

پذیرایی سرد و گران خانه مسافرها

گزارش میدانی شهرآرا از پیدا و پنهان فعالیت خانه مسافر های غیرمجاز

گزارش روز

روزنامه گار

مرتضی مصدقپور

تقریباً می توان گفت از اربعین حسینی به بعد، روزهای شلوغ مهم زيارتی مشهد الرضا با فراسیدن ایام شهادت امام هشتم(ع) در دهه آخر صفر آغاز می شود؛ یعنی همین روزهایی که پشت سر گذاشتیم و از شلوغی در پایانه های مسافری، ریلی و فرودگاه ها تا جمعیت زائران پیاده ای که از طریق جاده ها پیوسته عازم سفر به مشهد هستند، نشانه های اشتیاق بی پایان مردم به تشرّف و زیارت امام رئوف(ع) نمایان است. در این شرایط، اگرچه اخبار امیدوارکننده ای از سامان دهی منظم زیرساخت های میزبانی به گوش می رسيد و ظرفیت نهاد های متولی به طور کامل پای کار بود تا در هر شب برای ۹۸۵ هزار نفر، امکان اقامت ایجاد شود اما با تکمیل ۹۰ درصدی ظرفیت ۲۳۷ هتل در مشهد، کیفیت خدمت رسانی در بازار خانه های مسافر، اهمیت دوچندان یافت؛ خانه های مسافری که در این گزارش درباره کم و کیف فعالیتشان در دهه آخر صفر امسال خواهیم گفت.



غیرمجازها؛ همچنان زیر ذره بین

در طول روند مشاهده میدانی، تمرکزمان بر واحدهای بدون مجوز فعالیت بود و پس از آن و در مرحله پیگیری نیز با همین مبنا، به سراغ مسئولان امر می رویم. محسن داووری، فرماندار مشهد، در پاسخ به سؤالی درباره آخرین وضعیت رسیدگی به پرونده خانه های مسافر میگوید: سال ۱۴۰۱ فراخوان سراسری دادیم تا پیش از هر تصمیم و اقدام، ابتدا بتوانیم آمار دقیقی از تعداد و موقعیت خانه های مسافر اعم از قانونی و غیرقانونی داشته باشیم. بر همین اساس، ۲ هزار و ۹۶۹ خانه مسافر در آن فراخوان شناسایی شد که تاکنون برای ۶۵ هزار و ۶۵۰ خانه مجوز صادر شده و مابقی پلمب شده است. اینجاست که من همچنان تأکید می کنم دیگر واحد اقامتی بلا تکلیف وجود ندارد و هرچه هست، یا مجوز گرفته و به صورت رسمی مشغول خدمت رسانی است یا مهرموم شده است. اگر هم شما دیده اید واحدهایی به صورت غیرقانونی مشغول فعالیت هستند، بدانید که به صورت شبانه روزی و بی وقفه نظارت و بازرسی ادامه دارد و با حضور قاضی تعزیرات در محل، به هر نوع تخلف رسیدگی خواهد شد.

به گفته او، در دهه آخر صفر، دستورکار اصلی فرمانداری مشهد، رسیدگی به وضعیت عملکرد خانه های مسافر با نگاه سلبی و صدور حکم پلمب برای غیرمجازهاست. داوری می افزاید: سال گذشته در روزهای تراکم زیارتی دهه آخر صفر، حدود ۱۰ میلیارد ریال اضافه دریافتی واحدهای اقامتی به زائران برگشت داده شد که این رقم در سال جاری تا این لحظه، کمتر از ۱۶۰ میلیون تومان بوده است.

دستورکار اصلی فرمانداری مشهد، رسیدگی به وضعیت عملکرد خانه های مسافر با نگاه سلبی و صدور حکم پلمب برای غیرمجازهاست

سختگیری؛ بهای میزبانی شایسته

با وجود اظهارات فرماندار مشهد، پیگیری مطالبه مدیران خانه های مسافر درباره سختگیری های صدور مجوز، بهانه ای شد تا صحت و سقم موضوع را از محمود مادرشاهیان، رئیس جامعه حرفه ای هتل داران خراسان رضوی، جویا شویم. او در این باره بیان می کند: به پیوست ایجاد درگاه ملی صدور مجوزها، سامانه جانیی ویژه ای در خراسان رضوی از سال گذشته راه اندازی شده است تا به درخواست خانه های مسافر و مراکز اقامتی خصوصی رسیدگی کند. از این نظر، می توانم بگویم که مدت هاست از رسیدگی دستی و اعمال سلیقه فردی برای اعطای مجوز فعالیت، فاصله گرفته ایم و به طور یکسان، موارد مختلفی همچون اسناد مالکیت، امکانات رفاهی و زیرساخت های میزبانی تعیین شده است تا هر که خواهان ثبت مجوز فعالیت است، مکلف به تأمین این استانداردها باشد.

رئیس جامعه هتل داران استان این نکته را هم می گوید که میزبانی شایسته، مؤلفه هایی دارد که نمی توان از آن عدول کرد و بنابراین اگر هم سختگیری خاصی در فرایند بازرسی و تأیید صلاحیت فنی واحد اقامتی لحاظ می شود، به دلیل تأمین رفاه زائر است و از این نظر، هیچ کم و کاستی در زیرساخت های میزبانی پذیرفتنی نیست.

دور از چشم نظارت

این روزها بازار اقامت در خانه های مسافر رسمی و غیررسمی مشهد، نکات ناگفته فراوانی دارد. شاید جالب باشد بدانید در جریان پرس و جوی ما معلوم شد توافق و تبانی پنهانی در میان خانه های مسافر وجود دارد که فعالیت غیرمجازها را از چشم شبکه پانصد بازرس محسوس و نامحسوس اصناف دور نگه می دارد. براساس مشاهده میدانی ما، هر خانه مسافر رسمی چند مرکز اقامتی غیرمجاز را بنا به شناخت قبلی و روابط همسایگی زیرپوشش قرار می دهد تا اگر صاحب پلاکارد جذب زائر در کنار خیابان، گرفتار سؤال و تفتیش بازرسان شد، شرایطی فراهم باشد که فرد بتواند بازرسان را به یک خانه مسافر دارای مجوز هدایت کند و با تصدیق مالک، سرخ خانه مسافر غیرمجاز اصلی پنهان بماند. رضازاده، مدیر یک خانه مسافر رسمی و دارای مجوز در مجاورت ره باغ سلام و محدوده بولوار نواب صفوی، می گوید: اصلاً به شما بگویم الان دیگر خیلی از امثال ما از مجوز گرفتن پشیمان شده اند. کار درست را همین هایی می کنند که غیررسمی کار را جلو می برند! ما مجوز گرفتیم تا کاروبارمان رسمی باشد اما فقط رفتیم زیر ذره بین هزارگونه بازرس که مکان ما را می دانند و سالی ده بار می آیند برای بازرسی، درحالی که خیلی ها را می شناسم بدون مجوز دارند زائر می برند. حالا انصافاً خدمات هم در حد وجدانی و اخلاقی ارائه می دهند اما اصل مطلب این است که حتی یک بار هم تا به حال بازرس به سراغشان نیامده است. من خودم شخصاً نمی شناسم از اهل محل که در روزهای شلوغ زیارتی زائر برده باشد و گرفتار بازرسی ها شده باشد. این راهمه می دانند که شبکه نظارت این قدر گرفتار کنترل بازار اقلام می شود که دیگر وقتی برای ما ندارد.

مجوز؛ آرزوی محال خانه های مسافر

منصفانه ببینیم، خانه های مسافر، مقصر همه نابسامانی های موجود در این بازار نیستند. فعالیت هزار و ۶۵۰ خانه مسافر در مشهد الرضا^۱ آن هم در شرایطی که در این شهر بیش از ۲۳۷ هتل رسمی فعالیت می کنند، نشان از سختگیری هایی دارد که اتحادیه هتل داران و فرمانداری مشهد برای ثبت مجوز فعالیت این واحدهای اقامتی کوچک اعمال می کنند و به نظر می رسد بخش درخورتوجهی از این گلایه ها نیز برحق و شایسته توجه است. فیاضی، مالک یکی از خانه های مسافر غیررسمی در منطقه طبرسی، در این باره می گوید: خیلی رک و راست به شما بگویم که در اطراف حرم، می توانید صدها و حتی هزاران خانه را پیدا کنید که صاحبان آن ها حاضرند در ازای مبالغی بسیار کمتر از نرخ نامه رسمی مراکز اقامتی، زائران روزهای شلوغ زیارتی را در خانه های تمیز و مرتب اسکان دهند. دقت کنید؛ نمی گویم در شرایط ناجور. البته باید با کسی که با زائر بدرقتاری می کند، به شدت بدترین شکل ممکن برخورد شود اما چیزی که ما می خواهیم، الگویی است که شما امروزه در کربلا و نجف و خیلی از شهرهای زیارتی می توانید ببینید. اهالی می آیند در خانه هایشان را به روی زائر باز می کنند. آن هایی که می توانند صلوای میزبانی کنند، خوش به حالشان! بعضی ها هم هستند که سرپرست خانوارند، مستحق و محتاج اند و همین روزهای شلوغ زیارتی برایشان محل درآمد حلالی را فراهم می کند. چیز عجیبی نیست؛ قرار نیست کار غیرقانونی انجام شود. چرا این قدر سختگیری می کنند؟ مالک این خانه مسافر در محدوده طبرسی می افزاید: من خودم تا به حال سه بار درخواست داده ام که خانه ام ثبت رسمی شود اما بازرس که می آید، فلان هتل را معیار قرار می دهد و خدمات هتلی می خواهد. باورتان می شود اگر بگویم دو درخواست آخر من به خاطر وصل نبودن خانه به شبکه آگو و نورگیر نبودن اتاق ها رد شد؟ من چه کار کنم آب و فاضلاب طرح آگو را اجرا نمی کند؟ من یک خانه تمیز دارم و دوست دارم با این خانه، هم از زائر امام رضا^۲ میزبانی کنم و هم پولی در بیاورم. چرا اجازه نمی دهند؟

جایی برای بی پول ها نیست!

جست و جوی ما در بازار اقامتگاه های ارزان قیمت یا همان خانه های مسافر بافت پیرامون حرم مطهر در یکی از روزهای منتهی به سالروز شهادت حضرت رضا^۳ از محدوده میدان بیت المقدس یا همان فلکه آب مشهد آغاز می شود، به محدوده سرشور، اندر زگو، عنصری و ته پل محله تسری پیدا می کند و پس از محلات اطراف بولوار طبرسی به خانه های مسافر مطرح و حتی گمنام بولوار نواب صفوی می رسد. پیگیری شهرآرا از این آشفته بازار اقامت و میزبانی اگرچه بیش از هفت ساعت به طول می انجامد، از همان دقایق آغازین این گشت وگذار، نخستین موضوعی که خیلی توی ذوق می زند، اختلاف قیمت و حشتناک واحدهای اقامتی است. صریح بگویم، با اندکی پرس و جو می توانید خانه هایی مشابه با چهار تخت و حدود سی مترمربع زیربنا را پیدا کنید که همگی یک اتاق خواب دارند اما نرخ اقامت آن ها از ۶۰۰ هزار تومان تا ۳ میلیون ۸۰۰ هزار تومان به ازای هر شب متفاوت است و البته این وضعیت مربوط به خانه های مسافری است که رسمی، دارای مجوز و ثبت شده هستند. منصوری، مدیر یکی از این واحدها در محله سرشور است که با آب و تاب فراوان از پوشش وای فای و دسترسی سه دقیقه ای خانه مسافر خود به سوپرمارکت و بازارهای دور حرم تعریف می کند اما وقتی درباره علت تفاوت قیمت چشمگیر این اقامتگاه غیردائمی با واحدهای دیگر از او سؤال می کنم، با اوقات تلخی پاسخ می دهد: به من چه ربطی دارد که دیگران به چه قیمتی زائر می برند؟ ما اینجا امکاناتی داریم که خیلی ها ندارند. زائر خودش می داند چه کار کند. مجبورشان که نمی کنیم! اگر ماشین دارند و پارکینگ می خواهند یا اگر دسترسی به اینترنت نیاز دارند و وای فای می خواهند، بیایند اینجا مستقر شوند اما اگر پول ندارند، بهتر است بروند جایی که به موجودی حسابشان نزدیک تر است.

بگویند صلوای است!

بخش بزرگی از میهمانان شهر امام رئوف^۴ در اوج روزهای زیارتی دهه آخر صفر، آن دسته از زائرانی هستند که اقامتگاه خود را از قبل رزرو نکرده اند و پس از تشرّف به مشهد الرضا^۵، عملیات جست و جوا را آغاز می کنند. این افراد چه زائر پیاده باشند و چه به صورت خانوادگی با خودرو به مشهد بیایند، از مسیرهای چهارگانه منتهی به حرم مطهر، چشمشان به تابلوی مراکز اقامتی می افتد تا اگر بود چه زیارتشان کفاف دهد، خود را به هتل ها برسانند و در غیر این صورت، آسایش چندروز اسکان را از مردان تابلو به دست کنار خیابان و خانه های مسافرشان طلب کنند، با این حال این روزها به سادگی می توانید خانه هایی را پیدا کنید که اگرچه مالک آن ها با تکه کاغذی در دست به کنار خیابان آمده است و زائر را به خانه هدایت می کند، اول تا آخر این ماجرا بدون هیچ گونه مجوز و البته نظارتی در جریان است. صفری، مالک یکی از این خانه های مسافر ثبت نشده است که واحد اقامتی غیررسمی او در کوچه شهیدان عامل قرار دارد. وقتی در پوشش زائر راهی خانه اش می شویم، اول از همه تأکید می کند که هزینه اقامت برای یک خانواده چهارنفره، هر شب ۳۰۰ هزار تومان است و اگرچه این نرخ تقریباً نصف کمترین نرخ اقامت بود، خیلی زود برآیمان روشن شد که خانه او هشت اتاق کوچک به مساحت کمتر از پانزده مترمربع دارد، بدون تخت خواب، با حداقل امکانات رفاهی، وضعیت بهداشتی بسیار نامناسب و آشپزخانه مشترک که این نرخ برای اقامت خانواده ها در یک اتاق است. در جریان مشاهده میدانی ما روشن شد که حتی سه اتاق از این خانه مهمان دارد و زائرانی از کشورهای پاکستان و افغانستان در آن مستقر هستند. نقطه تلخ ماجرا نیز آنجا بود که دست آخر به ما تأکید کرد نرخ اسکان این خانه خیلی کمتر از نرخ نامه مراکز اقامتی است و بنابراین اگر می خواهیم بمانیم، در مواجهه با کسانی که احیاناً از کم و کیف اقامت اینجا سؤال کردند، بگویم صاحب خانه صلوای ما را میهمان کرده است!