



دستور العمل اجرایی

ساماندهی و مدیریت خانه-مسافر

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۵

با استناد به مواد (۱) و (۲۵) آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آن‌ها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیات محترم وزیران و با توجه به ضرورت استفاده از ظرفیت خانه های مسافر جهت ارائه خدمات اقامتی مناسب به گردشگران بویژه در زمان های پر رونق و پر تراکم سفر در کشور و نیز ضرورت ساماندهی این قبیل مراکز اقامتی به عنوان یکی از مصادیق تأسیسات گردشگری مصرح در آئین نامه مزبور، دستورالعمل حاضر به شرح زیر تهیه گردیده است.

فصل اول: کلیات

ماده (۱) تعاریف

۱-۱. **خانه مسافر:** خانه مسافر به واحدهای اقامتی با کاربری مسکونی و مالکیت خصوصی اطلاق می شود که براساس ویژگی های اقلیمی هر استان از سازمان مجوز اقامت گردشگران داخلی و خارجی را اخذ می نماید و در چارچوب دستورالعمل حاضر فعالیت می کند که انواع آن عبارتند از:

۱-۱-۱. **ویلا:** ویلاها نوعی واحد اقامتی هستند که دارای حیاط خصوصی بوده و در یک یا دو طبقه و در محیطی آرام و کاملاً محصور، در مناطق ییلاقی، کوهستانی، سواحل دریا و سایر مناطق تفریحی متناسب با اقلیم و در نوع یک طبقه یا دو طبقه (دوبلکس) آن دارای هال، پذیرایی، غذاخوری، آشپزخانه، انباری و سرویس های بهداشتی و حمام می باشند. در محوطه باز برخی از ویلاها، امکانات ورزشی، استخر و پارکینگ وجود دارد. ویلاها باید دارای نور طبیعی و پنجره ها به فضای باز مشرف باشد، کلیه قسمت ها باید با تجهیزات لازم مجهز شود. سیستم های سرمایش و گرمایش باید متناسب با شرایط اقلیمی و آب و هوایی منطقه بوده و سیستم اطفاء حریق نیز پیش بینی شده باشد.

۱-۱-۲. **آپارتمان:** آپارتمان نوعی واحد اقامتی مستقل است که کلیه فضاها و امکانات استراحت و پذیرایی در آن پیش بینی شده است و شامل اتاق خواب، حمام، سالن پذیرایی، غذاخوری، آشپزخانه و سرویس های بهداشتی مناسب بوده و معمولاً با توجه به زیربنای آن در تیپ های مختلف در نظر گرفته می شوند.

۱-۱-۳. **خانه:** نوعی واحد اقامتی است که در آن علاوه بر اتاق های خواب (البته اتاق های بدون حمام) دارای هال (نشیمن)، پذیرایی و غذاخوری، آشپزخانه و انباری بوده و سرویس های بهداشتی و حمام های آن در هال یا محوطه حیاط به صورت مشترک قرار گرفته است.

۱-۱-۴. **سوئیت:** نوعی واحد اقامتی است که آشپزخانه، سرویس بهداشتی، حمام و محل خواب آن در یک فضای مشخص و در کنار هم واقع شده و یا داخل سایر واحدهای اقامتی مانند آپارتمان، ویلا و منازل شخصی به صورت مجزا قرار گرفته و بخشی از آن مجموعه اقامتی می باشد.

- ۲-۱. سازمان: منظور معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری است
- ۳-۱. اداره کل استان: منظور اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانی است.
- ۴-۱. متقاضی: متقاضی فردی است حقیقی یا حقوقی که درخواست دریافت مجوز خانه مسافر را دارد.
- ۵-۱. میهمان: فرد یا افرادی ایرانی یا خارجی که قصد اقامت در خانه مسافر را دارند.
- ۶-۱. مالک: شخصی حقیقی یا حقوقی است که صاحب خانه مسافر بوده و کلیه مسئولیت های ناشی از فعالیت این گونه واحدها بر عهده وی می باشد.
- ۷-۱. مدیر / بهره بردار: شخصی حقیقی و واجد شرایط که از سوی مالک با تعریف رابطه حقوقی به اداره کل استان معرفی شده و مورد تأیید قرار گرفته است.
- تبصره: مالک، بهره بردار و یا مدیر می تواند فرد واحدی باشد.
- ۸-۱. مجری: به شخص حقوقی گفته می شود که فعالیت آن در زمینه گردشگری بوده و با معرفی مدیر سامانه و تأیید اداره کل استان براساس ضوابط و وظایف تعیین شده ، مجوز فعالیت یکساله از سوی سامانه دریافت می نماید.
- تبصره: در صورت اختلاف نظر فیما بین مدیر سامانه و استان ، موضوع به کمیته راهبری برای تصمیم گیری ارجاع می شود.
- ۹-۱. سامانه: سامانه خانه مسافر که اتوماسیون صدور مجوز، رزرواسیون و اطلاع رسانی خانه های مسافر و سایر وظایف و خط مشی های ابلاغی از سوی سازمان رادر سراسر کشور انجام می دهد.
- تبصره: سازمان می تواند با اعلام ضوابط و شروط ، اخذ تضمین ها و تعهدات لازم، مدیریت سامانه را به اشخاص حقوقی دارای شرایط لازم واگذار نماید.
- ۱۱-۱. کمیته راهبری: کمیته ای است به ریاست معاون گردشگری سازمان و با عضویت مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیر کل بازاریابی و تبلیغات گردشگری، دونفر نماینده رسمی بخش حقوقی دارای مجوز مدیریت سامانه خانه مسافرونماینده تشکل مرتبط(در صورت تشکیل)، که وظیفه سیاست گذاری، برنامه ریزی، نیازسنجی، تصویب ضوابط ، تصویب نرخ نامه ، تأیید میزان حق الزحمه مجری استان و سایر مقررات و خط مشی های لازم در خصوص مسائل مرتبط با فرآیند فعالیت خانه مسافر در سطح کشور را بر عهده دارد.
- ۱۲-۱. کمیته هماهنگی استانی: کمیته ای است در سطح استان به ریاست مدیر کل استانی و با عضویت نماینده تام الاختیار استاندار، یک نماینده از سامانه (که می تواند مجری استانی باشد)، حراست اداره کل استان، و نماینده تشکل حرفه ای مراکز اقامتی استان که به منظور ارائه پیشنهادات اجرایی در خصوص : برنامه ریزی بهینه خانه مسافر، صدور مجوز بهره برداری، نرخگذاری، حق الزحمه مجری استان به کمیته راهبری و تهیه گزارش های نیازسنجی و همچنین نظارت بر حسن اجرای فرآیند و رسیدگی به شکایات و تخلفات احتمالی در استان تشکیل میگردد.
- تبصره: کمیته هماهنگی میتواند جهت پیشبرد امراز نمایندگان ذیربط از جمله نیروی انتظامی ، دفتر امور شهری استانداری، دفتر امور روستایی، دادستانی و اداره اطلاعات مشاوره دریافت نماید.

فصل دوم: نحوه اعطای مجوز خانه مسافر

ماده ۲) مجوز متقاضیان فعالیت خانه مسافر از طریق تکمیل فرآیند در سامانه، ممیزی و معرفی رسمی توسط مدیریت سامانه، پس از بررسی و تأیید از سوی اداره کل استان صادر میگردد.
مدارک لازم:

۲-۱) ارائه درخواست کتبی از طریق سامانه به اداره کل استان

۲-۲) ارائه تصویر شناسنامه و کارت ملی

۲-۳) اصل و تصویر مستندات مالکیت ملک که اصل آن پس از تأیید عودت خواهد شد.

۲-۴) ارائه وکالت نامه محضری در صورت تعدد مالکان

۲-۵) ارائه ۳ قطعه عکس ۳ در ۴ از بهره بردار

۲-۶) تأییدیه اداره اماکن برای موقعیت محل خانه مسافر

۲-۷) ارائه تعهدنامه محضری مطابق با الگوی نمونه (اقرارنامه)

تبصره: اداره کل استان موظف است ظرف مدت حداکثر ۳۰ روز کاری پس از وصول درخواست رسمی، مدارک ارائه شده را بررسی و مجوز مربوطه را صادر یا گزارش و دلایل مستند خود مبنی بر عدم امکان صدور مجوز را به متقاضی اعلام نماید. در صورت اعتراض متقاضی و درخواست مدیریت سامانه موضوع در دستور بررسی و اعلام نظر کمیته هماهنگی استانی قرار می گیرد.

ماده ۳) فعالیت خانه مسافر براساس شرایط تعیین شده در ماده ۱ و ۲ از سوی کمیته راهبری صورت می گیرد.

ماده ۴) اداره کل استان موظف است زمان مجاز فعالیت خانه مسافر را بر روی پروانه بهره برداری صادره درج و نسخه ای از آن را برای کنترل و نظارت در اختیار سامانه قرار دهد.

ماده ۵) مدیر/ بهره بردار مکلف است پروانه بهره برداری صادره و نرخنامه را در معرض دید میهمانان نصب نماید.

ماده ۶) مدیر/ بهره بردار مکلف است نسبت به نصب پلاک شناسائی در قسمت ورودی ساختمان و درج کد شناسائی مندرج در پروانه بهره برداری به همراه آرم سازمان و ذکر عنوان خانه مسافر اقدام نماید.

ماده ۷) مالک می تواند فردی را به عنوان مدیر/ بهره بردار خانه مسافر معرفی نماید؛ ارائه قرارداد حقوقی فیما بین، تضمین مسئولیت کارو طی دوره های آموزشی مطابق بند « ز » آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تأسیسات گردشگری برای وی الزامی است.

ماده ۸) صدور مجوز فعالیت تنها برای مالک و به ازای هر واحد اقامتی خانه مسافر امکان پذیر است.

فصل سوم: شرایط و تعهدات سامانه و مجری

- ماده ۹)** مجری استانی با معرفی مدیریت سامانه و تأیید اداره کل استان انتخاب می شود .
- ماده ۱۰)** اداره کل استان موظف است نسبت به اعلام نظر در خصوص مجری پیشنهادی ظرف مدت ۳۰ روز کاری اقدام نماید.
- تبصره:** در صورت عدم پاسخگویی استان ظرف مدت ۳۰ روز کاری ، مدیریت سامانه شروع به کار موقت مجری یا مجریان را اعلام و مراتب را جهت اعلام نظر نهائی به کمیته راهبری اعلام می نماید.
- ماده ۱۱)** در صورت عملکرد مثبت مجری در سال اول و تأیید اداره کل استان ، صدور پروانه دو ساله بلامانع است.
- ماده ۱۲)** مجری موظف است نسبت به فعالیت خانه مسافرهاو آموزش و ارتقای فعالیت آنها در چارچوب سیاست ها و تصمیمات ابلاغی از سوی کمیته راهبری نظارت نماید.
- ماده ۱۳)** آموزش کارکنان و مدیران واحدها برعهده مجری می باشد.
- ماده ۱۴)** پرداخت حق الزحمه مجری و سهم مالک به عهده مدیریت سامانه بوده که از طریق برداشت از واریزی های انجام شده توسط میهمانان هنگام رزرواسیون و حداکثر ظرف ۳ روز بعد از ورود و تسویه حساب میهمان با واحد انجام خواهد گرفت.
- تبصره ۱:** میزان حق الزحمه مدیریت سامانه توسط کمیته راهبری، برای اولین بار تصویب و اعلام می گردد.
- تبصره ۲:** میزان درصد حق الزحمه هر دو سال یکبار توسط کمیته راهبری قابل تجدید نظر می باشد.
- ماده ۱۵)** کلیه اطلاعات مسافران و گردشگران از سوی سامانه، مجریان و بهره برداران محرمانه تلقی می شود.

فصل چهارم: شرایط و ضوابط خانه مسافر

- ماده ۱۶)** ساختمان خانه مسافر باید دارای پایان کار باشد.
- تبصره:** در صورت عدم وجود پایان کار، ارائه استحکام بنا و بیمه ساختمان الزامی است.
- ماده ۱۷)** ساختمان باید دارای سند مالکیت قطعی و یا اسناد دال بر مالکیت باشد.
- ماده ۱۸)** در صورت ساکن بودن مالک در خانه مسافر، وجود حداقل دو اتاق با خدمات کامل برای اقامت میهمان ضروری است.
- ماده ۱۹)** ساختمان باید دارای بیمه نامه حوادث و یا بیمه نامه مسئولیت مدنی برای مسافران و کارکنان ساختمان باشد.
- ماده ۲۰)** خانه مسافرحتی الامکان باید از مکان های پر سر و صدا و آلودگی های صوتی به دور باشد و مسائل زیست محیطی را رعایت نماید.

فصل پنجم: درجه بندی و نرخگذاری

ماده ۲۱) درجه بندی خانه های مسافر براساس تجهیزات، خدمات، موقعیت مکانی، آموزش کارکنان به درجه یک، درجه دو و درجه سه تقسیم می شوند.

تبصره ۱: سازمان می تواند بر اساس آیین نامه مصوب به واحدهای خانه مسافر که تجهیزات و خدمات بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می کنند طبقه ممتاز اعطاء نماید.

تبصره ۲: سامانه می تواند در تدوین پیش نویس ضوابط فنی و کیفی مربوط به خانه مسافر با اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری همکاری نماید.

ماده ۲۲) نرخ خانه مسافر در استانها بر اساس مفاد ماده ۱۲ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب ۱۳۹۴/۶/۴، ضوابط درجه بندی واحدها و بخشنامه های ابلاغی به پیشنهادتشکل مربوطه (در صورت وجود) ویاستان و تصویب کمیته راهبری تعیین و ابلاغ می گردد.

ماده ۲۳) نرخنامه مصوب با مهر و امضای مدیرکل استان در سامانه درج و ملاک عمل قرار می گیرد. نرخنامه مذکور بایستی در محل دید میهمانان و گردشگران نصب گردد.

ماده ۲۴) هیچ بخش دولتی حق ندارد به عنوان مجری در استان یا منطقه ایفای نقش نماید.

فصل ششم: نظارت بر فعالیت خانه مسافر

ماده ۲۵) نظارت بر عملکرد مالکان، بهره برداران / مدیران خانه مسافر و مجریان استانی بر عهده اداره کل استان است.

تبصره ۱: کمیته های هماهنگی استانی می توانند بخشی از وظایف نظارتی خود را به مجری استانی واگذار نمایند.

تبصره ۲: نظارت عالی بر فرآیند و فعالیت خانه مسافر مانند سایر مصادیق تاسیسات گردشگری بر عهده سازمان است.

ماده ۲۶) رسیدگی به شکایات و تخلفات احتمالی مالکان، مدیران، بهره برداران و مجریان استانی خانه های مسافر بر عهده اداره کل استان است. رسیدگی به شکایات مرتبط با مدیریت سامانه به عهده کمیته راهبری است.

ماده ۲۷) در صورت عدم رفع نقص و احراز تخلف مدیر یا بهره بردار خانه مسافر، موضوع وفق مفاد ماده ۱۷ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

ماده ۲۸) بازدید و نظارت توسط مجریان به صورت ماهانه و براساس فرمتی که به پیشنهاد اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری و تصویب کمیته راهبری تهیه می شود انجام خواهد پذیرفت.

فصل هفتم: آموزش، بازاریابی و تبلیغات

- ماده ۲۹)** مدیریت سامانه با همکاری دفتر آموزش مطالعات گردشگری نسبت به تهیه سر فصل های آموزشی برای مجریان، کارکنان و بهره برداران خانه مسافر اقدام و پس از تائید کمیته راهبری نسبت به اجرای آن اقدام خواهد کرد.
- ماده ۳۰)** ذخیره، فروش، بازاریابی و مدیریت فرآیند پرداخت مالی مجریان و دارندگان مجوزخانه مسافر صرفاً با هماهنگی و مدیریت سامانه انجام می شود.
- ماده ۳۱)** مدیریت سامانه موظف است کلیه فعالیت های بازاریابی، تبلیغات و فروش در ارتباط با خانه مسافر را با همکاری، نظارت و تائید کمیته راهبری به اجرا در آورد.
- ماده ۳۲)** اطلاع رسانی و رزرواسیون سامانه از طریق مدیریت سامانه به صورت مستقل از امکانات دولتی و مبتنی بر قراردادی مابین با مجری خانه مسافر انجام می پذیرد.
- ماده ۳۳)** این دستورالعمل مشتمل بر هفت فصل، ۳۳ ماده، سیزده تبصره، بیست و چهار بند و یک پیوست (اقرارنامه) می باشد که در تاریخ ۱۳۹۵/۰۳/۱۱ به تائید رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری رسیده و از این تاریخ قابل اجرا بوده و جایگزین دستورالعمل های قبلی قرار می گیرد. ^{۹۵۳}

تصهت نامه محضری

اینجانب فرزند به تاریخ تولد و شماره شناسنامه اعلام می دارم که کلیه فعالیت های اقامتی در خانه مسافر واقع در را با توجه به دستورالعمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر و سایر قوانین و مقررات ابلاغی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری انجام داده و در مقابل خسارات احتمالی به میهمانان یا گردشگران و سازمان پاسخگو خواهم بود. دستگاه های نظارتی می توانند در چارچوب آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ اقدامات نظارتی مورد نظر را از واحد مسکونی اینجانب داشته باشند. ا.ج ۹۵۳

نام و نام خانوادگی متعهد

محل امضای متعهد