



سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری

تهیه و تدوین:

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

مقدمه:

این شیوه نامه که به استناد تبصره ۱ ماده ۱۱ آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران تهیه و تدوین گردیده است مبنای درجه بندی تاسیسات گردشگری کشور بوده و از تاریخ ابلاغ آن لازم الاجرا خواهد بود.

اهداف:

- ۱) ایجاد بستر مناسب جهت ارتقاء کمی و کیفی خدمات قابل ارائه در تاسیسات گردشگری
- ۲) ایجاد وحدت رویه و جلوگیری از اعمال نظر و رفتارهای سلیقه‌ای در زمینه درجه بندی تاسیسات گردشگری
- ۳) تعیین معیارها و شاخص های مورد نیاز برای نظارت بر تاسیسات گردشگری
- ۴) فراهم سازی زمینه مناسب برای رقابت سالم مابین تاسیسات گردشگری
- ۵) واگذاری امور تصدی گری به بخش خصوصی بمنظور تمرکز زدائی و تلاش جهت کوچک سازی بدنه دولت
- ۶) ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه گذاران و بهره برداران برای ارائه خدمات با کیفیت
- ۷) کمک به گردآوری آمار و اطلاعات مورد نیاز فرایندهای برنامه ریزی و توسعه صنعت گردشگری کشور
- ۸) بهره مندی از نظرات مشتریان به منظور ارتقاء سطح ارائه خدمات و جلب رضایت ایشان از طریق فراهم سازی زمینه انتخاب و بهره مندی از خدمات تاسیسات گردشگری متناسب با سطح نیازها و انتظارات آنها

دامنه:

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

فصل اول: « تعاریف »

ماده ۱) اصطلاحاتی که در این شیوه‌نامه بکار 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 هریک از تأسیسات گردشگری با معیارهای تعیین شده در ضوابط فنی و استانداردهای مصوب سازمان، ارزیابی گفته می‌شود.

خود ارزیابی: عبارت است از بازنگری منظم، سیستماتیک و جامع فعالیتهای و نتایج آن براساس 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 برعهده داشته و کد شناسایی مدیر فنی را از سازمان دریافت نموده است.

گروه ارزیابی: یک یا چند کارشناس ارزیاب که توأمأ 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 هریک 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 چک لیست‌های مربوطه را برعهده 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 تائیدیه، کد شناسایی از طرف سازمان تخصیص می‌یابد. مدت اعتبار کدشناسایی سه سال بوده و تمدید آن منوط به تائید عملکرد توسط کمیته فنی در پایان مدت اعتبار می‌باشد.

درجه بندی: تعیین سطح کمی و کیفی تأسیسات گردشگری براساس ضوابط و معیارهای مصوب سازمان، درجه بندی نامیده می‌شود که نتیجه آن می‌تواند به تثبیت، تنزیل و ارتقاء درجه واحدهای گردشگری و یا تغییر نوع آنها منجر گردد.

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

کمیته فنی طرح تطبیق: اعضای این کمیته که از سوی مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تعیین می‌شوند، وظیفه تصمیم‌گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق و تأیید دستورالعمل‌ها و ضوابط پیشنهادی مرتبط را برعهده دارند.

کمیسیون عالی نظارت: این کمیسیون مسئولیت نظارت عالی بر فرایندها و عملکرد کلیه عوامل اجرایی و ستادی درجه بندی و استانداردسازی تاسیسات گردشگری را برعهده داشته و مرجع نهایی تصمیم‌گیری در این خصوص می‌باشد.

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

عدم انطباق جزئی: یک اشکال منفرد در رویه و یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه نمی‌زند.
عدم انطباق عمده: عدم اجرای کامل یک رویه 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، به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می‌شود.

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

فصل دوم: « عوامل اجرایی درجه بندی تاسیسات گردشگری »

الف) عامل تطبیق تاسیسات گردشگری:

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

تبصره ۱) سازمان می تواند در طول مدت اعتبار سه ساله مجوز، حسب تائید کمیته فنی، نسبت به بررسی عملکرد و لغو مجوز صادره اقدام نماید.

تبصره ۲) تعداد عوامل تطبیق، متناسب با شرایط و موقعیت جغرافیایی، تعداد تاسیسات گردشگری، اعلام نیاز استان ها و سایر عوامل دخیل، توسط کمیته فنی تعیین می گردد.

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

- ۱- داشتن شخصیت حقوقی
- ۲- در اساسنامه شخصیت حقوقی متقاضی حداقل یکی از موضوعات طراحی، ساخت، مشاوره و مطالعه، آموزش، راه اندازی و اداره تاسیسات گردشگری و یا صدور گواهینامه استاندارد کیفیت پیش بینی 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 به عنوان 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 تائید برسد.
- ۴- ارائه ضمانت نامه 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 به عنوان 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 سوء پیشینه
- 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 می باشد:

- 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 سوء پیشینه
 - 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 تاسیسات گردشگری به تشخیص کمیته فنی
 - ۹- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری
 - ۱۰- اخذ تائیدیه صلاحیت علمی و عملی کمیته فنی
 - ۱۱- اخذ کد شناسایی مدیر فنی از سازمان.
- تبصره ۱)** یک فرد می تواند در صورت واجد شرایط بودن، علاوه بر مدیر عامل، به عنوان مدیر فنی عامل تطبیق نیز فعالیت نماید.
- تبصره ۲)** مدیر فنی مجاز به فعالیت در بیش از یک شرکت عامل تطبیق به عنوان مدیر فنی نمی باشد.
- تبصره ۳)** مدیر فنی مجاز به فعالیت به عنوان ارزیاب و سرگروه ارزیاب به صورت همزمان نمی باشد و تصدی سمت مدیریت فنی، به معنای سلب مسئولیت فرد به عنوان ارزیاب یا سرگروه ارزیابی است.

ماده ۶) وظایف مدیر فنی به قرار ذیل می باشند:

- عقد قرارداد ارزیابی با واحدهای گردشگری و پیگیری امورات مربوط به آن
- انجام هماهنگی لازم، تعیین و اعزام تیم ارزیابی
- بررسی گزارشات ارزیابی و حصول اطمینان از رعایت ضوابط و قوانین و مقررات سازمان در تنظیم گزارشات
- نظارت کلی بر فرایند عملیات ارزیابی، تائید نهایی آن و ارائه گزارشات به کمیسیون درجه بندی
- پیگیری صدور گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری
- پاسخگویی نسبت به ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی به سازمان
- رضایت سنجی واحدهای تحت ارزیابی در مورد نحوه اجرای فرایند ارزیابی و ارائه گزارش آن به سازمان مطابق رویه تعریف شده
- شرکت در دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تائید سازمان برگزار می گردد
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

د) کارشناس ارزیابی

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

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی در رشته های 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 سوء پیشینه
- 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 تاسیسات گردشگری از یکی از موسسات آموزشی مورد تأیید سازمان
- ۱۰- شرکت داشتن در عملیات ارزیابی و درجه بندی حداقل پنج واحد گردشگری به عنوان کارآموز
- ۱۱- اخذ کد شناسایی ارزیاب از سازمان.

تبصره ۱) تعیین رشته های 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 فوق دیپلم که حداقل ۱۰ سال در حوزه امور اجرایی تاسیسات 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 می باشد:

- شرکت در عملیات ارزیابی مطابق برنامه ریزی و زمانبندی بعمل آمده
- تکمیل فرمها و چک لیستها و ایجاد سوابق مشاهدات بصورت 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 دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می گردد
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

ه) سرگروه ارزیابی

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

- ۱- اخذ گواهینامه پایان دوره آموزش سرگروه ارزیابی تاسیسات گردشگری از یکی از موسسات آموزشی مورد تأیید سازمان
- ۲- مشارکت در عملیات ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری
- ۳- اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی از کمیته فنی براساس دستورالعمل مصوب مربوطه
- ۴- اخذ کد شناسایی سرگروه ارزیابی از سازمان.

ماده ۱۰) وظایف سرگروه ارزیابی به قرار ذیل می باشند:

- همکاری در انتخاب اعضاء گروه ارزیابی در صورت نیاز
- برنامه ریزی جهت اجرای فرایند عملیات ارزیابی
- هدایت جلسات شروع و پایانی
- مدیریت فرایند ارزیابی و تصمیم گیری در شرایط خاص با هماهنگی مدیر فنی
- بررسی و رفع ایرادات موجود در گزارشات 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 دوره های بازآموزی که با تصویب کمیته فنی، در مراکز آموزشی مورد تأیید سازمان برگزار می گردد
- سایر وظایف و مسئولیت هایی که به صلاحدید سازمان تصویب و ابلاغ می گردد.

فصل سوم: « عوامل ستادی درجه بندی تاسیسات گردشگری »

الف) کمیته فنی

ماده (۱۱) کمیته فنی متشکل از گروهی از متخصصان و فعالان حوزه استانداردسازی است که وظیفه راهبری، نیازسنجی و تصمیم گیری درخصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق استاندارد کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری را برعهده دارند.

ماده (۱۲) شرح وظایف و اختیارات کمیته فنی به قرار ذیل می باشد:

- بررسی درخواست متقاضیان تصدی عاملیت تطبیق
- بررسی عملکرد عوامل تطبیق و ارائه گزارش درخصوص 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 درخصوص درخواست ارتقاء تاسیسات گردشگری
- بررسی و اعلام نظر درخصوص درخواست تغییر نوع واحدهای گردشگری
- بررسی و تأیید ضوابط و دستورالعمل های 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 به منظور تأیید صلاحیت عملکردی و تمدید یا تعلیق اعتبار کدشناسایی

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

- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به عنوان رئیس کمیته
 - یک نفر به عنوان نماینده عوامل تطبیق استانداردسازی تاسیسات گردشگری
 - نماینده تشکل گردشگری مرتبط
 - یک نفر کارشناس گردشگری حقیقی یا حقوقی
- تبصره ۱)** نماینده تشکل های 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 می تواند حسب موضوع و دستور کار از صاحب نظران و کارشناسان ذیصلاح به عنوان عضو میهمان برای حضور در جلسه کمیته فنی دعوت بعمل آورد.
- تبصره ۳)** در صورت واگذاری اجرای طرح به عامل چهارم، یک نفر به عنوان 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 می شود.

ب) کمیسیون درجه بندی

ماده (۱۵) درجه بندی تاسیسات گردشگری بر عهده سازمان است. بدین منظور کمیسیون درجه بندی 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 درجه بندی معرفی می نماید، باید مطابق با دستورالعمل ماده ۲۵ آیین نامه تشکیل شده باشد. در صورت عدم وجود تشکل گردشگری مربوطه، یک نفر از میان مدیران یا مالکان آن نوع تاسیسات گردشگری به تشخیص مدیرکل استان تعیین و به عنوان نماینده تاسیسات گردشگری در جلسات کمیسیون درجه بندی شرکت خواهد نمود.

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

تبصره ۴) جلسات کمیسیون درجه بندی، 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 درجه بندی (بدون حق رای) بنا به درخواست هر یک از اعضای کمیسیون مذکور و به منظور ادای توضیحات لازم بلامانع است.

ماده ۱۶) شرح وظایف و اختیارات کمیسیون درجه بندی به قرار ذیل می باشد:

- الف- بررسی و تعیین درجه تاسیسات گردشگری با توجه به نتایج ارزیابی صورت پذیرفته از سوی عامل تطبیق
- ب- انجام وظایف محوله موضوع تبصره ۳ ماده ۱۷ آیین نامه
- ج- درجه بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است.

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

- ۱- فرایند عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، مورد تأیید کمیسیون قرار گرفته و درجه پیشنهادی تصویب می شود.
- ۲- فرایند ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات 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 در خصوص درجه واحد تصمیم گیری می شود.
- ۳- عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی، از نظر کمیسیون دارای ابهام بوده و غیرواقعی به نظر می رسد، 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 درجه بندی 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) درجه بندی آن دسته از تاسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آنها تهیه و تدوین نشده است، حسب تقاضای بهره بردار و یا پیشنهاد هر یک از اعضا کمیسیون در دستور کار قرار می گیرد. در این صورت، اداره کل استان موظف به انجام بازدید و تهیه گزارش اولیه جهت طرح موضوع در جلسه کمیسیون می باشند. پس از بررسی و تصویب درجه واحد گردشگری در کمیسیون درجه بندی، پروانه بهره برداری آن واحد با اعتبار یکساله صادر خواهد شد. در صورت اعتراض بهره بردار و تشخیص وارد بودن اعتراض از سوی کمیته فنی، کمیسیون عالی نظارت مرجع نهایی تعیین درجه واحد گردشگری خواهد بود.

ج) کمیسیون عالی تجدید نظر

ماده ۱۹) این کمیسیون مسئولیت رسیدگی به اعتراضات وارده درخصوص رای کمیسیون درجه بندی و اعلام مغایرت مصوبات آن با ضوابط و قوانین موردعمل، اتخاذ تصمیم درخصوص تخلفات عوامل اجرایی، نظارت بر عملکرد اعضای ستادی و اجرایی طرح تطبیق، تصویب اولیه ضوابط خاص درجه بندی و بطور کلی نظارت عالی بر کلیه فرایندها و موضوعات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و درجه بندی تاسیسات گردشگری را برعهده داشته و اعضاء اصلی آن عبارتند از:

- مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به عنوان رئیس کمیسیون

- مدیرکل دفتر حقوقی سازمان

- نماینده معاون گردشگری سازمان

- نماینده تشکل گردشگری کشوری مرتبط

- معاون گردشگری استان مربوطه

فصل چهارم: « عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری »

ماده ۲۰) جهت ورود به فرایند ارزیابی، بهره بردار واحد گردشگری و یا نماینده کیفیت واحد مکلف است پس از تهیه گزارش لازم یا ثبت مشخصات واحد در بستر نرم افزاری 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 به منظور اعتبارسنجی فرایند ثبت اطلاعات از سوی واحد گردشگری، نسخه ای از اطلاعات ارسالی یا ثبت شده بر روی سامانه در اختیار اداره کل استان مربوطه قرار خواهد گرفت.

ماده ۲۱) تاسیسات گردشگری متقاضی ارتقاء یا تغییر نوع، باید با استفاده از کارشناس مجرب و یا در قالب خودارزیابی نسبت به مستندسازی استدلال های 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 تصمیم گیری به کمیته فنی اجرای طرح ارسال گردد. کمیته فنی موظف است ظرف مدت ۱۵ روز پس از وصول مدارک و مستندات، موافقت و یا مخالفت با ارتقاء واحد گردشگری را کتباً به عامل تطبیق اعلام نماید تا عملیات ارزیابی مطابق با نظر کمیته فنی انجام پذیرد.

تبصره ۱) شاخص های ارتقاء درجه واحدهای گردشگری نظیر رعایت تنوع و نیازهای خدمات درحد درجه درخواستی، دارا بودن نیروی انسانی حائز شرایط، آموزش مدیران و سطح آشنایی آنها با ضوابط و کیفیت خدمات، نتایج رضایت مشتریان، گواهینامه های اجرای نظام های مدیریتی یا کیفیت گردشگری، ایجاد، توسعه و یا تکمیل فضاهای فیزیکی مورد نیاز، موقعیت جغرافیایی یا مزیت های خاص و هرگونه اقدامات مربوطه دیگر دراین خصوص باید بطور کامل مستند سازی شده و ضمیمه درخواست ارتقاء درجه، به کمیته فنی ارائه گردد.

تبصره ۲) موافقت کمیته فنی با ارتقاء درجه واحد، به منزله موافقت اولیه قلمداد می شود. کمیسیون درجه بندی مسئولیت تأیید و موافقت نهایی با درجه پیشنهادی را به استناد گزارش ارزیابی بعمل آمده برعهده خواهد داشت.

ماده ۲۲) واحد گردشگری پس از احراز هویت و تأیید صلاحیت می تواند به منظور 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 دستورالعمل های مصوب مربوطه اقدام نماید.

ماده ۲۳) واحد گردشگری براساس درجه تعیین شده در پروانه بهره برداری فعلی واحد ارزیابی خواهد شد و درصورت درخواست ارتقاء می بایست مطابق ماده ۲۱ همین شیوه نامه و دستورالعمل های مربوطه اقدام نماید.

تبصره ۱) درخصوص واحدهای جدید التاسیس، تقاضای واحد براساس درجه مصوب در موافقتنامه اصولی صادره قابل طرح می باشد.
تبصره ۲) درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به عنوان درجه اولیه قلمداد می گردد و مرجع تعیین درجه واحد، رای کمیسیون درجه بندی بر مبنای گزارشات منتج از فرایند ارزیابی خواهد بود.

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

ماده ۲۴) عامل تطبیق طرف قرارداد واحد گردشگری مکلف است ضمن توجیه کامل بهره بردار به شیوه عمل خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی در بازه زمانی تعیین شده در قرارداد منعقد و اعلام برنامه عملیات ارزیابی به واحد گردشگری اقدام نماید. در صورت عدم اجرای عملیات ارزیابی در موعد مقرر، بهره بردار می تواند عامل دیگری را انتخاب نماید و عامل تطبیق قبلی می باید درخصوص عودت عین مبلغ دریافتی حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری اقدامات لازم را بعمل آورد. در غیر اینصورت، مجوز فعالیت عامل تطبیق لغو گردیده و مبلغ مورد نظر از وجه الضمان 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 بهره بردار تاسیسات گردشگری براساس دستورالعملی خواهد بود که از سوی کمیته فنی پیشنهاد و با تأیید سازمان ابلاغ خواهد شد.

ماده ۲۵) عوامل اجرایی طرح تطبیق مکلفند جهت پیشبرد عملیات ارزیابی و ثبت داده های مربوطه و مستندسازی کلیت فرایند از بستر نرم افزاری و سامانه مورد تأیید سازمان استفاده نموده و درقبال 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 تاسیسات و امور ساختمانی واحد گردشگری، نقص و فرسودگی عمده در تجهیزات واحد گردشگری، نقص عمده در خدمات الزامی، عدم استفاده از نیروی انسانی کافی و آموزش دیده، وجود نقص در امور بهداشتی و ایمنی واحد گردشگری، نداشتن مدیر واجد شرایط، عدم اجرای کامل یک رویه یا دستورات کاری که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش بینی شده است 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. بهره بردار واحد گردشگری موظف 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 بعمل آورد.

تبصره ۱) چنانچه عدم انطباق عمده درخصوص امور ایمنی و بهداشتی باشد، عامل تطبیق موظف می باشد عملیات ارزیابی را متوقف نموده و موضوع را به اداره کل استان گزارش نماید. اداره کل استان ضمن اخذ استعلام از دستگاه های ذیربط، موضوع را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری گزارش می نماید تا پس از طرح و بررسی در کمیته فنی، جهت تصمیم گیری نهایی به کمیسیون درجه بندی ارجاع شود.

تبصره ۲) هرگاه در نتایج ارزیابی مشخص گردد که وضعیت موجود موجب بوجود آمدن عدم انطباق خواهد شد، عامل تطبیق انجام اقدام پیشگیرانه را به بهره بردار واحد گردشگری توصیه خواهد کرد و وی موظف 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 درجه بندی 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) بهره بردار می‌تواند یک بار و حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ رأی کمیسیون درجه بندی به نحوه عملکرد عامل تطبیق و یا رأی کمیسیون با ذکر دلایل و مستندات خود اعتراض نماید و پس از گذشت مدت زمان مذکور رأی کمیسیون قطعی بوده و قابل اعتراض نمی‌باشد.

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

- تأیید نظر کمیسیون درجه بندی استان

- صحه گذاری بر اعتراض و ارجاع جهت ارزیابی مجدد

ماده ۲۹) گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری پس از انجام عملیات ارزیابی و تأیید کمیسیون درجه بندی، 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 می گردد. این گواهینامه ۳ سال اعتبار دارد و تمدید آن منوط به انجام ارزیابی های پیگیرانه می باشد.

تبصره ۱) 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 بهره برداری باید مطابق با تاریخ صدور گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری باشد.

ماده ۳۰) هر یک از تاسیسات 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 دوره ای، مطابق با رویه تعریف شده از سوی سازمان و ثبت و ضبط مستندات و گزارشات در سامانه معرفی شده از سوی سازمان و کارتابل واحد گردشگری می باشد. نسخه ای از گزارشات دوره ای در اختیار عامل تطبیق طرف قرارداد قرار خواهد گرفت تا در ارزیابی های 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 جمع بندی گزارشات و مستندات مربوط به تخلف عوامل تطبیق و یا کارشناسان ارزیابی براساس دستورالعمل های مصوب مربوطه، نظر کارشناسی خود را به منظور اتخاذ تصمیمات ذیل به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارائه می دهد:

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 تصمیم گیری و اقدام نهایی به کمیسیون عالی تجدیدنظر ارجاع می نماید.

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

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

تبصره ۵) سازمان می تواند 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، موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه استانداردسازی خود را از طریق عامل دیگری پیگیری نماید. عامل تطبیق لغو مجوز شده موظف به بازپرداخت تمام یا بخشی از مبلغ دریافتی از واحدهای طرف قرارداد به تشخیص کمیته فنی بوده و در صورت عدم پرداخت، مبلغ مورد نظر از ضمانتنامه بانکی عامل تطبیق کسر و به بهره بردار واحد گردشگری عودت داده خواهد شد.

ماده ۳۴) ادارات کل استان ها وظیفه اصلی نظارت بر حسن اجرا و عملکرد شرکتهای مجری را برعهده 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 درجه بندی می تواند در خصوص ابطال گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری واحد اقدام نماید.

ماده ۳۶) واحد گردشگری مکلف است به صورت مستمر اقدام به گردآوری نظرات، انتقادات و پیشنهادات مسافران و گردشگران نموده و ماحصل داده های گردآوری شده را به صورت دوره ای و مطابق رویه تعریف شده از سوی سازمان، در سامانه مربوطه ثبت و ضبط نماید.

فصل ششم: سایر موارد

ماده ۳۷) هزینه عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری که توسط عامل تطبیق انجام می شود توسط بهره بردار هر یک از واحدهای گردشگری پرداخت خواهد شد. نحوه محاسبه این هزینه بر اساس دستورالعمل و تعرفه ای 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 می تواند رأساً و با بهره گیری از ظرفیت های موجود در سازمان، نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیابی و استانداردسازی تاسیسات گردشگری اقدام نماید.

ماده ۳۹) سازمان می تواند در اجرای طرح تطبیق از توان و پتانسیل بخش خصوصی متخصص و با تجربه در این حوزه در قالب عامل چهارم طرح تطبیق استفاده بعمل آورد. عامل چهارم در طول همکاری و اجرای پروژه، همراه و همگام با کارفرما عهده دار طراحی و اجرا و نظارت پروژه خواهد بود. وظیفه عامل چهارم، ارائه خدمات مشاوره در حوزه های مورد توافق کارفرما، پاسخگویی اولیه در قبال تخلفات فنی، حقوقی، مالی و اخلاقی عوامل اجرایی طرح، نظارت بر امور اجرایی و تأیید خروجی ها قبل از ارائه به کارفرما و تهیه و تدوین روش ها، دستورالعمل ها و استانداردهای فنی و اجرایی مورد نیاز برای حفظ یکپارچگی پروژه است.

تبصره ۱) حق الزحمه عامل چهارم براساس مفاد توافقنامه مابین سازمان و عامل چهارم تعیین خواهد شد.

تبصره ۲) کمیسیون عالی تجدید نظر مسئولیت نظارت بر عملکرد عامل چهارم و رسیدگی به تخلفات آن را برعهده دارد.

ماده ۴۰) سازمان می تواند در تدوین ضوابط و استانداردهای فنی، کیفی و خدماتی مورد نیاز خود، از پیشنهادات ادارات کل استانها، تاسیسات گردشگری، شکل های حرفه ای مرتبط، عامل چهارم و ... استفاده نماید. با این وجود، ضوابط و استانداردهای نهایی با تصویب اولیه معاونت گردشگری و تأیید ریاست سازمان، ابلاغ و اجرایی می گردد.

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

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

الف) فضاهای مورد نیاز تاسیسات گردشگری

ب) تاسیسات و امکانات فنی و ساختمانی مورد نیاز در واحدهای گردشگری

ج) تجهیزات تاسیسات گردشگری

د) خدمات موجود در تاسیسات گردشگری

ه) نیروی انسانی مورد نیاز تاسیسات گردشگری

و) مسائل ایمنی و بهداشتی

ز) شیوه های نظارت بر واحدهای تحت پوشش

ح) چک لیستهای ارزیابی

ماده ۴۱) این شیوه نامه در ۴۱ ماده و ۴۴ تبصره تهیه و تنظیم شده و با تصویب ریاست محترم سازمان، از تاریخ لازم الاجرا می باشد. ۹۴/۱۵/۱

فرمهای پیوست:

- صور تجلسه کمیسیون درجه بندی
- ابلاغیه مصوبه کمیسیون درجه بندی
- اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی
- تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای فنی
- تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل
- تقاضای مجوز فعالیت کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیابی
- تقاضای مجوز فعالیت مدیر فنی
- تقاضای ارتقاء درجه

« صور تجلسه کمیسیون درجه بندی »

کمیسیون درجه بندی واحد گردشگری به کد شناسائی باحضور اعضای کمیسیون در روز مورخ رأس ساعت تشکیل جلسہ داده، پس از بررسی مدارک و مستندات موجود و انجام بازدید میدانی از واحد مزبور، نظر خود را به شرح ذیل اعلام نمود.

شرح جلسہ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مصوبه جلسہ:

.....

.....

.....

نام و امضاء اعضای کمیسیون:

۱- مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان: امضاء

۲- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری: امضاء

۳- نماینده تشکل گردشگری مربوطه: امضاء

«ابلاغیه مصوبه کمیسیون درجه بندی»

بهره بردار محترم

با سلام

به پیوست یک نسخه صورتجلسه کمیسیون درجه بندی آن واحد گردشگری جهت اطلاع و اقدام لازم ارسال می گردد. شایان ذکر است نگهداری نسخه ای از مستندات ارسالی مذکور ضروری بوده و بازرسین سازمان در مراجعات خود در صورت نیاز مدارک مربوطه را بررسی خواهند کرد.

نام و نام خانوادگی

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان

رونوشت:

- اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری (به انضمام تصویر مدارک و احکام)
- عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری طرف قرارداد

« فرم اعلام اعتراض بهره بردار به رأی کمیسیون درجه بندی »

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

با سلام

رأی کمیسیون درجه بندی واحد گردشگری در تاریخ
طی نامه شماره به اینجانب بهره بردار واحد مذکور ابلاغ گردید. لذا
با توجه به دلایل ذیل، نسبت به رأی کمیسیون درجه بندی معترض بوده و تقاضای رسیدگی مجدد در کمیسیون
عالی تجدیدنظر را دارم.
دلایل اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

نام و نام خانوادگی بهره بردار

امضاء

تاریخ

رونوشت:

- عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری

« فرم تقاضای اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری »

نام شرکت : شماره ثبت : تاریخ ثبت :

نشانی :

تلفن : نمابر :

نام مدیر عامل : سطح تحصیلات : رشته تحصیلی :

نام مدیر فنی : سطح تحصیلات : رشته تحصیلی :

شرح مختصر سوابق و فعالیتهای شرکت:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

مهر و امضاء

تاریخ و نام مدیر عامل

توضیحات:

۱- ارائه اساسنامه ثبت شده شرکت به همراه فرم تکمیل شده الزامی است.

۲- پس از بررسی و تأیید تقاضا، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:

- ارائه مجوز اشتغال به کار برای اتباع خارجی
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- تکمیل و ارائه فرم عدم اشتغال بکار در سایر مشاغل
- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیر فنی شرکت

۳- رسیدگی به درخواست های واصله، مطابق با شیوه نامه ارزیابی کیفی و انتخاب عوامل تطبیق صورت خواهد پذیرفت.

۴- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

« فرم تعهد نامه عدم اشتغال به سایر مشاغل »

اینجانب مدیر عامل به شماره ثبت اعلام می نمایم
که به شغل دیگری اشتغال نداشته و در صورت اخذ مجوز فعالیت عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری،
به صورت همزمان به سایر مشاغل مشغول نخواهم شد. در غیر این صورت سازمان میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری نسبت به لغو مجوز صادره اقدام نموده، سازمان هیچگونه اعتراضی از این بابت را از طرف
اینجانب یا نخواهد پذیرفت.

مهر و امضاء

تاریخ و نام مدیر عامل

فرم تقاضای مجوز فعالیت « کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیابی »

نام: نام خانوادگی: شماره شناسنامه: تاریخ تولد:

محل تولد: کد ملی: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:

نشانی محل سکونت: شماره تماس:

متقاضی اخذ مجوز فعالیت: سرگروه ارزیابی کارشناس ارزیابی

سوابق فعالیت:

ردیف	محل فعالیت	نوع فعالیت	مدت فعالیت	توضیحات
۱				
۲				
۳				
۴				

نام و امضاء متقاضی

توضیحات:

۱- رسیدگی به درخواست های واصله، مطابق با شیوه نامه ارزیابی و تائید صلاحیت کارشناسان فرآیند ارزیابی طرح تطبیق صورت خواهد پذیرفت.

۲- پس از بررسی و تائید اولیه، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:

- ارائه مجوز اشتغال به کار برای اتباع خارجی
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش کارشناس ارزیابی یا سرگروه ارزیابی تاسیسات گردشگری
- ارائه مدرک تحصیلی
- گواهی کارآموزی در فرآیند ارزیابی تاسیسات گردشگری

۳- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

فرم تقاضای مجوز فعالیت

« مدیر فنی »

نام: نام خانوادگی: شماره شناسنامه: تاریخ تولد:

محل تولد: کد ملی: سطح تحصیلات: رشته تحصیلی:

نشانی محل سکونت: شماره تماس:

سوابق فعالیت:

ردیف	محل فعالیت	نوع فعالیت	مدت فعالیت	توضیحات
۱				
۲				
۳				
۴				

نام و امضاء متقاضی

توضیحات:

۱- رسیدگی به درخواست های واصله، مطابق با شیوه نامه ارزیابی و تائید صلاحیت کارشناسان فرآیند ارزیابی طرح تطبیق صورت خواهد پذیرفت.

۲- پس از بررسی و تائید اولیه، متقاضی ملزم به ارائه مستندات ذیل می باشد:

- ارائه مجوز اشتغال به کار برای اتباع خارجی
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه
- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان
- ارائه گواهینامه پایان دوره آموزش مدیریت فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری
- ارائه مدرک تحصیلی
- گواهی کارآموزی در فرآیند ارزیابی تاسیسات گردشگری
- ارائه مستندات لازم مبنی بر دارا بودن حداقل ۳ سال سابقه کار در زمینه ارزیابی و ممیزی تاسیسات گردشگری

۳- در هنگام ارائه تصویر مدارک وجود اصل آن برای مطابقت الزامی است.

«درخواست ارتقاء درجه»

کمیته فنی طرح تطبیق استانداردهای گردشگری

با سلام و احترام

به پیوست درخواست شرکت عامل تطبیق در خصوص ارتقاء درجه واحد گردشگری از به منضم به مدارک، مستندات و دلایل توجیهی ارتقاء جهت بررسی و هرگونه اقدام لازم ایفاد می گردد.

نام و نام خانوادگی

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان