



دستور العمل اجرایی آئین نامه راهنمایان گردشگری

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۵

بمقتضی

در اجرای ماده ۷ آئین نامه راهنمایان گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۹/۱ هیأت محترم وزیران به شماره ۱۳۸۹۳۸/ت/۵۱۴۲۵ مورخ ۱۳۹۴/۱۰/۲ و در راستای سیاست های کلان دولت مبنی بر انجام وظایف حاکمیتی، تمرکز زدائی و واگذاری بخشی از امور به مدیران استان به منظور تکریم ارباب رجوع و استفاده بهینه از توان مدیریتی استان ها و همچنین ایجاد وحدت رویه در نحوه تشکیل پرونده و صدور گواهینامه آموزشی و راهنمایی و نظارت بر فعالیت راهنمایان گردشگری، دستورالعمل اجرایی آئین نامه مزبور به شرح زیر جهت اجرا ابلاغ می گردد.

ماده (۱) واژه ها و عبارات بکار رفته در این دستورالعمل در معانی ذیل تعریف میگردد:

- سازمان: معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

- آئین نامه: آئین نامه راهنمایان گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۹/۱

- راهنمایان گردشگری: کسانی که با داشتن شرایط مندرج در آئین نامه، گردشگران و مسافران داخلی و خارجی را در بازدید از اماکن تاریخی، فرهنگی، طبیعی، زیارتی، سلامت و سایر جاذبه ها و نقاط دیدنی کشور راهنمایی نمایند.

- اداره کل نظارت: اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

- اداره کل استان: اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

- تشکل راهنمایان گردشگری: هر یک از تشکل های راهنمایان گردشگری مورد تأیید سازمان

- دفاتر: دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز فعالیت از سازمان

- کمیته نظارت: کمیته فنی نظارت استانی، کمیته فنی است جهت نظارت بر صدور کارت و فعالیت راهنمایان گردشگری که در سطح استان مطابق ضوابط این دستورالعمل تشکیل می گردد.

- کمیته آموزش: کمیته آموزش راهنمایان گردشگری که مطابق ضوابط این دستورالعمل برای بررسی، تصویب و نظارت بر امور آموزشی و بازآموزی راهنمایان در سطح کشور تشکیل می گردد.

- کمیسیون عالی نظارت: کمیسیون عالی نظارت بر امر صدور کارت و فعالیت راهنمایان گردشگری که در سطح کشور مطابق ضوابط این دستورالعمل تشکیل می گردد.

بخش اول: مراحل، شرایط و نحوه صدور و تمدید کارت راهنما:

ماده ۲) مراحل صدور کارت راهنما :

- ۱- متقاضیان کارت لازم است به سامانه صدور کارت مراجعه و تقاضای خود را ثبت و نسبت به اخذ کد رهگیری اقدام نمایند.
- تبصره: اداره کل استان درخواست‌های حضوری برای اخذ کارت را بلافاصله در سامانه صدور کارت راهنما ثبت نموده و نسبت به ارائه کد رهگیری به متقاضی اقدام نماید.
- ۲- متقاضی پس از ثبت تقاضا، موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز مدارک مورد نیاز را از طریق سامانه ارسال و اصل آن را جهت تطبیق به اداره کل استان تسلیم نماید.
- ۳- اداره کل استان مکلف است حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز پس از دریافت مدارک، پاسخ اولیه متقاضی را مبنی بر رد یا قبولی تقاضا بصورت الکترونیکی یا کتبی به وی ابلاغ کند.
- ۴- اداره کل استان بطور همزمان نسبت به ارسال استعلام‌های مورد نیاز اقدام می نماید.
- تبصره ۱: نتیجه استعلام‌ها ظرف مدت ۱۵ روز اعلام می 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 کارت نخواهد شد.
- ۵- اداره کل استان پس از دریافت و تکمیل مدارک مورد نیاز، متقاضی را جهت انجام مصاحبه به کمیته نظارت معرفی و پس از قبولی در مصاحبه فنی، اداره کل استان نسبت به صدور کارت و تسلیم آن به متقاضی اقدام می نماید.
- تبصره: ادارات کل استانی که شرایط صدور کارت را ندارند، پس از تکمیل پرونده متقاضی را به سازمان ارسال نموده و کارت راهنما توسط سازمان صادر شده و از طریق اداره کل استان حداکثر ظرف ۱۰ روز از تاریخ صدور در اختیار متقاضی قرار می گیرد.

ماده ۱۵) در صورت وصول پرونده یا دریافت شکایت، اداره کل استان حداکثر ظرف ۱۵ روز، اعضاء را برای تشکیل کمیته نظارت دعوت نموده و گزارشات و مدارک را جهت تصمیم گیری به کمیته ارائه می دهد.

ماده ۱۶) کمیته نظارت، شکایت واصله را با توجه به گزارشات و مستندات موجود بر اساس آئین نامه و سایر مقررات بررسی و اعلام نظر نموده و در نهایت رأی کمیته با امضاء مدیر کل استان ابلاغ می شود.

ماده ۱۷) چنانچه راهنمای گردشگری تخلفی مرتکب شود و یا شرایط مندرج در آئین نامه را از دست بدهد به تشخیص کمیته نظارت و متناسب با تخلف؛ تذکر کتبی، اخطار و تعلیق فعالیت برای دوره زمانی ۱ تا ۳ ماهه و نهایتاً ابطال کارت را در پی خواهد داشت.

ماده ۱۸) کمیته به شکایاتی که خارج از حیطه اختیارات سازمان و یا واجد وصف مجرمانه باشد رسیدگی نخواهد کرد و موضوع باید از طریق مراجع قضایی ذیصلاح پیگیری شود.

ماده ۱۹) آراء صادره از سوی کمیته نظارت مبنی بر عدم صدور یا ابطال کارت، حداکثر ۱۵ روز پس از ابلاغ حکم، قابل اعتراض و فرجام خواهی بوده و مرجع تجدیدنظر کمیسیون عالی نظارت می باشد.

ماده ۲۰) کمیسیون عالی نظارت به منظور رسیدگی به اعتراض به آراء کمیته نظارت، تصویب مقررات مربوط به راهنمایان از جمله مقررات تنظیم روابط کاری راهنمایان با کارفرمایان و دفاتر، مسائل مربوط به حق الزحمه، بیمه و... با ترکیب ذیل تشکیل می گردد:

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

- مدیر کل حقوقی و املاک سازمان

- مدیر دفتر بررسی و همکاری معاونت گردشگری

- رئیس اداره حراست معاونت گردشگری

- نماینده تشکل کشوری راهنمایان گردشگری

- دو نفر خبره و صاحب نظر از بخش غیردولتی به انتخاب معاون گردشگری

تبصره: رئیس کمیسیون حسب مورد می تواند از اشخاص حقیقی یا یا نمایندگان اشخاص حقوقی مرتبط جهت شرکت در جلسات دعوت نماید.

ماده ۲۱: کمیسیون عالی نظارت در موارد خاص و نادر، با در نظر گرفتن شرایط و ملاحظات ویژه متقاضی و پس از تأیید معاون گردشگری سازمان، می تواند با تسهیل و تعدیل حداکثر یکی از شرایط، نسبت به صدور کارت راهنمای یکساله اقدام نماید.

تبصره ۱: پس از تأیید عملکرد دارنده کارت توسط کمیسیون عالی نظارت و گذراندن دوره های بازآموزی، تمدید کارت های صادره با استناد به این ماده به صورت سالانه بلامانع می باشد.

تبصره ۲: مفاد این ماده یک استثناء بر اصل بوده و در هر حال، کمیسیون عالی صرفاً در موارد خاص از قبیل متقاضیان دارای شرایط منحصر به فرد و یا افراد نخبه و یا متقاضیان مسلط بر زبان های خارجی نادر، می تواند نسبت به صدور موافقت جهت صدور کارت اقدام نماید.

شرایط و مدارک صدور کارت:

ماده ۳) شرایط و مدارک لازم:

- ۱- ارائه اصل و تصویر مدرک تحصیلی
 - ۲- ارائه اصل و تصویر شناسنامه و کارت ملی متقاضی
 - ۳- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه کیفری موثر از مراجع ذیصلاح
 - ۴- ارائه گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر بنا به تأیید مراجع ذیصلاح
 - ۵- ارائه اصل و تصویر کارت پایان خدمت و وظیفه عمومی یا کارت معافیت دائم برای آقایان
تبصره: متقاضیان فاقد کارت پایان خدمت یا معافیت دائم که مشغول به تحصیل در مقطع بالاتر از کارشناسی می باشند، ملزم به ارائه گواهی معافیت تحصیلی هستند.
 - ۶- ارائه گواهی های سلامت جسمانی متناسب با موضوع فعالیت و سلامت روانی به تأیید پزشک معتمد سازمان
تبصره: اصل بر سلامت جسمی و روانی افراد است، مگر آنکه کمیته نظارت پس از انجام مصاحبه ارائه گواهی های فوق
الذکر را لازم تشخیص دهد.
 - ۷- ارائه اصل و تصویر مدرک پایان دوره آموزش با توجه به نوع کارت راهنما درخواست شده
 - ۸- ارائه یک نسخه سوگندنامه (تیپ) امضاء شده توسط متقاضی
تبصره: سوگندنامه تیپ توسط سازمان تهیه و ابلاغ می شود.
 - ۹- دو قطعه عکس ۳×۴
 - ۱۰- تکمیل فرم های مربوطه
- تبصره: اداره کل استان موظف است مدارک مربوط به بندهای ۱، ۲، ۳ و ۷ را با اصل آن تطبیق دهد.

صدور و تمدید کارت:

- ماده ۴) مرجع صدور کارت راهنمایان گردشگری صرفاً سازمان بوده و در سه نوع ذیل صادر می گردد:
- الف: راهنمای گردشگری داخلی؛ که مطابق ضوابط آئین نامه صرفاً در محدوده داخل کشور در زمینه گشت های داخلی به جز گشت های داخلی تخصصی فعالیت می نماید.
- ب: راهنمای گردشگری بین المللی؛ که مطابق با ضوابط آئین نامه در کلیه گشت های ورودی، داخلی و خروجی به جز گشت های تخصصی فعالیت می نماید.
- پ: راهنمای گردشگری تخصصی؛ که با رعایت مقررات و ضوابط این دستورالعمل و با اخذ گواهینامه آموزشی در تخصص موردنظر، می تواند نسبت به اخذ کارت راهنمای گردشگری تخصصی در یک یا چند تخصص اقدام و در گشت های تخصصی مربوطه فعالیت نماید.
- تبصره: متقاضی کارت راهنمای تخصصی می بایست دارای یکی از کارت های راهنمای گردشگری داخلی یا بین المللی باشد.

ماده ۵) اخذ کارت راهنمای بین المللی توسط راهنمایان داخلی مستلزم گذراندن دروس مصوب کمیته آموزش و موفقیت در آزمون تخصصی و مصاحبه زبان خارجی است.

تبصره ۱: چنانچه راهنمای داخلی موفق به اخذ کارت راهنمای بین المللی گردد، کارت راهنمای گردشگری داخلی ابطال و کارت جدید بین المللی تحویل راهنما می گردد. این مسئله در خصوص راهنمای داخلی و بین المللی که موفق به اخذ کارت راهنمای تخصصی گردد نیز اعمال می گردد.

تبصره ۲: الگویی برای کارت راهنما توسط سازمان طراحی و به ادارات کل استان ها ابلاغ می گردد. طراحی باید به گونه ای باشد که تمامی راهنمایان از یک الگوی کارت استفاده نمایند و نوع هر کارت با علامت (ضربدر یا تیک) مشخص گردد.

تبصره ۳: صدور کارت راهنما بر اساس ضوابط این دستورالعمل، جهت فعالیت راهنمایی در همه بخش ها برای یک متقاضی، در صورت دارا بودن شرایط، بلامانع است.

ماده ۶) اعتبار کارت راهنمای گردشگری برای اولین بار، یکسال است و پس از آن در صورت تأیید عملکرد و گذراندن دوره بازآموزی، در دوره های سه ساله تمدید می شود.

ماده ۷) هشت ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل، راهنمایان گردشگری موجود با پایان اعتبار کارت راهنمای خود جهت تمدید موظف اند، وضعیت خود را با شرایط و مقررات این دستورالعمل و بر اساس انواع کارت مندرج در ماده ۴ تطبیق دهند.

تبصره: ارائه مدرک تحصیلی جهت راهنمایانی که در حال حاضر بر طبق آئین نامه قبل (مصوب ۱۳۵۴) و با مدرک تحصیلی پایین تر از کارشناسی، مشغول فعالیت هستند، الزامی نیست.

بخش دوم: ساختار و فرآیند آموزشی، اجرایی و نظارتی:

کمیته آموزش راهنمایان گردشگری:

ماده ۸) کمیته آموزش راهنمایان گردشگری به منظور بررسی، تصویب و نظارت بر امور آموزشی و بازآموزی راهنمایان با ترکیب ذیل تشکیل می شود:

- مدیر کل دفتر آموزش مطالعات گردشگری به عنوان رئیس کمیته
- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- نماینده تشکل راهنمایان گردشگری
- دو نفر صاحب نظر از بخش غیردولتی با انتخاب معاون گردشگری

تبصره: رئیس کمیته حسب مورد می تواند از افراد حقیقی و حقوقی صاحب نظر برای شرکت در جلسه دعوت نماید.

ماده ۹) دارندگان مدرک تحصیلی دانشگاهی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مرتبط با گردشگری به شرط گذراندن حداقل ۶۰ درصد از سرفصل های آموزشی راهنمایان گردشگری به تشخیص کمیته آموزش از گذراندن دوره

آموزشی معاف می باشند، لیکن قبولی در آزمون و اخذ مدرک پایان دوره (گواهینامه) الزامی است.

تبصره: فهرست رشته های مرتبط بوسیله کمیته آموزش تهیه و توسط سازمان ابلاغ می شود.

ماده ۱۰) سایر ضوابط و مقررات مربوط به نحوه آموزش و اخذ مدرک از قبیل دروس الزامی، سرفصل‌ها، حد نصاب قبولی، شرایط آزمون، دوره بازآموزی و... حداکثر ظرف مدت ۲ ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل، از سوی کمیته آموزش راهنمایان گردشگری تهیه و توسط سازمان ابلاغ می‌گردد.

۱۱) گذراندن دوره آموزشی و اخذ گواهینامه مربوطه، تعهدی برای سازمان مبنی بر صدور کارت راهنمایی ایجاد نمی‌نماید و صدور کارت برای متقاضیان دارای گواهینامه پس از قبولی در مصاحبه کمیته نظارت و احراز سایر شرایط مندرج در ماده ۲ آئین نامه، مقدور می‌باشد.

کمیته فنی نظارت و کمیسیون عالی نظارت:

ماده ۱۲) کمیته فنی نظارت به منظور رسیدگی به موارد ذیل در سطح استان تشکیل می‌گردد:

- ۱- مصاحبه با متقاضی دریافت کارت راهنما
 - ۲- بررسی پرونده تخلفات احتمالی راهنمایان
 - ۳- بررسی و رسیدگی به شکایات گردشگران، دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری و سایر اشخاص از راهنمایان گردشگری که در ارتباط با حوزه فعالیت شان باشد.
- تبصره: رسیدگی به شکایات راهنمایان از دفاتر و یا سایر تاسیسات گردشگری، در کمیته فنی نظارت قابل رسیدگی نبوده و موضوع بر اساس ضوابطی که در سایر دستورالعمل‌های مربوطه پیش بینی شده است، قابل طرح و رسیدگی است.
- ماده ۱۳) تشکیل کمیته نظارت در استان‌هایی که تعداد راهنمایان آن بیش از ۳۰ راهنما است الزامی بوده و در استان‌هایی که تعداد راهنمایان کمتر از تعداد مورد نظر باشد کمیته تشکیل نخواهد شد و وظایفی که در این دستورالعمل به کمیته نظارت محول شده، مطابق مقررات رأساً توسط اداره کل استان انجام می‌شود.

ماده ۱۴) کمیته فنی نظارت متشکل از افراد ذیل می‌باشد:

- مدیر کل استان به عنوان رئیس کمیته
 - مدیر یا مسئول دفتر بررسی و همکاری اداره کل استان
 - مدیر یا مسئول حراست اداره کل استان
 - نماینده تشکل راهنمایان آن استان
 - یک نفر صاحب‌نظر از بخش غیردولتی با انتخاب مدیر کل استان از میان دفاتر خدمات مسافرتی، گردشگری و تورگردانی
- تبصره ۱) چنانچه در استانی تشکل مربوطه ایجاد نشده باشد، مدیر کل استان از میان راهنمایان با سابقه و معتمد فرد مورد نظر را انتخاب می‌نماید.

تبصره ۲) اعضای کمیته نظارت با حکم مستقیم مدیر کل استان تعیین می‌شوند.

تبصره ۳) انجام مکاتبات کمیته نظارت فقط از طریق اداره کل و با امضاء رئیس کمیته امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۲۲) اعضای کمیته آموزش، کمیته نظارت استانی، کمیسیون عالی نظارت (به استثناء بخش غیردولتی) می توانند با تفویض اختیار، نماینده مطلع و تام الاختیار خود را جهت شرکت در جلسات معرفی نمایند.

ماده ۲۳) تعداد و نوع گشت‌های تخصصی که راهنمایی نمودن آن مستلزم اخذ کارت تخصصی است، توسط اداره کل نظارت احصاء و به کمیته آموزش اعلام می گردد. کمیته آموزش موظف است نسبت به تعیین سرفصل ها و دوره های آموزشی مربوط به هر تخصص اقدام نماید.

ماده ۲۴) راهنمایان گردشگری صرفاً مجاز به ارائه خدمات راهنمایی به دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری مجاز از سوی سازمان می باشند و واگذاری فعالیت و مجوز از سوی راهنمای گردشگری به فرد و یا دفتر غیرمجاز ممنوع است.

ماده ۲۵) در صورت سرقت یا مفقودی کارت، راهنما موظف است مراتب را کتباً به سازمان اعلام نماید، لیکن صدور کارت المثنی برای بار اول با ارائه تعهدنامه کتبی مبنی بر کوشش جهت حفظ و نگهداری کارت بلامانع بوده و برای بار دوم به تشخیص سازمان حسب مورد، مستلزم ارائه مستندات مربوطه از مراجع ذیصلاح انتظامی یا قضائی مبنی بر سرقت و یا ارائه تائیدیه از سوی تشکل حرفه‌ای مربوطه مبنی بر مفقود شدن کارت می باشد.

ماده ۲۶) نظارت عالی بر عملکرد کمیته‌های فنی نظارت استانی و روند اجرایی صدور کارت راهنما و نظارت بر فعالیت آنها برعهده اداره کل نظارت می باشد. بر همین اساس اداره کل نظارت حسب تشخیص می تواند رأساً، به تخلفات راهنمایان رسیدگی نموده و از طریق کمیسیون عالی نظارت نسبت به صدور حکم اقدام نماید.

ماده ۲۷) تا زمان راه اندازی سامانه جامع صدور کارت راهنمایان گردشگری، صدور کارت راهنمایان گردشگری مطابق ضوابط و مقررات این دستورالعمل به صورت دستی انجام می پذیرد.

ماده ۲۸) راهنمایان به منظور متمایز نمودن خود از گردشگران و سایر اعضای گشت (تور)، مکلف‌اند در طول فعالیت راهنمایی خود، ملبس به لباس مخصوص (فرم) بوده و همچنین نسبت به نصب کارت خود (به طریق الصاق بر روی لباس یا آویزان کردن از گردن) اقدام نمایند.

ماده ۲۹) راهنمایان موظف به رعایت مقررات و ضوابط اعلامی از سوی سازمان می باشند.

این دستورالعمل در دو بخش، ۲۹ ماده و ۲۱ تبصره از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.