

بسمه تعالی



دستور العمل نظارت بر تاسیس و فعالیت مراکز اطلاعات گردشگران در داخل کشور

**Tourists Information Centers
(T.I.C)**

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
تابستان ۱۴۰۰

مقدمه:

اطلاع‌رسانی به عنوان یکی از اجزاء اصلی توسعه در تولید درآمد و ایجاد اشتغال در گردشگری یکی از عناصر کلیدی و اثرگذار محسوب می‌شود. مراکز اطلاعات گردشگران نقش مهمی در تامین نیازها و آگاهی بخشی به گردشگران، معرفی جاذبه‌ها و امکانات یک مقصد گردشگری، و نیز جمع‌آوری اطلاعات مفید برای برنامه ریزی دقیق در صنعت گردشگری داشته و هر مقصد گردشگری متناسب با گستردگی جاذبه‌ها، خدمات و حجم مراجعه مخاطبان، نیازمند اینگونه مراکز می‌باشد. در همین راستا با استناد به ماده ۳ آئین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۳/۴/۱۵ و اصلاحات بعدی دستورالعمل نظارت بر تاسیس و فعالیت مراکز اطلاعات گردشگران به شرح ذیل جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱) واژه‌ها و عبارات بکار رفته در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف می‌گردد:

- **وزارتخانه:** وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی - معاونت گردشگری
- **اداره کل استان:** اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان
- **متقاضی:** هر شخص حقیقی یا حقوقی متقاضی اخذ مجوز مرکز اطلاعات گردشگران
- **شرکت مجری:** شخصیت حقوقی است، که توسط وزارتخانه انتخاب شده و در چارچوب مقررات، به عنوان بازوی اجرایی وزارتخانه، بخشی از وظایف اجرایی و تصدی‌گری مربوط به فعالیت مرکز اطلاعات گردشگران را عهده دار می‌شود.
- **مرکز:** مراکز اطلاعات گردشگران که عبارت است از مرکزی که به منظور پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی گردشگران، معرفی جاذبه‌ها و امکانات گردشگری کشور با شرح وظایف مشخص در مبادی ورودی کشور، مراکز استانها، شهرها، مناطق و محورهای گردشگری و نیز محل‌های پر رفت و آمد گردشگران در چارچوب ضوابط این دستورالعمل تاسیس و فعالیت می‌نماید.

ماده ۲) موضوع این دستورالعمل چگونگی تاسیس و فعالیت مراکز اطلاعات گردشگران و نظارت بر فعالیت آنها در داخل کشور است.

ماده ۳) مراکز اطلاعات گردشگران حسب مورد با توجه به ظرفیت گردشگری هر منطقه می‌تواند در یکی از مکان‌های زیر ایجاد گردد:

- مبادی ورودی کشور
- مبادی ورودی استان، شهرستان و روستاهای هدف گردشگری
- پایانه‌های مسافری (ریلی، هوایی، دریایی و زمینی)

- مراکز شهرها و مکانهای پر رفت و آمد گردشگران
- مجاورت سایتها و جاذبههای گردشگری مهم

ماده ۴) وظایف و اختیارات مراکز اطلاعات گردشگران به شرح ذیل می باشد:

- راهنمایی و تامین نیازهای اطلاعاتی گردشگران و مراجعان حضوری.
 - تامین و ارائه اطلاعات مربوط به جشنوارهها، نمایشگاهها و سایر رویدادهای ملی و محلی مرتبط.
 - عرضه و فروش اقلام تبلیغاتی گردشگری نظیر: نقشه، بروشور، کتابچه راهنما، کارت پستال، لوح فشرده، فلش مموری، ماگ و غیره.
 - عرضه و فروش صنایع دستی و سوغات محلی مرتبط.
 - برپایی کانتر ویژه معرفی تاسیسات گردشگری (اعم از دفاتر خدمات مسافرتی، مراکز اقامتی و...) و جاذبههای گردشگری منطقه.
 - معرفی و ذخیره خدمات واحدهای مجاز گردشگری به نمایندگی از سوی آنها.
 - فروش انواع بلیط از جمله جاذبههای گردشگری منطقه.
 - معرفی و پیشنهاد راهنمایان محلی.
 - معرفی مرکز خدمات بیمه ای مجاز، که در حوزه گردشگری خدمات ارائه می کنند.
 - معرفی و پیشنهاد شرکت های عرضه کننده وسایل نقلیه کرایه، که دارای مجوز فعالیت باشند.
 - فروش انواع بسته سفرهای تهیه شده از سوی دفاتر خدمات مسافرتی و تورگردانی.
- تبصره ۱: مرکز موظف است صرفاً نسبت به معرفی خدمات گردشگری ارائه شده از سوی تاسیسات و موسسات گردشگری دارای مجوز معتبر از وزارتخانه اقدام نماید و راساً از حق تنظیم، اجرا و فروش تور برخوردار نمی باشد.
- تبصره ۲: مرکز در صورت ارائه خدمات بیمه ای می بایست نسبت به اخذ مجوز از بیمه مرکزی اقدام نماید.
- تبصره ۳: در صورت ارائه خدمات مربوط به کرایه وسایل نقلیه دریافت مجوزهای لازم از مراجع مربوطه الزامی می باشد.

ماده ۵) برنامه ریزی، هماهنگی، ساماندهی و مدیریت موثر فعالیت مراکز اطلاعات گردشگران به شرح ذیل بر عهده ی معاونت گردشگری وزارتخانه می باشد:

- تدوین خط مشی کلی و استراتژی های مناسب جهت بهره برداری بهینه از مراکز.
- همسو نمودن برنامه ها و فعالیت های مراکز اطلاعات گردشگران با اهداف کلان وزارتخانه.
- بررسی دوره ای عملکرد مراکز به تفکیک در استان های مختلف کشور، با رویکرد تقویت نقاط قوت و رفع نمودن نقاط ضعف.
- بررسی، اعلام نظر و تصمیم گیری در خصوص سایر موضوعات و مسائل مربوط به امور مراکز.

ماده ۶) مراحل صدور مجوز تاسیس و فعالیت مرکز به شرح ذیل بوده و از سوی اداره کل استان مورد اقدام قرار می گیرد:

- ۱-۳ - بررسی وضعیت و ظرفیت های هر استان از حیث تعداد مرکز مورد نیاز و جانمایی و مکان گزینی مناسب آن.
- ۲-۳ - برگزاری فراخوان در مدت زمان مناسب و معین.
- ۳-۳ - پذیره نویسی و دریافت درخواست های متقاضیان.
- ۴-۳ - اخذ مدارک، بررسی پرونده متقاضیان.
- ۵-۳ - اخذ استعلامات لازم از مراجع ذیصلاح.

- ۳-۶- صدور مجوز فعالیت.

تبصره ۱: با تأیید معاونت گردشگری، مراحل ۲، ۳ و ۴ می‌تواند به شرکت مجری تفویض گردد. در این صورت شرح وظایف و تکالیف مجری از سوی معاون گردشگری ابلاغ می‌گردد.

تبصره ۲: در خصوص نحوه استعلام و مدت زمان آن، ملاک عمل، تبصره ماده ۵ آئین‌نامه دفترهای خدمات مسافرتی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷ هیأت محترم وزیران می‌باشد.

ماده ۷) شرایط و مدارک صدور مجوز به شرح ذیل می‌باشد:

الف: شرایط عمومی:

- ذکر موضوع اطلاع رسانی و تبلیغات گردشگری در اساسنامه و ارتباط سایر موضوعات فعالیت شرکت (مندرج در اساسنامه) با حوزه گردشگری درخصوص اشخاص حقوقی.

- ارائه ضمانت نامه معتبر حسن انجام کار به میزان حداقل ۲۵۰ میلیون ریال.

- مدیرعامل واجد شرایط

تبصره: میزان مبلغ تضمین، به تشخیص وزارتخانه، هر دو سال یک بار با توجه به نرخ شاخص بانک مرکزی، قابل افزایش است.

ب: شرایط اختصاصی متقاضی شخص حقیقی و مدیرعامل در اشخاص حقوقی:

- دارای تابعیت ایرانی یا پروانه معتبر اشتغال برای اتباع غیرایرانی

- انجام خدمت وظیفه یا معافیت دائم (آقایان)

- عدم اعتیاد به مواد مخدر

- نداشتن پیشینه محکومیت کیفری موثر

- داشتن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی

- نداشتن شغل یا فعالیت دیگری که مانع از انجام وظایف شود.

تبصره: فارغ‌التحصیلان رشته‌های مرتبط با گردشگری به شرط دارا بودن سایر شرایط، در اولویت می‌باشند.

ماده ۸) اعتبار مجوز صادره، برای بار اول یک سال است و در صورت تأیید عملکرد به صورت سه ساله تمدید می‌گردد.

ماده ۹) کلیه کارکنان در زمان حضور در محل کار ملزم به استفاده از پوشش متحدالشکلی که پیشتر به تایید اداره کل استان رسیده

می‌باشند. همچنین بهره‌بردار موظف است در احداث یا تجهیز و بازسازی فیزیکی مرکز، به صورت متحدالشکل و با بکارگیری مصالح و ابزار موجود در محل مطابق معماری رایج در استان که به نوعی نشانگر فرهنگ معماری آن منطقه می‌باشد، اقدام نماید.

تبصره ۱: اداره کل استان به منظور اجرایی شدن این ماده، موظف است حداکثر یکماه پس از ابلاغ این دستورالعمل، طراحی لازم را تهیه و جهت تصویب به معاونت گردشگری ارسال نماید.

تبصره ۲: شاغلان مستقر در مرکز اطلاعات گردشگران موظف اند آموزش‌های لازم را طی نموده و مهارت‌های ارتباطی و کلامی را کسب نمایند.

ماده ۱۰) هر مرکز علاوه بر زبان فارسی می تواند به سایر زبان ها نیز خدمات خود را ارائه نماید.

تبصره ۱: نوع و تعداد زبان های مورد کاربرد در هر مرکز می بایست بر اساس نوع گردشگران ورودی منطقه و یا مطالعات بازار هدف استان مربوطه تعیین گردد.

تبصره ۲: مراکز مستقر در مبادی ورودی بین المللی (فرودگاه ها، مرزها و ...) می بایست حتماً به کادر مسلط به زبان انگلیسی و ترجیحاً زبان کشور هم مرز مجهز باشند.

ماده ۱۱) وظایف و تکالیف دارنده مجوز به شرح زیر می باشد:

- عدم انجام هر گونه فعالیت مغایر با شرح وظایف و اختیارات مرکز
 - عدم انتقال موضوع مجوز به غیر
 - نصب مجوز فعالیت مرکز، در محل رویت عموم و درج شماره مجوز صادره در تابلو و سربرگ مکاتبات
 - پاسخگویی به مرجع صدور مجوز و رعایت قوانین و مقررات مرتبط و ضوابط ابلاغی از سوی وزارتخانه
 - ارائه اطلاعات مورد درخواست و گزارش عملکرد فعالیت به درخواست اداره کل استان (سه یا شش ماهه)
 - حضور حداقل یک نفر متصدی مرکز، در هر زمان از شبانه روز با توجه به لزوم فعالیت ۲۴ ساعته دفاتر
- تبصره: اداره کل استان حسب مورد با توجه به شرایط محیطی و میزان ظرفیت گردشگری هر منطقه، می تواند مدت زمان فعالیت را حداکثر یک سوم تقلیل دهد. انجام هماهنگی های لازم از مراجع ذیصلاح (نظیر اماکن و ...) به منظور استفاده حداکثری از ساعات کاری مرکز، برعهده اداره کل استان می باشد.

ماده ۱۲) نظارت بر عملکرد مراکز اطلاعات گردشگران از حیث کیفیت خدمات، سطح کارائی و میزان رعایت قوانین و مقررات بر عهده ادارات کل استانی و نظارت عالی بر عهده معاونت گردشگری است. در صورت مشاهده هر گونه تخلف و یا قصور در عملکرد، متناسب به تخلف به شرح ذیل اقدام می شود:

الف) تذکر کتبی

ب) اخطار کتبی

ج) تعلیق موقت مجوز بهره برداری مرکز تا رفع اشکال و نارسایی (حداکثر سه ماه)

د) لغو مجوز

تبصره: در صورت لغو مجوز، هیچگونه حق مالکیت، کسب، پیشه و غیره به بهره بردار تعلق نمی گیرد.

تبصره ۲: چنانچه شکایتی از مرکز دریافت گردد بر اساس دستورالعمل شماره ۹۷۲۱۰۰/۴۶۲۳۲ مورخ ۹۷/۱۲/۱۲ ابلاغیه وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی مورد رسیدگی قرار می گیرد.

ماده ۱۳) اداره کل استان موظف است نسبت به صدور کارت شناسایی برای کلیه پرسنل شاغل در مراکز اطلاعات گردشگران اقدام نماید.

ماده ۱۴) ادارات کل استان مکلف می‌باشند حسب تشخیص و در چارچوب مفاد مندرج در دستورالعمل حاضر و با هماهنگی مدیریت اماکن عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و سایر مراجع انتظامی ذی صلاح، نسبت به جلوگیری از فعالیت هر گونه مرکز، مؤسسه، شرکت غیرمجازی که به امور مرتبط با حوزه فعالیت مراکز می‌پردازند، اقدام نماید.

ماده ۱۵) اشخاصی که قبل از ابلاغ این دستورالعمل تحت هر عنوان مجوز مراکز اطلاعات گردشگران از سوی وزارتخانه دریافت نموده اند، تا پایان اعتبار مجوز (حداکثر یکسال) حق فعالیت دارند، لیکن پس از آن، باید شرایط خود را با ضوابط این دستورالعمل تطبیق داده و در چارچوب آن فعالیت نمایند.

ماده ۱۶) این دستورالعمل مشتمل بر (۱۶) ماده و (۱۳) تبصره از تاریخ تصویب لازم الاجراء بوده و کلیه مقررات مغایر از جمله دستورالعمل های شماره (۵۵۵۱/۱۰/۸۷۲ مورخ ۸۷/۸/۱۲ و ۹۲۲۴۰/۳۰۶۴ مورخ ۹۲/۷/۱۵) منسوخ می‌گردد.

وزیر