



# دستور العمل اجرایی

ساماندهی و مدیریت خانه-مسافر

خرداد ۱۳۹۵

## بسیه نمانی

### مقدمه

با استناد به مواد (۱) و (۲۵) آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آن‌ها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیات محترم وزیران و با توجه به ضرورت استفاده از ظرفیت خانه‌های مسافر جهت ارائه خدمات اقامتی مناسب به گردشگران بویژه در زمان‌های 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، دستور العمل 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 می‌شود که براساس ویژگی‌های اقلیمی هر استان از سازمان مجوز اقامت گردشگران داخلی و خارجی را اخذ می‌نماید و در چارچوب دستور العمل حاضر فعالیت می‌کند 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 بیلابلی، 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 سرویس‌های بهداشتی و حمام می‌باشند. در محوطه باز برخی از ویلاها، امکانات ورزشی، استخر و پارکینگ وجود دارد. ویلاها باید دارای نور طبیعی و پنجره‌ها به فضای باز متصرف باشند، کلبه قسمت‌ها باید با تجهیزات لازم مجهز شود. سیستم‌های سرمایش و گرمایش باید متناسب با شرایط اقلیمی و آب‌وهوایی منطقه بوده و سیستم اطفاء حریق نیز پیش‌بینی شده باشد.

#### ۱-۱-۲. آپارتمان

آپارتمان نوعی واحد اقامتی مستقل است که کلبه فضاها و امکانات استراحت و پذیرایی در آن پیش‌بینی شده است و شامل اتاق خواب، حمام، سالن پذیرایی، غذاخوری، آشپزخانه و سرویس‌های بهداشتی مناسب بوده و معمولاً با توجه به زیربنای آن در تپ‌های مختلف در نظر گرفته می‌شوند.

### ۱-۱-۳. خانه

نوعی واحد اقامتی است که در آن علاوه بر اتاق های خواب ( البته اتاقهای بدون حمام) دارای هال (شیمن)، پذیرایی و غذاخوری، آشپزخانه و انباری بوده و سرویسهای بهداشتی و حمام های آن در حال با 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 با داخل سایر واحدهای اقامتی مانند آپارتمان، ویلا و منازل شخصی به صورت مجزا قرار گرفته و بخشی از آن مجموعه اقامتی می باشد.

۱-۲. سازمان: منظور معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری است

۱-۳. اداره کل استان: منظور اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانی است.

۱-۴. متقاضی: متقاضی فردی است حقیقی یا حقوقی که درخواست دریافت مجوز خانه مسافر را دارد

۱-۵. میهمان: فرد یا افرادی ایرانی یا خارجی که قصد اقامت در خانه مسافر را دارند.

۱-۶. 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.

۱-۷. 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.

۱-۸. 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 اجرایی برای تصمیم گیری ارجاع می شود.

۱-۹. سامانه: سامانه خانه مسافر که توسط سازمان 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، مدیرکل بازاریابی و تبلیغات گردشگری، دفتر نماینده رسمی بخش حقوقی دارای مجوز مدیریت سامانه خانه مسافر، نماینده شکل مرتبط (در صورت تشکیل)، که وظیفه سیاست گذاری، برنامه ریزی، بازرسی، 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 شکل حرفه ای مرکز اقامتی استان که به منظور ارائه پیشنهادات اجرایی در خصوص: برنامه ریزی بهینه خانه مسافر، صدور مجوز بهره برداری، نرخ گذاری، حق الزحمه مجری استان به کمیته راهبری و تهیه گزارش های نیاز سنجی و همچنین نظارت بر حسن اجرای فرایند و رسیدگی به شکایات و تخلفات احتمالی در استان تشکیل میگردد.

تبصره: کمیته هماهنگی میتواند جهت پیشبرد امور از نمایندگان ذیربط از جمله نیروی انتظامی، دفتر امور شهری استانداری، دفتر امور روستایی، دانشسرای و اداره اطلاعات مشاوره دریافت نماید.

### فصل دوم: نحوه اعطای مجوز خانه مسافر

ماده (۲) مجوز حتماً فعالیتهای خانه مسافر از طریق تکمیل فرآیند در سامانه، ممیزی و معرفی رسمی توسط مدیریت سادانه، 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 نوبتنامه محضری مطبق 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 و یا گزارش و دلایل مستند خود مبنی بر عدم امکان صدور مجوز را به مناقضی

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 راهبردی صورت می گیرد.

**ماده ۴)** دارد کل استان موظف است زمان مجاز فعالیت خانه مسافرا 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 شناسایی در قسمت ورودی ساختمان و درج کد شناسایی 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 نموده ارائه قرارداد حقوقی فیما بین، تضمین مسئولیت کار و طی دوره های آموزشی مطابق بند « ز » آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و سرخنداری 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 بوقت مجری یا مجریان را اعلام و برانب را جهت اعلام نظر بهنگی به کمیته راهبردی 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) آموزشی 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 استحضام بنا و بیمه ساختمان الزامی است.

ماده ۱۷) ساختمان باید دارای سند مالکیت قطعی و با اسناد نالی 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 مسافر حتی الامکان باید از مکان هایی پر سر و صدا و آلودگی های صوتی به دور باشد و مسائل زیست محیطی را رعایت نماید.



## فصل پنجم: درجه بندی و نرخ گذاری

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: سازگان 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 آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب ۱۳۹۴/۱۶/۴، ضوابط درجه بندی واحدها و بخشنامه های ابلاغی به پیشنهادهای متشکل مربوطه (در صورت وجود) و بااستان 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 انقبای 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 عصادیق 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 آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

ماده ۲۸) بازدید و نظارت توسط مجریان به صورت ممانعه 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 تأیید کمیته راهبری نسبت به اجرای آن اقدام خواهد کرد.

ماده ۳۰) دحیره، 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 تأیید کمیته راهبری به اجرا در آورد.

ماده ۳۲) اطلاع رسانی و روزروسیون سامانه از طریق مدیریت سامانه به صورت مستقل از امکانات دولتی و مجنی بر فرادادهی مابین یا جری خانه مسافر انجام می پذیرد.

ماده ۳۳) این دستورالعمل مشتمل بر هفت فصل، ۳۳ ماده، سیزده تبصره ، بیست و چهار بند و یک پیوست (قرار نامه) می باشد که در تاریخ ..... به تأیید رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری رسیده و از این تاریخ قابل اجرا بوده و جایگزین دستورالعمل های قبلی قرار می گیرد.



### تمهید نامه معرفی

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 خسارت 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 ناسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ اقدامات نظارتی مورد نظر را از واحد مسکونی اینجانب داشته باشند.

نام و نام خانوادگی متعهد

محل امضای متعهد



ریاست جمهوری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری  
معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۳/۱۱  
شماره: ۷۸۳۳/۰۰۵۱۰۰۰۰  
پست: ۱۶۸۰۰۰

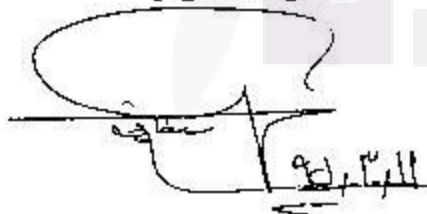
جناب آقای مرتضی رحمانی موحد

معاون محترم گردشگری

با سلام

با استناد به مفاد مرتبط در آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری معسوب ۹۴۱۶۴ هیأت محترم وزیران (از جمله ماده یک، تبصره ماده ۱۰ و ماده ۵۲) بدینوسیله دستورالعمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر جهت اجرا ابلاغ می گردد. مقتضی است ترتیبی اتخاذ تا اقدام لازم در خصوص اجرای این فعالیت در استان خراسان که ضرورت آن ایجاب می نماید، مطابق دستورالعمل صورت پذیرد. در ضمن مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده جنابعالی خواهد بود. م

مسعود سلطانی فر



تهران، خیابان آزادی، تقاطع بزرگراه پاکدانه، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، تلفن: ۶۶۰۶۳۰۰۰

معاون گردشگری: ۱۳۲۰۵۰۷۱۹ | کد پستی: ۱۳۲۳۷۸۸۶۷ | سایت: www.ichto.ir