



«دستورالعمل ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری»

معاونت گردشگری
اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

خرداد ماه ۱۳۹۶

بسمه تعالی

با استناد به بند ۱۱ ماده ۲ اهداف و وظایف وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مورخ ۱۳۶۵/۱۲/۱۲، مواد ۱ و ۲ قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۲۳، ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مورخ ۱۳۷۰/۷/۷ و اصلاحی مورخ ۱۳۷۵/۱۱/۹ و نیز بر اساس ماده ۱۲ آیین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی اصلاحی مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۴ به منظور بهبود و ارتقای خدمات با کیفیت در زمینه حمل و نقل به گردشگران داخلی و خارجی، دستورالعمل ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

فصل اول: کلیات

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

- ۱- **سازمان:** سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- ۲- **اداره کل نظارت:** اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- ۳- **اداره کل استان:** اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
- ۴- **شرکت:** شرکت ارائه کننده خدمات حمل و نقل گردشگری دارای مجوز از سازمان

ماده ۲): موضوع این دستورالعمل، صدور مجوز و نظارت بر ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری به گردشگران داخلی و خارجی و تاسیسات گردشگری در قالب اجاره خودرو با راننده یا بدون راننده، است.

فصل دوم: مراحل، شرایط و ضوابط اعطای مجوز فعالیت به متقاضیان مراکز

ماده ۳)- مراحل و فرایند صدور مجوز:

- ۱- ارائه درخواست کتبی از سوی متقاضی به اداره کل استان
 - ۲- بررسی تقاضای صدور مجوز
 - ۳- اخذ استعلامات صلاحیت فردی از مراجع ذیصلاح
 - ۴- بررسی و ارزیابی مکان فعالیت، تجهیزات و احراز سایر شرایط مقرر در این دستورالعمل
 - ۵- اخذ تضمین حسن انجام کار
 - ۶- صدور مجوز و تسلیم به متقاضی توسط اداره کل استان
- تبصره:** اداره کل استان موظف است ضمن تکریم ارباب رجوع کلیه اقدامات را در کوتاه ترین زمان ممکن بعمل آورد، به نحوی که فرآیند کار از ابتدای ارائه درخواست تا صدور مجوز، مشروط به تکمیل بودن مدارک، بیش از یک ماه به طول نینجامد.

ماده ۴) - شرایط صدور مجوز:**الف: شرایط عمومی:**

- ۱- تابعیت ایران
 - ۲- ارتباط موضوع فعالیت شخص حقوقی متقاضی با فعالیت موضوع این دستورالعمل
 - ۳- شخص حقوقی ماهیتاً دارای فعالیت تجاری باشد.
 - ۴- معرفی مکان مناسب به میزان حداقل ۷۰ مترمربع با کاربری تجاری یا اداری و یا گردشگری
 - ۵- ارائه تضمین حسن انجام کار به میزان ۲۰۰ میلیون ریال
 - ۶- تأمین پارکینگ مناسب با ظرفیت حداقل ۲۰ درصد کل خودروها
- تبصره ۱:** مجوز تأسیس و فعالیت برای اتباع بیگانه در قالب اشخاص حقوقی و با رعایت قوانین و مقررات مربوطه صادر می‌شود.
- تبصره ۲:** سازمان می‌تواند هر سه سال یک بار با توجه به شاخص تورم اعلام شده از سوی بانک مرکزی ایران، نسبت به افزایش مبلغ تضمین، اقدام نماید.

ب: شرایط مدیرعامل شخص حقوقی:

- ۱- تابعیت ایران
- ۲- نداشتن سوء پیشینه کیفری مؤثر
- ۳- عدم اعتیاد به مواد مخدر
- ۴- دارای شرایط سنی حداقل ۲۵ سال
- ۵- دارا بودن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی

ج: شرایط اختصاصی:**۱- تأمین حداقل ۳۰ خودرو با شرایط ذیل:**

- حداکثر عمر خودروها پنج سال باشد.
- خودروها باید دارای بیمه‌نامه کامل شخص ثالث، باشند.
- خودروها باید دارای تجهیزات ایمنی و امکانات رفاهی لازم باشد.

۲- ایجاد شعبه (ایستگاه) حداقل در دو استان دیگر با شرایط ذیل:

- دارای متراژ حداقل ۱۵ مترمربع
- دارای پارکینگ با ظرفیت حداقل ۲ خودرو

ماده ۵) سازمان می‌تواند حسب مورد نسبت به انجام استعلام‌های لازم از مراجع ذیصلاح، از طریق اداره کل استان اقدام نماید. نتیجه استعلام‌ها باید حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز اعلام شود. در صورت درخواست دستگاه استعلام شونده، این بازه زمانی به مدت ۱۵ روز دیگر تمدید خواهد شد، لیکن عدم اعلام نظر در مهلت مزبور، به منزله نظر مثبت تلقی گردیده و پاسخ منفی دستگاه‌های استعلام شونده خارج از موعد مقرر مانع از صدور مجوز نخواهد شد.

ماده ۶) رانندگان خودروهای ارائه دهنده خدمات حمل و نقل به گردشگران باید دارای شرایط ذیل بوده و شرکت موظف است قبل از استخدام نسبت به احراز شرایط مزبور اقدام نماید.

- ۱- نداشتن سوءپیشینه کیفری مؤثر
- ۲- عدم اعتیاد به مواد مخدر
- ۳- دارا بودن گواهینامه معتبر رانندگی که از تاریخ صدور آن، حداقل ۳ سال گذشته باشد.
- ۴- باتجربه و آشنا به زبان خارجی ترجیحاً زبان انگلیسی
- ۵- آشنا به الگوی تشریفات و مهمان‌نوازی و تکریم گردشگران و گذراندن دوره آموزشی مربوطه
- ۶- دارا بودن لباس فرم با رعایت پوشش آراسته
- ۷- داشتن سلامت جسمی لازم

تبصره: سازمان موظف است ظرف شش ماه از ابلاغ این دستورالعمل دوره‌های آموزشی کوتاه مدت (حداکثر سه روزه) ویژه مدیران عامل شرکت‌ها و رانندگان خودروهای ارائه کننده خدمات حمل و نقل به گردشگران طراحی و از طریق موسسات آموزشی مجاز به اجرا رساند.

ماده ۷) مالکیت ۶۰ درصد کل خودروها باید متعلق به شرکت، مدیرعامل و یا اعضای هیأت مدیره آن باشد.

تبصره: شرکت موظف است در صورت استفاده از خودروهای با مالکیت خارج از مرکز (حداکثر ۲۰ درصد)، نسبت به عقد قرارداد با مالک خودرو که شرایط و جزئیات مربوط به حقوق طرفین در آن مشخص شده باشد، اقدام نماید.

ماده ۸) دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری دارای مجوز از سازمان، در صورت دارا بودن شرایط عمومی و اختصاصی فوق الذکر و کسب مجوز لازم می‌توانند این خدمات را در قالب خدمات منفرد تور به گردشگران و تاسیسات گردشگری ارائه نمایند

فصل سوم: تکالیف دارنده مجوز ارائه خدمات حمل و نقل گردشگری

ماده ۹) دارنده مجوز موظف است رانندگان و نیروهای تخصصی خود را ملزم نماید دوره‌های آموزشی کوتاه مدتی که از سوی سازمان تهیه و تدوین می‌شود را بگذرانند.

ماده ۱۰) دارنده مجوز موظف است نسبت به صدور برگه مأموریت برای رانندگان در تمام سفرهای گروهی و انفرادی، اقدام نماید.

ماده ۱۱) مسئولیت حسن انجام کار رانندگان بر عهده دارنده مجوز بوده، در قبال مشکلات و تخلفات احتمالی باید پاسخگویی سازمان باشد.

ماده ۱۲) دارنده مجوز موظف است خودرو را با شرایط ذیل به گردشگر تحویل دهد:

- ۱- چکاپ کامل فنی سیستم خودرو انجام شده باشد.

۲- شستشوی خودرو (کارواش) انجام شده باشد.

۳- خودرو سوختگیری شده باشد.

۴- مدارک خودرو که جهت رانندگی لازم است را به گردشگر تحویل دهد.

تبصره: گردشگر لازم است خودرو را با همان شرایطی که تحویل گرفته، به مرکز مسترد نموده و یا هزینه مابه‌التفاوت را پرداخت نماید.
ماده ۱۳) مدت اعتبار مجوز صادر شده «سه سال» بوده، دارنده مجوز موظف است یک ماه قبل از تاریخ انقضاء، جهت تمدید آن، به اداره کل استان مراجعه نماید.

ماده ۱۴) شرکت قبل از تحویل خودرو به گردشگران اعم از داخلی یا خارجی، موظف است بررسی نماید گردشگر دارای گواهینامه معتبر رانندگی مورد تأیید پلیس راهور ناجا باشد.

ماده ۱۵) دارنده مجوز موظف است قبل از ارائه هر گونه خدمات حمل و نقل (با راننده یا بدون راننده) به گردشگران اعم از داخلی و خارجی، نسبت به عقد قرارداد با ایشان اقدام نماید. مسیرهای تردد، مدت زمان استفاده از خودرو به همراه نرخ توافقی و سایر شرایط باید در متن قرارداد درج و نسخه ای از آن در اختیار استفاده کننده خدمات قرار گیرد.

تبصره: در صورت ایجاد اختلاف بین شرکت ارائه کننده خدمات و استفاده کنندگان، نظر سازمان لازم‌الرعایه خواهد بود.

ماده ۱۶) دارنده مجوز باید ضمن ایجاد بانک اطلاعات جامع رانندگان، گزارش عملکرد خود را به صورت شش ماهه به سازمان ارسال نماید.

تبصره: علاوه بر گزارشات عملکرد شش ماهه، مرجع صدور مجوز می تواند حسب تشخیص ضرورت، گزارشاتی را بصورت موردی درخواست نماید که شرکت موظف به پاسخگویی است.

ماده ۱۷) دارنده مجوز مجاز است خودروهای خود را مجهز به سیستم رهیاب ماهواره‌ای یا ناوبری نموده، آرم و لوگوی خود را در محل مناسب بر روی خودرو، الصاق نماید.

ماده ۱۸) دارندگان مجوز موظف به رعایت مقررات، دستورالعمل‌ها و خط مشی‌های ابلاغ شده از سوی سازمان هستند.

فصل چهارم: نظارت بر فعالیت مراکز ارائه دهنده خدمات حمل و نقل گردشگری

ماده ۱۹) نظارت بر عملکرد و فعالیت مرکز از حیث رعایت قوانین و مقررات، کیفیت و نحوه ارائه خدمات و میزان رضایت گردشگران و تاسیسات گردشگری بر عهده اداره کل استان و نظارت عالی بر عهده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری می‌باشد.

ماده ۲۰) اداره کل استان در صورت مشاهده تخلف و یا وصول شکایت می تواند ضمن رسیدگی به موضوع، حسب مورد به شرح زیر عمل نماید:

الف - تذکر کتبی

ب - اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال

پ - تعلیق موقت از یک ماه تا سه ماه

ج - لغو مجوز

تبصره ۱۵: سازمان و اداره کل استان در صورت صلاحدید می تواند دارنده مجوز را جهت ادای توضیح دعوت کند و در مورد تخلفات و شکایات تصمیم اتخاذ نماید.

تبصره ۲۰: شرکت در زمان تعلیق مجاز به ایجاد تعهد جدید نبوده، موظف است تعهدات قبلی خود را به سرانجام برساند.

تبصره ۳: در صورتی که تخلف شرکت/دارنده مجوز واجد وصف مجرمانه باشد پرونده جهت رسیدگی به مراجع قضایی صالح ارسال می‌شود.

تبصره ۴: اداره کل استان باید قبل از صدور حکم لغو مجوز، دلایل، مدارک و مستندات خود را به همراه گزارش کامل موضوع و فرآیند رسیدگی جهت بررسی نهایی به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارسال نماید. رای و نظر صادره در اداره کل نظارت قطعی و فصل الخطاب خواهد بود.

تبصره ۵: حکم لغو قطعی مجوز توسط مدیرکل استان به دارنده مجوز ابلاغ خواهد گردید. بدیهی است اصرار بر ادامه فعالیت با وجود حکم لغو صادره فاقد جاهت قانونی بوده، مراتب با هماهنگی اداره کل استان جهت پلمپ به نیروی انتظامی اعلام خواهد شد.

ماده ۲۱) این دستورالعمل در یک مقدمه، ۴ فصل، ۲۱ ماده و ۱۳ تبصره تهیه و تنظیم گردیده، از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجرا می‌باشد.

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان