FERÐAMÁLASTOFA
ICELANDIC TOURIST BOARD

EINFÖLDUN STARFSUMHVERFIS OG REGLUVERKS Í FERÐAÞJÓNUSTU Á ÍSLANDI

Tillögur stýrihóps Ferðamálastofu til iðnaðar- og viðskiptaráðherra

Maí 2014

SAMANTEKT

Iðnaðar- og viðskiptaráðherra fól Ferðamálstofu verkefni í tengslum við einföldun starfsumhverfis í ferðaþjónustunni í anda þeirrar áherslu ríkisstjórnarinnar að vinna að einföldun regluverks í atvinnulífinu. Ferðaþjónustan er afar mikilvæg og ört vaxandi atvinnugrein sem var helsti drifkraftur hagvaxtar árið 2013.

Stýrihópur verkefnisins setur fram eftirfarandi fimm tillögur:

1. Ein rafræn gátt

Formleg samskipti ferðaþjónustuaðila við hið opinbera fari fram í gegnum eina vefgátt (e. one stop shop), þ.m.t. leyfisveitingar eða skráningar og gagnaskil.

Sjá má samanburð yfir leyfisveitingar fyrir og eftir breytingar sem lagðar eru til með einni gátt á bls. 42-45

2. Einföldun regluverks

Lagðar eru til fjölmargar breytingar til einföldunar regluverks og starfsumhverfis ferðaþjónustunnar í þeim anda að draga úr fyrirfram tálmunum (leyfi, vottorð og umsagnir stjórnvalda) við því að starfsemi hefjist. Atvinnulífinu sé í grunninn sýnt traust til að reka sína starfsemi skv. lögum og reglum.

Sjá má breytingarnar sem lagðar eru til á bls.10-17

3. Aukið öryggi og bætt reglufylgni

Lögbundnar verði öryggiskröfur sem ferðaþjónustuaðilum verði skylt að uppfylla. Unnið verði gegn ólöglegri starfsemi með skilvirkari viðurlögum.

Sjá má breytingarnar sem lagðar eru til á bls. 18-23

4. Stefnumótun og aðgerðaáætlun

Opinber stefna í ferðaþjónustu verði endurskoðuð og sett fram á skýran, aðgerðabundinn og einfaldan hátt til að samræma áherslur og aðgerðir á landsvísu.

5. Aukið hlutverk Vakans

Lagt er til að Vakanum verði falið lykilhlutverk í gæða- og öryggismálum ferðaþjónustunnar og að merki hans verð endurskoðað með alþjóðlega skírskotun í huga.

EFNISYFIRLIT

Inngangur 4
Það sem haghafar sögðu 6

Tillögur stýrihóps

1. Ein rafræn gátt 8
2. Einföldun regluverks 10
3. Aukið öryggi og bætt reglufylgni 18
4. Stefnumótun og aðgerðaáætlun 24
5. Aukið hlutverk Vakans 25

Leiðarljós í starfi til einföldunar regluverks 26
Næstu skref 27

Viðaukar

Helstu niðurstöður frá vinnustofu Iceland Tourism og stýrihóps ferðamálastofu með ferðaþjónustu-aðilum og leyfisveitendum 27. febrúar 2014 29
Vinnufundur stýrihóps Ferðamálastofu með leyfisveitendum 28. mars 2014 32
Gestir og þátttakendur/haghafar 35
Helstu niðurstöður frá vinnufundi með markaðsskrifstofum 7. maí 2014 36
Lærdómur frá völdum viðmiðunarlöndum 39
Leyfis- og skráningaferlar *fyrir* breytingar 42
Leyfis- og skráningaferlar *eftir* breytingar 44
Könnun Ferðamálastofu í apríl 46

Útgefandi: Ferðamálastofa
Hönnun og umbrot: Jónas Þorbergsson/Fínlína
Ljósmyndir: Ragnar Th. Sigurðsson/Ferðamálastofa
Prentun: Pixel prentþjónusta

INNGANGUR

Mikilvægi ferðaþjónustu

Ferðaþjónusta á Íslandi hefur vaxið gríðarlega sem atvinnugrein á undanförnum árum. Erlendir ferðamenn voru, samkvæmt upplýsingum Ferðamálastofu, yfir 800 þúsund á árinu 2013 og nam fjölgunin 20% frá fyrra ári en búast má við að fjöldinn fari yfir rúmlega eina milljón árið 2015.

Til marks um vöxt ferðaþjónustunnar má benda á að skv. upplýsingum frá Hagstofu Íslands mældist ferðaþjónustan stærst útflutningsgreina á Íslandi árið 2013. Heildarútflutningsverðmæti greinarinnar mældist þá kr. 275 milljarðar eða 26,8% en var 19% árið 2011.

Á árinu 2013 jókst landsframleiðsla (VLF) um 3,3%, sem er mesti hagvöxtur frá árinu 2007, og var hagvöxturinn að mestu drifinn áfram af utanríkisviðskiptum og þar á ferðaþjónustan stærstan hluta. Nú er svo komið að tekjur af erlendum ferðamönnum eru stærsti einstaki liðurinn í öflun gjaldeyristekna, stærri en bæði sjávarútvegur og álframleiðsla, því má segja að ferðaþjónustan hafi verið helsti drifkraftur hagvaxtar árið 2013.

Ferðaþjónustan er einn aðalhvati hins alþjóðlega hagkerfis. Því er mikilvægt að íslensk ferðaþjónusta sé vel í stakk búin til að mæta aukinni samkeppni á næstu árum. Náttúruvernd, uppbygging áfangastaða, sjálfbærni, nýsköpun og vöruþróun eru forsendur þess að áfangastaðurinn Ísland sé samkeppnishæfur í alþjóðlegri samkeppni um hylli ferðamanna. Mikilvægt er að ferðaþjónustunni sé mótaður skýr og einfaldur rammi sem er hvetjandi til vöruþróunar og sóknar í markaðsmálum og geri jafnframt kröfur á þá sem í ferðaþjónustu starfa um gæði, öryggi, fagmennsku og ábyrgð í starfsemi sinni.

Stýrihópur Ferðamálastofu um einföldun starfsumhverfis í ferðaþjónustu

Í aðgerðaráætlun ríkisstjórnarinnar, sem samþykkt var í ríkisstjórn þann 24. maí 2013, er kveðið á um að ríkisstjórnin muni beita sér fyrir endurskoðun regluverks atvinnulífsins með einföldun og aukna skilvirkni að leiðarljósi. Markmiðið er að minnka skrifræði og einfalda samskipti atvinnulífs við opinbera aðila um leið og kostnaði er haldið niðri.

Iðnaðar- og viðskiptaráðherra fól Ferðamálastofu (FMS), eftir ábendingar þar um, að skoða starfsumhverfi ferðaþjónustunnar með það að markmiði að einfalda og auðvelda umhverfið eins og kostur er, hvort sem það er með endurskoðun á leyfisferlum, skipulagi og verkferlum í kringum þau eða annarri umgjörð um starfsemi ferðaþjónustunnar. Lögð var áhersla á að við vinnuna yrði leitað eftir samstarfi við haghafa og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri ábendingum um möguleika á einföldun og aukna skilvirkni. Í kjölfarið ákvað Ferðamálastofa að setja á fót stýrihóp verkefnisins og var LC Ráðgjöf ehf. fengin til að leiða verkefnið. Í stýrihópnum voru:

- Ásbjörn Björgvinsson frá Ferðamálasamtökum Íslands.
- Daníel Reynisson frá Samgöngustofu.
- Elías Bj. Gíslason frá Ferðamálastofu.
- Gunnar Valur Sveinsson frá Samtökum ferðaþjónustunnar.
- Helena Þ. Karlsdóttir frá Ferðamálastofu.
- Páll Þórhallsson frá forsætisráðuneytinu.
- Guðfinna S. Bjarnadóttir og Vilhjálmur Kristjánsson frá LC Ráðgjöf.
- Formaður stýrihópsins var Helena Þ. Karlsdóttir.

Verkefni stýrihópsins var að:

- Skoða starfsumhverfi ferðaþjónustunnar og finna leiðir til einföldunar þess með hagsmuni hennar, ferðamanna og almennings að leiðarljósi.
- Hafa samráð við þá sem koma að ferðaþjónustu/haghafa (e. stakeholders) og gefa þeim kost á að koma að ábendingum um möguleika á einföldun og aukna skilvirkni.

Aðferðafræði og gagnaöflun

Greining á starfsumhverfi

Til að afmarka verkefnið var starfsumhverfi ferðaþjónustunnar greint. Gerð var úttekt á stöðunni og sérstaklega greint hvað í umhvefinu þætti óþarflega flókið og íþyngjandi, einnig var metið hvort þörf væri á aukinni reglufylgni og þá hvar. Sérstök áhersla var á að skoða hvaða atriði það væru sem yllu mestum pirringi haghafa. Einnig var lögð áhersla á að skoða skipulag leyfismála og hvort öll leyfi væru nauðsynleg.

Greining á regluverki

Regluverk ferðaþjónustunnar var greint, sérstaklega það sem tengist ferðaþjónustunni beint. Greint var hvaða kvaðir eru lagðar á ferðaþjónustaðila, hverjar þeirra eru mest íþyngjandi og tækifæri til einföldunar voru metin. Einnig var reynt að kostnaðarmeta hinar lögbundnu kvaðir eftir því hvort um mikinn, meðal eða óverulegan kostnað var að ræða. Stýrihópurinn ákvað að leggja í vinnu við að meta heildstætt beinan og óbeinan kostnað fyrirtækja og stofnana við leyfisveitingar. Sú vinna reyndist umfangsmeiri og flóknari en ætlað var og því liggur ekki fyrir niðurstaða. Vinnu við matið verður haldið áfram á vegum Ferðamálastofu og niðurstöður kynnar síðar. Ætlunin er að kostnaðarmatið verði endurtekið eftir ca. tvö til þrjú ár til viðmiðunar.

Hlustun á haghafa

Stýrihópurinn lagði áherslu á að hlusta á og fá ábendingar frá haghöfum.

Haldin var vinnustofa í febrúar 2014 í samstarfi við „Iceland Tourism, klasasamstarf", með þátttöku fjölmargra ferðaþjónustuaðila og leyfisveitenda. Tilgangur vinnustofunnar var að fá fulltrúa ólíkra haghafa sem sinna leyfismálum og eftirliti ásamt ferðaþjónustuaðilum til að ræða saman og setja fram hugmyndir um það hvernig megi einfalda starfumhverfið og regluverkið í íslenskri ferðaþjónustu.

Nánari upplýsingar um niðurstöður vinnustofunnar má sjá í viðauka á bls. 29

Í mars var haldin vinnustofa með þeim opinberu aðilum sem koma að leyfisveitingum í ferðaþjónustu, þ.e. leyfisveitendum, umsagnar- og úttektaraðilum, útgefendum hinna ýmsu vottorða/staðfestinga, skráningaraðila, o.fl. Tilgangur fundarins var að fara sameiginlega yfir helstu leyfi í ferðaþjónustu, skilgreina nauðsyn þeirra og greina hvernig gera megi leyfisveitingaferli ferðaþjónustunnar einfaldara og skilvirkara.

Nánari upplýsingar um niðurstöður vinnustofunnar má sjá í viðauka á bls. 32

Stýrihópurinn hélt fjölmarga fundi um sértækari atriði. Fundað var m.a. með fulltrúum frá eftirtöldum aðilum:

- Iceland Tourism, klasasamstarf
- Lögreglustjóranum á höfuðborgarsvæðinu og Sýslumanninum á Akranesi
- Slysavarnafélaginu Landsbjörgu
- Hagstofunni
- Þjóðskrá
- Ríkisskattstjóra
- Ráðgjafanefnd um opinberar eftirlitsreglur
- Markaðsstofum landshlutanna

Könnunin var gerð í apríl meðal ferðaþjónustufyrirtækja. Tilgangurinn var að gefa þeim kost á að koma á framfæri ábendingum til einföldunar starfsumhverfis ferðaþjónustunnar og aukinnar skilvirkni. Spurningarnar lutu annars vegar að því hvað pirraði ferðaþjónustuaðila í starfsumhverfinu, þ.e. hvað væri flókið, íþyngjandi óskynsamlegt, óréttlátt, o.s.frv. og hins vegar að því hvað væri til ráða til að einfalda regluverk og starfsumhverfi ferðaþjónustunnar.

Nánari upplýsingar um könnunina og niðurstöður má sjá í viðauka á bls. 46

Lærdómur frá viðmiðunarlöndum

Stýrihópurinn ákvað að velja viðmiðunarlönd til að skoða bestu leiðir erlendis í tengslum við einföldun regluverks. Þegar kom að vali á viðmiðunarlöndum m.t.t. einföldunar regluverks og leyfisveitinga í ferðaþjónustu var horft til þeirra þjóða sem voru í toppsætunum í ferðaþjónustu í heiminum skv. *Travel and tourism competitiveness Report 2013 (World Economic Forum)* og eru jafnframt framarlega í stjórnsýsluumbótum. Sviss, Kanada, Bretland, Nýja-Sjáland og Ástralía eru þjóðir sem allar eru framarlega í ferðaþjónustu og til fyrirmyndar þegar kemur að einföldun regluverks með það að markmiði að gera starfsumhverfi ferðaþjónustu (og atvinnulífs) einfaldara, aðgengilegra og skilvirkara.

Nánari upplýsingar um lærdóm frá viðmiðunarlöndum má sjá í viðauka á bls. 39

ÞAÐ SEM HAGHAFAR SÖGÐU

Í vinnustofum, á fundum og í könnun stýrihópsins kom fram fjöldi ábendinga, enda voru spurningar opnar og kallað var eftir hugmyndum, ekki síst um það sem pirrar eða er óþarflega íþyngjandi í starfsumhverfinu.

Eftirfarandi samantekt gefur góða innsýn í helstu ábendingar haghafa:

- Haghafar í ferðaþjónustu leggja áherslu á einfalda og skilvirka stjórnsýslu, að hægt sé að sækja um öll leyfi á einum stað, aukið öryggi, aukið eftirlit með leyfislausum aðilum og skilvirkari viðurlög.
- Þeir telja stjórnsýsluna of flókna, of margar stofnanir koma að leyfisveitingum, of mörg vottorð þarf að sækja á marga staði og oft þarf að leggja fram sömu vottorðin á mismunandi stöðum.
- Þeir telja að lítil samvinna og samræmi sé á milli stofnana og að upplýsingar séu of dreifðar og ósamræmdar.
- Þeir telja að eftirliti sé ábótavant, að of mikil ólögleg starfsemi sé í greininni, að eftirlit beinist fyrst og fremst að þeim sem leitast við að hafa allt sitt á hreinu og viðurlög séu veik og óskilvirk.

Tillögur stýrihópsins um einföldun regluverks taka mið af áherslum og skoðunum haghafa.

Nánari upplýsingar um ábendingar haghafa er að finna í viðaukum.

BRUNAVARNIR
ÁRNESSÝSLU

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

1. EIN RAFRÆN GÁTT

Viðamesta tillaga stýrihópsins felst í einni rafrænni gátt. Þannig verður mikil einföldun á viðmóti gagnvart fyrirtækjum og einstaklingum í ferðaþjónustu.

Tillagan tekur mið af því að hægt verði að stofna fyrirtæki eða tilkynna einstaklingsrekstur á eigin kennitölu, sækja um leyfi og skrá starfsemi á einum stað. Margháttaðar kvaðir um vottorð, leyfi, úttektir o.fl. hafa verið settar á ferðaþjónustuna og segja má að við höfum ekki búið við stýrða og úthugsaða þróun starfsumhverfis. Þetta upplifa ferðaþjónustuaðilar á eigin skinni og benda á flækjustig og tvíverknað í samskiptum við hið opinbera. Tillagan felur meðal annars í sér að:

- Umsækjandi veiti samþykki fyrir því að nauðsynleg fylgigögn séu sótt rafrænt enda séu þau fyrirliggjandi í opinbera kerfinu.
- Útgáfa leyfa eða skráning starfsemi af hálfu viðkomandi stjórnvalds fari jafnframt fram í gegnum gáttina.
- Samhæfa starfsemi stofnana.
  - Tæknin gefur okkur færi á að einfalda starfsumhverfið til muna. Stofnanir nýta vissulega tækni en kallað er á samhæfða og þróaða útfærslu sem miðar við heildarhugsun og notendavæna þjónustu við atvinnugreinina. Tæknivinnan knýr okkur til að fara í gegnum starfsumhverfi stofnana og einfalda.
- Hönnun rafrænnar gáttar byggi á fyrirliggjandi þekkingu hér heima og frá öðrum þjóðum. Rafræna gáttin er í samræmi við alþjóðlega þróun sem miðar að einföldun starfsumhverfis. Dæmi:
  - Business.Govt.nz, (Nýja-Sjáland) gov.uk (Bretland), BiZpal (Kanada), Australian Business Account ABA (Ástralía), o.fl.
  - Island.is
  - Skattskil á Íslandi. Ríkisskattstjóri vinnur einnig að rafrænni lausn fyrir fyrirtækjaskrá.

Tillögur um einföldun starfsumhverfis í ferðaþjónustu

Ein gátt – ONE-STOP-SHOP

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta	
Ein rafræn gátt fyrir leyfi, vottorð, o.fl.	Lög um skipan ferðamála		Einfalda starfsumhverfi	

Lög um verslunarskrár, firmu og prókúruumboð nr. 42/1903

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta	
Skráning reksturs á eigin kennitölu hjá RSK	Lög um verslanaskrár, firmu og prókúruumboð	Firma eins manns er eigi skylt að tilkynna frekar en sjálfur vill, nema firmanu sé valið sérstakt heiti, annað en nafn eiganda.	Breyta	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Ein rafræn gátt (e. one-stop-shop) Allt á einum stað. Leyfisumsóknir, skráning á starfsemi, fylgiskjöl og umsagnarbeiðnir, fyrirtækjaskráning og tilkynning einstaklingsrekstrar, verði á rafrænu formi. Umsækjandi veitir samþykki fyrir því að nauðsynleg fylgigögn séu sótt rafrænt enda séu þau fyrirliggjandi í opinbera kerfinu. Útgáfa leyfa eða skráning starfsemi af hálfu viðkomandi stjórnvalds fer jafnframt fram í gegnum gáttina.	Algengasta ábending haghafa í ferðaþjónustu snerist um þörfina fyrir aukna skilvirkni í starfsumhverfinu og samkiptum við hið opinbera einkum í tengslum við fylgiskjöl, leyfi og umsagnir. Með einni rafrænni gátt verður til mikil einföldun á viðmóti gagnvart fyrirtækjum og einstaklingum í greininni. Viðmiðunarlöndin eru komin mun lengra í rafrænni þjónustu við atvinnulífið. Dæmin eru gov.uk í Bretlandi, BizPaL í Kanada og Business.Govt.NZ á Nýja Sjálandi. Allar þessar rafrænu gáttir eiga það sameiginlegt að einfalda atvinnulífinu samskipti við hið opinbera – öll leyfi/vottorð/ beiðnir um úttektir á einum stað. Þessa rafrænu vinnu þarf að undirbúa vel og samræma þarf aðgerðir stofnana. Síðar verður gáttin væntanlega útfærð fyrir aðra atvinnuvegi.	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Einstaklingur með rekstur á eigin kennitölu skrái sig hjá RSK.	Tengist tillögunni um eina rafræna gátt. Allar leyfisumsóknir og skráningar starfsemi fari í gegnum rafrænu gáttina. Þess vegna verða allir að skrá eða tilkynna starfsemi sína til RSK til að geta sótt um leyfi eða skráningu hjá viðkomandi stofnun. Á það einnig við um einstaklinga með rekstur á eigin kennitölu.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

2. EINFÖLDUN REGLUVERKS

Það verði leiðarljós í reglum á þessu sviði að atvinnulífinu sé sýnt traust til að reka sína starfsemi skv. lögum og reglum, þar til annað kemur í ljós.

Meðal áhersluþátta tillögunnar eru eftirfarandi atriði.

- Lögum nr. 85/2007 um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald verði skipt í tvennt, annars vegar lög um gististaði og hins vegar lög um veitingastaði og skemmtanahald.
- Málefni gististaða verði færð til Ferðamálastofu en málefni veitingastaða og skemmtanahalds verði áfram hjá lögreglustjórum/sýslumönnum.
- Veitingastaðir án áfengis verði skráningarskyldir en veitingastaðir með áfengi verði áfram leyfisskyldir.
- Starfsleyfi heilbrigðisnefnda verði felld niður og þau sameinuð umsögnum sömu aðila og umsagnir sveitarstjórna og byggingarfulltrúa verða sameinaðar í eina umsögn. Skylt verður áfram að leita umsagnanna.
- Umsagnir Vinnueftirlits og lögreglu verði ekki lengur gerðar að skilyrði fyrir leyfisveitingu og skráningu.
- Skilgreiningu heimagistingar verði breytt og hún skilgreind sem gisting í íbúðarhúsnæði leigusala fyrir allt að sex ferðamenn. Hver leigusali (þ.m.t. hjón og sambýlisfólk) í þessum flokki hafi ekki heimild til að reka fleiri en tvær gistieiningar enda hafi hann fasta búsetu á öðrum staðnum. Samþykki allra eigenda í fjöleignarhúsum (a.m.k. í sama stigagangi) verði áskilið. Fari ársvelta starfseminnar yfir tiltekin mörk (t.d. 2-3 mkr) þá teljist starfsemin ekki lengur heimagisting. Gistiflokkurinn verður einungis tilkynningarskyldur en ekki leyfisskyldur. Ekki er gerð krafa um næturvörslu.
- Heimagisting samkvæmt núgildandi lögum sem ætluð er fyrir sjö til sextán manns og leigð eru fjögur til átta herbergi flyst í nýjan flokk sem ber heitið *Gistiheimili án móttöku*. Núverandi hugtak gistiheimilis breytist og verður *Gisitheimili með móttöku*.

Tillögur um einföldun starfsumhverfis í ferðaþjónustu

Lög um skipan ferðamála nr. 73/2005

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta	
Ferðaskrifstofur Skráningarskylda í stað leyfisskyldu	Lög um skipan ferðamála	Ferðaskrifstofur þurfa leyfi frá Ferðamálastofu	Breyta og einfalda	
Ferðaskipuleggjendur Dagsferðir	Lög um skipan ferðamála	Ferðaskipuleggjendur þurfa leyfi frá Ferðamálastofu	Fella brott kvaðir um leyfi	
Ferðasalar eða retailers gerðir tryggingarskyldir	Lög um skipan ferðamála	Starfsemi bókunarþjónustu	Breyta	

- Þar sem það er unnt komi skráningarskylda í stað opinbers leyfis og leyfi og skráning verði að meginstefnu til ótímabundin. Þetta á við um starfsemi ferðaskrifstofa, veitinga- og gististaða og ökutækjaleiga. Bent er á að stjórnvöld þurfa að huga að tekjustofnum þeirra stofnana sem verða af tekjum við að fella niður leyfi eða þegar skráningar eða leyfi eru gerð ótímabundin, t.d. í formi árlegs eftirlitsgjalds. Þegar leyfi og skráningar verða ótímabundnar þarf þó væntanlega að huga að því hvort fram eigi að koma fyrirvari um að þetta kunni að breytast síðar verði lögum og reglum breytt.
- Ferðaskipuleggjendaleyfin verði felld brott og skýrari skil verði á milli þeirra sem bjóða dagsferðir og þeirra sem skipuleggja og/eða selja alferðir
- Ekki verði lengur áskilið að ferðaskrifstofa eða ferðaskipuleggjandi hafi starfsstöð opna almenningi. Tekin verði í notkun tryggingarnúmer, sem ferðaskrifstofum verður skylt að birta á heimasíðu, í stað auðkenna Ferðamálastofu. Ferðaskrifstofum verður heimilt að nota auðkenni Ferðamálastofu í stað skyldu áður.
- Að komið verði á ábyrgðarsjóði í stað núverandi tryggingarkerfis ferðaskrifstofa.
- Komið verði á fót (tímabundnum) ábendingavef þar sem ferðaþjónustuaðilar og aðrir geti komið á framfæri ábendingum um einföldun og bætta stjórnsýslu (e. red-tape-challenge).
- Ábendingar stýrihóps verði birtar opinberlega, mögulega kallað eftir fleiri ábendingum og stjórnvöld standi skil á eftirfylgni. Lagt er til að aðgerðir verði í anda red-tape-challenge (Bretland) og verði tímabundnar.

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Skráningarskylda verði tekin upp í stað leyfisveitinga. Einstaklingar og lögaðilar sem skipuleggja, bjóða fram og/eða selja alferðir í atvinnuskyni til almennings, að eigin frumkvæði eða að beiðni viðskiptavinar, skulu skráðir sérstakri skráningu hjá Ferðamálastofu.	Tekið er upp skráningarfyrirkomulag, sem er sama fyrirkomulag og er á Norðurlöndunum. Ferðaskrifstofur verða því skráningarskyldar en ekki leyfisskyldar. Óheppilegt er að ólíkt fyrirkomulag gildi á Íslandi í ljósi aukins fjölda ferðaþjónustufyrirtækja sem bjóða þjónustu sína hérlendis sem erlendis og aukinna rafrænna viðskipta o.s.frv. Því þykir rétt að sama fyrirkomulag gildi hér á landi.	
Heimilt verði að skipuleggja, bjóða fram og selja í atvinnuskyni, að eigin frumkvæði eða að beiðni viðskiptavinar, dagsferðir, sem fela í sér ýmis konar afþreyingu og frístundaiðju, fyrir almenning sem vara skemur en 24 klst. og fela ekki í sér gistingu, án leyfis eða sérstakrar skráningar hjá Ferðamálastofu. Áfram þarf, eftir atvikum, leyfi eða skráningu starfsemi hjá viðkomandi stjórnvaldi t.d. vegna ferða með farartækjum sem eru leyfis- eða skráningarskyld. Taka þarf upp nýtt heiti yfir slíkar ferðir og er lagt til að fundið verði nýtt hugtak þegar lögin um skipan ferðamála verða endurskoðuð. Ensku heitin „Activity Provider“ eða „Day Tour Provider“ gætu verið lýsandi fyrir þessa ferðaþjónustuaðila.	Breytingin er til samræmis við fyrirkomulag skipulagningar, framboðs og sölu dagsferða á Norðurlöndunum. Slíkir aðilar þurfa ekki að skrá sig sérstakri skráningu hjá yfirvöldum. Getur því hver sem er boðið upp á slíkar ferðir án íhlutunar yfirvalda. Rétt þykir að taka upp sama fyrirkomulag hér á landi. Þó er mikilvægt að þessir aðilar uppfylli ákv. öryggis- og tryggingarkröfur sem lagt er til að verði lögbundnar (sjá síðar í tillögu um öryggi og bætta reglufylgni). Með breyttu fyrirkomulagi er verið að fækka skráningum (leyfum) í ferðaþjónustu. Líklegt er að fjölmargir núverandi ferðaskipuleggjendur þurfi að skrá sig sem ferðaskrifstofur og leggja fram ábyrgðir vegna skipulagningar alferða. Mikilvægt er að 24 klst. skilyrðið verði skýrt og vel skilgreint.	
Starfsemi ferðasala verði með sömu kvöðum og ferðaskrifstofu varðandi framlagningu tryggingar skv. 14. gr. núgildandi laga.	Tillaga í samræmi við núgildandi Tilskipun 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka um pakkaferðir og fært til sama horfs og þekkist í nágrannalöndum.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

2. EINFÖLDUN REGLUVERKS

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Ferðaskrifstofa. Hugtakanotkun verði í samræmi við erlend hugtök	Lög um skipan ferðamála	Hugtakið ferðaskrifstofa	Breyta
Bókunarþjónusta. Hugtakanotkun verði í samræmi við erlend hugtök	Lög um skipan ferðamála	Hugtakið Bókunarþjónusta merkir starfræksla hvers kyns bókunarþjónustu til almennings, fyrir ferðaskipuleggjendur og ferðaskrifstofur, hvort sem er innan lands eða erlendis, þar með talin rafræn bókunarþjónusta.	Breyta
Ferðasalar eða retailers gerðir tryggingarskyldir	Lög um skipan ferðamála	Starfsemi bókunarþjónustu.	Breyta
Breyting á starfsemi upplýsingamiðstöðva	Lög um skipan ferðamála	Upplýsingamiðstöð er aðili sem stundar hlutlausa upplýsingagjöf til almennings. Upplýsingamiðstöð hvorki setur saman, býður til sölu né auglýsir ferðir eða aðra ferðatengda starfsemi.	Endurskoða
Ferðafélög gerð skráningarskyld vegna sölu alferða	Lög um skipan ferðamála	Ferðamálastofa ákveður hvaða íslensk ferðafélög eru undanþegin leyfisskyldu sem lúta að ferðum innan lands.	Fella brott
Tryggingarnúmer fyrir ferðaskrifstofur tekin upp og skylda til birtingar auðkennis Ferðamálastofu felld brott	Lög um skipan ferðamála	Leyfishafi skal nota auðkenni Ferðamálastofu í hvers kyns auglýsingum sem og á heimasíðu sinni en getur sótt um undanþágu.	Breyta
Út með hugtakið starfsstöð	Lög um skipan ferðamála	Starfsemi leyfishafa skal rekin á fastri starfsstöð sem opin skal almenningi á tilgreindum tíma. Heimilt er að víkja frá þessu skilyrði ef um rafræna þjónustu er að ræða.	Fella brott
Tryggingarsjóður vegna alferða	Lög um skipan ferðamála	Sala alferða er tryggingarskyld og ber ferðaskrifstofum að endurgreiða fé sem viðskiptavinur hefur greitt og til heimflutnings hvort sem ferð er innanlands eða erlendis komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar.	Breyta – er í vinnslu

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Í stað enska hugtaksins „Travel Agency“ fyrir ferðaskrifstofur komi enska hugtakið „Tour Organizer“.	Breytingin er til samræmis við hugtakanotkun á Norðurlöndunum og Tilskipun 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka. Hugtakið „Tour Organizer“ er notað yfir þá aðila sem skipuleggja, bjóða fram og selja alferðir. Hér á landi er notað hugtakið „Travel Agency“ en það hugtak svipar til hugtaksins „Retailer“ eða „smásala“ erlendis. Þessi mismunandi hugtakanotkun getur auðveldlega valdið misskilningi og því er lagt til að tekið verði upp hugtakið „Tour Organizer“ á ensku en að haldið verði áfram í íslenska heitið „Ferðaskrifstofa“ vegna þeirrar hefðar sem komin er á notkun hugtaksins.	
Í stað hugtaksins „Bókunarþjónusta eða Booking office“ komi hugtakið „Ferðasali eða Retailer“.	Starfsemi bókunarþjónustufyrirtækja hefur breyst undanfarin ár og eru þau í auknu mæli farin að selja ferðir í endursölu í eigin nafni og taka því við beinum greiðslum frá viðskiptavinum. Slík starfsemi samsvarar hugtakinu „Retailer“ skv. Tilskipun 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka. Því er eðlilegt að hugtakaskilgreiningunni verði breytt þannig að íslenska heitið verði „Ferðasali“ og enska hugtakið verði „Retailer“.	
Starfsemi ferðasala verði með sömu kvöðum og ferðaskrifstofu varðandi framlagningu tryggingar skv. 14. gr. núgildandi laga vegna samsetningar og sölu ferða sem teljast geta til alferða þegar sala þeirra á sér stað beint til viðskiptavina.	Tillagan er í samræmi við Tilskipun 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka vegna sölu alferða. Fyrirkomulagið er fært til sama horfs og þekkist í nágrannalöndum.	
Lagt er til að hutakið „Upplýsingamiðstöð“ verði endurskoðað m.t.t. hlutverks, tilgangs og tekjumöguleika.	Að upplýsingamiðstöðvar geti haft með höndum aðra starfsemi samhliða upplýsingagjöfinni, s.s. sölu á ýmsum vörum. Þetta getur átt við sérstaklega á landsbyggðinni þar sem atvinnutækifæri eru færri. Margir á landsbyggðinni eru með blandaðan rekstur og starfsemi upplýsingamiðstöðva getur verið góð viðbót við annars fjölbreytt framboð á ýmis konar þjónustu t.d. við ferðamenn.	
	Sanngirnisrök mæla á móti því að íslensk ferðafélög séu undanþegin skráningarskyldu og skekki þar með samkeppni á ferðaþjónustumarkaði en íslensk ferðafélög eru að bjóða alferðir til sölu til almennings. Eðlilegt er að íslensk ferðafélög lúti sömu reglum og aðrar ferðaskrifstofur hvað varðar skráningu og framlagningu ábyrgða vegna sölu alferða.	
Í stað þess að skylt verði að birta auðkenni Ferðamálastofu verði tekin upp tryggingarnúmer sem ferðaskrifstofum verði skylt að birta á heimasíðu sinni. Ferðaskrifstofum verður heimilt að nota auðkenni Ferðamálastofu til birtingar í auglýsingum sínum í stað skyldu eins og nú er.	Breytingin er til samræmis við þróun erlendis, t.d. Danmörku. Trygginganúmer gefur til kynna að ferðaþjónustuaðili sé skráður og hafi lagt fram ábyrgðir vegna alferða skv. Tilskipun 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðarpakka. Ferðaskrifstofur eiga að hafa val um það hvort þær vilja nota auðkennið í stað þess að yfirvöl skyldi þær til þess.	
Afnema óþarfa kvöð um starfsstöð.	Fyrirtækjunum verði í sjálfsvald sett hvar og hvernig þau bjóða upp á þjónustu sína en vægi rafrænnar þjónustu hefur aukist mikið undanfarin ár. Hið opinbera á ekki að hlutast til um hvernig þjónusta er veitt.	
Í stað núverandi tryggingarkerfis komi ábyrgðarsjóður sem samanstendur af sjóði sem fjármagnaður er af ferðaskrifstofum og framlögðum sérstökum ábyrgðum sem þær leggja fram.	Haghafar hafa bent á að forsendur til grundvallar útreiknings á ábyrgðum séu úreltar. Verið er að skoða þetta mál sérstaklega og von er á tillögum síðar á árinu 2014 þar sem horft er til danskrar fyrirmyndar. Noregur hefur tekið upp sama fyrirkomulag og eru Finnar og Svíar sömuleiðis að horfa til þess að taka upp sama fyrirkomulag.	

Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 85/2007
Reglugerð um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 585/2007

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Lögum um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald skipt upp í tvenn lög.	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Málefni gististaða heyrir undir sýslumenn og lögreglustjórann á höfuðborgarsvæðinu.	Breyta
Veitingastaðir án áfengis	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Hver sá sem hyggst stunda starfsemi sem fellur undir lög þessi skal hafa til þess rekstrarleyfi útgefið af leyfisveitanda.	Breyta
Veitingastaðir með áfengi	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Hver sá sem hyggst stunda starfsemi sem fellur undir lög þessi skal hafa til þess rekstrarleyfi útgefið af leyfisveitanda.	Viðhalda
Starfsleyfi felld brott	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Útgáfa rekstrarleyfis samkvæmt lögum þessum er háð starfsleyfi, sem gefin eru út af heilbrigðisnefndum sveitarfélaga.	Fella brott
Fækkun umsagna	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Leyfisveitandi skal leita umsagna sveitarstjórna, heilbrigðisnefnda, slökkviliðs, vinnueftirlits, byggingarfulltrúa og lögreglu. Óheimilt er að gefa út rekstrarleyfi ef einhver umsagnaraðila leggst gegn útgáfu leyfis.	Breyta
Tímafrestur umsagna styttur	Reglugerð um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Umsagnir skulu að jafnaði veittar eigi síðar en 45 dögum frá móttöku erindis leyfisveitanda þar að lútandi.	Breyta
Ótímabundin leyfi og skráningar í stað tímabundinna leyfa*	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Rekstrarleyfi eru tímabundin til fjögurra ára í senn.	Breyta

	Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
	Málefni gististaða flytjist yfir til Ferðamálastofu sem sér um leyfisveitingar og eftirlit. Málefni veitingastaða og skemmtanahalds verða áfram hjá lögreglustjórum sem sjá um skráningu, leyfisveitingar og eftirlit. Huga þarf að verkaskiptingu sýslumanna og lögreglustjóra skv. ný samþykktum lögum m.a. um aðskilnað embætta sýslumanna og lögreglustjóra.	Lögunum verði skipt upp í annars vegar lög um gististaði og hins vegar lög um veitingastaði og skemmtanahald. Með flutningi málefna gististaða á einn stað er verið að einfalda allt leyfisferli og samræma vinnubrögð eins og haghafar hafa kallað eftir. Einnig fæst betri yfirsýn yfir málaflokkinn og handhafa gistileyfa. Leyfisveitingar verða því háðar samþykki Ferðamálstofu að fengnum umsögnum hlutaðeigandi stjórnvalda. Haghafar hafa bent á að pirrandi sé að túlkun og framkvæmd varðandi veitingu gististaðaleyfa sé mismunandi eftir leyfishöfum og að mismunandi er hvort núverandi leyfishafar sendi Ferðamálastofu upplýsingar um útgefin leyfi til birtingar í gagnagrunni stofnunarinnar, www.visiticeland.com. Eðlilegt er að málefni veitingastaða og skemmtanahalds verði áfram hjá lögreglustjórum þar sem þeir hafa nú þegar beina aðkomu og virka eftirlitsskyldu með slíkri starfsemi.	
	Skráningarskylda vegna reksturs veitingastaða án áfengis verði tekin upp í stað leyfisskyldu.	Verið er að auðvelda rekstrarumhverfi veitingastaða og þeirra sem koma nýir inn í greinina. í skráningarskyldu felst að einnig þarf að tilkynna húsnæði veitingastaðar til sérstakrar skráningar og samþykktar hjá viðeigandi yfirvöldum. Eftirlit þeirra fer eftir því sem lög og reglur kveða á um.	
	Veitingastaðir með áfengi verða áfram leyfisskyldir.	Veitingastaðir sem selja áfengi, selja vöru sem heyrir undir eftirlit og viðurlög sem snúa að áfengislöggjöfinni.	
	Umsagnir og starfsleyfi heilbrigðisnefnda sameinuð. Starfsleyfi fyrir gististaði og veitingastaði verða því felld brott og umsögn þeirra látin gilda enda uppfylli skráning lagaskilyrði.	Einföldunin felst í því að fella niður starfsleyfið og sameina það umsögn sömu nefndar. Samkvæmt núgildandi lögum þarf starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd og einnig er skylt að leita umsagnar sömu nefndar um rekstrarleyfi. Ekki er verið að slá í neinu af þeim kröfum sem nú þegar eru gerðar.	
	Leyfisveitandi skal leita umsagna sveitarstjórnar, heilbrigðinefnda og slökkviliðs. Óheimilt verður að gefa út leyfi ef einhver þessara aðila leggst gegn útgáfu leyfis. Umsagnir Vinnueftirlits, vegna aðstæðna á vinnustað, og lögreglu, m.a. vegna dyravörslu og sérstakrar löggæslu verða ekki lengur gerðar að skilyrði fyrir leyfisveitingum og skráningum.	Verið er að fækka umsögnum og einfalda leyfis- og skráningarferli. Umsagnir sveitarstjórnar og byggingarfulltrúa eru sameinaðar í eina umsögn. Eftir sem áður hafi Vinnueftirlitið og lögreglan eftirlitshlutverki að gegna en umsagnir þeirra verði ekki lengur skilyrði fyrir útgáfu leyfa og skráninga.	
	Að frestur til að veita bindandi umsagnir verði styttur í 30 daga.	Þar sem lagt er til að umsögnum verði fækkað er fresturinn til að veita umsagnir styttur. Hjá sveitarstjórnum eiga þær upplýsingar að liggja fyrir sem nauðsynlegar eru. 30 daga frestur fyrir heilbrigðisnefndir og slökkvilið ætti að teljast hæflilegur tími til úttektar og umsagnar. Áfram gildi að berist umsagnir ekki innan tilskilins frests verði heimilt að gefa út leyfi og staðfesta skráningar.	
	Leyfi gististaða og skráningar og leyfi veitingastaða verði ótímabundin.	Í upphafi fari fram lögbundin úttekt og áhættumat gert. Síðan taki við kefisbundið eftirlit skv. áhættumatinu og ef staður uppfyllir ekki viðmið áhættumatsins fari af stað úrbótaferli. Verði ekki staðið við það taka við viðurlög.	

2. EINFÖLDUN REGLUVERKS

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Breytt skilgreining á „Heimagisting".	Lög og reglugerð um veitingastaði, gististaði og vskemmtanahald.	Heimagisting er: „Gisting á heimili leigusala".	Breyta
Til verði nýr gistiflokkur, „gistiheimili án móttöku". Núverandi hugtak gistiheimilis verður „gistiheimili með móttöku".	Reglugerð um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald.	Heimagisting er: „Gisting á heimili leigusala".	Bæta við

Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja (var lagt fram á 143. löggjafarþingi)

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Leyfi verði gerð ótímabundin.*	Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja.	Starfsleyfi skal veitt til fimm ára í senn.	Breyta
Núverandi leyfishafar þurfi aðeins að tilkynna áframhaldandi starfsemi við gildistöku nýrra laga.	Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja.	Lögin komi til framkvæmda að liðnum þremur mánuðum frá samþykki þeirra. Á þeim tíma er gert ráð fyrir að þeir aðilar sem nú hafa starfsleyfi sæki um leyfi á grundvelli nýju laganna.	Breyta

** Stjórnvöld þurfa að huga að tekjustofnum þeirra stofnana sem verða af tekjum við að fella niður leyfi og gera leyfi og skráningar ótímabundnar.*

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Skilgreiningu heimagistingar verði breytt og hún skilgreind sem gisting í íbúðarhúsnæði leigusala fyrr allt að sex ferðamenn. Hver leigusali (þ.m.t. hjón og sambýlisfólk) í þessum flokki hafi ekki heimild til að reka fleiri en tvær gistieiningar enda hafi hann fasta búsetu á öðrum staðnum. Fari ársvelta starfseminnar yfir tiltekin mörk (t.d. 2-3 mkr) þá teljist starfsemin ekki lengur heimagisting. Gistiflokkurinn verður einungis tilkynningarskyldur en ekki leyfisskyldur. Ekki er gerð krafa um næturvörslu. Samþykki allra eigenda í fjöleignarhúsum (a.m.k. í sama stigagangi) verði áskilið.	Verið er að rýmka möguleika fólks til útleigu húsnæðis til ferðamanna. Til þess að mæta þróun á markaði og hvetja til þess að einstaklingar sem leigja út herbergi eða íbúðir geri það með lögmætum hætti og tekjur séu gefnar upp til skatts verði regluverk betur sniðið að slíkri starfsemi. Í Svíþjóð er gisting fyrir 5 herbergi og allt að 9 gesti undanþegin íhlutun yfirvalda. Eðlilegt er að leigusali heimagistingar í fjöleignarhúsi fái samþykki annarra íbúa/eigenda þar sem talsvert ónæði getur fylgt útleigu húsnæðis í stuttan tíma í senn.	
Heimagisting samkvæmt núgildandi lögum, sem ætluð er fyrir sjö til sextán manns og leigð eru fjögur til átta herbergi flyst í nýjan flokk sem ber heitið „Gistiheimili án móttöku". Núverandi hugtak gistiheimilis breytist og verður „Gisitheimili með móttöku".	Lagður er til ný flokkur gistingar þar sem það yrði íþyngjandi fyrir þá sem nú þegar eru með leyfi fyrir heimagistingu að flytjast upp í flokk gistiheimila eða aðlaga sig að nýrri skilgreiningu heimagistingar. Þeir yrðu annað hvort að fækka herbergjum og rúmum eða að flytjast upp í flokk gistiheimila með tilheyrandi breytingum.	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Leyfi verði gerð ótímabundin án þess þó að slegið verði af gæða-, öryggis- og eftirlitskröfum. Hafi engin starfsemi verið í þrjú ár er lagt til að leyfi falli niður.	Ekki er eðlilegt að tímabinda leyfi til að afla tekna hjá stjórnsýslustofnunum. Tekjustofnar verða að byggjast á eðlilegum rökum. Þessi breyting er einnig gerð til að nálgast umhverfi leyfismála í þessari grein í nágrannalöndunum. Lagt er til að leyfði falli niður hafi engin starfsemi verið í þrjú ár. Eðlilegt er að sá sem hættir starfsemi um lengri tíma og hyggst starfa á ný sæki um leyfi að nýju enda gætu aðstæður hafa breyst verulega. Í Svíþjóð eru bílaleiguleyfin ótímabundin.	
Núverandi starfsleyfishafar þurfi einungis að staðfesta starfsemi sína við gildistöku nýrra laga. Þeir sæki síðan um ótímabundið leyfi þegar eldra leyfi rennur út.	Núverandi bílaleigum er gefið lítið svigrúm til að aðlaga sig að breyttum aðstæðum. Verið er að draga úr skriffinnsku við gildistöku nýrra laga og skapa hagræði fyrir bæði umsækjendur og Samgöngustofu en mikill tími og fyrirhöfn fer í umsóknarferlið af beggja hálfu.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

3. AUKIÐ ÖRYGGI OG BÆTT REGLUFYLGNI

Þegar haghafar voru spurðir um „hvað pirrar" þá bentu þeir fyrst og fremst á nauðsyn einföldunar starfsumhverfis (ein gátt), en þar á eftir kom ólögleg starfsemi og eftirlit með henni, ásamt ábendingum um áhrifaríkari viðurlög. Auk þess voru flestir haghafar sammála um að tryggja þyrfti, eins og kostur er, öryggi ferðamanna.

Þar sem haghafar bentu eindregið á þessa þætti eru lagðar til viðbætur við regluverkið.

- Heimildir til stjórnvaldssekta verði auknar starfi fyrirtæki án leyfis eða skráningar, þar sem kærur til lögreglu eru seinvirkt og flókið úrræði. Þó skal þess gætt að atvinnulífinu sé sýnt traust til að reka sína starfsemi skv. lögum og reglum, þar til annað kemur í ljós, einnig skuli virkja jákvæða hvata til reglufylgni.
- Heimilt verði að leggja á dagsektir ef fyrirtæki hlýða ekki stjórnvaldsákvörðunum eða -fyrirmælum.
- Að lögbundnar verði öryggiskröfur sem taka mið af eftirfarandi:
  - Þeir sem bjóða upp á ferðatengda þjónustu setji sér öryggisáætlanir, sem fela í sér áhættumat, verklagsreglur, viðbragðsáætlanir og atvikaskýrslur. Það á einnig við um þá sem bjóða upp á dagsferðir þó svo að slík starfsemi sé ekki leyfis- eða skráningarskyld.
  - Starfsmenn ferðaþjónustufyrirtækja skuli hafa viðeigandi þekkingu og þjálfun sem nýtist í starfi, þekkingu og þjálfun í fyrstu hjálp og öðrum öryggisreglum sem starfsemin setur sér.
- Að sett verði á fót sérstök rannsóknarnefnd ferðaslysa.

Tillögur um einföldun starfsumhverfis í ferðaþjónustu

Lög um skipan ferðamála nr. 73/2005

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Öryggiskröfur sem gilda fyrir ferðaþjónustufyrirtæki, m.a. alferðir og dagsferðir.	Lög um skipan ferðamála	Ekkert	Bæta við
Dagsektir	Lög um skipan ferðamála	Ekkert	Bæta við

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Lögbundnar verði öryggiskröfur sem allir sem skipuleggja, bjóða fram og selja ferðatengda þjónustu innanlands þurfa að uppfylla, hvort sem um skráningarskylda starfsemi er að ræða eða ekki. Öryggiskröfur þessar felast í: a. að starfsemi setji sér öryggisáætlun, sem felur í sér áhættumat vegna ferða innanlands, verklagsreglur, viðsbragðsáætlanir og atvikaskýrslur samanber t.d. kröfur Vakans, gæða- og öryggiskerfis ferðaþjónustunnar. b. að starfsmenn ferðaþjónustufyrirtækja skulu hafa viðeigandi þekkingu og þjálfun sem nýtist í starfi, þekkingu og þjálfun í fyrstu hjálp og öðrum öryggisreglum sem starfsemin setur sér. c. að ráðherra verði fengin heimild til að setja frekari reglur um öryggiskröfur í reglugerð.	Haghafar hafa bent á mikilvægi þess að öryggismál ferðaþjónustuaðila séu í lagi og þeir sem starfi í greininni hafi viðeigandi þekkingu og þjálfun. Skorti á öryggi og gæði í ferðaþjónustunni er hætta á að íslensk ferðaþjónusta standist ekki samanburð í harðri samkeppni við önnur lönd. Ferðamálastofa hefur látið útbúa ítarlegar leiðbeiningar um gerð öryggisáætlana sem ferðaþjónustuaðilar geta nýtt sér.	
Ferðamálastofu verði heimilt að leggja dagsektir á þá aðila sem ekki sinna stjórnvaldsákvörðun eða stjórnvaldsfyrirmælum Ferðamálastofu.	Nauðsynlegt er að til staðar séu virk þvingunarúrræði þegar stjórnvaldsfyrirmælum og –ákvörðunum er ekki fylgt en algengt er að eftirlitsstofnanir hafi sambærilegar heimildir. Nokkuð er um að slíkum ákvörðunum og fyrirmælum sé sinnt seint og illa. Einu fyrirliggjandi úrræðin eru niðurfelling leyfa sem í raun þjóna ekki tilgangi sínum skv. meðalhófsreglu stjórnsýslulaga. Beiting dagssekta er mun hraðari, skilvirkari og skýrari en núverandi heimild til þvingunaraðgerða og mun líklegri til skjótra og jákvæðra úrbóta.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

3. AUKIÐ ÖRYGGI OG BÆTT REGLUFYLGNI

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Viðurlög verði á formi stjórnvaldssekta fremur en kæru til lögreglu	Lög um skipan ferðamála	Hver sá sem rekur leyfisskylda eða skráningarskylda starfsemi án tilskilins leyfis eða skráningar eða starfsemi samræmist ekki útgefnu leyfi eða skráningu skal sæta sektum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt öðrum lögum.	Breyta
Rannsóknarnefnd ferðaslysa	Lög um skipan ferðamála	Ekki til staðar í lögum	Bæta við

Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 85/2007
Reglugerð um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 585/2007

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Ábyrgðartryggingar	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald		Bæta við
Öryggiskröfur	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald		Bæta við
Öryggiskröfur vegna heimagistingar sem undanþegin er skráningarskyldu	Reglugerð um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald		
Tækifærisleyfi og rökstuðningur ef neitun	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Bæta við	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Ferðamálastofu verði heimilt að beita stjórnvaldssektum ef ferðaskrifstofa starfar án skráningar hjá Ferðamálastofu í stað kæru til lögreglu. Áfram verði í lögunum ákvæði um að lögreglu verði skylt, að beiðni Ferðamálastofu og án fyrirvara og aðvörunar, að stöðva starfsemi, þ.á.m. lokun heimasíðu. Einnig verði heimild til að leggja stjórnvaldssektir á þá sem skipuleggja, bjóða fram og selja dagsferðir sem vara ekki lengur en 24 klst. ef þeir uppfylla ekki lögbundnar öryggiskröfur.	Haghafar bentu á hve seinvirk kæra til lögreglu er við beitingu viðurlaga. Að ákvörðun um viðurlög verði í formi stjórnvaldssekta Ferðamálastofu í stað kæru til lögreglu. Þetta á við þegar viðkomandi hefur ekki sinnt ítrekuðum aðvörunum um úrbætur, enda skuli gætt meðalhófs. Beiting stjónvaldssekta er mun hraðari, skilvirkari og skýrari en núverandi heimild til viðurlaga, enda mun líklegri til skjótra og jákvæðra úrbóta. Nauðsynlegt er að einhvers konar viðurlög verði við því ef þeir sem bjóða slíkar ferðir verða uppvísir af því að uppfylla ekki öryggiskröfur.	
Að sett verði fót rannsóknarnefnd ferðaslysa.	Tíð slys hafa orðið í tengslum við ferðaþjónustuna. Því miður er ekki til samræmt yfirlit yfir fjölda þeirra og eðli. Í ljósi vaxandi ferðamannafjölda til Íslands er mikilvægt að öryggi sé tryggt sem best. Mikilvægt er að slík nefnd verði sett á fót til að upplýsingar fáist um hvar þarf að efla forvarnir og fræðslu. Hlutverk nefndarinnar yrði að rýna slys og koma með tillögur að úrbótum. Með því fengist mikilvæg reynsla og mikilvægar upplýsingar.	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Að lögð verði sú skylda á veitinga- og gististaði að leggja fram staðfestingu á ábyrgðartryggingu frá vátryggingarfélagi.	Ábyrgðartryggingunni er ætlað að bæta hugsanlegt muna- og líkamstjón sem gestir kunna að verða fyrir vegna sakar starfsmanns/-manna gististaða og veitingastaða.	
Lögbundnar verði öryggiskröfur fyrir gististaði sem felast í: a. að starfsemi setji sér öryggisáætlun, sem felur í sér áhættumat, verklagsreglur, viðsbragðsáætlanir og atvikaskýrslur samanber t.d. kröfur Vakans, gæða- og öryggiskerfis ferðaþjónustunnar. b. að starfsmenn gististaða skulu hafa viðeigandi þekkingu og þjálfun sem nýtist í starfi, þekkingu og þjálfun í skyndihjálp og öðrum öryggisreglum sem starfsemin setur sér. c. að ráðherra verði fengin heimild til að setja frekari reglur um öryggiskröfur í reglugerð.	Haghafar hafa bent á mikilvægi þess að öryggismál ferðaþjónustuaðila séu í lagi og þeir sem starfi í greininni hafi viðeigandi þekkingu og þjálfun. Skorti á öryggi og gæði í ferðaþjónustunni er hætta á að íslensk ferðaþjónusta standist ekki samanburð í harðri samkeppni við önnur lönd. Ferðamálastofa hefur látið útbúa ítarlegar leiðbeiningar um gerð öryggisáætlana sem ferðaþjónustuaðilar geta nýtt sér.	
Þeim sem býður fram heimagistingu sem undanþegin er leyfisskyldu ber að uppfylla lágmarks öryggiskröfur s.s. varðandi reykskynjara, flóttaleiðir, brunateppi og slökkvitæki. Einnig að lögð verði fram ábyrgðartrygging frá vátryggingarfélagi. Ráðherra setji frekari ákvæði um öryggiskröfur í reglugerð.	Þar sem heimagisting fyrir allt að 6 gesti í senn er undanþegin leyfisskyldu og umsögnum þar til bærra yfirvalda er mikilvægt að sá sem leigir út slíkt húsnæði þurfi að uppfylla ákveðnar lágmarks öryggiskröfur sem settar verða í reglugerð.	
Sé tækifærisleyfi synjað ber sýslumanni/lögreglustjóranum á höfuðborgarsvæðinu að rökstyðja ákvörðun sína samhliða.	Það er eðlileg og sanngjörn krafa að rökstuðningur fylgi synjun á tímabundnu tækifærisleyfi.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

3. AUKIÐ ÖRYGGI OG BÆTT REGLUFYLGNI

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Eftirlit með gististöðum	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Lögreglustjórar hafa eftirlit með framkvæmd laga þessara, þar á meðal eftirlit með því að leyfishafi uppfylli skilyrði fyrir rekstrarleyfi, að fylgt sé skilyrðum sem leyfi er bundið, svo sem um dyravörslu, leyfilegan afgreiðslutíma og gestafjölda, einnig að fylgt sé ákvæðum laganna um dvöl ungmenna á veitingastöðum og um áfengisveitingar.	Breyta
Stjórnvaldssektir.	Lög um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald	Hver sá sem rekur leyfisskylda starfsemi (gististað) án tilskilins leyfis, sbr. 7., 12., 17. og/eða 18. gr., skal sæta sektum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt öðrum lögum. Brot gegn reglugerðum settum með stoð í lögum þessum varða sektum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt öðrum lögum.	Breyta

Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja

Málefni í ferðaþjónustu	Heiti laga eða reglna	Lýsing á reglu fyrir umbætur	Fella brott/ bæta/breyta
Stjórnvaldssektir	Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja	Brot gegn 3., 5., 6. og 7. gr. og reglugerðum settum samkvæmt þeim geta varðað sektum, nema þyngri refsing liggi við eftir öðrum lögum, og skal farið með mál út af slíkum brotum að hætti sakamála.	Breyta

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Ferðamálastofa hefur eftirlit með framkvæmd laga um gististaði, þ.á.m. með því að gististaðir uppfylli þau skilyrði sem bundin eru skáningu. Lögreglustjórar hafa áfram eftirlit með veitingastöðum og skemmtanahaldi samanber núgildandi ákvæði.	Þar sem málefni gististaða verður flutt til Ferðamálastofu er eðlilegt að stofnunin hafi eftirlit með framkvæmd laganna. Ekki eru lagðar til breytingar á núgildandi ákvæðum um eftirlit með starfsemi veitingastaða og skemmtanahaldi eins og verið hefur.	
Að viðurlagaákvörðun verði í formi stjórnvaldssektar í stað kæru til lögreglu. Ferðamálastofu verði heimilt að beita stjórnvaldssektum ef skráningarskyldur aðili starfar án þess að hafa skráð starfsemi sína. Í lögunum verði sett ákvæði um að lögreglu verði skylt, að beiðni Ferðamálastofu og án fyrirvara og aðvörunar, að stöðva starfsemi, þ.á.m. lokun heimasíðu vegna brota á ákvæðum laganna. Viðurlög við brotum á ákvæðum um veitingastaði og skemmtanahald þarf að skoða sérstaklega í ljósi breyttra laga um aðskilnað embætta sýslumanna og lögreglustjóra.	Kæra til lögreglu er seinvirkt úrræði. Beiting stjónvaldssektar er mun hraðari, skilvirkari og skýrari en núverandi heimild til viðurlaga, enda mun líklegri til skjótra og jákvæðra úrbóta.	

Tillögur	Rökstuðningur	Staða vinnslu
Að viðurlagaákvörðun verði í formi stjórnvaldssektar í stað kæru til lögreglu. Samgöngustofu verði heimilt að beita stjórnvaldssektum ef leyfisskyldur aðili starfar án þess að hafa leyfi. Áfram verði í lögunum ákvæði um að lögreglu verði skylt, að beiðni Samgöngustofu og án fyrirvara og aðvörunar, að stöðva starfsemi, þ.á.m. lokun heimasíðu.	Haghafar bentu á hve seinvirk kæra til lögreglu er við beitingu viðurlaga. Beiting stjónvaldssektar er mun hraðari, skilvirkari og skýrari en núverandi heimild til viðurlaga, enda mun líklegri til skjótra og jákvæðra úrbóta.	

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

4. STEFNUMÓTUN OG AÐGERÐAÁÆTLUN

Opinber stefna í ferðaþjónustu verði skýr og vel kynnt.

- Þau lönd sem skara fram úr í ferðaþjónustu (sbr. World Economic Forum 2013) eiga það sameiginlegt að opinber stefna í ferðamálum er skýr með fáum, vel skilgreindum, áherslum og aðgerðum. Stefnan er sett fram á einfaldan og aðgengilegan máta, hún er aðgerðabundin og samræmir áherslur á landsvísu.
- Núverandi ferðamálastefna gildir til 2020. Í ljósi örra breytinga í ferðaþjónustu og hve greinin hefur vaxið hratt er lagt til að hún verði endurskoðuð.
- Áhersla verði t.d. á umhverfismál, sjálfbærni, rannsóknir, tölfræði og mikilvægi ferðaþjónustunnar fyrir efnahagslífið.
- Dæmi um stefnuáherslur annarra þjóða: Einstök upplifun ferðamanna, fyrirmyndarþjónusta, gestrisni og viðmót, aðbúnaður greinarinnar (samgöngur, tækni, o.fl.), samkeppnishæfni og árangur fyrirtækja í greininni, efnahagslegt mikilvægi ferðaþjónustu og fjárfestingar í greininni, markaðsmál, umhverfi og sjálfbærni, öryggi, gæði, stolt og mælingar.

Viðmiðunarlöndin telja ferðaþjónustu vera eina mikilvægustu stoð hagkerfisins. Algengt er að ráðherrar ferðamála séu í forsvari fyrir stefnu sem sett er fram á einfaldan og aðgengilegan máta:

Bretland

- Our vision: To inspire the world to explore Britain
- Our strategy:
  - Inspire travellers from overseas to visit and explore Britain.
  - Use our global network to support the promotion of British tourism overseas.
  - Advise Government and the industry on tourism issues, particularly affecting our global competitiveness.
  - Maximise public investment through partner engagement and commercial activity.
  - Fostering an adequate supply of skills and labour to enhance visitor experiences through quality service and hospitality.

Kanada

- Welcoming the World.
  - Increasing awareness of Canada as a premier tourist destination.
  - Facilitating ease of access and movement for travellers while ensuring the safety and integrity of Canada´s borders.
  - Encouraging product development and investments in Canadian tourism assets and products.

Sviss

- Switzerland is an attractive and successful tourism destination.
  - Successful tourisim companies.
  - Excellent competitiveness.
  - High quality and model of sustainability.

Nýja-Sjáland

- New-Zealand Tourism Stragety 2015.
  - New-Zealand delivers a world–class visitor experience.
  - New-Zealand's tourism sector is prosperous and attracts ongoing investment.
  - The tourism sector takes a leading role in protecting and enhancing New-Zealand's environment.
  - The tourism sector and communities work together for mutual benefit.

TILLÖGUR STÝRIHÓPS

5. AUKIÐ HLUTVERK VAKANS

Vakanum verði falið lykilhlutverk í gæða- og öryggismálum ferðaþjónustunnar og að merki hans verð endurskoðað með alþjóðlega skírskotun í huga.

Lagt er til að:

- Eitt af lögbundnu hlutverkum Ferðamálastofu verði að halda úti öflugu gæða- og öryggiskerfi í ferðaþjónustu.
- Ferðaþjónustuaðilar sem eru með gæðavottun eða flokkun frá viðurkenndum þriðja aðila njóti þess sérstaklega, þannig verði í kynningum á vegum opinberra aðila s.s. Íslandsstofu og Ferðamálastofu eingöngu gæðavottuð eða flokkuð ferðaþjónustufyrirtæki kynnt, þremur til fimm árum eftir gildistöku laga.
- Vakinn verði kynntur fyrir íslenskum sem erlendum aðilum og merki hans endurskoðað með alþjóðlega skírskotun í huga, svo að merki hans og þýðing sé öllum ljós. Slík kynning mun einnig virka enn frekar sem hvatning fyrir fyrirtækin innan ferðaþjónustunnar til þátttöku.
- Farið verði í ímyndar og kynningarátak fyrir Vakann því hlutverk hans fyrir íslenska ferðaþjónustu er afar mikilvægt þ.e. að sjá til þess að gæða- og öryggismál séu í öndvegi sem eru lykilatriði í ferðaþjónustu og huga að jákvæðri hvatningu til að auka þátttöku ferðaþjónustufyrirtækja í Vakanum
  - Þá er hægt að sjá fyrir sér að með tíð og tíma dragi úr afskiptum hins opinbera varðandi eftirlit með þeim fyrirtækjum sem eru innan Vakans og að sett verði í lög að eftirlitsaðilum sé heimilt að taka tillit til þess hvort aðilar séu í Vakanum eða í sambærilegum kerfum.

LEIÐARLJÓS Í STARFI TIL EINFÖLDUNAR REGLUVERKS

Ríkisstjórnin hefur sett einföldun regluverks í forgang. Ferðaþjónustan varð fyrst atvinnugreina fyrir valinu til þess að meta starfsumhverfið og benda á leiðir til einföldunar. Ekki er vitað til þess að sambærileg verkefni hafi verið unnin áður hér á landi. Það er von stýrihópsins að eftirfarandi leiðarljós sem byggja á vinnu hópsins og lærdómi geti þjónað í viðleitni til einföldunar regluverks í öðrum atvinnugreinum.

1. Gengið út frá því að farið sé eftir lögum og reglum

Stjórnvöld gangi út frá því að atvinnulífið vilji fara eftir lögum og reglum í starfsemi sinni. Komi í ljós að starfsemi stríði gegn lögum og reglum þarf að taka á því af festu.

2. Ein rafræn gátt

Stefnt skal að því að öll formleg samskipti atvinnulífsins við stjórnvöld fari fram með rafrænum hætti. Þannig verði hægt að sækja um tilskilin leyfi eða tilkynna og skrá starfsemi á einum stað á vefnum og umsóknir séu afgreiddar þar án þess að umsækjandi þurfi að snúa sér til margra mismunandi stjórnvalda. Sett séu markmið um að leyfi og skráningar séu afgreiddar innan tiltekins tíma.

3. Samnýting upplýsinga

Opinberum aðilum ber að samnýta upplýsingar í fórum sínum þannig að umsækjendur þurfi ekki að skila sömu upplýsingunum inn oftar en einu sinni til stjórnvalda.

4. Takmarkandi leyfi þurfa að styðjast við sérstök rök

Skoða þarf vel hvort þörf sé á öðrum formskilyrðum en einfaldri tilkynningu, t.d. til skattyfirvalda, áður en starfsemi hefst. Er þá gengið út frá því að hart sé tekið á því ef þau formskilyrði sem eftir standa eru ekki virt eða ef rangar upplýsingar eru gefnar vísvitandi.

5. Atvinnulífið hvatt til að þróa viðmið um góða starfshætti

Styðja þarf viðleitni fyrirtækja til að þróa sjálf viðmið um góða starfshætti, gæðakerfi og innra eftirlit og draga þannig úr þörf fyrir kostnaðarsamt opinbert eftirlit, sem er einungis ein leið af mörgum til að tryggja reglufylgni, sbr. t.d. aðhald viðskiptavina.

6. Eftirlit og viðurlög í samræmi við tilefni

Opinbert eftirlit taki mið af háttsemi og sögu þeirra fyrirtækja sem í hlut eiga. Í því felst áhættumat þannig að fyrirtæki sem hafa orðið uppvís að því að brjóta meðvitað og ítrekað gegn lögum og reglum sæti örara eftirliti en ella. Beri það ekki árangur sé gripið til viðurlaga og jafnvel stöðvunar starfsemi í samræmi við tilefnið. Að sama skapi er þá rétt að draga úr eftirlitsbyrði gagnvart fyrirtækjum sem reynslan sýnir að leggja sig fram um að starfa innan ramma laga og reglna.

7. Eftirlitskostnaður

Ekki er óeðlilegt að atvinnulífið beri þann kostnað sem hlýst af opinberu eftirliti, þ.e. óhjákvæmilegan kostnað við að tryggja að starfsemi sé innan ramma laga og þar með að ekki sé vegið að ýmsum grunngildum sem lög helgast af eins og umhverfisvernd, almannaheilsu og öryggi. Gjaldtöku ætti hins vegar ekki að réttlæta með nauðsyn þess að tryggja starfsemi stjórnvalds sem slíks. Að sama skapi ætti ekki að líta á eftirlit eða aðra íhlutun stjórnvalda fyrst og fremst sem tekjuöflunarleið.

8. Sveigjanleiki

Taka þarf tillit til stærðar fyrirtækja eftir því sem hægt er við laga- og reglusetningu enda er flókið og íþyngjandi regluverk sérstök samkeppnishindrun fyrir smærri aðila.

9. Samvinna eftirlitsaðila

Þeir sem hafa með höndum eftirlit með atvinnurekstri vinni betur saman, samnýti upplýsingar og sameinist um nauðsynlegar eftirlitsheimsóknir til þess að draga úr kostnaði og eftirlitsbyrði.

Vinnulag við einföldun

1. Stjórnvöld og atvinnulífið vinna saman að því að greina hvar eru möguleikar til einföldunar og aukinnar skilvirkni.
2. Byrjað er á að skilgreina það svið opinbers regluverks sem er til skoðunar.
3. Lagt er mat á hvaða opinberu kvaðir og stjórnsýsluhættir á því sviði valdi mestum kostnaði og pirringi.
4. Dregin eru fram markmið regluverks á viðkomandi sviði og eftir atvikum bent á hvort opinber stefna mætti vera skýrari.
5. Reynsla annarra þjóða og regluverk á sambærilegum sviðum er haft til hliðsjónar.
6. Einföldunartillögur mótaðar og metnar út frá almannahagsmunum.
7. Tillögur eru kynntar opinberlega og öllum gefinn kostur á að gera athugasemdir innan tiltekins tíma (t.d. 3ja mánuða).
8. Unnið úr athugasemdum og aðgerðaáætlun til einföldunar mótuð og samþykkt af viðkomandi ráðherra/ríkisstjórn
9. Að 3-5 árum liðnum er metið hvaða árangur hefur náðst, meðal annars með mælingum á kostnaði og pirringi.

Forsætisráðuneytið og ráðgjafarnefnd um opinberar eftirlitsreglur veita nánari ráðgjöf um vinnulag við einföldun.

NÆSTU SKREF

Mikilvægt er að gerð verði verkefnaáætlun um framkvæmd tillagna.

Tillaga 1: Ein rafræn gátt

Veigamesta tillaga stýrihópsins felst í einni rafrænni gátt fyrir ferðaþjónustuna og brýnt er að hefjast handa við framkvæmd hennar á árinu 2014. Mikið hefur verið rætt og ritað um einföldun regluverks og að gríðarleg tækifæri felist í samhæfðri rafrænni stjórnsýslu. Verkefnið er tæknilega einfalt þar sem þekking á verklagi er til staðar hjá Ríkisskattstjóra og Island.is, vandinn felst í að samhæfa stofnanir, verklag þeirra, mismunandi kerfi og menningu, sem er auk þess tímafrekt ferli. Áður hafa fjölmargar þjóðir farið þennan veg, upphaflega hefur verkefnið reynst dýrt en til lengri tíma er mikill sparnaður.

Tillaga 2 og 3 um einföldun regluverks, aukið öryggi og bætta reglufylgni

Lagt er til að opnuð verði rafræn síða þar sem tillögur stýrihópsins eru tímabundið birtar, ásamt mögulega öðrum hugmyndum ráðuneytisins, þannig að haghafar geti komið með ábendingar. Hugsanlega má hafa opnun á utanaðkomandi ábendingar í 100 daga og að þeim loknum verði birt samantekt í anda einföldunarátaks (red-tape-challenge) í Bretalandi. Þar voru birtar hugmyndir, hér tillögur stýrihópsins, ábendingar frá haghöfum sem bárust á ákv. tímabili og hvað var gert með ábendingarnar. Lagt er til að hafist verði handa við gerð frumvarpa á grundvelli tillagna stýrihópsins, þannig þó að hægt verði að taka tillit til rafrænna ábendinga haghafa áður en frumvörpin verða lögð fram á Alþingi.

Tillaga 4: Stefnumótun og aðgerðaáætlun

Lagt er til að ráðherra endurskoði gildandi stefnu í ferðamálum þar sem tekið verði mið af hröðum vexti greinarinnar, meðfylgjandi tillögum og reynslu viðmiðunarlanda sem komin eru lengra í ferðaþjónustu.

Tillaga 5: Aukið hlutverk Vakans

Lagt er til að skerpa á hlutverki Vakans og efla vægi hans innan ferðaþjónustunnar. Í framhaldi er lagt til að opinberir aðilar muni sérstaklega kynna þau ferðaþjónustufyrirtæki sem eru vottuð af þriðja aðila og/eða uppfylla öryggis- og gæðaáætlanir Vakans.

Reykjavík, 26. maí 2014

Að lokum þakkar stýrihópurinn öllum þeim samstarfsaðilum sem komu að verkefninu, það er von okkar að tillögurnar fái hljómgrunn.

Ásbjörn Björgvinsson	Helena Þ. Karlsdóttir
Daníel Reynisson	Páll Þórhallsson
Elías Bj. Gíslason	Guðfinna S. Bjarnadóttir
Gunnar Valur Sveinsson	Vilhjálmur Kristjánsson

VIÐAUKAR

Helstu niðurstöður frá vinnustofu Iceland Tourism og stýrihóps Ferðamálastofu með ferðaþjónustu-aðilum og leyfisveitendum 27. febrúar 2014 29

Vinnufundur stýrihóps Ferðamálastofu með leyfisveitendum 28. mars 2014 32

Gestir og þátttakendur/haghafar 35

Helstu niðurstöður frá vinnufundi með markaðsskrifstofum 7. maí 2014 36

Lærdómur frá völdum viðmiðunarlöndum 39

Leyfis- og skráningarferlar *fyrir* breytingar 42

Leyfis- og skráningarferlar *eftir* breytingar 44

Könnun Ferðamálastofu í apríl 46

HELSTU NIÐURSTÖÐUR FRÁ VINNUSTOFU ICELAND TOURISM OG STÝRIHÓPS FERÐAMÁLASTOFU MEÐ FERÐAÞJÓNUSTUAÐILUM OG LEYFISVEITENDUM 27. FEBRÚAR 2014

Iceland Tourism og stýrihópur Ferðamálastofu héldu sameiginlega vinnustofu með ýmsum ferðaþjónustuaðilum og leyfisveitendum 27. febrúar. Frá ferðaþjónustunni komu m.a. aðilar frá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum, hótelum og gistihúsum, veitingahúsum, flutningsfyrirtækjum og bílaleigum ásamt aðilum í afþreyingarrekstri. *(sjá lista bls. 35)*

Tilgangurinn með vinnustofunni

Fá saman haghafa sem sinna leyfismálum og eftirliti í íslenskri ferðaþjónustu ásamt ferðaþjónustuaðilum til að ræða saman og setja fram hugmyndir um hvernig megi einfalda starfsumhverfið og regluverkið í íslenskri ferðaþjónustu.

Spurningar

Eru leyfi nauðsynleg? Tilgangur þeirra? Hvaða réttindi veita þau? Hvaða skyldur fylgja þeim? Hvernig er þeim fylgt eftir? Hvar eru flöskuhálsar, hvað veldur ágreiningi?

Hvert er hluverk Vakans? Gætu skilyrði og kröfur sem eru gerðar til aðila sem óska viðurkenningar Vakans orðið grunnur að einfaldara leyfisferli og komið í veg fyrir tvíverknað. Mikilvægt er að velta fyrir sér hvernig hægt er að virkja Vakans enn frekar í tengslum við leyfisveitingar og stuðla að aukinni gæðavitund innan greinarinnar.

Einföldun stjórnsýslunnar: Hvað Pirrar? Forgangsraðið þeim atriðum sem pirra mest. Skoðið flækjustigið. Bendið á leiðir til úrbóta. Er raunhæft að útvista einstaka efnisþáttum frá stjórnsýslu til einkaaðila? Bendið á leiðir til úrbóta.

Helstu niðurstöður

Einfalda starfsumhverfi – ein rafræn gátt

- Auka rafræna þjónustu.
- Setja leyfismál í einfalt ferli (One-stop-shop).
- Bæta samvinnu, samhæfa aðgerðir (á milli) leyfisveitenda.
- Nýta upplýsingar sem til staðar eru (draga úr tvíverknaði og flækjum).
- Eftirlitsaðilar of margir.
- Of margar stofnanir, of mörg vottorð.
- Mismunandi útfærsla á lögum/reglum, t.d. milli landshluta.
- Upplýsingar of dreifðar og ósamræmdar.
- Draga úr upplýsingakröfum.
- Bæta reglugerðarupplýsingar á vef.

Taka á ólöglegri starfsemi

- Hafa áhrifarík viðurlög gegn þeim sem eru ólöglegir.
- Taka á þeim sem ekki hafa leyfi/eru ólöglegir.
- Bjóða þeim uppá úræði sem miða að réttindum.

Vanda löggjöf/reglur (út frá heildarsýn)

- Leyfi eru nauðsynleg ef tilgangurinn er skýr og eftirfylgni til staðar.
- Nauðsynleg vegna: Öryggis- og gæðamála, einnig þarf að huga að alþjóðlegum skuldbindingum (ESB) og aðgangsstýringu.
- Bæta skilning á því hvaða áhrif lög/reglur hafa á fyrirtækin.
- Óskýr lög – hvað þarf að uppfylla?
- Réttindi sem fylgja leyfum eru oft óljós.
- Undirbúa vel og birta áætlanir um reglugerðarbreytingar.

Efla þjónustulund í stjórnsýslu

- Draga úr neikvæðri upplifun í samskiptum við leyfisveitendum – auka þjónustulund og vinna skv. þjónustustöðlum.
- Styðja við fagmennsku.
- Nota einföld skilaboð og skilgreiningar (mannamál).

VIÐAUKAR

Niðurstöður vinnuhópa 27. febrúar 2014

Ferðaskrifstofur/ferðaskipuleggjendur/ bókunarmiðstöðvar

Eru leyfi nauðsynleg?

Já leyfi eru nauðsynleg, ef eftirlit fylgri.

- Vegna: Öryggi fyrst og fremst (allir á því), gæðamál, líka alþjóðlegar skuldbindingar (ESB) og aðgangsstýring.
- Vandi: Leyfi eru lítils virði án eftirlits og viðurlaga.
- Leyfin eru of dreifð og eftirlit með leyfislausum verður að efla.
- Tilgangur leyfa er oft óljós, réttindin óljós, ómarkviss leyfi og eins er flækjustig of mikið. Ferðaskipuleggjendaleyfi virðast t.d. með öllu ónauðsynleg, þar er ekkert eftirlit og engin viðurlög. Þetta getur t.d. ruglað samkeppnisstöðu.
- Réttindi sem fylgja leyfum eru of óljós og breyta þarf hugtakaskilgreiningum til samræmis við erlenda hugtakaskilgreiningar.
- Ferðaskrifstofuleyfin eru nauðsynleg vegna tilskipunar ESB um pakkaferðir.

Hlutverk Vakans?

Óljós staða Vakans - hvað með þetta nafn?? hugtakið vísar ekki til alþjóðlegra gæða? Vantar alþjóðlegri skýrskotun

- Vakinn virðist hafa eftirlitsverkefni en hann einfaldar engan veginn regluverkið.
- Vakinn þarf að gefa vottun sem er einhvers virði (jákvæðir hvatar).
- Vakinn gæti sinnt eftirliti til að koma í veg fyrir tvíverknað. Hann gæti verið hlið og vegur (one stop shop) ferðaþjónustunnar.
- Hann tryggir fagmennsku og gæði ferðaþjónustunnar en getur ekki sinnt öllu. Passa þarf að gera ekki of miklar kröfur á Vakann því þá gæti hann misst marks.
- Vakinn ætti að vera hjá ferðaþjónstunni en leyfismálin hjá hinu opinbera.

Einföldun stjórnsýslunnar

Flækjustig – of margir viðkomustaðir.

- Ein rafræn gátt: Leyfismálin eiga að vera einfalt ferli.
- Óljóst regluverk of mikil túlkun og ósamræmi.
- Neikvæð upplifun að eiga samskipti við leyfisveitendur byggja þarf samskiptin á jákvæðni frekar en á vantrausti.
- Leyfismál eru neikvætt ferli.
- Leyfislausir regluverkið m.t.t refsinga er óljóst.
- Veik stjórnsýsla sundruð og vantar heildarsýn.
- Sóun í kerfinu - tvíverknaður.

Flutningsaðilar: Hópferðabílar, flug og bílaleigur

Eru leyfi nauðsynleg?

Sannfærðir um þörfina fyrir leyfi.

- Leyfi misstu hins vegar tilgang sinn og snerust jafnvel upp í andhverfu sína ef það hefur engar afleiðingar að starfa án leyfis.
- Röng áhersla eftirlits. Mest áhersla lögð á að fylgjast með aðilum sem eru með leyfi og yfirleitt með hluti í lagi, en nánast engin áhersla lögð á að reyna að „góma“ leyfislausa aðila.
- Fulltrúar bílaleiga sögðu þröskuld inn í greinina vera of lítinn (gæði, kröfur o.þ.h.).
- Engin umræða varð um það hvenær þurfi leyfi og hvenær vægari íhlutun stjórnvalda í formi skráningarskyldu eða almenns eftirlits geti átt við.

Hlutverk Vakans?

Vitneskja um Vakann var takmörkuð við borðið.

- Upp komu áhugaverðar spurningar um það t.d. hvort Vakinn ætti yfir höfuð við um flugið t.d. Þá var aðeins komið inn á tengingu við önnur gæðakerfi eins og ISO-staðla.

Einföldun stjórnsýslunnar

Heilagri en páfinn þegar kemur að innleiðingu EES.

- EES reglur eru innleiddar á strangastan hátt og stundum væri heimatilbúnum ákvæðum einnig skotið inn.
- Ríkið stöðugt að bæta inn gjaldtöku fyrir leyfi og annað sem síðan er velt út í verðlagið og verður íþyngjandi.
- Leyfisumsóknir og endurnýjanir tyrfið.
- Tvíverknaður dæmi: Yfirvöld hér krefjist íslenskrar löggildingar ökurita í bifreiðum frá öðrum löndum sem væru með þarlenda löggildingu – óþarfa kostnaðarsamt umstang.

Afþreying 1: Flug, sigling og hestar

Eru leyfi nauðsynleg?

Sammála um nauðsyn leyfa þ.e. upp að vissu marki.

- ekki of þröngan leyfisramma þá sérstaklega til að tryggja öryggi, gesta/farþega, starfsmanna sem og annarra hagsmunaaðila.

Hlutverk Vakans?

Hlutverk Vakans: Helst var að skilja á sessunautum að hann gæti nýst við eftirlit, þ.e. úttektaraðilar á vegum Vakans fengju eftirlitshlutverk.

- Vantaði háleitari og betri umræður um hvernig Vakinn gæti hugsanlega hjálpað til við einföldun regluverks og kannski komið að one stop shop fyrir fyrirtæki sem vija starfa í ferðaþjónustunni.
- Mér finnst að tilhneiging fólks sé gjarnan að sjá Vakann meira sem reaktífan í gæðaeftirliti frekar en proaktífan.

Einföldun stjórnsýslunnar

Umræða um tvíverknað þ.e. að fólk vill gjarnan sjá eina gátt (one stop shop concept) og meira af rafrænni þjónustu.

- Pirringur út í siglingasvið Samgöngustofu.
- Helst var að skilja að það væri tilkomið vegna skorts á þjónustulund starfsmanna viðkomandi sviðs, einnig seinvirkt.

Afþreying 2: Böð, ganga, ísklifur og hjólaferðir

Eru leyfi nauðsynleg?

Það vantar aukna og miklu meiri fræðslu um lög, leyfi og reglugerðir (þær eru ekki eins flóknar eða erfiðar eins og sagt er).

- Setja á fót – one-stop-shop.

Hlutverk Vakans?

Einföldun stjórnsýslunnar

Það vantar mun meiri samræður og samskipti bæði milli aðila sem koma að þessum málaflokkum og þeirra sem vinna í greininni.

Afþreying 3: Vélsleðar, fjórhjól, jeppar og veiði

Eru leyfi nauðsynleg?

Leyfi eru nauðsynleg ef tilgangur er skýr og eftirfylgni sinnt.

- Rætt var um skrásetningu í stað leyfa.

Hlutverk Vakans?

Vakinn getur sinnt stærra hlutverki.

- m.a. yfirumsjón með eftirliti, leyfismálum þar sem það á við og verið upplýsingaveitu fyrir rekstraraðila (One-stop-shop).

Einföldun stjórnsýslunnar

Lítið eftirlit með þeim aðilum sem stunda snjósleðaferðir, fjórhjólaferðir og jeppaferð.

Almennur pirringur snýr einnig að leyfisveitingum, eftirliti og endurnýjun almennt en að auki var komið inn á pirring vegna samskipta á milli stjórnsýsluaðila.

VIÐAUKAR

VINNUFUNDUR STÝRIHÓPS FERÐAMÁLASTOFU MEÐ LEYFISVEITENDUM 28. MARS 2014

Stýrihópur Ferðamálastofu og helstu leyfisveitendur í ferðaþjónustu héldu sameiginlegan vinnufund 28. mars til að fjalla um einföldun starfsumhverfis og regluverks í ferðaþjónustu.

Tilgangurinn með vinnustofunni

Fá saman helstu aðila sem sinna leyfismálum og eftirliti í íslenskri ferðaþjónustu til að ræða saman og setja fram hugmyndir um hvernig megi einfalda starfsumhverfið og regluverkið í íslenskri ferðaþjónustu.

Spurningar

- Hvaða leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn þurfa að vera áfram í lögum/reglugerðum? Hvers vegna? Viðurlög/eftirfylgni, meðhöndlun leyfislausra?
- Listið upp leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn sem þið teljið óþörf. Þarf eitthvað að koma í staðinn?
- Hvað má gera til að bæta opinbera þjónustu og einfalda skipulag og framkvæmd leyfisveitinga í ferðaþjónustu? Hvað má gera til að eyða óþarfa pirringi og flækjum? Hvað má endurskoða/einfalda/sameina/samhæfa?

Helstu niðurstöður

1. Koma á laggirnar einni gátt – One-stop-shop.
   - Einföldun – samræma vinnubrögð og auka samvinnu milli stofnana.
   - Taka á misræmi milli framkvæmdar, t.d. eftir landshlutum og jafnvel eftir því hver svarar.
2. Eftirlit þarf að hafa með leyfislausum aðilum, útfæra það.
3. Reglur og lög eru ekki alltaf skýr og persónuleg túlkun of mikil.
4. Skoða mismunandi stöðu á höfuðborgarsvæði vs. landsbyggð.
5. Auka þjónustulund; að jákvætt sé að sækja um leyfi.

Niðurstöður vinnuhópa 28. mars 2014

Hópar	Hvaða leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn þurfa að vera áfram í lögum/reglugerðum? Hvers vegna? Viðurlög/eftirfylgni, meðhöndlun leyfislausra?	Listið upp leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn sem þið teljið óþörf. Þarf eitthvað að koma í staðinn?	Hvað má gera til að bæta opinbera þjónustu og einfalda skipulag og framkvæmd leyfisveitinga í ferðaþjónustu? Hvað má gera til að eyða óþarfa pirringi og flækjum? Hvað má endurskoða/einfalda/sameina/samhæfa?
Gisting –veitingahús	• Leyfi nauðsyleg. • Alþjóðlegir staðlar. • Tryggja öryggi og gæði fyrir neytendur. • Viðurlög mættu vera skilvirkari fyrir gistingu (í góðum málum hjá veitinga- og skemmtistöðum). • Leyfislausir – aðvara – síðan loka.	• Sameina enn frekar þau leyfi sem eru í dag. • Sameina umsögn ýmissa aðila hjá sveitarfélögum á einum stað sbr. heilbrigði, byggingareftirlit o.fl. • Einfalda leyfisveitingar fyrir smærri aðila. • Búsetuvottorð óþarft. • Þarf bæði starfsleyfi heilbrigðiseftirlits og rekstrarleyfi ? 2007. • Taka út vottorð RSK um skráningu á vsk og félagaskrá. • Af hverju rekstrarleyfi frá lögreglu?	• Eina gátt – rafræna. • Hlusta á viðskiptavini – hagsmunaaðila. • Einfalda leyfisferlið fyrir tækifæris- og tímabundin.

Hópar	Hvaða leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn þurfa að vera áfram í lögum/reglugerðum? Hvers vegna? Viðurlög/eftirfylgni, meðhöndlun leyfislausra?	Listið upp leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn sem þið teljið óþörf. Þarf eitthvað að koma í staðinn?	Hvað má gera til að bæta opinbera þjónustu og einfalda skipulag og framkvæmd leyfisveitinga í ferðaþjónustu? Hvað má gera til að eyða óþarfa pirringi og flækjum? Hvað má endurskoða/einfalda/sameina/samhæfa?
Hótel, veitingahús og skemmtiferðir	• Leyfi eru nauðsynleg. • Hafa hemil á svartri starfsemi. • Skipulagið hefur of mikið horft á þá sem hafa leyfi en ekki fylgst með leyfislausum. • Horfa þarf á markmið og tilgang leyfa. Dæmi: samfélagslegur tilgangur og almannahagsmunir, skipulagsmál. • Vafamál hvort æskilegt sé að umsagnaraðilar séu að innheimta gjöld fyrir umsagnir.	• Þarf að skoða verklag stofnanna (t.d. Í samræmi við rafræna þjónustumöguleika) og hvort hægt sé að breyta ferlum eða útvista eftirlitshlutverkinu á sumum sviðum? • Tækifærisleyfi algjör vitleysa. Taka út sali og húsnæði sem ætla að bjóða utanaðkomandi aðilum að nýta salinn og gefa út leyfi til lengri tíma. Skilgreina ábyrgð húseigenda / leigutaka betur og sleppa svona tækifærisleyfum. • Gera greinarmun á starfsleyfi heilbrigðiseftirlits og veitinga- og gistihúsaleyfum. • Er nauðsynlegt að vinnueftirlitið gefi umsögn í öllum tilvikum – út á hvað gengur sú umsögn?	• Allar leyfisveitingar á einum stað. • Skoða reglugerð um opinbert eftirlit. Það má alveg spyrja um nauðsyn allra þessara vottorða. • Sýslumenn og margir aðrir leyfisveitendur hafa rafrænan aðgang að gögnum, s.s. þjóðskrá/fyrirtækjaskrá og öðrum þáttum. Vantar betri tengingar á milli stofnanna eða þekkingu á þessum leiðum. • Breyta lögunum og eða reglugerðunum til samræmis við rafræna framþróun. • Nei. Það er bara svo oft bundið í lög og reglugerðir að það þurfi að skila hinum og þessum vottorðum og leyfum. • Copy paste Red tape reduction annara þjóða. • Action plan.
Samgöngur	• Leyfi eru nauðsynleg til að viðhafa lögbundið eftirlit. • Einnig, til að tryggja öryggi og gæði. • Leyfi tilgangslaus ef ekki er virkt eftirlit. • Eftirlit – sektir – stoppa starfsemi.	• Samhljómur um að engin leyfi séu í heild sinni óþörf. • Aðili opnar nýjan stað/útibú o.s.frv. Er nauðsynlegt að skila öllu aftur inn – fara í gegn um allt heildarferlið? Sett spurningarmerki við þetta.	• Auka rafræna þjónustu og einfalda ferli. • Ein gátt – upplýsingar og umsóknir. • Leyfisveitendur sæki sjálfir vottorð/upplýsingar sem eru þeim aðgengilegir (eða bara rafrænt aðgengi í gegnum umsókn). • Einfalda og samræma bæði aðgang og form upplýsinga/vottorða • Hafa upplýsingar aðgengilegar og uppfæra reglulega. • Auka þekkingu, fræðslu og samstarf leyfisveitenda innbyrðis. Aðgengilegar upplýsingar á vefsíðum.

VIÐAUKAR

Hópar	Hvaða leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn þurfa að vera áfram í lögum/reglugerðum? Hvers vegna? Viðurlög/eftirfylgni, meðhöndlun leyfislausra?	Listið upp leyfi, vottorð, umsagnir og önnur fylgigögn sem þið teljið óþörf. Þarf eitthvað að koma í staðinn?	Hvað má gera til að bæta opinbera þjónustu og einfalda skipulag og framkvæmd leyfisveitinga í ferðaþjónustu? Hvað má gera til að eyða óþarfa pirringi og flækjum? Hvað má endurskoða/einfalda/sameina/samhæfa?
Samfélags-mál, öryggi og gæði	• Leyfi eru nauðsynleg fyrir öryggi fólks, umhverfi og til að tryggja gæði og þjónustu. • Öryggisáætlun vinnueftirlitsins. • Ábyrgðartryggingar greinarinnar þarf að skoða vel, mikilvægt að ferðaþjónustuaðilar hafi viðeigandi tryggingar í lagi. • Vakinn á að hafa meira hlutverk fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu, m.a. gæðeftirlit innan greinarinnar. • Öll leyfi sem varða hollustuhætti, starfsumhverfi og öryggi. • Efla þarf eftirfylgni ef leyfi eru brotin. • Lögreglan taki á brotum – vantar skilvirkni í tengslum við viðurlög.	• Einfalda aðgengið – Ein gátt. • Möguleiki á að samnýta upplýsingar með öðrum – Ein gátt; ekki á þurfa að skila sömu pappírum inn margoft. • Lög um skipan ferðamála taka ekki nógu vel á öryggismálum og eftirliti. • Ath. byggja upp og hafa skýra neyðaráætlun fyrir björgunaraðgerðir og heilbrigðiskerfið, t.d. til að bregðast við stórslysum. • Gera formlegar kröfur um menntun og hvað þarf að uppfylla fyrir ferðaþjónustuaðila í öllum greinum. • Þurfa minnstu gististaðirnir rekstrarleyfi.	• Ein gátt. • Byggja á trausti: Mönnum er treyst þangað til annað kemur í ljós. • Sameina stofnanir (stofnanir eru í sjálfstæðisbaráttu). • Samræming gagna, rafræn skil og samræma eftirlit. • Samræma vinnulag og kvaðir/útfærslu milli svæða – byggingafulltrúi, heilbrigðisfulltrúi o.s.frv. • Aðgengi að þjóðskrá rafrænt. Pappír óþarfur (sbr. sakavottorð). • Allt á einum stað, upplýsingar, umsókn og afgreiðsla (ein gátt gagnvart ferðaþjónustunni sem upplifir þá einn leyfisveitanda). • Skoða hvað er raunhæft að gera í upphafi, einföldun til að auka skilvirkni getur kostað fjármagn – skipulagning og einföldun verkferla.
Framlagning opinberra gagna	• Meðhöndlun á leyfislausum aðilum: Tekur of langan tíma að fá úrslausn. Kæra til lögreglu tekur of langan tíma. Ekki nógu gott. Heimild þarf að vera til tafarlausrar úrlausnar (stjórnvalds). • Vottorð sem varða lög – verður að vera hægt að framfylgja lögum. • Eftifylgni þarf að vera með lögunum. • Engin heimild til að stöðva fyrirtæki nema í gegnum ársreikninga. Lög um ehf. , reglugerð ekki enn sett. Ríkisskattstjóri hefur heimild til að loka ef aðvörun er ekki sinnt. • Greinin þarf að vera öflugri að setja fram sín skilyrði. Vantar samstöðu.	• Leyfisveitandi sæki gögn – Gögn fari á milli stofnana en ekki fólk. • Stofnanir þurfa að tala saman, ekki auka flækjustigið, þær þurfa að hugsa út frá ferðaþjónustuaðilum og þekkja reglur hverrar annarrar. • Ekki auka álag. Rafræn upplýsingaskipti á milli stofnana. Skoða verklag. • Spyrja stofnanir og fá upplýsingar. Ekki endilega að fá pappírana. • Gjöld og gögn: Setja vottorðagjaldið í leyfisgjaldið og þá geta stofnanirnar sótt þau gögn sem nauðsynleg eru. • Er búsforræðisvottorð nauðsynlegt? • Treysta umsækjendum og velta ábyrgð yfir á þá.	• Innri ríkisvefur: Fækka vottorðum og sækja rafrænt. • Stofnanir sæki vottorðin/gögn fyrir umsækjendurnar. • Aukin rafræn þjónusta (sbr. ríkisskattstjóri m. rafræn skattskil). • Upplýsingar þurfa að vera aðgengilegri, vefir og upplýsingar virðast vera fyrir stofnanir ekki ferðaþónustuaðilana. • Hvaða gögn eru til í kerfinu? Kortleggja. • Samræma verklag stofnana. Skoða hvaða kröfur eru gerðar innan hverrar stofnunar, eru kröfur stofnana samræmdar (að tala saman). • Vandi með samhæfingu stofnana: Allt spurning um tekjur, verið er að færa tekjur á milli stofnana. Það er stóra hindrunin. • Stjórnvöldum hefur ekki verið treystandi. Fjármunir sem eru eyrnamerktir til ákveðinna verkefni fari í allt aðra hluti.

GESTIR OG ÞÁTTTAKENDUR/HAGHAFAR

Gestir voru boðnir frá eftirfarandi aðilum.

Vinnufundur með Iceland Tourism 27. febrúar 2014

- Allrahanda
- ALP-AVIS
- Arcanum
- Athygli
- Atlantsflug
- Atvinnu- og nýsköpunarráðuneytið
- Bílaleiga Flugleiða Hertz
- Bílleigan Geysir
- Bláa Lónið Elding
- DMI
- Ernir Explore - Dream - Discover Farfuglar
- Ferðamálasamtök Íslands
- Ferðaskrifstofa Íslands
- Ferðaþjónusta Bænda
- Flugfélaga Íslands
- Guðmundur Tyrfingsson
- Hallgerður
- Háskólinn á Bifröst
- Höldur Bílaleiga
- Hótel Laxá
- Hótel Saga
- Hressingarskálinn
- Iceland Excursions
- Icelandair
- Icelandair Group
- Isavia
- Íshestar
- Íslandshótel
- Íslenskir fjallaleiðsögumenn
- Jarðböðin
- Katla
- KEA Hótel
- Kynnisferðir
- Kynnisferðir
- Odinn - Óðinn
- Radisson BLU
- Ráðstefnur
- Reynihlíð hf.
- Saga Travel
- Software
- Tanni Travel

Vinnufundur með leyfisveitendum 28. mars 2014

- Atvinnu- og nýsköpunarráðuneytið
- Einkaleyfastofa
- Ferðamálastofa
- Fjármálaráðuneytið
- Forsætisráðuneytið
- Hagstofan
- Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur
- Héraðsdómur Reykjavíkur
- Iceland Tourism, klasasamstarf
- Innanríkisráðuneytið
- Lögreglustjórinn í Reykjavík
- Mannvirkjastofnun
- Nýsköpunarmiðstöð
- Reykjavíkurborg
- Ríkislögreglustjóri
- Ríkisskattstjóri
- Samband íslenskra sveitarfélaga
- Samgöngustofa
- Samtök ferðaþjónustunnar
- Samtök heilbrigðissvæða á Íslandi
- Slökkvilið Akureyrar
- Slökkvilið á höfuðborgarsvæðinu
- Sýslumannsembættin
- Tollstjóri
- Umhverfisstofnun
- Vinnueftirlitið
- Vís
- Þjóðskrá

Sérstakir fundir í febrúar til maí

- Iceland Tourism, klasasamstarf
- Lögreglustjórinn í Reykjavík og Lögreglustjórinn á Akranesi
- Slysavarnarfélagið Landsbjörg
- Þjóðskrá
- Hagstofa Íslands
- Markaðsskrifstofur landshlutanna
- Ríkisskattstjóri og hans starfsmenn
- Skrifstofustjóri og starfsmaður Atvinnu- og nýsköpunarráðuneytisins
- Ráðgjafarnefnd um opinberar eftirlitsreglur

VIÐAUKAR

HELSTU NIÐURSTÖÐUR FRÁ VINNUFUNDI MEÐ MARKAÐSSKRIFSTOFUM 7. MAÍ 2014

Vinnufundur var haldinn 7. maí 2014 með fulltrúum frá markaðsstofum landshlutanna.

Tilgangur

Fá fram hugmyndir frá aðilum sem sinna markaðsmálum í ferðaþjónustu víðsvegar um landið – skilgreina leiðir til að einfalda og bæta starfsumhverfið

Spurningar

- Hvað er það sem pirrar ferðaþjónustuaðila/þig í starfsumhverfinu (og regluverki)?
  - Hvað er flókið, íþyngjandi, pirrandi, óskynsamlegt, óréttlátt, o.s.frv.
- Eru leyfi nauðsynleg (af hverju/af hverju ekki)? Hvað er til ráða til að einfalda regluverk og starfsumhverfi ferðaþjónustunnar?
- Hvert ætti að vera hlutverk Vakans?
- Hvaða ráð átt þú fyrir stýrihópinn sem skilar af sér síðar í mánuðinum?

Helstu niðurstöður

1. Rafrænt kerfi (one-stop-shop) – einn leyfisveitandi þar sem öll leyfi fara í gegn.
2. Of flókið regluverk sem þarf að einfalda og gera skilvirkt.
3. Of margir leyfislausir.
4. Vantar betri samræmingu á verklagi milli stofnana og milli landshluta.
5. Leyfi eru nauðsynleg – til að viðhalda gæða- og öryggisstöðlum.
6. Leyfum þarf að fylgja eftir með eftirliti og eftirfylgni – annars eru þau óþörf.
7. Vakinn á þjóna sem gæða- og öryggiskerfi í ferðaþjónustunni og á að sinna eftirlitshlutverki.
8. Vantar viðurkenningu á því hve ferðaþjónustan er mikilvægt atvinnugrein.

Samantekin svör

Spurning 1

Hvað er það sem pirrar ferðaþjónustuaðila/þig í starfsumhverfinu (og regluverki)? Hvað er flókið, íþyngjandi, pirrandi, óskynsamlegt, óréttlátt, o.s.frv

- Of flókið regluverk og aragrúi vottorða (nokkrir nefndu þetta).
- Flækjustig varðandi leyfismál.
- Of mikið regluverk og flókið að sækja um leyfi fyrir t.d. gistingu og veitingar.
- Einn leyfisveitanda – einn aðili sem tekur við leyfisumsóknum sem síðan dreifir á fleiri (sem þurfa að taka leyfið út) – eitt utanumhald og einfaldleiki.
- Viljum einn leyfisveitanda – hér eru of margar stofnanir.
  - Óþolandi að þurfa að senda sömu skjölin til margra aðila með svipaðar/sömu upplýsingarnar.
- Óskýr leyfi, flókin í framkvæmd, okkur vantar einn aðila sem sér um pakkann.
- Vantar að nýta tæknina varðandi leyfisveitingar – rafrænt kerfi.
- Of mörg leyfi sem þarf eða fara þarf á of marga staði.
- Fara með gögn milli stofnana þegar sótt er um leyfi.
- Vantar fjárveitingar ríkisins til málaflokksins
- Regluverkið stangast á – ómögulegt að vera 100% löglegur ef í margskonar rekstri (margþætta þjónustu).
- Vantar talsmann.
  - Þurfum að tryggja jákvætt og gott umtal um greinina, of margir sem tala hana niður.
  - Vantar öflugan ferðamálstjóra sem talar bæði við greinina og fyrir hana.
- Erfitt að fá upplýsingar.
- Þörf á skýrari boðleiðum og reglum gagnvart fyrirtækjum í greininni.
  - Upplýsingamiðlun er nauðsynleg – mannamál.
  - Það pirrar fólk að vita ekki / skilja ekki.

- Skattaumhverfi er flókið og margþætt (ég er með 3s konar vsk).
  - Mismunandi virðisaukaskattsþrep (vil hafa eitt).
  - Gistináttaskattur er óréttlátur (dæmið um tjaldsvæði vs hótel einingar – sama 100 kr gjaldið).
- Slagkraftur grunngerðarinnar/stoðkerfisins er veikur vegna þess að kröftum er dreift of víða – Íslandsstofa, Ferðamálastofa, Nýsköpunarmiðstöð og 3 ráðuneyti.
- Oft kergja innan stofanna vegna persónulegra álitamála sem hindra framgang góðra verkefna.
- Of veik forysta sem ekki er samstaða um.
- Of einfalt að sækja um ferðskrifstofuleyfi.
  - Ábyrgðarhlutinn of lítill við að flytja inn og bera ábyrgð á farþegum.
- Mætti vera meiri áhersla á samfélagslega ábyrgð ferðaþjónustuaðila.
- Vekja athygli á byggðarsjónarmiði í tengslum við samfél. áb. í ferðaþj. og einnig hvetja fyrirtækin til að setja sér stefnu í samfélaglegri ábyrgð.
- Lítið samstarf leyfisveitenda um að bæta aðgengi og einfaldleika.
- Of margir sem ekki hafa gæði í fyrirrúmi.
- Hver er munurinn á ferðaskrifstofu og ferðaskipuleggjendum (óljóst).
- Metnaðarleysi og skilningsleysi ráðamanna.
- Mismunandi milli landshluta/svæða hversu faglega er unnið.
- Seinagangur.
- Hægt er að fá leyfi sem gildir óendanlega án nokkurs eftirlits með því að skilmálar séu uppfylltir.
- Of margir leyfislausir í rekstri.
- Eftirfylgni og eftirlit þarf að vera kerfisbundnara.
  - Sérstaklega með leyfislausum – heimild til viðurlaga FMS?
  - Lítið eftirlit með þeim sem ekki fylgja reglum.
  - Eftirlitið er aðeins viðhaft gagnvart þeim sem hafa sitt á hreinu.
- (ósanngjarnt 50% mótframlag v. styrkja sem hugsaðir eru til að byggja upp/viðahlda ferðaþjónustustöðum).

Spurning 2

Eru leyfi nauðsynleg (af hverju/af hverju ekki)? Hvað er til ráða til að einfalda regluverk og starfsumhverfi ferðaþjónustu?

- Já leyfi eru nauðsynleg – til að viðhalda gæða- og öryggisstöðlum / allir.
- Já leyfi eru nauðsynleg, en það hlýtur að vera hægt að einfalda þau.
- Eftirlit þarf að fylgja – annars óþarft (margir).
- Leyfum þarf að fylgja eftir – eftirlit og eftirfylgni.
- Flytja leyfismál á einn stað.
- Einn aðili þarf að bera ábyrgð á leyfum og eftirliti, að því sé fylgt eftir þótt framkvæmd geti verið hjá fleirum/öðrum.
- Einföldun er klárlega samræming, allir sem veita eða eiga að veita upplýsingar viti hvar þær er að finna og að þær séu alls staðar eins – í öllum landshlutum ss. skattur, leyfi, tryggingar, o.s.frv.
- Stofnanir þurfa að vinna meira saman.
- Spurning hvort gæðastimpill dugi og leyfi þá óþörf.
- Leyfi eru nauðsynleg til að skapa aðhald og tryggja gæði og öryggi.
- Vekja athygli á þeirri ábyrgð sem fylgir því að bjóða þjónustu – uppbyggilegir hvatar til að fyrirtæki sýni ábyrgð í rekstri.
- Draga hlutina betur saman, pakka saman og um leið einfalda regluverk.
  - Fækka leyfum og samræma einhver leyfi.
- Ath. ábyrgð á lífi og limum ferðamanna – skilgreina og auka ábyrgð þeirra sem eru í ferðaþj.
- Þetta er alvöruatvinnugrein og auðvelt að eyðileggja hana með fólki sem veit ekki hvað það er að gera.
- Gera kröfur til leyfishafa um menntun, reynslu, etc.

VIÐAUKAR

- Lagfæra þarf gamlar og illa unnar reglugerðir.
- Hollustuháttareglugerðin er úreld.
- Byggingareglugerðin er ný og metnaðarfull.
- Veitingareglugerðin (síðast 2007) er illa ígrunduð og illa unnin (einn aðili í ráðuneytinu sem ekki hafði.

Spurning 3

Hvert ætti að vera hlutverk Vakans?

- Vakinn skylda og í gegnum hann koma endanlega leyfin (FMS).
- Aðalmál: Halda uppi ákv gæðastaðli í íslenskri ferðaþjónustu.
- Búa til hvata til þess að allir vilji vera með – aðalhvatinn hjá nýliðum og smærri aðilum er lágt inngangsgjald.
- Þarf að hjálpa fólki og aðstoða marga að koma sér af stað – hjálpa fólki að vera með.
- Fyrirtæki sækja um leyfi, fá ákv. aðlögunartíma og handleiðslu.
- Vakann þarf að endurskoða skv. ábendingum aðila því kerfið er nýtt og má fínpússa.
- Hann þykir of flókinn og of margir aðilar treysta sér ekki í vinnuna eða hafa ekki bolmagn til að vinna hana.
- Vakinn er flott kerfi með mikla möguleika
- Staðla gæðamálin hjá ferðaþjónustuaðilum – vera rammi sem ferðaþj. getur starfað innan
- Vera leiðandi í fræðslu.
- Vakinn hafi eftirlitshlutverk, stefna að auknum gæðum.
- Vakinn á að vera gæðakerfi fyrir ferðaþjónustuna, sem hægt er að komast inn í á frekar auðveldan hátt þ.e. 1. stig hans.
- Gæti verið gott gæðastýringarkerfi fyrir ferðaþjónustuna í heild og ákv. gæðavottunarkerfi okkar út á við.
- Efla starfið í kringum vakann og hafa viðmiðin í vakanum til hliðsjónar í þessari vinnu.
- Gæða- og eftirlitshlutverk.
- Gæða- og þjónustuhlutverk – þjónustukerfi í ferðaþjónustu fyrir fyrirtæki.
- Ekki síður ábyrgð í sambandi við umhverfi og sjálfbærni (langtíma).
- Stuðla að sjálfbærni og samfélagslegri ábyrgð.
- Hvetja fyrirtæki til samfélagslegrar ábyrgðar.

Spurning 4

Hvaða ráð átt þú fyrir stýrihópinn sem skilar af sér síðar í mánuðinum?

- Passa að stjórnsýslan/regluverkið verði einfaldað
- Hafa nýjar reglur einfaldar og skýrar, einfalda ferlin sem fyrirtækin þurfa að fara í gegnum, mannamál, rafræn þjónusta.
- Ekki láta hraða vinnunnar bitna á gæðum hennar.
- Gleyma pólitík, hagsmunapoti, svæðum, persónum og fortíðinni.
- Koma með róttækar tillögur sem munu gagnast greininni til framtíðar og til langframa.
- Hlusta á raddir af öllu landinu, úr öllum greinum og vera óhrædd við að gera miklar breytingar.
- Tala við starfsfólk sem nú sinnir leyfisveitingum, þessir aðilar hafa oft tillögur að útbótum en koma þeim ekki í gegn innan sinnar stofnunar.
- Horfa á verkefnið útfrá sjónarmiðum – rekstraraðila, neytenda og þéttbýli vs dreifbýli.
- Taka tillit til þeirra ábendinga og skoðana sem hafa komið og vera viss um að þær komi sem víðast að, sérstaklega landsbyggðinni þar sem aðilum þykir þeir oft gleymast.
- Skapa regluverk sem virkar svo hægt sé að sía útúr greininni þá aðila sem ekki fara að lögum og eru stórhættulegir fyrir greinina.
- Nýta okkur þekkingu annars staðar (benchmarking) – stefna, ráðuneyti, hlutverk stofnana, miðlun til grasrótar/fyrirtækja.
- Einfalda skrifræði og koma hlutunum í framkvæmd.
    - Kvartað yfir of mörgum skýrslum og hugmyndum.
    - Þurfum framkvæmdir.
- Taka tillit til litlu aðilana í ferðaþjónustu, hugsanlega að gefa rými meðan þjónustan er að vaxa.

LÆRDÓMUR FRÁ VÖLDUM VIÐMIÐUNARLÖNDUM (E. BENCHMARKING BEST PRACTICE)

Lærdómur frá völdum viðmiðunarlöndum sem standa sig vel í ferðaþjónustu.

- Skoðuð var þróun erlendis m.t.t. einföldunar regluverks og leyfisveitinga í ferðaþjónustu.
- Horft var til þeirra þjóða sem voru í toppsætunum í ferðaþjónustu sbr. Travel and tourism competitiveness Report 2013 (World Economic Forum) og eru framarlega í stjórnsýsluumbótum, m.a. Sviss, Kanada, Bretlands, Nýja-Sjálands, Ástralíu, o.fl.
- Þessar þjóðir vinna markvisst að einföldun regluverks með það að markmiði að gera starfsumhverfi ferðaþjónustunnar (atvinnulífsins) einfaldara, aðgengilegra og skilvirkara.
- Einnig er áberandi áhersla á stefnu sem sett er fram á einfaldan og skýran máta og markvissan stuðning við ferðaþjónustuna.

Helstu niðurstöður

1. Skilningur yfirvalda á mikilvægi ferðaþjónustunnar fyrir þjóðarbúskapinn er mikill.
2. Í samanburðarlöndum er ýmis stuðningur m.a. í formi fjármagns, uppbyggingar t.d. samgöngu og tækni (better infrastructure) auk áherslu á stöðugar umbætur.
3. Flestar þjóðirnar leggja áherslu á minnkun skrifræðis (e. red-tape-reduction eða red-tape-challenge (Bretland)) sem hefur leitt til einföldunar regluverks og skilvirkni í starfsumhverfi ferðaþj./fyrirtækja.
4. Flestar hafa þær þróað eina rafræna gátt í samskiptum atvinnugreinarinnar og hins opinbera (e. one-stop-shop).
5. Áhersla á gæði og öryggi er mikil.
6. Meðvitund um að árangur ferðaþjónustunnar byggir á öflugum gæða- og öryggiskerfum, sbr. Sviss og Nýja-Sjáland.
7. Stefna í ferðaþjónustu er sett fram á einfaldan, skýran og aðgerðabundin hátt.

Land	Einföldun regluverks	Stefna, gæði og öryggi	Þjónustugátt
Bretland (UK)	Red tape challenge - draga úr skrifræði: • Verkefni á vegum bresku ríkistjórnarinnar, tekur m.a. á flóknu regluverki í ferðamálum sem má einfalda, bæta eða jafnvel leggja af Forsætisráðherra er sýnilegur í átaki um einföldun regluverks. Skýr sýn í tengslum við ferðaþjónustu. One in One out • Kvöð inn - kvöð út við gerð laga og reglna. Smart Regulation and Economic Growth: Seizing The Tourism Opportunity • Skýrsla unnin af Tourism regulation taskforce fyrir ferðamálaráðherra Bretlands. Hvað getur ríkistjórnin gert betur í umbótum um regluverk og kvaðir, til að styðja við ferðamál? • Aðferðafræðin: Viðfangsefnið útskýrt, það sem verkefnahópurinn vill ná fram og tillögur Verkefnahópurinn lagði áherslu á að taka fyrir þær reglugerðir sem myndu hafa mest áhrif á stærstan hluta fyrirtækja. 80/20 reglan.	Ferðamálastefna - Delivering a Golden Legacy: A growth strategy for inbound tourism to Britain from 2012 - 2020. • Vel fram sett stefna Stóra Bretlands undir merkjum VisitBritain. Our vision: To inspire the world to explore Britain. Our strategy: • Inspire travellers from overseas to visit and explore Britain. • Use our global network to support the promotion of British tourism overseas. • Advise Government and the industry on tourism issues, particularly affecting our global competitiveness. • Maximise public investment through partner engagement and commercial activity. Stefnur Englands, Skotlands, Wales og Norður Írlands eru settar fram sérstaklega. • Stefnur Englands og Skotlands góðar. Áhersla á þjónustu og gæði birtast í samræmdum gæðastöðlum fyrir Stóra Bretland - Quality in Tourism.	**gov.uk** • Þykir afar vel heppnaður opinber vefur. • Gæti verið verðugt viðmið fyrir opinbera þjónustu á Íslandi. • Ein rafræn gátt: ONE stop Shop allt á einum stað aðgengilegt og notendavinsamlegt með áherslu á viðskiptavini og skilvirka framsetningu upplýsinga.

VIÐAUKAR

<table>
<tr><th>Land</th><th>Einföldun regluverks</th><th>Stefna, gæði og öryggi</th><th>Þjónustugátt</th></tr>
<tr><td>Kanada</td><td>Ráðherra ferðamála hefur leitt aðgerðir til að efla ferðaþjónustuna.
Kanada er eitt fremsta land í heiminum við að einfalda regluverk stjórnsýslunnar.
• Mikil og víðtæk samvinna við hagsmunaaðila um hvað megi betur fara í rekstrarumhverfinu m.t.t. þjónustu og gæða og einföldun regluverks.
• Mikil áhersla á One for One rule: Kvöð inn - kvöð út.
• Mjög gott verkferli við að draga úr skrifræði (red tape reduction) ekki ósvipað Red-tape-challenge í Bretlandi.</td><td>Stefna: Canada’s Federal Tourism Strategy: Welcoming the World. Kanadamenn hafa sett sér metnaðarfulla og hnitmiðaða stefnu í ferðaþjónustu sem miðar að því að styrkja efnahagsstöðu Kanda.
• Increasing awareness of Canada as a premier tourist destination.
• Facilitating ease of access and movement for travellers while ensuring the safety and integrity of Canada´s borders.
• Encouraging product development and investments in Canadian tourism assets and products.
• Fostering an adequate supply of skills and labour to enhance visitor experiences through quality service and hospitality.
Kanadamenn eru vel meðvitaðir um nauðsyn gæða og öryggis til að viðhalda samkeppnishæfni og eitt af meginmarkmiðum stefnunnar tekur sérstaklega á því. Mikil áhersla á gæðamál í einstökum fylkjum.</td><td>Biz Pal
One-stop-shop – allt á einum stað.
Why BizPaL?
Finding out which regulations apply to a certain business type can be time consuming and frustrating. BizPaL was created to help business owners find what they need from all three levels of government, quickly and easily. The service is the result of combined efforts by the federal, provincial, territorial and municipal governments and is designed with the following benefits in mind:
• It's free.
• It saves time.</td></tr>
<tr><td>Sviss</td><td>Sviss stendur framarlega í einföldun regluverks.
World Economic Forum (WEF 2013)
• Skv. WEF er Sviss númer 1 í ferðaþjónustu á alþjóðavísu.</td><td>Vision and guiding principles of the policy on tourism.
• Einfalt skjal um stefnu Svisslendinga – einfalt en segir allt sem þarf.
• Switzerland is an attractive and successful tourism destination.
• Successful tourism companies.
• Excellent competitiveness.
• High quality and model of sustainability.</td><td></td></tr>
<tr><td>Nýja Sjáland (NZ)</td><td>Nýja Sjáland stendur mjög framarlega við að draga úr skrifræði.
Red tape reduction:
• Til að bæta og gera regluverkið skilvirkt og gegnsætt.
• Þar tekur stuttan tíma að koma fyrirtæki á laggirnar og kostnaðurinn við það er lítill.</td><td>Skilningur á mikilvægi ferðamála fyrir landið er mikill og kemur hann vel í ljós í ferðamálastefnu og aðgerðaráætlunum.
New Zealand Tourism Stragety 2015:
• New Zealand delivers a world–class visitor experience.
• New Zealand’s tourism sector is prosperous and attracts ongoing investment.
• The tourism sector takes a leading role in protecting and enhancing New Zealand’s environment.
• The tourism sector and communities work together for mutual benefit.
Qualmark gefur ferðaþjónustufyrirtækjum á NZ gæðastimpil og er með því að vernda og tryggja gæði ferðaþjónustunnar.</td><td>Business.Govt.nz – Ein gátt í tengslum við Fyrirtækjaskrá.
Starting a business…
It can be hard to know where to begin when starting your own business, but meeting your tax and legal obligations should be a priority.
Once you’ve laid solid legal foundations for your business, you can then start developing it with confidence.
• Business structures.
• Business names.
• Registrations.
• Business taxes.
• Licences, consents and permits.
Leyfi og úttektir - partur af fyrirtækjaskrá.</td></tr>
</table>

Land	Einföldun regluverks	Stefna, gæði og öryggi	Þjónustugátt
Ástralía	Ástralía er með kröftugt átak í gangi við einföldun regluverks til að koma til móts við ferðaþjónustu og létta álögur á hana. • Tourism Investment and Regulatory Reform 2012. • Report Card November 2012. • Skýrsla frá Ástralíu sem listar aðgerðir stjórnvalda til að styðja við ferðaþjónustuna.	Tourism Australia: • Öflugur opinber vefur um allt sem viðkemur ferðamálum. • T-QUAL Accreditation is the Australian Government's quality framework for the tourism industry. • It assesses and supports quality assurance schemes and endorses their members with its national symbol of quality, the T-QUAL Tick. It was introduced to: • Elevate and standardise quality to ensure the sustainability of Australia's tourism industry, • Provide a national symbol that improves the visibility of Australia's quality tourism experiences; and to • Offer consumers and buyers a means of making more informed choices about products and services when travel planning. The Australian Tourism Accreditation Program er gæðakerfi sem miðar að stöðugum umbótum í ferðaþjónustu í Ástralíu.	**The Australian Business Account (ABA)** - all in one convenient location. • Allt á einum stað.

LEYFIS- OG SKRÁNINGAFERLAR *FYRIR* BREYTINGAR

	Leyfisveitandi				Vottorð eða staðfesting frá 3. aðila													Umsögn			
Starfsemi	Ferðamálastofa	Samgöngustofa	Sýslumenn / lögreglustjóri	Umhverfisstofnun	Fyrirtækjaskrá/firmaskrá, skráningarvottorð	Fyrirtækjaskrá/firmaskrá, vottorð um skráningu hjáheitis	Þjóðskrá, Búsetuvottorð	Héraðsdómur, Staðfesting á búsforræði	Lögreglustjóri /sýslumaður, Sakavottorð	Tryggingfélag, staðfesting á ábyrgðartryggingu	Tollstjóri / Sýslumaður, Vottorð frá ríkissjóði um skuldastöðu	Áritaður ársreikningur/staðfest skattframtal	RSK, Staðfest vsk nr.	Vottorð frá lífeyrissjóði um skuldastöðu	Byggingarfulltrúi, Samþykktar teikningar	Samþykki lögreglustj. á staðsetn. bílaleigu - Samgöngustofa aflar	Lögreglustjóri /sýslumaður, Útiveitingaleyfi	Heilbrigðiseftirlit	Brunaeftirlit	Vinnueftirlit	Borgarráð, staðsetning og opnunartími
Rekstur ferðaskrifstofu	■				■	■	■	■	■	■		■						■	■	■	■
Rekstur ferðaskipuleggjanda	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Bókunarþjónusta / upplýsingamiðstöð	■																	■	■	■	■
Bílaleigur		■					■	■	■	■						■		■	■	■	■
Hópferðabílar		■							■		■	■						■	■	■	■
Flutningaflug / Farþegaflug - flugrekstrarleyfi		■								■								■	■	■	■
Farþegaflutningar á skipum.		■								■								■	■	■	■
Ferðatengd flugþjónusta, s.s. útsýnisflug og ljósmyndaflug	■	■			■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Vélsleða- og fjórhjólaferðir	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Skoðunar- og ævintýraf. m/rútu	■	■			■	■	■	■	■	■	■	■						■	■	■	■
Skoðunar- og ævintýraf. m/sér útb. bifr.	■	■ [1]			■	■	■	■	■	■	■	■						■	■	■	■
Skíðaferðir	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Hestaferðir	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Hvalaskoðun og aðrar bátaferðir, s.s. sjóstangaveiði	■	■			■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Bátaleigur, flúðasiglingar og kajakferðir	■	■			■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Gönguferðir	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Hjólaferðir	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Hundasleðaferðir	■			■	■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Skotveiði, spendýr og fuglar	■			■	■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Veiði í ám og vötnum	■				■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Köfun - snorkl	■	■ [2]			■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
Litabolti /paintball	■		■		■	■	■	■	■	■								■	■	■	■
I. Heimagisting			■				■	■	■		■			■	■	■		■	■	■	■
II. Gististaður án veitinga			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
III. Gististaður með veitingum en án áfengis			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
IV. Gististaður með minibar			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
V. Gististaður með veitingar og áfengi			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
I. Veitingastaður án áfengis			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
II. Veitingast., umfangsl. m/áfengi, lokað fyrir 23:00			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
III. Veitingast., umfangsm. m/ áfengi, opið lengur en 23:00			■				■	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■

1 Leyfi Samgöngustofu: 1 ár og síðan 5 ár eftir það **2** Samgöngustofa gefur út atvinnukafaraskírteini **S** Skráningarskilda **L** Leyfisskylda

Hildur Kristjánsdóttir. (2014). Tillögur að einföldun starfsleyfa í ferðaþjónustu á Íslandi (óbirt Meistararitgerð í meistaranámi í Verkefnastjórnun (MPM)). Háskólinn í Reykjavík, Tækni- og verkfræðideild. Unnið í samstarfi við Iceland Tourism Klasasamstarfið.

Fylgigögn																							Kostnaður				
Rekstraráætlun fyrir yfirstandandi ár og næsta	Greiðsluáætlun fyrir yfirstandi ár og næsta	Áætlun um efnahag fyrir yfirstandandi ár og næsta	Nýtur starfsemin opinberra styrkja já/nei	Hvaða þjónustu er verið að selja (sala á ferðum-samsetning)	Árleg skil upplýsinga um rekstur	Afrit af eldra leyfi ef það hefur verið gefið út áður	Samgöngustofa, umsækj. lokið námskeiðum á vegum Vegag.	Listi yfir bifreiðar til útleigu við umsókn leyfisþega	Skoðunarstöð, Staðfesting á leyfisskoðun hópbifreiða	Ljósrit af skráningarskírteini bifreiða	Flugrekstrarhandbækur, gögn fyrir fjárhagsmat	Rekstrarbækur fyrir viðhaldsstjórnun	Öryggisplan, neyðaráætlun, áætlun um öryggisfræðslu f. farþega	Siglingaáætlun, lýsing á farsviði, upplýsingar um áhöfn	Upplýsingar um haffæri	Skrá yfir báta og upplýsingar um starfsmenn (þekking/þjálfun/skírteini)	Öryggisáætlun	Logbók fyrir leiðsögumenn	Upplýsingar um vélknúið aðstoðarfar og um fjarskiptabúnað	Prófskírteini (ef frumútgáfa) eða ljósrit af eldra atvinnuskírteini	Læknisvottorð atvinnukafara	Tvær ljósmyndir af umsækjanda í vegabréfastærð	Árlegt skipagjald fer eftir stærð báta	Árlegt gjald v. bókhalds rannsókna	Gildistími leyfa	Kostnaður	Endurnýjunar kostnaður
■	■	■			■																			30.000	ótímas.	15.000	
				■																					ótímas.	10.000	
			■																						ótímas.	7.500	
						■		■																	5 ár	25.000	25.000
■							■		■	■															5 ár	15.000	15.000
■											■	■													ótímas.	>1.mkr.	Árgjöld
													■	■	■								11-190.000		1 ár	13.300	13.300
											■	■													ótímas.	10.000/>1.mkr.	Árgjöld
																									ótímas.	10.000	
■							■		■	■															5 ár	10 + 15 þús.	15.000
■							■		■	■															1 og 5	10 + 4 þús.	20.000
																									ótímas.		
																									ótímas.	10.000	
													■	■	■								11-190.000		ótímas.	10 +/ þús.	
																■	■	■	■				10.940.000		ótímas.	10.000/13.300	13.300
																									ótímas.	10.000	
																									ótímas.		
																									ótímas.		
																									ótímas.	10.000	
																									ótímas.	10.000	
																				■	■	■			5 ár	10.000/8.900	8.900
																									ótímas.	10.000	
						■																			4 ár	24.000	7.100
						■																			4 ár	24.000	7.100
						■																			4 ár	31.500	7.100
						■																			4 ár	96.500	32.500
						■																			4 ár	208.500	64.500
						■																			4 ár	24.000	7.100
						■																			4 ár	161.000	64.500
						■																			4 ár	208.500	64.500

VIÐAUKAR

LEYFIS- OG SKRÁNINGAFERLAR *EFTIR* BREYTINGAR

Starfsemi	Leyfisveitandi: Ferðamálastofa	Leyfisveitandi: Samgöngustofa	Leyfisveitandi: Sýslumenn / lögreglustjóri	Leyfisveitandi: Umhverfisstofnun	Vottorð eða staðfesting frá 3. aðila: EIN GÁTT	Umsögn: Vinnueftirlit og lögregla (ekki lengur skilyrði fyrir útgáfu leyfis)	
Rekstur ferðaskrifstofu	■				■		
Ferðasali	■				■		
Bílaleigur		■			■		
Hópferðabílar		■			■		
Flutningaflug / Farþegaflug - flugrekstrarleyfi		■			■		
Farþegaflutningar á skipum.		■			■		
Ferðatengd flugþjónusta, s.s. útsýnisflug og ljósmyndaflug		■			■		
Alferðir, gisting, afþreyinga og flutningur lengur en 24 kls.	■				■		
Skoðunar- og ævintýraf. m/rútu		■			■		
Skoðunar- og ævintýraf. m/sér útb. bifr.		■[1]			■		
Hvalaskoðun og aðrar bátaferðir, s.s. sjóstangaveiði.		■			■		
Bátaleigur, flúðasiglingar og kajakferðir.		■			■		
Hundasleðaferðir				■	■		
Skotveiði, spendýr og fuglar				■	■		
Köfun - snorkl		■[2]			■		
Litabolti /paintball			■		■		
Heimagisting < 6 gestir	■[L]				■		
I. Heimagisting > 6 gestir	■[S]				■		
II. Gististaður án veitinga	■[L]				■		
III. Gististaður með veitingum en án áfengis	■[L]				■		
IV. Gististaður með minibar	■[L]		■		■		
V. Gististaður með veitingar og áfengi	■[L]		■		■		
I. Veitingastaður án áfengis			■[S]		■		
II. Veitingast., umfangsl. m/áfengi, lokað fyrir 23:00			■[L]		■		
III. Veitingast., umfangsm. m/ áfengi, opið lengur en 23:00			■[L]		■		

1 Leyfi Samgöngustofu: 1 ár og síðan 5 ár eftir það **2** Samgöngustofa gefur út atvinnukafaraskírteini **S** Skráningarskilda **L** Leyfisskylda

Fylgigögn																							Kostnaður				
Rekstraráætlun fyrir yfirstandandi ár og næsta	Greiðsluáætlun fyrir yfirstandi ár og næsta	Áætlun um efnahag fyrir yfirstandandi ár og næsta	Nýtur starfsemin opinberra styrkja já/nei	Hvaða þjónustu er verið að selja (sala á ferðum-samsetning)	Árleg skil upplýsinga um rekstur	Afrit af eldra leyfi ef það hefur verið gefið út áður	Samgöngustofa, umsækj. lokið námskeiðum á vegum Vegag.	Listi yfir bifreiðar til útleigu við umsókn leyfisþega	Skoðunarstöð, Staðfesting á leyfisskoðun hópbifreiða	Ljósrit af skráningarskírteini bifreiða	Flugrekstrarhandbækur, gögn fyrir fjárhagsmat	Rekstrarbækur fyrir viðhaldsstjórnun	Öryggisplan, neyðaráætlun, áætlun um öryggisfræðslu f. farþega	Siglingaáætlun, lýsing á farsviði, upplýsingar um áhöfn	Upplýsingar um haffæri	Skrá yfir báta og upplýsingar um starfsmenn (þekking/þjálfun/skírteini)	Öryggisáætlun	Logbók fyrir leiðsögumenn	Upplýsingar um vélknúið aðstoðarfar og um fjarskiptabúnað	Prófskírteini (ef frumútgáfa) eða ljósrit af eldra atvinnuskírteini	Læknisvottorð atvinnukafara	Tvær ljósmyndir af umsækjanda í vegabréfastærð	Árlegt skipagjald fer eftir stærð báta	Árlegt gjald v. bókhalds rannsókna	Gildistími leyfa	Kostnaður	Endurnýjunar kostnaður
■		■	■	■	■	■											■							24.000	ótímas.	15.000	
■		■		■	■	■											■							24.000	ótímas.	15.000	
		■						■									■								ótímas.	25.000	
■		■					■		■	■							■								5 ár	15.000	15.000
■		■									■	■					■								ótímas.	>1.mkr.	Árgjöld
		■											■	■	■		■						11-190.000		1 ár	13.300	13.300
		■									■	■					■								ótímas.	10.000 >1.mkr.	Árgjöld
		■															■							22.000	ótímas.		
■		■					■		■	■							■								5 ár	10 + 15 þús.	15.000
■		■					■		■	■							■								1 & 5	10 + 4 þús.	20.000
		■											■	■	■		■						11-190.000		ótímas.		
		■														■	■	■	■				10.940		ótímas.		
		■															■								ótímas.		
		■															■								ótímas.		
		■															■			■	■	■			5 ár	8.900	8.900
		■															■								ótímas.		
	■	■															■								ótímas.		
	■	■															■								ótímas.	24.000	
	■	■															■								ótímas.	24.000	
	■	■															■								ótímas.	31.500	
	■	■															■								ótímas.	96.500	
	■	■															■								ótímas.	208.500	
	■	■																							ótímas.	24.000	
	■	■																							ótímas.	161.000	
	■	■																							ótímas.	208.500	

VIÐAUKAR

KÖNNUN FERÐAMÁLASTOFU Í APRÍL

Hvað pirrar í starfsumhverfinu og hvað er til ráða?

Spurningar voru sendar á 2015 netföng Ferðamálstofu 4. apríl og beðið um svör fyrir 15. apríl.

Könnunnin var send út á aðila sem eru í eftirfarandi flokkum í gagnagrunni Ferðamálastofu:

- Allir aðilar í afþreyingarflokki.
- Alla ferðaskipuleggjendur, ferðaskrifstofur, bókunarþjónustur og upplýsingamiðstöðvar.
- Alla sem bjóða upp á gistingu, nema fjallaskála.
- Í kafla um samgöngur var sent á bílaleigur, ferjur, innlend flugfélög og leigubílafyrirtæki.
- Alls bárust svör frá 63 aðilum og þau flokkuð í þemu.

Spurningarnar lutu annars vegar að því hvað pirri ferðaþjónustuaðila í starfsumhverfinu, þ.e. hvað væri flókið, íþyngjandi óskynsamlegt, óréttlátt o.s.frv. og hins vegar að því hvað væri til ráða til að einfalda regluverk og starfsumhverfi ferðaþjónustunnar.

Helstu niðurstöður

1. Einfalda leyfisveitingar og samskipti við stofnanir – ein (rafræn) gátt.
2. Samræma vinnu stofnana.
3. Taka á ólöglegri starfsemi og eftirliti.
4. Auka skilning á mikilvægi ferðaþjónustunnar fyrir íslenskt efnahagslíf/stjórnvöld og almenning.
5. Auka eftirlit, öryggi og þjónustulund.
6. Skilgreina muninn á ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum.
7. Draga úr kostnaði: Ábendingar um kostnað við leyfi/umsagnir, o.fl.
8. Auka áherslu á gæðamál.
9. Ýmsar ábendingar um tryggingar.
10. Einfalda virðisaukaskatt.
11. Ýmsar ábendingar um náttúrupassa og gjaldtöku.
12. Bæta samgöngur og rafrænt aðgengi.
13. Ýmsar ábendingar um gistingu.
14. Ýmsar ábendingar um veitingar.
15. Taka tillit til smærri aðila og byrjenda.
16. Aðrar ábendingar:
    - Skipulag utanhúss á Keflavíkurflugvelli
    - Upplýsingamiðstöðvar
    - Mismunandi söluþóknun
    - o.fl.

Ferðamálastofa

Geirsgata 9
101 Reykjavík
s. 535 5500

Hafnarstræti 91
600 Akureyri
s. 535 5510

ferdamalastofa.is