

تاریخ: ۲۵، ۷، ۸۹  
شماره: ۲۴۸۲۸  
پست:

بسمه تعالی



## دستور العمل رسیدگی به تخلفات دفاتر خدمات مسافرتی

### تشکيلات و حدود وظايف

ماده ۱ - به منظور رسیدگی به تخلفات دفاتر خدمات مسافرتی مشمول بند الف ماده ۱ تصویب نامه هیأت محترم وزیران به شماره ۱۴۴۰۴ / ت / ۲۳۲۰۳ ه مورخه ۵/۴/۱۳۸۰ و بر اساس ماده ۳۱ این آئین نامه سازمان هواپیمایی کشوری کمیته ای را تحت عنوان کمیته رسیدگی به شکایات مردمی و تخلفات که در این دستور العمل کمیته نامیده می شود در خصوص دفاتر خدمات مسافرت هوایی که از این پس دفتر یاد می شود را تشکیل خواهد داد.

ماده ۲ - بخشهای مختلف سازمان هواپیمایی کشوری که از این به بعد "سازمان" نامیده می شود موظف است از تصمیمات کمیته رسیدگی به تخلفات دفاتر خدمات مسافرت هوایی در حدود وظایف مقرر در آتی پیروی کند.

تبصره: رئیس سازمان در صورت تشخیص می تواند برای یکبار بدون تنفیذ اختیار نیابت و در مورد خاص (ارائه مستندات جدید) دستور لغو تصمیم و رسیدگی مجدد صادر نماید.

ماده ۳ - اعضاء این کمیته متشکل از ۵ نفر بوده که از سوی ریاست سازمان انتخاب می گردند. ترکیب اعضاء شامل یک نفر رئیس (عضو اصلی)، دو نفر نایب رئیس اول و نایب رئیس دوم و دو نفر دبیر اول و دبیر دوم تعیین می گردند. مکاتبات کمیته صرفاً با امضاء رئیس و در موارد خاص غیاب وی، با امضاء نایب رئیس اول در کمیته اول و امضاء نایب رئیس دوم در کمیته دوم معتبر می باشد. دبیر کمیته مسئول ثبت تصمیمات اخذ شده در کمیته و پیگیریهای قبل و بعد از جلسات می باشد. در صورت غیاب رئیس، نایب رئیس کمیته دیگر در جلسه شرکت می نماید.

ماده ۴ - مدت احکام صادره برای اعضاء بمدت ۲ سال بوده و برکناری یا تغییر اعضاء صرفاً با استعفاء یا تصویب اکثریت (۳ نفر اعضاء) و تأیید ریاست وقت سازمان ممکن است. غیبت بیش از ۴ جلسه بصورت متوالی، بمنزله استعفاء از عضویت محسوب می گردد. مگر آنکه ریاست وقت سازمان آنرا موجه تشخیص دهد.

تبصره - اعضاء کمیته با تغییرات مدیریتی سازمان تغییر نمی نمایند مگر در موارد فوق الذکر.

ماده ۵ - در مواردیکه پرونده تخلفاتی دفاتر خدمات مسافرت هوایی در کمیته مطرح گردد ابتدا رئیس کمیته بهمراه نایب رئیس اول و دبیر اول رسیدگی می نمایند و در صورتیکه ریاست سازمان بدلالی دستور لغو تصمیم کمیته اول را صادر نمود، کمیته دوم موارد تخلفاتی را مورد بررسی قرار می دهد. تصمیم متخذه قطعی و غیر

قابل تغییر می باشد.

نشانی: تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، جنب نرمنیال حجاج، سازمان هواپیمایی کشوری، صندوق پستی: ۱۳۴۴۵-۱۷۹۸

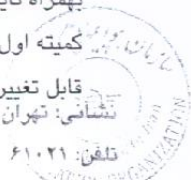
وب سایت: WWW.CAO.IR

CAO@CAO.IR

پست الکترونیک:

نمابر: ۶۶۰۲۵۲۰۵

تلفن: ۶۱۰۲۱



ماده ۶ - در موارد خاص که همه اعضاء کمیته اول و دوم و رئیس کمیته حضور داشتند ، موضوع صرفاً" به امضاء کمیته اول می رسد و در صورت تجدید رسیدگی تصمیمات متخذه به امضاء کمیته دوم خواهد رسید. رئیس کمیته در دو کمیته عضو مشترک محسوب می گردد.

ماده ۷ - هیچ یک از اعضاء حق تنفیذ حق رأی خود را ندارند و لزوماً" می بایست در جلسات حضور داشته و فی المجلس صورت جلسه تنظیمی را امضاء نمایند.

ماده ۸ - رئیس و نایب رئیس کمیته می بایست در زمان صدور حکم از کارکنان سازمان یا مأمور در سازمان بدون حفظ پست سازمانی دستگاه متبوع بوده و دبیر کمیته ها نیز می بایست از کارکنان فعلی یا قبلی صنعت حمل و نقل هوایی کشور باشند.

تبصره- در موارد استثناء حداکثر ۲ عضو با داشتن مدرک تحصیلی دیپلم می توان اختیار نمود.

ماده ۹ - کمیته ها می توانند از نظرات کارشناسی در مسیر رسیدگی ، بدون الزام بهره برداری نمایند مشروط به اینکه کارشناس مربوطه گزارش کتبی خود را در پرونده درج و صورتجلسه مربوطه را بعنوان کارشناس مدعو امضاء نمایند.

ماده ۱۰- در صورتیکه تخلف عنوان یکی از جرائم مندرج در قوانین جزایی را نیز داشته باشد، کمیته موظف به اعلام آن به مراجع صالح قضایی بوده و طبق این دستورالعمل به تخلف رسیدگی نماید. هرگونه تصمیم مراجع قضایی اثری در تشخیص تخصصی تخلف در کمیته ندارد.

ماده ۱۱ - عناوین تخلفات شامل بندهای ذیل می باشد:

- ۱- برخورد نامناسب با مراجعین و مسافرین و کاربران
- ۲- صدور بلیط غیرمجاز یا اشتباه یا ناقص و یا عدم رعایت مقررات مربوط به صدور بلیط یا عدم ثبت مهر دفتر فروشنده بلیط و یا ثبت مهري غير از مهر دفتر فروشنده بلیط و یا ثبت مهر دفتری که مجوز بند الف ندارد و یا عدم استفاده از بلیط شرکت هواپیمایی متصدی پرواز
- ۳- استفاده از نام غیر مصوب یا ناقص در سربرگها، تبلیغات، اعلامیه و تابلوها
- ۴- فروش بلیط بدون اخذ مدارک شناسایی صاحب بلیط و تطبیق مشخصات ارائه شده با اصل مدارک شناسایی
- ۵- فروش بلیط توسط شخص یا اشخاص فاقد صلاحیت یا عدم ثبت قیمت فروش بلیط و استفاده از کلمات و عناوین خارج از قانون مانند cash و charter و .....

- ۶- مجهز نبودن امکانات خدماتی و رفاهی برای مراجعه کنندگان اعم از فضای مناسب، محل انتظار، اطلاع رسانی، گرمایش و سرمایش و یا اقدامی که در محل دفتر برای مراجعه کننده ایجاد مزاحمت نماید یا عدم استفاده از سربرگ رسمی دفتر خدمات مسافرتی مربوطه در مکاتبات جاری و درج آدرس و تلفنهای خلاف واقع یا غیر فعال
- ۷- عدم رعایت شئون و شعایر و حجاب اسلامی کارکنان در محل دفتر خدمات مسافرت هوایی یا عدم استفاده از لباس فرم یکسان و اعلامی از سوی سازمان و یا ایجاد تغییرات در لباسهای فرم و عدم الصاق کارت شناسایی پرسنل دفتر و یا انجام اعمال غیر اداری یا نامتعارف در محیط دفتر
- ۸- فعالیتهای غیر مرتبط در محل دفتر اعم از تجاری، سیاسی، تبلیغاتی و ...
- ۹- عدم حضور مستمر مدیر فنی در محل و یا اشتغال در خارج از دفتر و یا دفاتر دیگر و یا عدم حضور مدیر عامل در غیاب مدیر فنی
- ۱۰- تبعیض یا غرض ورزی خارج از مقررات و دستورالعملهای مربوطه در خصوص مراجعین و مسافرن
- ۱۱- صدور بلیط غیرواقع یا صدور آن برای پرواز غیر واقعی
- ۱۲- ابطال یا تغییر بلیط بدون رضایت مسافر
- ۱۳- عدم اطلاع رسانی به مسافرن در صورت هرگونه تغییر یا لغو در عملیات پروازی و...
- ۱۴- انجام یا عدم رعایت موضوعی که موجبات خسارت یا سرگردانی در عملیات پروازی برای مسافر گردد و یا عدم پاسخگویی شفاهی، حضوری، غیر حضوری و تلفنی در جهت راهنمایی مسافرن.
- ۱۵- عدم هماهنگی پروازی در برگزاری تورهای مسافرت هوایی و یا مسافرتهاى چندمرحله ای
- ۱۶- صدور بلیط مسافرتهاى خارجی بدون در نظر گرفتن اعتبار روادید مسافر یا خارج از زمان روادید
- ۱۷- فروش بلیط به قیمت بیشتر از قیمت مصوب
- ۱۸- نقض قوانین و مقررات و آئین نامه مربوط
- ۱۹- عدم اجرای بخش یا تمام دستورالعملها و بخشنامه های اعلامی
- ۲۰- عدم شروع بکار پس از اخذ مجوز بمدت ۶ ماه، تعطیل فعالیت تا مدت ۳ ماه و یا عدم فعالیت بمدت یکسال
- ۲۱- ارائه هرگونه تسهیلات، هدیه، حق مشاوره، حق العمل، قرارداد کاری و یا عناوین مشابه به کارمندان سازمان هواپیمایی کشوری همچنین اجاره، واگذاری و یا فروش مجوز بند الف به غیر، بصورت رسمی یا غیر رسمی بدون اخذ نظر موافق از سازمان
- ۲۲- تغییر موقعیت دفتر و یا تغییر متراژ محل دفتر بدون کسب مجوز و همچنین تغییر کاربری یا خروج از تصرف مالکانه محل دفتر
- ۲۳- صدور بلیط قبل از اخذ مجوز
- ۲۴- صدور بلیط در خارج از محل دفتر خدمات مسافرت هوایی

## ماده ۱۲ - مجازاتهای مقرر:

الف: در خصوص بندهای ۱ الی ۱۰ ابتدا در مرحله اول برای ارتکاب به هر کدام از تخلفات مندرج در این بندها اخطار کتبی با تعیین مدت یک هفته تا یک ماه جهت رفع اشکال و در صورت تکرار همان تخلف برای بار دوم

تعلیق موقت بمدت یک ماه و برای بار سوم تعلیق موقت بمدت ۳ ماه و در مرحله چهارم نسبت به لغو مجوز اقدام می گردد.

ب: در خصوص بندهای ۱۱ الی ۱۷ ضمن لزوم جبران خسارت مسافر طبق مفاد کنوانسیون ورشو و بخشنامه های سازمان و یا قطعنامه های یاتا و یا قوانین جزایی و با جلب رضایت، در مرحله اول تذکر کتبی و در مرحله دوم تعلیق بمدت ۳ ماه و در مرحله سوم لغو مجوز (جلب یا عدم جلب رضایت مانع رسیدگی و صدور رأی نمی باشد.) عدم جلب رضایت به معنی اصرار در تخلف بوده و جریمه مضاعف خواهد داشت.

ج: در خصوص بندهای ۱۸ الی ۱۹ تشخیص میزان و اثر تخلف و نوع مجازاتها، بعهدہ کمیته رسیدگی کننده می باشد و در این صورت لازم است تبصره یک ماده ۱۲ رعایت گردد.

د: در خصوص بند های ۲۰ و ۲۱ در صورت ارتکاب مجوز فوراً و بدون اخطار لغو و طبق تبصره ۱۲ این ماده موضوع در روزنامه کثیرالانتشار منعکس می گردد.

ه: در خصوص بندهای ۲۲ الی ۲۴ ارتکاب به آن موجب تعلیق بمدتی که کمیته تشخیص خواهد داد. تبصره ۱ - کلیه دفاتر خدمات مسافرت هوایی در طول فعالیت خود صرفاً می تواند حداکثر محکوم به ۳ تذکر کتبی، ۵ اخطار با تعیین مهلت و ۹ ماه تعلیق گردد و بعد از آن اگر مجدداً مرتکب تخلف گردد لغو مجوز می گردد.

تبصره ۲ - در صورتیکه دفتر خدمات مسافرت هوایی در طول مدت تعلیق به فعالیت خود ادامه دهد با گزارش یک نفر از بازرسین یا کارشناسان و تایید مدیر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و یا مدیرکل دفتر نظارت و یا کمیته فنی لغو مجوز می گردد.

تبصره ۳- تعلیق یا لغو مجوز می بایست در یکی از روزنامه های کثیرالانتشار درج گردیده و هزینه آن از دفاتر خدمات مسافرت هوایی مربوط اخذ گردد.

ماده ۱۳ - دفاتر خدمات مسافرت هوایی در خصوص لغو می توانند صرفاً یکبار درخواست تجدید رسیدگی نمایند، با این شرط که دو نفر اعضاء کمیته دوم در صدور رأی لغو مجوز در جلسه کمیته اول امضاء صورتجلسه



بسمه تعالی

تاریخ: ۸۹/۷/۲۵  
شماره: ۲۴۸۲۸  
پوست:

نکرده باشند. در غیر اینصورت رأی قبلی قطعی و غیر قابل تجدید نظر است. مگر اینکه شرایط ماده ۵ رعایت گردد.

ماده ۱۴- دفتر نظارت بر موسسات و شرکت های هوانوردی موظف به اجرای تصمیمات این کمیته ها بوده و هر تصمیم می بایست بدون فوت وقت و حداکثر ظرف ۱۰ روز کاری اجراء گردد.

ماده ۱۵- کمیته صرفاً مجازاتهای عقره را اعمال نموده و فاقد صلاحیت تعیین خسارت می باشد.  
تبصره- در مورد شکایت افراد از دفاتر خدمات مسافرت هوایی، کمیته ها به جنبه گزارش تخلفاتی آن رسیدگی کرده و جلب رضایت یا انصراف شاکی هیچ اثری در رسیدگی و اعمال مجازات نخواهد داشت.  
ماده ۱۶- صحت یا عدم صحت شکایت شاکی، توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و یا بازرسان سازمان تشخیص داده می شود. احراز این تشخیص و تطبیق تخلف با مجازاتهای این دستورالعمل بعهده کمیته است.

تبصره ۱- لازم است نظریه مشارالیه قطعی عنوان گردد و نیاز به ارائه سند از سوی مشارالیه نمی باشد.

تبصره ۲- در مواردیکه شکایت شاکی منضم به اسناد متقن می باشد نیاز به گزارش مشارالیه نمی باشد و کمیته می تواند در اینخصوص رأساً تخلف را احراز و رأی لازم را صادر نماید.

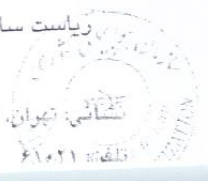
تبصره ۳- انجمنهای صنفی می توانند نسبت به رسیدگی بر اساس مواد ۱۱ و ۱۲ اقدام و نتیجه را در قالب پیشنهاد به کمیته ارائه نمایند، کمیته می تواند طبق پیشنهاد محمل یا اصلاح یارسیدگی مجدد نماید.

### سایر مقررات

ماده ۱۷- محل برگزاری جلسات در داخل ساختمان های اصلی سازمان بوده و دفتر نظارت موظف است همکاری لازم را در خصوص هماهنگی برگزاری جلسات و تهیه امکانات و نیروی انسانی لازم معمول نماید. همچنین هر گونه تصمیم راجع به دفاتر خدمات مسافرت هوایی می بایست در پرونده آنها ثبت و نگهداری گردیده و مستندات اجراء آراء کمیته نیز، در پرونده مربوطه نگهداری شود.

ماده ۱۸- لازم است تصویر مکاتبات مربوط به تمامی مقررات و بخشنامه های صادره مرتبط با فعالیتهای دفاتر خدمات مسافرت هوایی در اختیار اعضاء این کمیته ها قرار گیرد.

ماده ۱۹- کمیته موظف است گزارش عملکرد و یک نسخه از آراء و صورتجلسات خود را جهت انعکاس به ریاست سازمان به مدیر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ارائه نمایند.



تاریخ: ۲۶، ۷، ۸۹  
شماره: ۲۴۸۳۸  
پست:

بسمه تعالی



تبصره - مدیریت مزبور موظف است در صورتیکه شاکیان تقاضای خسارت دارند، ایشان را جهت اقامه دعوا در مراجع ذیصلاح قضایی، براساس کنوانسیون ورشو و قطعنامه های یاتا راهنمایی کند.

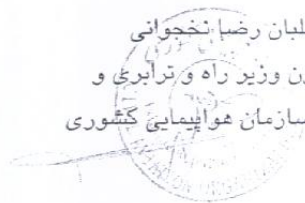
ماده ۲۰ - اعمال غرض ورزی شخصی یا روابط غیر اداری توسط اعضاء کمیته ها ممنوع و با متخلف طبق قانون رسیدگی به تخلفات اداری برخورد خواهد گردید.

ماده ۲۱ - اعضاء کمیته به میزان فعالیت در زمینه پرونده های مطروحه در کمیته، براساس ماده ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری مبالغی را به عنوان حق الزحمه دریافت می نمایند. همچنین محققین و بازرسان سازمان نیز براساس بند ۹ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری از اضافه کاری یا حق التحقیق بمیزان فعالیت و تایید مدیر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات بهره مند می گردند.

ماده ۲۲ - این دستورالعمل توسط ریاست سازمان هواپیمایی کشوری که براساس مصوبه شماره ۱۶۱۷۷۸/ت/۴۹۰۰۴۹ هـ مورخ ۸۸/۸/۱۲ هیأت محترم وزیران، نماینده دولت در صنعت حمل و نقل هوایی فرودگاههای کشور معرفی گردیده و تصمیمات ایشان بمنزله تصمیمات هیأت محترم وزیران است به اعضاء رسیده و از تاریخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۰ لازم الاجرا می باشد.

ماده ۲۲ - این دستورالعمل در ۲۳ ماده تهیه و از زمان صدور آن، بخشنامه ها و مقررات مغایر با آن ملغی اثر می گردد و تمامی دفاتر خدمات مسافرتی موظف به اطلاع و رعایت دقیق مفاد آن می باشند و ۳ ماه از تاریخ صدور این دستورالعمل فرصت دارند نسبت به اصلاح امورات خود اقدام نمایند. در غیر اینصورت مشمول رسیدگی به تخلف مطابق این دستورالعمل می باشند.

خلبان رضا نخجوانی  
معاون وزیر راه و ترابری و  
رئیس سازمان هواپیمایی کشوری



رونوشت:

- مقام عالی وزیر راه و ترابری
- مشاور محترم وزیر و مدیرکل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت راه و ترابری
- مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
- معاونت هوانوردی و امور بین الملل
- اداره کل حقوقی و امور بین الملل
- اداره کل دفتر نظارت بر شرکتها فرودگاهها و موسسات هوانوردی
- کمیته فنی

6

نشانی: تهران، قزوین شاه بهمن المللی شهر آباد، جنب تریمینال حجاج، سازمان هواپیمایی کشوری، صندوق پستی: ۱۷۹۸-۱۳۴۲۵  
تلفن: ۶۱۰۲۱۰۶  
نشانی: ۶۶۰۲۵۲۰۵  
پست الکترونیک: CAO@CAO.IR  
وب سایت: WWW.CAO.IR

