



سازمان منطقه آزاد کیش

شیوه‌نامه نظارت بر فعالیت هتل‌ها و مراکز اقامتی

دریافت کنندگان:

- ۱- معاونت گردشگری
- ۲- معاونت توسعه مدیریت
- ۳- معاونت فرهنگی و اجتماعی

کلیه مدارک از تاریخ دریافت لازم الاجرا می باشد

تهیه هرگونه کپی از مدارک ممنوع است، مدارک فاقد مهر سبزرنگ "مدرک معتبر" فاقد اعتبار می باشد

نام و نام خانوادگی	تهیه کنندگان	تأیید کنندگان	تصویب کننده
عباس امیدوارنیا	فرشید چچانی	ناصر قاسمی نیا	علیرضا عامری
مدیر توسعه گردشگری	مدیر نظارت بر خدمات و مراکز گردشگری	معاون گردشگری	رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل
۹۱/۷/۲۷	۹۱/۷/۲۷		
امضاء			

محل مهر کنترل



فهرست مطالب:

- 1- هدف
- 2- دامنه کاربرد
- 3- تعاریف
- 4- شرح اجرا
- 5- مسئولیتها
- 6- سوابق
- 7- مراجع
- 8- پیوست‌ها

وضعیت بازنگری:

ردیف	تاریخ	شرح خلاصه تغییرات	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
صفر	۹۰/۱۱/۲۷	تصویب و توزیع در سازمان	عباس امیدوارنیا/محسن فراهانی	ناصر قاسمی نیا/شهرام مسعودی پور	علیرضا عامری



ماده 1- هدف:

هدف از تدوین این شیوه‌نامه، تبیین شرایط مورد نیاز برای صدور گواهی احراز صلاحیت مجوز بهره برداری و تداوم فعالیت اقتصادی هتل‌ها و مراکز اقامتی در منطقه آزاد کیش می‌باشد.

ماده 2- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این شیوه‌نامه، کلیه هتل‌ها و مراکز اقامتی فعال در منطقه آزاد کیش را شامل می‌گردد.

ماده 3- تعاریف:

هتل: اقامتگاهی است با کیفیت و درجه بندی‌های مختلف که متناسب باخدمات، امکانات، تجهیزات و منابع انسانی طبقه بندی می‌شود.

هتل آپارتمان: به اقامتگاه‌هایی اطلاق می‌شود که واحد اقامتی در آنها نه بصورت اتاق، بلکه بصورت آپارتمان بوده و دارای اتاق خواب، پذیرایی، آشپزخانه و سرویس بهداشتی بوده و بصورت مبله تجهیز شده و در اختیار مهمانان قرار می‌گیرد.

مهمانپذیر: تأسیسات اقامتی ساده و ارزان قیمتی هستند که عموماً خدمات اقامتی ارائه می‌دهند و از نظر کیفیت پایین‌تر از هتل‌ها قرار دارند.

منازل استیجاری: به واحدهای اقامتی گفته می‌شود که در تعدادی از اتاق‌های ساختمان مسکونی صاحبان آن خدمات اقامتی ارائه می‌دهند.

ماده 4- شرایط اشخاص حقیقی و حقوقی متقاضی پروانه بهره برداری

کلیه مراکز موضوع ماده 3، به منظور اخذ یا تمدید مجوز فعالیت اقتصادی از مدیریت بازرگانی سازمان منطقه آزاد کیش، ملزم به دریافت " پروانه بهره‌برداری " می‌باشند. پروانه بهره‌برداری توسط معاونت گردشگری و با شرایط ذیل صادر می‌گردد:

4-1- ضوابط کلی

الف) تامین امکانات و تسهیلات مناسب برای گردشگران منطبق با نوع و درجه هتل .

ب) معرفی شخصی به عنوان مدیر هتل مطابق با شرایط قید شده در این شیوه‌نامه.

ج) گواهی پایان کار ساختمان معتبر

د) ادامه فعالیت مراکز موضوع ماده 3 که مجوز آنها تا قبل از ابلاغ این شیوه‌نامه صادر شده است، منوط به تایید معاونت گردشگری تا حداکثر شش ماه بلامانع و برای هتل‌های جدیدالتاسیس الزامی است.



4-2- شرایط اشخاص حقیقی

- تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران.
- متدین به دین اسلام یا سایر ادیان به رسمیت شناخته شده در قانون اساسی.
- عدم اعتیاد به مواد مخدر بنا به تایید مراجع ذی صلاح.
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه کیفری.
- اخذ تأییدیه فرم صلاحیت از دفتر هماهنگی معاونت گردشگری
- داشتن کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت از آن برای متقاضیان مرد.
- داشتن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در رشته های مدیریت یا جهانگردی و یا داشتن حداقل 240 ساعت دوره آموزشی مرتبط با خدمات مسافرتی و جهانگردی.
- داشتن حداقل 25 سال سن
- داشتن حداقل 5 سال سابقه کار مفید و مسئولیت‌دار و مرتبط با فعالیت مورد نظر ضمن ارائه فهرست سوابق پرداخت بیمه و دارا بودن صلاحیت شغلی.

4-3- شرایط اشخاص حقوقی

- تابعیت ایران (در ارتباط با اتباع خارجی مطابق صلاحدید مراجع قانونی و مسئولین ذیربط، گواهی احراز صلاحیت تأسیس و فعالیت صادر می‌گردد).
- ارتباط موضوع فعالیت شخص حقوقی با فعالیت‌های موضوع این شیوه‌نامه.
- مدیرعامل و صاحبان امضای مجاز دارای شرایط بند 4-2-1 باشند.
- تأییدیه ثبت شرکت (آخرین تغییرات روزنامه رسمی به همراه اساسنامه)
- رعایت ضوابط مندرج در این شیوه‌نامه

ماده 5- در صورتی که صاحب پروانه بهره‌برداری از مراکز اقامتی موضوع ماده 3، به دلایلی انصراف خود را از ادامه فعالیت به وسیله درخواست کتبی و ثبت در دبیرخانه سازمان یا اظهار نامه رسمی اعلام کند و تسویه حساب‌های لازم انجام پذیرد و یا فعالیت یادشده برای مدت یک هفته بدون عذر موجه تعطیل شده باشد، برابر ضوابط و مقررات رفتار خواهد شد.

ماده 6- نام و نشان هر یک از مراکز اقامتی باید دارای مفهوم متناسب با فعالیت مرکز بوده و از نام‌های غیر ایرانی، غیر فارسی و غیر متعارف نباشد.

ماده 7- معاونت گردشگری پس از دریافت مدارک مورد نیاز و بررسی‌های لازم، حداکثر تا یکماه نتیجه بررسی خود را کتباً به متقاضی اعلام می‌نماید.



ماده 8- مجوز بهره برداری مراکز اقامتی صرفاً برای اتباع بیگانه فقط در قالب اشخاص حقوقی و با رعایت قوانین و مقررات مربوطه صادر می‌شود.

ماده 9- معاونت گردشگری حسب مورد، نظر مراجع ذی صلاح را در خصوص صلاحیت داوطلبان متقاضی دریافت پروانه بهره برداری کسب می‌نماید.

ماده 10- مؤسس، بهره بردار و یا سرمایه‌گذار مکلف به رعایت اصول زیر در مراکز اقامتی می‌باشند:

- الف) انتخاب مدیر واجد شرایط منطبق با شرایط تعیین شده در این شیوه‌نامه.
- ب) استفاده از نیروی انسانی ماهر و واجد شرایط و دارای آموزش‌های لازم در بخش‌های مختلف مرکز اقامتی.
- ج) استفاده از تجهیزات و امکانات متناسب با درجه هتل یا مرکز اقامتی با رعایت استانداردهای مربوطه.
- د) سیستم گردش کار مناسب بر اساس اصول و استانداردهای گردشگری.
- ه) ارائه خدمات متناسب با درجه هتل و مرکز اقامتی
- و) معرفی کارکنان برای طی برنامه‌های آموزشی تخصصی ارائه شده توسط معاونت گردشگری.
- ز) چنانچه صاحبان هتل اقدام به واگذاری هتل به صورت استیجاری یا انتقال قطعی نمایند قبل از هرگونه اقدام ملزم به اخذ تأییدیه و نظر معاونت گردشگری می‌باشند.

ماده 11- شرایط لازم برای صلاحیت مدیر:

11-1- شرایط صلاحیت مدیر در هتل‌های 4 و 5 ستاره:

بهره‌برداران هتل‌های چهار و پنج ستاره باید یک نفر را به عنوان مدیر مجموعه به معاونت گردشگری معرفی نمایند و مدیر مذکور باید دارای شرایط زیر باشد:

الف) تابعیت ایران

ب) متدین به دین اسلام یا سایر ادیان به رسمیت شناخته شده در قانون اساسی

ج) عدم اعتیاد به مواد مخدر بنا به تائید مراجع ذیصلاح

د) دارای گواهی عدم سوء پیشینه کیفری

ه) اخذ تأییدیه‌های لازم از مراجع ذیصلاح

و) داشتن کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت از آن برای متقاضیان مرد

ز) داشتن گواهی سلامت

ح) نداشتن اشتغال دیگر



ط) داشتن حداقل 30 سال سن

ی) آشنایی به یکی از زبانهای خارجی ترجیحاً انگلیسی و عربی

ک) مدیر هتل علاوه بر شرایط فوق باید دارای حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در رشته‌های مدیریت هتلداری و گردشگری با 3 سال سابقه کار در هتل و گذراندن دوره‌های آموزشی حین خدمت و ارائه سوابق پرداخت بیمه در زمینه هتلداری، یا داشتن لیسانس در یکی از رشته‌های مدیریت و ارائه مدارک معتبر از آموزشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و مدارس حرفه‌ای هتلداری یا مراکز آموزش وزارتخانه‌های مرتبط که به تأیید سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری رسیده باشد با حداقل 5 سال سابقه اجرایی با ارائه سوابق پرداخت بیمه در هتل‌ها و یا داشتن حداقل مدرک تحصیلی فوق دیپلم در رشته هتلداری و جهانگردی و گذراندن 240 ساعت دوره آموزشی مرتبط با هتلداری و 5 سال سابقه کار با ارائه سوابق پرداخت بیمه در زمینه هتلداری.

11-2- شرایط صلاحیت مدیر در هتل‌های 3 ستاره:

رعایت کلیه بندهای موضوع ماده 11 الزامی است و داشتن حداقل مدرک فوق دیپلم هتلداری با 3 سال سابقه کار با ارائه سوابق پرداخت بیمه در هتل و یا فوق دیپلم غیر مرتبط به همراه ارائه گواهی آموزشی مدیریت هتلداری از مراکز معتبر و 5 سال سابقه کار و گذراندن 240 ساعت دوره آموزشی مرتبط با هتلداری و ارائه سوابق پرداخت بیمه در هتل مورد نیاز می‌باشد.

11-3- شرایط صلاحیت مدیر در هتل‌های 1 و 2 ستاره:

رعایت کلیه بندهای موضوع ماده 11 الزامی است و داشتن حداقل مدرک فوق دیپلم هتلداری با 2 سال سابقه کار با ارائه سوابق پرداخت بیمه در هتل و یا فوق دیپلم غیر مرتبط به همراه ارائه گواهی آموزشی مدیریت هتلداری از مراکز معتبر و 4 سال سابقه کار و ارائه سوابق پرداخت بیمه در هتل مورد نیاز می‌باشد.

ماده 12- صلاحیت مدیران مجموعه اقامتی توسط معاونت گردشگری استعلام و در صورت تصویب و دارا بودن جمیع شرایط، مجوز لازم جهت صدور کارت مدیریت صادر خواهد شد.

ماده 13- هر شخص می‌تواند تنها مدیر یک مجموعه اقامتی باشد و به صورت تمام وقت در هتل حضور داشته باشد و نباید شغل دیگری داشته باشد.

ماده 14- در صورت استعفا یا لغو کارت مدیریت مدیر هتل، صاحبان هتل یا بهره‌بردار موظف است ضمن عودت کارت مدیر قبلی به معاونت گردشگری حداکثر ظرف مدت یکماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر جدید به معاونت گردشگری اقدام نماید.

ماده 15- در صورت غیبت مدیر مجموعه اقامتی برای مدت بیش از یک ماه بهره‌بردار موظف است یک نفر جایگزین بعنوان مدیر هتل به معاونت گردشگری معرفی نماید.



ماده 16- فعالیت اتباع خارجی در سمت مدیر هتل منوط به دارا بودن پروانه معتبر اشتغال و تایید صلاحیت فنی آنها به وسیله مرجع صادر کننده گواهی احراز صلاحیت است.

ماده 17- صاحبان هتل، بهره برداران و مدیران هتل‌ها و مراکز اقامتی مکلفند نسبت به آموزش کارکنان خود از طریق معرفی آنها به واحد آموزش معاونت گردشگری اقدام نمایند.

ماده 18- مدیران و بهره برداران هتل‌ها مکلفند ترجیحاً 60% از کارکنان خود را از افرادی که دارای مدارک هتلداری و جهانگردی از دانشگاه های علمی کاربردی کشور هستند بکار بگیرند.

ماده 19- مدیران واحدهای اقامتی مکلفند نرخ اتاق‌ها را در محلی مناسب بر اساس اندازه های استاندارد در معرض دید گردشگران قرار دهند و مسئول رعایت آن نیز باشند.

ماده 20- همه هتل‌ها و مراکز اقامتی موظفند سالانه 1% از درآمد خود را به منظور آموزش و خدمات کارشناسی به معاونت گردشگری پرداخت نمایند.

ماده 21- کلیه مراکز اقامتی مکلفند در صورت مراجعه ناظرین و بازرسان معاونت گردشگری همکاری لازم در خصوص بازدید و رفع مشکلات و تذکرات آنان به عمل آورند.

ماده 22- در صورتی که مالکان هتل‌ها و مراکز اقامتی عهده‌دار مسئولیت هتل را داشته باشند بایستی دارای شرایط مندرج در ماده 11 این شیوه‌نامه باشند در غیر اینصورت باید از افراد واجد شرایط استفاده نمایند.

ماده 23- مصادیق تخلفات و تکالیف دارنده گواهی پروانه بهره برداری

23-1- هتل مجاز به ایجاد غرفه یا فعالیتی که مغایر با موضوع فعالیتش بوده یا سنخیتی با آن نداشته باشد نمی‌باشد و در صورت تخلف از این امر بر اساس مفاد این شیوه‌نامه به آن رسیدگی خواهد شد.

تبصره: هتل‌های 4 و 5 ستاره مجاز به ایجاد غرفه‌هایی که منطبق با امور گردشگری است از جمله دفاتر خدمات مسافرتی، آرایشگاه، پوشاک، صنایع دستی و ... با رعایت کلیه قوانین و مقررات و اخذ تائیدیه معاونت گردشگری می‌باشند.



23-2- هتل در هیچ مورد مجاز به تعطیلی نمی‌باشد و چنانچه برحسب ضرورت در هر زمان تعلیق و یا تعطیل گردد بهره بردار موظف است از قبول هرگونه تعهد جدید خودداری نماید و طبق دستورالعمل‌های مراجع ذیربط به تعهدات قبلی عمل، در غیر اینصورت تخلف از رعایت این بند، مجوز بهره برداری هتل به تشخیص مرجع صدور گواهی لغو می‌گردد.

23-3- هتل موظف به رعایت قیمت‌های تصویب شده توسط کمیته نرخ گذاری (سازمان منطقه آزاد و جامعه هتلداران کیش) می‌باشد تخلف از این بند در مرتبه اول موجب دریافت اخطار کتبی و در مرحله دوم تنزل درجه یا ستاره هتل و در مرحله سوم تعلیق گواهی پروانه بهره برداری تا کسب موافقت از معاونت گردشگری می‌شود.

23-4- جامعه هتلداران و یا صاحبان هتل و بهره بردار مکلف می‌باشند نرخ خدمات هتل و اتاق‌های خود را به معاونت گردشگری پیشنهاد و پس از تصویب کمیته نرخ گذاری درمحل مناسب که در معرض دید مسافران باشد نصب نمایند.

ماده 24- دارندگان پروانه بهره‌برداری مکلفند موارد زیر را رعایت نمایند:

24-1- شخص حقوقی یا حقیقی دارنده مجوز بهره برداری مکلف است هرگونه تغییر در امور مربوط به مدیریت، شرکا، سهامداران را به اطلاع معاونت گردشگری کیش برساند.

24-2- هتل موظف است پاسخگو به شکایات میهمانان بوده و پس از حل و فصل و کسب رضایت میهمان نتیجه نهائی را توسط جامعه هتلداران کیش به معاونت گردشگری اعلام نماید.

24-3- تعداد پرسنل هتل‌ها باید مطابق با ظرفیت هتل، اتاق‌ها و بر اساس استانداردهای بین المللی باشد و لیست اسامی پرسنل بمنظور تأییدیه صلاحیت و انجام مراحل قانونی اشتغال به معاونت گردشگری اقدام گردد.

24-4- هتل موظف است حقوق و مزایای کارکنان خود را مطابق با مقررات اشتغال نیروی انسانی، بیمه و تأمین اجتماعی در مناطق آزاد کشور پرداخت نماید و سازمان منطقه آزاد بر اساس مقررات اشتغال نیروی انسانی در مناطق آزاد موظف به نظارت و اجرای مقررات مذکور می‌باشد.

24-5- حضور مدیر هتل به طور تمام وقت در محل الزامی است و در غیاب مدیر در موارد ضروری دارنده پروانه بهره برداری یا مدیر داخلی مکلف به حضور در هتل است.

24-6- بهره‌بردار هتل مکلف است اطلاعات مورد درخواست و گزارش عملکرد فعالیت خود را در مدتی که مدیریت نظارت بر خدمات گردشگری تعیین می‌کند ارائه دهد.

24-7- مراکز اقامتی که اقدام به برگزاری خدمات تورگردانی می‌نمایند، حضور راهنمای تور در هنگام اجرای عملیات تورگردانی الزامی است.

24-8- هتل مکلف است نام، نشان، نشانی کامل، شماره های تلفن، نمابر و پست الکترونیکی، درجه هتل و نوع فعالیت خود را در سربرگ نامه‌ها به زبان فارسی و یکی از زبان‌های انگلیسی یا عربی درج نماید.

24-9- صاحبان هتل یا بهره‌برداران هتل‌ها مکلفند کلیه کارکنان هتل‌های 1 ستاره و بالاتر را به منظور آشنائی با شرایط هتلداری و نحوه ارائه خدمات هتل به دوره‌های آموزشی که از سوی معاونت گردشگری برگزار می‌گردد معرفی و گواهی‌های لازم را اخذ نمایند.



ماده 25- انتقال مجوز فعالیت هتل پس از اخذ موافقت معاونت گردشگری و تأیید معاونت اقتصادی و سرمایه‌گذاری و احراز کامل شرایط و رعایت قوانین و مقررات مربوطه امکان پذیر است.

ماده 26- در صورتی که شخص حقیقی صاحب پروانه بهره‌برداری تمام یا یکی از شرایط مقرر در این شیوهنامه را بنا به تشخیص معاونت گردشگری از دست بدهد، پروانه بهره‌برداری وی تا شش ماه معلق می‌شود و اگر در مدت یاد شده شرایط مورد نظر را فراهم ننماید گواهی پروانه بهره‌برداری لغو می‌شود.

ماده 27- هر یک از مراکز اقامتی که ارکان تشکیلات و مجوز فعالیت آنها با این شیوهنامه مطابقت ندارد مکلفند حداکثر تا 6 ماه از تاریخ اجرای این شیوهنامه، وضعیت خود را با مفاد آن تطبیق دهند.

ماده 28- هتل نباید درجه خود را بالاتر از درجه حقیقی خود به میهمانان یا آژانس‌های طرف قرارداد خود (چارتر کننده‌ها) اعلام نماید و در صورت تخلف از این مفاد، مشمول مجازات ماده 34 در این شیوهنامه خواهد شد.

ماده 29- اعتبار پروانه بهره‌برداری صادر شده یک سال است و دارنده مکلف است یکماه قبل از انقضای مدت نسبت به تمدید آن اقدام نماید.

ماده 30- مراکز اقامتی مکلف به رعایت کلیه بخشنامه‌ها، مقررات و دستورالعمل‌ها و خط مشی‌های ابلاغ شده توسط معاونت گردشگری سازمان منطقه آزاد کیش هستند.

ماده 31- کلیه مراکز اقامتی ملزم به ارائه گزارشات درخواستی به مراجع ذیصلاح (معاونت گردشگری کیش و اداره نظارت بر اماکن عمومی کیش) می‌باشند.

ماده 32- از ادامه فعالیت مراکز اقامتی که بدون اخذ مجوزهای قانونی مبادرت به فعالیت نمایند به تقاضای معاونت گردشگری، توسط نیروی انتظامی و سایر مراجع قانونی جلوگیری به عمل خواهد آمد.

ماده 33- مراکز اقامتی دارای برنامه تورگردانی مکلف به انجام موارد ذیل می‌باشند:

الف) تهیه و تامین خودرو مناسب (تملیکی و یا استیجاری) برای اجرای برنامه‌های تورگردانی.

ب) استفاده از خودروهایی با طول عمر کمتر از 7 سال.



ج) اخذ گواهی فنی برای خودروهای مورد استفاده به تعداد ظرفیت سرنشین.
د) راننده و خدمه خودرو (کمکراننده و میهماندار) باید دارای گواهی تایید صلاحیت و کارت سلامت باشند.
ه) عدم پوشیدن لباس فرم، نداشتن کارت شناسایی لیدر تور و همچنین استعمال دخانیات توسط راننده و خدمه خودرو در حین انجام وظیفه تخلف محسوب می‌شود و برابر مقررات با متخلف برخورد خواهد شد.

ماده 34- جرائم ومجازات ها

34-1- نظارت بر فعالیت مراکز اقامتی از جهت کمیت و کیفیت، امور ایمنی و بهداشت، سطح کارایی، خدمات دهی و رعایت مقررات بر عهده معاونت گردشگری است و در صورت مشاهده تخلف از مفاد این شیوه‌نامه و سایر مقررات مربوط علاوه بر اعمال مجازاتهای مقرر در شیوه‌نامه به شرح زیر اقدام خواهد شد:

- 1) برای بار اول تذکر کتبی
- 2) برای بار دوم اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال و نارسائی‌ها
- 3) تعلیق موقت فعالیت واحد اقامتی تارفع نارسائی‌ها حداکثر تا یک هفته
- 4) ارجاع موضوع به کمیسیون تخلفات هتل بمنظور بررسی و تنزل درجه واحد اقامتی
- 5) لغو پروانه بهره برداری

ماده 35- در صورتی که تخلف هتل واجد وصف مجرمانه باشد، با هماهنگی مدیریت حقوقی، امور قراردادهای و املاک، پرونده جهت رسیدگی به مراجع قضایی ارسال می‌شود.

ماده 36- بنا به تقاضای معاونت گردشگری از ادامه فعالیت مراکز اقامتی که متخلف شناخته شده و به تعلیق یا لغو محکوم شده‌اند توسط مراجع ذیربط جلوگیری بعمل خواهد آمد.

ماده 37- کمیته رسیدگی به شکایات و تخلفات در مراکز اقامتی :

37-1- بمنظور رسیدگی به جرائم موضوع این شیوه‌نامه کمیته‌ای متشکل از افراد مشروحه ذیل و با کسب حداقل 2/3 آراء، مجازات‌های مقرر درخصوص متخلفین اعمال خواهد شد.

- 1) معاونت گردشگری
- 2) مدیر یا رییس جامعه صنفی مربوط
- 3) مدیر نظارت بر خدمات گردشگری
- 4) معاون فرهنگی و اجتماعی سازمان یا نماینده ایشان
- 5) مدیرکل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان یا نماینده ایشان



37-2- کمیته رسیدگی به تخلفات در صورت صلاحدید بمنظور پاره‌ای توضیحات از دارنده پروانه بهره‌برداری، مدیر عامل یا مدیر داخلی دعوت و اتخاذ تصمیم در مورد تخلفات با مرجع یادشده (کمیته رسیدگی به تخلفات) است.

37-3- آن دسته از جرائم و تخلفات که جنبه‌های امنیتی، اطلاعاتی، اتباع خارجه مسائل عفت عمومی و عدم رعایت ارزش‌های اخلاقی و کلاً درزمینه موضوعات اجتماعی باشد از سوی مبادی ذیربط به معاونت فرهنگی و اجتماعی سازمان ارجاع و پس از انجام بررسی کارشناسی و استعلام از مراجع مربوطه گزارش نهائی جهت اخذ تصمیم به کمیته رسیدگی به شکایات و تخلفات ارجاع خواهد شد.

ماده 38- مسئولیت‌ها

- 38-1- مسئولیت صدور پروانه بهره برداری مراکز اقامتی به عهده معاونت گردشگری می‌باشد.
- 38-2- مسئولیت اجرای این شیوه‌نامه با مدیریت نظارت بر خدمات گردشگری می‌باشد.
- 38-3- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این شیوه‌نامه با معاونت گردشگری می‌باشد.
- 38-4- مسئولیت بازنگری این شیوه‌نامه به پیشنهاد معاونت گردشگری و با مدیریت برنامه و بودجه می‌باشد.