



سازمان منطقه آزاد اروند


نام سند: دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

شماره سند: I-750-25-01

تصویب کننده	تأیید کننده(گان)	تهیه کننده(گان)	
اسمعیل زمانی	سید مرتضی نعمت زاده مهدی اسدیان احمد رستمی	فاطمه ابراهیمی افسانه مصفی	نام و نام خانوادگی
مدیر عامل و رئیس هیات مدیره	معاونت گردشگری، اجتماعی و فرهنگی مدیریت گردشگری نماینده مدیریت در QMS	کارشناس سیستم کیفیت رئیس اداره میراث فرهنگی و گردشگری	سمت
			امضاء

وضعیت کنترل		
بازنگری سالانه	منسوخ	
دبیر QMS شیرین میشل قشقایی تاریخ: امضاء:	دبیر QMS شیرین میشل قشقایی تاریخ: امضاء:	دبیر QMS شیرین میشل قشقایی تاریخ: امضاء:

تاریخ	شماره	تاییدیه
۱۳۹۵/۷/۳	۰۳	

صفحه ۲ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	

۱- هدف :

صدور پروانه بهره برداری بند ((ب)) برای دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی در منطقه آزاد اروند.

۲- محدوده کاربرد :

کلیه تقاضاهای دریافت پروانه بهره برداری در محدوده منطقه آزاد اروند.

۳- مراجع :

۳-۱- آیین نامه مصوب هیات وزیران.

۳-۲- قوانین و مقررات مناطق آزاد.

۳-۳- مجموعه قوانین و مقررات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

۴- واژگان و تعاریف:

۴-۱- **مدیریت نظارت بر دفاتر:** در این دستورالعمل، مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی سازمان منطقه آزاد

اروند می باشد.

۴-۲- **پروانه:** در این دستورالعمل منظور، پروانه بهره برداری بند ((ب)) می باشد که دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی دارای

این پروانه، می توانند در زمینه های زیر فعالیت نمایند:

انجام خدمات لازم در زمینه ایرانگردی و جهانگردی، تنظیم مسافرت گروه ها و گشت های داخلی و خارجی با وسایل زمینی، دریایی هوایی و به طور کلی هرگونه فعالیت و خدمات ایرانگردی و جهانگردی، با رعایت قوانین و مقررات و دستورالعمل های مربوطه.

۴-۳- **کمیته فنی:** این کمیته در رابطه با نظارت و رسیدگی به شکایات و فعالیت و تعلیق صاحب امتیاز دفترهای خدمات

مسافرتی و جهانگردی، مرکب از افراد ذیل تشکیل می گردد:


الف: معاونت فرهنگی اجتماعی و گردشگری سازمان (رئیس کمیته).

ب: مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی سازمان.

ج: مدیر کل بازرسی و ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان.

د: مسئول اداره میراث فرهنگی و گردشگری آبادان/ خرمشهر.

ه: کارشناس نظارت مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی سازمان.

صفحه ۳ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	

کمیته تصمیم گیری وظایف زیر را بر عهده دارد:

۴-۳-۱- رسیدگی و اعلام نظر در مورد شکایت های رسیده و هرگونه تخلف دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی و سایر مواردی که به موجب ((دستورالعمل نظارت بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی))، به عهده کمیته تصمیم گیری گذاشته شده است.

۴-۳-۲- صدور رای مقتضی، حسب مورد که عبارت است از: تیرئه، اخطار کتبی، تعلیق (به مدت سه تا شش ماه)، لغو پروانه دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.

۴-۳-۳- بررسی گزارش دستگاههای ذیربط و اعلام نظر در مورد آنها.

۴-۳-۴- تصمیمات کمیته با رای اکثریت معتبر و همگی آرای کمیته، قطعی و لازم الاجرا است. مذاکرات، تصمیم ها و صورتجلسه های کمیته محرمانه بوده و در دفتری که به همین منظور اختصاص داده شده است، ثبت و آرای صادره از طریق مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی ابلاغ می شود.

۵- مسئولیت و اختیارات:

نظارت بر این روش اجرایی بر عهده معاونت فرهنگی، اجتماعی و گردشگری می باشد.
اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی می باشد.

۶- شرح روش/دستورالعمل جهت دریافت پروانه بهره برداری :

کلیه مراحل ارائه طرح، انجام سرمایه گذاری، ثبت شرکت، پروانه بهره ساخت، پایان کار و اخذ مجوز بهره برداری از طریق فرایند پنجره واحد سرمایه گذاری انجام میگردد و کلیه الزامات مربوطه جهت رعایت در طرح نیز از طریق همین فرایند در اختیار متقاضیان قرار می گیرد. لازم به ذکر است کلیه مجوز های بهره برداری مربوط به دفاتر خدماتی و مسافرتی به امضاء معاونت گردشگری، اجتماعی و فرهنگی صادر می گردد.


توجه: نماینده گردشگری به روی سامانه مربوط به پنجره واحد سرمایه گذاری الزامات مربوطه در طرح را بررسی و پس از تایید طرح، مراحل بعدی طی خواهد شد.

۷- شرایط عمومی متقاضیان صدور پروانه بهره برداری بند (ب)

داوطلبان صدور پروانه بهره برداری بند (ب) دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی اعم از شخص حقیقی یا حقوقی باید دارای شرایط زیر باشند:

۱- تابعیت ایرانی.

۲- متدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان شناخته شده در قانون اساسی ایران.

صفحه ۴ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفا تر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	

۳- داشتن اهلیت قانونی، مشهور نبودن به فساد اخلاقی و نداشتن پیشینه محکومیت کیفری که موجب سلب حقوق اجتماعی شده باشد و نیز عدم اعتیاد به مواد مخدر.

۴- دارا بودن حداقل گواهی مدرک لیسانس (کارشناسی).

۵- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم.

۶- نداشتن مشاغل یا عضویت در سازمانهایی که طبق مقررات، تحکیم مبانی رژیم گذشته بوده با نظام ضدیت با جمهوری اسلامی ایران تلقی شود، همچنین نداشتن هرگونه پیشینه همکاری با گروه های ملحد، محارب و غیر قانونی.

۷- عدم اشتغال در سازمان ها و ارگان های دولتی.

تبصره ۱: اشخاص حقوقی داوطلب تاسیس دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی باید دارای شرایط ذیل باشند:

الف: ۵۱٪ شرکت به نام و متعلق به اتباع ایرانی باشد.

ب: اقامتگاه قانونی شرکت، در ایران باشد.

ج: هرگونه ایجاد شعبه توسط دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی منوط به موافقت کمیته فنی است.

تبصره ۲: در صورتی که متقاضی پروانه شخص حقیقی باشد باید حداقل یک نفر را به عنوان مدیر فنی و چنانچه که شخص حقوقی باشد باید علاوه بر مدیر فنی یک نفر را به عنوان مدیر عامل دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی معرفی نماید.

تبصره ۳: مدیر عامل و مدیر فنی می باید علاوه بر شرایط مندرج در بندهای ۱ تا ۷، دارای حداقل ۲۵ سال سن و آشنایی کامل به یکی از زبانهای خارجی (ترجیحا انگلیسی) باشد. همچنین پنج سال سابقه کار مفید در امور مربوط به جهانگردی و یا گواهینامه فارغ التحصیلی از آموزشگاه ها و مدارس حرفه ای خدمات مرتبط با موضوع جهانگردی داشته باشد. چنانچه فرد متقاضی خود مدیر دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی باشد، داشتن حداقل شرایط مذکور الزامی است.

۸- مدارک مورد نیاز جهت تشکیل پرونده در سامانه :

۱- تصویر آخرین مدرک تحصیلی به همراه اصل مدرک (کپی برابر اصل).

۲- تصویر کامل تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی به همراه اصل شناسنامه و کارت ملی (کپی برابر اصل).

۳- تصویر کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم و اصل آن (برای آقایان) (کپی برابر اصل).


۴- تعداد چهار قطعه عکس ۴*۳ مربوط به سال جاری.

تبصره ۵: در مورد واحدهایی که بهره بردار آن فوت کرده است، حداکثر تا یک سال، نماینده وارث می باید طی نامه ای مراتب

را به مدیریت امور گردشگری اعلام و درخواست خود را مبنی بر صدور پروانه بهره برداری جدید به ضمیمه اسناد زیر به آن

مدیریت تحویل نماید. لازم به ذکر است که طی این یک سال پروانه بهره برداری قبلی معتبر بوده و پس از آن، از درجه اعتبار

ساقط می شود.

صفحه ۵ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	


الف: گواهی فوت بهره بردار.

ب: تصویر مدارک مثبت انحصار وراثت.

ج: وکالت نامه رسمی از طرف وارث که طی آن به یک نفر از میان خود یا شخص دیگری جهت بهره برداری از واحد وکالت داده باشند. مدیریت امور گردشگری پس از بررسی و اطمینان از صحت مدارک فوق جهت صدور پروانه بهره برداری واحد اقدام می نماید.

۹- شرح روش/دستورالعمل نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی جهت صدور و یا تمدید پروانه بهره برداری :

- ۹-۱- پس از شروع فعالیت توسط دفاتر گردشگری و مسافرتی می بایست بر نحوه عملکرد و همچنین الزامات آن ها مطابق با موارد اشاره شده در صدور مجوز بهره برداری نظارت گردد.
 - ۹-۲- بدین منظور مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی موظف می باشد که کلیه مراکز گردشگری و دفاتر خدمات مسافرتی واقع در محدوده منطقه آزاد اروند را بصورت فصلی مورد بازدید قرار دهد.
 - ۹-۳- بدین منظور از چک لیست ارزیابی دفاتر خدماتی استفاده می شود.
 - ۹-۴- کارشناسان ناظر سازمان به همراه مسئول انجمن خدمات مسافرتی منطقه نسبت به انجام ارزیابی مطابق با چک لیست اشاره شده اقدام می نمایند.
 - ۹-۵- پس از انجام ارزیابی می بایست موارد نقص مشاهده شده در دفتر گردشگری و خدمات مسافرتی به مسئول (مدیر) دفتر مربوط گزارش شود و مهلت اقدام جهت انجام اصلاحات مرتبط تعیین می گردد.
- توجه:** در صورتی که در گزارش دریافتی نقص و یا نواقصی مشاهده شود مدیریت گردشگری به صورت مکتوب مهلتی را جهت رفع نواقص تعیین خواهد کرد و چنانچه بهره بردار در مهلت تعیین شده نسبت به رفع نواقص اقدام ننماید به ترتیب ذیل عمل خواهد شد:
- ۱- برای مرحله اول اختاریه ۱.
 - ۲- برای مرحله دوم اختاریه ۲.
 - ۳- برای مرحله سوم جلوگیری از فعالیت بهره بردار و لغو پروانه بهره برداری.
- تبصره ۱:** با توجه به ماهیت موقتی بودن استفاده از این اماکن، صدور یا تمدید پروانه بهره برداری براساس وضعیت کاربری و بازدیدهای صورت گرفته به صورت یکساله صادر خواهد شد.
- ۹-۶- پس از انجام اصلاحات توسط دفتر خدمات گردشگری، نسبت به ارزیابی مجدد توسط کارشناس ارزیابی و نظارت اقدام می شود.
 - ۹-۷- در صورتیکه اصلاحات لازم انجام شده باشد پروانه بهره برداری دفتر خدمات گردشگری تمدید خواهد شد.

صفحه ۶ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	

۸-۹- در صورتیکه اصلاحات به شکل مناسب اجرا نشده باشد، کارشناس نظارت و ارزیابی موظف می باشد که گزارش خود را به همراه اقدامات و تصمیمات مرتبط به کمیته فنی ارجاع دهد.

۹-۹- کمیته فنی پس از مطلع شدن، نسبت به تشکیل جلسه اقدام می نماید و در آن جلسه با توجه به نوع نواقص در خصوص ابطال پروانه بهره برداری دفتر متخلف اقدام می نماید

۱۰- پایش و اندازه گیری فرآیند

مدیریت گردشگری می باید ضمن تعریف شاخص و معیارهای لازم نسبت به پایش و اندازه گیری فرآیند دستورالعمل اجرایی صدور پروانه بهره برداری دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی به صورت فصلی اقدام و نتیجه را ارایه نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها عمل می گردد.


توجه : چنانچه نتایج بدست آمده از پایش و اندازه گیری فرآیند دستورالعمل اجرایی صدور پروانه بهره برداری دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی خارج از کنترل باشد، مدیریت گردشگری می باید نسبت به تعریف و اجرای اقدامات اصلاحی اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه عمل می گردد.

۱۱- جمع آوری و تحلیل داده ها

مدیریت گردشگری می باید نسبت به جمع آوری داده های مربوط به فعالیتهای صدور پروانه بهره برداری اقدام و پس از ارایه گزارش نسبت به تحلیل گزارش و موارد مربوطه اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی جمع آوری و تحلیل داده ها عمل می گردد.

۱۲- تعریف اهداف و پروژه ها

مدیریت گردشگری می باید در زمستان هر سال برای سال بعد بر اساس خط مشی و اهداف سازمان و نتایج حاصل از تحلیل داده ها، نسبت به تعریف اهداف و پروژه های تحقق اهداف در خصوص توسعه حوزه گردشگری اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی طرح ریزی و تحقق اهداف عمل می گردد.

صفحه ۷ از ۷	دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-01	کد :	
	03	شماره بازنگری :	

۱۳- پیوست ها:

مدت نگهداری	کد	عنوان	ردیف
۲ سال	F-750-25-01-01	بررسی و اعلام نظر کمیته فنی	۱
۲ سال	F-750-25-01-02	تعهدنامه حضور تمام وقت مدیر فنی و یا مدیر کل	۲
۲ سال	F-750-25-01-03	تعهدنامه عدم اشتغال مدیر فنی	۳
۲ سال	F-750-25-01-04	اخطاریه	۴
۲ سال	F-750-25-01-05	معرفی نامه جهت سپردن تضمین	۵
۲ سال	F-750-25-01-06	تعهدنامه ارائه مدارک	۶
۲ سال	F-750-25-01-07	پرسشنامه فردی متقاضی صدور پروانه بهره برداری بند (ب)	۷
۲ سال	F-750-25-01-08	درخواست سوء پیشینه متقاضی صدور پروانه بهره برداری بند (ب) دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	۸
۲ سال	F-750-25-01-09	چک لیست ارزیابی	۹

۱۴- مدارک مرتبط

۱-۱۴- روش اجرایی کنترل سوابق.

۲-۱۴- روش اجرایی اقدام اصلاحی پیشگیرانه .

۳-۱۴- روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرایندها.

۴-۱۴- روش اجرایی جمع آوری و تحلیل داده ها .

۵-۱۴- ارزیابی تامین کنندگان .

۱۵- ریسک ها :

۱. عدم انجام بازدید بصورت دقیق (گزارش ناصحیح).

۲. عدم انجام اصلاحات.

۳. تمدید پروانه بدون بازرسی.

۴. طولانی بودن در انجام فرآیند.