



T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

SAYI : B16.0.Y.İ.İ.4.48-349-475120  
KONU: Turizm Faaliyet ve Hizmetleri  
Usul ve Esasları Genelgesi

10/06/2019

2019 / 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, ilimizin 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; 2019 yılı turizm faaliyetlerinin sağlıklı, huzurlu ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilebilmesi ve turist memnuniyetinin üst düzeyde sağlanabilmesi için Kaymakamlıklarca ve ilgili kurum ve kuruluşlarca aşağıda belirtilen hususlarda uygulamaların hassasiyet ve titizlikle yerine getirilmesi gerekmektedir.

**I- Hanuççuluğun 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, Mal Müdürlüğü ve ilgili oda başkanlıkları temsilcilerinden denetleme heyeti oluşturulacaktır. Hanuççuluğun kamera kayıtlarıyla ya da diğer yollarla tespiti halinde İlçe Kaymakamlıklarınca gerekli cezai işlem uygulanabilecektir.
- 2- Hanuççuluğun 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- Hanuççuluk fiilini işleyenler hakkında, 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 37. Maddesi gereğince yasal işlem yapılacaktır. Hanuççuluk yapan kişinin trafik kurallarını ihlal ederek, trafik güvenliğini tehlikeye sokması halinde "Karayolları Trafik Kanunu" 47/1-d maddesi gereğince cezai işlem uygulanacaktır.



T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

**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, 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-içme 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 ve Güvenliği ile İlgili Faaliyetler:**

- 1- "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin" 17.maddesi gereğince; ilimiz genelinde kapasitesi 500 yatak ve üzeri olan konaklama tesisleri sürekli doktor ve hemşire bulunduracaklardır.
- 2- İlimize gelen turistlerin sağlık güvenliğinin sağlanması amacıyla Kaymakamlıklarca, 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- İlimizde insanların sağlığını olumsuz yönde etkileyen, çevrenin güzelliğini ve sakinliğini bozan, önemli çevre sorununa neden olan görüntü kirliliği engellenecektir. Aksine hareket edenler hakkında "5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun" 15/b maddesi ve "2872 Sayılı Çevre Kanunu'nun" 8. ve 20. Maddeleri gereğince işlem yapılacaktır. Belediyelerce Turizmin yoğun olduğu bölgelerde çöp toplama işlemlerinin sabah erken saatlerde (03.00-04.00) yapılması sağlanacaktır.



T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

- 6- Turizm Bölgelerinde ve İlimizde insanların işitme sağlığını ve duyasunu olumsuz yönde etkileyen, çevrenin sakinliğini bozan, önemli çevre sorununa neden olan her türlü gürültü kirliliği engellenecektir. Aksine hareket edenler hakkında gürültü kirliliği ve denetimine ilişkin 2872 sayılı Çevre Kanunu ve 5491 Sayılı Kanunun 12. Maddesi kapsamında yetki verilen belediyeler, denizde ise yetki devri yapılan Sahil Güvenlik Komutanlığınca işlem yapılacaktır.
- 7- Alışveriş için çarşı ve pazara gelen yerli ve yabancı turistlerin, belirli esnaflarca masa ve sandalye koymak üzere işgal edilen kaldırımlarda ve ticari hizmet faaliyetlerinin yoğun olarak yürütüldüğü fakat sürekli araç trafiğine açık olan sokaklarda rahat ve güvenli dolaşamayacağı için belediyeler tarafından bu işgallerin önlenmesi ve söz konusu sokaklarla ilgili, gerekiyorsa araç trafiğine kapanması noktasında gerekli düzenlemelerin yapılması sağlanacaktır.
- 8- Yerli ve yabancı turistlerin güvenliğinin sağlanması, suç ve suçlulukla etkin mücadele edilmesi, aranan şahısların yakalanması maksadıyla; otel, motel, pansiyon ve diğer konaklama işletmeleri tarafından tesislerinde konaklayanların 1774 Sayılı Kimlik Bildirme Kanunu'na göre kimlik bildirimlerinin ve sisteme girişlerinin zamanında yapılması sağlanacaktır. Günübirlik olarak kiralanılan yerlerde konaklayanlara ilişkin veri girişlerinin zamanında ve usulüne göre yapılması gerekmektedir.
- 9- Mal ve hizmet üreten işletmeler tarafından çalışma izin belgesi olmayan yabancı şahıslar çalıştırılmayacaktır. İzinsiz çalışan ya da çalıştıran işyeri ile ilgili olarak "6735 Sayılı Uluslararası İşgücü Kanunu'nun" 23.maddesi gereğince cezai işlemler uygulanacaktır.
- 10- Kıyı Kanunu'na göre kıyılar devletimizin hüküm ve tasarrufu altında olup, kıyılar herkesin eşit ve serbest kullanımına açıktır. Bu nedenle, denize kıyısı olan turizm işletmelerin mülkiyet sahibi kurum ya da kuruluş tarafından kontrol edilerek, Kıyı Kanunu'na aykırı olarak iskele, duba yapmalarını ile sahil bölgesine şezlong ve güneşlik koyarak sahil şeridini işgal etmeleri engellenecektir. Kıyıların işgallerinin tespiti ve korunması amacıyla; ilgili Kaymakamlığın koordinesi ile Liman Başkanlığı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından kıyı işgallerinin kaçak iskele ve dolguların önlenmesi için rutin kontrollerin yapılması gerekmektedir.
- 11- Sokaklarda başıboş dolaşan sokak hayvanlarının turizm bölgelerinde vatandaş ve turist sağlığı ile trafik güvenliğini olumsuz etkilememesi yönünden 5199 Sayılı "Hayvanları Koruma Kanunu'nun" 4. Maddesi gereğince ilgili Kurum ve Belediyeler tarafından gerekli önlemler alınacaktır. Turizm sezonunda sahiplenilip, sezon sonrası sokağa bırakılan ve kısmen sahipli hayvanların kayıt altına alma işlemlerinin düzenli bir şekilde yapılarak, sezon bitiminde de takip işlemlerinin yapılması noktasında, kolluk kuvvetleri, muhtarlar, ilgili diğer kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarınca belediyelere destek verilmesi sağlanacaktır.





T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

**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 sanatkârlar 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 uygulaması yapılmaması için 13.07.2017 tarih ve 30123 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Uluslar arası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkındaki Yönetmeliğin 4. Bölüm "Fiyatlandırma ve Fatura İşlemleri ile Bilgilendirme ve Tanıtım başlıklı 10,11 ve 12. Maddeleri doğrultusunda hareket edilmesi gerekmekte olup, aksine hareket eden sağlık kuruluşları hakkında anılan yönetmeliğin "Müeyyideler" başlıklı 15. Maddesi doğrultusunda işlem yapılacaktır.

**V- Hileli ve Güven Sarsıcı Satışların Önlenmesi:**

- 1- İlimiz turizmde standart ve kalite oluşumu, haksız rekabetin önlenmesi amacıyla alışverişlerde sahte, hileli ürün satışı engellenecek, fiyat etiketlenmesinin 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 Ahkâmı Cezaiye Hakkında Kanunun Bazı Maddelerine Muadil Kanun ile 3572 Sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun Hükmünde Karamamenin 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 ceza-i işlem uygulanacaktır. Gününbirlik tur teknelerinin önünde ve turizm amaçlı sportif faaliyet izin belgeli işletmelerinin bilgilendirme noktalarında Seyahat Acentalarını ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na



T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

aykırı satışların yapılması önlenecektir. Ayrıca, kaçak turist rehberliği yapanların "6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu" nun 7. Maddesi kapsamında cezalandırılmaları sağlanacaktır.

**VI- Turizm Sezonunda İnşaat Yasağı:**

- 1- İlimizde turizm faaliyetlerinin nitelikli ve sağlıklı sürdürülebilmesi, turistik yörelerde inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan gürültü, çirkin görünüm, çevreyi kirletme gibi olumsuzlukların en aza indirilmesi amacıyla, 15 Mayıs-15 Ekim 2019 tarihleri arasında İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün 21.05.2019 tarih ve 437012 sayılı yazısı eki Kültür ve Turizm Bakanlığının 2015/3 sayılı 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 kebab, kokoreç, meyve, sebze vb. gıda maddeleri satan, gezi teknelerine yanaşarak satış yapan seyyar satıcıların satışları önlenecek, yapanlar hakkında da "1608 Umuru Belediyeye Müteallik Ahkâmı Cezaiye Hakkında Kanunun Bazı Maddelerine Muadil Kanun", ve "5326 Sayılı Kabahatler Kanununa" göre gerekli işlemler yapılacaktır. 5996 sayılı yasa gereğince seyyar satıcılar tarafından satışa sunulan gıdaların gerekli kontrol ve denetimleri Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğüne yapılacaktır.

**VIII- Turizm Sektöründe Çalışanların Eğitimi**

- 1- Turizm sektöründe çalışanların niteliklerinin artırılması amacıyla her işkolu kendi alanında görevli personele 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 çalışmalarını 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 şifahi olarak 7/24 esasına göre bildirilecek olup, sorunların giderilmesi, turistlerin



T.C.  
MUĞLA VALİLİĞİ  
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

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**

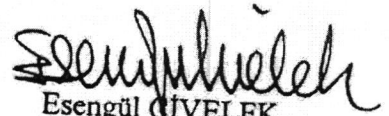
- 1- İlimizin doğal, kültürel ve tarihi değerlerinin doğru ve eksiksiz bir şekilde yurtiçi ve yurtdışında tanıtımının yapılması amacıyla, yurt içi ve yurt dışı turizm fuarlarına, ilimiz sınırları içindeki kamu ve özel sektör ile STK temsilciliklerince İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü aracılığıyla katılımın 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 ilgili Müze ve kazı başkanlıklarına öncelik ve kolaylık sağlanacaktır.

"2018/1 Muğla Valiliği Turizm Faaliyet ve Hizmetleri, Usul ve Esasları" yürürlükten kaldırılmış olup, yerine "2019/1 Muğla Valiliği Turizm Faaliyet ve Hizmetleri, Usul ve Esasları" adıyla düzenlenen bu Genelge yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

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

  
Esengül GIVELEK  
Vali