



سازمان منطقه آزاد اروند


نام سند: دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری

شماره سند: I-750-25-04

تصویب کننده	تأیید کننده(گان)	تهیه کننده(گان)	نام و نام خانوادگی
اسمعیل زمانی	سید مرتضی نعمت زاده سیدعلی موسوی احمد رستمی	فاطمه ابراهیمی افسانه مصفی	
مدیر عامل	معاون فرهنگی، اجتماعی و گردشگری مدیر توسعه گردشگری و میراث فرهنگی نماینده مدیریت در QMS	کارشناس سیستم کیفیت رئیس اداره میراث فرهنگی و گردشگری	سمت
			امضاء

وضعیت کنترل		
بازنگری سالانه	منسوخ	معتبر
دبیر QMS : شیرین میشل قشقایی	دبیر QMS : شیرین میشل قشقایی	دبیر QMS : شیرین میشل قشقایی
امضاء: تاریخ:	امضاء: تاریخ:	امضاء: تاریخ:

تاریخ	شماره	تاییدیه
۹۶/۰۷/۰۶	۰۰	

صفحه ۲ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

۱- هدف :

مطالعات بر روی ایجاد مراکز اقامتی براساس علایق مسافران با تنوع فرهنگی، اقتصادی و اقلیمی به ویژه در مناطقی که سرمایه گذاری در امر تاسیسات گردشگری صورت پذیرفته است.

۱ + ایجاد هماهنگی با ارگان های تامین امنیت مسافران و گردشگران ورودی به منطقه آزاد اروند .

۱ ۴ - شناسنامه دار نمودن و کنترل نظارت بر اسکان مسافران در منطقه آزاد اروند.

۲- محدوده کاربرد :

محدوده منطقه آزاد اروند

۳- مراجع :

۳-۱- استاندارد ایزو ISO9001:2008

۳-۲- آیین نامه مصوب هیات وزیران.

۳-۳- قوانین و مقررات مناطق آزاد.

۳-۴- مجموعه قوانین و مقررات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.


۴- واژگان و تعاریف :

۴-۱- اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری به واحدهایی اطلاق میشود که بر حسب شرایط بومی و منطقه ای جهت اسکان مسافران مورد استفاده قرار می گیرد. این واحدها بر حسب شرایط هر منطقه می توانند بصورت دائم یا موقت مورد بهره برداری قرار گیرند.

۴-۲- انواع اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری :

- ویلا
- آپارتمان
- سوئیت
- خانه
- اتاق
- اقامتگاههای روستایی و عشایری

۴-۳- اماکن بوم گردی : اماکن شهری و روستایی اماکنی هستند که در محیط های طبیعی با رعایت بالاترین سطح ممکن ضوابط زیست محیطی و به شکلی سازگار با معماری بومی و سیمای طبیعی منطقه احداث شده و ضمن حداکثر تعامل با جامعه محلی، زمینه حضور و اقامت طبیعت گردان را با کیفیتی قابل قبول و تعریف شده در محیط های طبیعی فراهم می نمایند.

صفحه ۳ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

۵- مسئولیت و اختیارات:

- ۱-۵- نظارت بر این روش اجرایی بر عهده معاونت فرهنگی، اجتماعی و گردشگری می باشد.
- ۲-۵- اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت توسعه گردشگری و میراث فرهنگی می باشد.

۶- شرح روش/دستورالعمل صدور مجوز بهره برداری از اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری :


- ۱-۶- کلیه مراحل ارائه طرح، انجام سرمایه گذاری، ثبت شرکت، پروانه بهره ساخت، پایان کار و اخذ مجوز بهره برداری از طریق فرآیند پنجره واحد سرمایه گذاری انجام میگردد و کلیه الزامات مربوطه جهت رعایت در طرح نیز از طریق همین فرآیند در اختیار متقاضیان قرار می گیرد.
- توجه : نماینده گردشگری در سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری، الزامات مربوطه در طرح را بررسی و پس از تایید طرح، مراحل بعدی طی خواهد شد.

۷- شرایط اماکن خصوصی و استیجاری جهت تایید در طرح های ارائه شده :

- ۱-۷- کمترین آسیب را به محیط زیست اطراف اعم از طبیعی و فرهنگی وارد سازند.
- ۲-۷- کمترین تاثیر ممکن را هنگام ساخت و ساز بر روی محیط طبیعی اطراف بگذارند.
- ۳-۷- مناسب و هماهنگ با بافت فیزیکی و فرهنگی منطقه باشند و با توجه به شکل، ظاهر، رنگ و معماری محلی ساخته شده باشند.
- ۴-۷- از روش های پایدار برای به دست آوردن آب مصرفی آن استفاده کنند.
- ۵-۷- سیستم کار آمد دفع پسماندها و پساب ها داشته باشند.
- ۶-۷- در حد امکان از منابع انرژی جایگزین با رعایت اصول پایداری بهره مند باشند.
- ۷-۷- در راستای همکاری با انجمن های محلی تلاش کنند.
- ۸-۷- برنامه های آموزشی درباره ی محیط های فرهنگی طبیعی و فرهنگی منطقه برای کارمندان و گردشگران ترتیب دهند.
- ۹-۷- با شرکت در برنامه های آموزشی و تحقیقاتی، به توسعه پایدار منطقه کمک کنند.

۱۰-۷- شرایط و مدارک مورد نیاز متقاضی جهت ثبت درخواست در سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری :

- درخواست کتبی متقاضی
- ارائه اصل و تصویر شناسنامه مالک یا مالکین.
- ارائه اصل و تصویر کارت ملی مالک یا مالکین.
- وکالت نامه محضری در صورت تعداد مالکین.
- ارائه اصل و تصویر پروانه ساختمان (از لحاظ ایمنی و کاربری).
- شش قطعه عکس ۳*۴ متقاضی.

صفحه ۴ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

- تصویر کارت پایان خدمت یا معافیت دائم (برای آقایان).
- ارائه اساسنامه برای اشخاص حقوقی به همراه آگهی مندرج در روزنامه رسمی.
- حداقل شرایط سنی متقاضیان به این شرح میباشد: (آقایان ۲۵ سال و متاهل - خانم ها ۲۵ سال).

۱۱-۲- مدارک مورد نیاز بهره بردار:

- کارت معاینه بهداشت (برای بیماریهای مسری)
 - گواهی عدم اعتیاد
 - گواهی عدم سوء پیشینه کیفری سالیانه
- تبصره: بهره بردار میتواند یک نفر حائز شرایط را به عنوان مدیر اماکن اقامت معرفی یا شخصاً مدیریت آن را به عهده گیرد.

۸- موارد الزامی جهت صدور مجوز بهره برداری :

۱-۸- پلاک شناسایی:

برای هر یک از اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری پلاک شناسایی با مشخصات ذیل تهیه و در قسمت ورودی درب ساختمان نصب خواهد شد. (قابل رویت)

ابعاد ۲۰*۳۰ جنس: ورق گالوانیزه طلائی عنوان/ نشانه(آرم)/ نوع واحد/ کد شناسایی


۲-۸- کارت شناسایی:

پس از صدور مجوز بهره برداری، معاونت فرهنگی، گردشگری و اجتماعی نسبت به صدور کارت شناسایی جهت بهره بردار اقدام خواهد کرد.

- بهره بردار مکلف است با امضاء صاحبان مجاز امضاء نسبت به صدور کارت شناسایی برای کارکنان و نمایندگان خود اقدام و تصویر نسخه ای از کارت های صادره را به معاونت فرهنگی اجتماعی و گردشگری ارسال نمایند.
- کلیه کارکنان و عوامل اجرایی اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری در حین انجام کار مکلف به الصاق کارت شناسایی میباشند.

۳-۸- پوشش کارکنان و عوامل اجرایی اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری :

کلیه کارکنان و عوامل اجرایی طرح ملزم هستند در زمان خدمت از پوشش متحدالشکل برای مکان هایی که بیش از ۲۰ مسافر دارند، استفاده نمایند.

صفحه ۵ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

۹- دستورالعمل نظارت بر صدور یا تمدید پروانه بهره برداری از اماکن خصوصی، استیجاری، اماکن اقامتی

و بومی جهت بوم گردی :

۹-۱- کلیه اماکن ضمن رعایت اصول فنی و مهندسی که تضمین کننده ایمنی ساکنان ساختمانها هستند، با استفاده از مصالح بومی و با بهره بردن از حداکثر دانش بومی و با هماهنگی کامل با محیط طبیعی و فرهنگی پیرامون خود احداث شده و در طی مدت بهره برداری و توسعه اینگونه اماکن، اصول فوق همواره به دقت رعایت خواهند شد.

۹-۲- طراحی داخلی و خارجی کلیه اماکن بوم گردی باید با رویکرد بهره برداری بیشینه از مبلمان و تجهیزات سنتی و بومی صورت گرفته و ضمن تامین رفاه برای گردشگران، کوشش شود تا آنان ضمن اقامت در اماکن بوم گردی، فرصت آشنایی و درک فرهنگ منطقه را بدست آورند.

۹-۳- در کلیه اماکن بوم گردی باید طرح های مشخصی در خصوص مدیریت و بازیافت پسماندها و استفاده بهینه از پسابها به اجرا در آیند. وجود اماکن بوم گردی نباید در هیچ شرایطی به آلودگی زیست محیطی بستر پیرامون خود منتهی شود (در مجوزها تایید واحد محیط زیست لازم می باشد).

۹-۴- کلیه شیرآلات اماکن بوم گردی باید از انواعی انتخاب شوند که کاهش مصرف آب را به دنبال داشته باشند. کلیه لامپها باید از نوع کم مصرف انتخاب شوند و نورپردازی اماکن بوم گردی باید به گونه ای باشد که ضمن تامین روشنایی موردنیاز گردشگران، کمینه آلودگی نوری را در منطقه ایجاد نماید.

۹-۵- سیستم گرمایش و سرمایش اماکن بوم گردی باید ضمن تامین رفاه مسافران، کمیت تاثیر منفی را بر محیط زیست منطقه داشته باشد. به همین منظور باید کوشش نمود که ضمن رعایت اصول و فرم های معماری بومی، با بهره بردن از اصول معماری بومی و دانش فنی روز، شاهد کمترین میزان نشت حرارتی در ساختمان اماکن بوم گردی باشیم.


۹-۶- رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی کلیه فضاهای اماکن بوم گردی (اعم از آشپزخانه، محل اقامت گردشگران، سرویس های بهداشتی و...) به شکلی هماهنگ با استانداردها و ضوابط موجود الزام است. همچنین کلیه کارمندان اماکن بوم گردی باید دارای کارت سلامت باشند.

۹-۷- استفاده از پوشاک بومی ضمن رعایت اصول بهداشتی و ایمنی برای کلیه کارمندان اماکن بوم گردی الزامی است.

۹-۸- کلیه اماکن بوم گردی مجازند ضمن رعایت ذائقه گردشگران، خوراک و نوشیدنی های بومی را با استفاده از سفره آرای بومی و با رعایت اصول بهداشتی به گردشگران ارائه دهند.

۹-۹- در کلیه اماکن بوم گردی باید اطلاعات لازم در رابطه با محیط طبیعی و فرهنگی پیرامون به روش های

گوناگون (اعم از بروشور، تابلوی راهنما، عکس، نمایشگاه و...) به گردشگران ارائه شود. حضور راهنمایان محلی و فراهم نمودن فرصت بازدید از سیمای طبیعی و بستر فرهنگی پیرامون اینگونه اماکن توسط راهنمایان مورد تایید مدیریت امور گردشگری سازمان در کلیه اماکن بوم گردی الزامیست.

صفحه ۶ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

۹-۱۰- با توجه به قرار گرفتن اماکن بوم گردی در محیط طبیعی و عموماً به دور از مراکز امدادی، ضروریست کلیه اماکن های بوم گردی ضمن شناسایی مخاطرات و حوادث مرتبط با فعالیت خود و ارائه آن به مرجع صدور مجوز طی گزارشی که هر ۶ ماه یکبار مورد بازنگری قرار خواهد گرفت، اقدامات لازم را در خصوص مدیریت حوادث در محدوده جغرافیایی فعالیت خود (از جمله تعامل با نهادهای محلی امدادی، تامین تجهیزات امدادی در حد نیاز و مطابق گزارش مذکور و...) به انجام برسانند. لازم به ذکر است آشنایی کلیه کارمندان اماکن بوم گردی که با گردشگری در ارتباط هستند با اصول کمک های اولیه و امداد الزام است.

۹-۱۱- رعایت قوانین و مقررات نظام جمهوری اسلامی ایران و آگاهی و پایبندی گردشگران به هنجارهای جامعه میزبان در کلیه اماکن بوم گردی الزامی است. به همین منظور ضروری است مدیریت اماکن بوم گردی در زمان های تبلیغ، فروش خدمات و اقامت مسافران، ضمن بیان مقررات به نحوی شایسته و محترمانه به گردشگران، تعامل لازم را با ایشان و مقامات محلی در این خصوص برقرار سازند

۹-۱۲- احداث سرویس بهداشتی مدرن.

۹-۱۳- احداث حمام مدرن.

۹-۱۴- برقراری امنیت و نصب دوربین های مدار بسته به طوری که کل مرکز را پوشش دهد و کنترل کند. (فقط در لابی و راهرو)

توجه ۱: کلیه ضوابط و شرایط فوق در زمان صدور مجوز بهره برداری در گزارش بازدید از محل از طریق نماینده مدیریت گردشگری مورد بررسی قرار گرفته و در صورت تایید مجوز بهره برداری از طریق فرایند پنجره واحد سرمایه گذاری در اختیار متقاضی قرار می گیرد. در صورت وجود نقص و یا عدم رعایت ضوابط، دستورات لازم جهت رفع نواقص به سرمایه گذار به همراه مهلت زمانی اعلام می گردد.


توجه ۲: در صورتی که در گزارش دریافتی نقص و یا نواقصی مشاهده شود مدیریت گردشگری به صورت مکتوب مهلتی را جهت رفع نواقص تعیین خواهد کرد و چنانچه بهره بردار در مهلت تعیین شده نسبت به رفع نواقص اقدام ننماید به ترتیب ذیل عمل خواهد شد:

۱- برای مرحله اول تذکر

۲- برای مرحله دوم اخطار

۳- برای مرحله سوم جلوگیری از فعالیت بهره بردار و لغو پروانه بهره برداری.

تبصره: با توجه به ماهیت موقتی بودن استفاده از این اماکن صدور یا تمدید پروانه بهره برداری براساس وضعیت کاربری و بازدیدهای صورت گرفته به صورت یکساله صادر خواهد شد.

صفحه ۷ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	..	شماره بازنگری :	

۱۰- پایش و اندازه گیری فرآیند :

مدیریت گردشگری می باید ضمن تعریف شاخص و معیارهای لازم نسبت به پایش و اندازه گیری فرآیند دستورالعمل اجرایی اماکن اقامتی خصوصی، استیجاری به صورت فصلی اقدام و نتیجه را ارایه نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها عمل می گردد.

توجه : چنانچه نتایج بدست آمده از پایش و اندازه گیری فرآیند دستورالعمل اجرایی اماکن اقامتی خصوصی، استیجاری خارج از کنترل باشد، مدیریت گردشگری می باید نسبت به تعریف و اجرای اقدامات اصلاحی اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه عمل می گردد.

۱۱- جمع آوری و تحلیل داده ها :

مدیریت گردشگری می باید نسبت به جمع آوری داده های مربوطه و پس از ارائه گزارش، نسبت به تحلیل گزارش اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی جمع آوری و تحلیل داده ها عمل می گردد.

۱۲- تعریف اهداف و پروژه ها :


مدیریت گردشگری می باید در زمستان هر سال برای سال بعد بر اساس خط مشی و اهداف سازمان و نتایج حاصل از تحلیل داده ها، نسبت به تعریف اهداف و پروژه های تحقق اهداف در خصوص دستورالعمل اجرایی اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری اقدام نماید. در این خصوص مطابق روش اجرایی طرح ریزی و تحقق اهداف عمل می گردد.

۱۳- پیوست ها:

ردیف	عنوان	کد	مدت نگهداری
۱	پلاک شناسایی بهره بردار	F-750-25-04-01	۲ سال
۲	گزارش بازدید	F-750-25-04-02	۲ سال
۳	درخواست سوء پیشینه متقاضی صدور مجوز بهره برداری اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	F-750-25-04-03	۲ سال

۱۴- مدارک مرتبط

- ۱-۱۴- روش اجرایی کنترل سوابق.
- ۲-۱۴- روش اجرایی اقدام اصلاحی پیشگیرانه .
- ۳-۱۴- روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرایندها.
- ۴-۱۴- روش اجرایی جمع آوری و تحلیل داده ها .
- ۵-۱۴- ارزیابی تامین کنندگان .

صفحه ۸ از ۸	دستورالعمل اماکن اقامتی خصوصی و استیجاری	عنوان :	 سازمان منطقه آزاد اروند
	I-750-25-04	کد :	
	۰۰	شماره بازنگری :	

۱۵- ریسک ها:

۱. عدم انجام ارزیابی.
۲. تمدید پروانه بهره برداری بدون انجام ارزیابی.
۳. دانش ناکافی در خصوص خدمات گردشگری و قوانین.
۴. نامناسب بود معیارهای ارزیابی.

۱۶- شاخص ها:

کلیه شاخص های مربوطه بر روی فرایند پنجره واحد سرمایه گذاری تعریف شده اند.