر تأسیسات مشابه از هر نظر اعم از سوخت، آب و برق، عوارض،مالیات، وام بانکی و غیره مشمول تعرفه‌ها مقررات و دستورالعمل‌های بخش صنایع می‌باشند.

ماده ۹) فعالیت‌های امور حج و زیارت در زمینه ایجاد تأسیسات و ارائه خدمات به‌منظور برگزاری تورهای زیارتی اعم از اعزام ایرانیان به اماکن زیارتی خارج از کشور و همچنین ورود زوار سایر کشورها جهت زیارت اماکن زیارتی ایران نیز مشمول تسهیلات پیش‌بینی شده در این قانون می‌گردد.

ماده ۱۰) کلیه مراکز، هتل‌ها و تأسیسات سیاحتی متعلق به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی که به عللی در اختیار سازمان‌ها و نهاده‌ها و ارگان‌های دیگر است به جز اماکنی که طبق عقود شرعی واگذارشده باشد مجدداً برای تحقق این طرح حداکثر ظرف شش ماه در اختیار وزارت مذکور قرار می‌گیرد و نیز تمام مراکز سیاحتی و هتل‌ها و تأسیساتی که تغییر کاربری یافته‌اند به وضعیت اولیه بازگشته و در اختیار صنعت ایرانگردی و جهانگردی قرار می‌گیرد.

تبصره) در پایان مهلت قانونی هر گونه تصرف در تأسیسات و مراکز موضوع فوق تصرف غیرقانونی در اموال دولتی محسوب و طبق قانون بامتصرف برخورد خواهد شد.

ماده ۱۱) آیین‌نامه اجرایی این قانون بنا به پیشنهاد مشترک وزارتخانه‌های امور اقتصادی و دارایی و فرهنگ و ارشاد اسلامی تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۱۲) از تاریخ تصویب این قانون کلیه قوانین مغایر از درجه اعتبار ساقط است. قانون فوق مشتمل بر دوازده ماده و سه تبصره در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ هفتم مهر ماه

یک هزار و سیصد و هفتاد مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۷۰/۰۷/۱۴ به تأیید شورای نگهبان رسیده است.

آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۳/۰٤/۱۵ با اصلاحات بعدی

ماده ۱) به‌منظور ترغیب و جذب جهانگردان خارجی در قالب گشت‌های سیاحتی به کشور، سفارتخانه‌ها و نمایندگان سیاسی جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور مؤظف‌اند تسهیلات و خدمات صدور روادید سیاسی برای اتباع کشورهای مختلف جهان که دارای مناسبات سیاسی با ایران هستند و به قصد بازدید و سیاحت و زیارت به ایران سفر می‌کنند را حداکثر ظرف ۱۰ روز فراهم کنند.

ماده ۲) تمام مأموران ناظر بر ورود و خروج اتباع بیگانه شامل اداره گذرنامه- گمرک- فرودگاه- راه‌آهن- بنادر مستقر در مبادی ورود و خروجی مرزها و همچنین، شهر مؤظف‌اند تسهیلات لازم را برای جهانگردان فراهم کنند.

ماده ۳) سازمان هواپیمایی کشوری، راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران، سازمان بنادر کشتیرانی، شهرداری‌ها، سازمان پایانه‌ها و گمرک مؤظف‌اند محل مناسبی را برای استقرار دفاتر اطلاعات جهانگردی در مبادی ورودی و خروجی و داخل شهرها در اختیار وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی قرار دهند.

تبصره) دفاتر اطلاعات جهانگردی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به لحاظ اینکه به اقتضای وظایف قانونی برای راهنمایی اتباع خارجی در فرودگاه‌ها مستقر شده اند، از پرداخت اجاره‌بهای محل‌های موضوع ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی معاف می‌باشند (اصلاحی ۷۹/۳/۱۸).

ماده ۴) علاوه بر کالاهای قابل ورود توسط مسافران و اعمال معافیت‌های گمرکی که بر اساس ضوابط مصوب تعیین شده است، هر جهانگرد می‌تواند کالاهای مشروح زیر که جنبه تجاری نداشته و عرفاً می‌تواند همراه داشته باشد به کشور وارد کند و به هنگام خروج از کشور خارج نماید، فهرست این وسایل در برگه «کالای همراه جهانگرد» در گمرک ثبت می‌شود.

- جواهرات شخصی

- یک عدد دوربین عکاسی
- یک عدد دوربین ویدئو یا فیلم‌برداری غیرحرفه‌ای
- یک عدد دوربین چشمی
- یک دستگاه وسیله موسیقی قابل‌حمل
- یک دستگاه رادیوپخش و ضبط قابل حمل
- یک دستگاه کامپیوتر شخصی قابل حمل
- جعبه وسایل کمک‌های اولیه
- یک چادر اردویی با وسایل آن
- وسایل ورزشی از قبیل ماهیگیری، قایق تفریحی کوچک‌تر از ۵/۵ متر، وسایل اسکی معمولی و آبی، راکت تنیس و وسایل مشابه.

تبصره) *ورود تفنگ‌های شکاری بر اساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که جداگانه تهیه و به هیئت دولت ارائه می‌شود.*

ماده ۵) مسافران خارجی و جهانگردان یا ایرانیان مقیم خارج از کشور که با خودروی شخصی خود وارد کشور می‌شوند، هر گاه برای آن خودرو جواز عبور از کانون‌های جهانگردی کشورهای ملحق به قرارداد گمرکی ورود موقت وسایط نقلیه شخصی سال ۱۹۵۴، منعقد در نیویورک در دست داشته باشند و به گمرک ورودی ارائه دهند می‌توانند تاسه ماه با توجه به مدت اعتبار جواز بدون الزام به تسلیم اظهارنامه یا تایدیه وجه‌الضمانی به گمرک از وسیله نقلیه خود در کشور استفاده کنند و یا در مدت مزبور چندین بار با وسیله خود از راه‌های مجاز وارد و خارج شوند. اداره گمرک می‌تواند به درخواست متقاضی در صورت داشتن عذر موجه مدت استفاده از وسیله نقلیه در داخل کشور را حداکثر تا پایان مدت اعتبار جواز تمدید کند.

تبصره ۱) *استفاده از مزایای این ماده موکول به این است که جواز عبور دارای سه شرط باشد:*

الف) *جواز مزبور برای ورود وسیله نقلیه به ایران دارای اعتبار باشد.*

ب) *مندرجات و اوصاف مذکور در جواز عبور با مشخصات وسیله نقلیه وارده مطابق باشد.*

ج) *در هیچ یک از قسمت‌های مختلف جواز مزبور آثار قلم‌خوردگی یا حک و اصلاح*

وجود نداشته باشد مگر اینکه کانون صادرکننده جواز، اصلاحی را که به عمل آمده با مهر و امضا خود گواهی کرده باشد.

تبصره ۲) *ایرانیان مقیم خارج از کشور به شرطی می‌توانند از مقررات این ماده استفاده کنند که قبل از ورود به ایران شش ماه متوالی یا بیشتر در خارج اقامت داشته باشند.*

ماده ۶) هر جهانگرد هنگام خروج از کشور می‌تواند علاوه بر لوازم شخصی، یک قالی یا قالیچه تا حداکثر ۳ مترمربع، صنایع دستی، آلات موسیقی ایرانی و سایر کالاهای ایرانی را درحدی که جنبه تجاری نداشته باشد از کشور خارج کند.

تبصره ۱) *خروج اشیای عتیقه، مسکوکات قدیمی، آثار اصیل فرهنگی، کتب خطی، تابلوهای نقاشی عتیقه و مانند آنها مجاز نیست.*

تبصره ۲) *خروج سه کیلو خاویار ممهور به مهر و با پلمپ شرکت شیلات و قبض خرید فروشگاه‌های شیلات فرودگاه بلامانع است.*

ماده ۷) جهانگردانی که از ایران عبور می‌نمایند همچنان، تسهیلات گمرکی مذکور در مواد ۱۷۴ و ۱۸۰ آیین‌نامه اجرایی قانون امور گمرکی برخوردار خواهند بود.

ماده ۸) گمرک ایران مؤظف است صندوق‌هایی را برای نگهداری کالاهای قابل ورود و غیرقابل ورود جهانگردان با اخذ هزینه انبارداری در انبار موقت مرزها تأمین کند. حداکثر مدت نگهداری ۴ ماه است .مقررات و هزینه نگهداری کالاها و بیمه (در صورت تمایل جهانگردان) در پشت قبض رسید درج می‌شود.

ماده ۹) در مسیرهای عمده رفت‌وآمد جهانگردان اعم از جاده‌ها، پایانه‌های مسافرتی هوایی، زمینی، دریایی داخل و خارج شهرها بازار و اماکن تاریخی و دیدنی، تابلو و علائم راهنما به زبان‌های فارسی و در صورت لزوم زبان‌های دیگر با رعایت معیارهای بین‌المللی و رایج به‌وسیله دستگاه‌های اجرایی و با نظارت و همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهیه و نصب می‌شود. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی عناوین تابلوها و علائم مورد نیاز را به دستگاه‌های ذی‌ربط اعلام خواهد کرد. زمان‌بندی نصب علائم و تابلوها با توافق وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و دستگاه‌های ذی‌ربط انجام خواهد گرفت.

ماده ۱۰) به‌منظور توسعه و گسترش هماهنگ مسافرت‌های دریایی، سازمان بنادر و کشتیرانی مؤظف است علاوه بر ایجاد تسهیلات لازم برای پذیرش کشتی‌های مسافربری و قایق‌های تفریحی و ورزشی حامل جهانگردان و قایقرانان، تعرفه‌های ترجیحی با تخفیف ویژه برای شناورهای مذکور فراهم کند.

ماده ۱۱) مرکز آموزش خدمات ایرانگردی و جهانگردی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مؤظف است برای تمام افراد شاغل در بخش جهانگردی و دفاتر خدمات مسافرتی و تأسیسات اقامتی و پذیرایی و ضوابط و مقررات فعالیت می‌کنند خدمات آموزشی کاربردی فراهم کنند. همچنین، تمام مراکز جهانگردی مؤظفند بر اساس بخشنامه‌های معاونت سیاحتی و زیارتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نسبت به آموزش کارکنان خود اقدام و گواهی‌نامه لازم را دریافت کنند.

ماده ۱۲) به استناد مواد (۵) و (۸) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی، تأسیسات گردشگری موضوع ماده (۱) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها و اصلاحات بعدی آن، دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی و تور گردانی و مؤسسات آموزش خدمات گردشگری، هتل‌های آموزشی، راهنمایان تور، ذخیره‌جا، تولید و عرضه اطلاعات گردشگری و مؤسسات حمل‌ونقل گردشگری ترجیحاً دارای مجوز از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری متعلق به بخش‌های خصوصی، دولتی، عمومی و تعاونی از نظر پرداخت عوارض صدور پروانه ساختمانی مشمول تعرفه‌بخش صنایع می‌باشند و شهرداری‌ها مؤظف‌اند عوارض مقرر را فارغ از نوع پروانه و کاربری زمین بر اساس تعرفه بخش صنایع و با معافیت از عوارض عرصه غیر از عوارض نوسازی فقط در مورد ساختمان محاسبه و دریافت نمایند. شهرداری‌ها مؤظف‌اند برای افزایش زیربنای کلیه تأسیسات موضوع فوق‌الذکر عوارض مقرر را بر اساس تعرفه بخش صنعت و با حداکثر تخفیف محاسبه و دریافت کنند.کلیه تأسیسات و مؤسسات گردشگری موضوع این ماده از نظر هزینه‌های سوخت، برق، آب، تلفن و فاضلاب اعم از انشعاب و مصرف، انواع خدمات بیمه‌ای، تسهیلات بانکی، حق‌الثبت، حق‌التحریر، پذیره، سایر عوارض، تقسیط حق اشتراک و هر نوع تسهیلات دیگر که بخش صنایع از آن منتفع می‌شود با تشخیص و تأیید سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مشمول تعرفه‌ها و دستورالعمل‌های بخش صنایع می‌باشند. دستگاه‌های ذی‌ربط مؤظف‌اند هزینه‌های مربوط را فارغ از میزان مصرف و نوع کاربری بر اساس تعرفه‌های بخش صنعت محاسبه و دریافت نمایند (اصلاحی ۱۳۸۴/۱/۲۲).

ماده ۱۳) به استناد ماده (۸) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی کلیه تسهیلات و امتیازات قانونی مربوط به صدور خدمات و کالاهای غیرنفتی به درآمدهای ارزی صنعت گردشگری نیز تسری می‌یابد. دستورالعمل نحوه محاسبه و روش عمل دستگاه‌های مختلف

به‌طور مشترک توسط وزارت بازرگانی، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تهیه و ابلاغ خواهد شد (اصلاحی ۱۳۸۳/۸/۴).

آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی

فصل اول) کلیات

ماده ۱) دفترهای خدمات موضوع این آیین‌نامه عبارتند از:

الف) دفتر خدمات مسافرتی که در زمینه تنظیم برنامه‌های مسافرتی، فروش بلیت مسافرت، ذخیره مکان و هر گونه اقدام دیگر مربوط به خدمات ترابری مسافر به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با رعایت قوانین و مقررات راه و ترابری فعالیت می‌نماید.

ب) دفتر خدمات سیاحتی- جهانگردی که در زمینه اخذ روادید، تنظیم و انجام مسافرت گروهی داخلی و خارجی، ذخیره مکان و هر گونه خدمات ایرانگردی و جهانگردی با رعایت قوانین و مقررات ایرانگردی و جهانگردی فعالیت می‌کند.

پ) دفتر خدمات زیارتی که در زمینه ثبت‌نام، تنظیم و انجام مسافرت‌های زیارتی به داخل و خارج از کشور، ذخیره مکان و هر گونه خدمات زیارتی با رعایت قوانین و مقررات حج و زیارت فعالیت می‌کند.

ماده ۲) هر شخص حقیقی یا حقوقی در صورتی که بخواهد به انجام خدمات موضوع بند (الف) ماده یک این آیین‌نامه بپردازد باید مجوز مربوط را از وزارت راه و ترابری اخذ نماید و هر شخص حقیقی یا حقوقی که قصد انجام خدمات موضوع بندهای (ب) و (پ) ماده یک این آیین‌نامه را دارد باید مجوز لازم را از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کسب نماید.

تبصره) *صدور کلیه مجوزهای موضوع این ماده برای یک شخص نیز بلامانع است.*

ماده ۳) کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی که اقدام به فعالیت‌های مسافرتی، سیاحتی- جهانگردی و زیارتی می‌نمایند مؤظف‌اند حسب مورد مجوزهای لازم را مطابق مواد این آیین‌نامه از مرجع مربوط اخذ نمایند. در غیر این صورت نیروی انتظامی با معرفی مرجع مربوط از فعالیت آنان ممانعت به عمل آورده و متخلفان را به محاکم دادگستری دلالت می‌نماید.

آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹٤/۰٦/۰٤

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) تأسیسات گردشگری: واحدهایی که پس از اخذ مجوزهای لازم از سازمان و با رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرح زیر تأسیس یا فعالیت می‌نمایند:

۱. هتل، متل و میهمان‌پذیر.

۲. مراکز اقامتی خود پذیرایی شامل هتل‌آپارتمان‌ها، زائرسراها 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 طبیعت‌گردی و گردشگری روستایی و عشایری.

۸. مراکز گردشگری ساحلی و دریایی.

۹. واحدهای پذیرایی و انواع غذاخوری‌های منفرد بین‌راهی موجود.

۱۰. تأسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌راهی.

۱۱. واحدهای پذیرایی واقع در پایانه (ترمینال) فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری زمینی برون‌شهری، 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 سیاحتی 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 تأسیسات گردشگری

ماده ۲) متقاضی ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات 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 مؤظف‌اند ظرف مدت 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 تأسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره‌برداری این تأسیسات منحصراً از وظایف و اختیارات سازمان می‌باشد.

تبصره) *کلیه دستگاه‌های اجرایی مؤظف‌اند 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 صادرکننده پروانه ساختمان تأسیسات گردشگری مؤظف‌اند 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 تأسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت سازمان نمی‌باشند.*

ماده ۵) دارنده مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری مکلف است طرح مربوطه را بر اساس برنامه زمان‌بندی شده مورد تأیید سازمان به پایان برساند و به‌طور مرتب پیشرفت کار را به سازمان اطلاع دهد.

تبصره) *علل قهری و اضطراری (از قبیل وقوع جنگ، سیل، زلزله و...) به تشخیص سازمان شامل تأخیر نمی‌باشد.*

فصل سوم: ضوابط صدور پروانه بهره‌برداری

ماده ۶) دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری مؤظف 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 تأییدشده، پروانه بهره‌برداری صادر خواهد کرد و پروانه‌های صادره قابل تسری برای تأسیسات گردشگری نقاط دیگر نیست.*

تبصره ۲) *مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری تأسیسات 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 صادرشده برای هر واحد تأسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت‌های آن واحد می‌باشد. در صورت واگذاری هر یک از فعالیت‌ها به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره آنها صرفاً با دارنده مجوز می‌باشد.*

تبصره ۴) *کلیه متقاضیان تأسیسات گردشگری مؤظف‌اند 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 ایفای تعهدات مربوط از سوی متقاضی از ادامه فعالیت واحد جلوگیری نماید.*

ماده ۷) بهره‌بردار تأسیسات گردشگری باید دارای شرایط زیر باشد:

الف) دارا بودن گواهی صلاحیت‌های حرفه‌ای لازم به تأیید مراجع ذی‌ربط.

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

ج) داشتن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی.

تبصره ۱) *هر گاه متقاضی پروانه بهره‌برداری شخص حقوقی باشد، باید در اساسنامه آن، زمینه خدمات گردشگری پیش‌بینی شده باشد.*

تبصره ۲) *در صورت مشاع بودن مالکیت تأسیسات گردشگری، مالکین مؤظفند شخص واجد شرایط را به‌عنوان 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 وراث یا نماینده قانونی*

آنها مؤظف‌اند 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 تأسیسات گردشگری در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت سازمان می‌باشد.

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

فصل چهارم: ضوابط درجه‌بندی

ماده ۱۰) تأسیسات 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 تأسیسات گردشگری دیگر به تشخیص سازمان به سه درجه یک، دو و سه.

تبصره ۱) *شرح مشخصات، ضوابط و درجه‌بندی تأسیسات گردشگری موضوع این ماده توسط سازمان تعیین و پس از تأیید رئیس سازمان اجرا خواهد شد.*

تبصره ۲) *سازمان می‌تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش‌ازحد 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 تأسیسات گردشگری بر عهده کمیسیون درجه‌بندی است که با عضویت مدیر کل 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 مؤظف است بر طبق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوب، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغ شده سازمان، تأسیسات گردشگری را در چهارچوب این آیین‌نامه درجه‌بندی، سلب و تغییر درجه دهد. سازمان می‌تواند از شرکت‌های صاحب صلاحیت به‌عنوان 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 تأیید رئیس سازمان ابلاغ خواهد شد.*

تبصره ۲) *درجه‌بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نگردیده حسب پیشنهاد هر یک از اعضا کمیسیون درجه‌بندی و مطابق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری انجام خواهد شد.*

تبصره ۳) *درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به‌عنوان درجه اولیه تلقی شده و مرجع نهایی تعیین درجه، کمیسیون درجه‌بندی است. در صورت اعتراض بهره‌بردار به رأی صادره، موضوع وفق مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.*

تبصره ۴) *بهره‌بردار تأسیسات گردشگری می‌تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رأی به‌صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رأی کمیسیون درجه‌بندی به کمیسیون عالی تجدیدنظر مرکب از نماینده معاون گردشگری سازمان، مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیر کل حقوقی سازمان و نماینده تشکل صنفی مربوط مورد رسیدگی و رأی صادره، قطعی و لازم‌الاجرا است.*

ماده ۱۲) در هر یک از تأسیسات گردشگری که موفق به دریافت گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری شده‌اند، نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره‌بردار پیشنهاد شده و پس از تأیید تشکل صنفی گردشگری و تأیید نهایی مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، یک نسخه از آن به‌منظور نصب در واحد مورد بهره‌برداری ارسال می‌گردد. نرخ آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نشده، به‌صورت مشترک 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 تأسیسات گردشگری مؤظف به رعایت نرخ نامه‌های ابلاغی می‌باشند و در صورت تخطی، 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 تأسیسات گردشگری اقدام کند.

فصل پنجم: شرایط اداره‌کنندگان تأسیسات گردشگری

ماده ۱۴) مسؤولیت اداره تأسیسات 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 سوءپیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۳۵) 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 تأسیسات گردشگری بر اساس دستورالعملی که به تأیید رئیس 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 تأسیسات گردشگری ویژه به‌تناسب درجه واحد در حد لزوم حسب دستورالعمل سازمان.

ماده ۱۵) سازمان برای مدیران تأسیسات گردشگری واجد شرایط کارت مدیریت صادر خواهد کرد. مدت اعتبار این کارت سه سال است و صدور و تمدید کارت مدیریت منوط به ارائه تقاضای کتبی به سازمان می‌باشد.

تبصره ۱) *هر شخص فقط می‌تواند در یک‌زمان مدیریت یک واحد از تأسیسات گردشگری را عهده‌دار شود.*

تبصره ۲) *مدیران تأسیسات گردشگری غیر از اشتغال در واحد مربوط نباید شغل دیگری داشته باشند.*

ماده ۱۶) دارندگان پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری در صورت غیبت مدیر واحد به مدت بیش از دو ماه مؤظف‌اند 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 کتباً اعلام ننماید، سازمان می‌تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوط برابر ماده (۱۸) رفتار نماید.

فصل ششم: نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری

ماده ۱۷) نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری موضوع این آیین‌نامه از جهت سطح و کیفیت ارائه خدمات و رعایت ضوابط درجه‌بندی و نرخ‌های تعیین شده به عهده سازمان است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در اداره مطلوب تأسیسات گردشگری و یا هر گونه 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 تأسیسات گردشگری موضوع ماده (۱۰).

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

ه) 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 می‌تواند متخلف لغو مجوز شده را به مدت دو سال از تصدی مدیریت یا بهره‌برداری تأسیسات گردشگری محروم نماید.*

تبصره ۳) *کاهش درجه، تعلیق و لغو پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری، صرفاً با تأیید کمیسیون درجه‌بندی امکان‌پذیر خواهد بود.*

ماده ۱۸) در صورت فوت، استعفا یا لغو کارت مدیریت واحد گردشگری، بهره‌بردار مؤظف 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 تأسیسات 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) *تأسیسات گردشگری که فعالیت آنها فصلی است به تشخیص سازمان مشمول*

این ماده نخواهند بود.

ماده ۲۱) مدیران تأسیسات گردشگری مؤظف‌اند فهرست نرخ اتاق، اغذیه، آشامیدنی‌ها و سایر خدمات واحد مربوطه را در برگه‌ها و اندازه‌های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و میهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره) *تأسیسات گردشگری مؤظف‌اند صورت‌حساب‌ها 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 واحدهای اقامتی مؤظف است گزارش روزانه ورود و خروج میهمانان و سایر اطلاعات آماری مورد نیاز سازمان را طبق دستورالعمل‌های صادره سازمان تهیه و به سازمان ارائه نماید.

تبصره) *سازمان می‌تواند در صورت عدم ارائه 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 مکلف‌اند به تقاضای سازمان، رأساً از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری که برخلاف این آیین‌نامه عمل کنند و همچنین تأسیسات غیرمجاز که به اسکان و پذیرایی میهمانان و مسافران مبادرت می‌نمایند، جلوگیری و نتیجه را کتباً به سازمان اعلام نمایند.

تبصره ۱) *جلوگیری از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری متخلف و غیرمجاز 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 دائم واحد گردشگری، مراجع مذکور در این ماده مؤظف‌اند هم‌زمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به محو نام و سایر علائم و آثار واحد گردشگری از روی تابلوها و مانند آن اقدام نمایند.*

ماده ۲۴) تأسیسات گردشگری سازمان‌های دولتی، شهرداری‌ها و نهادهای انقلاب اسلامی نیز مشمول مفاد این آیین‌نامه می‌باشند. 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 تأسیسات گردشگری و نیز صدور مجوز برای اشخاص حقوقی برای فعالیت در تأسیسات گردشگری و سایر دستورالعمل‌های مورد نیاز در اجرای این آیین‌نامه را تهیه و با تأیید رئیس سازمان ابلاغ می‌نماید.

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

شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری

مقدمه

این شیوه‌نامه که به استناد تبصره ۱ ماده ۱۱ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران تهیه و تدوین گردیده است مبنای درجه‌بندی تأسیسات گردشگری کشور بوده و از تاریخ ابلاغ آن لازم‌الاجرا خواهد بود.

اهداف

۱. ایجاد بستر مناسب جهت ارتقا کمی و کیفی خدمات قابل‌ارائه در تأسیسات گردشگری
۲. ایجاد وحدت رویه و جلوگیری از اعمال‌نظر و رفتارهای سلیقه‌ای در زمینه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری
۳. تعیین معیارها و شاخص‌های مورد نیاز برای نظارت بر تأسیسات گردشگری
۴. فراهم‌سازی زمینه مناسب برای رقابت سالم مابین تأسیسات گردشگری
۵. واگذاری امور تصدی‌گری به بخش خصوصی به‌منظور تمرکززدایی و تلاش جهت کوچک‌سازی بدنه دولت
۶. ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه‌گذاران و بهره‌برداران برای ارائه خدمات باکیفیت
۷. کمک به گردآوری آمار و اطلاعات مورد نیاز فرایندهای برنامه‌ریزی و توسعه صنعت گردشگری کشور
۸. بهره‌مندی از نظرات مشتریان به‌منظور ارتقا سطح ارائه خدمات و جلب رضایت ایشان از طریق فراهم‌سازی زمینه انتخاب و بهره‌مندی از خدمات تأسیسات گردشگری متناسب با سطح نیازها و انتظارات آنها.

دامنه

- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- تأسیسات گردشگری سراسر کشور
- عوامل تطبیق استانداردها
- کارشناسان ارزیابی

فصل اول: «تعاریف»

ماده ۱) اصطلاحاتی که در این شیوه‌نامه به کار برده شده‌اند، دارای تعاریف عملیاتی ذیل هستند:

- **سازمان:** منظور سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری/ معاونت گردشگری/ اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می‌باشد.

- **ادارات کل:** منظور ادارات کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان‌ها می‌باشد.

- **آیین‌نامه:** منظور از آیین‌نامه در این شیوه‌نامه آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها، مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران می‌باشد.

- **استانداردسازی:** به استناد ماده ۶ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها صدور پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری منوط به اخذ گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری می‌باشد. به فعالیت‌های اصلاحی در راستای تطبیق با استانداردها که منجر به اخذ گواهی‌نامه مذکور می‌گردد استانداردسازی گفته می‌شود.

- **ارزیابی:** به فرایند تعیین میزان انطباق وضعیت کمی و کیفی موجود هر یک از تأسیسات گردشگری با معیارهای تعیین شده در ضوابط فنی و استانداردهای مصوب سازمان، ارزیابی گفته می‌شود.

- **خودارزیابی:** عبارت است از بازنگری منظم، سیستماتیک و جامع فعالیت‌ها و نتایج آن بر اساس مدل تعالی تعریف شده.

- **عامل تطبیق:** منظور از عامل تطبیق، شخصیت حقوقی دارنده مجوز عامل تطبیق استانداردهای تأسیسات گردشگری است که مجاز به اجرای عملیات استانداردسازی در

تأسیسات گردشگری می‌باشد.

- **مدیر فنی:** به فردی اطلاق می‌شود که با آگاهی کامل از کلیه ضوابط، قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وظیفه سازمان‌دهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی و گزارش کلیه نارسایی‌ها و نواقص و تخلفات احتمالی را بر عهده داشته و کد شناسایی مدیر فنی را از سازمان دریافت نموده است.

- **گروه ارزیابی:** یک یا چند کارشناس ارزیاب که توأماً عملیات ارزیابی در یک واحد گردشگری را انجام می‌دهند، گروه ارزیابی نامیده می‌شود. مسئولیت اداره گروه ارزیابی بر عهده سرگروه ارزیابی است. اعضای گروه ارزیابی توسط مدیر فنی و با همکاری سرگروه انتخاب می‌شوند. تعداد کارشناسان برای تشکیل گروه مطابق رویه تعریف شده در ضوابط استاندارد هر یک از انواع تأسیسات گردشگری می‌باشد.

- **کارشناس ارزیابی:** به فردی که برای عضویت در گروه ارزیابی تأسیسات گردشگری از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کد شناسایی دریافت نموده است کارشناس ارزیابی گفته می‌شود.

- **سرگروه ارزیابی:** به کارشناسی که از صلاحیت‌های لازم برای مدیریت و راهبری یک گروه ارزیابی برخوردار بوده و با احراز شرایط تعیین شده، کد شناسایی سازمانی برای وی تعریف شده است، سرگروه ارزیابی گفته می‌شود.

- **نماینده کیفیت:** فردی است که با ضوابط و استانداردهای تأسیسات گردشگری آشنایی کامل داشته و مسئولیت کنترل وضعیت کیفیت خدمات واحد و تکمیل چک‌لیست‌های مربوطه را بر عهده دارد.

- **کد شناسایی:** به کلیه عوامل اجرایی طرح تطبیق شامل مدیران فنی، ارزیابان و سرگروه‌های ارزیابی، پس از گذراندن دوره آموزشی مربوطه و ارائه مدارک و اخذ تأییدیه، کد شناسایی از طرف سازمان تخصیص می‌یابد. مدت اعتبار کد شناسایی سه سال بوده و تمدید آن منوط به تأیید عملکرد توسط کمیته فنی در پایان مدت اعتبار می‌باشد.

- **درجه‌بندی:** تعیین سطح کمی و کیفی تأسیسات گردشگری بر اساس ضوابط و معیارهای مصوب سازمان، درجه‌بندی نامیده می‌شود که نتیجه آن می‌تواند به تثبیت، تنزیل و ارتقا درجه واحدهای گردشگری و یا تغییر نوع آنها منجر گردد.

- **کمیسیون درجه‌بندی:** هر گونه تصمیم‌گیری درخصوص درجه‌بندی تأسیسات گردشگری

بر عهده کمیسیونی خواهد بود که آن را کمیسیون درجه‌بندی می‌نامند. شرح وظایف و فهرست اعضای این کمیسیون مطابق رویه تعریف شده در ماده ۱۱ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها می‌باشد.

- **کمیته فنی طرح تطبیق:** اعضای این کمیته که از سوی مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تعیین می‌شوند، وظیفه تصمیم‌گیری درخصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق و تأیید دستورالعمل‌ها و ضوابط پیشنهادی مرتبط را بر عهده دارند.

- **کمیسیون عالی نظارت:** این کمیسیون مسئولیت نظارت عالیه بر فرایندها و عملکرد کلیه عوامل اجرایی و ستادی درجه‌بندی و استانداردسازی تأسیسات گردشگری را بر عهده داشته و مرجع نهایی تصمیم‌گیری در این خصوص می‌باشد.

- **عدم انطباق:** عدم برآورده شدن یک الزام خاص است که ممکن است به‌صورت عدم انطباق جزئی و یا عدم انطباق عمده در نتایج ارزیابی گزارش شده باشد.

- **عدم انطباق جزئی:** یک اشکال منفرد در رویه و یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه نمی‌زند.

- **عدم انطباق عمده:** عدم اجرای کامل یک‌رویه یا تعدادی از دستورات کاری ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه می‌زند.

- **اقدام اصلاحی:** به اقدامی گفته می‌شود که جهت رفع ریشه‌ای عدم انطباق موجود، به‌منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می‌شود.

- **اقدام پیشگیرانه:** به اقدامی گفته می‌شود که جهت رفع ریشه‌ای عدم انطباق بالقوه به‌منظور جلوگیری از بروز آن انجام می‌شود.

فصل دوم: «عوامل اجرائی درجه‌بندی تأسیسات گردشگری»

الف) عامل تطبیق تأسیسات گردشگری

ماده ۲) سازمان برای متقاضیان حقوقی که دارای شرایط مندرج در ماده ۳ این شیوه‌نامه هستند، مجوز عاملیت تطبیق تأسیسات گردشگری را صادر می‌نماید. اعتبار مجوز صادره سه سال بوده و تمدید آن منوط به ارزیابی و بررسی عملکرد عوامل تطبیق در کمیته فنی است.

تبصره ۱) *سازمان می‌تواند در طول مدت اعتبار سه‌ساله مجوز، حسب تأیید کمیته فنی،*

نسبت به بررسی عملکرد و لغو مجوز صادره اقدام نماید.

تبصره ۲) *تعداد عوامل تطبیق، متناسب با شرایط و موقعیت جغرافیایی، تعداد تأسیسات گردشگری، اعلام نیاز استان‌ها و سایر عوامل دخیل، توسط کمیته فنی تعیین می‌گردد.*

ماده ۳) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز عامل تطبیق به قرار ذیل می‌باشد:

۱. داشتن شخصیت حقوقی

۲. در اساسنامه شخصیت حقوقی متقاضی حداقل یکی از موضوعات طراحی، ساخت، مشاوره و مطالعه، آموزش، راه‌اندازی و اداره تأسیسات گردشگری و یا صدور گواهی‌نامه استاندارد کیفیت پیش‌بینی شده و متقاضی بنا به تشخیص سازمان از سابقه و تجربه کافی در زمینه موردنظر برخوردار باشد.

۳. تأمین مکان مناسب با کاربری تجاری، اداری یا گردشگری به‌عنوان محل استقرار عامل تطبیق استانداردها، معرفی نیروی انسانی کارآمد و تأمین امکانات و کلیه تجهیزات مورد نیاز. شرایط مذکور باید از سوی سازمان بررسی شده و به تأیید برسد.

۴. ارائه ضمانت‌نامه بانکی به سازمان جهت حسن اجرای وظایف محول شده. مبلغ ضمانت‌نامه سالانه از سوی سازمان اعلام خواهد شد.

۵. معرفی مدیر عامل واجد شرایط مطابق با ماده ۴

۶. معرفی یک نفر به‌عنوان مدیر فنی با شرایط مندرج در ماده ۵

ب) مدیر عامل

ماده ۴) مدیر عامل باید دارای شرایط ذیل باشد:

۱. متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است.

۲. داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذی‌صلاح برای اتباع خارجی

۳. ارائه گواهی عدم سوءپیشینه

۴. ارائه گواهی عدم اعتیاد

۵. انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

۶. عدم اشتغال به کار در سایر مشاغل

ج) مدیر فنی

ماده ۵) شرایط احراز مدیر فنی به قرار ذیل می‌باشد:

۱. متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است

۲. دارا بودن حداقل ۳۰ سال سن

۳. دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی

۴. داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذی‌صلاح برای اتباع خارجی

۵. ارائه گواهی عدم سوءپیشینه

۶. ارائه گواهی عدم اعتیاد

۷. انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

۸. دارا بودن حداقل ۳ سال سابقه کار در زمینه ارزیابی و ممیزی تأسیسات گردشگری به تشخیص کمیته فنی

۹. ارائه گواهی‌نامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تأسیسات گردشگری

۱۰. اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی کمیته فنی

۱۱. اخذ کد شناسایی مدیر فنی از سازمان.

تبصره ۱) *یک فرد می‌تواند در صورت واجد شرایط بودن، علاوه بر مدیر عامل، به‌عنوان مدیر فنی عامل تطبیق نیز فعالیت نماید.*

تبصره ۲) *مدیر فنی مجاز به فعالیت در بیش از یک شرکت عامل تطبیق به‌عنوان مدیر فنی نمی‌باشد.*

تبصره ۳) *مدیرفنی مجاز به فعالیت به‌عنوان ارزیاب و سرگروه ارزیاب به‌صورت هم‌زمان نمی‌باشد و تصدی سمت مدیریت فنی، به معنای سلب مسئولیت فرد به‌عنوان ارزیاب یا سرگروه ارزیابی است.*

ماده ۶) وظایف مدیرفنی به قرار ذیل می‌باشند:

- عقد قرارداد ارزیابی با واحدهای گردشگری و پیگیری امورات مربوط به آن
- انجام هماهنگی لازم، تعیین و اعزام تیم ارزیابی
- بررسی گزارش‌های ارزیابی و حصول اطمینان از رعایت ضوابط و قوانین و مقررات سازمان

در تنظیم گزارش‌های
- نظارت کلی بر فرایند عملیات ارزیابی، تأیید نهایی آن و ارائه گزارش‌ها به کمیسیون درجه‌بندی
- پیگیری صدور گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری
- پاسخ‌گویی نسبت به ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی به سازمان
- رضایت‌سنجی واحدهای تحت ارزیابی در مورد نحوه اجرای فرایند ارزیابی و ارائه گزارش آن به سازمان مطابق رویه تعریف شده
- شرکت در دوره‌های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می‌گردد
- سایر وظایف و مسئولیت‌هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می‌گردد.

د) کارشناس ارزیابی

ماده ۷) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می‌باشد:

۱. دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی در رشته‌های تحصیلی مرتبط مطابق دستورالعمل مربوطه
۲. دارا بودن حداقل ۲۸ سال سن
۳. متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است
۴. داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذی‌صلاح برای اتباع خارجی
۵. ارائه گواهی عدم سوءپیشینه
۶. ارائه گواهی عدم اعتیاد
۷. انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
۸. داشتن حداقل ۳ سال سابقه کار مفید در زمینه موضوع تخصصی کارشناسی به تشخیص کمیته فنی
۹. اخذ گواهی‌نامه پایان دوره آموزش کارشناس ارزیابی تأسیسات گردشگری از یکی از مؤسسات آموزشی مورد تأیید سازمان
۱۰. شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه‌بندی حداقل پنج واحد گردشگری به‌عنوان کارآموز

۱۱. اخذ کد شناسایی ارزیاب از سازمان.

تبصره ۱) *تعیین رشته‌های تحصیلی مرتبط، تعیین سطح کارشناسان ارزیابی و نحوه فعالیت آنها تابع دستورالعملی خواهد بود که توسط کمیته فنی تأیید و با تصویب سازمان ابلاغ خواهد شد.*

تبصره ۲) *آن دسته از متقاضیان دارای مدرک دیپلم یا فوق‌دیپلم که حداقل ۱۰ سال در حوزه امور اجرایی تأسیسات گردشگری سابقه فعالیت دارند، به تشخیص کمیته فنی مشمول شرایط بند ۱ این ماده نخواهند بود.*

تبصره ۳) *جهت تأیید سوابق فعالیت مرتبط متقاضیان، موضوع بند ۸، ارائه مستندات رسمی مربوطه برای طرح در کمیته فنی الزامی است.*

ماده ۸) وظایف کارشناس ارزیابی به قرار ذیل می‌باشند:

- شرکت در عملیات ارزیابی مطابق برنامه‌ریزی و زمان‌بندی به عمل آمده
- تکمیل فرم‌ها و چک لیست‌ها و ایجاد سوابق مشاهدات به‌صورت مشخص و در بازه زمانی تعیین شده
- ارائه نتایج ارزیابی به سرگروه
- انجام وظایف محوله توسط سرگروه در راستای انجام فرایندهای ارزیابی واحد گردشگری
- شرکت در دوره‌های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می‌گردد
- سایر وظایف و مسئولیت‌هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می‌گردد.

هـ) سرگروه ارزیابی

ماده ۹) شرایط احراز متقاضیان اخذ مجوز سرگروه ارزیابی به قرار ذیل می‌باشد:

۱. اخذ گواهی‌نامه پایان دوره آموزش سرگروه ارزیابی تأسیسات گردشگری از یکی از مؤسسات آموزشی مورد تأیید سازمان

۲. مشارکت در عملیات ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری

۳. اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی از کمیته فنی بر اساس دستورالعمل مصوب مربوطه

۴. اخذ کد شناسایی سرگروه ارزیابی از سازمان.

ماده ۱۰) وظایف سرگروه ارزیابی به قرار ذیل می‌باشند:

- همکاری در انتخاب اعضا گروه ارزیابی در صورت نیاز
- برنامه‌ریزی جهت اجرای فرایند عملیات ارزیابی
- هدایت جلسات شروع و پایانی
- مدیریت فرایند ارزیابی و تصمیم‌گیری در شرایط خاص با هماهنگی مدیر فنی
- بررسی و رفع ایرادات موجود در گزارش‌های کارشناسان ارزیابی و ارجاع آن به ارزیاب مربوطه جهت اصلاح و رفع ایرادات احتمالی
- تنظیم گزارش نهائی و ارجاع آن به مدیر فنی
- شرکت در دوره‌های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می‌گردد
- سایر وظایف و مسئولیت‌هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می‌گردد.

فصل سوم: «عوامل ستادی درجه‌بندی تأسیسات گردشگری»

الف) کمیته فنی

ماده ۱۱) کمیته فنی متشکل از گروهی از متخصصان و فعالان حوزه استانداردسازی است که وظیفه راهبری، نیازسنجی و تصمیم‌گیری درخصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق استاندارد کیفیت خدمات تأسیسات گردشگری را بر عهده دارند.

ماده ۱۲) شرح وظایف و اختیارات کمیته فنی به قرار ذیل می‌باشد:

- بررسی درخواست متقاضیان تصدی عاملیت تطبیق
- بررسی عملکرد عوامل تطبیق و ارائه گزارش در خصوص ابقاء، تعلیق و یا ابطال مجوز عاملین تطبیق به سازمان
- رسیدگی به شکایات واصله و بررسی تخلفات مرتبط با عوامل اجرایی طرح تطبیق و ارائه گزارش به کمیسیون عالی تجدیدنظر
- بررسی و اعلام نظر در خصوص درخواست ارتقا تأسیسات گردشگری
- بررسی و اعلام نظر در خصوص درخواست تغییر نوع واحدهای گردشگری
- بررسی و تأیید ضوابط و دستورالعمل‌های لازم و مرتبط با اجرای طرح استانداردسازی
- تعیین تعرفه نرخ خدمات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و نحوه اعمال آنها

- بررسی عملکرد عوامل اجرایی طرح تطبیق به‌منظور تأیید صلاحیت عملکردی و تمدید یا تعلیق اعتبار کد شناسایی

ماده ۱۳) اعضای اصلی این کمیته که از سوی مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تعیین خواهند شد عبارت‌اند از:

- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به‌عنوان رئیس کمیته
- یک نفر به‌عنوان نماینده عوامل تطبیق استانداردسازی تأسیسات گردشگری
- نماینده تشکل گردشگری مرتبط
- یک نفر کارشناس گردشگری حقیقی یا حقوقی

تبصره ۱) *نماینده تشکل‌های گردشگری حسب ارتباط موضوع و کارشناس گردشگری حسب تشخیص مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری انتخاب و در جلسات کمیته شرکت خواهند نمود.*

تبصره ۲) *کمیته فنی می‌تواند حسب موضوع و دستور کار از صاحب‌نظران و کارشناسان ذی‌صلاح به‌عنوان عضو میهمان برای حضور در جلسه کمیته فنی دعوت به عمل آورد.*

تبصره ۳) *در صورت واگذاری اجرای طرح به عامل چهارم، یک نفر به‌عنوان نماینده عامل چهارم در جلسات کمیته فنی حضور خواهد داشت.*

ماده ۱۴) جلسات کمیته فنی بنا به پیشنهاد هر یک از اعضا و در مقاطع زمانی لازم با تأیید رئیس کمیته فنی تشکیل می‌شود.

ب) کمیسیون درجه‌بندی

ماده ۱۵) درجه‌بندی تأسیسات گردشگری بر عهده سازمان است. بدین منظور کمیسیون درجه‌بندی با ترکیب اعضای ذیل در ادارات کل استان‌ها تشکیل خواهد شد.

- مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
- نماینده تشکل گردشگری مربوطه
- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری سازمان

تبصره ۱) *در غیاب مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، معاون گردشگری استان وظایف مربوطه را بر عهده خواهد داشت.*

تبصره ۲) *تشکل گردشگری که نماینده خود را برای شرکت در کمیسیون درجه‌بندی*

معرفی می‌نماید، باید مطابق با دستورالعمل ماده ۲۵ آیین‌نامه تشکیل شده باشد. در صورت عدم وجود تشکل گردشگری مربوطه، یک نفر از میان مدیران یا مالکان آن نوع تأسیسات گردشگری به تشخیص مدیر کل استان تعیین و به‌عنوان نماینده تأسیسات گردشگری در جلسات کمیسیون درجه‌بندی شرکت خواهد نمود.

تبصره ۳) *جلسات کمیسیون درجه‌بندی استان در محل ادارات کل استان‌ها تشکیل خواهد شد و وظیفه ثبت صورت‌جلسات کمیسیون بر عهده اداره کل خواهد بود.*

تبصره ۴) *جلسات کمیسیون درجه‌بندی، بدون حضور نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی رسمیت نداشته و تصمیمات آن قابلیت اجرا ندارد.*

تبصره ۵) *حضور نماینده عامل تطبیق در جلسات کمیسیون درجه‌بندی (بدون حق رای) بنا به درخواست هر یک از اعضای کمیسیون مذکور و به‌منظور ادای توضیحات لازم بلامانع است.*

ماده ۱۶) شرح وظایف و اختیارات کمیسیون درجه‌بندی به قرار ذیل می‌باشد:

الف) بررسی و تعیین درجه تأسیسات گردشگری با توجه به نتایج ارزیابی صورت پذیرفته از سوی عامل تطبیق

ب) انجام وظایف محوله موضوع تبصره ۳ ماده ۱۷ آیین‌نامه

ج) درجه‌بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است.

ماده ۱۷) آراء کمیسیون در بررسی فرایند ارزیابی تأسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق انجام شده، ممکن است به یکی از صورت‌های زیر باشد:

۱. فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارش‌های کارشناسان و نتایج ارزیابی، مورد تأیید کمیسیون قرار گرفته و درجه پیشنهادی تصویب می‌شود.

۲. فرایند ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارش‌های کارشناسان و نتایج ارزیابی، مورد تأیید کمیسیون قرار نگرفته و پرونده ارزیابی واحد گردشگری در مرتبه اول جهت رفع نواقص و یا تکرار عملیات ارزیابی به عامل تطبیق ارجاع شده و در مرتبه دوم حسب نظر و تشخیص اعضای کمیسیون، رأساً درخصوص درجه واحد تصمیم‌گیری می‌شود.

۳. عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارش‌های کارشناسان و نتایج ارزیابی، از نظر

کمیسیون دارای ابهام بوده و غیرواقعی به نظر می‌رسد، که در این صورت پرونده واحد گردشگری و عامل تطبیق جهت بررسی و اعلام نظر به کمیته فنی ارجاع خواهد شد.

تبصره) در صورت مغایرت و ابهام تصمیمات کمیسیون درجه‌بندی با مقررات و ضوابط سازمان، نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری موضوع را به کمیته فنی گزارش نموده تا پس از بررسی اولیه، موضوع جهت اعلام نظر نهایی به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارجاع گردد.

ماده ۱۸) درجه‌بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است، حسب تقاضای بهره‌بردار و یا پیشنهاد هر یک از اعضا کمیسیون در دستور کار قرار می‌گیرد. در این صورت، اداره کل استان مؤظف به انجام بازدید و تهیه گزارش اولیه جهت طرح موضوع در جلسه کمیسیون می‌باشند. پس از بررسی و تصویب درجه واحد گردشگری در کمیسیون درجه‌بندی، پروانه بهره‌برداری آن واحد با اعتبار یک‌ساله صادر خواهد شد. در صورت اعتراض بهره‌بردار و تشخیص وارد بودن اعتراض از سوی کمیته فنی، کمیسیون عالی نظارت مرجع نهایی تعیین درجه واحد گردشگری خواهد بود.

ج) کمیسیون عالی تجدیدنظر

ماده ۱۹) این کمیسیون مسئولیت رسیدگی به اعتراضات وارده در خصوص رای کمیسیون درجه‌بندی و اعلام مغایرت مصوبات آن با ضوابط و قوانین مورد عمل، اتخاذ تصمیم در خصوص تخلفات عوامل اجرایی، نظارت بر عملکرد اعضای ستادی و اجرایی طرح تطبیق، تصویب اولیه ضوابط خاص درجه‌بندی و به‌طور کلی نظارت عالیه بر کلیه فرایندها و موضوعات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و درجه‌بندی تأسیسات گردشگری را بر عهده داشته و اعضا اصلی آن عبارت‌اند از:

- مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به‌عنوان رئیس کمیسیون
- مدیر کل دفتر حقوقی سازمان
- نماینده معاون گردشگری سازمان
- نماینده تشکل گردشگری کشوری مرتبط
- معاون گردشگری استان مربوطه

فصل چهارم: «عملیات ارزیابی تأسیسات گردشگری»

ماده ۲۰) جهت ورود به فرایند ارزیابی، بهره‌بردار واحد گردشگری و یا نماینده کیفیت واحد مکلف است پس از تهیه گزارش لازم یا ثبت مشخصات واحد در بستر نرم‌افزاری و سامانه تعیین شده از سوی سازمان، تقاضای خود را جهت ورود به پروسه ارزیابی رسماً مطرح نماید. واحد گردشگری در قبال صحت ثبت و ضبط اطلاعات و مشخصات ارسالی مسئول خواهد بود. در همین راستا و به‌منظور اعتبارسنجی فرایند ثبت اطلاعات از سوی واحد گردشگری، نسخه‌ای از اطلاعات ارسالی یا ثبت شده بر روی سامانه در اختیار اداره کل استان مربوطه قرار خواهد گرفت.

ماده ۲۱) تأسیسات گردشگری متقاضی ارتقا یا تغییر نوع، باید با استفاده از کارشناس مجرب و یا در قالب خودارزیابی نسبت به مستندسازی استدلال‌های منطبق با ضوابط اعلامی کمیته فنی اقدام نموده و مستندات مربوطه را در اختیار عامل تطبیق قرار دهند تا پس از بازدید، بررسی و اعلام نظر از سوی اداره کل استان، جهت تصمیم‌گیری به کمیته فنی اجرای طرح ارسال گردد. کمیته فنی مؤظف است ظرف مدت ۱۵ روز پس از وصول مدارک و مستندات، موافقت و یا مخالفت با ارتقا واحد گردشگری را کتباً به عامل تطبیق اعلام نماید تا عملیات ارزیابی مطابق با نظر کمیته فنی انجام پذیرد.

تبصره ۱) *شاخص‌های ارتقا درجه واحدهای گردشگری نظیر رعایت تنوع و نیازهای خدمات در حد درجه درخواستی، دارا بودن نیروی انسانی حائز شرایط، آموزش مدیران و سطح آشنایی آنها با ضوابط و کیفیت خدمات، نتایج رضایت مشتریان، گواهی‌نامه‌های اجرای نظام‌های مدیریتی یا کیفیت گردشگری، ایجاد، توسعه و یا تکمیل فضاهای فیزیکی مورد نیاز، موقعیت جغرافیایی یا مزیت‌های خاص و هر گونه اقدامات مربوطه دیگر در این خصوص باید به‌طور کامل مستندسازی شده و ضمیمه درخواست ارتقا درجه، به کمیته فنی ارائه گردد.*

تبصره ۲) *موافقت کمیته فنی با ارتقا درجه واحد، به منزله موافقت اولیه قلمداد می‌شود. کمیسیون درجه‌بندی مسئولیت تأیید و موافقت نهایی با درجه پیشنهادی را به استناد گزارش ارزیابی به عمل آمده بر عهده خواهد داشت.*

ماده ۲۲) واحد گردشگری پس از احراز هویت و تأیید صلاحیت می‌تواند به‌منظور ورود به فرایند ارزیابی، از میان عوامل تطبیق دارای مجوز فعالیت و معرفی شده از سوی سازمان یک عامل تطبیق را انتخاب نموده و جهت انجام عملیات، نسبت به عقد قرارداد مطابق با

دستورالعمل‌های مصوب مربوطه اقدام نماید.

ماده ۲۳) واحد گردشگری بر اساس درجه تعیین شده در پروانه بهره‌برداری فعلی واحد ارزیابی خواهد شد و در صورت درخواست ارتقا می‌بایست مطابق ماده ۲۱ همین شیوه‌نامه و دستورالعمل‌های مربوطه اقدام نماید.

تبصره ۱) *درخصوص واحدهای جدید التاسیس، تقاضای واحد بر اساس درجه مصوب در موافقت‌نامه اصولی صادره قابل‌طرح می‌باشد.*

تبصره ۲) *درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به‌عنوان درجه اولیه قلمداد می‌گردد و مرجع تعیین درجه واحد، رای کمیسیون درجه‌بندی بر مبنای گزارشات منتج از فرایند ارزیابی خواهد بود.*

تبصره ۳) *در صورت عدم درج درجه در موافقت اصولی، اداره کل استان مؤظف است گزارشی از وضعیت و شرایط واحد مدنظر، مستند به مدارک مورد نیاز را به کمیته فنی ارائه نماید تا در این خصوص تصمیم‌گیری شود.*

ماده ۲۴) عامل تطبیق طرف قرارداد واحد گردشگری مکلف است ضمن توجیه کامل بهره‌بردار به شیوه عمل خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی در بازه زمانی تعیین شده در قرارداد منعقده و اعلام برنامه عملیات ارزیابی به واحد گردشگری اقدام نماید. در صورت عدم اجرای عملیات ارزیابی در موعد مقرر، بهره‌بردار می‌تواند عامل دیگری را انتخاب نماید و عامل تطبیق قبلی می‌باید درخصوص عودت عین مبلغ دریافتی حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری اقدامات لازم را به عمل آورد. در غیر این صورت، مجوز فعالیت عامل تطبیق لغو گردیده و مبلغ موردنظر از وجه‌الضمان بانکی سپرده شده کسر خواهد شد.

تبصره ۱) *اعضای گروه ارزیابی که از بین کارشناسان ارزیاب واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت از سازمان و توسط عامل تطبیق انتخاب می‌شوند، تحت نظر سرگروه ارزیابی فعالیت خواهند کرد. سرگروه ارزیابی نیز از بین کارشناسان ارزیاب دارای مجوز فعالیت سرگروهی از سازمان انتخاب شده و ضرورتاً باید یکی از کارشناسان گروه ارزیابی باشد.*

تبصره ۲) *عوامل ستادی و اجرایی استانداردسازی، نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی شاغل و یا به طریقی ذینفع باشند.*

تبصره ۳) *تعرفه و مفاد قرارداد ارزیابی مابین عامل تطبیق و بهره‌بردار تأسیسات گردشگری بر اساس دستورالعملی خواهد بود که از سوی کمیته فنی پیشنهاد و با تأیید سازمان ابلاغ خواهد شد.*

ماده ۲۵) عوامل اجرایی طرح تطبیق مکلف‌اند جهت پیشبرد عملیات ارزیابی و ثبت داده‌های مربوطه و مستندسازی کلیت فرایند از بستر نرم‌افزاری و سامانه مورد تأیید سازمان استفاده نموده و در قبال صحت، سرعت و دقت عملیات، مستقلاً مسئول خواهند بود.

ماده ۲۶) ممکن است در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق با استانداردهای مصوب وجود داشته باشد. این موارد ممکن است در قالب عمده و یا جزئی مورد شناسایی واقع گردند. 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 تأسیسات 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 یک‌رویه یا دستورات کاری که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش‌بینی شده است و یا تعدد موارد عدم انطباق جزئی که در مجموع نشان از عدم اجرای بخشی از ضوابط و استانداردهای مصوب را داشته باشد.

ماده ۲۷) در صورتی که در نتایج ارزیابی یک واحد گردشگری عدم انطباق وجود داشته باشد، موضوع توسط عامل تطبیق با ذکر دقیق دلایل عدم انطباق موجود به واحد گردشگری اعلام خواهد شد. بهره‌بردار واحد گردشگری مؤظف است حداکثر ظرف مدت ۱ ماه برای رفع موارد عدم انطباق جزئی و حداکثر ظرف مدت ۳ ماه برای رفع موارد عدم انطباق عمده، اقدامات اصلاحی را به عمل آورد.

تبصره ۱) *چنانچه عدم انطباق عمده در خصوص امور ایمنی و بهداشتی باشد، عامل تطبیق مؤظف می‌باشد عملیات ارزیابی را متوقف نموده و موضوع را به اداره کل استان گزارش نماید. اداره کل استان ضمن اخذ استعلام از دستگاه‌های ذی‌ربط، موضوع را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش می‌نماید تا پس از طرح و بررسی در کمیته فنی، جهت تصمیم‌گیری نهایی به کمیسیون درجه‌بندی ارجاع شود.*

تبصره ۲) *هر گاه در نتایج ارزیابی مشخص گردد که وضعیت موجود موجب به وجود آمدن عدم انطباق خواهد شد، عامل تطبیق انجام اقدام پیشگیرانه را به بهره‌بردار واحد گردشگری توصیه خواهد کرد و وی مؤظف است اقدام پیشگیرانه را انجام دهد.*

تبصره ۳) *مهلت رفع عدم انطباق در صورت ارائه توجیه منطقی از جانب واحد حداکثر یک‌بار به میزان مدت تعیین شده از سوی کمیته فنی قابل تمدید خواهد بود.*

ماده ۲۸) گزارش نهائی عملیات ارزیابی توسط سرگروه تنظیم و پس از بررسی و تأیید از سوی مدیر فنی عامل تطبیق، جهت طرح در کمیسیون درجه‌بندی به ادارات کل استانی ارجاع می‌گردد. در صورت انجام کار از طریق عامل چهارم، تأیید کامل فرایند و محتوای گزارش قبل از ارجاع به کمیسیون از سوی عامل چهارم الزامی است.

تبصره ۱) *بهره‌بردار می‌تواند یک‌بار و حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ رأی کمیسیون درجه‌بندی به نحوه عملکرد عامل تطبیق و یا رأی کمیسیون با ذکر دلایل و مستندات خود اعتراض نماید و پس از گذشت مدت‌زمان مذکور رأی کمیسیون قطعی بوده و قابل‌اعتراض نمی‌باشد.*

تبصره ۲) *اعتراض بهره‌بردار حداکثر ظرف مدت یک ماه و پس از بررسی اولیه در کمیته فنی، در کمیسیون عالی تجدیدنظر موردبررسی قرار خواهد گرفت و حسب نظر کمیسیون یکی از تصمیمات ذیل اتخاذ خواهد شد:*

- تأیید نظر کمیسیون درجه‌بندی استان

- صحه‌گذاری بر اعتراض و ارجاع جهت ارزیابی مجدد

ماده ۲۹) گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری پس از انجام عملیات ارزیابی و تأیید کمیسیون درجه‌بندی، توسط سازمان و یا مرجع تعیین شده از سوی سازمان تهیه و پس از تصویب نهایی از سوی اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به واحد موردنظر ارائه می‌گردد. این گواهی‌نامه ۳ سال اعتبار دارد و تمدید آن منوط به انجام ارزیابی‌های پیگیرانه می‌باشد.

تبصره) *صدور پروانه بهره‌برداری توسط سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای هر یک از واحدهای گردشگری که استانداردهای آن به تصویب رسیده است، منوط به اخذ گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری خواهد بود. تاریخ صدور پروانه بهره‌برداری باید مطابق با تاریخ صدور گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری باشد.*

ماده ۳۰) هر یک از تأسیسات گردشگری که گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری دریافت نموده‌اند باید توسط یکی از عوامل تطبیق دارای مجوز فعالیت از سوی سازمان، مورد نظارت و ارزیابی پیگیرانه قرار گیرند.

تبصره ۱) *مقررات، تعرفه و ضوابط اجرایی ارزیابی پیگیرانه مطابق دستورالعملی خواهد بود که از سوی کمیته فنی تأیید و با تصویب سازمان ابلاغ خواهد شد.*

تبصره ۲) *وجود اشکال و عدم انطباق در واحد گردشگری و عدم اطلاع عامل تطبیق از وضعیت موجود در واحد، نقص در عملکرد عامل تطبیق محسوب شده، موضوع جهت رسیدگی به کمیته فنی ارجاع خواهد شد.*

ماده ۳۱) واحد گردشگری در طول مدت اعتبار گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری، مکلف به انجام خودارزیابی دوره‌ای، مطابق با رویه تعریف شده از سوی سازمان و ثبت و ضبط مستندات و گزارش‌ها در سامانه معرفی شده از سوی سازمان و کارتابل واحد گردشگری می‌باشد. نسخه‌ای از گزارش‌های دوره‌ای در اختیار عامل تطبیق طرف قرارداد قرار خواهد گرفت تا در ارزیابی‌های پیگیرانه مورد بررسی قرار گیرد.

فصل پنجم: نظارت

ماده ۳۲) نظارت بر نحوه عملکرد عوامل تطبیق و کارشناسان ارزیابی بر عهده سازمان بوده و فرایند رسیدگی به آن از طریق کمیته فنی و کمیسیون عالی تجدیدنظر صورت خواهد پذیرفت. کمیته فنی پس از دریافت و جمع‌بندی گزارشات و مستندات مربوط به تخلف عوامل تطبیق و یا کارشناسان ارزیابی بر اساس دستورالعمل‌های مصوب مربوطه، نظر کارشناسی خود را به‌منظور اتخاذ تصمیمات ذیل به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارائه می‌دهد:

۱. اخطار کتبی
۲. تعلیق فعالیت
۳. لغو مجوز فعالیت

تبصره ۱) *عامل تطبیق استانداردها در زمان تعلیق فعالیت خود، اجازه تشکیل گروه ارزیابی و عقد قرارداد جدید را نخواهد داشت و صرفاً باید در قبال تعهدات قبلی خود پاسخ‌گو باشد.*

تبصره ۲) *کمیته فنی حداکثر ظرف مدت ۱ ماه پرونده کارشناس و یا عامل خاطی را بررسی نموده و نتیجه را جهت تصمیم‌گیری و اقدام نهایی به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارجاع می‌نماید.*

تبصره ۳) *کارشناس ارزیابی، سرگروه ارزیابی و یا مدیر فنی عامل تطبیق در زمان تعلیق، اجازه فعالیت نخواهند داشت. این وضعیت تا تعیین تکلیف نهایی توسط کمیسیون عالی تجدیدنظر ادامه می‌یابد.*

تبصره ۴) *در صورت معترض بودن عوامل اجرایی طرح تطبیق به رأی صادره، عوامل مزبور می‌توانند اعتراض خود را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارائه نمایند.*

تبصره ۵) *سازمان می‌تواند بخشی از فرایند نظارت بر عملکرد عوامل تطبیق را در قالب توافق‌نامه به بخش خصوصی واگذار نماید.*

ماده ۳۳) کلیه واحدهای تحت پوشش عامل تطبیق لغو مجوز شده که عملیات ارزیابی آنها به پایان نرسیده است، مؤظف‌اند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه استانداردسازی خود را از طریق عامل دیگری پیگیری نماید. عامل تطبیق لغو مجوز شده مؤظف به بازپرداخت تمام یا بخشی از مبلغ دریافتی از واحدهای طرف قرارداد به تشخیص کمیته فنی بوده و در صورت عدم پرداخت، مبلغ موردنظر از ضمانت‌نامه بانکی عامل تطبیق کسر و به بهره‌بردار واحد گردشگری عودت داده خواهد شد.

ماده ۳۴) ادارات کل استان‌ها وظیفه اصلی نظارت بر حسن اجرا و عملکرد شرکت‌های مجری را بر عهده دارند. در صورت مغایرت با ضوابط در اجرای طرح استانداردسازی، موضوع جهت رسیدگی و اقدام بعدی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش خواهد شد.

ماده ۳۵) در صورت عدم توجه به تذکرات و اخطارهای صادره از سوی ادارات کل استانی و عدم اهتمام در رفع نواقص و ایرادات مطرح شده، کمیسیون درجه‌بندی می‌تواند درخصوص ابطال گواهی‌نامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری واحد اقدام نماید.

ماده ۳۶) واحد گردشگری مکلف است به‌صورت مستمر اقدام به گردآوری نظرات، انتقادات و پیشنهادهای مسافران و گردشگران نموده و ماحصل داده‌های گردآوری شده را به‌صورت دوره‌ای و مطابق رویه تعریف شده از سوی سازمان، در سامانه مربوطه ثبت و ضبط نماید.

فصل ششم: سایر موارد

ماده ۳۷) هزینه عملیات ارزیابی تأسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق انجام می‌شود توسط بهره‌بردار هر یک از واحدهای گردشگری پرداخت خواهد شد. نحوه محاسبه این هزینه‌بر اساس دستورالعمل و تعرفه‌ای خواهد بود که از سوی کمیته فنی تأیید و با تصویب معاون گردشگری ابلاغ خواهد شد.

ماده ۳۸) در صورت نیاز، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می‌تواند راساً و با

بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود در سازمان، نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیابی و استانداردسازی تأسیسات گردشگری اقدام نماید.

ماده ۳۹) سازمان می‌تواند در اجرای طرح تطبیق از توان و پتانسیل بخش خصوصی متخصص و باتجربه در این حوزه در قالب عامل چهارم طرح تطبیق استفاده به عمل آورد. عامل چهارم در طول همکاری و اجرای پروژه، همراه و همگام با کارفرما عهده‌دار طراحی و اجرا و نظارت پروژه خواهد بود. وظیفه عامل چهارم، ارایه خدمات مشاوره در حوزه‌های مورد توافق کارفرما، پاسخ‌گویی اولیه در قبال تخلفات فنی، حقوقی، مالی و اخلاقی عوامل اجرایی طرح، نظارت بر امور اجرایی و تأیید خروجی‌ها قبل از ارائه به کارفرما و تهیه و تدوین روش‌ها، دستورالعمل‌ها و استانداردهای فنی و اجرایی مورد نیاز برای حفظ یکپارچگی پروژه است.

تبصره ۱) *حق‌الزحمه عامل چهارم بر اساس مفاد توافق‌نامه مابین سازمان و عامل چهارم تعیین خواهد شد.*

تبصره ۲) *کمیسیون عالی تجدیدنظر مسئولیت نظارت بر عملکرد عامل چهارم و رسیدگی به تخلفات آن را بر عهده دارد.*

ماده ۴۰) سازمان می‌تواند در تدوین ضوابط و استانداردهای فنی، کیفی و خدماتی مورد نیاز خود، از پیشنهادهای ادارات کل استان‌ها، تأسیسات گردشگری، تشکل‌های حرفه‌ای مرتبط، عامل چهارم و... استفاده نماید. بااین‌وجود، ضوابط و استانداردهای نهایی با تصویب اولیه معاونت گردشگری و تأیید ریاست سازمان، ابلاغ و اجرایی می‌گردد.

تبصره ۱) *آن دسته از تأسیسات گردشگری که دارای ضوابط و استانداردهای خاص می‌باشند، اجازه استفاده از سایر ضوابط را ندارند و می‌بایست ضوابط و استانداردهای ابلاغی از سوی سازمان را رعایت نمایند.*

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

الف) *فضاهای مورد نیاز تأسیسات گردشگری*

ب) *تأسیسات و امکانات فنی و ساختمانی مورد نیاز در واحدهای گردشگری*

ج) *تجهیزات تأسیسات گردشگری*

د) *خدمات موجود در تأسیسات گردشگری*

ه) *نیروی انسانی مورد نیاز تأسیسات گردشگری*

و) مسائل ایمنی و بهداشتی

ز) شیوه‌های نظارت بر واحدهای تحت پوشش

ح) چک لیست‌های ارزیابی

ماده ۴۱) این شیوه‌نامه در ۴۱ ماده و ۴۴ تبصره تهیه و تنظیم شده و با تصویب ریاست محترم سازمان، از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

دستورالعمل اجرایی صدور و تمدید کارت مدیران تأسیسات گردشگری

با استناد مفاد ماده ۱۴ و ۱۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۱۱ هیئت محترم وزیران و به‌منظور سامان‌دهی نحوه فعالیت مدیران شاغل در تأسیسات گردشگری و تشریح فرایند صدور کارت آنها دستورالعمل اجرایی صدور و تمدید کارت مدیران تأسیسات گردشگری جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

دامنه

۲-۱ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

۲-۲ ادارات کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان‌ها

۲-۳ تأسیسات گردشگری

ماده ۱) تعاریف: واژه‌های به کار برده شده در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف می‌گردند:

- **سازمان:** سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری/ معاونت گردشگری
- **آیین‌نامه:** آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۱۱ هیئت محترم وزیران
- **اداره کل استان:** اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
- **تأسیسات گردشگری:** تأسیسات گردشگری مندرج در بند (ج) ماده (۱) آیین‌نامه. آن دسته از تأسیسات گردشگری که دارای قانون یا آیین‌نامه خاص هستند، از شمول این دستورالعمل مستثنی می‌باشند.
- **مدیر تأسیسات گردشگری:** فردی است که مسئولیت اداره تأسیسات گردشگری را بر

عهده دارد و غیر از اشتغال در واحد مربوطه شغل دیگری ندارد.

- **متقاضی:** شخص حقیقی حائز شرایط برای دریافت کارت مدیریت تأسیسات گردشگری

ماده ۲) بهره‌بردار واحد گردشگری مؤظف است قبل از صدور پروانه بهره‌برداری، فرم درخواست صدور کارت مدیریت تأسیسات گردشگری (پیوست این دستورالعمل) را تکمیل و ممهور به مهر واحد نموده و در خصوص معرفی مدیر واجدالشرایط به اداره کل اقدام نماید.

ماده ۳) شرایط عمومی و اختصاصی متقاضیان مدیریت به شرح زیر است:

۳-۱ شرایط عمومی

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 سوءپیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۲۵) قانون مجازات اسلامی

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.

تبصره) *آن دسته از متقاضیانی که سن آنها بیشتر از ۵۰ سال تمام باشد، الزامی به ارائه کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم ندارند.*

۳-۲ شرایط اختصاصی

الف) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی متناسب به شرح جدول ذیل:

ردیف	نوع واحد	حداقل مدرک تحصیلی
۱	هتل‌های ۴ و ۵ ستاره و تأسیسات گردشگری درجه ۱	کارشناسی
۲	هتل‌های ۳ ستاره و تأسیسات گردشگری درجه ۲	فوق‌دیپلم
۳	هتل‌های ۱ و ۲ ستاره و تأسیسات گردشگری درجه ۳	دیپلم

تبصره) *آن دسته از مدیرانی که دارای حداقل ۱۰ سال سابقه مدیریت تأسیسات گردشگری هستند، مشروط به طی دوره‌های تخصصی مربوطه، از شرط مدرک تحصیلی*

معاف می‌باشند.

ب) دارا بودن گواهی‌نامه معتبر مربوط به طی دوره‌های آموزشی

تبصره) *دارا بودن گواهی‌نامه معتبر مربوط به طی دوره‌های عمومی و تخصصی مدیریت تأسیسات گردشگری برای مدیران هتل‌های ۴ و ۵ ستاره و تأسیسات گردشگری درجه یک و دارا بودن گواهی‌نامه معتبر مربوط به طی دوره‌های عمومی مدیریت تأسیسات گردشگری برای مدیران سایر تأسیسات گردشگری الزامی است. سرفصل‌های آموزشی، نحوه برگزاری آزمون و مؤسسات برگزارکننده دوره‌های مزبور ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل از سوی دفتر مطالعات آموزش گردشگری اعلام خواهند شد.*

تبصره) *فارغ‌التحصیلان رشته مدیریت هتلداری الزامی به طی دوره‌های تخصصی مدیریت تأسیسات گردشگری ندارند، لیکن ملزم به شرکت در آزمون مربوطه و قبولی در آن می‌باشند.*

ج) تسلط به یکی از زبان‌های خارجی توسط مدیران هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره

تبصره) *مدیران هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره باید تسلط لازم به حداقل یک زبان خارجه، ترجیحاً زبان انگلیسی را دارا بوده و مدارک لازم را در این خصوص ارائه نمایند. گواهی فارغ‌التحصیلی رشته‌های زبان خارجی (کلیه گرایش‌ها) از دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی مورد تأیید وزارت علوم و تحقیقات، گواهی قبولی در آزمون‌های رسمی تعیین سطح زبان از جمله TOFEL، Tolimo، GRE، IELTS و... که توسط سازمان سنجش آموزش کشور برگزار می‌گردد و یا قبولی در آزمون و مصاحبه زبان خارجی که با هماهنگی دفتر مطالعات آموزش گردشگری انجام می‌پذیرد، به‌عنوان ملاک و معیار تسلط مدیران به زبان‌های خارجی مورد تأیید خواهد بود.*

ماده ۴) اداره کل استان پس از دریافت معرفی‌نامه متقاضی، از وی درخواست می‌نماید جهت تشکیل پرونده، اسناد و مدارک ذیل را ارائه نماید.

۴-۴-۱ تکمیل فرم درخواست صدور یا تمدید کارت مدیران تأسیسات گردشگری (فرم پیوست)

۴-۴-۲ تعهدنامه شخص متقاضی مبنی بر عدم اشتغال به شغل دیگر (فرم پیوست)

۴-۴-۳ شش قطعه عکس ۴×۳ پشت‌نویسی شده

۴-۴-۴ کپی برابر اصل آخرین مدرک تحصیلی

۴-۴-۵ کپی برابر اصل کارت ملی و کلیه صفحات شناسنامه

۴-۴-۶ کپی برابر اصل کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی

۴-۴-۷ کپی برابر اصل اجازه اشتغال به کار از مراجع مربوط برای اتباع خارجی

۴-۴-۸ کپی برابر اصل گواهی‌نامه معتبر مربوط به طی دوره‌های آموزشی و دوره‌های بازآموزی

۴-۴-۹ مدارک لازم در خصوص تسلط به زبان خارجی برای واحدهای مشمول

تبصره) *برابر اصل نمودن مدارک بدین ترتیب است که اصل مدارک به رؤیت کارشناس اداره کل رسیده و مهر مربوطه به همراه امضای کارشناس در ذیل تصویر کپی آن درج شود.*

ماده ۵) اداره کل پس از دریافت مدارک مذکور و اطمینان از صحت و کامل بودن آنها، معرفی‌نامه‌های زیر را به متقاضی ارائه می‌نماید:

۴-۵-۱ معرفی‌نامه به اداره تشخیص هویت

۴-۵-۲ معرفی‌نامه به آزمایشگاه جهت تشخیص و صدور گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر

۴-۵-۳ معرفی‌نامه به اداره بهداشت

۴-۵-۴ معرفی‌نامه به اداره اماکن عمومی نیروی انتظامی جهت احراز صلاحیت فردی

۴-۵-۵ معرفی‌نامه به تشکل استانی مربوطه

ماده ۶) اداره کل استان پس از دریافت پاسخ استعلام‌های به عمل آمده و بررسی مدارک، نسبت به صدور کارت مدیریت در قالب فرمت ابلاغی اقدام و پس از تحویل آن به متقاضی، رسید تحویل کارت را در پرونده متقاضی بایگانی می‌نماید.

ماده ۷) موارد و الزامات ذیل لازم الرعایه است:

۱. درج نام مدیر واحد، در پروانه بهره‌برداری صادره، مطابق فرمت ابلاغ شده، الزامی است.

۲. مدت اعتبار کارت مدیریت مدیران تأسیسات گردشگری سه سال بوده و تمدید آن منوط به ارائه تقاضای کتبی از سوی بهره‌بردار واحد گردشگری به اداره کل استان است. در صورت عدم تخلف منجر به محکومیت قضایی و یا محرومیت از مدیریت تأسیسات گردشگری بنا به رأی کمیسیون درجه‌بندی استان و شرکت در دوره‌های

بازآموزی اعلام شده از سوی سازمان، اداره کل نسبت به تمدید کارت مدیریت جدید اقدام خواهد نمود.

تبصره) *بهره‌بردار مؤظف است حداقل یک ماه قبل از تصمیم به تغییر مدیر یا پایان مهلت اعتبار کارت مدیریت وی، نسبت به معرفی فرد جدید یا درخواست تمدید کارت مدیریت اقدام کند.*

تبصره) *معتبر بودن کارت معاینه بهداشتی و اخذ مجدد گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر برای تمدید کارت مدیریت به تشخیص اداره کل الزامی است.*

۳. حضور مدیر در محل کار الزامی است. چنانچه مدیر قصد داشته باشد محل کار خود را بیش از دو هفته ترک نماید، باید هماهنگی لازم را به‌صورت مکتوب با اداره کل استان به عمل آورد.

۴. در صورت فوت، استعفا یا لغو کارت مدیریت واحد گردشگری، بهره‌بردار مؤظف است ظرف دو ماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر واجد شرایط اقدام نماید. طی این مدت مسئولیت اداره واحد گردشگری بر عهده بهره‌بردار خواهد بود. در صورت عدم اقدام، مراتب جهت اتخاذ تصمیم لازم به کمیسیون درجه‌بندی استان ارجاع می‌گردد.

۵. در صورت غیبت مدیر واحد به مدت بیش از دو ماه یا عدم رعایت موضوع بند (۳) این ماده، کارت مدیریت وی از درجه اعتبار ساقط گردیده و دارنده پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری مؤظف است حداکثر ظرف یک هفته نسبت به معرفی جانشین واجد شرایط اقدام نماید. تا زمان اعلام موافقت اداره کل و صدور کارت مدیریت برای فرد معرفی شده، مسئولیت اداره واحد گردشگری بر عهده بهره‌بردار خواهد بود.

۶. مدیر تأسیسات گردشگری مؤظف است ضمن رعایت بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان، اطلاعات آماری مورد نیاز را حسب اعلام سازمان تهیه و ارائه نماید.

۷. مکاتبات تأسیسات گردشگری با اداره کل و سازمان صرفاً با امضای بهره‌بردار مورد تأیید است، مگر آنکه دارنده پروانه بهره‌برداری اختیارات خود را (به استثنای معرفی مدیر) به مدیر واگذار کرده و مراتب را رسماً به اداره کل اعلام نماید.

۸. در صورت احراز تخلف مدیران تأسیسات گردشگری در موارد ذیل، اداره کل مؤظف است در مرحله اول نسبت به صدور تذکر و اخطار کتبی برای مدیر خاطی اقدام نموده و در صورت عدم تمکین و یا تکرار تخلف ضمن تشکیل جلسه کمیسیون

درجه‌بندی و با استناد به تبصره ۲ ماده ۱۷ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها و در چهارچوب مقررات سازمان با متخلف برخورد نماید:

الف) احراز عدم صحت هر یک از مدارک ارائه شده

ب) هر گونه سوءاستفاده از کارت مدیریت

ج) عدم رعایت بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان

د) غیبت غیرموجه مدیر، موضوع بند ۵ این ماده

۹. اعتبار کارت صادره منوط به الصاق هولوگرام می‌باشد.

۱۰. در صورت مفقود شدن کارت‌های مدیریت، صاحب کارت مؤظف است موضوع را در اسرع وقت به اداره کل استان اعلام نموده، صدور کارت جدید با نظر اداره کل و پس از طی مراحل قانونی امکان‌پذیر می‌باشد.

ماده ۸) فهرست فرم‌های پیوست به شرح ذیل می‌باشد:

۶-۱ فرم درخواست صدور یا تمدید کارت مدیران تأسیسات گردشگری

۶-۲ فرم تعهدنامه عدم اشتغال به سایر مشاغل

۶-۳ فرم رسید دریافت کارت مدیرت

ماده ۹) این دستورالعمل در ۹ ماده و ۸ تبصره تهیه و تنظیم گردیده و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجراست.

دستورالعمل نظارت و رسیدگی به شکایات تأسیسات گردشگری

با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی و در اجرای وظایف مندرج در مواد ۳۰ و ۳۱ آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۰۳/۲۷ هیئت محترم وزیران، مواد ۱۷ و ۲۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیأت محترم وزیران، در راستای سیاست‌های کلان دولت مبنی بر تمرکززدایی 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 به کار 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 حرفه‌ای:** 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 بند (ج) ماده (۱) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ و ماده ۱۲ آیین‌نامه 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.
- **آیین‌نامه دفاتر:** آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰
- **آیین‌نامه ایجاد، اصلاح:** آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری 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: کمیته‌های فنی نظارت بدوی و تجدیدنظر

الف) کمیته فنی بدوی

کمیته فنی بدوی به‌منظور رسیدگی به موارد ذیل تشکیل می‌گردد:

۱. رسیدگی به پرونده تخلفات تأسیسات گردشگری مطابق با ضوابط و مقررات
۲. بررسی و رسیدگی به شکایات گردشگران از تأسیسات گردشگری

۳. بررسی و رسیدگی به شکایت تأسیسات از یکدیگر در سطح استان

تبصره) *کمیته فنی صلاحیت رسیدگی به اعتراض‌های متقاضیان تأسیس و راه‌اندازی تأسیسات گردشگری را از حیث انطباق شرایط متقاضی با قوانین و مقررات و همچنین رعایت مقررات مربوط به ترتیبات و مراحل صدور مجوز را دارد.*

ماده ۴) تشکیل کمیته فنی در تمامی استان‌های کشور الزامی می‌باشد.

ماده ۵) کمیته فنی بدوی استان متشکل از افراد ذیل می‌باشد:

- معاون گردشگری به‌عنوان رئیس کمیته
- کارشناس حقوقی اداره کل استان
- کارشناس حراست اداره کل استان
- یک نفر از صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران بخش غیردولتی به انتخاب مدیر کل استان
- یک نفر از صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران بخش غیردولتی به انتخاب تشکل حرفه‌ای مربوطه در استان

تبصره ۱) *در هر استانی که تشکل حرفه‌ای مربوطه ایجاد نشده، این فرد توسط مدیران تأسیسات گردشگری ذی‌ربط استان انتخاب می‌شود.*

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 می‌شوند.*

ماده ۶) اداره کل استان حداکثر ظرف ۱۵ روز پس از دریافت شکایت، نسبت به تشکیل کمیته فنی و رسیدگی به آن اقدام می‌نماید.

ماده ۷) کمیته فنی شکایت واصله را با توجه به گزارش‌ها، مدارک، مستندات موجود و اظهارات طرفین اختلاف، بر اساس قوانین و مقررات جاری بررسی و رأی مقتضی را صادر می‌نماید.

ماده ۸) رأی کمیته فنی حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از صدور، با امضا مدیر کل استان به شاکی و متشاکی با رعایت تبصره ۳ ماده ۱۰ این دستورالعمل، ابلاغ خواهد شد.

ماده ۹) چنانچه در خصوص هر یک از تأسیسات گردشگری، در استان تشکل حرفه‌ای بر اساس ماده ۲۵ آیین‌نامه ایجاد و اصلاح با نظارت سازمان ایجاد شده باشد، وظایف کمیته

فنی بدوی با رعایت شرایط و ضوابطی که سازمان تعیین و ابلاغ می‌نماید، بر عهده تشکل حرفه‌ای مزبور خواهد بود.

ماده ۱۰) هر یک از طرفین شکایت، حداکثر ظرف ۲۰ روز از تاریخ ابلاغ رأی فرصت دارند نسبت به رأی صادره به‌صورت مکتوب اعتراض و تقاضای تجدیدنظر نمایند.

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

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

تبصره ۳) *اداره کل استان مؤظف است در برگه ابلاغ رأی زمان اعتراض را درج نماید.*

ماده ۱۱) 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 می‌نماید.

ب) کمیته تجدیدنظر استانی

ماده ۱۲) کمیته تجدیدنظر استان متشکل از افراد ذیل می‌باشد:

- مدیر کل و یا معاون گردشگری استان به‌عنوان رئیس کمیته
- مدیر یا مسئول امور حقوقی اداره کل استان
- رئیس حراست اداره کل استان
- دو نفر از صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران بخش غیردولتی با انتخاب تشکل حرفه‌ای مربوطه استانی

تبصره ۱) *دو نفر صاحب‌نظر بخش غیردولتی منتخب از سوی تشکل نباید از اعضا کمیته فنی بدوی استان باشند.*

تبصره ۲) *اداره کل نظارت در صورت صلاحدید می‌تواند یک نفر از کارشناسان خود را جهت حضور در کمیته‌های فنی به‌عنوان عضو ناظر به اداره کل استان معرفی نماید.*

ماده ۱۳) چنانچه کمیته فنی در رسیدگی به تخلف هر یک از تأسیسات گردشگری، تصمیم به صدور رأی لغو مجوز داشته باشد، می‌بایست از صاحب مجوز جهت ارائه توضیحات در یکی از جلسات کمیته به‌صورت 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 به‌صورت کتبی به کمیته ارائه نمایند.

تبصره ۱) *چنانچه در خصوص برخی تأسیسات گردشگری، رأی صادره از سوی کمیته فنی منجر به کاهش درجه، تعلیق و یا لغو مجوز تأسیسات گردشگری باشد، لازم است رأی مزبور به تأیید کمیسیون درجه‌بندی مربوطه برسد. در صورت عدم تأیید رأی توسط کمیسیون درجه‌بندی، موضوع جهت تصمیم‌گیری نهایی به کمیسیون عالی ارجاع می‌شود.*

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 ارائه‌ای وجود نداشته و مطابق ضوابط و مقررات تصمیم‌گیری می‌نماید.*

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 کمیته‌ها، از طریق مدیر کل استان ابلاغ می‌گردد.

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

فصل سوم: کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر

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

- مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری یا نماینده مطلع و تام‌الاختیار وی به‌عنوان رئیس کمیسیون
- مدیر کل حقوقی و املاک سازمان یا نماینده مطلع و تام‌الاختیار
- رئیس حراست معاونت گردشگری
- مدیر کل 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 تأسیسات گردشگری، که فاقد تشکل کشوری می‌باشند، فرد یا افراد مزبور از میان فعالان دارای حسن شهرت و باتجربه، بنا پیشنهاد اداره کل نظارت و تأیید معاون گردشگری سازمان انتخاب می‌شوند.*

ماده ۱۸) کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر به موضوعات زیر رسیدگی می‌نماید:

- شکایات تأسیسات گردشگری از یکدیگر که طرفین شکایت در یک استان نباشند.
- شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی تبعه خارجی از تأسیسات گردشگری داخل کشور
- نظارت بر نحوه عملکرد کمیته‌های بدوی و تجدیدنظر استان‌ها
- رسیدگی به تخلفات تأسیسات گردشگری
- رسیدگی به اعتراض‌های واصله نسبت به آراء کمیته‌های استانی

تبصره ۱) *مهلت اعتراض به آراء کمیته تجدیدنظر استان، ۱۵روز از تاریخ ابلاغ رأی می‌باشد و پس از گذشت تاریخ مذکور، آراء کمیته تجدیدنظر استان قطعی است.*

تبصره ۲) *دعاوی که میزان خواسته بیشتر از بیست میلیون ریال باشد، قابل تجدیدنظرخواهی در کمیسیون عالی خواهد بود.*

تبصره ۳) *در صورتی که کمیته‌های فنی هر یک از استان‌ها به‌صورت مکرر مصوبات خلاف قوانین و مقررات داشته باشند، کمیسیون عالی نظارت می‌تواند رأی بر انحلال کمیته مذکور صادر نماید.*

تبصره ۴) *وظایف مصرح کمیسیون عالی موضوع ماده ۱۹ شیوه نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری ابلاغی ۱۳۹۴، از شمول این دستورالعمل مستثنی و بر اساس ضوابط و ترتیبات مندرج در شیوه‌نامه مزبور بر عهده همان کمیسیون موضوع ماده ۱۹ می‌باشد.*

تبصره ۵) *چنانچه در خصوص هر یک از تأسیسات گردشگری، در سطح کشور تشکل حرفه‌ای بر اساس ماده ۲۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح با نظارت سازمان ایجاد شده باشد، با تأیید معاون گردشگری سازمان، برخی از وظایف کمیسیون عالی با رعایت شرایط و ضوابط سازمان، می‌تواند بر عهده تشکل حرفه‌ای مزبور گذارده شود.*

ماده ۱۹) 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 می‌شوند.

ماده ۲۰) آرائی که به علت عدم تجدیدنظرخواهی در استان به قطعیت رسیده‌اند، قابل فرجام‌خواهی در کمیسیون عالی نیست، مگر در موارد ذیل:

الف) احکامی که خواسته آن بیش از مبلغ دویست میلیون ریال باشد.

ب) آرائی که به‌صورت غیابی صادر شده باشد.

تبصره) *آرائی غیابی است که متشاکی یا وکیل یا قائم مقام یا نماینده قانونی وی در هیچ یک از جلسات کمیته حاضر نشده و به‌طور 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 درخواست‌کننده تجدیدنظر باشد مشروط بر اینکه اسناد و مدارک یادشده در جریان رسیدگی مکتوم بوده و در اختیار متقاضی نبوده باشد.

ماده ۲۱) مصوبات و آراء کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر با نظر موافق اکثریت نسبی اعضا کمیسیون اتخاذ می‌شود. این آراء قطعی و لازم‌الاجرا بوده و از طریق مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ابلاغ می‌شود.

ماده ۲۲) همه اعضا حاضر در جلسه کمیته‌ها و یا کمیسیون، مؤظف به امضا صورت‌جلسه کمیسیون یا کمیته می‌باشند. لیکن اقلیت مخالف تصمیم، ضمن امضا باید به‌طور خلاصه دلیل مخالفت خود را تصریح کنند.

ماده ۲۳) طول دوره عضویت افرادی که به‌عنوان نماینده یا نمایندگان بخش غیردولتی در کمیسیون و کمیته‌ها انتخاب می‌شوند، حداکثر دو سال تمام است و انتخاب آنها به‌صورت غیرمتوالی (متناوب) بلامانع است.

ماده ۲۴) هیچ یک از کمیته‌ها و یا کمیسیون عالی نمی‌تواند در آراء مالی خود، بیش از آنچه شاکی در شکایت خود به‌عنوان خواسته مالی اعلام داشته، رأی صادر نماید.

ماده ۲۵) در صورتی که شاکی و متشاکی در هر یک از مراحل رسیدگی، به‌صورت مستقل و یا در حین جلسه رسیدگی، بنا به هر دلیلی با یکدیگر توافق و صلح نمایند، رسیدگی متوقف و توافق طرفین طی صورت‌جلسه‌ای به امضا طرفین و تأیید کمیته یا کمیسیون

عالی رسیده و نتیجه به‌صورت قطعی ابلاغ می‌شود.

ماده ۲۶) کمیسیون عالی و کمیته‌های موضوع این دستورالعمل اعم از بدوی، تجدیدنظر، با حضور حداقل ۴ نفر از اعضا رسمیت می‌یابد، لیکن سازمان/اداره کل باید پیش از تشکیل جلسه کلیه اعضا را به‌طور رسمی دعوت نماید.

تبصره) *مصوبات کمیته‌ها 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 ۱۱ تبصره از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا بوده و همچنین از زمان ابلاغ، دستورالعمل شماره ۹۰۲/۱/۱۸۹ مورخ ۱۳۹۰/۳/۱۹ منسوخ می‌شود.

سایر قوانین و مقررات مرتبط

قانون کار

اولین بار در قانون مدنی مصوب سال ۱۳۰۷ در مواد ۵۱۲ و ۵۱۵ راجع به اجاره اشخاص خدمه و کارگر بحث گردیده است. پس از تشکیل وزارت کار و تبلیغات در سال ۱۳۲۵ اولین قانون کار مشتمل بر ۲۱ ماده و ۱۵ تبصره در سال ۱۳۲۸ به تصویب کمیسیون پیشه و هنر و بازرگانی مجلس رسید.

دومین قانون کار مشتمل بر ۶۰ ماده و ۳۳ تبصره در سال ۱۳۳۷ به تصویب کمیسیون مذکور در مجلس رسید که تا اواخر سال ۱۳۶۹ بر روابط کار حاکم بود. در سال ۱۳۶۹ قانون کار جمهوری اسلامی ایران مشتمل بر ۱۲ فصل، ۲۰۳ ماده و ۱۲۱ تبصره به تصویب مجمع تشخیص مصلحت نظام رسید و از ۱۴ اسفند سال ۱۳۶۹ به مورد اجرا گذاشته شد. در سال ۱۳۷۸ به‌موجب ماده واحدهایی که به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید. کارگاه‌ها و مشاغل دارای ۵ نفر کارگر و کمتر تا پایان برنامه سوم ۶۷۶ مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری توسعه از شمول «قانون کار» معاف شدند. بدیهی است مواد «قانون کار» مشمول همه افرادی که در تمام بخش‌های تأسیسات گردشگری به فعالیت مشغول هستند، نیز می‌گردد.

جدول ۱-۱. تعاریف مرتبط با قانون کار
شرح ماده
ماده ۴) کارگاه: محلی است که کارگر به درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می‌کند از قبیل مؤسسات صنعتی، کشاورزی، معدنی، ساختمانی، ترابری، مسافربری، خدماتی، تجاری، تولید، اماکن عمومی و امثال آن... کلیه تأسیساتی که به اقتضای کار متعلق به کارگاه‌اند، از قبیل نمازخانه، شیرخوارگاه، نهارخوری، تعاونی‌ها، مهدکودک، درمانگاه، حمام، آموزشگاه حرفه‌ای، قرائت‌خانه، کلاس‌های سوادآموزی و سایر مراکز آموزشی و اماکن مربوط به شورا و انجمن اسلامی و بسیج کارگران، ورزشگاه و وسایل ایاب و ذهاب و نظایر آنها جزء کارگاه می‌باشند.
ماده ۵) کلیه کارگران، کارفرمایان، نمایندگان آنان و کارآموزان و نیز کارگاه‌ها مشمول مقررات این قانون می‌باشند.» و حسب ماده ۱۸۸، اشخاص مشمول قانون استخدام کشوری یا سایر قوانین و مقررات خاص استخدامی و نیز کارگران کارگاه‌های خانوادگی که انجام کار آنها منحصراً توسط صاحب‌کار و همسر و خویشاوندان نسبی درجه‌یک از طبقه اول وی انجام می‌شود مشمول مقررات این قانون نخواهند بود.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

جدول ۲-۱. تعریف قرارداد کار و شرایط اساسی انعقاد آن
شرح ماده
ماده ۷) قرارداد کار عبارت است از قرارداد کتبی یا شفاهی که به‌موجب آن کارگر در قبال دریافت حق‌السعی کاری را برای مدت موقت یا مدت غیرموقت برای کارفرما انجام می‌دهد.
ماده ۱۰) قرارداد کار علاوه بر مشخصات دقیق طرفین، باید حاوی موارد ذیل باشد: الف) نوع کار یا حرفه یا وظیفه‌ای که کارگر باید به آن اشتغال یابد؛ ب) حقوق یا مزد مبنا ولواحق آن؛ ج) ساعات کار، تعطیلات و مرخصی‌ها؛ د) محل انجام کار؛ ه) تاریخ انعقاد قرارداد؛ و) مدت قرارداد، چنانچه کار برای مدت معین باشد؛ ز) موارد دیگری که عرف و عادت شغل یا محل، ایجاب نماید. ***تبصره)*** *در مواردی که قرارداد کار کتبی باشد قرارداد در چهار نسخه تنظیم می‌گردد که یک نسخه از آن به اداره کار محل و یک نسخه نزد کارگر و یک نسخه نزد کارفرما و نسخه دیگر در اختیار شورای اسلامی کار و در کارگاه‌های فاقد شورا در اختیار نماینده کارگر قرار می‌گیرد.*
ماده ۱۸) چنانچه توقیف کارگر به سبب شکایت کارفرما باشد و این توقیف در مراجع حل اختلاف منتهی به‌حکم محکومیت نگردد، مدت آن جزء سابقه خدمت کارگر محسوب می‌شود و کارفرما مکلف است علاوه بر جبران ضرر و زیان وارده که مطابق حکم دادگاه به کارگر می‌پردازد مزد و مزایای وی را نیز پرداخت نماید. ***تبصره)*** *کارفرما مکلف است تا زمانی که تکلیف کارگر از طرف مراجع مذکور مشخص نشده باشد برای رفع احتیاجات خانواده وی، حداقل پنجاه‌درصد از حقوق ماهیانه او را به‌طور علی‌الحساب به خانواده‌اش پرداخت نماید.*

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

جدول ۳-۱. خاتمه قرارداد کار
شرح ماده
ماده ۲۱) قرارداد کار به یکی از طریق زیر خاتمه می‌یابد: الف) فوت کارگر؛ ب) بازنشستگی کارگر؛ ج) از کارافتادگی کلی کارگر؛ د) انقضا مدت در قراردادهای کار با مدت موقت و عدم تجدید صریح یا ضمنی آن؛ ه) پایان کار در قراردادهایی که مربوط به کار معین است؛ و) استعفای کارگر.
ماده ۲۲) در پایان کار، کلیه مطالباتی که ناشی از قرارداد کار و مربوط به دوره اشتغال کارگر در موارد فوق است، به کارگر و در صورت فوت او به وارث قانونی وی پرداخت خواهد شد.
ماده ۲۳) کارگر از لحاظ دریافت حقوق یا مستمری‌های ناشی از فوت، بیماری، بازنشستگی، بیکاری، تعلیق، ازکارافتادگی کلی و جزئی و یا مقررات حمایتی و شرایط مربوط به آنها تابع قانون تأمین اجتماعی خواهد بود.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

جدول ۴-۱. شرایط کار- مبحث دوم: مدت
شرح ماده و تبصره
ماده ۵۱) ساعت کار در این قانون مدت زمانی است که کارگر نیرو یا وقت خود را به‌منظور انجام کار در اختیار کارفرما قرار می‌دهد به‌غیراز مواردی که در این قانون مستثنی شده است ساعات کار کارگران در شبانه‌روز نباید از ۸ ساعت تجاوز نماید. ***تبصره ۱)*** *کارفرما با توافق کارگران، نماینده یا نمایندگان قانونی آنان می‌تواند ساعات کار را در بعضی از روزهای هفته کمتر از میزان مقرر و در دیگر روزها اضافه بر این میزان تعیین کند به شرط آنکه مجموع ساعات کار هر هفته از ۴۴ ساعت تجاوز نکند.*
ماده ۵۳) کار روز، کارهایی است که زمان انجام آن از ساعت ۶ بامداد تا ۲۲ می‌باشد و کار شب کارهایی است که زمان انجام آن بین ۲۲ تا ۶ بامداد قرار دارد. کار مختلط نیز کارهایی است که بخشی از ساعات انجام آن در روز و قسمتی از آن در شب واقع می‌شود. در کارهای مختلط ساعاتی که جز کار شب محسوب می‌شود کارگر از فوق‌العاده موضوع ماده ۵۸ این قانون استفاده می‌نماید.
ماده ۵۴) کار متناوب کاری است که نوعاً در ساعات متوالی انجام نمی‌یابد، بلکه در ساعات معینی از شبانه‌روز صورت می‌گیرد. ***تبصره)*** *فواصل تناوب کار در اختیار کارگر است و حضور او در کارگاه الزامی نیست. در کارهای متناوب ساعات کار و فواصل تناوب و نیز کار اضافه نباید از هنگام شروع تا خاتمه جمعاً از ۱۵ ساعت در شبانه‌روز بیشتر باشد. ساعت شروع و خاتمه کار و فواصل تناوب با توافق طرفین و نوع کار و عرف کارگاه تعیین می‌گردد.*
ماده ۵۵) کار نوبتی عبارت است از کاری که در طول ماه گردش دارد، به‌نحوی‌که نوبت‌های آن در صبح یا عصر یا شب واقع می‌شود.

جدول ۴-۱. شرایط کار- مبحث دوم: مدت
ماده ۵۶) کارگری که در طول ماه به‌طور نوبتی کار می‌کند و نوبت‌های کار وی در صبح و عصر واقع می‌شود ۱۰٪ و چنانچه نوبت‌ها در صبح و عصر و شب قرار گیرد ۱۵٪ و در صورتی که نوبت‌ها به صبح و شب و یا عصر و شب بیفتد ۲۲/۵٪ علاوه بر مزد به‌عنوان فوق‌العاده نوبت‌کاری دریافت خواهد کرد.
ماده ۵۹) در شرایط عادی ارجاع کار اضافی به کارگر با شرایط ذیل مجاز است: الف) موافقت کارگر؛ ب) پرداخت ۴۰٪ اضافه بر مزد هر ساعت کار عادی. ***تبصره)*** *ساعات کار اضافی ارجاعی به کارگران نباید از ۴ ساعت در روز تجاوز نماید (مگر در موارد استثنایی با توافق طرفین).*
ماده ۶۴) مرخصی استحقاقی سالانه کارگران با استفاده از مزد و احتساب چهار روز جمعه، جمعاً یک ماه است. سایر روزهای تعطیل جزء ایام مرخصی محسوب نخواهد شد. برای کار کمتر از یک سال مرخصی مزبور به نسبت مدت کار انجام‌یافته محاسبه می‌شود.
ماده ۶۵) مرخصی سالیانه کارگرانی که به کارهای سخت و زیان‌آور اشتغال دارند ۵ هفته می‌باشد. استفاده از این مرخصی، حتی‌الامکان در دو نوبت و در پایان هر شش ماه کار صورت می‌گیرد.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

جدول ۵-۱. شرایط کار- مبحث اول: حق‌السعی
شرح ماده
ماده ۳۴) کلیه دریافت‌های قانونی که کارگر به اعتبار قرارداد کار اعم از مزد یا حقوق، کمک عائله‌مندی، هزینه‌های مسکن، خواربار، ایاب و ذهاب، مزایای غیرنقدی، پاداش افزایش تولید، سود سالانه و نظایر آنها دریافت می‌نماید را حق‌السعی می‌نامند.
ماده ۴۳) کارگران کارمزد برای روزهای جمعه و تعطیلات رسمی و مرخصی، استحقاق دریافت مزد را دارند و مأخذ محاسبه میانگین کارمزد آنها در روزهای کارکرد آخرین ماه کار آنهاست مبلغ پرداختی درهرحال نباید کمتر از حداقل مزد قانونی باشد.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

جدول ۶-۱. مبحث چهارم- شرایط کار زنان
شرح ماده و تبصره
ماده ۷۵) انجام کارهای خطرناک، سخت و زیان‌آور و نیز حمل بار بیشتر از حد مجاز با دست و بدون استفاده از وسایل مکانیکی، برای کارگران زن ممنوع است. دستورالعمل و تعیین نوع و میزان این قبیل موارد با پیشنهاد شورای عالی کار به تصویب وزیر کار و امور اجتماعی خواهد رسید.
ماده ۷۶) مرخصی بارداری و زایمان کارگران زن جمعاً ۹۰ روز است. حتی‌الامکان ۴۵ روز از این مرخصی باید پس از زایمان مورداستفاده قرار گیرد. برای زایمان توأمان ۱۴ روز به مدت مرخصی اضافه می‌شود.

جدول ۶-۱. مبحث چهارم- شرایط کار زنان
تبصره ۱) *پس از پایان مرخصی زایمان، کارگر زن به کار سابق خود باز می‌گردد و این مدت با تأیید سازمان تأمین اجتماعی جز سوابق خدمت وی محسوب می‌شود.*
تبصره ۲) *حقوق ایام مرخصی زایمان طبق مقررات قانون تأمین اجتماعی پرداخت خواهد شد.*
ماده ۷۸) در کارگاه‌هایی که دارای کارگر زن هستند کارفرما مکلف است به مادران شیرده تا پایان دوسالگی کودک که پس از هر سه ساعت، نیم ساعت فرصت شیر دادن بدهد. این فرصت جزء ساعات کار آنان محسوب می‌شود و همچنین کارفرما مکلف است متناسب با تعداد کودکان (از قبیل شیرخوارگاه، مهدکودک و...) را ایجاد نماید.
تبصره) *آیین‌نامه اجرایی، ضوابط تأسیس و اداره شیرخوارگاه و مهدکودک توسط سازمان بهزیستی کشور تهیه و پس از تصویب وزیر کار و امور اجتماعی به مرحله اجرا گذاشته می‌شود.*

منبع: مجموعه قوانین و مقررات کار، ۱۳۸۵

قانون تأمین اجتماعی

قانون تأمین اجتماعی مشتمل بر ۱۱۸ ماده و ۴۰ تبصره پس از تصویب مجلس سنا در جلسه ۱۳۵۴/۳/۱۹ و در جلسه ۱۳۵۴/۴/۳ به تصویب مجلس شورای ملی رسید. در اجرای اصل یک‌صد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون اصلاح تبصره (۳) بند (۳) ماده (۸۰) قانون تأمین اجتماعی اصلاحی مصوب ۱۳۷۶ مصوب ۱۳۸۶/۳/۲۲ مجلس که با عنوان طرح دو فوریتی اصلاح بند (۳) ماده (۸۰) قانون تأمین اجتماعی به مجلس شورای اسلامی تقدیم و مطابق اصل یک‌صد و دوازدهم (۱۱۲) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به مجمع محترم تشخیص مصلحت نظام ارسال که با تأیید آن مجمع به پیوست ابلاغ شد.

جدول ۷-۱. موادی از قانون تأمین اجتماعی (تعاریف)
شرح ماده و تبصره
ماده ۱) به‌منظور اجرای و تعمیم و گسترش انواع بیمه‌های اجتماعی و استقرار نظام هماهنگ و متناسب با برنامه‌های تأمین اجتماعی، همچنین تمرکز وجوه و درآمدهای موضوع قانون تأمین اجتماعی و سرمایه‌گذاری و بهره‌برداری از محل وجوه و ذخائر، سازمان مستقلی به نام «سازمان تأمین اجتماعی» وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که در این قانون «سازمان» نامیده می‌شود، تشکیل می‌گردد سازمان دارای شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری است و امور آن منحصراً طبق اساسنامه‌ای که به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، اداره خواهد شد.

جدول ۷-۱. موادی از قانون تأمین اجتماعی (تعاریف)
ماده ۲) تعاریف مرتبط با بیمه‌شده، خانواده بیمه‌شده، کارگاه، کارفرما، مزد یا حقوق یا کارمزد، حق بیمه، بیماری، حادثه، غرامت دستمزد، وسایل کمک پزشکی، کمک ازدواج، کمک عائله‌مندی، ازکارافتادگی، بازنشستگی و مستمری در این ماده ۲ آماده است.
ماده ۳) تأمین اجتماعی موضوع این قانون شامل موارد زیر می‌باشد: حوادث و بیماری‌ها، بارداری، غرامت دستمزد، ازکارافتادگی، بازنشستگی، مرگ، مقرری بیمه بیکاری. شامل دو تبصره ۱ و تبصره ۲ می‌باشد.
ماده ۴) مشمولین این قانون عبارت‌اند از: افرادی که به هر عنوان در مقابل دریافت مزد یا حقوق کار می‌کنند. سازمان تأمین اجتماعی مکلف است با استفاده از مقررات عام قانون تأمین اجتماعی صاحبان حرف و مشاغل آزاد را به‌صورت اختیاری در برابر تمام یا قسمتی از مزایای قانون تأمین اجتماعی بیمه نماید چگونگی انجام بیمه و نرخ حق بیمه و همچنین میزان مزایای مربوطه به‌موجب آیین‌نامه‌ای خواهد بود که به تصویب هیأت دولت خواهد رسید.
ماده ۳۶) کارفرما مسئول پرداخت حق بیمه سهم خود و بیمه‌شده به سازمان می‌باشد و مکلف است در موقع پرداخت مزد یا حقوق و مزایا سهم بیمه‌شده را کسر نموده و سهم خود را بر آن افزوده به سازمان تاییدیه نماید در صورتی که کارفرما از کسر حق بیمه سهم بیمه‌شده خودداری کند. شخصاً مسئول پرداخت آن خواهد بود، تأخیر کارفرما در پرداخت حق بیمه یا عدم پرداخت آن رافع مسئولیت و تعهدات سازمان در مقابل بیمه‌شده نخواهد بود. ***تبصره)*** *بیمه‌شدگانی که تمام یا قسمتی از درآمد آنها به ترتیب مذکور در ماده ۳۱ این قانون تأمین می‌شود مکلف‌اند حق بیمه سهم خود را برای پرداخت به سازمان به کارفرما تاییدیه نمایند ولی درهرحال کارفرما مسئول پرداخت حق بیمه خواهد بود.*

منبع: مجموعه قوانین و مقررات تأمین اجتماعی، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، ۱۳۸۵

جدول ۸-۱. حوادث و بیماری‌ها و بارداری در مواد قانون تأمین اجتماعی
شرح ماده
ماده ۵۴) بیمه‌شدگان و افراد خانواده آنها از زمانی که مشمول مقررات این قانون قرار می‌گیرند در صورت مصدم شدن بر اثر حوادث یا ابتلا به بیماری می‌توانند از خدمات پزشکی استفاده نمایند. خدمات پزشکی «که به عهده سازمان تأمین خدمات درمانی است» شامل کلیه اقدامات درمانی سرپایی- بیمارستانی تحویل داروهای لازم و انجام آزمایش‌ها تشخیص طبی می‌باشد.
ماده ۶۰) حوادث ناشی از کار حوادثی است که در حین انجام وظیفه و به سبب آن برای بیمه‌شده اتفاق می‌افتد. مقصود از حین انجام وظیفه تمام اوقاتی است که بیمه‌شده در کارگاه یا مؤسسات وابسته یا ساختمان‌ها و محوطه آن مشغول کار باشد و یا به دستور کارفرما در خارج از محوطه کارگاه عهده‌دار انجام مأموریتی باشد.
ماده ۶۲) مدت پرداخت غرامت دستمزد ایام بیماری و میزان آن مشخص شده است.
ماده ۶۵) در صورت وقوع حادثه ناشی از کارفرما مکلف است اقدامات لازم اولیه را برای جلوگیری از

جدول ۸-۱. حوادث و بیماری‌ها و بارداری در مواد قانون تأمین اجتماعی
تشدید وضع حادثه دیده به عمل آورده و مراتب را ظرف سه روز اداری کتباً به اطلاع سازمان برساند در صورتی که کارفرما بابت اقدامات اولیه مذکور متحمل هزینه‌ای شده باشد سازمان تأمین خدمات درمانی هزینه‌های مربوطه را خواهد پرداخت.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات تأمین اجتماعی، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، ۱۳۸۵

جدول ۹-۱. در مواد قانون تأمین اجتماعی
شرح ماده
فصل پنجم (ازکارافتادگی)
ماده ۷۰) بیمه‌شدگانی که طبق نظر پزشک معالج غیرقابل علاج تشخیص داده می‌شوند پس از انجام خدمات توان‌بخشی و اعلام نتیجه توان‌بخشی یا اشتغال چنانچه طبق نظر کمیسیون‌های پزشکی مذکور در ماده ۹۱ این قانون توانایی خود را کلاً یا بعضاً از دست داده باشند به ترتیب زیر با آنها رفتار خواهد شد: هر گاه درجه کاهش قدرت کار بیمه‌شده شصت‌وشش درصد و بیشتر باشد ازکارافتاده کلی شناخته می‌شود. چنانچه میزان کاهش قدرت کار بیمه‌شده بین سی‌وسه تا شصت‌وشش درصد و به علت حادثه ناشی از کار باشد ازکارافتاده جزیی شناخته می‌شود. اگر درجه کاهش قدرت کار بیمه‌شده بین ده تا سی‌وسه درصد بوده و موجب آن حادثه ناشی از کار باشد استحقاق دریافت غرامت نقص مقطوع را خواهد داشت.
فصل ششم (بازنشستگی)
ماده ۷۶) مشمولین این قانون در صورت حائز بودن شرایط زیر حق استفاده از مستمری بازنشستگی را خواهند داشت: حداقل ده سال حق بیمه مقرر را قبل از تاریخ تقاضای بازنشستگی پرداخته باشند. سن مرد به شصت سال تمام و سن زن به پنجاه‌وپنج سال تمام رسیده باشد.
فصل هفتم (مرگ)
ماده ۸۰) بازماندگان واجد شرایط بیمه‌شده متوفی در یکی از حالات زیر مستمری بازماندگان دریافت خواهند داشت. در صورت فوت بیمه‌شده بازنشسته در صورت فوت بیمه‌شده ازکارافتاده کلی مستمری‌بگیر. در صورت فوت بیمه‌شده‌ای که در ده سال آخر حیات خود، حداقل حق بیمه یک سال کار، مشروط بر اینکه ظرف آخرین سال حیات حق بیمه ۹۰ روز کار را پرداخت کرده باشد.
فصل هشتم (ازدواج و عائله‌مندی)
ماده ۸۵) به بیمه‌شده زن یا مرد که برای اولین بار ازدواج می‌کند مبلغی معادل یک ماه متوسط مزد یا حقوق با رعایت شرایط زیر به‌عنوان کمک ازدواج پرداخت می‌شود. در تاریخ ازدواج رابطه استخدامی او با کارفرما قطع نشده باشد. ظرف پنج سال قبل از تاریخ ازدواج حداقل حق بیمه هفت‌صد و بیست روز کار را به سازمان پرداخته باشد عقد ازدواج دائم بوده و در دفتر رسمی ازدواج به ثبت رسیده باشد. بیمه ۹۰ روز کار را پرداخت کرده باشد.
فصل دهم (تخلفات- مقررات کیفری)
ماده ۹۷) هر کس به استناد اسناد و گواهی‌های خلاف واقع یا با توسل به عناوین و وسایل تقلبی از مزایای

جدول ۹-۱. در مواد قانون تأمین اجتماعی
مقرر در این قانون به نفع خود استفاده نماید یا موجبات استفاده افراد خانواده خود یا اشخاص ثالث را از مزایای مذکور فراهم سازد به پرداخت جزای نقدی معادل دو برابر خسارات وارده به سازمان تأمین خدمات درمانی یا این سازمان و در صورت تکرار به حبس جنحه‌ای از ۶۱ روز تا شش ماه محکوم خواهد شد. **ماده ۹۸)** کارفرمایانی که در موعد مقرر در این قانون حق بیمه موضوع قانون را پرداخت ننمایند علاوه بر تأدیه حق بیمه به پرداخت مبلغی معادل نیم در هزار مبلغ عقب‌افتاده برای هر روز تأخیر بابت خسارت تأخیر ملزم خواهند بود این خسارت نیز به ترتیب مقرر در ماده ۵۰ این قانون وصول خواهد شد.

منبع: مجموعه قوانین و مقررات تأمین اجتماعی، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، ۱۳۸۵

پرسش‌های فصل

۱. قرارداد کار چیست؟

۲. مفاد قرارداد کار فی‌مابین یک بنگاه شغلی و کارگر شامل چه مواردی است ؟ حداقل به شش عنوان اشاره کنید.

۳. در قانون کار مدت‌زمان مربوط به مرخصی بارداری برای یک خانم آیا جزو سوابق حساب می‌شود؟

٤. مدت‌زمان فعالیت یک کارگر در بنگاه شغلی به چه میزانی است؟

۵. بیمه تأمین اجتماعی در یک بنگاه گردشگری، مشمول چه کسانی می‌شود؟

۶. سازمان بیمه تأمین اجتماعی زیرمجموعه کدامیک از وزارتخانه‌ها است؟

۷. میزان مرخصی هر کارگر در یک سال کاری به چه میزانی است؟

۸. میزان ساعت کاری یک کارگر در طول یک هفته جمعاً به چه میزانی است؟

فصل ۲

آشنایی با انواع بیمه مسئولیت مدنی

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- آشنایی با قوانین خدمات بیمه‌ایی به گردشگران
- آشنایی با انواع بیمه‌نامه‌های مسئولیت مدنی

در پایان این فصل از شما انتظار می‌رود فراگیرا بتوانند:

۱. فعالین با بیمه‌های اجباری و تکلیفی در حدود مسئولیت‌های مدنی خود آشنا شوند.

۲. کارفرمایان با آشنایی کامل به انواع محصولات بیمه‌نامه‌های مسئولیت بتوانند با بیمه‌گرهای- مورد تأیید بیمه مرکزی قرار داد مناسبی منعقد نمایند.

۳. کارفرمایان بتوانند با توجه به مسئولیت مدنی خود زیرساخت‌های لازم برای کم کردن ریسک را انجام دهند؟

۴. کارفرمایان متوجه خواهند شد که پوشش‌های بیمه‌ایی استثنائاتی دارد و در همه شرایط خسارت پرداخت نمی‌شود.

شیوه‌نامه ارائه خدمات بیمه‌ای به گردشگران

رئیس مجلس شورای اسلامی- علی لاریجانی

با عنایت به ضرورت افزایش ایمنی، آرامش و آسایش گردشگران داخلی و خارجی در طول مدت سفر و به استناد ماده ۳۰ «آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی» مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷، و در راستای اجرایی شدن ماده ۷ «آیین‌نامه شماره ۸۱ مصوب شورای عالی بیمه» به تاریخ ۱۳۹۱/۱۲/۱۵ و در چهارچوب مفاد «قانون بیمه مصوب ۱۳۱۶/۲/۷ شیوه‌نامه پوشش بیمه‌ای» که حداقل بیمه‌های اجباری و تکلیفی برای گردشگران را شامل می‌شود، ابلاغ گردید.

جدول ۱-۲. شیوه‌نامه ارائه خدمات بیمه‌ای به گردشگران
تعاریف
بند اول: بیمه‌گر: به آن دسته از شرکت‌های بیمه‌ای اطلاق می‌گردد که براساس ضوابط قانونی و طبق دستورالعمل اجرایی معاونت گردشگری به شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در قالب تور خدمات بیمه‌ای سفر ارائه می‌دهند. **بیمه‌گذار:** به آن دسته از شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری اطلاق می‌شود که براساس ضوابط قانونی و طبق این دستورالعمل به گردشگرانی که در قالب تور سفر می‌کنند، پوشش بیمه‌ای اجباری و اختیاری ارائه می‌دهند.
انواع بیمه‌نامه
بند دوم: ۱) بیمه‌نامه اجباری و تکلیفی: بیمه‌های اجباری و تکلیفی به آن دسته از بیمه‌هایی گفته می‌شود، که شرکت/ دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری مکلف است به هنگام تنظیم برنامه سفر به‌عنوان بخشی از اجزای اصلی بسته‌های سفر، پیش‌بینی‌های لازم را برای پوشش هزینه گردشگران داخلی و خروجی در موارد چون: هزینه‌های جانی ناشی از سفر مانند (نقص عضو، دیه فوت، از کار افتادگی دائم و هزینه‌های پزشکی (بستری) در اثر فعالیت مربوط به تور؛ لغو سفر به‌دلیل عدم صدور روادید توسط سفارتخانه‌های خارجی؛ لغو شدن سفر به‌دلیل به حد نصاب نرسیدن تور؛ لغو شدن پرواز؛ عدم انجام سفر به‌دلیل لغو شدن محل اقامت؛ مفقود شدن بار همراه گردشگر؛ به عمل آورد. **۲) بیمه‌های اختیاری:** شرکت/ دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری مؤظف است علاوه بر انجام پوشش بیمه اجباری گردشگران، اطلاع‌رسانی و هماهنگی‌های لازم را در خصوص انتخاب یا عدم انتخاب آگاهانه پوشش‌های بیمه‌ای اختیاری مربوط به موارد چون پرداخت هزینه‌های فوریت‌های دندانپزشکی؛ هزینه‌های تأخیر در ارسال بار و چمدان گردشگر؛ هزینه‌های انتقال به نزدیک‌ترین مرکز درمانی؛ هزینه مربوط به سرقت یا مفقود شدن مدارک مسافرتی گردشگر؛ بازگرداندن جسد به کشور در صورت فوت در طول سفر؛ ارسال داروهای ضروری به کشوری که گردشگر در آن بستری شده است، از سوی گردشگران به عمل آورد.

سایر بندهای شیوه‌نامه ارائه خدمات بیمه‌ای به گردشگران
بند سوم: شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در انتخاب شرکت‌های بیمه‌گر مختار بوده و می‌توانند طبق ضوابط و مقررات نسبت به انعقاد قرارداد با شرکت‌های بیمه دارای مجوز رسمی از بیمه مرکزی اقدام نمایند. **بند چهارم:** کلیه شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری کشور زمان انعقاد تور مکلف به بیمه نمودن مسافران داخلی و خروجی می‌باشند. ***تبصره)*** *شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری مکلفند لیست بیمه‌های اجباری و اختیاری سفر را در سایت و مراجعات حضوری به گردشگران ارائه نمایند. پوشش بیمه‌های اختیاری فقط در صورت قبول و موافقت کتبی گردشگر تأمین خواهد شد.* **بند ششم:** شرکت‌های بیمه‌گر مؤظف به ارائه خدمات با تعرفه‌های مصوب بیمه مرکزی و یا نرخ‌های رقابتی پایین‌تر از آن بوده خدمات اختیاری و اجباری را به شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در همین چهارچوب ارائه خواهند نمود. **بند هفتم:** شرکت‌ها/ دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری (بیمه‌گذار) مکلفند کلیه اطلاعات و شرایط مربوط به موضوع بیمه اجباری تکلیفی و اختیاری را در اختیار بیمه شونده (مسافر) قرار دهند. **بند یازدهم:** مدت اعتبار بیمه‌نامه مسئولیت سفر برابر با طول مدت زمان انجام سفر بوده و ادامه معالجات و درمان مسافر تا رفع کامل مشکل ایجاد شده در زمان سفر را شامل خواهد شد. زمان انقضا در متن قرارداد فی مابین مسافر و شرکت/ دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری باید قید گردد. این شیوه‌نامه در یک مقدمه، ۱۱ بند و ۲ تبصره براساس موافقت معاون رئیس جمهور و ریاست سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

منبع: چهارچوب مفاد قانون بیمه و شیوه‌نامه پوشش بیمه‌ای مصوب، ۱۳۹۱

آشنایی با برخی بیمه‌های مسئولیت

۱. بیمه مسئولیت کارفرما

بیمه مسئولیت کارفرما در قبال کارمندان و کارگران، خسارات جانی وارد به کارکنان، در محیط کار و در حین انجام کار را که کارفرما مسئول آن شناخته می‌شود را تحت پوشش قرار می‌دهد. منظور از جبران خسارت جانی، شامل پرداخت هزینه‌های پزشکی و غرامت نقص عضو یا فوت کارکنان می‌باشد.

بیمه‌نامه مسئولیت کارفرما در قبال کارکنان برای چه کسانی مناسب است؟

در واقع هر شخص حقیقی یا حقوقی که فردی را جهت انجام امور معین و مشخص تحت

امر دارد، در مقابل کارکنان خود مسئول است. کارفرما می‌تواند کارکنان خود را در قبال موارد حوادث زیر بیمه نماید:

- خسارات بدنی ناشی از سهل‌انگاری.
- قصور در نظارت.
- استفاده از وسایل بی‌حفاظ و معیوب در حین کار.
- ضعف اقدامات ایمنی.

عموم پوشش بیمه‌نامه مسئولیت کارفرما

- هزینه‌های پزشکی ناشی از صدمات وارد به پرسنل ناشی از حادثه.
- هزینه‌های آمبولانس و فوریت‌های پزشکی.
- غرامت نقص عضو و یا ارش ناشی از حادثه.
- غرامت فوت ناشی از حادثه.
- مطالبات سازمان تأمین اجتماعی.
- هزینه‌های دفاع بیمه‌گذار در مراجع قضایی در ارتباط با دعاوی احتمالی پرسنل ناشی از حوادث تحت پوشش.

پوشش‌های اضافی که کارفرما می‌تواند برای کارمندان خود از بیمه‌گر خریداری نماید:

- پوشش اضافی اقامتگاه، غذاخوری، حمام و سایر اماکن وابسته به کارگاه.
- پوشش اضافی خسارت‌های حین مأموریت.
- پوشش اضافی حادثه وسیله نقلیه مازاد بر ثالث اجباری.
- پوشش اضافی وکامل حادثه وسیله نقلیه.
- پوشش اضافی مسئولیت پیمانکاران فرعی، مهندسین ناظر، مشاور و... .
- پوشش اضافی پرداخت خسارت بدون رای دادگاه.
- پوشش اضافی پرداخت هزینه‌های پزشکی بدون اعمال تعرفه.
- پوشش اضافی مطالبات تأمین اجتماعی (ماده ۶۶).
- پوشش اضافی خسارت جسمانی وارد به بیمه‌گذار، پیمانکار، مشاور و... .
- پوشش اضافی حمل جابه‌جایی و کاربرد مواد ناریه.

- پوشش اضافی خسارت جانی وارد به اشخاص ثالث.
- خسارت ناشی از به‌کارگیری کارکنان در مشاغل غیرتخصصی.
- مسئولیت متقابل کارکنان در قبال یکدیگر.
- خسارت جسمانی وارده به کارکنان در حین ایاب‌وذهاب از محل منزل به محل کار و بالعکس.
- افزایش دیه سال‌های بعد به‌طور اتوماتیک.
- پوشش اضافی هزینه انتقال مصدوم به سایر شهرستان‌ها با امکانات درمانی مناسب.
- پوشش اضافی انتقال جنازه به زادگاه متوفی.

موارد خارج از پوشش بیمه مسئولیت کارفرما در قبال کارکنان شامل موارد زیر است:

- هر نوع حادثه‌ای که در خارج از کارگاه و یا اماکن وابسته به کارگاه از قبیل اقامتگاه، رستوران، حمام، سالن ورزشی و... اتفاق افتاده باشد.
- هر نوع حادثه‌ای که قبل از تاریخ صدور بیمه‌نامه اتفاق افتاده باشد؛ حتی اگر دادگاه در مدت اعتبار بیمه‌نامه صادر گردد.
- انفجارات اتمی و تشعشعات هسته‌ای.
- عوامل مستقیم یا غیرمستقیم جنگ داخلی و خارجی، تهاجم، عملیات خصمانه، اعتصاب، شورش، اغتشاش، تصرف و... .
- عمد یا تقلب.
- حوادثی که طبق قانون بیمه‌گذار مسئول آن نمی‌باشد.

۲. بیمه مسئولیت مدنی

خسارت جانی و مالی وارد به اشخاص ثالث که در اثر فعالیت روزمره فرد یا افراد ایجاد می‌گردد و به‌موجب قانون، عامل زیان مسئول شناخته می‌شوند را مسئولیت مدنی می‌نامند.

انواع بیمه مسئولیت مدنی بیمه‌گرها مرتبط با فعالیت تأسیسات گردشگری

۱- مسئولیت مدنی مدیران مجموعه‌ها و سالن‌های ورزشی در قبال استفاده‌کنندگان.

۲- مسئولیت مدنی مدیران تورهای سیاحتی، زیارتی، تفریحی.

۳- مسئولیت مدنی مدیران و ناجیان غریق استخر.
۴- مسئولیت مدنی مدیران هتل‌ها و واحدهای اقامتی در قبال مسافران.
۵- مسئولیت مدنی مدیران رستوران در قبال مراجعین و مشتریان.
۶- مسئولیت مدنی مدیران شهربازی در قبال مراجعین و استفاده‌کنندگان.
۷- مسئولیت مدنی مدیران باشگاه‌های در قبال ورزشکاران.
۸- مسئولیت مدنی مدیران آرایشگاها در قبال مراجعه‌کنندگان.
۹- مسئولیت مدنی مدیران پارکینگ‌های عمومی.
۱۰- مسئولیت مدنی مدیران مجموعه‌ها و سالن‌های ورزشی در قبال تماشاچیان.
۱۱- مسئولیت مدنی مدیران و برگزارکنندگان مسابقات ورزشی همگانی.
۱۲- مسئولیت مدنی سالن‌های سینما و تئاتر.
۱۳- مسئولیت مدنی مدیران مراکز آموزشی.
۱۴- مسئولیت مدنی مدیران در قبال شرکت‌کنندگان در اردوهای دانش‌آموزی.
۱۵- مسئولیت مدنی حرفه‌ای دارندگان وسایل حمل دریایی در قبال مسافرین.
۱۶- مسئولیت مدنی دارندگان آسانسور در قبال استفاده‌کنندگان.
۱۷- مسئولیت مدنی در قبال استفاده‌کنندگان از تفرجگاه‌های عمومی.
۱۸- مسئولیت مدنی برگزارکنندگان نمایشگاه در قبال مراجعین.
۱۹- مسئولیت مدنی راهنمایان گردشگری.

عموم موارد تحت پوشش و خارج از پوشش بیمه مسئولیت مدنی

- هزینه‌های پزشکی ناشی از صدمات جانی وارد به اشخاص ثالث.
- غرامت نقص عضو (در مواردی که بر اثر خطا و یا قصور پزشکان و یا پیراپزشکان نقص عضوی برای بیمه‌گذار وارد آید بیمه‌گر مؤظف به جبران خسارت می‌باشد).
- غرامت فوت (در صورت فوت بیمه‌گذار بر اثر خطا و یا قصور پزشکان و یا پیراپزشکان ورثه وی مستحق دریافت غرامت می‌باشند).
- خسارت‌های مالی (اموال و تأسیسات مجاور).

بیمه مسئولیت مدنی چه مواردی را پوشش نمی‌دهد؟

- خسارات ناشی از اعمال متقلبانه بیمه‌گذار.

- جرائم حقوقی و کیفری و مجازات‌های قابل خرید.
- اقدام بیمه‌گذار برای نجات مصدوم اقرار به مسئولیت محسوب نمی‌شود.
- حوادثی که در خارج از مرزهای کشور اتفاق می‌افتد.
- خسارت‌های ناشی از وسایل نقلیه موتوری زمینی و قطارهای راه‌آهن مشمول قانون بیمه اجباری مسئولیت مدنی دارندگان وسائط نقلیه زمینی در مقابل شخص ثالث.

نکته مهم: در بیمه‌های مسئولیت مدنی و در زمان عقد قرارداد در مورد هر یک از بیمه‌نامه‌ها، قوانین و موضوعاتی در خصوص موارد عدم پوشش بیمه‌ایی در مفاد ذکر می‌شود که مدیران عزیز بایستی با مطالعه کامل مفاد قرارداد نسبت به این موارد آگاهی داشته باشند و در استانداردسازی فعالیت‌های خود اقدامات لازم را انجام دهند.
همچنین قابل ذکر است هر کدام از بیمه‌گذاران می‌توانند بنا به نوع فعالیت خود و با توجه به ریسک‌پذیری فعالیت‌ها و خدمات اقدام به درخواست بیمه‌های تکمیلی و درخواست تهیه یک محصول بیمه‌ایی از بیمه‌گر نمایند و بیمه‌گر می‌تواند با توجه به درخواست بیمه‌گذار اقدام به جلسات کارشناسی برای تهیه و ارائه محصول بیمه‌ایی مورد نیاز بیمه‌گذار را نماید.

برخی از بیمه‌نامه‌های حرفه‌ایی مرتبط با گردشگری

۱. بیمه‌نامه حرفه‌ایی هتل‌داری
۲. بیمه‌نامه حرفه‌ایی مدیران رستوران‌ها
۳. بیمه‌نامه مسئولیت سفرهای گروهی
۴. بیمه‌نامه مسئولیت شکارچیان و محیط‌بانان
۵. بیمه‌نامه مسئولیت حرفه‌ایی پارکینگ
۶. بیمه‌نامه مسئولیت حرفه‌ایی مدیران استخر و ناجیان
۷. بیمه‌نامه مسئولیت حرفه‌ایی شهربازی
۸. بیمه‌نامه مسئولیت حرفه‌ایی مجموعه‌های ورزشی
۹. بیمه‌نامه مسئولیت حرفه‌ایی مدیران مؤسسات آموزشی
۱۰. بیمه‌نامه مسئولیت مستاجر در قبال موجر
۱۱. بیمه مسئولیت قراردادی

در این قسمت باری دیگر به تعریف و معرفی پوشش‌های بیمه مسئولیت می‌پردازیم:

ممکن است بر اثر غفلت یا قصور فردی، خساراتی مالی و جانی به اشخاص ثالث وارد شود. که در نتیجه، آن فردمحکوم به پرداخت غرامت به اشخاص ثالث شود؛ در مواردی نیز مسئولیت و یا خساراتی ناشی از تولید، ساخت، اداره و مدیریت و یا ارائه خدمات سرویس و نگهداری در مورد اشخاص ثالث وجود دارد (حتی در مورد منازل مسکونی)؛ ممکن است به‌واسطه امور شغلی از قبیل بازسازی، پذیرایی، ساخت و تولید در بعضی مواقع خسارات جانی و مالی سنگینی به افراد وارد آید که مسئولیت این موارد متوجه کارفرماست؛ غفلت فردی ممکن است منجر به خسارت مالی یا صدمه جانی به شخص یا اشخاص ثالث گردد و شخص خاطی مسئول جبران خسارات و صدمات وارده است. به همین منظور وجود بیمه‌ای مانند بیمه مسئولیت می‌تواند حائز اهمیت خاصی باشد.

در سال‌های اخیر این نوع بیمه دارای رشد و گسترش بالایی بوده است. خسارات ناشی از مسئولیت بر اثر عمل اشتباه و غفلت‌آمیز یک شخص حقیقی و یا حقوقی که در انجام کاری کلیه اقدامات احتیاطی را رعایت نکرده واقع می‌شود. لازم به توضیح است که بیمه‌نامه‌های مسئولیت در هیچ موردی در قبال اقدامات و اعمال عمدی بیمه‌گذار که منجر به خسارات مالی و جانی شود، پوشش ارائه نمی‌دهد. زیرا حادثه بیمه‌پذیر، به حادثه‌ای اطلاق می‌شود که اتفاقی باشد. به همین دلیل خسارات عمدی، خارج از تعهد این نوع بیمه‌نامه قرار می‌گیرد.

پرسش‌های فصل

۱. بیمه‌نامه تکلیفی و اجباری گردشگران چیست؟

۲. بیمه مسئولیت مدنی چیست؟

۳. بیمه مسئولیت کارفرما را توضیح دهید؟

٤. میزان تعهدات بیمه‌گر در حوادثی که ناشی از عمد بوده است چگونه است؟

۵. در چه مواردی خسارتی از سمت بیمه‌گر از بابت بیمه‌نامه مسئولیت مدنی به حادثه دیده پرداخت نمی‌شود؟

فصل ۳

معافیت‌های مالیاتی و قوانین بهداشت محیط

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- معافیت‌های مالیاتی فعالین گردشگری
- قوانین بهداشت محیط اماکن عمومی

درهایا ظایه پفصل لین نار تی‌رود فراویرا ظن گن‌ند:

۱. کارفرمایان بتوانند به اصول و استانداردهای مدیریتی در جهت استاندردسازی زیرساخت بر حسب شرایط زیست محیطی و قوانین بهداشت محیط آشنایی پیدا کنند.

۲. کارفرمایان به قوانین معافیت‌های مالیاتی با توجه به مصوبات جدید آشنا خواهند شد.

معافیت‌های مالیاتی تأسیسات گردشگری

در قانون مالیات‌های مستقیم، گروه وسیعی از اشخاص و فعالیت‌ها از معافیت‌هایی گوناگون برخوردارند. در این میان، وضعیت تأسیسات گردشگری نیازمند بررسی بیشتری است. چه از حیث تشخیص اشخاصی که به‌عنوان تأسیسات گردشگری شناخته می‌شوند و چه از حیث تغییراتی که در معافیت‌های آنها پس از اصلاح قانون در سال ۱۳۹۴ رخ داده است (موضوع ماده ۳۱ قانون رفع موانع تولید (قبل از اصلاح ماده ۱۳۲«قانون مالیات‌های مستقیم» در سال ۱۳۹۴) اعلامی به‌موجب مورخ ۱۳۹۴/۳/۱۶، (تبصره ۳ ماده مذکور مقرر می‌داشت: «کلیه تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی دارای پروانه بهره‌برداری از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، هر سال از پرداخت پنجاه درصد مالیات متعلق، معاف هستند». بنابراین تقریباً تمام مؤسسات بالا (با اندکی تغییرات نسبت به مصوبه ۱۳۶۸)، هر سال از پرداخت نصف مالیات متعلق، معاف بودند. در سال ۱۳۹۴ ماده ۱۳۲ جدید، جایگزین ماده ۱۳۲ سابق شد و تغییرات نسبتاً زیادی در اشخاص مشمول معافیت ایجاد کرد. حکم ماده ۱۳۲ جدید از این قرار است که درآمدهای خدماتی هتل‌ها و مراکز اقامتی گردشگری اشخاص حقوقی غیردولتی که از تاریخ ۱۳۹۵/۱/۱ برای آنها پروانه بهره‌برداری صادر شده است، از تاریخ شروع بهره‌برداری به مدت پنج سال و در مناطق کمتر توسعه یافته به مدت ۱۰ سال، با نرخ صفر مشمول مالیات است. بنابراین این ماده، برای برخورداری از معافیت مالیاتی، چند شرط گذاشته است.

قید اول برخورداری از معافیت آن است که ماده بالا گفته است «هتل‌ها و مراکز اقامتی گردشگری» و نه همه تأسیسات گردشگری. این مراکز طبق بند د ماده ۱ «آیین‌نامه اجرایی تبصره ۲ ماده ۱۳۲» مصوب ۱۳۹۴/۱۱/۲۱ هیئت وزیران عبارتند از: «هتل، متل، میهمان‌پذیر، هتل آپارتمان، زائرسراها و خانه مسافرها، اقامتگاه‌های بوم‌گردی و اقامتگاه‌های سنتی، مجتمع‌ها و اردوگاه‌های گردشگری، هتل بیمارستان، تأسیسات اقامتی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌راهی، دهکده‌های سلامت». بنابراین معافیت مزبور شامل صرفاً این تأسیساتی که ذکر شد می‌شود و نه همه تأسیسات گردشگری.

قید دوم در مورد نوع شخصیت صاحبان این مراکز است که باید در قالب «شخص قوانین، مقررات و ضوابط تأسیسات گردشگری / فصل چهارم ۶۹۳ حقوقی غیردولتی» باشد؛ ثانیاً

اگر صاحب هر یک از مراکز بالا، شخص حقوقی باشد ولی خصوصی نباشد باز هم مشمول معافیت نمی‌شود؛ بنابراین برای برخورداری از این معافیت، صاحب هتل یا میهمان‌پذیر یا اقامتگاه بوم‌گردی و... هم باید شخص حقوقی باشد و هم غیردولتی (خصوصی).

قید سوم هم آن است که معافیت مزبور صرفاً شامل درآمدهای خدماتی این اشخاص میشود و درآمدهای این مراکز که به طریقی غیر از ارائه خدمت حاصل شده باشد، مشمول معافیت نمی‌شود. در مورد سایر تأسیسات گردشگری (چه «اقامتی» گردشگری نباشند مانند سفره‌خانه‌های سنتی، چه با فرض اینکه اقامتی گردشگری باشند، در قالب اشخاص حقیقی یا اشخاص حقوقی دولتی اداره شوند) که پیش از ۱۳۹۵/۱/۱ (تاریخ لازم‌الاجرا شدن ماده جدید) معاف بودند و اکنون مشمول معافیت نیستند، باید قائل به تفکیک شد. «بند ر ماده ۱۳۲ جدید» می‌گوید کلیه تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی که «قبل از ۱۳۹۵/۱/۱ مجوز خود را از سازمان مربوطه (سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری) دریافت نموده‌اند»، تا ۶ سال (سال ۱۴۰۰) از پنجاه درصد مالیات بر درآمد ابرازی معاف‌اند. نکته خیلی مهم در این قسمت آن است که این معافیت شامل درآمد ناشی از اعزام گردشگر به خارج نمی‌شود. اما تأسیساتی که «بعد از تاریخ مذکور»، مجوز بهره‌برداری خود را دریافت نموده همانند سایر مشاغل با آنها برخورد می‌شود و از معافیت ۵۰ درصدی بهره‌ای نمی‌برند.

بهداشت محیط اماکن عمومی

کنترل عوامل محیطی در ارتقای سلامت انسان نقش اساسی و کلیدی دارد و آلاینده‌های محیط که از تنوع، گستردگی و پیچیدگی خاصی برخوردارند می‌توانند هر سه بعد جسمی، روانی و اجتماعی سلامت انسان را با خطر مواجه سازند. امروزه بیشتر این آلاینده‌ها زائیده فعالیت‌های روز مره و یا فعالیت‌های ویژه انسان‌ها نظیر علوم، فنون، صنایع و ارتقای سطح فناوری می‌باشند که در روند تولید آنها گاه علم و اراده انسان به‌صورت عمدی‌دخالت داشته و گاهی نیز ناشی از عدم آگاهی و اطلاع از پیامدهای نو هستند. حفظ و صیانت از محیط مستلزم انضباط و رعایت نظم اجتماعی است و ضمانت اجرایی آن نیز وجود قوانین و آیین‌نامه‌های قوی و محکمی است که اجرای آنها می‌تواند آثار سوء و زیانبار آلودگی‌های محیطی را به حداقل ممکن برساند.

در کشور ما قوانین و آیین‌نامه‌های متعددی در زمینه آب، هوا، فاضلاب، مواد غذایی، اماکن و موارد تخلف زیست محیطی وجود دارد که اغلب آنها با بهداشت محیط مرتبط

می‌باشند. لکن تعدادی معدودی از آنها به‌عنوان پشتیبان اصلی پیشبرد اهداف بهداشت محیط هستند که ذیلاً به آنها اشاره و متن اصلی آیین‌نامه‌ها و قوانین جهت استفاده کاربران محترم ارائه خواهد گردید.

آیین‌نامه بهداشت محیط

این آیین‌نامه در تاریخ ۱۳۷۱/۴/۲۴ به تصویب هیئت محترم وزیران رسیده و در حقیقت رئوس وظایف و فعالیت‌های بهداشت محیط کشور را تبیین نموده است.

قانون مواد خوردنی، آشامیدنی و آرایشی و بهداشتی مصوب تیر ماه ۱۳۴۶.

این قانون مشتمل بر ۱۸ ماده است که ماده ۱۳ آن نحوه کنترل و برخورد با متخلفین مراکز تهیه، توزیع، نگهداری، فروش و حمل‌ونقل مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و اماکن عمومی را مشخص می‌سازد.

قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی و آرایشی و بهداشتی مصوب ۱۳۷۹/۹/۱۳ مجلس محترم شورای اسلامی.

در این قانون آیین‌نامه ماده ۱۳ تکمیل و اصلاحات لازم در آن به عمل آمده است.

وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی

درمان و آموزش پزشکی در اجرای بند (۲) ماده (۱) قانون تشکیلات و وظایف وزارت بهداشت- درمان و هیئت محترم وزیران در جلسه مورخه ۷۱/۴/۲۴ بنا به پیشنهاد شماره ۱۳۲۰ مورخه ۷۰/۲/۱۱ وزارت بهداشت- آموزش پزشکی (مصوبه ۶۷/۳/۳ مجلس شورای اسلامی) آیین‌نامه بهداشت محیط را به شرح زیر تصویب نمود.

ماده ۱) تعاریف:

الف) بهداشت محیط:

بهداشت محیط عبارتست از کنترل عواملی از محیط زندگی که به‌گونه‌ای روی سلامت جسمی- روانی و اجتماعی انسان تأثیر می‌گذارند.

ب) آب آشامیدنی:

آب آشامیدنی آب گوارایی است که عوامل فیزیکی- شیمیایی- وبیولوژیکی آن در حد استانداردهای مصوب باشد و مصرف آن عارضه سوئی در کوتاه مدت یا دراز مدت در انسان ایجاد نکند.

پ) آلودگی آب آشامیدنی:

آلودگی آب آشامیدنی عبارتست از تغییر خواص فیزیکی- شیمیایی و بیولوژیکی آب به‌گونه‌ای که آن را برای مصرف انسان زیان‌آور سازد.

ت) کنترل بهداشتی:

منظور از کنترل بهداشتی، بازدید و بررسی بهداشتی مراکز مشمول این آیین‌نامه به‌منظور اعمال ضوابط بهداشت محیطی می‌باشد.

ث) مراکز کاربرد پرتوهای یونساز در پزشکی:

مراکز کاربرد پرتوهای یونساز در پزشکی مراکزی هستند که با استفاده از پرتوهای یونساز زیر نظر مسئولین متخصص مربوطه به تشخیص یا درمان بیماری‌ها پرداخته و شامل مراکز رادیولوژی- رادیوتراپی و رادیو ایزوتوپ می‌باشد.

ج) اماکن عمومی:

اماکن عمومی عبارتند از: اماکن متبرکه و زیارتگاه‌ها- زائرسراها- هتل‌ها- متل‌ها- مسافرخانه‌ها- پانسیون‌ها- آسایشگاه‌های سالمندان- آرایشگاه‌ها- حمام‌ها- حمام‌های سونا- استخرهای شنا سینماها- پارک‌ها- مراکز تفریح‌های سالم- باشگاه‌های ورزشی- ترمینال‌های وسایل حمل‌ونقل عمومی و مسافرتی- توالت‌های عمومی- گورستان‌ها و مانند این موارد.

چ) مراکز تهیه- توزیع- نگهداری و فروش مواد خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی:

مراکز تهیه- توزیع- نگهداری و فروش مواد خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی عبارتند: از کلیه کارخانه‌ها- کارگاه‌ها- سردخانه‌ها- اماکن و مغازه‌هایی که به‌گونه‌ای نسبت به تهیه- توزیع- نگهداری و فروش مواد خوردنی- آشامیدنی و بهداشتی اقدام نمایند.

ح) مراکز بهداشتی- درمانی:

مراکز بهداشتی درمانی عبارتند از بیمارستان‌ها- آسایشگاه‌ها- زایشگاه‌ها- مطب‌ها- درمانگاه‌ها- آزمایشگاه‌های تشخیص طبی- بخش‌های تزریقات و پانسمان- آسایشگاه‌های معلولین- طب هسته‌ای- فیزیوتراپی- رادیولوژی و مانند اینها.

خ) مراکز آ موزشی و تربیتی:

مراکز آموزشی و تربیتی عبارتند از مدارس- آموزشگاه‌های تحصیلی- حوزه‌های علمیه- دانشکده‌ها- هنرستان‌ها- خوابگاه‌های مراکز آموزشی- پرورشگاه‌ها- مراکز تربیتی شبانه‌روزی ندامتگاه‌ها و مهدهای کودک

ماده ۲) هر اقدامی که تهدیدی برای بهداشت عمومی شناخته شود ممنوع می‌باشد وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی مؤظف است پس از تشخیص هر مورد از مواردی که در حیطه وظایف وزارت می باشد راساً اقدام قانونی معمول و در سایر موارد موضوع را به مراجع ذی‌ربط جهت انجام اقدامهای قانونی فوری اعلام نماید. متخلفان از مقررات بهداشت عمومی تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

ماده ۳) آلوده کردن آب آشامیدنی عمومی ممنوع است و با متخلفان مطابق مقررات رفتار خواهد شد. وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی به‌منظور حفظ سلامت و بهداشت مردم مکلف است کیفیت آب آشامیدنی عمومی از نقطه آبگیری تا مصرف را از نظر بهداشتی تحت نظارت مستمر قرار دهد.

تبصره ۱) *وظایف و اختیارهای سازمان حفاظت محیط زیست در پیشگیری و جلوگیری از آلودگی منابع آب- موضوع ماده (۴۶) قانون توزیع عادلانه آب- و آیین‌نامه‌های اجرایی آن همچنان قابل اجراست.*

تبصره ۲) *سازمان‌ها و مؤسسه‌های دولتی و خصوصی تأمین‌کننده آب آشامیدنی عمومی مؤظف به رعایت همه ضوابط و معیارهای بهداشتی اعلام شده توسط وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی بوده و باید همه اطلاعات لازم برای بررسی مورد یا موارد و تسهیلات بازدید از تأسیسات را در اختیار وزارت قرار دهند.*

تبصره ۳) *وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی به‌منظور کنترل آب آشامیدنی عمومی در مراحل مختلف توزیع، آزمایشگاه‌های مراکز بهداشت استان- شهرستان و مراکز بهداشتی- درمانی را برای ارائه خدمت در این زمینه تجهیز می‌نماید.*

ماده ۴) به‌منظور جلوگیری از روند رو به رشد آلودگی منابع آب‌های سطحی و زیرزمینی اعم از چاه‌ها- رودخانه‌ها- قنات‌ها- چشمه‌ها- آب مصرفی شهر و روستا کمیته‌ای با نام کمیته حفاظت از منابع آب آشامیدنی زیر نظر استاندار با عضویت مدیران و رؤسای ادارات کل: ۱- بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۲- سازمان حفاظت محیط زیست ۳- سازمان آب منطقه‌ای استان ۴- جهاد سازندگی استان ۵- برنامه و بودجه استان ۶- شرکت آب و فاضلاب استان، تشکیل می‌شود تا موارد زیر را بررسی و اقدام نماید.

اتخاذ تصمیم راجع به خارج نمودن بعضی از منابع تأمین آب آشامیدنی از سرویس که براساس گزارش اداره کل بهداشت محیط آلوده شده‌اند (اعم از چاه‌ها، چشمه‌ها، قنات‌ها و...)

اتخاذ تدابیر لازم جهت حفاظت از منابع آب آشامیدنی موجود براساس دستورهایی که توسط دستگاه‌های ذی‌ربط پیشنهاد می‌شود و به تصویب کمیته می‌رسد.
اتخاذ تدابیر لازم به‌منظور حفظ حریم مناطقی که در آینده برای تأمین آب شهرها از طریق دستگاه‌های ذی‌ربط پیشنهاد می‌شود.
اتخاذ تصمیم در رابطه با بحران‌های ناشی از آلودگی منابع آب و چگونگی مقابله به آنها.

تبصره) *در ابتدا اداره کل بهداشت محیط مؤظف است نواقصی را که موجب آلودگی منابع آب می‌گردد به دستگاه ذی‌ربط اعلام کند تا راساً نسبت به رفع آن اقدام نماید.*

در صورتی که امکانات دستگاه‌ها برای رفع نواقص کفایت ننماید مراتب در کمیته یاد شده مطرح خواهد شد.

ماده ۵) وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی به‌منظور حفظ بهداشت عمومی مکلف است بررسی‌های لازم را در مورد تأثیرهای هوای استنشاقی و سایر مواد مؤثر بر انسان معمول دارد و نسبت به ارائه توصیه‌های ضروری به مراجع ذی‌ربط اقدام نماید.

ماده ۶) مراکز کاربرد پرتوهای یونساز در پزشکی مؤظف به همکاری و ارائه آمار و اطلاعات و فراهم نمودن تسهیلات به‌منظور بررسی دزیمتری و بهسازی جهت انجام وظیفه کارشناسان وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی می‌باشند. با متخلفان برابر مقررات قانونی مربوطه (قانون تعزیرات) رفتار خواهد شد.

ماده ۷) وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی مکلف است مراکز بهداشتی، درمانی- آموزشی و تربیتی- اماکن عمومی- مراکز تهیه، توزیع، نگهداری و فروش مواد خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی را از نظر ضوابط و مقررات بهداشت محیطی کنترل و با متخلفان از دستورالعمل‌ها و توصیه‌های بهداشتی وزارت برابر مقررات قانونی مربوطه (قانون تعزیرات) رفتار نماید.

ماده ۸) مراجع صادرکننده پروانه کسب مراکز تهیه، توزیع، نگهداری و فروش مواد خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی و اماکن عمومی مؤظفند ضمن رعایت ضوابط مربوط به خود، مقررات و توصیه‌های اعلام شده توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی را نیز در این زمینه رعایت نموده و قبل از صدور پروانه کسب، نظریه بهداشتی از این وزارتخانه کسب نمایند.

ماده ۹) وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی علاوه بر وظیفه قانونی مبارزه با ناقلین بیماری‌ها عهده‌دار نظارت بر امر مبارزه با بندپایان، جوندگان و حیوان‌های ناقل بیماری‌ها نیز می‌باشد. مراجع ذی‌ربط ملزم به رعایت دستورالعمل‌های بهداشت محیطی این وزارتخانه

در این مورد هستند.

ماده ۱۰) به‌منظور پیشگیری از شیوع بیماری‌های منتقل شده به‌وسیله بندپایان و حیوان‌های ناقل بیماری و همچنین جلوگیری از آلودگی محیط به سموم و مواد شیمیایی و در صورت امکان روش‌های مبارزه از طریق بهسازی محیط ارجح بوده و دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط مؤظف به بهسازی کانون‌های جلب و تکثیر بندپایان و حیوان‌های ناقل برابر توصیه‌ها و دستورالعمل‌های وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی می‌باشند.

تبصره) *شهرداری‌ها مکلفند در تنظیم روش‌های جمع‌آوری- حمل و دفع زباله شهر و سایر خدمات شهری دستورالعمل‌ها و توصیه‌های وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی و سایر مراجع ذی‌ربط را رعایت نمایند.*

ماده ۱۱) صدور مجوز ورود و ترخیص و کنترل بهداشتی هر نوع دام و فراورده‌های خام دامی با توجه به نقص مواد (۲- ۳- ۴- ۷- ۸) قانون سازمان دامپزشکی کشور (مصوبه سال ۱۳۵۰) که مؤخر بر قانون مواد خوردنی و بهداشتی است علی الاطلاق و در تمام مراحل اعم از تولید- توزیع و عرضه از لحاظ پیشگیری و مبارزه با بیماری‌های دامی و بیماری‌های مشترک انسان و دام بر عهده سازمان دامپزشکی می‌باشد.

طبیعی است چنانچه عرضه فراورده‌های خام دامی موجب بیماری‌های مختص انسان شود و همچنین مواردی که در فراورده‌های خام دامی تغییراتی داده شود که مواد حاصل شده فراورده خام دامی تلقی نگردد مسئولیت کنترل بهداشتی بر عهده وزارت بهداشت- درمان آموزش پزشکی است که مطابق قانون مواد خوردنی و بهداشتی (مصوبه ۱۳۴۶) و اصلاحات آن انجام خواهد شد.

ماده ۱۲) وزارت بهداشت- درمان و آموزش پزشکی از طریق شبکه‌های بهداشتی- درمانی و خانه‌های بهداشت در روستاها ضمن آموزش گسترده با بسیج مردم و جلب همکاری بین بخشی در زمینه مسائل بهداشت محیطی از قبیل جمع‌آوری و حمل و دفع بهداشتی زباله- دفع بهداشتی مدفوع و کود حیوانی- بهسازی معابر و جداسازی محل نگهداری دام و پرندگان از محل سکونت، نظارت و پیگیری لازم را داشته و همچنین در جهت بهسازی منابع و کنترل کیفی آب آشامیدنی- جمع‌آوری و دفع بهداشتی فاضلاب‌ها- کنترل اماکن عمومی و مراکز تهیه، توزیع، نگهداری و فروش مواد غذایی اقدام نماید.

آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی

در اجرای تبصره ۳ قانون اصلاح ماده ۱۳«قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی» مصوب سال ۱۳۷۹«مجلس شورای اسلامی»، بدین‌وسیله آیین‌نامه اجرایی ماده مذکور را مشتمل بر ۵ فصل، ۹۵ ماده، ۵۴ تبصره و ۴۶ بند به شرح ذیل تصویب می‌نماید.

فصول این آیین‌نامه شامل:

فصل اول: بهداشت فردی،

فصل دوم: شرایط ساختمانی و بهداشتی مراکز تهیه، تولید، توزیع، نگهداری و فروش مواد غذایی و اماکن عمومی،

فصل سوم: وسایل و لوازم کار،

فصل چهارم: وظایف مسئول محل و مأمورین نظارت و تکالیف صاحب یا مدیر محل‌های مشمول قانون و

فصل پنجم: طبقه‌بندی اماکن و مراکز و کارگاه‌ها و کارخانجات از لحاظ شمول مواد این آیین‌نامه می‌باشد.

جدول ۱-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
شرح ماده و تبصره
فصل اول) بهداشت فردی **ماده ۱)** کلیه متصدیان و کارگران و اشخاصی که در مراکز تهیه، تولید و توزیع و نگهداری و فروش و وسایط نقلیه حامل مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و اماکن عمومی اشتغال دارند، مؤظفند دوره ویژه بهداشت عمومی را به ترتیبی که معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعیین و اعلام می‌نماید، گذرانده و گواهی‌نامه معتبر آن را دریافت دارند. *تبصره ۱) مدیریت و یا تصدی و اشتغال به کار در هر یک از کارگاه‌ها و کارخانجات و مراکز و اماکن و وسائط نقلیه موضوع این آیین‌نامه بدون داشتن گواهی‌نامه معتبر موضوع ماده ۱ ممنوع است.* *تبصره ۲) استخدام یا به‌کارگیری اشخاص فاقد گواهی‌نامه معتبر مندرج در ماده ۱ این آیین‌نامه در هر یک از کارگاه‌ها و کارخانجات و اماکن و مراکز و وسایط نقلیه مذکور ممنوع است.*
ماده ۲) کلیه متصدیان، مدیران، کارگران و اشخاصی که مشمول ماده ۱ این آیین‌نامه می‌باشند مؤظفند کارت معاینه پزشکی معتبر در محل کار خود داشته و هنگام مراجعه بازرسین بهداشت ارائه نمایند.
ماده ۳) متصدیان و کارگران اماکن و مراکز و کارگاه‌ها و کارخانجات و وسائط نقلیه موضوع این آیین‌نامه

جدول ۱-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
مؤظفند رعایت کامل بهداشت فردی و نظافت عمومی محل کار خود را نموده و به دستوراتی که از طرف بازرسین بهداشت داده می‌شود عمل نمایند.
ماده ۴) کلیه اشخاصی که در اماکن و مراکز و وسایط نقلیه موضوع این آیین‌نامه کار می‌کنند باید ملبس به لباس کار و روپوش تمیز و به رنگ روشن باشند.
ماده ۱۳) استعمال دخانیات توسط متصدیان و کارگران مشمول این آیین‌نامه در حین کار ممنوع است.
ماده ۱۴) فروش و عرضه سیگار در کارگاه‌ها و کارخانجات و اماکن و مراکز و محل‌های موضوع این آیین‌نامه ممنوع است.

منبع: آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

جدول ۲-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
شرح ماده و تبصره
فصل دوم) شرایط ساختمانی و بهداشتی مراکز تهیه، تولید، توزیع، نگهداری و فروش مواد غذایی و اماکن عمومی **ماده ۱۸)** پوشش دیوارها باید متناسب با احتیاجات و لوازم مربوط به نوع کار و بر حسب مشاغل مختلف، به شرح تبصره‌های ذیل باشد. ***تبصره ۳)*** *سطح دیوار سالن‌های پذیرایی تا ارتفاع حداقل ۱۲۰ سانتی‌متر از کف با سنگ‌های صیقلی یا سرامیک و یا کاشی و از ارتفاع ۱۲۰ سانتی‌متری تا زیر سقف با رنگ روشن قابل شستشو پوشیده شود.* ***تبصره ۹)*** *پوشش سطح دیوار سالن‌های پذیرایی در رستوران‌ها و چایخانه‌های سنتی باید ضمن دارا بودن طرح و حالت سنتی از کف تا زیر سقف از مصالح مقاوم، صاف، بدون فرورفتگی و شکاف و قابل شستشو باشد.*
ماده ۲۱) آب مصرفی باید مورد تأیید مقامات بهداشتی باشد.
ماده ۲۲) کلیه اماکن و مراکز و کارگاه‌ها و کارخانجات مشمول این آیین‌نامه باید دارای سیستم جمع‌آوری (و در مورد هتل‌ها و کارگاه‌ها و کارخانجات سیستم تصفیه) و دفع بهداشتی فاضلاب مورد تأیید مقامات بهداشتی باشد.
ماده ۲۳) وضع و تعداد دستشویی بهداشتی و متناسب باشد.
ماده ۲۴) وضع و تعداد توالت و دستشویی بهداشتی و متناسب باشد.
ماده ۴۱) کارگاه‌ها و کارخانجات تولیدی مواد غذایی و بهداشتی مشمول این آیین‌نامه و همچنین هتل‌ها و متل‌ها و امثال آنها مؤظفند زباله تولیدی را همواره به طریق کاملاً بهداشتی جمع‌آوری، نگهداری موقت، حمل‌ونقل و دفع نمایند به‌طوری که اقدامات آنها مورد تأیید مقامات بهداشتی باشد.
ماده ۴۴) نقشه کلیه ساختمان‌های اماکن عمومی و مراکز و کارگاه‌ها و کارخانجات موضوع این آیین‌نامه به‌منظور انطباق با موازین بهداشتی قبل از اجرا باید به تصویب مقامات مسئول برسد.

جدول ۲-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
ماده ۴۵) اماکنی که اجازه قبول مسافر دارند باید علاوه بر رعایت کلیه موارد بهداشتی واجد شرایط مطرح شده باشند.
ماده ۴۶) وجود هر گونه حوض یا حوضچه پاشوی و امثال ان ممنوع می‌باشد. مگر در استخرهای شنا مطابق مفاد ماده ۵۸ آیین‌نامه. ***تبصره)*** *در رستوران‌ها و چایخانه‌های سنتی، حوضچه‌های آب‌نما طوری طراحی گردد که همواره در آنها آب در گردش بوده و امکان دسترسی به آب برای مشتریان و اطفال آنها فراهم نگردد.*
ماده ۶۰) ابعاد و مشخصات فنی ساختمان استخر و تجهیزات و تأسیسات آن باید مطابق نقشه مصوب سازمان‌های مسئول مربوطه باشد.

منبع: آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

جدول ۳-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
شرح ماده
فصل سوم) وسایل و لوازم و ابزار کار **ماده ۶۶)** ظروف مورد استفاده باید دارای شرایط زیر باشد. **ماده ۷۲)** برای هر مسافر تازه وارد باید از ملحفه، روبالشی و شمد تمیز و سالم استفاده شود و تعویض آنها حداقل هر سه روز یک بار الزامی است. **ماده ۷۳)** استفاده از لحاف، پتو، تشک و بالش کثیف و مندرس و بدون ملحفه ممنوع می‌باشد. **ماده ۷۴)** استفاده از تختخواب‌هایی که دارای پارگی یا شکستگی و یا گود رفتگی فنر باشد و ایجاد سر و صدای غیرطبیعی نماید ممنوع است.

منبع: آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

جدول ۴-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
شرح ماده
فصل چهارم) وظایف مسئول بهداشت محل و مأمورین نظارت و تکالیف صاحب یا مدیر محل‌های مشمول قانون **ماده ۸۵)** مأموریتی که از طرف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای نظارت و بازرسی بهداشتی از محل‌های مشمول قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی تعیین می‌شوند مؤظفند متخلفین از مقررات بهداشتی را با ذکر تخلف و تنظیم گزارش به مسئول بهداشتی محل معرفی نمایند.

جدول ۴-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
ماده ۹۳) بازرس بهداشت مؤظف است پس از بازرسی، چنانچه کلیه نواقص بهداشتی برطرف شده باشد، مراتب را کتباً به مسئول محل گزارش و مسئول مذکور در صورت تأیید گزارش بازرس بهداشت اجازه بهره‌برداری از محل یا وسیله نقلیه را کتباً صادر نماید.
ماده ۹۴) اقدام به بهره‌برداری قبل از رفع کلیه نواقص بهداشتی و اخذ مجوز بهره‌برداری از مسئول بهداشت محل، موجب تعطیل مجدد محل یا توقف مجدد وسیله نقلیه برای حداقل مدت یک ماه بدون نیاز به طی مراحل مندرج در مواد ۸۶ و ۸۷ این آیین‌نامه خواهد شد.

منبع: آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

جدول ۵-۳. آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳
شرح ماده
فصل پنجم) طبقه‌بندی اماکن و مراکز و کارگاه‌ها و کارخانجات از لحاظ شمول مواد این آیین‌نامه **ماده ۹۵)** طبقه‌بندی اماکن و مراکز و محل‌ها از لحاظ شمول مواد این آیین‌نامه به شرح ذیل است: ● کلیه مواد این آیین‌نامه به‌استثنای مواد ۷۲، ۶۵، ۴۸، ۴۵، ۴۱، تا ۷۴ شامل محل‌های تهیه و فروش مواد غذایی که دارای محل پذیرایی از مشتری می‌باشند از قبیل رستوران، کافه قنادی، چلوکبابی، سلف سرویس، تالار پذیرایی و امثال آنها می‌باشد. ● کلیه مواد این آیین‌نامه به‌استثنای مواد ۸، ۲۳، ۲۴، ۴۵ لغایت ۶۵ و ۷۰ لغایت ۷۴ شامل محل‌های تهیه و توزیع مواد غذایی از قبیل انواع چلوکباب، چلو خورش، کباب، جوجه کباب، پلو، آش و... امثال آنها که فاقد امکانات پذیرایی از مشتری در محل هستند، می‌باشد. ● کلیه مواد این آیین‌نامه به‌استثنای مواد ۸، ۴۸ لغایت ۶۵ و ۶۸ شامل هتل‌ها، متل‌ها، میهمانخانه‌ها و پانسیون‌ها می‌باشد. ● کلیه مواد این آیین‌نامه به‌استثنای مواد ۶، ۸، ۱۰، ۱۲، ۲۸، ۲۹، ۳۳، ۴۱، ۴۸ لغایت ۶۵، ۶۸، ۶۹ و ۷۷ لغایت ۸۴ شامل مسافرخانه‌ها و میهمان‌پذیرها می‌باشد.

منبع: آیین‌نامه اجرایی قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی

در تیر ماه ۱۳۴۶ تصویب گردید. نظر به اینکه از یکسو ماده ۱۳ سابق و آیین‌نامه اجرایی آن جواب‌گوی نیازهای جامعه از لحاظ مسائل و استانداردهای بهسازی محیط، ابزار کار، آموزش و بهداشت فردی دستاندرکاران و شاغلین در کارگاه‌ها و کارخانجات و محل‌های تولید و

توزیع و مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری عرضه و مصرف مواد غذایی و همچنین امکنه عمومی نبود و از سوی دیگر میزان جرائم تعیین شده برای متخلفین در آن زمان در مقایسه با جرائم تخلفات مشابه در سال‌های اخیر بسیار کم و ناچیز بود و بالاخره همکاری نیروهای انتظامی در ماده مذکور تأمین نشده بود لذا با هدف رفع نارسایی‌های مذکور و تقویت بنیه قانونی عوامل و واحدهای نظارتی در سال ۱۳۷۷ پیش‌نویس اصلاحیه ماده ۱۳ تدوین و برای طی مراحل تصویب به مراجع ذی‌ربط ارسال گردید که خوشبختانه در آذر ماه ۱۳۷۹ تحت عنوان «قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی» مشتمل بر ماده واحده در «مجلس شورای اسلامی» تصویب و در تاریخ ۱۳۷۹/۹/۲۰ به تأیید «شورای نگهبان» رسیده است و به «وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی» ابلاغ گردید که به‌دنبال آن آیین‌نامه اجرایی ماده مذکور با حدود دویست ماده و بند و تبصره به تصویب مقام وزرات بهداشت رسید و به سراسر کشور برای اجرا ابلاغ گردید. نکته قابل توجه اینکه: در ماده ۱ آیین‌نامه مقررات بهداشتی این ماده کلیه تولیدکنندگان، پیشه‌وران، کارگران، و تمام شاغلین در مواد غذایی و امکنه عمومی مؤظف شده‌اند ابتدا دوره مخصوص بهداشت عمومی و بهداشت مواد غذایی را طی کرده، گواهی‌نامه مربوطه را اخذ و سپس اجازه کار داشته باشند.

جدول ۶-۳. قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی
شرح ماده و تبصره
ماده واحده- ماده ۱۳) قانون مواد خوردنی، آشامیدنی و آرایشی و بهداشتی مصوب سال ۱۳۴۶/۴/۲۲ به شرح زیراصلاح می‌گردد. **ماده ۱۳)** تخلف از مقررات بهداشتی نظیر عدم رعایت بهداشت فردی، وضع ساختمانی، وسایل کار ممنوع است و مستوجب مجازات می‌باشد. مقررات بهداشتی مربوط به مراکز تهیه و تولید، نگهداری، توزیع و فروش و حمل‌ونقل مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و اماکن عمومی در آیین‌نامه اجرایی این ماده تعیین خواهد شد. تخلف از مقررات مذکور مستوجب مجازات‌های بازدارنده از بیست و پنج هزار (۲۵۰۰۰) تا پانصد هزار (۵۰۰۰۰۰) ریال جریمه نقدی به ازای هر مورد نقض مقررات بهداشتی خواهد بود. میزان مجازات‌های یاد شده براساس نرخ تورم (هر سه سال یک بار) بنا به اعلام بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و تأیید هیأت وزیران قابل افزایش است. مأموریتی که از طرف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای نظارت بهداشتی اماکن و مراکز موضوع این ماده تعیین می‌شوند مکلفند متخلفین از مقررات بهداشتی را با ذکر موارد تخلف با تنظیم گزارش به مسئول بهداشت محل معرفی نمایند. مسئول بهداشت محل در صورت تأیید گزارش به صاحب

جدول ۶-۳. قانون اصلاح ماده ۱۳ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی
مرکز و یا مسئولین مربوطه اخطار می‌نماید تا نسبت به رفع نواقص بهداشتی در مهلت تعیین شده اقدام کند. در صورت عدم رفع موارد تخلف، دستور تعطیل محل و مهر و موم یا لاک و مهر آن را صادر می‌نماید و پس از بر طرف شدن نواقص و تأیید مسئول بهداشت محل از واحد مربوطه رفع تعطیل و فک مهر و موم خواهد شد. در تمام موارد مذکور پرونده جهت رسیدگی به دادگاه صالح ارجاع می‌گردد. مقررات بهداشتی، وظایف و مسئولیت‌های مسئول بهداشت محل و مأمورین نظارت، مدت زمان لازم برای رفع نواقص بهداشتی و سایر امور مربوطه در اجرای این ماده واحده در آیین‌نامه اجرایی این قانون مشخص خواهد شد. ***تبصره ۱)*** *صاحبان مراکز مزبور در صورتی که اقدامات انجام شده را خلاف قانون و مقررات مربوطه بدانند می‌توانند به مراجع قضایی صالح شکایت نمایند.* ***تبصره ۲)*** *مأمورین انتظامی مؤظفند در تمام مراحل اجرای عملیات بازرسی، تعطیل و مهر و موم یا لاک و مهر کردن محل، همکاری لازم را با مأمورین وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عمل آورند.* ***تبصره ۳)*** *آیین‌نامه اجرایی این قانون توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین می‌گردد.*

منبع: قانون اصلاح ماده ۱۳ مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۹

پرسش‌های فصل

۱. مجموعه و تأسیسات گردشگری در قبال حوادث ناشی از مستهلک بودن تجهیزات مجموعه تا چه میزان مسئولیت دارند؟

۲. در دفاتر خدمات مسافرتی و در اجرای تورهای داخلی، خارجی و ورودی کدامیک از سفرها از معافیت مالیاتی برخوردار نیست؟

۳. با توجه به آیین‌نامه بهداشت محیط، واژه بهداشت محیط را تعریف کنید؟

٤. در صورت بروز مشکلات قارچی و یا بیماری‌های ناشی از عدم بهداشت محیط در هتل و تأسیسات گردشگری مسئولیت‌های آن با چه کسی است؟ موضوع تخلف چگونه باید پیگیری شود؟

فصل ۴

قوانین انتظامی، نظارت بر اماکن عمومی و اتباع بیگانه

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- آیین‌نامه اماکن عمومی
- آشنایی با پلیس نظارت بر اماکن عمومی و وظایف ایشان
- آشنایی با ضوابط مرتبط با پلیس اماکن نیروی انتظامی
- قوانین مربوط به اتباع بیگانه
- قوانین مرتبط با نصب دوربین مداربسته

در پایان این فصل انتظار می‌رود فراگیرا بتوانند:

۱. کارفرمایان با تعاریف اماکن عمومی و قوانین مرتبط با اماکن عمومی آشنا خواهند شد.

۲. کارفرمایان با وظایف پلیس نظارت بر اماکن عمومی آشنا شده و همکاری لازم را در خصوص مدیریت و حفظ و امنیت تأسیسات انجام خواهند داد.

۳. مدیران مجموعه‌های مرتبط با گردشگری در برخورد با متخلفین راهکارها و اصول برخورد قانونی را خواهند آموخت.

۴. با قوانین استخدامی در خصوص اتباع بیگانه آشنا خواهند شد.

۵. موارد قانونی مربوط به نصب دوربین مدار بسته را خواهند دانست.

آیین‌نامه اماکن عمومی

شهرداری- نظام صنفی

وزارت کشور

هیات وزیران در جلسه مورخ ۱۳۶۳/۳/۲۳ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۷/۶/۲۴ مورخ ۱۳۶۳/۱/۲۹ وزارت کشور و به استناد بند ۱۶ ماده ۲۲۱ و ماده ۳۲۵ قانون تشکیل ایالات و ولایات مصوب سوم شعبان ۱۳۲۵ و تبصره ماده ۲۳ قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۵۹/۴/۱۳ شورای انقلاب آیین‌نامه اماکن عمومی را به شرح زیر تصویب نمودند.

ماده ۱) شهربانی جمهوری اسلامی ایران در اجرای وظایف انتظامی و کنترل ترافیک و سایر مسئولیت‌های محوله بر امور اماکن عمومی طبق مقررات این‌آیین‌نامه نظارت و مطابق مقررات اقدام می‌نماید.

ماده ۲) اماکن و مؤسسات موضوع این آیین‌نامه به شرح زیر می‌باشد.

هتل‌ها- مسافرخانه‌ها- رستوران‌ها- پانسیون‌ها و مهدکودک‌ها- سلف‌سرویس‌ها- قهوه‌خانه‌ها- اغذیه‌فروشی‌ها- چلوکبابی و چلوخورشتی‌ها و طباخی‌ها- بوفه سینما و تئاتر- کافه‌تریاها- کافه قنادی‌ها- آرایشگاه‌ها- آموزشگاه‌های رانندگی- فروشگاه‌های جراید و نشریات داخلی- مؤسسات بارکش شهری- تعمیرگاه‌های دوچرخه و موتورسیکلت- عکاسی‌ها- فروشگاه‌های جراید و نشریات خارجی- سینماها و تماشاخانه‌ها- فروشگاه‌های اتومبیل- مؤسسات تبلیغاتی و تولیدکننده فیلم‌های تبلیغاتی- تعمیرگاه‌ها، اتوسرویس‌ها و پارکینگ‌ها- مؤسسات توریستی و کرایه‌دهی اتومبیل- بنگاه‌های مسافربری- کتاب‌فروشی‌ها- بنگاه‌های معاملاتی- کارگاه‌های اوراق اتومبیل- کارگاه‌های تعویض روغن، پنچرگیری و لاستیک‌فروشی اتومبیل- مؤسسات تاکسی بار- کلیشه و گراورسازی‌ها- فروشگاه‌های لوازم یدکی اتومبیل- کارگاه‌های نقاشی اتومبیل- چاپخانه‌ها- سمساری و امانت‌فروشی‌ها- مؤسسات باربری- استودیوها- طلا و جواهرفروشی‌ها- مؤسسات نشر و طبع- آموزشگاه‌های خیاطی، ماشین‌نویسی و آرایشگری.

تبصره) *هر نوع امکنه و مؤسسه مشابه دیگری در آینده بنا به تشخیص و اعلام شهربانی جمهوری اسلامی ایران مشمول مقررات این آیین‌نامه خواهد بود.*

ماده ۲) مراجع صدور پروانه واحدهای صنفی مذکور در ماده ۲ باید قبل از صدور و انتقال

پروانه و همچنین انتقال محل واحد صنفی نسبت به موارد مذکور در ماده ۱ از شهربانی جمهوری اسلامی ایران استعلام نظریه به عمل آورند و نظریه اعلام شده ملاک صدور پروانه می‌باشد. ضمناً تا اخذ پاسخ نهایی از مراکزاطلاعاتی صدور اجازه اشتغال به کار موقت وسیله شهربانی بلامانع خواهد بود.

تبصره) *ضوابط مربوط به صلاحیت افراد دایرکننده و صلاحیت انتظامی و ترافیک محل کسب جهت اعلام نظریه به مراجع صدور پروانه واحدهای صنفی‌مذکور در ماده ۲ به‌وسیله ادارات ذی‌ربط شهربانی جمهوری اسلامی ایران تهیه و پس از تصویب ریاست شهربانی به مورد اجرا گذاشته خواهد شد.*

ماده ۴) در خارج از حوزه استحفاظی شهربانی، ژاندارمری عهده‌دار انجام وظایف مذکور در این آیین‌نامه می‌باشد.

ماده ۵) متقاضیان صدور پروانه اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ قبل از اخذ پروانه حق افتتاح اماکن خود را ندارند و در صورت تخلف مادامی که پروانه تحصیل‌نکرده باشند از افتتاح آن مکان تا صدور پروانه به‌وسیله شهربانی جلوگیری خواهد شد.

ماده ۶) در صورتی که عدم صلاحیت هر یک از صاحبان یا مدیران اماکن مندرج در ماده ۲ در مدت اعتبار پروانه به تشخیص شهربانی محرز شود مراتب توسط‌کمیسیونی مرکب از کلانتر یا معاون کلانتری محل نماینده اتحادیه مربوطه -نماینده مرجع صدور پروانه- نماینده اداره اماکن عمومی شهربانی جمهوری‌اسلامی ایران در تهران و رؤسای دوایر مربوطه در شهرستان‌ها بررسی و در صورت تأیید عدم صلاحیت صاحب پروانه مؤظف است ظرف مدت ۱۵ روز شخص واحد صلاحیتی را جهت تصدی یا مدیریت مکان خود معرفی نماید در غیر این صورت نسبت به تعطیل محل اقدام می‌گردد.

ماده ۷) چنانچه صاحبان اماکن مندرج در ماده ۲ بخواهند اداره امور داخلی خود را به دیگری واگذار نمایند بایستی مدیر داخلی از طریق مراجع صدور پروانه به‌شهربانی معرفی تا پس از بررسی‌های لازم و تأیید صلاحیت مدیر معرفی شده در پروانه صادر منظور گردد.

ماده ۸) صاحبان اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ از ردیف ۱۱ شامل (۱- هتل‌ها ۲- مسافرخانه‌ها ۳- رستوران‌ها ۴- پانسیون‌ها و مهد کودک‌ها ۵- سلف‌سرویس‌ها ۶- قهوه‌خانه‌ها ۷- اغذیه‌فروشان ۸- چلوکبابی و چلوخورشتی‌ها و طباخی‌ها ۹- بوفه‌های سینما و تئاتر ۱۰- کافه‌تریاها ۱۱- کافه قنادی‌ها) به شهربانی معرفی تا نسبت به تعیین

صلاحیت و صدور پروانه خدمت‌گزاری جهت آنان اقدام گردد و در صورت تغییر هر یک از آنان مراتب را ظرف مدت ۴۸ ساعت اعلام نمایند.

تبصره) *مدت اعتبار پروانه خدمت‌گزاری یک سال می‌باشد و کارکنان اماکن عمومی مندرج در ماده ۸ مؤظفند همه ساله نسبت به تمدید پروانه خود اقدام نمایند.*

ماده ۹) کلیه مستخدمین و کارکنان اماکن عمومی مندرج در ماده ۸ بایستی دارای کارت بهداشت از مرجع مربوطه و پروانه کار از شهربانی باشند.

ماده ۱۰) صاحبان کلیه اماکن عمومی مکلفند آن دسته از مواد آیین‌نامه و اعلامیه‌های شهربانی را که ارتباط با نوع کار آن مکان دارد در محل مناسبی که برای‌واردین قابل رؤیت باشد نصب نمایند.

ماده ۱۱) صاحبان اماکن مسافری (هتل- مسافرخانه- پانسیون و سایر اماکن مشابه) مؤظفند در قبال اموالی که از طرف مسافرین و یا واردین به مکان‌های مزبوربه آنان سپرده می‌شود رسید کتبی بدهند.

ماده ۱۲) در صورتی که یکی از مسافرین در اماکن مسافری فوت نماید صاحب یا مدیر مؤسسه باید بلافاصله مراتب را کتباً با ذکر مشخصات شخص متوفی وشماره اتاق به کلانتری محل اطلاع داده تا ورود نمایندگان شهربانی و دادسرا و پزشکی قانونی اتاق متوفی باید بسته شده و احدی داخل آن جا نشود.

ماده ۱۳) صاحبان و مدیران کلیه اماکن عمومی مؤظفند هر موقع هر گونه توضیحاتی که مأمورین شهربانی بخواهند (نسبت به وضعیت امکنه و مسافرین ومستخدمین) بلاتأمل و در حدود اطلاعاتی که دارند با نهایت صحت به آنها بدهند.

ماده ۱۴) در تمام ایامی که اماکن عمومی دائر هستند حضور متصدی یا مدیر امکنه در محل الزامی است.

ماده ۱۵) در موقعی که یکی از مسافرین یا خدمه مظنون یا مبتلا به دارا بودن امراض واگیردار و عفونی از قبیل وبا، طاعون و امثالهم باشد صاحبان اماکن‌عمومی مکلفند مراتب را بلافاصله با ذکر مشخصات بیمار به بهداری و کلانتری محل اطلاع دهند.

ماده ۱۶) صاحبان اماکن مسافری و پانسیون‌ها مکلفند تابلو شماره اتاق‌ها را در محل مناسبی در مدخل امکنه خود نصب نمایند.

ماده ۱۷) صاحبان اماکن مسافری و پانسیون‌ها باید دفتری مطابق نمونه شهربانی برای ورود و خروج مسافرین تهیه و نام و نشان کامل آنها را در آن دفتر قید نمایند.

ماده ۱۸) صاحبان اماکن مسافری (هتل- مسافرخانه- پانسیون و امثال آنها) مؤظفند ضمن رؤیت شناسنامه یا هر گونه برگ شناسایی مشخصات و تاریخ وساعت ورود و خروج مسافرین و واردین به اماکن مزبور را مطابق نمونه اعلامیه‌ای که از طرف شهربانی داده می‌شود تنظیم و اول وقت روز بعد به شهربانی محل تسلیم نمایند.

ماده ۱۹) صاحبان هتل‌ها و مسافرخانه‌ها و پانسیون‌ها مؤظفند در صورت مراجعه اطفال و اشخاصی که به سن قانونی نرسیده و بدون سرپرست هستند و قصد اقامت در امکنه مزبور را دارند بلافاصله مراتب را به شهربانی (کلانتری محل) اعلام دارند.

ماده ۲۰) برگزاری هر نوع مجلس جشن و عروسی، میهمانی، شب‌نشینی و امثال آن و یا اجرا هر گونه برنامه هنری و نمایشی در اماکن عمومی مستلزم تأیید محتوای برنامه هنری و نمایشی از سوی وزارت ارشاد اسلامی و تحصیل اجازه مخصوص شهربانی یا کلانتری محل (حداقل ۴۸ ساعت قبل) می‌باشد. بدیهی است مسئولین اماکن عمومی مزبور می‌بایست ساعت و روز تشکیل مراسم و صرفاً مشخصات پیشنهادکننده مراسم را با ارائه دو عدد کارت ورود به سالن به مسئولین ذی‌ربط شهربانی جمهوری اسلامی ایران اعلام نمایند.

ماده ۲۱) پروانه متخلفین در موارد ذیل اخذ و به مراجع صدور پروانه ارسال که برابر با ماده ۳۹ قانون صنفی نسبت به ابطال آن اقدام گردد:

۱- تسهیل یا فراهم نمودن وسیله عمل منافی عفت و شهوترانی در اماکن مربوطه و یا استخدام و یا اجیر نمودن اشخاص برای منظور فوق.

۲- تشکیل جلسات در محل امکنه عمومی برای مقاصد سوء و خلاف قانون علیه دولت و امنیت کشور.

۳- تهیه موجبات تسهیل خرید و فروش مواد افیونی و جرس و بنگ و استعمال آنها و همچنین فروش و عرضه هر نوع مشروبات الکلی.

۴- طرح‌ریزی و توطئه برای انجام مقاصد سوء و خلاف قانون نظیر سرقت، خرید و فروش و نگهداری اموال مسروقه و غیره.

۵- هر گونه عمل شرطبندی و برد و باخت و قمار.

تبصره) *ابطال پروانه مرتکبین تخلف از ماده ۲۱ مانع از اجرای سایر مجازات‌های شرعی و قانونی نخواهد شد.*

ماده ۲۲) سخنرانی و هر عمل دیگری که خلاف منظور از تشکیل مکان عمومی و مفاد پروانه صادره مربوط به آن باشد بدون اجازه مخصوص شهربانی ممنوع‌است.

ماده ۲۳) قبول و اسکان اشخاص شرور و بدسابقه در محل امکنه عمومی ممنوع می‌باشد.
ماده ۲۴) در اماکن عمومی ایجاد صداهای ناهنجار، ادای الفاظ رکیک و انجام حرکات زشت و اعمالی که موجب سلب آسایش دیگران و یا ضرر به اموال‌عمومی شود ممنوع است و صاحبان اماکن عمومی مکلفند متخلف را به مأمورین انتظامی معرفی نمایند.
ماده ۲۵) یک نفر نمی‌تواند بیش از یک مکان عمومی را اداره و پروانه آن را تحصیل نماید مگر اینکه برای اماکن دیگری که می‌خواهد تأسیس کند از طرف‌مرجع صدور پروانه مدیر یا مباشری که شهربانی صلاحیت او را گواهی نماید. استخدام کند که در این صورت مدیر مزبور مسئول اداره و مکان مربوطه خواهد بود.
ماده ۲۶) درجه‌بندی و تعریف هر یک از اماکن عمومی به‌وسیله کمیسیونی مرکب از نمایندگان شهربانی، شهرداری، بهداری و سایر سازمان‌های ذی‌ربط تعیین می‌گردد.
مسئولیت تشکیل کمیسیون مزبور و اجرای تصمیمات متخذه به عهده شهربانی می‌باشد در مواردی که درجه‌بندی و تعریف برخی از اماکن عمومی به‌موجب قانون از وظایف ارگان‌های دیگر باشد، همان ملاک عمل خواهد بود.
ماده ۲۷) متخلفین از مواد ۵- ۸- ۹- ۱۰- ۱۱- ۱۲- ۱۳- ۱۴- ۱۵- ۱۶- ۱۷- ۱۸- ۱۹- ۲۰- ۲۱- ۲۲- ۲۳- ۲۴- ۲۵ این آیین‌نامه به‌موجب مواد ۱۲- ۱۳- ۱۴ قانون مجازات عمومی مصوب ۷ خرداد ۱۳۵۲ به جزای نقدی محکوم می‌شوند.
ماده ۲۸) از تاریخ تصویب این آیین‌نامه کلیه مقررات و ضوابطی که مغایر با مفاد آیین‌نامه باشد ملغی است.

اصلاحات آیین‌نامه فوق به قرار زیر می‌باشد:

ماده ۳) اصلاحی ۱۳۶۴/۱۱/۰۹- مراجع صدور پروانه واحدهای صنفی مذکور در ماده ۲ باید قبل از صدور و انتقال پروانه و همچنین انتقال محل واحد صنفی نسبت به موارد مذکور در ماده ۱ از شهربانی جمهوری اسلامی ایران استعلام نظر به عمل آورند سپس صدور پروانه با رعایت ضوابط شهربانی مطابق ماده ۲۳ قانون نظام صنفی صورت خواهد گرفت.

تبصره) *ضوابط مربوط به صلاحیت دایرکننده واحده صنفی از نقطه نظر وظایف شهربانی و نیز امور انتظامی و ترافیک و محل کسب با توجه به بند ۴ ماده ۳۹ قانون نظام صنفی، وسیله ادارات ذی‌ربط شهربانی تهیه و پس از تصویب ریاست شهربانی به مورد اجرا گذارده خواهد شد.*

ماده ۶) اصلاحی ۱۳۶۴/۱۱/۰۹- در صورتی که هر یک از صاحبان یا مدیران اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ آیین‌نامه در مدت اعتبار پروانه از ضوابط مقرر شهربانی عدول کنند مراتب به مراجع صدور پروانه اعلام خواهد شد تا مطابق مقررات اقدام نمایند.

ماده ۲۰) اصلاحی ۱۳۹۵/۴/۱۳- صدور مجوز اجرای برنامه‌های فرهنگی، هنری از جمله اجرای صحنه‌ای موسیقی و تئاتر به عهده وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی است و از جهت بررسی انتظامی و ترافیکی به نیروی انتظامی جمهوری اسلامی اعلام و نیروی انتظامی مؤظف است ظرف ده روز نظر خود را ارائه و نظم و امنیت محل و مراسم را بدون دخالت در مجوز و محتوای برنامه و ویژگی مجریان تأمین نماید. متقاضیان برگزاری برنامه‌های مزبور مؤظفند حداقل ۴۸ ساعت قبل از اجرای برنامه، ساعت و روز تشکیل مراسم و صرفاً مشخصات پیشنهادکننده مراسم را با ارائه دو کارت ورود به محل برگزاری به مسئولان ذی‌ربط انتظامی اعلام نمایند.

تبصره ۱) *(الحاقی ۱۳۹۵/۴/۱۳)- صدور مجوز برگزاری جشنواره‌های فرهنگی، سنتی و هنری که براساس قوانین مربوط بر عهده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می‌باشد، مشمول این ماده خواهد بود.*

تبصره ۲) *(الحاقی ۱۳۹۵/۴/۱۳)- عدم ارائه پاسخ در مهلت ده روزه مقرر توسط نیروی انتظامی به منزله فقدان مشکل انتظامی و ترافیکی می‌باشد.*

تبصره ۳) *(الحاقی ۱۳۹۵/۴/۱۳)- اماکن عمومی دارای مجوز برگزاری مجالس جشن، عروسی، میهمانی و شب‌نشینی نیازی به اخذ اجازه دیگری از نیروی انتظامی ندارند.*

ماده ۲۷) اصلاحی ۱۳۶۴/۱۱/۹- تخلف از مقررات این آیین‌نامه برای بار اول به‌موجب اخطار کتبی و در صورت تکرار طبق ماده ۳۹ قانون نظام صنفی حسب مورد لغو موقت یا دائم پروانه کسب می‌گردد و این امر در صورت لزوم مانع از اجرای سایر مجازاتهای شرعی و قانونی نخواهد شد.

ماده ۲۸) (الحاقی ۱۳۶۴/۱۱/۹)- برای امکان عمومی باید نام فارسی یا مضامین موافق عفت عمومی انتخاب و فقط به زبان فارسی هم روی تابلو نوشته شود.

تبصره) *(الحاقی ۱۳۶۵/۱۰/۷)- تأسیسات جهانگردی مشمول آیین‌نامه احداث، توسعه و تکمیل و تجهیز و بهره‌برداری تأسیسات جهانگردی مصوب ۱۳۶۱/۹/۲۲ هیات وزیران می‌توانند نام و درجه خود را در تابلویی به خط و زبان فارسی و خط یکی از زبان‌های جهانگردی بنویسند و برای اطلاع مراجعه‌کنندگان خارجی در محل مناسب نصب کنند.*

ماده ۲۹) (الحاقی ۱۳۶۴/۱۱/۹)- در کلیه اماکن عمومی وسایل مقدماتی آتش‌نشانی طبق استاندارد سازمان آتش‌نشانی باید مهیا باشد تا به موقع مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

ماده ۳۰) (الحاقی ۱۳۶۴/۱۱/۹)- کلیه دعاوی مربوط به امور صنفی صاحبان اماکن عمومی نزد مقامات صالحه رسیدگی خواهد شد لیکن چنانچه اختلافی بین آنها و نیز با مراجعین در رابطه با مقررات این آیین‌نامه پیش‌آید در صورتی که موضوع در شهربانی مطرح و منجر به تحصیل رضایت‌نامه کتبی از طرفین نگردد شهربانی آنها را به مراجع قانونی ذی‌ربط هدایت خواهد کرد.

ماده ۳۱) (الحاقی ۱۳۶۴/۱۱/۹)- از تاریخ تصویب این آیین‌نامه کلیه مقررات و ضوابطی که مغایر با مفاد آیین‌نامه باشد ملغی است.

پلیس نظارت بر اماکن عمومی

یکی از پلیس‌های تخصصی تابع پلیس اطلاعات و امنیت عمومی می‌باشد که، وظیفه آن بررسی و تأیید صلاحیت متقاضیان دایرکننده اصناف در سطح کشور است.

اماکن عمومی، به اماکنی اطلاق می‌گردد که عموم مردم و یا قشر خاصی از جامعه به‌منظور انجام فعالیت‌های تولیدی، تجاری، خدماتی، فرهنگی، مذهبی، تفریحی در آن مکان‌ها، به‌طور آشکار تردد نموده و مجوز فعالیت آنها قبلاً از طریق مراجع ذی‌صلاح صادر شده باشد. همچنین اماکن اقامتی، به واحدهایی اطلاق می‌گردد که جهت اسکان و بیتوته افراد اختصاص یافته است. مثل هتل‌ها، مسافرخانه‌ها، متل‌ها، پانسیون‌ها و غیره. در یک تعریف موجز مجموعه مراکز انتفاعی غیردولتی که آماده پذیرش عموم باشند، اماکن عمومی نامیده می‌شوند.

پلیس نظارت براماکن عمومی اجرای وظایف مشروحه زیر را بر عهده دارد: شناسایی اماکن عمومی، بررسی صلاحیت صاحبان اماکن عمومی، مباشرین، مدیران، خدمه (ماده ۳ آیین‌نامه)، صلاحیت موقت اماکن عمومی از نظر مکانی که در پروانه فعالیت آنها قید گردیده است. (ماده ۶ آیین‌نامه)، بررسی ظواهر مکان عمومی با شئونات مذهبی و سنن و آداب جامعه (ماده ۲۸ آیین‌نامه)، برخورد با صاحبان متخلف اماکن عمومی (ماده ۱ و ۲۱ آیین‌نامه)، درجه‌بندی اماکن عمومی (اجرای ماده ۲۶ آیین‌نامه اماکن عمومی)، ایجاد آرامش و امنیت در اماکن عمومی، کنترل تردد اتباع بیگانه (بخصوص در اماکن اقامتی و پذیرایی)، جلب همکاری اجتماعی صاحبان اماکن عمومی با ناجا، هماهنگی در امور نظارت

سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی.

در بند ۱۴ شرح وظایف قانون ناجا تصرح شده است: «نظارت بر اماکن عمومی و انجام سایر امور مربوط به اماکن مذکور برابر مقررات مصوب». برای اجرای این بند از قانون مزبور پلیس نظارت براماکن عمومی نیازمند استفاده از استنادات قانونی ذی‌ربط به شرح زیر می‌باشد:

ماده ۱) آیین‌نامه اماکن عمومی: «نیروی انتظامی در اجرای وظایف انتظامی و کنترل ترافیک و سایر مسئولیت‌های محوله بر امور اماکن عمومی طبق آیین‌نامه نظارت و مطابق مقررات، اقدام می‌نماید».

ماده ۳) آیین‌نامه اماکن عمومی: «مراجع صدور پروانه واحدهای صنفی، باید قبل از صدور و انتقال پروانه و همچنین انتقال محل واحد صنفی، نسبت به موارد ذکر شده در ماده ۱، از نیروی انتظامی استعلام به عمل آورند و سپس صدورپروانه با رعایت ضوابط نیروی انتظامی مطابق ماده ۲۳ قانون نظام صنفی، صورت خواهد گرفت».

تبصره) *«ضوابط مربوط به صلاحیت فردی دایرکننده واحد صنفی از نقطه نظروظایف نیروی انتظامی و نیز امورانتظامی و ترافیکی محل کسب، با توجه به بند ۴ ماده ۳۹ قانون نظام صنفی توسط مبادی ذی‌ربط ناجا و پس از تصویب فرمان‌دهی، به مورد اجرا گذاشته می‌شود».*

ماده ۶) آیین‌نامه اماکن عمومی: «در صورتی که هر یک از صاحبان و یا مدیران اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ آیین‌نامه، در مدت اعتبار پروانه از ضوابط مقرر نیروی انتظامی عدول کنند؛ مراتب به مراجع صدور پروانه اعلام خواهد شد؛ تا مطابق مقررات، اقدام نمایند».

ماده ۲۱) آیین‌نامه اماکن عمومی: «پروانه متخلفین در موارد ذیل اخذ و به مراجع صدور پروانه ارسال، که برابر ماده ۳۹ قانون نظام صنفی، نسبت به ابطال آن اقدام گردد: تسهیل یا فراهم نمودن وسیله منافی عفت و شهوترانی در اماکن و یا استخدام و یا اجیر نمودن اشخاص برای منظور فوق، تشکیل جلسات در محل اماکن عمومی برای مقاصد سوء و خلاف قانون علیه دولت و امنیت کشور، تهیه موجبات تسهیل خرید و فروش مواد افیونی و چرس و بنگ و استعمال آنها و همچنین فروش و عرضه هر نوع مشروبات الکلی، طرح ریزی و توطئه برای انجام مقاصد سوء و خلاف قانون نظیر سرقت و خرید و فروش و نگهداری اموال مسروقه و غیره، هر گونه شرطبندی و برد و باخت و قمار».

تبصره) «ابطال پروانه مرتکبین تخلف از ماده ۲۱، مانع از اجرای سایر مجازات‌های شرعی و قانونی نخواهد شد».

ماده ۲۸) آیین‌نامه اماکن عمومی: «برای اماکن عمومی باید نام فارسی با مضامین موافق عفت عمومی انتخاب و فقط به زبان فارسی روی تابلو نوشته شود».

ضوابط نیروی انتظامی برای واحد صنفی

۱- به استناد بند ۱۴ از ماده ۴ قانون ناجا مصوب مجلس شورای اسلامی و آیین‌نامه اماکن عمومی مصوب هیات وزیران، امر نظارت بر اماکن عمومی و صنوف به‌منظور پیشگیری از وقوع هر گونه تخلفات انتظامی و ایجاد امنیت اخلاقی در جامعه و در راستای تأمین حقوق شهروندی در اماکن مزبور به عهده نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و پلیس نظارت بر اماکن عمومی گذاشته شده است.

۲- به استناد ماده ۱۷ ق.ن.ص افراد صنفی مکلف به اجرای قوانین و مقررات کشور از جمله ضوابط انتظامی بوده و به استناد بند ه ماده ۲۸ ق.ن.ص عدم اجرای تکالیف واحدهای صنفی از جمله ضوابط ابلاغی ناجا موجب تعطیلی موقت مکان و سایر مجازات‌های تعیین شده در قانون می‌گردد.

ضوابط انتظامی عمومی

۱. نام‌گذاری واحدهای صنفی باید نام فارسی با مضامین موافق عفت عمومی انتخاب و مطابق با ضوابط تبلیغاتی کشور باشد.

۲. رعایت اصول حفاظت فیزیکی، ایمنی و بهداشتی مکان متناسب با نوع فعالیت جهت پیشگیری از مخاطرات احتمالی (سرقت، آتش‌سوزی و...).

۳. عدم ارتباط با منازل مسکونی و واحدهای صنفی و اماکن عمومی همجوار، به‌طوری که درب جداگانه و مستقل برای ورود و خروج داشته باشد.

۴. عدم مجاورت و اشرافیت بر مراکز حساس و دارای طبقه‌بندی.

۵. راه‌های ورودی و اماکن نفوذ از قبیل هواکش، کانال کولر و... دارای حفاظ و غیرقابل نفوذ باشد.

۶. داخل واحد صنفی از بیرون قابل رویت باشد به استثناء واحدهای صنفی مختص بانوان.

۷. وسایل مقدمات آتش نشانی باید مهیا باشد.

۸. نصب مجوز فعالیت و پروانه کسب و اطلاعات ابلاغی ناجا در محل مناسبی که در معرض دید عمومی باشد.

لازم به توضیح است که مدیران می‌توانند برای تأکید میهمانان و مشتری‌ها مبنی بر رعایت اصول اخلاقی و رعایت شئونات اسلامی، ابلاغیه و بخشنامه‌های مرتبط مربوط به ناجا را در محلی مناسب و جلوی دید میهمانان قرار دهند.

۹. عدم ایجاد مزاحمت برای همسایگان از جمله آلودگی صوتی، سد معبر و... .

۱۰. عدم استخدام و به‌کارگیری افراد فاقد صلاحیت و اتباع خارجه غیرمجاز.

۱۱. رعایت شئونات اسلامی به شرح ذیل توسط مدیر، متصدی و شاغلیت الزامی است.

- ◇ رعایت اخلاق و حجاب براساس موازین اسلامی.
- ◇ عدم استفاده از کراوات، پاپیون توسط مدیر، متصدی و شاغلین.
- ◇ عدم استفاده از سی دی و نوارهای صوتی، تصویری غیرمجاز در امکنه عمومی و واحدهای صنفی.
- ◇ عدم تجمع افراد غیرمسئول در واحدصنفی و ایجاد پاتوق برای اراذل و اوباش.
- ◇ جلوگیری از تبادل مکان صنفی به محل برقراری ارتباط نامشروع.
- ◇ عدم استفاده از زیورآلات (طلا جات و جواهرات) توسط مدیران و متصدیان و شاغلین (مرد) به‌طوری که در معرض دید عموم باشد.
- ◇ عدم آرایش غلیظ و نامتعارف توسط شاغلین خانم و همچنین عدم آرایش مغایر با عفت عمومی توسط آقایان.
- ◇ مطابقت ضوابط امکنه عمومی با عرف جامعه اسلامی و عفت عمومی باشد.
- ◇ عدم نصب هر گونه عروسک، مجسمه و تصویر در امکنه عمومی و واحدهای صنفی (ثابت و سیار).
- ◇ عدم ارائه خدمات به بانوان فاقد حجاب اسلامی.

۱۲. مسئولیت نظارت بر حسن فعالیت متصدیان و شاغلین در امکنه عمومی بر عهده مدیر واحدصنفی بوده و حضور او در تمامی ساعات فعالیت الزامی است.

۱۳. رعایت ساعت کار تعیین شده با در نظر گرفتن فصول سال.

۱۴. انجام فعالیت صرفاً در رسته مربوطه مندرج در مجوز صادره و عدم تداخل صنفی.

۱۵. رعایت ضوابط ابلاغی از سوی ناجا و همکاری مستمر با مأمورین نیروی انتظامی در جهت تأمین و حفظ نظم امنیت عمومی.

۱۶. ممنوعیت تهیه، نگهداری، حمل‌ونقل، عرضه و فروش کالای قاچاق و اقلام ممنوعه و مسروقه.

۱۷. ممنوعیت ورود حیوانات از قبیل سگ، میمون و امثالهم به امکنه عمومی و واحدهای صنفی توسط شاغلین و مراجعین.

۱۸. اخذ نمایندگی و تأسیس شعبه و ثبت شرکت مجوز فعالیت محسوب نگردیده و شرکت‌هایی که اقدام به انجام فعالیت صنفی می‌نمایند ملزم به اخذ قانونی از مبادی ذی‌ربط می‌باشد.

اشتغال اتباع بیگانه

ماده ۱۲۱) اتباع بیگانه نمی‌توانند در ایران مشغول به کار شوند مگر آنکه اولا دارای روادید ورود با حق کار بوده و ثانیاً مطابق قوانین و آیین‌نامه‌های مربوطه پروانه کار دریافت دارند.

وزارت کار و امور اجتماعی با رعایت شرایط ذیل در مورد صدور روادید ورود با حق کار مشخص برای اتباع بیگانه موافقت و پروانه کار صادر خواهد کرد:

الف) مطابق اطلاعات موجود در وزارت کار وامور اجتماعی در میان اتباع ایرانی آماده به کار افراد داوطلب واجد تحصیلات و تخصص مشابه وجود نداشته باشد.

ب) تبعه بیگانه دارای اطلاعات و تخصص کافی برای اشتغال به کار مورد نظر باشد.

ج) از تخصص تبعه بیگانه برای آموزش وجایگزینی بعدی افراد ایرانی استفاده گردد.

تبصره) *احراز شرایط مندرج در این ماده با هیات فنی اشتغال اتباع خارجی استانی می‌باشد.*

ماده ۱۲۲) وزرات کار و امور اجتماعی می‌تواند نسبت به صدور، تمدید و تجدید پروانه کار افراد زیر اقدام نماید:

الف) تبعه بیگانه‌ای که حداقل ده سال اقامت دائم در ایران دارد.

ب) تبعه بیگانه‌ای که همسر ایرانی دارد.

ج) مهاجرین کشورهای بیگانه خصوصاً کشورهای اسلامی به شرط داشتن کارت معتبر

ماده ۱۲۹) آیین‌نامه‌های اجرایی مربوط به اشتغال اتباع بیگانه از جمله نحوه صدور، تمدید، تجدید و لغو پروانه کار و نیز شرایط انتخاب اعضای هیات فنی اشتغال اتباع بیگانه در ماده ۱۲۱ قانون کار با پیشنهاد وزیر کار و امور اجتماعی به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۱۸۱) کارفرمایان اگر اتباع بیگانه که فاقد پروانه کار و یا مدت پروانه کار منقضی شده (نامعتبر) هستند را به کار گمارند و یا اتباع بیگانه را غیر از آنچه در پروانه کار آنها قید شده به کار دیگری گمارند و یا در مواردی که رابطه کاری و استخدامی تبعه بیگانه با کارفرما قطع شود، مراتب را به اداره کل کار و امور اجتماعی اعلام ننمایند. با توجه به شرایط، خاطی و مراتب جرم به مجازات حبس از ۹۱ روز تا ۱۸۰ روز و همچنین جرایم نقدی محکوم خواهند شد.

آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۲۹ قانون کار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۲/۱۱/۱۹ وزیر کار و امور اجتماعی

الف) صدور روادید ورود با حق کار جهت اتباع خارجی

ماده ۱) موافقت با صدور روادید ورود با حق کار برای کلیه اتباع خارجی در مراکز استان‌ها و توسط اداره کل کار و رفاه اجتماعی انجام می‌گیرد.

ماده ۲) مدارک لازم برای تقاضای روادید ورود با حق کار به شرح ذیل است:

۱. درخواست کتبی کارفرما مبنی بر درخواست روادید ورود با حق کار با امضای مجاز
۲. تکمیل سه نسخه فرم‌های مندرج در پیوست مربوط به اتباع خارجی
۳. تکمیل فرم‌های اطلاعات مربوط به کارفرمایان
۴. تصویر روزنامه رسمی مبنی بر آگهی تأسیس و یا آخرین تغییرات و یا پروانه کسب یا بهره‌برداری به تاریخ روز
۵. تصویر پروانه زناشویی صادره توسط وزارت کشور یا یکی از استانداری‌های کشور و همچنین تصویر سند ازدواج و شناسنامه برای آن دسته از اتباعی که دارای همسر ایرانی می‌باشند.
۶. کپی واصل گذرنامه اتباع خارجی و یا کارت شناسایی معتبر (کارت و یا دفترچه پناهندگی معتبر)
۷. سه قطعه عکس ۳×۴ مربوط به تبعه
۸. تصویر مدارک تحصیلی و یا تجربی ترجمه شده تبعه خارجی متخصص که به تأیید سفارت جمهوری اسلامی ایران در کشور متبوع رسیده باشد.

تبصره) *برای آن دسته از اتباع خارجی که به‌منظور نصب و راه‌اندازی در بخش صنایع کارخانجات خصوصی وتحت پوشش عازم کشور جمهوری اسلامی ایران هستند علاوه بر*

مدارک فوق مدارک زیر نیز ضروری می‌باشد:

۱- تصویر قرارداد خرید ماشین‌آلات در صورت لزوم با ترجمه فارسی

۲- تصویر برگ سبز ترخیص ماشین‌آلات

۳- تصویر موافقت اصولی یا پروانه بهره‌برداری

تذکرات مهم:

کارفرما مؤظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از ورود تبعه به کشور مدارک لازم جهت صدور روادید ورود با حق کار و صدور پروانه کار وی به اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان تحویل دهد. در صورت تأخیر طبق ماده ۱۸۱ قانون کار عمل خواهد گردید.

ب) تمدید پروانه کار

- کلیه مدارک در ماده ۲ فوق‌الذکر مورد نیاز می‌باشد.
- تکمیل فرم تعهد کار فرما.
- تکمیل فرم گزارش عملکر توسط کارفرما.
- تحویل اصل پروانه کار.
- یک نسخه مفاسا حساب مالیاتی از اداره کل امور مالیاتی جهت تبعه مهمور به مهر اداره امور مالیاتی استان.

ج) تجدید پروانه کار

- کلیه مدارک در ماده ۲ فوق‌الذکر مورد نیاز می‌باشد.
- تکمیل فرم تعهد کارفرما.
- یک نسخه مفاسا حساب مالیاتی (توضیح فوق‌الذکر).
- نامه رضایت‌نامه از کار فرمای قبلی که تاریخ اتمام کار تبعه در آن ذکر شده باشد.
- تحویل اصل پروانه کار.

د) ابطال پروانه کار

- نامه درخواست کارفرما مبنی بر اتمام قراداد با تبعه.
- یک برگ مفاسا حساب مالیاتی.

- تحویل اصل پروانه کار.
- تکمیل فرم اطلاعات فردی وشغلی.

مطالبی در خصوص نصب و راه‌اندازی دوربین مداربسته

ابتدا در خصوص حریم خصوصی اطلاعاتی را داشته باشیم. حریم خصوصی حداقل به دو معنی به‌کار می‌رود: در معنای اول به مفهوم حوزه‌ای خصوصی و تعرض‌ناپذیر از حیات فردی انسان است. در معنای دوم (که تا حدودی توأم با مسامحه در تعبیر نیز است) به‌معنای حق افراد در مصونیت از تعرض نسبت به حریم خصوصی به مفهوم اول است و می‌توان آن را حق بهره‌مندی از حریم خصوصی نیز نام نهاد. اصطلاح حریم خصوصی، بیشتر در همین معنی آخر به‌کار می‌رود. هر چند ارائه تعریف مورد اجماع از اصطلاح حریم خصوصی بسیار دشوار است، اما سعی می‌کنیم تعریفی مختصر از آن ارائه کنیم.

موارد ذیل نمونه‌هایی از تعاریف ارائه شده توسط حقوقدانان است: حق شخص مبنی بر اینکه تنها به حال خود رها شود؛ حق اشخاص به اینکه آزادانه تصمیم بگیرند که تحت چه شرایطی و تا چه میزانی، خود، وضعیت و رفتارشان را برای دیگران فاش کنند؛ حق اشخاص دایر بر اینکه در مقابل هر گونه مداخله در زندگی یا امور شخصی یا امور خانوادگی از طریق ابزارهای فیزیکی یا افشای اطلاعات مصون بمانند؛ حریم خصوصی متشکل از سه رکن محرمانگی، گمنامی و تنهایی است.

هر یک از این تعاریف سعی دارند تا عناصر مهم و ارکان حریم خصوصی را به تصویر بکشند. در اینجا بدون آن که قصد داوری و ارزیابی تک‌تک این تعاریف را داشته باشیم، باید بگوییم که عنصر اساسی حریم خصوصی، اختیار و آزادی انسان‌ها در تصمیم‌گیری راجع به میزان وقوف و مداخله سایرین نسبت به زندگی شخصی آنهاست.

هر کس اصولاً و بنا بر مبانی که مورد بررسی قرار خواهیم داد، این حق را دارد که خود درباره اینکه دیگران تا چه میزان در خصوص زندگی شخصی او بدانند یا در آن وارد شوند، تصمیم بگیرد و در صورت عدم تمایل، آن‌ها را منع کند.

بنا بر مراتب مذکور می‌توان گفت: حریم خصوصی در مفهوم دوم عبارت است از حق اولیه افراد در مصون ماندن حوزه خصوصی آن‌ها از هر گونه مداخله و تعرض فاقد مجوز قانونی و همچنین منع دیگران از وقوف بر اطلاعات این حوزه. در این معنا، عبارت حریم خصوصی معادل اصطلاح حق خلوت است.

مباحث مربوط به حریم خصوصی به چهار قسمت تقسیم می‌شود:

حریم خصوصی در منازل و اماکن: حق اولیه افراد در مصون بودن از تعرض و تجاوز به منازل و اماکن و به‌طور کلی تمامی مکان‌های سرپوشیده یا محصور متعلق به آنها.

حریم خصوصی جسمانی: حق اشخاص در حمایت و مصونیت از تعرض به تمامیت جسمانی و بدنی آنها، از جمله جنبه‌های مرتبط با سلامت جسمی و روحی و نیز مشخصات و خصوصیات محرمانه بدنی آنها.

حریم خصوصی اطلاعاتی: عبارت است از حق اولیه افراد در محرمانه ماندن و جلوگیری از تحصیل، پردازش و انتشار داده‌های شخصی مربوط به آنها، مگر در موارد مصرح قانونی.

حریم خصوصی ارتباطاتی: حق اشخاص در امنیت و محرمانه باقی ماندن محتوای کلیه اشکال و صور مراسلات و مخابرات متعلق به آنها.

مسئولیت کیفری نقض حریم خصوصی

پس از شناسایی حق حریم خصوصی، باید از مسئولیت قانونی نقض و تجاوز به این حق سخن گفت. نقض حریم خصوصی افراد مانند سایر جرایم، مسئولیت اخلاقی و حقوقی در پی دارد.

اگرچه مسئولیت اخلاقی مهم‌ترین جلوه مسئولیت ناشی از تجاوز به حریم خصوصی است، قانون‌گذار مسئولیت کیفری نیز برای نقض حریم خصوصی مقرر کرده است.

مسئولیت کیفری متوجه افرادی است که مرتکب جرایم مصرح در قانون می‌شوند. در قوانین جزایی ایران مقررات ناظر به حریم خصوصی با الهام از اصول قانون اساسی و آرای صاحب‌نظران، تحت عنوان هتک حرمت مراسلات، هتک حرمت اشخاص، افشای اسرار و... ذکر شده است.

براساس ماده ۶۴۸ بخش تعزیرات قانون مجازات اسلامی مصوب سال ۱۳۷۵، «اطبا، جراحان، ماماها و داروفروشان و کلیه کسانی که به مناسبت شغل یا حرفه خود محرم اسرار می‌شوند هر گاه در غیر از موارد قانونی، اسرار مردم را افشا کنند، به سه ماه و یک روز تا یک سال حبس یا به یک‌میلیون و پانصد هزار تا ۶ میلیون ریال جزای نقدی محکوم می‌شوند».

در ماده ۵۸۲ این قانون نیز دخالت در حریم خصوصی که توسط کارمندان دولت صورت گرفته باشد، جرم تلقی شده است. طبق ماده مزبور، «هر یک از مستخدمین و مأمورین دولتی که مراسلات یا مخابرات یا مکالمات تلفنی اشخاص را در غیر مواردی که قانون اجازه

داده است، حسب مورد مفتوح یا توقیف یا معدوم یا بازرسی یا ضبط یا استراق سمع کند یا بدون اجازه صاحبان آن‌ها مطالب آن‌ها را افشا کند، به حبس از یک سال تا سه سال یا جزای نقدی از ۶ تا هجده میلیون ریال محکوم خواهد شد.»

همچنین طبق ماده ۶۹۴ این قانون، «هر کس در منزل یا مسکن دیگری به عنف یا تهدید وارد شود، به ۶ ماه تا سه سال حبس محکوم خواهد شد و در صورتی که مرتکبین دو نفر یا بیشتر بوده و لااقل یکی از آن‌ها حامل سلاح باشد، به حبس از یک تا ۶ سال محکوم می‌شوند و اگر این جرم در شب واقع شده باشد، برابر ماده ۶۹۵ مرتکب به حداکثر مجازات محکوم می‌شود.»

در ماده ۶۹۸ این قانون نیز قانون‌گذار نادیده انگاشتن حق حریم خصوصی و انتشار مطالبی که منجر به ضرر مادی یا معنوی افراد شود را ممنوع اعلام کرده است «هر کس به قصد اضرار به غیر یا تشویش اذهان عمومی یا مقامات رسمی به‌وسیله نامه یا شکوائیه یا مراسلات یا عرایض یا گزارش یا توزیع هر گونه اوراق چاپی یا خطی با امضا یا بدون امضا اکاذیبی را اظهار کند یا با همان مقاصد اعمالی را برخلاف حقیقت رأساً یا به‌عنوان نقل‌قول به شخص حقیقی یا حقوقی یا مقامات رسمی تصریحاً یا تلویحاً نسبت دهد، اعم از اینکه از طریق مزبور به‌نحوی از انحا ضرر مادی یا معنوی به غیر وارد شود یا نه، علاوه بر اعاده حیثیت در صورت امکان، باید به حبس از دو ماه تا دو سال یا شلاق تا ۷۴ ضربه محکوم شود».

به گزارش مهداد (پایگاه آموزش همگانی حقوق)، با پیچیده شدن نظام اجتماعی و افزایش مصادیق حق حریم خصوصی، قانون‌گذار علاوه بر جرم‌انگاری ورود غیرمجاز به مسکن، بازرسی غیرقانونی نامه‌ها و ضبط مکالمات تلفنی به‌عنوان مصادیق بارز و سنتی نقض حریم خصوصی، از مصادیق متعدد حریم خصوصی در فضای مجازی نیز حمایت کرده است.

در این راستا، قانون جرایم رایانه‌ای مصوب سال ۱۳۸۹ تحول اساسی نسبت به قانون مجازات اسلامی در خصوص مسئولیت کیفری و مجازات متجاوزین به حریم خصوصی داشته است. ماده ۱۶ این قانون مقرر داشته است «هر کس به‌وسیله سامانه‌های رایانه‌ای یا مخابراتی، صوت یا تصویر دیگری را تغییر دهد یا تحریف کند و آن را منتشر یا با علم به تغییر یا تحریف منتشر کند، به‌نحوی که عرفا موجب هتک حیثیت او شود، به حبس از ۹۱ روز تا دو سال یا جزای نقدی از پنج تا چهل میلیون ریال یا هر دو مجازات محکوم خواهد

شد». در تبصره این ماده نیز آمده است که اگر تغییر یا تحریف به‌صورت مستهجن باشد، مرتکب به حداکثر هر دو مجازات مقرر محکوم خواهد شد».

همچنین مطابق ماده ۱۷ این قانون «هر کس به‌وسیله سامانه‌های رایانه‌ای یا مخابراتی صوت یا تصویر یا فیلم خصوصی یا خانوادگی یا اسرار دیگری را بدون رضایت او منتشر کند یا در دسترس دیگران قرار دهد، به‌نحوی که منجر به ضرر یا عرفا موجب هتک حیثیت او شود، به حبس از ۹۱ روز تا دو سال یا جزای نقدی از پنج تا چهل میلیون ریال یا هر دو مجازات محکوم خواهد شد.»

مسئولیت مدنی نقض حریم خصوصی

متجاوز به حریم خصوصی نه‌تنها قابل تعقیب کیفری است، بلکه در مواردی که نقض حریم خصوصی منجر به ایجاد خسارت مادی یا معنوی شود، مسئول جبران خسارت خواهد بود.

هر نظام حقوقی با توجه به مبنایی که برای مسئولیت انتخاب می‌کند، ویژگی‌ها و شرایط خاصی را برای ارکان مسئولیت مدنی ضروری می‌داند. در کشور ما، مطابق ماده یک قانون مسئولیت مدنی «هر کس بدون مجوز قانونی عمداً یا در نتیجه بی‌احتیاطی به جان یا سلامتی یا مال یا آزادی یا حیثیت یا شهرت تجارتی یا به هر حق دیگر که به‌موجب قانون برای افراد ایجاد شده است، لطمه‌ای وارد کند که موجب ضرر مادی یا معنوی دیگری شود، مسئول جبران خسارت ناشی از عمل خود است.»

همچنین براساس مواد ۸ و ۹ این قانون کسی که به حیثیت و اعتبارات شخصی یا خانوادگی او لطمه وارد شود، می‌تواند از کسی که لطمه وارد آورده است، جبران زیان مادی و معنوی خود را بخواهد.

آنچه تأسیسات گردشگری در ارتباط با مشتری و خدمات با آن مواجه می‌شوند

تأسیسات گردشگری در ارتباط با خدمات و تأمین‌کننده‌ها

از آنجا که تأسیسات گردشگری در برآورده کردن نیازهای مخاطبین اقدام به ایجاد فضاهای رفاهی و تفریحی و ارائه خدمات سرگرمی می‌کنند و برای ایجاد و راه‌اندازی این موضوع از افرادی به‌عنوان پیمانکار استفاده کرده و یا خود ایشان در ارائه خدمات اقدام می‌کنند که می‌توان به مسائل زیر اشاره کرد:

- ایجاد پیست موتورهای چهار چرخ ATV.
- ایجاد پیست دوچرخه‌سواری.
- ایجاد سکوی ماهیگیری.
- فضای مناسب برای قایق‌سواری.
- مسیرهای رالی و آفرود.
- ارائه خدمات سافاری.
- ایجاد پیست مناسب برای خرسواری و یا اسب‌سواری.
- ایجاد زیرساخت‌های لازم برای شترسواری.
- ارائه خدمات غواصی.
- ارائه خدمات جت اسکی و ورزش‌های آبی.
- ارائه ورزش‌های هوایی مانند کایت‌سواری، پاراموتور، پاراگلایدر و... .
- ارائه خدمات تیر اندازی و پینت بال.
- ایجاد پارک کودک.
- ایجاد زیرساخت‌های مناسب برای صخره و دیواره‌نوردی و
- خدمات مرتبط دیگری که در راستای سرگرمی و تفریح میهمانان در تأسیسات گردشگری به کار می‌رود.

لازم به ذکر است مدیر تأسیسات گردشگری در ایجاد و احداث و راه‌اندازی فعالیت‌های فوق بایستی از افراد متخصص و دوره دیده دارای مدرک و گواهی معتبر استفاده نماید و مسئولیت مجموعه گردشگری را در قبال حوادث غیرمترقبه بیمه مسئولیت و بیمه حوادث نماید.

از آنجا که برخی از فعالیت‌ها به علت ریسک‌پذیری نیاز به هماهنگی لازم با هلال احمر و اورژانس دارد لذا لازم است تا مدیران عزیز از ابتدا اقدام به‌کارگیری و استخدام یک فرد دوره دیده و دارای مجوز از نیروهای امدادی برای استقرار در مجموعه گردشگری نماید تا میزان ریسک در فعالیت‌ها کاهش یابد و در صورت احراز مسئولیت در حوادث برای مجموعه گردشگری بتواند ریسک مربوط به عدم حضور امدادگر در مجموعه را پاسخ‌گو باشد.

مواردی که بایستی به‌صورت کلی در نظر داشته باشید:

- تأمین‌کننده خدمات بایستی گواهی و مجوز و تحصص لازم برای ایجاد و راه‌اندازی

خدمات مورد نظر را داشته باشد.

- ریسک ایجاد حوادث بایستی در نظر گرفته شود و با توجه به میزان ریسک اقدام به استخدام امداد گر نمود و یا در زمان ارائه خدمات به میهمانان از حضور نیروهای امدادی بهرمند شد.
- مسئولیت مدنی مجموعه در خصوص خدمات و تسهیلات مجموعه بایستی بیمه مسئولیت شود و در خصوص حوادث ناشی از استهلاک تأسیسات و حوادث ناشی از خطای کارکنان مجموعه با توجه به تعاریف محصولات بیمه‌ایی، اقدام به خرید پوشش‌های بیمه‌ایی از بیمه‌گر نمود.

چندین مثال:

- در یکی از اکوکمپ‌ها تعدادی از پاراموتورسوارها در محل کمپ اقدام به ارائه خدمات پرواز کرده و میهمانان یک گروه تور در زمان آزاد برای تجربه پرواز به مسئولین پرواز مراجعه می‌کنند و بدون عقد هر گونه قرارداد و بدون هر گونه پرسش از بابت بیمه و فقط براساس سؤال و پاسخ در خصوص قیمت پرواز اقدام به استفاده از خدمات می‌کنند و متأسفانه در سومین پرواز در اثر حادثه هم خلبان و هم میهمان سقوط کرده و جان خود را از دست می‌دهند. در این اتفاق مسئولیت با چه کسی است؟

  چرا باید خدماتی که توسط مدیر تأسیسات گردشگری بررسی نشده و صلاحیت مجری توسط مدیر تأسیسات گردشگری احراز نشده اجازه فعالیت در محل کمپ را داشته باشد؟
- در یکی از تأسیسات گردشگری در حاشیه بیابان و کویر خدمات تراکتورسواری در کویر و خدمات وانت‌سواری داده می‌شود و میهمانان برای بازدید از کویر می‌توانند از تراکتور و وانت استفاده کنند، این سؤال برای ما به وجود می‌آید که در صورت بروز حادثه برای یکی از میهمانان در اثر حوادث ناشی از تصادف و یا چپ شدن وسیله نقلیه بر عهده کیست؟

  توجه داشته باشید که در تعاریف قانونی و در نوع کاربری تراکتور و وانت‌سواری هیچ‌گونه اشاره‌ایی به حمل مسافر نشده است.
- در یکی از تأسیسات گردشگری که رستوران به یک پیمانکار اجاره داده شده، در یکی از تورها مسافری متوجه می‌شود که تاریخ مصرف ماست و سالادها گذشته است. آیا

مدیر تأسیسات گردشگری نبایستی از نظر کیفی اقدام به بررسی عملکرد پیمانکار نماید؟ مدیر تأسیسات گردشگری تا چه میزان مسئولیت دارد؟ آیا قرارداد فی مابین مدیر تأسیسات گردشگری و پیمانکار جواب‌گوی عدم مسئولیت مدیر آن تأسیسات گردشگری است؟

- در یکی از تأسیسات گردشگری خدمات مربوط به شترسواری و الاغ‌سواری داده می‌شود و میهمانان می‌توانند از این خدمات بهره‌مند شوند، اگر حادثه‌ایی برای میهمان در اثر پرت شدن از شتر و یا پرت شدن از خر اتفاق بیافتد، مسئولیت‌های حادثه در قبال درخواست هزینه‌های پزشکی از سمت مسافر بر عهده کیست؟
- در برخی از شهرهای ساحلی، تفرجگاه‌های ساحلی وجود دارد که توسط شهرداری به پیمانکار داده می‌شود تا در آن تفرجگاه اقدام به ارائه خدمات گردشگری نماید و مشاهده می‌کنیم که برخی از افراد شخصی اقدام به اجاره جت اسکی، قایق موتوری و خدمات ورزش‌های آبی می‌کنند.

در این سواحل اگر مسافری در زمان استفاده از جت اسکی دچار حادثه شود و یا مسافر در اثر مانور دادن در دریا به جت اسکی آسیب وارد نماید مسئولیت جبران خسارت بر عهده کیست؟

در برخی از سواحل ماسه‌ایی کودکان و حتی افراد بزرگسال به‌منظور شوخی اقدام به کندن چاله کرده و روی چاله را می‌پوشانند که دیده نشود، اگر در حین پیاده‌روی دیگر افراد در ساحل فردی در این چاله بیافتد و برای پای ایشان حادثه‌ایی حتی کوچک رخ دهد، مسئولیت این حادثه با کیست؟

مواردی از این دست در قانون مجازات‌های اسلامی از ماده ۴۹۲ تا ۵۴۸ به آن اشاره شده که در این کتاب آمده است و شاید شما مدیریت تأسیسات گردشگری با مطالعه آن اقدام به استخدام فردی به‌عنوان مامور و نگهبان ساحل نمایید تا عملکرد و رفتار میهمانان را زیر نظر قرار دهد؟

اواخر بهار در یکی از تفرجگاه‌های ساحلی دیدم که جمعی ایستاده‌اند و بحث می‌کنند از آنجا که مدت زمان بحث ایشان طولانی شده بود و کمی با فریاد همراه بود توجه من جلب شد و به نزدیک ایشان رفتم و متوجه شدم که روز قبل در محل ساحل فردی به داخل دریا برای شنا رفته و متأسفانه غرف شده است و این جماعت برای تنظیم صورت جلسه با یکدیگر بحث می‌کردند.

بعد از شنیدن این موضوع به ساحل نگاهی انداختم تا علائم و نشانه‌هایی مبنی بر رعایت قوانین و مقررات ببینم و اینکه آیا این ساحل با توجه به وجود طرح سالم‌سازی دارای علائم پرچم هشدار برای عدم شنا هست یا خیر.

کلیه تأسیسات گردشگری، بالاخص تأسیسات گردشگری در مناطق طبیعی بایستی علائم و تابلوهای هشدار در محوطه‌های طبیعت‌گردی را نصب کنند. وجود تابلو و علائم هشدار می‌تواند در مسئولیت مدنی و مسئولیت حقوقی مدیریت تأسیسات گردشگری حائز اهمیت باشد. برای مثال در سواحل در زمان عدم حضور قریق نجات و یا در صورت وجود طوفان بایستی علائم مربوط به عدم شنا در ساحل به نمایش گذاشته شود و در بلندگوی ساحل اعلام شود.

در مناطق خاص طبیعت‌گردی مانند جنگل‌های حرا و یا در اسکله‌های تفریحی مانند اسکله کندالو و شیب دراز در جزیره قشم نیاز به وجود علائم هشدار بسیار قابل توجه می‌باشد لازم به ذکر است در صورت بروز حوادثی ناشی از عدم رعایت میهمان نسبت به علائم هشدار می‌تواند در حکم قضاوت تأثیرگذار باشد. برای مثال زمانی که در اسکله و در مسیر قایق‌سواری در جنگل‌های حرا تابلوهای هشدار مبنی بر عدم پیاده شدن میهمانان در جزایر و سواحل جنگل حرا نصب شده باشد این انتظار می‌رود که ناخداهای قایق‌های هدف گردشگری از پیاده کردن مسافرین در این سواحل خودداری کنند و همچنین میهمانان نیز اصراری بر این موضوع نداشته باشند و قوانین را رعایت کنند، حال در صورتی که احدی از مسافرین و یا حتی ناخدا اقدام به پیاده شدن و پیاده کردن میهمان در سواحل جنگل حرا نماید و در نهایت منجر به حادثه شود مسئولیت‌های حادثه بر عهده مسافر و ناخدای قایق خواهند بود. حال می‌توان به بیمه‌های کارفرما در خصوص مسئولیت مدنی و بیمه کارفرمایی در خصوص خطای کارکنان اشاره کرد که در صورت انجام این دو بیمه و در صورت احراز مسئولیت توسط بیمه‌گر هزینه‌ها و خسارات پرداخت می‌گردد و این پرداخت خسارت فقط در صورتی قابل پرداخت است که عمد و یا تقصیری مبنی بر عدم رعایت قوانین نباشد.

- در برخی از مناطق هدف گردشگری مشاهده می‌شود که مسئولین مربوطه اقدام به فراهم کردن وسیله نقلیه محلی برای ایاب‌وذهاب میهمانان جهت انجام گشت کرده و مسافرین و میهمانان در انحصار استفاده از این وسایل نقلیه برای تردد و انجام بازدیدها هستند. برای مثال مشاهده می‌شود که در منطقه گردشگری از موتورهای سه چرخ

دارای کابین مخصوص حمل مسافر برای کشت‌ها استفاده می‌شود و این موتورها دارای پلاک هم نیستند و مجوز مربوط برای رانندگی و حمل مسافر را هم ندارند ولی به علت وجود تقاضا در محل اقدام به انجام گشت می‌کنند و حال این موضوع مطرح می‌شود که در صورت بروز حادثه ناشی از تصادف وسیله نقلیه و یا خروج وسیله نقلیه از مسیر که منجر به حادثه شده، مسئولیت‌های مربوط به آن بر عهده کیست و پرداخت خسارت‌های پزشکی و فوت بر عهده چه کسی می‌باشد.

- این موضوع می‌تواند در خصوص ایمن‌سازی و استانداردسازی مسیرهای بازدید در اماکن بازدیدی و جاذبه‌های توریستی نیز مدنظر قرار گیرد. لازم به توضیح است که اماکن بازدیدی بایستی از نظر استحکام بنا و استانداردسازی برای بازدید، ایمنی لازم را دارا بوده و پوشش‌های بیمه‌ایی را برای حوادث غیرمنتظره در اثر بازدید میهمان را از بیمه‌گر خریداری کرده باشد.

برای مثال یک غار که برای بهره‌برداری به یک پیمانکار سپرده شده است و یا یک سایت تاریخی و خانه تاریخی برای بازدید مسافرین بایستی دارای بیمه‌نامه باشد. برای مثال اگر در زمان بازدید گروهی از میهمانان از یک بنای تاریخی و یا خانه تاریخی در صورت بروز خادثه‌ایی در اثر مستهلک بودن بنا و یا فرسودگی منجر به خسارت پزشکی و یا فوت برای مسافر رخ دهد، مسئولیت آن بر عهده کیست؟

پس لازم است تا مدیران تأسیسات گردشگری به این دست از موارد توجه کافی نمایند و تمامی مسئولیت‌های خود را در قبال میهمان و تعهدات مربوط به میهمان و نیز مسئولیت خود را نسبت به خطای کارمندان که منجر به بروز حادثه برای مسافر شده است را از بیمه‌گر خریداری نمایند و ایمنی و استاندارد را در فعالیت خود رعایت کنند.

- لزوم جاگذاری کمک‌های اولیه و جعبه امداد در تأسیسات گردشگری از نکات بسیار مهمی است که کارفرمایان و مدیران تأسیسات گردشگری بایستی اقدام به تهیه لوازم کمک‌های اولیه برای مدیریت چالش‌ها و خسارات جزئی نمایند چرا که ممکن است در برخی از حوادث نیاز باشد تا اقدامات کمک‌های اولیه با توجه به درخواست مسئولین هلال احمر و اورژانس به‌صورت تلفنی انجام گیرد تا ماشین امداد به محل حادثه برسد و در نتیجه کمک‌رسانی تلفنی مسئول اورژانس و هلال احمر این کمک را می‌کند تا وضعیت بیمار تا زمان رسیدن مسئولین مربوطه مدیریت و تحت کنترال باشد.
- در تأسیسات گردشگری ساحلی که تفریحات ساحلی و ورزش‌های آبی به کلوپ‌های

مختلفی اجاره داده می‌شود کلیه مجریان در سمت پیمانکار بایستی تخصص لازم را برای ارائه آن خدمات داشته باشند و کلیه مسئولیت خود را در قبال حوادث بیمه کنند.

- ◊ کلوپ‌های غواصی
- ◊ جایگاه قایق‌سواری
- ◊ جایگاه ماهیگیری
- ◊ خدمات آبی (اسکی روی آب، موج‌سواری، تیوپ‌سواری، قایق بادی و...)
- ◊ خدمات ورزش‌های هوایی مانند (پرواز با پاراموتور، پاراگلایدر، کایت‌سواری و بالن‌سواری)
- ◊ خدمات ورزشی مانند اسب‌سواری و الاغ‌سواری و شترسواری
- ◊ خدمات موتورهای چهارچرخ ATV
- ◊ جایگاه دوچرخه‌سواری

کلیه خدمات بایستی دارای بیمه مسئولیت از بابت حوادث باشند. همچنین توصیه می‌شود تا مسافرین در زمان ورود به مجموعه نیز بیمه شوند و افراد ارائه‌دهنده خدمات بتوانند میهمانان را بیمه کنند.

- ♦ کلیه اقامتگاه‌ها و محل‌های اقامت که دارای مجوز از وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری هستند نیز بایستی دارای بیمه‌نامه مسئولیت در قبال میهمان باشند و در صورت بروز حوادث خسارت‌های مالی و جانی به میهمانان تحت پوشش بیمه باشد.

مثال: در سفری در سال ۱۳۹۸ به جزیره قشم که نزدیک به ۴۰۰ میهمان در ۷ گروه داشتم، متأسفانه در زمان ورود اولین گروه به هتل در روز دوم رستوران دچار انفجار شدیدی به علت سهل‌انگاری خدمه رستوران شد تا حدی که رستوران برای ارائه سرویس ناهار و شام غیرقابل استفاده بود و برخی خدمه و بالاخص آشپز دچار جراحات جدی شده بودند. در این اتفاق هیچ خسارتی به میهمانان نشد و در آن لحظه رستوران خالی از میهمان بود.

حال شما فرض کنید که رستوران می‌توانست میهمان داشته باشد و یا این انفجار در نهایت منجر به آتش‌سوزی و حریق در طبقات اسکان مسافرین می‌شد. هتل‌ها و کلیه اقامتگاه‌ها بایستی ضمن رعایت استاندارد و ایمنی اقدام به انجام بیمه مسئولیت برای پوشش حوادث پزشکی و دیه نمایند تا در صورت بروز حادثه میهمان بتواند هزینه‌های

درمان خود را دریافت نماید.

حوادثی که در هتل و اقامتگاه ممکن است اتفاق بیافتد که میهمان را دچار حادثه کند:

- ◇ باز شدن بست موکت پله‌ها و لیز خوردن میهمان
- ◇ شکسته شدن سرویس فرنگی اتاق
- ◇ شکستگی وان حمام و یا لیز بودن کاشی‌ها و سرامیک و در نهایت افتادن میهمان
- ◇ ریختن سقف اتاق و یا ریختن دیوار خشتی در اقامتگاه بوم‌گردی
- ◇ شکسته شدن تخت و آسیب و جراحت میهمان
- ◇ گزیدگی میهمان در محل اقامت
- ◇ حوادث ناشی از استفاده از استخر و ماساژ خدمات جانبی هتل و اقامتگاه
- ◇ و...

- ♦ یکی از موضوعات مهمی که تأسیسات گردشگری بایستی به آن توجه داشته باشند آموزش و استفاده از نیروهای امنیتی است که در تمامی بخش‌های مشاعات مجموعه نظارت کامل داشته باشند و رفتار گردشگران و کارکنان را زیر نظر داشته باشند. به یاد داشته باشید در فضاهای عمومی و در مشاعات تأسیسات گردشگری بالاخص هتل‌ها و اقامتگاه‌ها افراد زیادی رفت‌وآمد دارند و حتی برخی از افرادی که میهمان هتل نیستند برای صرف قهوه و یا استفاده از خدمات رستوران به هتل می‌آیند و ممکن است در این بین افرادی مزاحم و متخلف وارد هتل شده و در زمان مشغولیت میهمانان اقدام به سرقت اموال میهمانان کنند.
- ♦ به یاد داشته باشید که کلیه تأسیسات گردشگری در زمان انجام بیمه‌های مربوط به مسئولیت و آتش‌سوزی از طرف کارشناسان خبره ارزیابی می‌شوند تا مسائل ایمنی کاملاً رعایت شده باشد و سپس اقدام به انجام بیمه می‌کنند.
- ♦ با توجه به آنچه قبلاً هم به آن اشاره کردیم لازم است به استفاده از وسایل نقلیه موتوری اشاره‌ایی تأکیدی داشته باشیم. در برخی از مناطق کویری مشاهده می‌شود که تأسیسات گردشگری اقدام به تجهیز یک تراکتور و یا یک نیسان برای حمل میهمان جهت بازدید از کویر و یا یک کاروانسرا کرده است، آنچه در اینجا باید به آن توجه کرد اینکه در صورت بروز حوادث ناشی از تصادف و یا سوانح رانندگی هزینه‌های جبران خسارت چگونه مورد تأیید بیمه قرار می‌گیرد. آیا آن وسیله نقلیه امکان حمل مسافر را داشته و آیا بیمه شخص ثالث ماشین پوشش خسارت را دارد؟

بایستی توجه کنید که در کارت هر خودرو نوع کاربری آن منظور شده است و بیمه‌های مرتبط با شخص ثالث براساس نوع کاربری و براساس تعداد ظرفیت مشخص شده هر یک از خودروها منظور می‌گردد.

در نتیجه کلیه تأسیسات گردشگری بایستی بدانند در خصوص انجام گشت‌ها و استفاده از وسایل نقلیه موتوری، از ماشین‌هایی استفاده کنند که در صورت بروز حادثه دارای پوشش بیمه شخص ثالث باشد. لازم به ذکر است در صورت بروز حوادث ناشی از تصادفات وسیله نقلیه کارشناس بیمه موضوع را بررسی کرده و در صورت حوادث ناشی از مستهلک بودن قطعات خودرو مانند لاستیک‌ها، ترمز و... می‌تواند در پرداخت پوشش‌های بیمه‌ایی تجدیدنظر کند.

تأسیسات گردشگری در ارتباط با مشتری حقیقی و حقوقی

مشتری و مخاطبین محصولات گردشگری را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

۱. دسته اول اشخاص حقیقی هستند که به‌صورت شخصی همراه با خانواده و یا به‌صورت انفرادی اقدام به رزرو خدمات از تأسیسات گردشگری کرده و برای یک مدت زمانی مشخص از ظرفیت‌های مجموعه گردشگری استفاده می‌کنند.

۲. دسته دوم اشخاص حقوقی هستند که درخواست خود را برای استفاده از ظرفیت‌های مجموعه ارسال کرده و برای یک مدت زمان محدود و یا به‌صورت رزروهای طولانی مدت و نامحدود از خدمات و تسهیلات مجموعه استفاده می‌کنند.

به یاد داشته باشید که برای ارائه خدمات به هر یک از گروه‌های نامبرده بایستی اقدام به عقد قرارداد و یا اقدام به ارائه قالب‌های مشخصی از تأییدیه رزرو نمود تا با ارائه این برگه تأییدیه به پذیرش بتوانند از خدمات مجموعه استفاده کنند. آنچه از اهمیت خاصی برخوردار است اینکه وجود قرارداد و نامه‌نگاری‌های رسمی و ذخیره‌سازی در سیستم‌های اتوماسیون اداری مدیریت شما را بسیار آسان کرده و به سرعت می‌توانید به اطلاعات رزروها و موضوعات مربوط به مالی دسترسی پیدا کنید.

کلیه نامه‌نگاری‌ها بایستی بر روی سربرگ ارگان یا شرکت مربوطه انجام شود و توصیه می‌گردد تحویل نامه‌های دریافتی ثبت در سیستم شود و همچنین در خصوص نامه‌های ارسالی اقدام به دریافت رسید از مسئول مربوطه کرد.

به یاد داشته باشید در صورت بروز هر گونه اختلاف فی مابین قرارداد موضوع براساس قراداد و اسناد مکتوب قابل بررسی می‌باشد.

شرایط و آثار فورس ماژور

نخست شرایط وارکان فورس ماژور که تحقق فورس ماژور منوط به وجود آنها است (اول) و سپس آثاری که فورس ماژور در صورت تحقق به بار می‌آورد (دوم)، مورد بحث قرار خواهد گرفت. بحث ما در اینجا مبتنی بر قواعد عمومی حقوق، یعنی قواعدی است که عموماً در حقوق داخلی و حقوق بین‌الملل پذیرفته شده است.

اول) شرایط فورس ماژور

معمولاً برای فورس ماژور سه شرط، هم در حقوق داخلی و هم در حقوق بین‌الملل ذکر می‌شود:

الف) حادثه باید غیرقابل اجتناب باشد.

ب) حادثه باید غیرقابل پیش‌بینی باشد.

ج) حادثه باید خارجی باشد.

دوم) آثار فورس ماژور

اثر فورس ماژور ممکن است برحسب مورد، سقوط تعهد و انحلال قرارداد یا تعلیق آن باشد:

اول: سقوط تعهد و انحلال قرارداد

دوم: تعلیق قرارداد

اهمیت ماده فورس ماژور در قرارداد:

کلیه تأسیسات گردشگری مؤظف هستند برای ارائه خدمات به مشتری اقدام به عقد قرارداد کنند و یا به میهمان واچر ارائه نمایند، لازم به ذکر است در فرم قرارداد و در واچر خدمات میهمان بایستی موضوع فورس ماژور توضیح داده شود تا میهمان اطلاع کامل در مورد فسخ قرارداد بدون شرط در زمان فورس ماژور را بداند.

نتیجه‌گیری

کلیه فعالین در عرصه گردشگری بایستی در زمان فعالیت در کارگاه ابتدا شرح وظایف خود را به‌طور مشخص دریافت کنند و مسئولیت‌های حقوقی خود را از بابت وظایف محول شده مطالعه نمایند و براساس سمت و رتبه کاری اقدام به ایمن‌سازی و اجرای قوانین مرتبط نمایند.

به یاد داشته باشید در هر فعالیتی امکان بروز خطر وجود دارد ولی مواجهه با خطر و بحران‌های پیش آمده نیاز به مدیریت قوی و راهبردی دارد و این مدیریت فقط زمانی ممکن می‌شود که مدیر یک مجموعه دانش کافی نسبت به قوانین، دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های شغلی را داشته باشد.

امیدواریم مدیران و فعالان حوزه گردشگری با مطالعه این کتاب به اهمیت دانش حقوقی در کار پی برده باشند و این کتاب شروعی برای تحقیق و مطالعات حقوقی بیشتر فعالین این عرصه باشد.

پرسش‌های فصل

۱. حداقل پنج بخش از تأسیسات گردشگری را در تعریف اماکن عمومی نام ببرید؟
۲. در صورت فوت احدی از مسافرین در یک اقامتگاه یا در تأسیسات گردشگری، مدیر مربوطه بایستی چه اقداماتی انجام دهد؟
۳. در صورت مشاهده علایم بیماری واگیردار در مسافر و یا کارمندان یکی از تأسیسات گردشگری، مدیران آن مجموعه چه اقداماتی را باید انجام دهند؟
٤. در صورت برگزاری جشن و موسیقی زنده در مجموعه اقامتی از چه ارگان‌ها و سازمان‌های دولتی بایستی اخذ مجوز کرد؟
۵. در صورت مشاهده هر گونه اعمال خلاف قانون توسط احدی از میهمانان در تأسیسات گردشگری، شما به‌عنوان مدیر مجموعه چه اقداماتی را انجام خواهید داد؟
۶. چگونه می‌توان یک فرد از اتباع بیگانه را در تأسیسات گردشگری به کار گرفت؟
۷. ورود حیوان خانگی به اماکن عمومی از نظر قوانین نظارت بر اماکن عمومی چه حکمی دارد؟
۸. مسئولیت طرفین قرار داد در موضوع تأسیسات گردشگری در زمان بروز حوادث فورس ماژور به چه صورت می‌باشد؟
۹. شرایط فورس ماژور را توضیح دهید؟

منابع

احسن، مجید (۱۳۸۹). مجموعه قوانین و مقررات شهرسازی، جلد اول: از آغاز تا پایان سال.

آیین‌نامه اماکن عمومی، مصوب هیات وزیران، مورخه ۱۳۶۳/۳/۲۲- پلیس نظارت بر اماکن عمومی.

تارنمای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان فارس fars.mcls.gov.ir- اشتغال اتباع بیگانه در ایران.

تارنمای بیمه ایران https://iraninsurance.ir/home- آشنایی با برخی از بیمه‌نامه‌های مسئولیت.

تارنمای بیمه سامان https://www.si24.ir- آشنایی با برخی از بیمه‌نامه‌های مسئولیت.

تارنمای بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران https://www.centinsur.ir/- آشنایی با برخی از بیمه‌نامه‌های مسئولیت.

تارنمای پایگاه ملی اطلاع‌رسانی قوانین و مقررات کشور http://dotic.ir/- قانون مجازات اسلامی.

تارنمای پژوهشکده مجلس شورای اسلامی https://rc.majlis.ir- فورس ماژور.

تارنمای پژوهشگاه مجلس شورای اسلامی https://rc.majles.ir- قانون مسئولیت مدنی.

تارنمای پژوهشگاه مجلس شورای اسلامی https://rc.majlis.ir- دوربین مداربسته.

تارنمای پژوهشگاه مجلس شورای اسلامی https://rc.majlis.ir/- آیین‌نامه اماکن عمومی.

تارنمای پژوهشگاه مجلس شورای اسلامی https://rc.majlis.ir/- بهداشت محیط.

تارنمای پلیس http://police.ir/- پلیس اماکن عمومی.

تارنمای خبرگزاری تابناک https://www.tabnak.ir/- حریم خصوصی و قوانین مربوط به دوربین مداربسته.

تارنمای دانشنامه پلیس جمهوری اسلامی ایران http://www.wiki.police.ir/- پلیس نظارت بر اماکن عمومی.

تارنمای دانشنامه پلیس جمهوری اسلامی ایران http://www.wiki.police.ir/- ضوابط

نیروی انتظامی برای واحدهای صنفی.
تارنمای دفتر تخصصی وکلای شمس /http://www.shamslawyers.com- فورس ماژور.
تارنمای مهداد (پایگاه آموزش همگانی حقوق) mahdad.ir- حریم خصوصی و قوانین مربوط به دوربین مداربسته.
تارنمای مهداد (پایگاه آموزش همگانی حقوق) mahdad.ir- دوربین مداربسته.
تارنمای مؤسسه دوربین مداربسته الکاو /https://elcav.com- دوربین مداربسته.
جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۶۷). ترمینولوژی حقوق، انتشارات گنج دانش، چاپ دوم.
حجتی اشرفی، غلامرضا (۱۳۷۳). مجموعه کامل قوانین و مقررات جزایی، انتشارات گنج دانش، چاپ هفدهم.
حسینی نیک، عباس (۱۳۷۷). قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، انتشارات مجد، چاپ هشتم.
دبیرخانه شورای هماهنگی اجرایی اتباع بیگانه (۱۳۸۴). قوانین و مقررات سامان‌دهی اتباع خارجی، جلد سوم.
رجایی‌ریزی، محمدعلی (۱۳۹۵). حقوق معماری و شهرسازی، گروه کارشناسی ارشد مهندسی معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان.
رجایی‌ریزی، محمدعلی (۱۳۹۸). جغرافیای جهانگردی، گروه کارشناسی ارشد موزه و جهانگردی، دانشگاه هنر اصفهان.
سازمان حفاظت محیط زیست (۱۳۷۶). مجموعه قوانین و مقررات حفاظت محیط زیست، دفتر حقوقی و امور مجلس.
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۳۸۰). آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی و زیارتی.
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۳۸۳). شرح خدمات، مشخصات و ضوابط، فنی و بهداشتی و تجهیزاتی و درجه‌بندی واحدهای پذیرایی بین‌راهی درجه ۱، ۲ و ۳، معاونت توسعه و تجهیز منابع.
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۳۹۶). سرمایه‌گذاری در صنعت گردشگری ایران، معاونت برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری.
شایگان، سیدعلی (۱۳۸۵). حقوق مدنی، انتشارات طه.

شفیعی، زاهد و ربانی، راضیه (۱۳۹۷). بوم‌گردی و اقامتگاه‌های دوستدار طبیعت، انتشارات مهکامه، چاپ اول.
صفایی، حسین و رحیمی، حبیب‌الله (۱۳۹۷). کتاب مسئولیت مدنی.
غنمی، امید (۱۳۸۶). مجموعه قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها و معاهدات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. انتشارات قلم‌رو فرهنگ.
غنمی، امید (۱۳۸۸). قوانین و مقررات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، انتشارات قلمرو فرهنگ، چاپ اول.
قربانی، فرج‌الله (۱۳۷۱). مجموعه آراء وحدت رویه دیوان عدالت اداری، انتشارات فردوسی.
کاتوزیان، ناصر (۱۳۷۶). مقدمه‌ای بر علم حقوق، انتشارات بهشهر.
کاتوزیان، ناصر (۱۳۹۵). کتاب وقایق حقوقی.
کامیار، غلامرضا (۱۳۷۹). حقوق شهرسازی، انتشارات محمد.
کفایی، سارا و رجایی‌ریزی، محمدعلی (۱۳۹۸). طراحی کلوپ اسپای تندرستی با رویکرد معماری سبز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان.
کمالان، مهدی (۱۳۸۷). قانون نظام صنفی، انتشارات کمالان، چاپ اول.
گزیده‌ای از دانش اطلاعات و کشف جرائم ویژه پرسنل ناجا، سطح ۲، معاونت آموزش ناجا، ص۸۴، پلیس نظارت بر اماکن عمومی.
معاونت پژوهش و تدوین و تنقیح قوانین و مقررات (۱۳۷۸). مجموعه قوانین و مقررات کار، اداره کل قوانین و مقررات کشور.
معاونت پژوهش و تدوین و تنقیح قوانین و مقررات (۱۳۸۵). مجموعه قوانین و مقررات بیمه، ریاست جمهوری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۴). آیین‌نامه اجرایی ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها، دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت، سازمان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۴). مقررات مربوط به نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۶). ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی هتل‌ها، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۸). دستورالعمل اجرایی صدور و تمدید کارت مدیران تأسیسات

گردشگری، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۸). دستورالعمل کد شناسه ملی تأسیسات گردشگری، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معاونت گردشگری (۱۳۹۸). ضوابط درجه‌بندی هتل‌های میراثی کشور، اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
معتضد، خسرو (۱۳۸۳). نیروهای انتظامی یکصد سال فراز و فرود، انتشارات مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.
معین، محمد (۱۳۷۸). فرهنگ فارسی، انتشارات امیرکبیر، جلد ۲، چاپ دوازدهم.
منصور، جهانگیر (۱۳۸۷). قوانین و مقررات مربوط به امور حسبی، نشر دیدار، چاپ چهاردهم.
منظرنژاد، محمد (۱۳۹۵). راهنمایی تور و قوانین و مقررات، انتشارات مهکامه، چاپ اول.
نصیری، محمد (۱۳۸۳). حقوق بین‌الملل خصوصی، نشر آگه، چاپ دهم.
هیات دولت جمهوری اسلامی ایران (۱۳۷۵). قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی.
هیات دولت جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۲). قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری.
هیات دولت جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۸). قانون تشکیل وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی.
واژه‌نامه پلیس نظارت بر اماکن عمومی، ص۱۶، پلیس نظارت بر اماکن عمومی.
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۷۹). قانون اصلاح ماده ۱۳ مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی.
وزارت کشور (۱۳۶۳). آیین‌نامه اماکن عمومی، قانون ناجا، مجلس شورای اسلامی.
وزارت مسکن و شهرسازی (۱۳۹۱). آیین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از حریم شهرها و محدوده روستاها.
یزدی مهریزی، محمود (۱۳۸۶). امور اتباع خارجی، معاونت آموزش ناجا.
یزدی مهریزی، محمود (۱۳۹۴). قوانین و مقررات جهانگردی و هتل‌داری، انتشارات مهکامه، چاپ هشتم.