T.C.
MUĞLA VALİLİĞİ
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

SAYI : B16.0.Y.İ.İ.4.48-321.01- 3245 01/06/2016
KONU: Turizm Faaliyet ve Hizmetleri
Usul ve Esasları Genelgesi

2016 / 1

Antik çağlardan günümüze ulaşan tarihi eserleri, doğal güzellikleri, gelişmiş turizm alt yapısıyla 1484 km uzunluğundaki kıyı bandının çevrelediği coğrafyada bulunan Muğla İli yılda ortalama 3.000.000'u aşkın yabancı, daha fazla sayıda da yerli turist ağırlamaktadır.

Bu eşsiz kültür ve turizm envanterinden hiçbir eksilme olmasa da; çok hassas dengeler üzerine kurulu Turizm Sektörü hem içsel hem de dışsal etkiler altında kalarak olumsuz etkilenebilmektedir.

Ayrıca, Sektörde yaşanan herhangi bir problem yalnızca O işletmeyi değil, bazen bütün destinasyonu, bölgeyi hatta tüm ülkeyi etkileyebilecek hale gelebilmekte, İlimizin dolayısıyla Ülkemizin turizm imajına gölge düşürebilmektedir.

İlimizde tatilini mutlu geçirerek memnun ayrılan her turistin bir turizm elçisi olduğu dikkate alındığında; turizm Sektörünün ya da bu sektörün etkileşimde bulunduğu meslek gruplarından her bir üyenin üstüne düşen görevi en iyi şekilde gerçekleştirmesinin ne denli önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Bu kapsamda; 2016 yılı turizm yılının sağlıklı, huzurlu ve sorunsuz bir şekilde geçirilebilmesi ve turist memnuniyetinin üst düzeyde sağlanabilmesi için Kaymakamlarca ve ilgili kurum ve kuruluşlarca aşağıda belirtilen hususlarda uygulamaların hassasiyet ve titizlikle yerine getirilmesi gerekmektedir.

I- Hanutçuluğun Önlenmesi:

1-İlimiz sınırlarında mal ve hizmet üreten işyerlerinde işyeri sahipleri ve çalışanların ürünlerinin satışında veya başka kişilerin bu satışlardan çıkar sağlamak amacıyla "Hanutçuluk" tabir edilen taciz edici davranışlarda bulunanları tespit etmek üzere Kaymakamlıkça İlçe Emniyet Müdürlüğü veya İlçe Jandarma Komutanlığı, Belediye Başkanlığı ve ilgili oda başkanlığı temsilcilerinden denetleme heyeti oluşturulacaktır. Hanutçuluğun kamera kayıtlarıyla ya da diğer yollarla tespiti halinde İlçe Kaymakamlıklarınca gerekli cezai işlem uygulanabilecektir.

2-Hanutçuluğun tespit edilmesi halinde 5571 Sayılı yasa ile değişiklik yapılan 2559 Sayılı "Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanununun" 8. maddesi gereğince işyerine ilk olarak 3 gün, ikincisinde 15 gün, üçüncüsünde ise 30 gün işyeri kapatma cezası uygulanacaktır.

3-Hanutçuluk fiilini işleyenler hakkında, 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 37. Maddesi gereğince yasal işlem yapılacaktır.

II- Yeme- İçme Tesislerinde Hijyenin Sağlanması:

1-İlimiz genelindeki yeme içme tesisleri, konaklama tesisleri ile gıda üretimi yapan ve satan işyerlerinde; "5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu" gereğince Kaymakamlıklar tarafından İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, İlçe Sağlık Müdürlüğü, Belediye Başkanlığı, Vergi Dairesi ve Turizm Danışma Bürosu ve ilgili Oda temsilcilerinden denetim komisyonları oluşturularak, gıda tahlilleri, hijyen, vergi kontrolleri, fiyat tarifeleri ve benzeri konularda sık sık denetimler yapılacaktır.

2- Yeme-İçme yerlerinde hijyenin sağlanmasına aykırı hareket edenler hakkında"5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu"nun 8. Kısmında belirtilen hükümlere göre cezai işlem uygulanacaktır.

III - İnsan Sağlığı ile İlgili Faaliyetler:

1-İlimiz genelinde kapasitesi 500 yatak ve üzeri olan tüm konaklama tesisleri sürekli doktor ve hemşire bulunduracaklardır. Konuyla ilgili olarak; Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğinin 17.maddesi gereğince; İlimiz genelinde kapasitesi 500 yatak ve üzeri olan konaklama tesisleri sürekli doktor ve hemşire bulunduracaklardır.

2-İlimize gelen turistlerin sağlık güvenliğinin sağlanması amacıyla Kaymakamlıklarca İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Belediye Başkanlığı, Vergi Dairesi Müdürlüğü, Gençlik Hizmetleri ve Spor İlçe Müdürlüğü, Turizm Danışma Bürosu ve ilgili Oda temsilcilerinden denetim komisyonları oluşturularak, turist sağlığını etkileyen masaj, dövme yapan işyerleri ve çalışanları ile hamam, sauna ve yüzme havuzları sık sık denetlenecektir.

3-Hamam ve sauna gibi işyerlerinde belgesiz masaj ve dövme yapanların 1219 Sayılı Tababet ve Şuabatı San'atlarının Tarzı İcrasına Dair Kanun, 3289 Sayılı Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanunun 2. ve 10. maddelerine uyularak hazırlanan Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği, 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu gereğince tespit ve denetimleri yapılacak ve uygun olmayanların faaliyetlerine son verilecektir.

4-Turizm Amaçlı Sportif Faaliyetlerinin "Turizm Amaçlı Sportif Faaliyet Yönetmeliği "4922 Sayılı "Denizde Can ve Mal Koruma Hakkında Kanun" ve Türk Ceza Kanununun ilgili maddeleri ile hükümleri kapsamında yapılması sağlanacak ve titizlikle denetimleri yapılacaktır.

5-Turizm Bölgelerinde ve İlimizde insanların işitme sağlığını ve duyusunu olumsuz yönde etkileyen, çevrenin güzelliğini ve sakinliğini bozan, önemli çevre sorununa neden olan görüntü ve gürültü kirliliği engellenecektir. Aksine hareket edenler hakkında 5393 Sayılı Belediye Kanununun 15/b maddesi ve 2872 Sayılı Çevre Kanununun 14. ve 20. Maddeleri gereğince işlem yapılacaktır.

6-Günübirlik tur ve gezi teknelerinin limanlara giriş ve çıkışlarında gürültü kirliliği yaratacak aşırı müzik yayımına izin verilmeyecek, aksine hareket edenler hakkında 5393 Sayılı Belediye Kanununun 15/b Maddesi ve 2872 Sayılı Çevre Kanununun 14. ve 20. Maddeleri gereğince işlem yapılacaktır.

IV-Onaylı Fiyat Tarifelerine Uygun Ürün Satışının Yapılması:

1-Bakanlık Belgeli tesislerin fiyat tarifelerini 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Yasası'nın 10. Maddesi gereğince yayımlanan "Belgeli İşletmelerin Uygulayacakları Fiyat Tarifelerinin Hazırlanması ve Onaylanmasına İlişkin Genel İlkeler Hakkında Tebliğ kapsamında düzenlemeleri ve İl Müdürlüğümüze onaylatarak uygulamaları sağlanacaktır.

2-Esnaf ve sanatkarlar fiyat tarifelerini 14.02.2008 tarih ve 26787 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Esnaf ve Sanatkârlarca Üretilen Mal ve Hizmetlerin Fiyat Tarifeleri Hakkında Yönetmeliğin Fiyat tarifelerinin belirlenmesi ve onay esasları başlıklı 5. Maddesi gereğince onaylatacaklar ve uygulayacaklardır.

3-Ticaret Odalarına bağlı işletmeler fiyat tarifelerinin onay ve uygulanmasını 15.12.2004 tarih ve 25671 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan "Tacir ve Sanayiciler Tarafından Üretilen Mal ve Hizmetlerin Azami Fiyat Tarifelerinin Düzenlenmesi Hakkında Yönetmeliğin Tarife Tespit Esasları" başlıklı 4. Maddesi gereğince gerçekleştireceklerdir.

4-Özel Sağlık Kuruluşlarında hastalara aşırı fiyat uygulamasının yapılması engellenecek, aksine hareket eden sağlık kuruluşları İl Sağlık Müdürlüğünün yürürlükteki ilgili mevzuatı kapsamında denetlenerek cezalandırılması sağlanacaktır.

V- Hileli ve Güven Sarsıcı Satışların Önlenmesi:

1- İlimiz turizminde standart ve kalite oluşumu, haksız rekabetin önlenmesi amacıyla alışverişlerde sahte, hileli ürün satışı engellenecek, fiyat etiketlendirilmesinin yapılması sağlanacak ve bağlı bulunan Oda ya da Kurumdan onaylı fiyatın üzerinde satış yapılmayacaktır. Aksine hareket edenler hakkında 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince işlem yapılacaktır. İlgili Oda /Kurum bağlı üyelerinin uygulamalarını titizlikle denetleyecek, ilgili mevzuatın gerektirdiği cezai işlemi uygulayacaktır.

2- Bakanlık ve Belediye belgeli konaklama tesislerinde sahte sınıflandırma yapma gibi yanıltıcı tanıtım ve müşteriye taahhüt edilen hizmetin verilmemesi veya eksik verilmesi halinde Bakanlık Belgeli Tesisler hakkında 2634 Sayılı yasanın 33/c bendi ve 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince Belediye Belgeli Tesisler hakkında ise 1608 Umuru Belediyeye Müteallik Ahkamı Cezaiye Hakkında Kanunun Bazı Maddelerine Muaddil Kanun ile 3572 sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair Kanunun 6. Maddesi gereğince işlem yapılacaktır.

3-Kaçak seyahat acentacılığı yapanlar tespit edilerek, 1618 sayılı "Seyahat Acentaları Kanunu"nun 29 ve 30. Maddeleri gereğince cezalandırılmaları sağlanacaktır.

VI- Turizm Sezonunda İnşaat Yasağı:

1- Kültür ve Turizm Bakanlığının 2016 yılı İnşaat faaliyetleri ile ilgili genelgesine uyulması ve gerekli önlemlerin Belediyelerce alınması ve uygulanması sağlanacaktır.

2- İnşaat yasağı kapsamında, zorunlu durumlarda (mücbir sebepler, yangın, deprem, sel vb. doğal afetler) ortaya çıkan sorunların çözülebilmesi için yapılacak iş ve işlemler Valilikçe belirlenerek Kaymakamlıklar ve ilgili kurumlarca yürütülecek, konuyla ilgili Kültür ve Turizm Bakanlığı bilgilendirilecektir.

VII- İzinsiz Seyyar Satıcıların Önlenmesi:

Turizm sezonunda özellikle karayolu kenarlarında ve halkın yoğun olarak bulunduğu plajlar, piknik alanları vb. yerlerde kebap, kokoreç, meyve, sebze vb. gıda maddeleri satan, gezi teknelerine yanaşarak satış yapan seyyar satıcıların satışları önlenecek, yapanlar hakkında da 1608 Umuru Belediyeye Müteallik Ahkamı Cezaiye Hakkında Kanunun Bazı Maddelerine Muadil Kanun, Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğünce 5996 sayılı yasa ve 5326 Sayılı Kabahatler Kanununa göre gerekli işlemler yapılacaktır.

VIII- Turizm Sektöründe Çalışanların Eğitimi

1-Turizm sektöründe çalışanların niteliklerinin arttırılması amacıyla her işkolu kendi alanında görevli personele sezon açılmadan önce eğitim verecek, görevli personelin kılık kıyafetinin daha düzgün, nezaket kuralları içinde turizme yakışır bir şekilde hizmet vermesi sağlanacaktır.

2-Seyahat acentelerince turlarda görevlendirilen şoförlere davranış, kılık kıyafet konusunda hizmet içi eğitim verilecek, turlar sırasında uykusuz, yorgun ve turistlerin güvenliğini tehlikeye atacak şekilde çalışmaları engellenecektir.

3-Herhangi bir mesleği olmayan kişilerin teorik ve pratik eğitimlerle sektöre kazandırılması amacıyla İŞKUR, Anadolu Turizm Meslek Liseleri, Halk Eğitim Merkezleri ve Turizm Sektör Temsilcilikleri işbirliğiyle mümkünse iş garantili kurslar düzenlenecektir.

IX-Turizmde yaşanan ani olumsuzlukların bildirilmesi ve yabancı dil bilen personel istihdamı

1- İlimizde turizm imajını olumsuz etkileyebilecek, turistlerin karıştığı ölümcül kaza, terör olayları, toplu zehirlenme v.b diğer olaylar meydana geldiğinde Bakanlık Kriz Masası'na iletilmek üzere ilgili Kurum tarafından İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne ivedilikle yazılı ya da şifai olarak 7/ 24 esasına göre bildirilecek olup, sorunların giderilmesi, turistlerin evlerine, ülkelerine güvenle dönebilmeleri için ilgili kurum, STK v.b. koordineli olarak hareket edeceklerdir.

2- İlimize gelen turistlerle çeşitli nedenlerle etkileşimde bulunan, işlem yapan Emniyet, Jandarma gibi kurumlar mümkün olduğunca yabancı dil bilen personel görevlendirecek, cinsel istismar gibi olaylarla ilgili ifade ve işlemlerde gerekiyorsa bayan personel bulunduracaktır.

X- Bilgilendirme ve Tanıtım

1- İlimizin doğal, kültürel ve tarihi değerlerinin doğru ve eksiksiz bir şekilde yurtiçi ve yurtdışında tanıtımının yapılması amacıyla, yurt içi ve yurt dışı turizm fuarlarına, ilimiz sınırları içindeki kamu ve özel sektör ile STK temsilciliklerince İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü aracılığıyla katılımın sağlanması ya da bilgi verilmesi sağlanacaktır.

2-İlimizin Dünya turizminde markalaşmasını sağlamak, kültür ve turizm değerlerimiz konusunda ortak tanıtım bilinci oluşturma hedefi doğrultusunda ilimizin yurt içi ve yurtdışı tanıtımında kullanılmak üzere kurum ve kuruluşlarca yaptırılan CD, DVD, tanıtım filmi, broşür, kitapçık, promosyon malzeme v.b. tanıtım materyallerinin birer örneğinin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne gönderilmesi sağlanacaktır.

XI- Kültür Varlıklarımızın Korunması ve Yaşatılması

Açık hava müzesi İlimizde tarihi eserlerimizin korunması ve gelecek nesillere en iyi şekilde ulaştırılmasının temini, kültür turizminin geliştirilmesi açısından ören yerlerimiz ile ilgili yapılacak kamulaştırma, alt yapı, malzeme taleplerinin karşılanmasında ilgili kurum ve yerel yönetimlerce İlgili Müze ve Kazı Başkanlıklarına öncelik ve kolaylık sağlanacaktır.

20.03.2015 tarih ve 1846 sayılı "Muğla Valiliği Turizm Faaliyet ve Hizmetleri, Usul ve Esasları" yürürlükten kaldırılmış olup, yerine "2016 /1Muğla Valiliği Turizm Faaliyet ve Hizmetleri, Usul ve Esasları"adıyla düzenlenen bu Genelge yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

T.C.
MUĞLA VALİLİĞİ
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

Bu Genelgenin Kurumunuzca titizlikle uygulanması ve uygulama sonuçlarından her ayın sonu itibariyle Valiliğimize (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne) bilgi verilmesini rica ederim.

Amir ÇİÇEK
Vali

EK :
- Tablo (1 Sayfa)

DAĞITIM :

Gereği İçin :
-Kaymakamlıklara
-Muğla Büyükşehir Belediye Başkanlığına
-İlçe Belediye Başkanlıklarına
-İl Emniyet Müdürlüğü
-İl Jandarma Komutanlığı
-Orman Bölge Müdürlüğü
-İl Defterdarlığı
-Sahil Güvenlik Grup Komutanlığı-Marmaris
-İl Sağlık Müdürlüğü
-İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
-İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü
-İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü
-Ticaret İl Müdürlüğü
-Dalaman ve Milas DHNİ Müdürlükleri
-Muğla Kültür Varlıklarını Kor.Böl. Kur. Md.
-Turizm Danışma Büroları – Müze Müdürlükleri
-Ticaret Odası Başkanlıkları
-Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği Başkanlığına
-Şoförler Odası Başkanlığı
-Turizm Sektör Temsilcilikleri
(TÜRSAB-GETOB-BODER-FETOB-MURO-DTO Başkanlıkları)
-Dalış Okulları (Turizm Danışma Büroları tarafından duyurulacak)

Bilgi İçin :
-Cumhuriyet Başsavcılıklarına
-Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Rektörlüğü