



معاونت گردشگری

دستور العمل
صدور کارت، شرح وظایف
و تحلیل گزارش‌های ناظرین

اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری

بهمن ۱۳۹۲

در اجرای ماده ۳۱ آئین نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی، مصوب ۱۳۸۰ هیات وزیران موضوع نظارت بر عملکرد این دفترها و ماده ۱۷ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب ۱۳۸۴ هیات وزیران، بمنظور ساماندهی بازرسی و نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری کشور و همچنین به‌زمنی از تجارب علمی و عملی مدیران، کارشناسان و مرتبطین با فعالیت‌های گردشگری، دستورالعمل صدور و استفاده از کارت بازرسی بشرح ذیل تدوین و ابلاغ می‌گردد.

الف - ضوابط جهت ارائه کارت بازرسی به افراد

- آگاهی و ارتباط با حوزه‌های گردشگری
- طی دوره‌های آموزشی مربوطه و برخورداری از دانش و بینش لازم
- دارا بودن ارتباط سازمانی به تشخیص معاون گردشگری
- آمادگی جسمانی لازم جهت اعمال نظارت
- حداقل سه سال سابقه کار برای اخذ کارت نظارت استانی
- تکمیل فرم تعهد مبنی بر رعایت مقررات، عدم سوء استفاده از کارت بازرسی، تلاش برای حفظ و نگهداری از کارت، عدم ارائه کارت به عنوان ضمانت در مراجع تجاری، اداری، قضایی

ب - انواع کارت‌های بازرسی و نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری

(۱) تعاریف

- ناظر عالی (مختص افراد معرفی شده از طرف معاون گردشگری در سطح کشور)
- ناظر کشوری (مختص مدیران کل نظارتی سازمان، مدیران کل استان‌ها، مدیران کل حوزه معاونت گردشگری و کارشناسان اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری)
- ناظر استانی (مختص افراد معرفی شده از طرف مدیران کل استانی سازمان متبوع با لحاظ شرایط بند الف)

(۲) نحوه صدور و تمدید کارت

- ۱- کارت ناظر عالی با معرفی معاون گردشگری به اداره کل نظارت و ارزیابی، و تکمیل فرایند تایید صلاحیت از سوی حراست معاونت به امضای معاون گردشگری و مدیر کل حراست سازمان صادر می‌گردد.
- ۲- کارت ناظر کشوری با معرفی مدیر کل نظارت و ارزیابی گردشگری به اداره حراست معاونت گردشگری، پس از تایید صلاحیت فردی با امضای مدیر کل نظارت و ارزیابی و مدیر کل حراست سازمان صادر می‌گردد.

- ۳- کارت ناظر استانی با تأیید حراست استان و معرفی مدیران کل استانی به اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری، با امضای مدیر کل نظارت و ارزیابی گردشگری و اداره حراست معاونت گردشگری صادر می‌گردد.
- ۴- جمع‌آوری، تکمیل مدارک و اخذ تأییدیه حراست به عهده اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری است و صدور کارت توسط حراست انجام می‌گردد.

ج- اعتبار کارت‌های بازرسی و نظارت

- اعتبار کارت‌های ناظرین به مدت یکسال می‌باشد.
- اعتبار کارت‌های ناظرین با نظر مراجع تشخیص قابل تمدید می‌باشد.

د- شرح وظایف ناظرین در سطوح مختلف

۱) شرح وظایف ناظر عالی

- نظارت عالی بر تاسیسات و موسسات گردشگری در سراسر کشور
- ارائه گزارش لازم به معاونت گردشگری سازمان

۲) شرح وظایف ناظر کشوری

- نظارت بر تاسیسات و مؤسسات گردشگری در سراسر کشور
- اجرای برنامه‌های توبه‌ای نظارت بر فعالیت گردشگری ادارات کل استان‌ها به منظور سنجش عملکرد آنها (ویژه اداره کل نظارت)
- ارائه گزارش به اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری

۳) شرح وظایف ناظر استانی

- نظارت مستمر و زمان بندی شده بر تاسیسات و موسسات گردشگری استان
- تطبیق فعالیت‌ها و عملکرد موسسات و تاسیسات گردشگری با اهداف و مأموریت‌ها
- تعیین موارد خطا، یا عدول از قانون در تاسیسات و موسسات گردشگری
- تذکر کتبی و پیگیری لازم برای رفع نقص یا نقایص
- تهیه گزارش‌های لازم و ارسال دسته‌بندی شده نتایج نظارت به مدیر کل استان

تبصره ۱) گزارش‌های ناظران استانی باید به صورت کتبی بوده و هر نوع مکاتبه و انعکاس نتیجه بازرسی به سایر دستگاه‌های استانی و حوزه معاونت گردشگری از طریق مدیران کل استان صورت پذیرد.

تبصره ۲) نحوه ارائه گزارش و اقدامات مربوط به آن توسط اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری به استان‌ها اعلام می‌گردد.

۴) بررسی و نحوه تجزیه و تحلیل گزارش‌ها

- ایجاد ساختار اطلاعات مهم موجود در فرم‌های بازرسی در قالب فایل رایانه‌ای اکسل
- ارائه فایل مذکور به کارشناسان ناظر جهت ثبت اطلاعات واحدهای بازدید شده
- جمع‌آوری و تجمیع اطلاعات در یک فایل واحد
- استخراج آمار مختلف از اطلاعات (تعداد تذکره، اخطار، تعلیق و...)
- مطلع شدن ناظر از سابقه نظارت (رفع نواقص توسط تاسیسات و موسسات در بازدیدهای آتی)

۵ - سایر شرایط:

- ۱- دارندگان کارت نظارت، تنها مجاز به بازدید از واحدها و تاسیسات و مؤسسات گردشگری در حوزه و دامنه جغرافیایی مرتبط با کارت می‌باشند.
- ۲- مسئولیت صحت گزارش‌های بازرسی تهیه شده به عهده ناظرین می‌باشد.
- ۳- در صورت عدم انجام صحیح وظایف بازرسی و یا هر گونه سوء استفاده احتمالی از سوی ناظر، کارت آنان دریافت و از درجه اعتبار ساقط می‌گردد. همچنین ضمن برخورد اداری مناسب، عنداللزوم در مراجع قانونی نیز پیگیری می‌گردد.
- ۴- در صورت مفقود شدن کارت‌های مذکور، صدور مجدد آن پس از طی مراحل قانونی امکان پذیر می‌باشد.
- ۵- تمدید کارت، با اخذ کارت قبلی و با تایید و رعایت کلیه موارد این دستورالعمل صورت خواهد گرفت.
- ۶- مرجع رسیدگی به تخلفات احتمالی دارندگان کارت‌های بازرسی و نظارت و ابطال آنها، کمیته‌ای مرکب از مدیر کل نظارت و ارزیابی گردشگری، رئیس اداره حراست معاونت گردشگری و نماینده‌ای از سوی معاون گردشگری و با رأی اکثریت می‌باشد.

این دستورالعمل در ۵ بند و ۲ تبصره تدوین و در تاریخ ۲۶ / ۱۱ / ۱۳۹۲ به تصویب معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری رسیده است.