

بسمه تعالی



اداره آموزش و مطالعات

تامین و تدارک در عملیات زیارتی (مقطع کاردانی)

تهیه کننده : سید ابوالحسن رضوی

اسفند ۹۵

فهرست

۲	مقدمه.....
۳	۱- ماهیت عملیات زیارتی.....
۷	۲- فرآیندهای عملیاتی و اجرائی سفرهای زیارتی.....
۸	۳- فرآیند حمل و نقل.....
۹	۳-۱- حمل و نقل هوایی :.....
۱۰	۳-۲- تنظیم برنامه پرواز، ایستگاه پرواز و قرارداد با شرکتهای هواپیمایی و خدمات فرودگاهی.....
۱۴	۳-۳- اهم توصیههایی که در ارتباط با پرواز هوایی باید به اطلاع زائرین رسانده شود:.....
۱۵	۳-۴- مقررات و موافقت نامه هوایی بین کشورها.....
۱۷	۳-۵- حمل و نقل زمینی زائرین و حجاج.....
۲۱	۳-۶- حمل نقل مشاعر:.....
۲۴	۳-۷- حمل و نقل درون شهری.....
۲۸	۴- فرآیند اسکان.....
۲۹	۴-۱- کمیته بررسی، تدوین و سیاستگذاری مسائل مسکن.....
۳۲	۴-۲- شرایط خاص هتلها و ساختمانها در مکه و مدینه.....
۳۳	۴-۳- عوامل مؤثر امتیازدهی و تعیین گروه قیمتی ساختمانها و هتلها.....
۳۵	۴-۴- محدودیتها و مقررات دولت عربستان در موسم حج.....
۳۶	۴-۵- فرآیند قیمتگذاری ساختمانها و هتلها.....
۳۸	۴-۶- فرآیند تخصیص و توزیع ساختمانها و هتلها به کاروان ها.....
۳۹	۴-۷- منطقه بندی ساختمانها در مکه و مدینه.....
۴۱	۵- فرآیند تدارکات و تغذیه.....
۴۲	۵-۱- وظایف کمیسیون تدارکات.....
۴۶	۵-۲- وظایف مدیران آشپزخانه ها در ایران.....
۵۰	۶- فرآیند بهداشت و درمان.....
۵۰	۶-۱- اجرای فرآیند بهداشت و درمان.....
۵۱	۶-۲- پزشک کاروان، معاینات، واکسیناسیون، خدمات پزشکی درمانی حین سفر.....
۵۲	۷- فرآیند بیمه و خدمات بار.....
۵۴	۸- موسسات وابسته به وزارت حج.....
۵۶	۹- طرح قربانی حجاج.....
۵۸	۱۰- فرآیند و اجزای مهم فرهنگی.....
۵۸	۱۰-۱- فرایند فرهنگی سفرهای زیارتی.....
۵۸	۱۰-۲- اجزای مهم فرهنگی.....

مقدمه

حج و زیارت به معنای عام آن به عنوان یکی از مهمترین اعمال عبادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی دارای ظرفیت های گسترده و متنوعی برای مسلمانان به ویژه ایران و جهان اسلام است. البته بهره مندی از این ظرفیت ها، مستلزم فراهم آوردن زیر ساختهای مختلف و متعدد است. چنین مراسمی که دل ها را به یاد خدا پیوند می زند دارای ابعاد گوناگونی است. صرفاً در یک و یا چند بعد خلاصه نمی گردد، بلکه ظرفیت ها و توانمندیهای حج و زیارت علاوه بر مسائل معنوی و فرهنگی که رکن اصلی این گونه سفرها می باشد در زمینه مسائل اجرائی، اجتماعی، سیاسی، مدیریتی و اقتصادی و ارتباط مسلمانان جهان و شرکت در مراسم حج، اربعین و مکانهای زیارتی در کشورهای عربستان، عراق و سوریه از اهمیت بسزایی برخوردار است.

حج و زیارت سرشار از اسرار، برکات و آثار فردی و اجتماعی است که برای هر انسان مومن و هر حکومت ارزش مدار، فرصتی مغتنم است. فرصتی چون حج تمتع که ممکن است برای هر فرد مسلمان در طول عمرش یکبار نصیب او گردد. و یا نعمتی چون سفر عمره که عبادتی مستحب ولی موکد است و همچنین زیارت قبور متبرک رسول ... و ائمه اطهار و اهل بیت عصمت و طهارت در مدینه منوره و عتبات مقدسه در کشور عراق و سوریه، هر یک به تنهایی برای ارتقاء معنوی و مادی جامعه کفایت می کند.

وضعیت حج و زیارت در کشور طی سالهای مختلف قبل و بعد از انقلاب اسلامی، تغییرات زیادی داشته و همواره مسیر بهبود را طی کرده است، بطوریکه امروزه خدمات ارائه شده به زائران ایرانی، به خصوص در حج تمتع در مقایسه با سایر کشورها از پیشرفت بسزائی برخوردار بوده است.

مطالبی که در این نوشتار بدان اشاره خواهد شد مجموعه ای است از تمهیدات و اقداماتی که با محوریت سازمان حج و زیارت و حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت در حین سفر و قبل از آن برنامه ریزی و به انجام میرسد. یا به عبارت دیگر سرفصل برنامه های اجرائی در ایران و در کشورهای میزبان به شمار میرود. که از منابع منتشر شده توسط سازمان حج و زیارت و برگرفته از نظر کارشناسان و همچنین پژوهش های انجام شده در طی سالهای گذشته از پایان نامه های دانشجویان استفاده شده است.

۱- ماهیت عملیات زیارتی

در برنامه ریزی عملیات زیارتی؛ تعدادی عوامل محدودیت‌زا در ایران و کشور میزبان وجود دارد که بسیار تعیین کننده است و برنامه ریزی سفر کاروانهای زائران را به شدت تحت تاثیر قرار می‌دهد. افزون بر این؛ پس از آن که برنامه زمان بندی موضوعات اجرایی در سفرهای زیارتی به تصویب رسید باز هم بروز و پیدایش حالت غیرمترقبه و پیش بینی نشده ناگزیراً برنامه هایی از قبل تهیه شده را دستخوش تغییر نموده و مسیر تعیین شده را تغییر می دهد که متناسب باچنین شرایطی باید راهکارهای جایگزین و آماده و تدابیر فوری به کار افتد تا جهت گیری امور دچار تشتت و آشفتگی نشود.

در هر حال محدودیت‌ها مانع و نافی اصل برنامه ریزی نیست؛ بلکه این امواج درتنظیم برنامه‌ها باید همچون تابلوی راهنمای عملیات، دقیقاً مورد نظر قرار گیرند. احصاء محدودیت هایی که بر امر برنامه ریزی زیارتی سایه می‌افکند؛ موضوع بحث حاضر را تشکیل می‌دهد.

اهم مواردی که روال جاری عملیات زیارتی را متاثر می‌سازد؛ عبارتند از:

۱- ضوابط کشور میزبان: اجرای برنامه‌های زیارتی تابع مقررات کشور میزبان است که چاره‌ای بجز

تمکین از چارچوب کلیات آن نیست یا حداکثر با مذاکره و انعکاس مسائل خاص کشورمان فقط می‌توان برخی موارد را تا حدی تعدیل کرد؛ اما اینکه برای زائرین ایرانی ویژگی خاصی بجز زائرین سائر ملل مطالبه کنیم؛ عملی به نظر نمی‌رسد. بعنوان مثال: متراژ سرانه مسکن؛ لزوم عقد قرارداد با سندیکای اتوبوس‌داران در عربستان یا شرکتهای حمل و نقل عراق از این دست مقررات هستند که گرچه می‌توان روی چگونگی آن‌ها بحث و مناقشه کرد لیکن تا زمانی که رواج دارد؛ نباید از آن تخطی کرد مگر اینکه اصل آن به طریق دیگری با پسند و علائق و دیدگاه کشور ما مطابقت یابد.

۲- مناسبات سیاسی میان دو کشور: این مورد نیز کم و بیش بر روند برنامه‌ها اثر می‌گذارد؛ واضح است

که مذاکرات در پرتو مسالمت و دوستی از فضای معمولی و خشک متفاوت است.

در برخی از کشورهای میزبان مانند عربستان؛ حساسیتهایی در طرف میزبان و مردم آن کشور با عقاید و

باورهای مذهبی آنان آمیخته شده و فرهنگی را بوجود آورده است که زائرین ایرانی باید در برخورد با آن‌ها

توجه نموده و مد نظر قرار دهند.

۳- ارز: بخش اعظم هزینه‌های زیارتی خارج از کشور به صورت ارزی میباشد که مسئله تامین و انتقال

ارز و عقد قرارداد و تسویه حساب با طرف‌های میزبان در بخش دولتی و خصوصی آن کشور؛ یکی از شاخص‌ها

و محدودیتهای مورد توجه می‌باشد.

۴- تعدد دستگاههای همکار: نهادهایی که به نوعی با مسئله زیارت درگیر هستند؛ حضور فعال و محوری

یک دستگاه را ضروری می‌سازد به طوری که در طول سال بتواند با ایجاد همگرایی، تعامل و وحدت نظر؛

به یک رویه واحد دست پیدا کند و با همبستگی کامل به پیش رود. مسلم است در این هماهنگی میان

ارگانهای متعدد؛ آیین نامه‌های مربوط به زیارت نباید به ماموریت و اهداف دیگر دستگاههای مورد نظر

لطمه‌ای بزند و بایستی با مقررات درونی این دو سنخیت داشته یا لااقل در تزامن نباشد و مجموعاً سمت

و سوی واحدی را حاکم نماید. پیگیری این مهم از وظایف سازمان حج و زیارت می‌باشد.

۵- ناهمگونی زائران: زائران هر کاروان یا مجموعه، معمولاً ترکیبی ناهمگون از افراد مختلف؛ باگستره‌ای

وسیع از طیف‌های مختلف اجتماعی هستند که به نوعی نشانگر یک جامعه متعارف در اندازه و قواره کوچکتر در

جامعه را تشکیل می‌دهند.

این افراد از حیث سطح فرهنگی؛ شهری و روستایی؛ گویش؛ سابقه مسافرت های خارجی؛ تحصیلات؛ سن؛ شغل و... کاروانها از تنوع جمعیتی متمایز و متفاوتی برخوردار می گردند و طبیعی است انتظارات متفاوتی را نیز دارند که بر آورده کردن همه توقعات؛ در یک سیستم واحد کاری بس دشوار بلکه محال است و باید به حد قابل قبولی رضایت داد.

۶- روحيات و خلكيات: زائران باید مدت طولانی در یک محیط با افراد ناشناخته و جدیدی بجز خانواده و بستگان خود هم نشین باشند، چه بسا روحيات و خلكيات این اقشار با یکدیگر همسازی نداشته و این ناسازگاری موجب خرده گیری و بروز تنش و ناراحتی در ابعاد مختلف گردد.

در این مورد نقش آموزش های بعثه و سازمان و کاروان نمایان می شود؛ هم افزایی این آموزش ها در کاهش دغدغه و اضطراب زائران بسیار تاثیر دارد.

۷- نوع سفر: سفر زیارتی آداب خاصی دارد. شعائر، مناسک و اعمال شرعی که باید براساس فتاوی مختلف طبق برنامه خاصی صورت پذیرد؛ درزمره عوامل محدودیت آفرین است. قابل ذکر است طولانی بودن زمان سفر به ویژه در حج، دوری از خانواده و محیط زندگی و همچنین محیط ایران را نیز باید بر این موارد افزود که اضطراب را دو چندان می کند.

۸- زمان سفر: در سفر حج تمتع این محدودیت به گونه ای است که همه برنامه های قبل از عزیمت در یک بازه زمانی باید انجام پذیرد هر چند محدودیت زمان در سایر سفرهای زیارتی به ویژه ایام خاص و مناسبتها و همچنین مقررات حمل و نقل و باز و بسته شدن مبادی ورودی و مسیرهای مورد نظر در این مقوله می گنجد.

۹- پیوستگی عملیات: در سفرهای زیارتی عموماً و در حج خصوصاً پیوستگی به گونه ای است که بخش های موظف زنجیروار به هم متصل هستند و به نوعی به سیستم کشور میزبان پیوند می خورند؛ چه قبل از

عزیمت و چه در حین عملیات؛ که از دشواری‌های برنامه ریزی عملیاتی بشمار می‌رود.

۱۰- ایجاد ترتیب و توالی و لزوم توازن میان فعالیت‌های متنوع؛ نیازمند دقت نظر و تنظیمات دقیق و

پیگیری مستمر و سرعت عمل در صحنه می‌باشد. جلوگیری از تداخل پروازها؛ برنامه اسکان؛ حرکت دادن

جمعی کاروان و استقرار در اماکن خاص مناسکی یا زیارتی در این قالب مطرحند و باید به نحوی عمل شود

که عملیات زیارتی را از نظم خارج نکند.

۱۱- هم سطح نبودن کارگزاران: تقریباً چیزی شبیه ترکیب نامتجانس زائران؛ از قبیل تجربه، تحصیلات،

تسلط به زبان، مدیریت و امثالهم در میان مدیران و کارگزاران زیارتی نیز دیده می‌شود؛ عوامل کارگزار در

سفرهای زیارتی از بخش غیر دولتی و همه قشرهای جامعه با تمایلات خاص خود و آموخته‌های خانوادگی؛

شغلی و اجتماعی که زمینه ساز شخصیت هر فرد می‌باشد؛ تشکیل شده‌اند که همه این تمایلات باید تحت نظام

واحد و برنامه جامع به یک جهت سوق یابد.



۲- فرآیندهای عملیاتی و اجرایی سفرهای زیارتی

تحولات اجرایی و مدیریتی در سفرهای زیارتی به ویژه حج تمتع پس از پیروزی انقلاب اسلامی بیانگر شأن و جایگاه ویژه اینگونه سفرها از نگاه مسئولین نظام به شمار می‌رود. زیرا فرآیندهای اجرایی متنوعی که نشأت گرفته از یک فعالیت اجرایی وسیع و مبتنی بر انجام اعمال عبادی و معنوی زائران است، هدف اصلی اینگونه سفرها محسوب می‌گردد، لذا این موضوع از دو بعد دینی و اعتقادی و همچنین از نگاه مسائل اجرایی متنوع و متفاوت اجرایی قابل بررسی است.

فرآیند اجرایی حج به لحاظ گستردگی یکی از نهادهای عرصه سیاستگزاری - برنامه ریزی - سازماندهی - عملیاتی و همچنین تعامل و همکاری سازمانها و نهادهای متعدد در داخل و خارج کشور است که طبعاً همکاری و هم افزایی بخشهای مختلف می‌تواند در رسیدن به انتظارات نظام و مردم جامعه عمل بپوشاند، و این امر زمانی محقق خواهد شد که از تمام ظرفیتهای موجود و ایجاد زیر ساختهای مناسب استفاده گردد. بعنوان مثال می‌توان گفت با توسعه امکانات اقامتی، حمل و نقلی، پذیرائی، آموزشی، بهداشتی،... و بهره گیری از نیروهای انسانی با تجربه و متخصص و خوشنام شرایط رفاهی بهتری را به منظور آسایش زائران در اینگونه سفرها می‌توان فراهم نمود.

لذا به همین منظور می‌توان گفت عملیات اجرایی در سفرهای زیارتی تجلیگاه برنامه ریزی، همکاری بین نهادها و سازمانهای مختلف در کشور در ابعاد گوناگون است.

بررسی عملیات اجرایی سفرهای زیارتی نشان می‌دهد، فرآیندهای متنوعی وجود دارد که بخشی از آنها را می‌توان بعنوان فرآیندهای اصلی برشمرد که مهمترین آنها عبارتند از:

۱. فرآیند پیش از سفر مانند: ثبت نام، نظام کارگزاری، ظرفیت سازی و ایجاد کاروان، آموزش، اخذ

روادید و...

۲. فرآیند انتقال (حمل و نقل هوایی و زمینی)

۳. فرآیند اسکان و اقامت

۴. فرآیند تدارکات و تغذیه

۵. فرآیند بهداشت و درمان

۶. فرآیند امور رفاهی از قبیل بیمه و خدمات بار

۷. فرآیند ایام تشریق

۸. فرآیند موضوعات فرهنگی

۳- فرآیند حمل و نقل

چنانچه بخواهیم مساله انتقال زائران را در سفرهای زیارتی به ویژه حمل و نقل دسته بندی کنیم باید بگوییم در حج تمتع، عمره، عتبات بطور معمول یا از امکانات حمل و نقل هوایی یعنی هواپیما استفاده می‌شود و یا از حمل و نقل زمینی اتوبوس در مسیرهای جاده‌ای داخل یا خارج کشور که هر یک از سفرهای زیارتی مورد اشاره تابع شرایط خاص خود می‌باشد استفاده می‌گردد. به عنوان مثال زائرانی که از ایستگاههای پروازی فاصله دارند ابتدا باید با هر وسیله ممکن اتوبوس، قطار، اتومبیل شخصی، خود را برای سفر با هواپیما به ایستگاههای پروازی مراکز استان مورد نظر برسانند و سپس از ایستگاه مبدا به ایستگاه یا فرودگاه مقصد در عربستان یا در عتبات عراق و سوریه مسافرت نمایند و یا برای سفر به عتبات می‌بایست از شهرتا مرزهای خروجی خسروی، مهران، شلمچه و چذابه با شرکتهای اتوبوسرانی ایرانی خود را تا آنجا برسانند و پس از عبور از مرز بوسیله اتوبوسهای شرکت های عراقی به شهرهای زیارتی مسافرت نمایند و یا این مسئله در عربستان به گونه‌ای دیگر است که در جای خود به آن پرداخته خواهد شد. لیکن بطور کلی در شرایط کنونی وسائل حمل

و نقل به چهار دسته تقسیم می‌شوند: هوایی، زمینی، ریلی و دریایی. اما با توجه به موقعیت جغرافیایی کشورهای زیارتی مقصد زائران ایرانی (عربستان، عراق و سوریه) صرفاً از حمل و نقل هوایی و زمینی استفاده می‌شود. در این بخش ابتدا به بیان مسائل مربوط به حمل و نقل هوایی و سپس حمل و نقل زمینی می‌پردازیم که هر یک در جای خود دارای اهمیت خاصی است به ویژه در حج تمتع که از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است.

۱-۳- حمل و نقل هوایی :

دامنه عملیات حمل و نقل هوایی شامل اعزام زائران از فرودگاههای ایران به عربستان، عراق و سوریه و بازگشت آنها از فرودگاههای کشورهای یاد شده متناسب با زمان سفر به فرودگاههای ایران می‌باشد. فرودگاهها پروازهای زیارتی که اصطلاحاً ایستگاه پروازی نامیده می‌شوند در حال حاضر ۱۹ ایستگاه می‌باشند که عبارتند از: تهران، اصفهان، مشهد، شیراز، تبریز، ارومیه، اردبیل، رشت، ساری، گرگان، زاهدان، بندرعباس، یزد، کرمان، بیرجند، بوشهر، اهواز، کرمانشاه، همدان و چند ایستگاه دیگر مانند: زنجان، خرم آباد، شهرکرد . . . نیز در حال بررسی و برنامه‌ریزی است.

لیکن فرودگاههای مقصد در کشور عربستان در حال حاضر فرودگاه مدینه و جدّه و در عراق فرودگاه نجف و بغداد و در سوریه فرودگاه دمشق می‌باشد. از آنجائیکه در این مقطع برای آشنایی شما با ضوابط و دستورالعملهای اجرایی در نظر است به عملیات حمل و نقل در حج که از اهمیت بیشتری به لحاظ شرایط اعزام زائر برخوردار است پرداخته شود، لذا ویژگیهای عملیات حمل و نقل هوایی در رفت و برگشت حجاج توضیح داده خواهد شد.



۳-۲- تنظیم برنامه پرواز، ایستگاه پرواز و قرارداد با شرکتهای هواپیمایی و خدمات فرودگاهی

همه ساله اداره کل برنامه ریزی و پذیرش و اعزام سازمان حج، اقدام به برنامه ریزی برای حج و عمره می نماید و ابتدا با ظرفیت سنجی از آمار زائران هر استان و شهرستان ظرفیت اعزام زائر و عوامل خدماتی کاروانها را در هر یک از ایستگاههای پروازی تعیین می نماید و بر این اساس اقدام به ظرفیت سازی برای هر یک از شرکتهای هواپیمایی می گردد که با انجام نشستهای کارشناسی بمنظور اخذ خدمات وارد بحث و مذاکره می شود این مذاکرات بعضاً ممکن است تا رسیدن به نتیجه نهایی مثل توافق بر ایستگاههای مبدا و مقصد، ظرفیت هواپیما، نوع هواپیما، خدمات بار، نرخ بلیط و سایر خدمات و نهایتاً امضاء قرارداد چند ماه به درازا بکشد. لازم به ذکر است در برنامه ریزیهای سازمان حج در انجام سفرهای عتبات که به صورت دوره های ۳ ماهه انجام می شود توسط اداره کل برنامه ریزی عتبات صورت می گیرد.

در چند سال گذشته چالش سازمان حج و زیارت بر این بوده است از آنجائیکه ۵۰ درصد ظرفیت کاروانها و زائران مدینه قبل بوده، کاروانها از ایستگاههای پروازی در ایران طبق برنامه مستقیماً به فرودگاه مدینه منوره اعزام می شوند و ۵۰ درصد مابقی مدینه بعد ابتدا وارد فرودگاه جده شده و در مراجعت، ایستگاههای آنها تغییر می یابد و زائرانی که ابتدا وارد مدینه شده از فرودگاه جده به ایران مراجعت می نمایند و زائران مدینه بعد از فرودگاه مدینه به کشور بازگردند. لیکن با توجه به محدودیتها و مشکلات فرودگاه مدینه این درصد تغییر یافته است هر چند دولت عربستان برای کاهش مشکلات فرودگاههای جده و مدینه تلاش کرده است از دیگر فرودگاههایی همچون فرودگاه طائف و ینبع نیز استفاده نماید.

از نکات دیگری که می‌توان به آن اشاره نمود موضوع حمل بار حجاج و معتمرین است که با توجه به توافق هر یک از شرکتهای هواپیمایی با همراه زائر حداکثر دو جامه دان با ابعاد $۶۵*۴۰*۳۰$ و $۶۰*۳۵*۲۵$ که وزن هر یک از آنها نباید بیش از ۲۰ کیلو گرم باشد و یک عدد ساک دستی قابل حمل بداخل هواپیما با ابعاد $۳۵*۳۰*۲۰$ و حداکثر به وزن ۵ کیلو گرم است مشروط به آنکه این جامه دان حاوی اشیاء ممنوعه نباشد و برای این امر و راحتی زائر با هماهنگی شرکتهای هواپیمایی اقدام به استانداردسازی ساکها و جامه‌دانها شده است که هر سال طی دستورالعملی برای تهیه آن به مدیران کارونها ابلاغ می‌گردد.

همیشه بحث انتقال حجاج بصورت زمینی یا دریایی یا ترکیبی از آن دو در سازمان حج، مطرح بوده است، اما آنچه در حال حاضر در برنامه کاری قرار دارد انتقال هوایی است که عمده‌تاً توسط شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران هواپیمایی ماهان و اخیراً خطوط هوائی عربی سعودی در حال انجام است و سازمان هواپیمائی کشوری ایران و همچنین وزارت دفاع و طیران عربستان، تسهیلات و تمهیدات مورد نظر را فراهم می‌آورند.

حجاج و معتمرین ایرانی در قالب کاروانهایی با ظرفیت‌های مختلف بصورت مدینه قبل و بعد، سازمان دهی و اعزام می‌شوند این قالب در جریان رفت و برگشت کاروانهای حج نیز باید حفظ شود و چون ظرفیت هواپیماهای مورد استفاده با یکدیگر متفاوت است و نوعاً ضربی از ظرفیت‌های کاروانها نیست که بتواند بصورت کامل یک یا چند کاروان را در خود جای دهد؛ بنابراین؛ تقسیم تعدادی از کاروانها و اصطلاحاً شکسته شدن کاروان اجتناب ناپذیر است، هرچند مدیر کاروان حتی الامکان خانواده‌های نزدیک را که با یکدیگر ثبت نام کرده‌اند، با یک پرواز حرکت می‌دهد. و اما جدول پروازی بر اساس (ظرفیت؛ مدینه قبل و بعد بودن کاروان؛ ظرفیت ویزا و ظرفیت هواپیمای هر استان و مسکن اجاره شده در مکه و مدینه) به خصوص در مدینه منوره که زائران در اکثر منازل صرفاً باید در تاریخ و ساعت خاصی وارد شوند (و با هماهنگی کارشناسان و مسئولان سازمان حج و زیارت و هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران تهیه و تنظیم و به کاروانها تخصیص داده شده ابلاغ می‌گردد).

بلیط رفت و برگشت نیز در تهران توسط دفتر هواپیمایی مستقر در حج و زیارت صادر و امکان تغییر زمان و مکان بازگشت کاروانها یا زائران بجز شرایط خاص به کشور میسر نیست.

ذخیره جای هر کاروان در پرواز طبق نوبت تنظیمی صورت می‌پذیرد. به ویژه آنکه پروازهای مورد بحث از ایستگاههای متعددی در کشور انجام می‌شود.

قیمت گذاری نرخ بلیط هواپیما در سفرهای زیارتی بر مبنای توافقات سازمان حج و زیارت و شرکتهای هواپیمایی طرف قرارداد توافق شده و؛ برحسب ایستگاههای پروازی متفاوت می‌باشد.

شاید به لحاظ محدودیتهای مجوز پرواز از سوی کشور میزبان مناسب‌تر این بود که همه زائران کشورمان حداکثر از ۵ تا ۶ ایستگاه به مقصد عربستان پرواز کنند زیرا مشخص است که هماهنگی و دایر کردن ایستگاههای محدود برای دست اندر کاران؛ نسبت به اجرای عملیات پروازی از تعداد زیادی ایستگاه؛ سهل‌تر است؛ لیکن اگر در دسرهای زائران را برای رساندن خود به فرودگاه‌های دورتر و مخاطرات آنرا در نظر بگیریم به این نکته خواهیم رسید که تعدد ایستگاهها برای زائران بسیار مفید و ارزنده است.

از نکات قابل ذکر برای کارگزاران و حجاج محترم در هنگام رفت و برگشت؛ می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- در پروازهای حج تمتع تحویل ساکها توسط زائران ۴۸ ساعت قبل از پرواز و حضور در فرودگاه ۴ ساعت قبل از پرواز خواهد بود. لیکن در پروازهای عمره، عتبات و سوریه زائرین همزمان با حضور در فرودگاه رفت و برگشت نسبت به تحویل ساکها و دریافت کارت پرواز اقدام می‌کنند.

- در پروازهای برگشت، باید دقت شود که حمل ساک و بسته‌های نا هماهنگ و جدا از ساکهای مقرر، متضمن دشواری‌های اداری و گمرکی و پرداخت اضافه بار و عوارض دیگر است که برای ترخیص آن باید متحمل شوند ضمناً حضور در فرودگاه در ساعت مقرر و همچنین مراقبت از ساکها و سایر وسایل شخصی الزامی است.

- بخشی از نقل و انتقال حجاج توسط خطوط هوایی سعودی صورت می‌گیرد، بعضاً انعطافی که در یک شرکت ایرانی وجود دارد در شرکت سعودی دیده نمی‌شود، مقررات حمل بار اضافی در هواپیمای سعودی نیز بشدت اجرا می‌شود.

- خارجی بودن مهمانداران و خدمه پروازی در خطوط سعودی و گنجایش کم فرودگاه مدینه منوره، داشتن سعه صدر و رعایت انضباط و اخلاق مطابق شئون یک حاجی ایرانی در طول پرواز و در فرودگاه، مؤکداً مورد انتظار است.

- زائران محترم در فرودگاه‌های کشورمان، با فعالیت چند ارگان مؤثر مواجه هستند که هر یک مسئولیت بخشی از سفر را عهده‌دار هستند اهم این نهادها عبارتند از:



۱. پلیس فرودگاه: مسئول ایجاد نظم در سالنها و محوطه فرودگاه و کمک به پلیس مبارزه با مواد مخدر.
۲. سپاه پاسداران: حفظ امنیت پرواز؛ بازرسی و کنترل عدم همراه داشتن اشیاء ممنوعه
۳. پلیس اتباع ناجا: کنترل گذرنامه و تعیین هویت افراد و اجازه خروج از کشور مسافر و ثبت زمان و تاریخ خروج و ورود مسافران در رایانه.
۴. گمرک فرودگاه: بازرسی بار و جلوگیری از ورود و خروج اجناس تجاری.
۵. هواپیمایی کشوری: سرویس دهی داخل فرودگاه و کنترل سالنها و بقیه خدمات پشتیبانی که عمدتاً در پشت صحنه قرار دارد.
۶. شرکتهای هواپیمایی: تحویل گرفتن بار؛ کنترل بلیط؛ صدور کارت پرواز؛ تنظیم مانیفست پرواز و کنترل کارت پرواز.

البته داخل فرودگاهها در ایام حج، نمایندگان از بانک ملی؛ مخبرات؛ اورژانس؛ بیمه و شرکت شاهد نیز حضور مستمر دارند و در خدمت رسانی به زائرین و حجاج همکاری می نمایند.

معمولاً مشخصات و اطلاعات پرواز رفت و برگشت از طریق اینترنت قابل دسترسی است.

افزون بر رعایت شؤون زائر ایرانی، رعایت حوصله؛ نظم و انضباط و مقررات حاکم بر فرودگاه؛ و پراکندگی در سطح فرودگاه و یا احیاناً فروش اجناس؛ درگیری و بحث با ماموران؛ عجله در هر شرایطی باید پرهیز گردد. حالت آمادگی کامل برای تحویل بار؛ سوارشدن به اتوبوس؛ حرکت به سمت مقصد بعدی و جانماندن از دیگران را حفظ نموده تا باعث اتلاف وقت و ناراحتی دیگران نشود.

در فرودگاههای کشور میزبان، امور اداری؛ گذرنامه؛ امور گمرکی و تحویل بار مطابق مقررات خاص آن کشور انجام می گیرد؛ لذا زائرین باید به توصیه های مدیر و عوامل کاروان با دقت تمام توجه داشته باشند. هماهنگی بین سازمان هواپیمایی کشوری و سازمان حج و زیارت و دستگاههای مسئول در فرودگاهها و استقرار تیم گذرنامه؛ گمرک و بازرسی در ایستگاه پروازی باعث انجام پرواز ایمن با تسهیلات بهتر خواهد شد.

امر نظارت بر فرودگاههای کشور؛ سیاست گذاری؛ برنامه ریزی و تعیین خط مشی در مورد چگونگی اداره نگهداری؛ توسعه؛ تجهیز و بهره برداری از فرودگاهها و صدور مجوزهای پروازها توسط سازمان هواپیمایی کشوری صورت می گیرد. طبیعی است صدور مجوزهای لازم و تعیین استانداردهای مختلف پرواز و خلبان و مهندسین و همچنین هدایت هواپیما از زمان برخاستن از فرودگاه مبدأ تا مرز و از مرز تا هنگام نشستن در فرودگاه در زمان بازگشت؛ از وظایف کارکنان این سازمان است. مراحل مختلف برای سوار شدن به هواپیما و آنچه در ارتباط با حضور در فرودگاههای کشور از زائرین انتظار می رود و باید مد نظر مدیران و عوامل زیارتی باشد بدین قرار است:

- ۱) عبور از ورودیهای تعبیه شده نیروی انتظامی؛ سپاه و گمرک و همکاری لازم در بازرسی‌های مختلف.
- ۲) همراه نداشتن وسایل ممنوعه که نهایتاً موجب تأخیر و اتلاف وقت دیگران و یا بازماندن از سفر خواهد شد.
- ۳) نبردن وسایل ممنوعه به داخل هواپیما.
- ۴) عنایت به این که با دارنده مواد مخدر حتی به عنوان دارو برخورد خواهد شد.
- ۵) انتظار می‌رود زائرین گستره‌ی مراسم و تعداد بدرقه و استقبال کنندگان را محدود نمایند و این مراسم را در منزل انجام دهند و به حداقل نفرت همراه اکتفا نمایند.
- ۶) ممکن است امکانات فرودگاهی مثل پارکینگ؛ ورودیها؛ نمازخانه و غیره به اندازه خدمات رسانی برای زائرین و حجاج باشد اما تعداد بیش از حد مستقبلین باعث کندی کار می‌شود.
- ۷) مقدار بار مجاز متناسب با ظرفیت کاروانها برای زائران؛ طبق استانداردهای هواپیما؛ مشخص است و حمل بار بیش از تحمل آن؛ ممکن است موجب تبعات غیر قابل جبران گردد.



۳-۳- اهم توصیه‌هایی که در ارتباط با پرواز هوایی باید به اطلاع زائرین رسانده شود:

- ۱) کاروانها ساک بزرگ زائرین را ۴۸ ساعت قبل از حرکت تحویل گرفته و براساس برنامه تنظیمی به قسمت بار شرکت هواپیمایی تحویل می‌دهند.
- ۲) زائران مدارک را در ساک بزرگ قرار نداده باشند.
- ۳) فقط ساک دستی را در هواپیما همراه داشته باشند.
- ۴) شماره تلفن ضروری در قسمت خاص روی ساک نوشته شده باشد.

- ۵) وسایل تیز و برنده مثل چاقو؛ قیچی؛ ناخن گیر و ابزار فلزی در ساک بزرگ قرار گیرد.
- ۶) از بردن سرکه؛ آبلیمو؛ مواد شیمیایی و گاز فندک و اشیاء ممنوعه به داخل هواپیما اکیداً خودداری شود.
- ۷) از همراه داشتن وسایل گران قیمت خودداری شود.
- ۸) حداقل ۴ ساعت قبل از پرواز در فرودگاه ایران حضور داشته باشند.
- ۹) لزومی به همراه داشتن غذا و نوشیدنی نیست.
- ۱۰) زائرین با نظم و ترتیب و رعایت حال ناتوانان به هواپیما سوار شده و در هواپیما و محوطه به پیامهای بلندگو توجه داشته باشند.
- ۱۱) حتی المقدور نماز قبل از سوار شدن به هواپیما اقامه شود در غیر اینصورت لااقل با وضو سوار شوند.
- ۱۲) برای پیدا کردن صندلی از مهمانداران کمک گرفته شود.
- ۱۳) در هنگام تهیه کارت سوار شدن خانواده‌ها با هم کارت دریافت کنند.
- ۱۴) برای تهیه صندلی چرخ‌دار از قبل مأموران را مطلع سازند.
- ۱۵) زائران مدینه بعد لباس احرامی را در ساک کوچک گذاشته و همراه داشته باشند.
- ۱۶) به زائران هشدار داده شود تا مدارک خود را در هواپیما جا نگذارند.



۴-۳- مقررات و موافقت نامه هوائی بین کشورها

بر اساس قوانین هوانوردی که بین کشورهای مختلف توافق می‌گردد در مرحله اول تابع قوانین و مقررات هوانوردی جهانی است (icao-iata) لیکن در مورد پروازهای زیارتی که عموماً بر اساس مقررات پروازهای دربست (چارتر) انجام می‌شود با شرکتهای هواپیمائی می‌توان توافقات دیگری را از جمله توافق نرخ بلیط، ساعت پرواز، ظرفیت مسافر، ایستگاههای مبداء و مقصد و... را توافق نمود. لذا در این جا به بندهائی از توافق نامه هوایی بین هواپیمائی کشور ایران و عربستان اشاره می‌شود.

در سال ۱۹۹۹ موافقت نامه هوایی بین سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران و سازمان هواپیمایی کشور سعودی در ۲۱ بند به امضاء رسیده است که در این بخش مقدمه و چند بند آن ذکر می‌گردد:

مقدمه

دولت جمهوری اسلامی ایران و دولت پادشاهی عربستان سعودی که (از این پس در این موافقت نامه بعنوان طرفهای متعهد خوانده خواهند شد) عضو کنفدراسیون هواپیمایی کشورهای بین المللی مورخ ۶ آذرماه ۱۳۲۳ هجری شمسی برابر با ۷ دسامبر ۱۹۴۴ میلادی می‌باشند با تمایل به انعقاد موافقت نامه سرویسهای هوایی بین دولت جمهوری اسلامی ایران و دولت پادشاهی عربستان سعودی (از این پس به عنوان موافقت نامه نامیده می‌شود) به منظور تاسیس سرویسهای هوایی بین و ماوراء سرزمینهای خود در مورد مفاد زیر موافقت نموده‌اند:

بند ۲ ماده ۲: اعطای حقوق: شرکت هواپیمایی تعیین شده هر طرف متعهد از حقوق زیر در حین انجام سرویس توافق شده در مسیر مشخص شده برخوردار خواهند شد:

الف: پرواز بدون فرود از فراز سرزمین طرف متعهد دیگر

ب: توقف در سرزمین مذکور و به منظورهای غیر حمل و نقل

پ: توقف در سرزمین مذکور بمنظور سوار و پیاده کردن مسافر، بارگیری و تخلیه بار و پست در حمل و نقل بین المللی در نقاط مشخص شده در جدول مسیر پیوست این موافقت نامه

بند ۱ ماده ۳: تعیین شرکتهای هواپیمایی: هر طرف متعهد حق دارد با ارسال اعلامیه کتبی به طرف متعهد دیگر یک یا دو شرکت هواپیمایی را برای انجام سرویسهای مورد توافق در مسیرهای مشخص شده تعیین نماید.

بند ۱ ماده ۵: تسهیلات و هزینه‌های فرودگاهی

هر یک از طرفهای متعهد در سرزمین خود فرودگاه یا فرودگاههایی را جهت استفاده شرکتهای هواپیمایی تعیین شده طرف متعهد دیگر در مسیر مشخص شده تعیین خواهد کرد و تسهیلات ارتباطی، هوانوردی، هواشناسی و سایر خدماتی را که برای بهره‌برداری سرویسهای مورد توافق لازم است در اختیار شرکتهای هواپیمایی تعیین شده طرف متعهد دیگر قرار خواهد داد.

بند ۱ ماده ۷: اصول حاکم بر بهره برداری سرویسهای مورد توافق:

شرکتهای هواپیمایی تعیین شده طرفهای متعهد در انجام سرویسهای مورد توافق در مسیرهای مشخص شده از فرصت متساوی و عادلانه بهره‌مند خواهند شد.

بند ۲ ماده ۷: در انجام سرویسهای مورد توافق، شرکتهای هواپیمایی تعیین شده طرف متعهد منافع شرکت هواپیمایی طرف دیگر را مورد نظر قرار خواهد داد تا غیر حق در سرویسهای طرف دیگر در کل یا قسمتی از همان مسیر اثر نامطلوب ایجاد نشود.

بند ۳ ماده ۷: هدف اصلی از برقراری سرویسهای مورد توافق توسط شرکتهای هواپیمایی تعیین شده

طرفهای متعهد تامین ظرفیت کافی با ضریب تعیین شده مناسب جهت رفع نیازمندیهای جاری و پیش بینی شده معقول را برای حمل مسافر و بار و پست بین سرزمین طرف متعهد تعیین کننده شرکت هواپیمایی و سرزمین طرف متعهد دیگر می باشد.

بند ۴ ماده ۷: بمنظور فراهم نمودن رفتار عادلانه و مساوی برای شرکتهای هواپیمایی تعیین شده

تعداد سرویسها و ظرفیت آنها و نیز برنامه‌های پروازی منوط به تصویب مقامات هواپیمایی طرف متعهد خواهد بود. این لزوم در مورد هر گونه تغییری در سرویسهای مورد توافق نیز رعایت خواهد شد.

بنابراین به استناد مواد ۵ و ۷ این موافقت نامه ۵۰ درصد از سهم زائرین حج و عمره در مسیرهای توافق شده در هر سال توسط ناوگان هواپیمایی سعودی از دستگاههای تعیین شده در ایران به فرودگاههای مورد نظر در عربستان و مراجعت به ایران انجام می شود و مابقی ظرفیت به شرکتهای ایرانی و یا هر شرکت دیگر که از سوی ایران تعیین شود انجام می پذیرد. اضافه می نماید که مشابه چنین موافقت نامه‌ای هم با درصدهای متفاوت تعداد پرواز در مورد پروازهای عتبات بین هواپیمایی کشور ایران و عراق به امضاء رسیده است.

۵-۳- حمل و نقل زمینی زائرین و حجاج

انتقال حجاج و زائرین در بین شهرهای کشور میزبان؛ توسط وسائط نقلیه آن کشور انجام می گیرد معمولاً این امر در سفرهای عتبات عالیات عراق و سوریه توسط یک اتوبوس از ابتدا تا انتهای سفر صورت می گیرد ولی در عمره و به ویژه حج تمتع این موضوع از روند خاصی برخوردار است که بطور مشروح به آن می پردازیم:

۱- حمل نقل زمینی حجاج: همه ابعاد حمل و نقل زمینی و شرایط و نرخهای آن در عربستان توسط وزارت حج و موسسه نقابه السیارات که برای ساماندهی ارائه خدمت به زائرین مشخص و تعریف شده، در قالب قراردادی که قبلاً میان هیأت رسمی حج ج.ا.ا. با مقامات و مسئولان عربستان تنظیم می گردد و در مجموعه‌ای مکتوب تحت عنوان تعلیمات حج عربستان نیز مندرج است و همه کشورها ملزم به رعایت و تبعیت آن هستند انجام می شود.

بر این اساس اتوبوسها چه روباز و چه روبسته از شرکتهای متعددی هستند که سرمایه گذاری کرده‌اند و هیچگاه نمی‌توانند هم ردیف یکدیگر باشند و از کیفیت و ظرفیت یکسان برخوردار نیستند. لذا تسهیلات متنوع حمل و نقل به طور پراکنده و اتفاقی پس از بازرسی توسط یک هیأت سعودی؛ به پارکینگ منتقل شده و توزیع می‌گردند.

ستاد حج و کاروانها قادر به تغییر و تبدیل وضعیت آن نیستند و هر چه به آنها تعلق گرفت ناگزیر به پذیرش آن هستند. اما آنچه قابل برنامه‌ریزی و پیگیری است نظارت بر صحت و سلامت اتوبوسها و رانندگان در مسیرها و رفتار و دیگر وظایف آنهاست. بهرحال بسیاری از نارسایی‌ها بازتاب همین انحصار و محدودیت در انتخاب نایک‌نواخت اتوبوسهاست.

لیکن در سالهای اخیر با انجام مذاکرات از سوی دفتر نمایندگی سازمان در عربستان با مسئولین نقاب‌السیارات اختیار انتخاب شرکتهای مورد نظر بعثه ایران توافق بعمل آمده و این امر در جهت ارائه تسهیلات بهتر به زائران عمره و استفاده از ناوگان اتوبوسهای شرکتهای منتخب و با کیفیت خدمات بهتر تا حد زیادی مشکلات گذشته را مرتفع نموده است.

لازم به ذکر است که در قراردادهای جدید اقداماتی همچون خدمات انتقال بار حجاج و زائران از فرودگاه تا شهرهای مکه و مدینه و درب هتلها و همچنین خدمات دیگری چون آب خنک برای تمام زائران و مجهز بودن اتوبوسها به امکانات صوتی و تصویری جهت پخش فیلمهای آموزشی در طول مسیر از جمله امکاناتی است که در قراردادهای سالهای اخیر فراهم گردیده است.

موضوع مهمی که باید به آن اشاره نمود ضوابط و مقررات بیان شده در بالا صرفاً برای حج تمتع می‌باشد و این مقررات در سفرهای زمینی معتمرین و یا در سفرهای عتبات و سوریه متفاوت است. بعنوان مثال در سفرهای عمره و عتبات اعزام زائرین مطابق توافقات و قراردادهایی است که در مذاکرات هیأت‌های ایرانی با شرکتهای طرف قرارداد حمل و نقل اتوبوسرانی بر روی نرخ- مسیر حرکت - ظرفیت اتوبوس - روش حمل بار زائرین و امثالهم توافق و اجرا می‌گردد.



ورود و خروج کاروانها از فرودگاهها

حرکت از جده به طرف مدینه: پس از خروج زائران از سالن‌های ترانزیت فرودگاه جده و استقرار موقت در محوطه فرودگاه با ارائه گذرنامه‌ها به مبادی ذریبط و تنظیم بلیطهای اتوبوس که باید تحویل نماینده نقاب‌السیارات شود؛ تقسیم اتوبوسهای مربوط انجام و اولین مراحل جابجایی زمینی حجاج آغاز می‌شود این اتوبوسها در مسیر حدود ۴۰۰ کیلومتری جده به مدینه یک توقف کوتاه در بین راه برای استراحت دارند و در نزدیکی ورودی به مدینه جهت تحویل گذرنامه‌ها به مؤسسه ادلاء مدینه که یکی از وظایفش جمع‌آوری و نگهداری گذرنامه‌هاست؛ توقف دارند و سپس وارد مدینه شده و به محل اسکان منتقل می‌شوند.



حرکت از مدینه به مکه: مدیران این گونه کاروانها پس از اقامت چند روزه زائران خود در مدینه؛ طبق مواعدی که براساس زمان ورود آنان به مدینه تنظیم شده به میقات شجره رفته و از آنجا راهی مکه می‌شوند. مسجد شجره در حاشیه شهر مدینه واقع شده است زائران پس از محرم شدن و اداء نماز مغرب و عشا با همین وسایل به طرف مکه حرکت می‌کنند.

حرکت از مکه به جده: آخرین مرحله حرکت زمینی حجاج مدینه قبل حرکت از شهر مکه بطرف جده طبق برنامه زمانبندی براساس تاریخ و ساعت بازگشت آنها که پیشتر در اختیار مدیران قرار گرفته می‌باشد بدین منظور با همکاری ستاد مکه مکرمه اتوبوسهای لازم را تحویل و به موقع به درب منازل می‌آورند تا زائران را به جده انتقال دهند.

- آن دسته از زائران مدینه قبل که مستقیماً از ایران به مدینه منوره وارد شده‌اند در فرودگاه مدینه پس از عبور از سالن‌های ترانزیت و تشریفات گمرکی گذرنامه را تحویل مؤسسه ادلاء مدینه منوره داده و بلافاصله با اتوبوسهای پیش بینی شده به شهر مدینه منتقل و در هتل‌های از پیش تعیین شده اسکان داده می‌شوند.

- **زائرین مدینه بعد:** ابتدا وارد فرودگاه جده شده؛ پس از طی تشریفات یاد شده زائران شیعه به سمت میقات جحفه حرکت می‌کنند و از میقات جحفه محرم می‌شوند؛ لیکن زائران اهل تسنن از فرودگاه جده مستقیماً به مکه می‌روند. باید مسیرهای بین شهری ذیل را در طول سفرشان طی نمایند:

- **حرکت از جده به مکه:** این افراد پس از ورود به جده و انجام تشریفات اداری، گذرنامه، گمرکی و سایر بازرسی‌ها؛ استقرار کوتاهی دارند و با اتوبوس از مسیر جحفه به طرف مکه حرکت می‌کنند (این دسته از زائران باید وسایل احرام خود را در ساک کوچک گذاشته و همراه داشته باشند) (در این مرحله اتوبوسها برای خانمها سربسته و برای آقایان اگر در روز حرکت کنند سرباز و اگر در شب حرکت کنند بطوری که قبل از روشن شدن هوا به مکه برسند روبرسته است. قبل از ورود به مکه توقفی در نزد مؤسسه مطوفین حجاج ایرانی دارند و بعد وارد شهر شده در محل اسکان استقرار می‌یابند. لیکن همانگونه که اعلام شد کاروانهای اهل تسنن مستقیماً از فرودگاه جده به سمت مکه حرکت می‌نمایند.

- **انتقال از مکه به مدینه:** بعد از ایام تشریق و انجام اعمال حرم؛ و انجام حج تمتع از مکه عازم زیارت مدینه منوره می‌شوند. این جابجایی طبق یک برنامه زمانبندی برنامه‌ریزی شده است که براساس زمان و ترتیب ورود کاروانها به مکه تنظیم شده و مدیران از قبل نسبت به آن مطلع هستند. لذا اتوبوسهای روبرسته را تدارک و به درب منازل منتقل می‌کنند.

- **حرکت از مدینه به جده:** پس از گذراندن دوران اقامت در مدینه؛ برخی از کاروانها طبق برنامه؛ اتوبوسها را تدارک دیده و کارهای گذرنامه‌ها را انجام می‌دهند و برای بازگشت به کشور؛ به طرف جده حرکت می‌کنند.

- **زائران مدینه بعد:** اکثر کاروانهای ایرانی در انتهای سفر از طریق فرودگاه مدینه مستقیماً به کشور باز می‌گردند. پس از اتمام دوره زیارت مدینه با اتوبوسهای آماده شده از منزل به فرودگاه مدینه می‌روند.

در سفرهای عتبات به دو صورت اعزام زائرین در قالب کاروانهای تعیین شده صورت می‌گیرد:

۱- زائرینی که به صورت هوایی پرواز خود را از یکی از ایستگاههای پروازی به فرودگاه نجف، بغداد و یا در سوریه به فرودگاه دمشق انجام می‌دهند، حسب توافقات انجام شده با شرکتهای اتوبوسرانی تعیین شده مسیر زمینی بین شهرهای زیارتی را تا فرودگاه برگشت طی می‌نمایند.

۲- زائرینی که از مرزهای زمینی وارد کشور میزبان می‌شوند بطور معمول از مرز تا مرز را با اتوبوسهای طرف قرارداد شرکتهای مورد نظر اتوبوسرانی طی می‌کنند.



۳-۶- حمل نقل مشاعر:

انتقال حجاج از مکه معظمه به مشاعر مقدسه عرفات؛ مشعر و منا و بازگرداندن آنها به شهر مکه در یک مجموعه عملیاتی بنام "حمل نقل مشاعر" برنامه‌ریزی شده و در برنامه‌های ستاد مکه پیش بینی شده است. در این ایام وقوف و بیتوته در اماکن خاص باید در زمانهای بخصوصی انجام گیرد بطوری که از ظهر روز نهم ذی الحجه؛ همه باید در عرفات حاضر شوند پس از مغرب همان روز به سمت مشعرالحرام حرکت کنند تا طلوع فجر در آنجا وقوف کنند سپس جهت انجام اعمال روز عید قربان؛ وارد سرزمین منا شوند و تا روز دوازدهم ذی الحجه اعمال‌شان را انجام داده آنگاه به مکه بازگردند. در گذشته نقل و انتقال گروههای حجاج در این مسیر که توأم با اعمال و مناسک مشخصی است؛ مستلزم یک عملیات جامع و پیچیده و دارای محاسبات خاصی بود. هماهنگ کردن میزان اتوبوسهایی که در اختیار کل کاروانهاست با زائران هر کاروان که خواه ناخواه از تنوع آماری؛ ظرفیتی و ترکیب زن و مرد مختلف برخوردارند؛ اصل پیچیدگی کار را تشکیل می‌دهد که در ادامه بدان می‌پردازیم.

در این مرحله از انتقال خانمها با ماشینهای روبسته و مردان با ماشینهای روباز جابجا می‌شوند. ماشینهای روباز هم معمولاً ماشینهای مطلوبی نیست. مدیران نیز موظفند که در حفظ و نگهداری ماشینها و رانندگان تا پایان عملیات بکوشند و به دستورالعملهای ستاد حج در مورد تدابیر هنگام خرابی اتوبوسها دقت نمایند.



نقل ترددی:

با استفاده از نظام حمل و نقل جدید که به آن ترددی گفته می‌شود؛ مشکلات ترافیکی مشاعر از حج سال ۸۹ به بعد برای حجاج ایرانی برطرف شد.

در حج ۸۹ طرحی با نام نظام ترددی به کار گرفته شد که باعث سهولت کار؛ کاهش ترافیک و در مجموع آرامش خاطر زائران ایرانی گردید.

در این طرح تعدادی اتوبوس طی چند نوبت به صورت چرخشی اقدام به رفت و برگشت برای جابجایی حجاج بین مکه مکرمه و مشاعر مقدس مینمایند.

این اتوبوس‌ها زائران را با استفاده از مسیرهای تقریباً اختصاصی و دو طرفه از مقابل ایستگاههای مشخص و شماره گذاری شده سوار و سپس به نقطه بعدی منتقل می‌کنند. این در حالی است که سالهای قبل برای نقل مشاعر به هر کاروان اتوبوس خاص تعلق می‌گرفت که این امر مشکلات زیادی را به وجود می‌آورد.

سیستم جدید نقل ترددی مشکلات جابجایی مشاعر را در حج برای تعدادی از کشورها برطرف کرد.

پیش از انجام این سیستم فقط برای زائرین بعضی کشورها از جمله ترکیه؛ آمریکا و برخی کشورهای اروپایی و آسیای شرقی به اجرا درآمده بود. در حال حاضر در مورد زائران ایرانی و آفریقایی غیر عربی نیز در یک مسیر اجرا می‌شود.

در سالهای گذشته تعداد زیادی اتوبوس در اختیار زائران ایرانی قرار می‌گرفت و مدیران کاروان زمانی که خود تشخیص می‌دادند نسبت به جابجایی زائران اقدام می‌کردند؛ به این صورت که این اتوبوس‌ها چندین شبانه روز در اختیار کاروانها بودند و حجم و جابجایی آنها؛ کار تردد را بسیار مشکل و ترافیک فراوانی را در مسیرهای مشاعر ایجاد می‌کرد و موجب خستگی شدید زائران می‌شد.



لیکن در نظام ترددی تعداد محدودی اتوبوس به منظور جابجایی زائران هر کشور در نظر می‌گیرند که در چند مرتبه اقدام به رفت و آمد مسیر مشاعر می‌کنند.

البته اجرای طرح جدید نیازمند نظم بیشتر در زمانبندی است. در این طرح سرعت عمل و هماهنگی نقش بسیار مؤثری دارد. در صورتی که هر اتوبوس جهت انتقال زائر با کندی عمل یا تاخیر زائران در سوار شدن اتوبوس رو به رو شود در کندی اجرای طرح و افزایش زمان آن تاثیر بسزایی دارد؛ که خوشبختانه برنامه ریزیهای در رفع این مشکل به مرحله اجرا گذاشته شده است.



۷-۳- حمل و نقل درون شهری

یکی دیگر از انواع حمل و نقل زمینی حمل و نقل درون شهری است که این شیوه حمل و نقل عمدتاً علاوه بر سفرهای زیارتی که برای سهولت تردد زائران از محل هتل به مکانهای زیارتی انجام می‌شود بطور معمول در سفرهای سیاحتی نیز استفاده می‌شود که در این زمینه به بخشی از مزیت‌های آن اشاره می‌کنیم:

از آنجائیکه زائرین ایرانی بعضاً برای اولین بار به یک سفر زیارتی خارج کشور مسافرت می‌نمایند ضمن آنکه آشنا به خیابانها و نقشه شهرها نمی‌باشند و گاهاً هتل محل استقرار آنها با حررها و مکانهای زیارتی فاصله دارد یکی از روشها، بهره‌گیری از سیستم حمل و نقل درون شهری است که این شیوه علاوه بر رفاه زائرین که بصورت شبانه روزی امکان استفاده و تردد را به آنها فراهم می‌نماید امنیت آنان را نیز تضمین می‌کند و نکته دیگر اینکه در این روش هزینه‌های تردد آنها را کاهش می‌دهد.

به طور مثال همان طور که در نقشه راهنمای حمل و نقل درون شهری ملاحظه می‌فرمائید، برای تمامی مناطقی که محل اسکان حجاج عزیز کشور مان می‌باشد، اتوبوس یا مینی بوس با ظرفیتی متناسب با تعداد حجاج مستقر در آن منطقه، پیش بینی شده است.



به منظور شناسایی اتوبوس‌ها و کنترل بهتر رفت و آمد آنها، روی شیشه جلو و عقب و نیز بدنه اتوبوس‌ها برچسب شماره مخصوص هر خط با رنگ ویژه آن خط و مزین به پرچم جمهوری اسلامی ایران الصاق شده است. حجاج محترم می‌توانند با به خاطر سپردن نشانی محل اسکان خود، ایستگاه مبدأ و مقصد، شماره خط و رنگ زمینه آن، به راحتی تردد نمایند.



بدیهی است موفقیت اجرای طرح و استفاده بهینه و راحت‌تر از امکانات پیش بینی شده، منوط به توجه کامل حجاج عزیز به نکات زیر می‌باشد:

۱. با توجه به ازدحام بسیار زیاد حجاج و زائرین کشورهای مختلف در اوقات نماز در ایستگاه‌های اطراف مسجدالحرام (بخصوص بعد از اقامه نمازهای جماعت ظهر و عشاء) بطور اکید تقاضا می‌شود، حداقل نیم ساعت بعد از پایان نمازهای جماعت به سمت ایستگاه‌ها حرکت نمایند.
۲. تذکر: در روزهای پر ازدحام ذی الحججه بهتر است خروج از حرم، یک ساعت پس از اتمام نمازهای جماعت باشد.

۳. اتوبوس‌ها در مسیرهای تعیین شده، تردد می‌نمایند و در ایستگاه‌های معین توقف خواهند نمود حجاج محترم باید صرفاً از ایستگاه‌های تعیین شده استفاده نموده و تا توقف کامل اتوبوس، اقدام به سوار یا پیاده شدن ننمایند.
۴. حجاج محترم هنگام سوار و پیاده شدن از اتوبوس، ضمن اجتناب از شتاب زدگی، مراعات حال خواهران، افراد سالمند و بیمار را بنمایند.
۵. به هنگام عبور از عرض خیابان‌ها ضمن احتیاط کامل، از پل‌های هوایی و یا محل‌های ویژه عابر پیاده استفاده نمائید.
۶. اتوبوس‌های خطوط، صرفاً موظف به جابجایی حجاج محترم از محل سکونت تا حرم و بالعکس می‌باشند. در صورتی که حجاج محترم قصد عزیمت به بازار یا اماکن زیارتی دیگر دارند، می‌توانند با هماهنگی مدیر محترم کاروان مربوطه، نسبت به تهیه وسیله نقلیه (غیر از اتوبوس‌های شبکه حمل و نقل) اقدام نمایند.
۷. چنانچه حجاج محترم بطور اشتباه سوار اتوبوس سایر خطوط شوند، بدون ناراحتی و اضطراب، با اتوبوس همان خط، به ایستگاه حرم بازگشته و با مراجعه به عوامل حمل و نقل مستقر در ایستگاه، مسیر و خط صحیح را سوال نمایند.
۸. از آوردن بار و وسایل حجیم به داخل اتوبوس اکیداً، خودداری نموده و مراقب باشند کیف و وسایل همراه خود را هنگام ترک اتوبوس جا نگذارند.
۹. حجاج محترمی که جهت نمازهای جماعت و یا نماز جمعه به حرم مشرف می‌شوند، هرگز در هنگام اقامه نماز، برای بازگشت به محل سکونت خود اقدام ننمایند. زیرا علاوه بر بازتاب نامطلوب این عمل در اذهان سایر مسلمانان، رانندگان مستقر در ایستگاه طبق مقررات، مجاز به جابجایی مسافر نبوده و اکثر آنها در این اوقات در نماز جماعت حضور دارند.
۱۰. با توجه به ورود روز افزون حجاج از سایر کشورها و ازدحام بیش از دو میلیون زائر در شهر مکه مکرمه، در هفته اول ذی الحجه، از سوی پلیس محدودیت‌های ترافیکی اعمال می‌شود خدمات رسانی در این ایام با محدودیت‌های جدید همراه خواهد بود. لذا به حجاج محترم توصیه می‌شود در این روزها برای تشریف و بازگشت از حرم، این شرایط را مد نظر قرار دهند. بدیهی است اطلاعات لازم در خصوص نحوه خدمت رسانی در روزهای فوق الذکر، از سوی مدیران محترم کاروان‌ها و معاونت حمل و نقل اعلام می‌گردد.
۱۱. تردد سرویس‌ها به هنگام تغییر نوبت کاری رانندگان (در ساعت ۹ صبح و ۹ شب) به مدت ۳۰ دقیقه متوقف خواهد شد، از زائرین گرامی تقاضا می‌شود از مراجعه به ایستگاه‌ها، در ساعات مذکور خودداری فرمایند.
۱۲. اتوبوس‌های شبکه حمل و نقل، به کاروان خاصی اختصاص نداشته و مورد استفاده همه حجاج محترم کشورمان در مسیرهای تعیین شده می‌باشند.

۱۳. با توجه به اینکه هزینه های مربوط به حمل و نقل درون شهری، به صورت متمرکز توسط سازمان حج و زیارت به شرکت های مجری پرداخت شده است، حجاج محترم بایستی از پرداخت هرگونه وجهی به رانندگان و یا سایر عوامل خودداری نمایند.

۱۴. آدرس محل سکونت و شماره خط اتوبوسرانی، در کارت شناسایی حجاج محترم درج گردیده است، برای همین ضروری است زائرین محترم بیت اله الحرام در طول سفر به خصوص هنگام عزیمت به حرم، کارت شناسایی خود را همراه داشته باشند.

۱۵. با توجه به اینکه راننده ها، عرب زبان و غیر ایرانی هستند، در صورت بروز هر گونه مشکل، از مواجهه مستقیم با آنها پرهیز نموده و صرفاً با یادداشت شماره ۴ رقمی که در چهار طرف همه اتوبوس ها نوشته شده است، مراتب را جهت پیگیری به مدیران کاروان ها و یا عوامل حمل و نقل مستقر در ایستگاه ها گزارش نمایند.

۱۶. فعالیت شبکه حمل و نقل درون شهری، از روز ششم تا سیزدهم ذی الحجه، به دلیل محدودیت های ترافیکی و آماده کردن اتوبوس ها و سازماندهی مجدد آنها برای انتقال زائرین به مشاعر مقدس (عرفات، مشعرالحرام و منی) تعطیل خواهد بود.

۱۷. توصیه می شود زائرین گرامی در این ایام، نحوه رفت و آمد خود به حرم را برابر راهنمایی مدیران محترم کاروان ها تنظیم نمایند.

۱۸. راهنمایان حمل و نقل درون شهری با کاور مخصوص و آرم سازمان حج و زیارت بصورت ۲۴ ساعته جهت راهنمای حجاج در ایستگاه های حرم حضور دارند.



ع- فرآیند اسکان

یکی از نیازهای اولیه هر انسان بی تردید محل سکونت مناسب خواهد بود، بنابراین اهمیت مسکن و اقامتگاه به ویژه در سفر بر کسی پوشیده نیست و از آنجا که سفرهای زیارتی محدود به زمان و مکان خاصی است، پس اگر زائر در مکان و محل اقامت مناسب استقرار یابد دیگر مشکلات سفر را که برخی از آنها امری طبیعی به شمار می‌رود را راحت‌تر تحمل خواهد کرد و اگر چنانچه محل اقامت و استراحت او به طور مثال مکانی نامناسب و پر ماجرا باشد سفر را بر او و همراهانش تلخ خواهد کرد و چه بسا موجب آن خواهد شد در انجام صحیح اعمال و فرائض او نیز تأثیر منفی داشته باشد.

لیکن تمام کسانی که با شرایط محیطی کشورهای عربستان عراق و سوریه آشنا هستند بخوبی می‌دانند هتلها و ساختمانها در هر یک از کشورهای مذکور شرایط خاص خود را دارا می‌باشد به ویژه آنکه با توجه به زمانهای عزیمت زائران به هر یک از این کشورهای در ایام عرفه - عاشورا و اربعین حسینی و سایر مناسبتهای زیارتی و یا در ایام حج تمتع در عربستان به لحاظ محدودیت زمان و کثرت زائران طبعاً یکی از موضوعات متبلا به برای زائران در آن ایام خاص محدودیت مکانهای اقامتی علی‌الخصوص نزدیک به حریمهای مطهر است و از سوی دیگر تامین و تهیه مکانهای اقامت در هتلها و ساختمانهای با کیفیت بهتر و نزدیکتر دغدغه اصلی مسئولین مربوطه می‌باشد.



حال اگر نگاهمان را کمی معطوف به زائران حج و عمره کنیم که در هر سال قریب به یک میلیون زائر ایرانی برای انجام حج و عمره به عربستان مسافرت می‌کنند، تا حدودی با شرایط عربستان سعودی به ویژه محدودیت های هتل ها و ساختمان ها در دو شهر مکه مکرمه و مدینه منوره با توجه به رشد جمعیت مسلمانها و همچنین تقاضای خدمات مناسبی از سوی سایر کشورها، بیشتر آشنا می‌شویم و متوجه خواهیم شد رقابت بسیار شدیدی را

همه ساله برای مسئولین اجاره اسکان کشورهای مسلمان به وجود می‌آورد که اولین مسأله علاوه بر کمبود مسکن موجب افزایش قیمت‌ها با توجه به محل اقامت های متنوع می‌گردد. هر چند طی سالهای اخیر امکانات هتلی قابل قبول تری در دو شهر مکه و مدینه احداث گردیده است اما از آنجا که سرمایه گذاری توسط مالکین سعودی در امر هتل سازی باید سودآور نیز باشد، شاید در شرایط فعلی که بالغ بر ۵۰ درصد از ساختمانها فقط در مراسم حج تمتع مورد استفاده قرار می‌گیرد لذا به رغم دشواری‌ها و رقابت شدید کشورها در بازار عربستان به جهت تأمین مسکن مورد نیاز برای زائران خود با توجه به محدودیت‌های مختلف از جمله تنوع ایستگاه‌های پرواز، عدم انگیزه استقبال زائران برای اقامت طولانی، مقررات خاص دولت عربستان در تعیین سرانه اسکان زائران در هتلها و گرانی قیمت و هزینه سفر زائران طبعاً تمام مسئولین اسکان کشورها در این بازار تلاش خود را در مرحله اول معطوف آن می‌نمایند که متناسب با رضایت و راحتی حجاج خود ساختمانها و هتلهای باکیفیت بهتری را اجاره نمایند و از سوی دیگر هزینه بیشتری را به زائرین خود تحمیل نمایند.

لازم به توضیح است مساله اجاره هتل و ساختمانها در کشورهای عراق و سوریه نیز هر چند کیفیت خوبی ندارد اما از این امر و افزایش تقاضا در زمانهای خاص مستثنی نیست. در همین راستا سازمان حج و زیارت نیز با استفاده از تجربه سالهای طولانی به خصوص در زمینه اجاره هتل و ساختمان مورد نیاز حجاج ایرانی با برنامه‌ریزی‌ها و تدابیر لازم و استفاده از نقطه نظرات افراد متخصص و خبره سعی کرده است با حضور پررنگ و تأثیر گذار در این بازار و توجه به خواست زائران و رضایت مندی آنها به روش‌ها و راه کارهای جدید دست یابد و با برقراری ارتباط مستمر با مالکان و صاحبان هتلها حتی مشارکت در ساخت هتل انتظارات و تقاضای زائران ایران را با افزایش بهبود کیفیت خدمات تأمین نماید.

در این مجموعه تلاش شده است هر چند بصورت مختصر به مقوله مسکن حجاج و عمره گزاران و همچنین زائرین عتبات عالیات و سوریه از مرحله تعیین سیاست‌ها، برنامه ریزی، اجاره، امتیازبندی و درجه بندی، توزیع و تخصیص به گروه‌ها، قیمت گذاری، مقررات و قوانین حاکم بر شرایط اسکان در هر یک از کشورهای یاد شده به ویژه عربستان و همچنین محدودیتهای به وجود آمده پردازیم.

۱-۴- کمیته بررسی، تدوین و سیاستگذاری مسائل مسکن

یکی از راهبردهای اصلی سازمان حج و زیارت شناخت نقاط قوت و ضعف عملکرد خود در بخش مسکن زائران و حجاج ایران است که همواره با برنامه‌ریزی و بهره‌گیری از تجربه‌های گذشته و رفع نواقص در جهت بهبود کیفیت امر مسکن به عنوان محور اصلی و رکن وظایف خویش نگریسته و به آن اولویت خاص داده است و به منظور تنظیم امور برای تأمین و اجاره هتل‌های مناسب جهت تأمین رفاه و آسایش حجاج و زائران کمیته‌ای مرکب از معاون حج و عمره و عتبات، مدیرکل تدارک و امور رفاهی، مدیر دفتر نمایندگی سازمان در کشور میزبان، رئیس

اداره مسکن به عنوان دبیر و کارشناسان مطلع و با تجربه، نماینده بعثه مقام معظم رهبری و مسئولین اجرائی مسکن تشکیل گردیده و پیشنهادات برای تصویب به ریاست سازمان و نماینده ولی فقیه داده می شود.

وظایف کلی

- ۱- بازبینی و آسیب شناسی عملکرد و روشهای گذشته اجاره، امتیازدهی، درجه بندی، قیمت گذاری و... هتل ها و ساختمانها.
- ۲- بررسی و تصویب برنامه های پیشنهادی جدید مدیر دفتر نمایندگی و اداره مسکن.
- ۳- تعیین امکانات مورد نیاز زائران و ضوابط و معیارها.
- ۴- تعیین سقف سرانه و محدوده عملیات اجاره هتلها و ساختمانها در شهرهای زیارتی مورد نظر
- ۵- تدوین سیاستها و شاخصهای اجاره مسکن
- ۶- تدوین دستورالعمل و ضوابط اجرائی و تعیین حدود اختیارات گروههای اجاره.
- ۷- تشکیل کمیسیونهای تخصصی با حضور افراد کارشناس و خبره.
- ۸- قیمت گذاری ساختمان ها بر اساس کیفیت، موفقیت و شاخص های محلی در هر شهر و رعایت استانداردهای لازم برای عقد قرارداد.
- ۹- ارزیابی و گروه بندی قیمتی ساختمانها و هتلها براساس فرمهای امتیازدهی.
- ۱۰- توزیع و تخصیص استانی ساختمانها و هتلها.
- ۱۱- تطبیق زمان پرواز کاروانهای هر استان برحسب تاریخ ورود و خروج به هتل
- ۱۲- ثبت اطلاعات ساختمانها و هتلهای اجاره شده در سیستم رایانه

- وظایف اداره کل تدارک و امور رفاهی

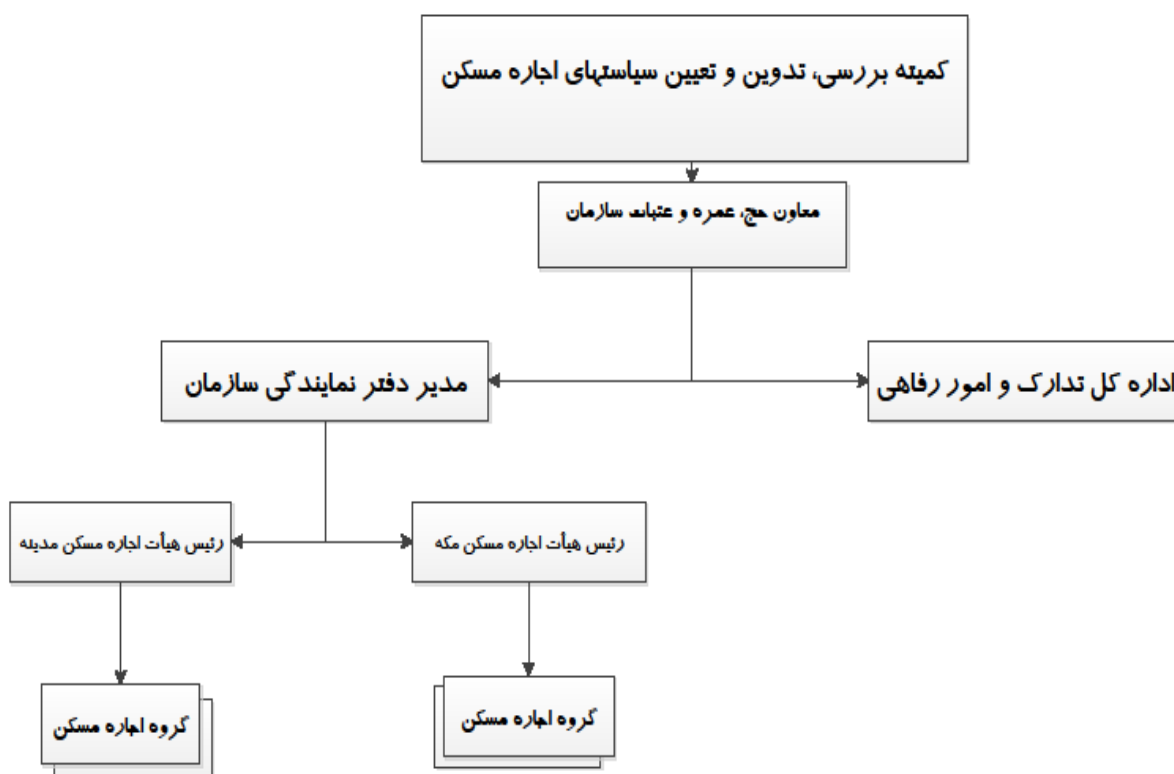
- ۱- جمع آوری آدرس اطلاعات ساختمانها و هتلهای اجاره شده سالها گذشته و تجزیه و تحلیل آنها
- ۲- برنامه ریزی و تشکیل جلسات کارشناسی و پیگیری مصوبات کمیته
- ۳- تجزیه و تحلیل نظرات مدیران کاروانها، مدیران استانها و زائران
- ۴- شناسائی افراد مأمور زبده و کارشناس اجاره مسکن و معرفی آنها
- ۵- تهیه مقدمات سفر هیأتهای اجاره مسکن
- ۶- جمع آوری مدارک و مستندات تا انجام قرعه کشی و توزیع پلان ساختمانها به مدیران کاروانها

- وظایف مدیر دفتر نمایندگی سازمان

- ۱- شناسایی و ارزیابی ساختمانها در شهرهای محل مأموریت به ویژه ساختمانهای هتلهای جدید الاحداث.

- ۲- تهیه و تنظیم برنامه های اجرایی مسکن جهت ارائه به کمیته بررسی، تدوین و سیاستگذاری
- ۳- پیشنهاد اعضاء و تعداد گروههای اجاره مسکن
- ۴- توجیه گروههای اجاره مسکن و ابلاغ دستور العملها و ضوابط اجاره مسکن
- ۵- ایجاد هماهنگی بین گروههای اجاره و نظارت بر اقدامات آنها
- ۶- مسئولیت اجرایی برنامه های مصوب و امضاء نهایی قرار دادها

- وظایف و ترکیب گروه اجاره مسکن



- ۱- هر گروه اجاره مسکن علاوه بر سرپرست - یک نفر کارشناس ترجیحاً مهندس و یک نفر کارشناس و ارزیاب ساختمان با تجربه و آشنا به شرایط محیط و زبان عربی در حد مکالمه تشکیل می شود.
- ۲- داشتن توانایی جسمی و سابقه امانتداری و صداقت، متأهل و حداقل ۳۰ سال سن
- ۳- آشنائی کافی با کامپیوتر و تسلط به تنظیم قرارداد
- ۴- در هر شهر یک نفر مسئول امور رایانه، دفتری و ثبت و ضبط کلیه قراردادها و اطلاعات
- ۵- گروههای اجاره موظفند حتی المقدور منازل را به طور متمرکز و در مناطق تعیین شده و نزدیک به حررها و مکانهای زیارتی اجاره نمایند.
- ۶- گروههای اجاره موظفند کلیه موارد توافق شده و تعهدات مالکان هتلها و ساختمانها را در قرارداد درج نمایند.

- ۷- کلیه قراردادها و متون آن باید به زبان عربی ترجمه و به دو زبان عربی و فارسی امضا شود.
- ۸- گروههای اجاره موظفند رعایت قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و کشور مورد نظر را در قرارداد رعایت نمایند.
- ۹- گروههای اجاره موظفند ظرفیت هر ساختمان و هتل را با توجه به دستور العمل اداره کل تأمین تدارک و امور رفاهی امتیاز دهی و تعیین ظرفیت و بدون اسکان هر کاروان را تهیه نمایند.
- ۱۰- روزانه هر گروه اجاره باید گزارش اقدامات خود را به مدیر دفتر نمایندگی ارائه نماید.
- ۱۱- برداشت اطلاعات ابعادی و تأسیساتی و مشخصات دقیق ساختمانها و هتلها و ثبت در رایانه

۲-۴- شرایط خاص هتلها و ساختمانها در مکه و مدینه

سیاستها و تدابیر سازمان حج و زیارت در سالهای اخیر، در زمینه اجاره و استفاده از ساختمانها و هتلها نزدیک به حرمین شریفین و همچنین خدمات رفاهی و اقامتی مناسبتر و با کیفیت بهتر است. به عنوان مثال هتلها محل اقامت زائران ایرانی در مدینه منوره در اطراف مسجد النبی و در حلقه اول منطقه مرکزی شهر مدینه قرار دارد تا جایی که زائران ایرانی میتوانند براحتی و در زمان کوتاهی به حرم شریف نبوی و زیارت ائمه بقیع مشرف شوند.

اما کیفیت ساختمانها در مکه مکرمه بدلیل شرایط جغرافیایی ویژه این شهر کاملاً با مدینه منوره متفاوت است تا جایی که فاصله برخی از ساختمانها و هتلها تا مسجدالحرام چند کیلومتر میباشد. در سالهای اخیر علیرغم آنکه بخش عمده از هتلها و ساختمانهای اطراف و مجاور مسجدالحرام که بیشتر آنها از بافت فرسوده برخوردار بود به جهت توسعه و بازسازی تخریب شده است و حتی در برخی از محله ها با توجه به کوهستانی بودن آن برای احداث هتلها جدید و نزدیک به حرم اقدام به برداشتن کوهها گردیده است تا جایی که در آینده امکانات اقامتی با ظرفیت بالائی در اطراف مسجدالحرام همانند مدینه منوره فراهم خواهد شد. هر چند با این وجود براساس سیاستهای سازمان و بعثه مقام معظم رهبری اقدام به اجاره هتلها و ساختمانهای نوساز و نزدیکتر به مسجدالحرام در دستور کار قرار گرفته است اما نکته حائز اهمیت که نباید از خاطر دور داشت، همانگونه که ویژگیها و شرایط خاص ساختمانها و هتلها در مکه و مدینه توضیح داده شد، این نکته را باید اضافه نمود که به طور معمول زمان اقامت زائران به خصوص در ایام حج تمتع در مدینه منوره با مکه بسیار متفاوت است و عموماً زائران کشورهای مختلف زمان اقامت آنها از یکی دو روز آغاز میشود و حداکثر ۱۰ روز در مدینه اقامت می نمایند. لیکن مدت اقامت در مکه حداقل ۱۰ روز تا بیش از یک ماه به طول می انجامد و به عبارتی از آنجائی که اعمال حج در مکه است و می بایست کلیه حجاج در موسم حج در مکه بسر برند طبعاً با توجه به آمار سنوات اخیر که بالغ بر ۳ میلیون زائر در ایام حج در مکه سکنی میگزینند شرایط اقامت از لحاظ اسکان تابع شرایط خاصی است و توسط دولت عربستان و برابر تعلیمات وزارت حج این کشور با محدودیت سرانه اینکه برای هر زائر و در هر ساختمان در نظر گرفته می شود اقامت می نمایند و به هیچ وجه اقامت در هتلها در زمان حج مانند عمره نبوده تا

جائیکه برخی اتاقها ظرفیت آنها به بیش از ۴ تا ۵ نفر خواهد بود. از سوی دیگر همانگونه که توضیح داده شد به لحاظ شرایط خاص جغرافیایی شهر مکه و قرار داشتن هتلها و ساختمانها در بین دره‌های منتهی به مسجدالحرام بعضاً با فاصله چند کیلومتری از حرم قرار گرفته است که اینگونه ساختمانها فقط در موسم حج قابل اجاره و بهره برداری است و در مابقی ایام سال خالی و بلااستفاده می‌باشد.



۳-۴- عوامل مؤثر امتیازدهی و تعیین گروه قیمتی ساختمانها و هتلها

در میان هزینه‌های یک زائر هزینه مسکن و محل اقامت او بالغ بر ۵۰ درصد از هزینه سفر را به خود اختصاص می‌دهد. بنابراین با توجه به تنوع ساختمانها و هتلها اولین مسئله در روش تعیین قیمت امتیاز دهی به ساختمان و هتل مورد نظر است که برای امتیاز دهی به هر یک از ساختمانها و هتلها فرمهای خاصی طراحی و به اجرا گذاشته شده است که تا حد بسیار زیادی قیمت دریافتی از زائرین را نظاممند نموده و فاصله‌های قیمتی هر ساختمان و هتل را براساس کیفیت و خدمات با هزینه‌های دریافتی از زائران متعادل می‌نماید.

البته در برخی مواقع زائر بدلیل عدم آشنائی با شرایط اسکان در ساختمانها یا هتلها ممکن است به بخشی از خدمات توجه بیشتری نشان دهد و گاهی هم اعتراض داشته باشد. لذا اهم مواردی که به آن امتیاز داده میشود و در تعیین گروه قیمتی یک ساختمان اثرگذار است بشرح صفحه بعد می‌باشد:

- ✓ قیمت اجاره ساختمان و هتل بر مبنای قرارداد
- ✓ موقعیت منطقه‌ای و دسترسی به خدمات شهری
- ✓ فاصله ساختمان تا حرم
- ✓ موقعیت مکانی ساختمان و نزدیک بودن به خیابانهای اصلی و دسترسی به ایستگاه اتوبوس، خدمات شهری و...
- ✓ وضعیت ظاهری و نما و همچنین قدمت ساختمان
- ✓ وضعیت و امکانات ورودی و پذیرش (استقبال)
- ✓ کیفیت و کمیت و در صد پوشش آسانسورها نسبت به تعداد زائر
- ✓ دارا بودن سالن اجتماعات و غذاخوری
- ✓ برخورداری از سیستم تلفن مرکزی و امکانات رایانه‌ای و اینترنت
- ✓ ظرفیت اتاقها و تعداد تخت
- ✓ کیفیت و دکوراسیون داخلی اتاقها و سرویسهای بهداشتی
- ✓ وضعیت سیستمهای سرمایشی و گرمایشی
- ✓ کیفیت تأسیسات، برق، روشنایی
- ✓ وضعیت رنگ آمیزی و ظاهر ساختمان و راه‌پله‌ها و راهروها
- ✓ امکانات جانبی مانند پارکینگ - سردخانه و آشپزخانه مجهز و مدرن

با توجه به پارامترهای فوق الذکر با توجه به درجه اهمیت هر یک در فرمهای ارزیابی علاوه بر امتیاز آن ضرایبی در فرمها در نظر گرفته می‌شود و کارشناسان ذیربط براساس حج امتیازات یک ساختمان و یا هتل آن را در گروه قیمتی مربوطه قرار دهند و بدین صورت در هر گروه قیمتی فارغ از مبلغ اجاره آن متوسط قیمتی را که با کیفیت ساختمان مطابقت دارد استخراج می‌نمایند.

- تفاوت گروه‌بندی هتلهای عربستان در موسم حج با سایر کشورها

به طور معمول گروه‌بندی (درجه) و استانداردسازی هتلهای و به عبارتی دادن ستاره در هر کشور ممکن است تابع مقررات خاصی باشد که از سوی سازمانها در دستگاههای ذیربط در آن کشور صورت می‌گیرد و بعضاً در برخی از کشورها به ویژه کشورهای زیارتی مانند عربستان و عراق تناسب با زمان استفاده از هتلهای و ساختمانها بدلیل تقاضای زیاد زائران برای اقامت در آن زمانهای خاص مانند حج تمتع ضوابط و مقررات خاص و یا حتی درجه بندیهای متفاوتی را اعمال نمایند.

اگرچه هتلهای بین المللی در همه جای دنیا تابع استانداردهای جهانی بوده و الزاماتی را باید رعایت نمایند و از آن ضوابط پیروی نمایند، لیکن باید به این مسأله دقت کرد که تعداد هتلها در شهرهای مکه و مدینه و همچنین در شهرهای زیارتی عراق و سوریه زیاد نیستند.

بنابراین همانگونه که در بخش امتیازدهی توضیح داده شد در شهرهای مکه و مدینه بدلیل کثرت جمعیت زائران در زمان محدود ایام حج علاوه بر محدودیتهای خاصی که از سوی دولت عربستان برای اسکان حجاج اعمال می شود، گروه بندی که معمولاً برای هتلها تعیین می گردد به هیچ وجه با استانداردهای متعارف که بعضاً ممکن است زائران انتظار داشته باشند مطابقت نداشته باشد البته لزوم به یادآوری است که شرایط ایام حج تمتع با سفرهای عمره کاملاً متفاوت است که اگر فرصت شد جداگانه بدان اشاره خواهد شد.



ع-ع-۴- محدودیتهای و مقررات دولت عربستان در موسم حج

یکی از موضوعات قابل اهمیت، مقررات ویژه ای است که همه ساله توسط وزارت حج دولت عربستان تحت عنوان، تعلیمات حج، وضع و ابلاغ می گردد و تمامی کشورها ملزم به رعایت آن قوانین می باشند که مهمترین آن در بخش اسکان حجاج تعیین سرانه اقامت هر زائر در هتلها، مکه و مدینه است. به اصطلاح برای هر ساختمان ظرفیتی متناسب با آن مقررات تعیین و به مالکین آنها ابلاغ می شود که به برخی از این محدودیتهای اشاره میشود.

✓ به طور مثال میزان سرانه هر زائر در هتلها، مدینه ۴/۵ متر مربع و در مکه ۴ متر مربع تعیین شده است که این مساحت با احتساب مشاعات ساختمان از قبیل سرویسهای بهداشتی، راهپله ها، راهروها، آسانسورها، انبار و... برای هر زائر می باشد.

- ✓ محدودیت زمان ورود پروازهای حج به عربستان، یعنی آنکه هیچ زائری مجاز نیست که بعد از ۴ ذیحجه با ویزای حج وارد فرودگاههای عربستان شود.
 - ✓ محدودیت یکبار تشریف زائران به مدینه
 - ✓ مقررات خاص برای زائرین کشورهای هر منطقه از دنیا برای اخذ خدمات به‌ویژه در ایام تشریق (منی و عرفات) که با مؤسسه مطوفی حجاج آن کشور قرارداد ببندند.
 - ✓ مقررات خاص حمل و نقل بین شهری و ایام تشریق
 - ✓ مقررات ویژه در مورد زمان ورود کاروانها به مدینه
 - ✓ ناهمگون بودن شرایط جغرافیایی مکه و مدینه و بالطبع اختلاف ساختمانها و هتلها
 - ✓ عدم تعادل بین عرضه و تقاضا با توجه به افزایش تقاضای کشورها و رشد فزاینده مسلمانها برای حضور در مراسم حج
 - ✓ رقابت شدید کشورها در بازار مسکن عربستان به منظور تأمین امکانات بهتر برای زائران کشورشان.
 - ✓ عدم کیفیت برخی از ساختمانها و فواصل دور آنها از حرم به‌ویژه در مکه
- البته مقررات تعیین شده از سوی دولت عربستان بسیار مفصل است که در این بخش به برخی از آنها جهت آشنایی اشاره شد.

۵-۴- فرآیند قیمتگذاری ساختمانها و هتلها

یکی از عمده ترین موضوعات بخش مسکن، تعیین گروه قیمتی هر ساختمان و یا هتل است در این بخش پس از شناسایی و ابعاد ساختمانهای مورد نیاز باید حتماً اجاره ساختمانها برابر ظرفیت اعزام در آن سال به اتمام برسد و عملیات امتیاز دهی و ارزشگذاری به دقت انجام شود و در این مرحله علاوه بر آن تفکیک ظرفیت ساختمانها با شاخصهای تعیین شده از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است که کارشناسان اقدامات لازم را انجام میدهند و تمامی اطلاعات را در سیستم رایانه ثبت می‌نمایند. اهم مواردی که در فرآیند قیمت گذاری در جلسات کارشناسی مطرح و درباره آنها بحث و تبادل نظر میشود عبارتند از:

- سرانه هر ساختمان که باید با توجه به ضوابط تعیین شده به تفکیک محاسبه گردد.
- کیفیت و امتیازات ساختمانها بازبینی و فرمهای تکمیل شده توسط افراد متخصص مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

- گروه‌های فرضی با بررسی‌های اولیه با توجه به کیفیت ساختمان و سرانه انتخاب و با در نظر گرفتن امتیازات در گروه‌های مختلف قرار داده می‌شوند.
- پس از گروه‌بندی اولیه، کارشناسان و مسئولین امر با شناختی که از ساختمانها و موقعیت آنها دارند بدقت فاصله سقف و کف هر گروه قیمتی را استخراج نموده و به قیمت واقعی و منطقی هر ساختمان دست می‌یابند.
- فاصله سقف و کف با رعایت سرانه و تعداد گروهها در هر گروه قیمتی باید از فاصله منطقی برخوردار باشد.
- در این مرحله پس از رسیدن به گروه‌های قیمتی و رقم دقیق کمترین و بیشترین سرانه ساختمانها در یک گروه قیمتی به تعیین یک قیمت میانگین پیشنهادی برای آن گروه توافق می‌شود.
- پس از تمام این مراحل که بعضاً کارشناسی آن در جلسات متعددی بطول می‌انجامد گزارش دقیقی با جزئیات آن به ریاست سازمان و نماینده ولی فقیه داده می‌شود.
- پس از تأیید گروه‌های قیمتی توسط سازمان اطلاعات آن در سیستم رایانه ثبت می‌گردد.
- در اینجا ممکن است با این سؤال مواجه شویم که چرا برای هر ساختمان قیمت اجاره آن را مبنا قرار نمی‌دهند. که در واقع پاسخ به این سؤال بسیار مطول و مفصل است که عواملی بسیار در آن تأثیر دارد که به دو دلیل عمده آن اشاره می‌شود.
- به طور طبیعی زائرین هر کاروان حداقل از یک گروه قیمتی مسکن در مدینه و یک گروه قیمتی در مکه استفاده می‌کنند اگر فرض را بر این بگذاریم با توجه به تعداد ساختمانها و هتلها در مکه و مدینه هر کاروان در مدینه در یک ساختمان و در مکه نیز در یک ساختمان اسکان یابند و هر ساختمان نیز دارای یک قیمت باشد حداقل بالغ بر ۱۰۰ تا ۱۵۰ گروه قیمتی ایجاد خواهد شد که بعضاً فاصله قیمتی آنها بسیار ناچیز و قابل اعتنا نخواهد بود.
- از سوی دیگر هتل‌های مختلف که بعضاً به لحاظ کیفیت خدمات ممکن است تطابقی نداشته باشند به عنوان مثال بسیاری از ساختمانها و هتلها در مناطق مختلف با کیفیت نزدیک به هم قیمت‌های متفاوتی دارد و یا اینکه با توجه به ارتباط با مالکین و تعامل با آنها در زمان عمره و زمان اجاره، قیمت‌ها را تعدیل نمایند مثلاً در مکه مکرمه ساختمانهای نزدیک به حرم هر چند کیفیت آنها خوب نیست و قدیمی و فرسوده می‌باشند لیکن قیمت آنها چند برابر ساختمانهای با کیفیت بهتر و با فاصله از حرم است.

۶-۴- فرآیند تخصیص و توزیع ساختمانها و هتلها به کاروان ها

بعد از پایان اجاره ساختمانهای مورد نیاز و امتیازبندی آنها و تعیین گروههای قیمتی مجموعه اطلاعات در سیستم رایانه ثبت و به وسیله نرم افزار خاصی که برای این امر تهیه شده است توزیع و تخصیص ساختمانها و هتلها متناسب با ظرفیت کاروانی و آمار زائرین هر استان آغاز میگردد که یکی از پیچیده ترین مراحل کار می باشد.

بطوریکه تعیین شاخصهای تخصیص و دقت در پیاده نمودن و انجام صحیح و کنترلهای لازم پس از آن، از حساسیت ویژه ای برخوردار است. در واقع روش توزیع ساختمانها و هتلها بین کاروانهای استانها می تواند نمایانگر موفقیت و یا عدم آن در کل امور اسکان باشد.

در این جا لازم است قبل از آنکه فرآیند تخصیص توضیح داده شود به موضوع ظرفیت بندی کاروانها اشاره ای داشته باشیم. یکی از نکاتی که ممکن است مورد سؤال قرار گیرد چگونگی تعیین ظرفیت برای هر کاروان در هر استان است که به عوامل متعددی دخالت دارد که به چند مورد آن و بصورت اختصار اشاره میگردد:

- ✓ بومی سازی کاروانهای هر استان
- ✓ توجه به مسائل فرهنگی مذهبی و زبان زائران
- ✓ تطبیق ظرفیت کاروانها با ظرفیتهای مسکن، اتوبوس و هواپیما
- ✓ توجه به آمار و فراوانی زائر در هر استان و شهرستان
- ✓ جمع آوری آمار و زائرین واجد تشریف در هر استان به تفکیک شهرستان
- ✓ دریافت جداول و ظرفیت پروازی براساس آمار هر ایستگاه پروازی
- ✓ جانمایی ساختمانها روی نقشه های شهری به منظور مشخص شدن ساختمانهای همجوار، خیابان و منطقه
- ✓ شناسایی و ثبت اطلاعات ساختمانها و هتلها به تفکیک ظرفیت و درجه
- ✓ توجه به هم گروه قیمتی بودن کاروانهای مستقر در یک ساختمان و هتل
- ✓ تخصیص ساختمانها به گروههای هم استانی به ویژه در مکه مکرمه
- ✓ دقت در تخصیص ساختمانها با توجه به تاریخ اقامت (ورود و خروج و زمان پرواز)
- ✓ توجه به امکان استفاده از ساختمانهای متنوع برای کاروانهای یک استان

تذکر: هر چند خواست زائران کاروانهای یک استان بر این امر قرار دارد حتی الامکان در یک ساختمان یا ساختمانهای مجاور اسکان یابند، لیکن بعضاً بدلیل محدودیتهایی که در ظرفیت، تنوع گروههای قیمتی ساختمانها و هتلها، تاریخ دار بودن هتلها، مدینه و برخی موارد دیگر وجود دارد ناگزیراً برخی زائران استانهای مختلف با فرهنگ و زبان متفاوت الزاماً باید در یک ساختمان اقامت نمایند.



۷-۶- منطقه بندی ساختمانها در مکه و مدینه

پراکندگی ساختمانها و هتلها در مدینه منوره به ویژه مکه مکرمه طبعاً مسئولین ستادی را در سرویس دهی، سازماندهی، هدایت و کنترل کاروانها به شدت دچار مشکل مینماید که برای حل این نقیصه در سالهای اخیر ساختمانها و هتلها به مقتضای فاصله و جمعیت زائری به تعدادی مناطق مورد نیاز مثلاً در مکه به ۷ تا ۹ منطقه و در مدینه به ۳ منطقه عملیاتی تقسیم میشوند که مهمترین علل آن بشرح زیر است.

- ✓ قراردادن تعداد ساختمانها و ظرفیت اسکان زائر در هر یک از مناطق به میزان تقریباً مساوی
- ✓ منطقه بندی با توجه به مسائل و محدودیت حمل و نقل، امداد و تدارکات
- ✓ منطقه بندی با توجه به مسائل و مشکلات آشپزخانه‌های مرکزی در تغذیه و سرویس دهی به کاروانها
- ✓ توجه به چگونگی و نحوه اداره و کنترل کاروانها توسط مسئولین مناطق

– امکانات و خدمات مکمل ساختمانها و هتلها

طی سالهای اخیر علاوه بر اقدامات رفاهی مانند پزشک کاروان، بیمه، حمل ساکهای زائران از درب ساختمانها و هتلها... در اقدام اساسی به عنوان مکمل خدمات اسکان و پذیرائی در دستور کار سازمان قرار گرفته است.

۱. طرح استفاده از سیستم اتوبوسرانی در مکه مکرمه به صورت شبانه روزی به منظور تسهیل رفت و آمد زائران به مسجدالحرام، به طوریکه انجام این طرح برای سایر کشورها نیز الگو شده است و علیرغم محدودیتهای اطراف حرم و کمبود پارکینگ اتوبوسی، هر ساله مسئولین سازمان حج و زیارت تلاش مینمایند راه کارهای مناسب را شناسایی و به مرحله اجرا گذارده تا از این طریق بتوانند در جهت رفاه نسبی زائران برای تردد آسان به حرم اقدام نمایند.

۲. استفاده از خدمات طبخ غذا در آشپزخانه های مرکزی نیز یکی از موضوعات قابل اهمیت است که طی چند سال اخیر انجام میشود، البته باید اذعان داشت مسأله تغذیه و تدارک مواد غذایی با توجه به ذائقه و فرهنگ متفاوت زائران از جمله دشوارترین کارها به شمار میرود. زیرا علاوه بر سختیهای انجام این کار، تفاوتیهای فرهنگ تغذیه و سلائق زائران همچنین با این امکانات مورد نیاز و مواد اولیه و رعایت مسائل بهداشتی و تأمین غذای گرم و مطلوب تا یکصد هزار وعده غذایی در روز بسیار کار دشوار و شکننده است هر چند محدودیتهای ایجاد شده از سوی بخشهایی مانند دفاع المدنی در جهت جلوگیری از طبخ در آشپزخانه در هتلها را نباید از نظر دور دانست.

لذا چاره‌ای در شرایط کنونی به جز انجام تمهیدات لازم برای طبخ و تهیه غذا در آشپزخانه های مرکزی وجود ندارد.

۵- فرآیند تدارکات و تغذیه

تأمین و تغذیه غذا با رعایت ذائقه افراد که تأمین کننده انرژی مورد نیاز آنها باشد و یا عبارتی غذای مناسب با دارا بودن میزان ویتامین، پروتئین و کالری لازم در تأمین سلامت و نیازهای جسمی و نشاط زائران نقش بسزائی را دارا خواهد بود.

به واقع باید گفت رضایت مندی تمام زائران در امر تغذیه کاری بسیار دشوار است زیرا اولاً فرهنگ غذایی در اقصی نقاط کشور متنوع می باشد. ثانیاً زائران در کاروانهای زیارتی دارای شرایط سنی مختلف هستند و حتی برخی از زائران به لحاظ بیماری پرهیزهایی را باید در وعده های غذایی خود رعایت نمایند. از آنجائیکه تأمین مواد اولیه غذای مطبوع باید با کیفیت مناسب و رعایت مسائل بهداشتی تهیه و طبخ گردد لذا در یک بررسی ساده پی خواهیم برد که تدارک و تأمین غذای مطبوع و دلپذیر دارای زنجیره بهم پیوسته است که اهم آن به شرح زیر است:

- تهیه برنامه غذایی و سرانه آن
- تأمین و تهیه مواد غذایی
- مدیریت طبخ و توزیع
- تجهیزات طبخ در آشپزخانه ها
- نیروی انسانی متخصص
- آموزش

بنابراین موضوع خرید، و توزیع اقلام تدارکاتی در روند ارائه خدمات به زائرین عزیز خانه خدا از اهمیت خاصی برخوردار است بهمین جهت سازمان حج و زیارت و بعثه مقام معظم رهبری عنایت خاصی در این خصوص مبذول داشته است و از چندین ماه قبل از شروع عملیات حج و عمره با تشکیل جلسات با حضور کارشناسان مجرب و مدیران ستادی نسبت به تصمیم گیری و برنامه ریزی هر یک از عملیات اقدام می نمایند



انتخاب اعضای کمیسیون

اولین قدم در آغاز برنامه ریزی هر یک از عملیات حج یا عمره انتخاب اعضای کمیسیون تدارکات است که توسط ریاست سازمان حج و زیارت انتخاب می گردند این کمیسیون متشکل از ۷ یا ۹ نفر است که از مدیران ستادی سازمان و افراد مطلع و مجرب که سابقه عضویت در کمیسیون و اجرای عملیات در سنوات گذشته را دارند انتخاب می شوند که معمولاً به شرح زیر می باشند.

- معاون حج و عمره و عتبات (معاون اجرایی) سازمان بعنوان رئیس کمیسیون
- مدیر کل برنامه ریزی تدارک و امور رفاهی بعنوان عضو کمیسیون
- مدیر کل امور حقوقی و قرار دادها بعنوان عضو کمیسیون
- ذیحساب و مدیر کل امور مالی بعنوان عضو کمیسیون
- مدیر کل حراست بعنوان عضو کمیسیون
- مدیر دفتر نمایندگی سازمان در عربستان بعنوان عضو کمیسیون که در هنگام حضور در ایران در جلسات کمیسیون حضور می یابد
- ۲ نفر به عنوان نماینده بعثه معظم رهبری بعنوان عضو کمیسیون
- کارشناسان خبره و مطلع بعنوان عضو کمیسیون

۱-۵- وظایف کمیسیون تدارکات

این کمیسیون با تشکیل جلسات متعدد با توجه به بررسی های مقدماتی به عمل آمده در خصوص برنامه غذایی و عملکرد ستادهای عملیاتی در گذشته که مورد بحث و تبادل نظر و رسیدگی به نقاط ضعف و قدرت که در جلسات مختلف توسط کارشناسان مربوطه به عمل آمده است و نیز تقاضاهای رسیده از سوی متقاضیان همکاری ارائه کادر که پیرو اطلاعیه سازمان مراجعه نمودند و جمع بندی به عمل آمده از تقاضاهای رسیده و موارد دیگر در جلسات متشکله به بحث گذاشته می شود و نهایتاً تصمیم گیری های لازم به عمل می آید. از اهم امور کمیسیون می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- تصویب برنامه غذایی با توجه برنامه سنوات قبل و نتیجه اقدام به عمل آمده در عملیات گذشته
- تعیین و تنظیم لیست اقلام تدارکاتی مورد نیاز از ایران و عربستان
- تفکیک اقلام مورد نیاز به صورت خرید متمرکز، مدیران کاروان، مدیران مجموعه، مدیران آشپزخانه ها
- تصمیم گیری در خصوص پیشنهادات ارائه شده از سوی شرکت های متقاضی با توجه به کالاها و قیمت های ارائه شده

وظایف اداره کل برنامه ریزی تدارک و امور رفاهی

این اداره کل بعنوان مسئول مستقیم در جهت آماده سازی مقدمات امور به منظور ارائه به کمیسیون و پیگیری تصمیمات کمیسیون به منظور حصول نتیجه و ارقام لازم در جهت اجرای برنامه های تنظیم شده می باشد که به بخشی از امور به اختصار پرداخته می شود

آگهی مناقصه

پیرو تصمیمات کمیسیون در خصوص تعیین خرید اقلام تدارکاتی مورد نیاز از ایران این اداره کل نسبت به تنظیم آگهی و درج در روزنامه های کثیرالانتشار اقدام می نماید و پس از آن نسبت به دریافت و جمع بندی تقاضاهای رسیده اقدام و به کمیسیون ارائه می نماید در این خصوص می توان به مواردی اشاره نمود که ذیلا به اختصار آورده می شود:

۱. مراجعه متقاضیان و تنظیم فرم مربوطه و نهایتا ارائه نمونه کالا و قیمت کالای ارائه شده لازم به یادآوری است که متقاضیان بایستی شرایط لازم را به شرح زیر دارا باشند

الف - تولید کننده اصلی باشند

ب - دارای توانایی لازم در انجام تعهدات انجام شده باشند

ج - دارای توانایی در ارسال کالا به خارج از کشور باشند

د - امکان حمل کالا از بنادر به کشور مقصد را دارا باشند (کشتیرانی و هواپیمایی)

ه - شرکت متقاضی همکاری بایستی در کشور مقصد (عربستان، عراق و ...) دارای عامل اجرایی (شرکت تجاری)

توانمند به منظور ترخیص، انتقال، تخرین، و توزیع و ... باشد

۲. بررسی تقاضاها و نمونه های ارسالی قیمت و توانمندی شرکت ها

۳. تنظیم جدول مقایسه ای هر یک از کالاها نسبت به یکدیگر با توجه به قیمت داخل کشور و عربستان از لحاظ قیمت و کیفیت

۴. دعوت از متقاضیان واجد شرایط جهت شرکت در کمیسیون

۵. انجام آزمایشات لازم و بررسی های مورد نیاز به منظور حصول اطمینان از رعایت استانداردهای لازم برای کالاهای منتخب

۶. تدوین برنامه غذایی با توجه نتایج حاصله از کمیسیون های فرعی تشکیل شده و نیز عملکرد سال گذشته (دوره عملیاتی قبل) با در نظر گرفتن تنوع، رعایت میزان کالری و فرهنگ تغذیه در سراسر کشور

۷. آنالیز مواد مصرفی در برنامه غذایی برای هر یک از غذاها

۸. محاسبه مصرف هفتگی (دوره ای) هر یک از اقلام برای هر زائر

۹. برآورد و تخمین مقدار و تعداد مورد نیاز هر یک از اقلام و مواد در کل عملیات

۱۰. تنظیم تفاهم نامه برای خریدهای ارزی از کالاهای داخل کشور
۱۱. تنظیم قرار داد برای خریدهای ریالی از کالاهای داخل کشور
۱۲. ارائه برنامه زمان بندی ارسال کالا به عربستان در حج تمتع و عمره مفرده

مدیریت آشپزخانه

یکی از مهم ترین بخش هایی که دارای حساسیت و نقش اساسی در عملیات حج، عمره و عتبات می باشد و رضایت مندی زائران در گرو عملکرد مطلوب آن می باشد کیفیت طبخ و توزیع است که در این بخش مهم ترین نقش را پس از تامین تدارکات مطلوب مواد اولیه، آشپزخانه ها دارند که ضرورت دارد در انتخاب مدیران و عوامل آنها و تجهیز امکانات مورد نیاز حساسیت بیشتری گردد

۱ - در این قسمت نحوه انتخاب مدیران آشپزخانه ها به اختصار توضیح داده می شود

- فراخوان متقاضیان مدیریت آشپزخانه ها از طریق سیستم
- دعوت از مدیران دوره های قبل و تشکیل جلسات کارشناسی و بررسی نقاط ضعف و قدرت عملیات دوره قبل
- جمع بندی و بررسی تقاضاهای رسیده از سوی اداره کل فنی و امور کارگزاران
- ارائه گزارش تقاضاهای رسیده به کمیسیون مربوطه و نهایتاً جمع بندی و تصمیم گیری و انتخاب با در نظر گرفتن جمیع جهات (سابقه، تجربه، توانایی و ...)
- اعلام افراد منتخب به اداره کل فنی و امور کارگزاران جهت انجام ادامه امور مربوطه

۲ - انتخاب و معرفی عوامل از سوی مدیران منتخب با توجه به دستورالعملها و ضوابط تعیین شده

لازم به ذکر است که چارت تشکیلاتی هر یک از آشپزخانه ها در کمیسیون مربوطه بررسی و با توجه به شرایط هر یک از آشپزخانه ها و امکانات و تجهیزات مربوطه تعیین و پس از تصویب به مورد اجرا گذاشته می شود

مقدار نیروهای شاغل در آشپزخانه ها به دو گروه اداری و پخت تقسیم و برای هر یک از گروه ها با توجه به شرایط و امکانات آشپزخانه ها مورد نیاز پیش بینی گردیده است که ذیلا سمت های تعیین شده آورده می شود

الف - بخش اداری شامل :

➤ مدیر

➤ معاون

- مسئول رایانه
- مسئول آمار
- پزشک
- مسئول بهداشت
- مسئول شب
- انباردار
- سردخانه دار
- مسئول تدارکات
- مسئول تغذیه
- مسئول
- مدیر داخلی

ب- بخش پخت

فعالیت در این بخش به چهار قسمت زیر تقسیم می شود:

- قسمت پخت برنج
- قسمت خورش و کباب
- قسمت سوپ و رژیمی
- قسمت آماده سازی

برای هر یک از قسمت های فوق نیروهایی به شرح زیر تعیین گردیده است:

- مسئول
- سرآشپز
- آشپز
- کمک آشپز
- منشی

لازم به ذکر است که میزان پخت و تجهیزات آشپزخانه ها در تعیین تعداد عوامل هر یک از آشپزخانه ها موثر بوده و بر اساس آن برای هر یک از مسئولیت های ذکر شده نیرو تعیین می گردد

در اینجا لازم است به بخشی از وظایف مدیران آشپزخانه ها که در دو بخش وظایف ایران و عربستان انجام می شود اشاره نمود

۲-۵- وظایف مدیران آشپزخانه ها در ایران

اخذ حکم مدیریت

انتخاب نیروهای کارآمد بر اساس ضوابط سازمان

معرفی عوامل به واحدهای مربوطه اعم از انتخاب عوامل استان، حراست و ... و اخذ تاییدیه های لازم
توجیه نیروهای گزینش شده در خصوص کلاسهای آموزشی، مدت ماموریت، میزان حجم کار و تعداد پخت،
دستمزد، هماهنگی نیروها با یکدیگر

برنامه ریزی برای خرید اقلام مورد نیاز (خریده های ایران و عربستان)

تهیه تدارکات لوازم مورد نیاز پرسنل اعم از لوازم انفرادی، ابزار کار، لباس فرم، لباس کار و ...

پیگیری و فراهم نمودن مقدمات سفر اعم از ویزا، تنظیم لیست اعزام افراد، تهیه بلیط و ... با هماهنگی واحد اعزام

وظایف مدیران آشپزخانه ها در عربستان:

- استقرار در محل اسکان و آشپزخانه های محل خدمت
- هماهنگی با ستاد ، مالک آشپزخانه و مدیر قبلی آشپزخانه
- آماده سازی تجهیزات و سیستم اداری و سیستم پخت، انبار ، سردخانه و ...
- فعال سازی ناوگان توزیع غذا (ماشین، هیترها، سیستم برق و امکانات لازم)
- شناسایی ساختمانها و هتل های تحت پوشش و راههای دسترسی آسان به محل
- تامین تدارکات مورد نیاز و آماده سازی مواد بر اساس برنامه غذایی
- برنامه ریزی عملیات طبخ و توزیع
- دریافت دستورالعملها ، برنامه پخت ، آنالیز مواد غذایی
- برنامه ریزی برای حضور مدیران هتل ها ، آشپزها و بعضا زائران بمنظور آگاهی از نحوه پخت و توجیه آنان



نظارت بر بهداشت غذا:

حضور متخصصین بهداشت و تغذیه در آشپزخانه‌ها و دامپزشکان ایرانی به منظور کنترل سالم بودن دام قبل و بعد از کشتار و نظارت مرکز پزشکی حج تضمین کننده بهداشت غذا در آشپزخانه‌ها می‌باشد. با توجه به نوع سفرهای زیارتی برنامه غذایی بصورتی برنامه ریزی شده که در هفته برای زائران هفت وعده غذا با گوشت قرمز و هفت وعده با گوشت سفید (دو وعده ماهی و پنج وعده مرغ) تهیه گردد به این ترتیب که در یک شبانه روز یک وعده گوشت قرمز و یک وعده گوشت سفید عرضه گردد. البته تنوع در نوع غذا علاوه برمطلبی که عنوان شد متأثر از حجم تولید در آشپزخانه‌ها و همچنین چرخه توزیع می‌باشد.

برای اینکه برنامه‌ریزی دقیقی برای تهیه مواد اولیه وجود داشته باشد و همچنین برطبخ غذا نظارت بیشتری انجام شود، برای هر وعده غذا براساس برنامه ریزیهای علمی و با نظر کارشناسان و سرآشپزهای خبره سرانه‌های مواد مورد استفاده در هر وعده غذایی در نظر گرفته شده است مثلاً. روزانه ۲۵۰ گرم برنج برای هر نفر در نظر گرفته شده که بخش بیشتر آن در ناهار به عنوان چلو و در شام به عنوان دورچین خوراک استفاده میشود.

البته تعیین سرانه به این معنا نیست که اگر کاروانی در خواست غذای بیشتری داشت به او داده نشود؛ بلکه با توجه به نیاز زائران، مدیر کاروان درخواست غذای اضافی میکند و غذا در اختیار قرار میگیرد. ضمن اینکه تلاش زیادی شده تا آشپزخانه‌هایی مدرن و پیشرفته برای پخت غذای زائران مجهز و آماده کار شوند. استفاده از سرخ کنهای صنعتی و پیشرفته در آشپزخانه‌ها سبب میشود تا موادی که نیاز به سرخ شدن دارند به طور یکنواخت سرخ شوند. خورش و سوپ در دیگهای صنعتی آماده میشوند که با بخار کار میکنند تا غذا در فرآیند طبخ کمترین تغییرات را داشته باشد.

دستگاههایی همچون بوجاری برنج، کباب پزهای صنعتی، دستگاه شستوشوی برنج، دستگاه شستوشوی ظروف و... از جمله دستگاههایی است که در آشپزخانه‌های مرکزی استفاده می‌گردد.

دستگاه حمل غذا از دیگر ویژگیهای آشپزخانه مرکزی می‌باشد که غذا را بعد از طبخ در دمای بیش از هفتاد درجه گرم نگه می‌دارد تا غذا سالم و تازه در اختیار زائران قرار گیرد. در جمع‌بندی باید گفت تلاش و برنامه‌ریزی زیادی هر سال به کار می‌رود تا با بهره‌گیری از تخصصها و تجارب دست‌اندرکاران و همچنین با طبخ علمی و بهداشتی، بهترین مواد اولیه به بهترین غذاها تبدیل شده و در اختیار زائران عزیز قرار گیرد. ارضای ذائقه‌های مختلف ایرانیان، کاری بس دشوار است و مسئولین و دست‌اندرکاران ضمن استقبال از نظرات زائران گرامی و کارشناسان امر تغذیه در امر بهبود و ارتقای غذا، از ضعف و کاستیهای احتمالی تلاش می‌کنند.

بررسی تغذیه مورد نیاز زائران

در چند سال گذشته تحقیقی علمی انجام شد که براساس آن نمونه قابل قبولی از زائران مشرف شده به حج مورد بررسی قرار گرفتند. طبق برآوردهای انجام شده از هر چهار زائر ایرانی مشرف شده، حدوداً سه نفر دارای اضافه وزن هستند. عموم زائران عزیز ایرانی در طول این سفر از برنامه کامل غذایی در نظر گرفته شده استفاده میکنند. علاوه بر این، بسیاری از زائران مواد غذایی اضافی از قبیل نبات، شیرینی خشک، شکلات، پسته، تخمه و سایر تنقلات را با خود همراه دارند و از نگرانی اینکه در این سفر ضعف نکنند، آنها را هم میل میکنند. در ضمن در کاروانها هنگام توزیع غذا، علاوه بر مقدار معمول غذا، مقداری غذا را تحت عنوان غذای اضافه عرضه میکنند که برخی از زائران از این هم به مقدار متناهی میل می‌کنند. چنانچه برخی از زائران گرامی که به میان سالی رسیده‌اند، همه این مقدار غذا را مصرف کنند، دریافت غذای اضافی موجب تشدید اضافه وزن و بالا رفتن چربی و گلوسترول و اسید اوریک خون می‌شود.

لازم است این موارد گفته شود؛ چرا که بخش زیادی از تصمیم‌گیری درباره مقدار غذای مصرفی با خود زائر است. گروه تغذیه با نهایت تلاش غذاهایی را که گاهی بیش از نیاز واقعی افراد و بسیار خوشمزه است، آماده میکند و روی میز میگذارد و قرار هم نیست مقدار غذا را کمتر کند؛ اما زائر ضرورتاً لازم است در این زمینه خوب همکاری کند و همه آن را مصرف نکند. اگر زائران شرایط جسمی و سنی خودشان را در نظر بگیرند به نفع خودشان عمل کرده‌اند.

بهداشتی بودن غذای زائران

تامین مواد اولیه سالم و بهداشتی غذا بسیار مهم است اگر مواد اولیه غذا آلودگی داشته باشد، بخشی از این آلودگی تا پایان طبخ غذا خواهد ماند. در اینجا کارشناسان بهداشت، مسئولین تغذیه و دامپزشکان تلاش و نظارت می‌کنند تا مواد اولیه قطعاً سالم، بهداشتی و با کیفیت باشد. مرحله بعدی طبخ غذاست که مکانیزه بودن تمامی مراحل طبخ غذا و

عدم دخالت دست، بهداشتی بودن غذا در مرحله طبخ را تضمین می‌کند ضمناً در هر آشپزخانه متخصص بهداشت بفرآیند طبخ غذا نظارت دارد تا مراحل مختلف آماده سازی مواد اولیه و طبخ غذا به درستی و طبق موازین بهداشتی صورت گیرد. علاوه بر این توصیه های کارشناسان علم تغذیه در این مراحل رعایت میشود مثلاً برای سرخ کردن ماهی یا مرغ از روغن مایع مخصوص سرخ کردنی استفاده میشود و به هیچ وجه روغن مصرف شده نگهداری نمیشود، بلکه بعد از فقط یک بار استفاده دور ریخته میشود مقدار نمک و ادویه کاملاً براساس استانداردهای علم تغذیه است و ذائقه و سلیقه آشپز دخالتی در میزان استفاده از این مواد ندارد.

از دیگر مسائل بسیار مهم رعایت بهداشت محیط آشپزخانه و همچنین نیروی انسانی شاغل در آشپزخانه‌ها است که ضمن دارا بودن برگ معاینات پزشکی از مراکز بهداشتی در ایران لازم است از لباس و کلاه و دست کش های نظیف و بهداشتی در زمان کار استفاده نمایند. و در هر بخش از مراحل آماده سازی و طبخ رعایت ضوابط و استانداردهای لازم را انجام دهند.



یکی از مراحل مهم حفظ سلامت و بهداشت غذا، فاصله زمانی و مکانی محل طبخ غذا تا محل مصرف آن است. این کار در کلیه آشپزخانه های مکه و مدینه برای حجاج ایرانی توسط دستگاههای گرم نگهدارنده غذا انجام میشود که غذا را تا محل مصرف کاملاً گرم، عاری از میکروب و هوای آزاد و بدون دخالت دست حمل میکند.

دمای غذا و دمای داخل خود هیترها نیز توسط متخصصین بهداشت کنترل میشود تا غذایی داغ، سالم و بهداشتی در اختیار زائران ایرانی قرار بگیرد و توجه به این موضوعات باعث شده تا هیچ گزارشی درباره مسمومیت غذایی در بین هیچ کدام از زائران ایرانی بوجود نیاید.

جمع بندی

گرچه غذا مناسب، بهداشتی، خوشمزه و کامل تهیه شده و در اختیار زائران عزیز قرار میگیرد، اما لازم است هر فرد با توجه به نیاز خود اقدام به مصرف غذا کند و از زیاده خواری و نوشیدن نوشابه هر روزه، احتراز کند ضمناً آب کافی، میوه و سبزی و لبنیات را که در اختیارش قرار گرفته حتماً مصرف کند و حتی الامکان از صرف غذای رستورانی و تنقلات اضافی خودداری نماید.

۶- فرآیند بهداشت و درمان

یقیناً سلامتی جسمی و روحی زائران نقش مهمی در انجام صحیح اعمال و مناسک زایران دارد. از جمله فرآیندهایی است که اجزای آن در قبل، حین و بعد از سفر گسترش دارد: نکته مهم در حوزه بهداشت و درمان حاکم شدن رویکرد پیش گیری است. چرا که در صورت ابتلاء به یک بیماری ممکن است اعمال زائر و استفاده از فضای معنوی را سلب کند.

در سالهای پس از پیروزی انقلاب موضوع پزشکی و بهداشت زائران به عنوان یکی از دغدغه های اصلی در کاروانهای زیارتی بوده که در این رابطه روشهای مختلفی نیز تجربه شده است. در دورانی به صورت ایجاد درمانگاه و کلینیک های پزشکی در شهرهای زیارتی به صورت شبانه روزی به ارائه خدمات پزشکی اهتمام ورزیده اند. و یا در طی دهه اخیر طرح پزشک کاروان پیاده سازی و نسبت به نیازهای پزشکی و بهداشتی زائران تجربه شده است. به هر صورت هر روشی محاسن و معایب خود را خواهد داشت که ناظر به نوع و میزان خدمات ارائه شده خواهد بود.

۱-۶- اجرای فرآیند بهداشت و درمان

قبل از سفر زائران به عنوان محور اصلی کاروان قرار دارند که نیازمند توجه و آموزش و فراگیری آموزش های لازم در زمینه حفظ سلامت خود قبل از سفر خواهند بود. لذا توجه و آموزش به عنوان یک موضوع اصلی برای زائران و حتی کارگزاران زیارتی اعم از مدیر، روحانی و سایر عوامل کاروان ها نقش مهمی در پیش گیری خواهد کرد و این آموزشها در دو گروه تخصصی و عمومی باید برگزار شود.

آموزش عمومی مربوط به رعایت اصول بهداشتی در شرایط خاص شهرهای زیارتی به ویژه در گروه و ارتباط با سایر زائران کاروان ها است. اما در بخش اختصاصی مربوط به افراد با بیماری های خاص، مانند دیابت، بیماری های قلبی و ریوی و... است. که اینگونه افراد باید توسط پزشک کاروان شناسایی و پس از معاینات اولیه در صورتیکه امکان تشریف وی محرز گردد نیازمند آموزش های لازم و مراقبت می باشند.

البته تیم پزشکی و حتی پزشک کاروان ها به ویژه آنهایی که سال اول تشریف آنها است، نیازمند آموزشهای خاص تخصصی و مهارتی هستند. و باید با بیماریهای رایج در سفرهای زیارتی به ویژه حج آشنا شوند.

۲-۶- پزشک کاروان، معاینات، واکسیناسیون، خدمات پزشکی درمانی حین سفر

پزشک کاروان

برابر قرارداد سازمان با جمعیت هلال احمر این مرکز برای هر کاروان یک پزشک عمومی انتخاب و معرفی می کند که مسئولیت معاینات و کلیه امور پزشکی داخل کاروان با او می باشد.

معاینات

یکی از موضوعات مربوط به تعیین استطاعت زائران از طریق معاینات زائران قبل از سفر است. به نظر می رسد این موضوع باید به تمام زائران سفرهای زیارتی متناسب با شرایط آن سفر تعمیم یابد. لذا معاینات دقیق می تواند ضمن اطلاع پزشک از سلامت جسمی و سلامت زائر مطمئن شود با این روش ضمن ثبت اطلاعات زائران در سیستم رایانه ای در صورت بروز مشکل در حین سفر سایر مراکز پزشکی و بیمارستانی مربوط به زائران ایرانی در صورت مراجعه بیمار به آن مراکز به راحتی به اطلاعات بیمار دسترسی پیدا کنند. و از این طریق قبل از سفر زمینه آشنایی بین مسافر و پزشک کاروان نیز فراهم می شود.

واکسیناسیون

در برخی از سفرهای زیارتی برابر مقررات کشور میزبان ضرورت دارد مسافرینی که به آن کشور سفر می کنند قبل از سفر واکسن های مورد نیاز را تزریق کرده باشند که این امر به دلیل زائران کشورهای مختلف از سراسر کشورهای دنیا در موسم حج، دولت عربستان تزریق واکسن مننژیت را الزامی کرده است.

حین سفر

مسئولیت امور پزشکی در ایام حج تمتع به جمعیت هلال احمر واگذار شده است که طبق قرار داد معینی از سوی سازمان توسط این مرکز، خدمات پزشکی به زائران داده می شود. که با ایجاد مراکز درمانی ایردانی در شهرهای مکه و

مدینه و حتی مشاعر مقدسه ضمن پذیرش بیماران ایرانی، عهده‌دار وظیفه شامل ارائه خدمات درمانی تخصصی و همچنین ارجاع بیماران خاص به سیستم درمانی سعودی می‌باشند.

البته در همین رابطه لازم است به نکته‌ای اساسی اشاره شود یعنی استفاده از ظرفیت‌های موجود بیمارستانی و پزشکی که به صورت رایگان موظفند به زائران ارائه خدمت نمایند.

برای انجام این مسئله باید ظرفیت‌های موجود بیمارستانی و مراکز درمانی در کشورهای میزبان شناسایی و راه کارهای قانونی و وظایف موسسات مسئول بررسی شود. در این رابطه از پزشکان مسلط به زبان و آشنا به نظام درمانی کشور میزبان استفاده شود و در حوزه‌های غیر درمانی و پشتیبانی از نیروهای محلی استفاده گردد. و حتی در صورت مذاکره با مقامات کشور میزبان و کسب مجوزهای لازم برای ویزای کار طولانی مدت پزشکان و کاروان‌های درمانی اقدام نمود تا بدین طریق ویزای زائری کمتری به ویژه حج تمتع استفاده گردد.

۷- فرآیند بیمه و خدمات بار

خدمات بیمه: ایجاد امنیت و آرامش در زندگی به ویژه در سفر از اهم اموری است که ضرورت دارد برای آن چاره اندیشی گردد، و یکی از راه‌ها در سراسر دنیا، می‌توان به بهره‌گیری از خدمات بیمه‌ای اشاره نمود. سازمان حج و زیارت در طی سالیان متمادی با ارائه خدمات رفاهی نیروهای کارگزاری شامل مدیران، روحانیون، عوامل اجرایی کاروانها و همچنین نیروهای مدیریتی بعثه و ستادهای عملیاتی به ویژه زائران کاروانهای حج، عمره، عتبات و سوریه را تحت پوشش خدمات بیمه قرار دهد. عمده خدمات بیمه‌ای شامل بیمه درمانی، حادثه، عمر و بار را می‌توان نام برد و هدف از ارائه این خدمات عبارتند از:

- ایجاد آرامش ذهنی و روحی در زائران و کارگزاران
- صیانت از حقوق زائر در رابطه بهره‌گیری از خدمات بیمه درمان، حادثه، فوت و بار زائر

لازم بذکر است سازمان حج و زیارت همه ساله با دعوت از شرکتهای بیمه و مذاکرات یا نمایندگان آنها نسبت به افزایش خدمات و بازنگری در قرارداد اقدام نموده و از میان پیشنهاد دهندگان بهترین آنها را انتخاب می‌نماید. بطور معمول در رابطه با ارائه خدمات از سوی شرکت بیمه طرف قرارداد حد متوسطی که نیاز زائران را مرتفع نماید توافق می‌نماید و هزینه اندکی را در سبد هزینه‌های زائر منظور می‌کند. لیکن چنانچه زائرین مایل باشند از خدمات بیشتر بیمه‌ای استفاده نمایند بصورت اختیاری می‌توانند سقف خدمات بیمه خود را با پرداخت هزینه افزایش دهند که این مسئله از طریق دستورالعملهای اجرایی جهت اطلاع رسانی به زائران منعکس می‌شود.

تعهدات و خدمات بیمه‌گر:

۱- بیمه حج تمتع

- فوت به هر علت مبلغ ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- فوت بر اثر حادثه مبلغ ۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (فوت بر اثر حادثه هر دو رقم را شامل می‌شود)
- حادثه منجر به نقص عضو یا از کارافتادگی تا مبلغ ۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- بستری شدن در مراکز درمانی ایرانی تا مبلغ ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- هزینه انتقال زائر بیمار یا مصدوم از ایستگاه پرواز به شهر محل اعزام
- هزینه انتقال زائر فوت شده به شهر محل اعزام
- مدت پوشش بیمه شدگان ۴۸ ساعت قبل از اعزام تا ۷۲ ساعت پس از مراجعت

۲- بیمه مسئولیت بار

- اموال هر زائر در زمان رفت تا مبلغ ۴/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- اموال هر زائر در زمان برگشت تا مبلغ ۱۲/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- خسارت دوربین فیلمبرداری و عکاسی تا مبلغ ۴/۰۰۰/۰۰۰ ریال (گوشی تلفن همراه مشمول بیمه نخواهد بود)
- حداکثر سقف تعهدات شرکت بیمه ۶/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- بار همراه زائر از زمان تحویل بار به شرکت هواپیمائی تا زمان تحویل بار به زائر تحت پوشش بیمه خواهد بود.
- در صورت مفقودی اشیاء و لوازم می‌بایست مشخصات زائر و لوازم مفقودی به اطلاع ستادهای مستقر در مکه و مدینه یا دفتر نمایندگی سازمان و یا دفاتر حج و زیارت مراکز استانها برسد.
- وجوه نقد، طلا و جواهرات، اوراق بهادار، سمعک، عینک، ساعت مچی و... که ماهیت بار ندارد از تعهدات بیمه‌گر خارج خواهد بود.

تعهدات فوق الذکر به عنوان نمونه بدان اشاره شده است و خدمات بیمه‌گر در سفرهای عمره، عتبات و سوریه نیز جداگانه و همه ساله از طریق دفاتر حج و زیارت استانها به کارگزاران جهت اطلاع رسانی به زائران اعلام می‌گردد.

۸- موسسات وابسته به وزارت حج

۱. مکتب الوکلاء موحد: مکتب الوکلاء در جده واقع شده است و وظایف آن عبارت است از: استقبال از حاجی در گذرگاههای ورودی-دریافت گذرنامه و چک های دستمزد خدمات و هزینه های حمل و نقل در حقیقت نماینده موسسات و سندیکاهای عمومی اتومبیل ها و شرکت های حمل و نقل است. این دفتر مسئول فرستادن حجاج به مکه مکرمه و یا مدینه منوره است. همچنین مسئول بازگرداندن حجاج به وطنشان با همکاری ادارات گذرنامه و شرکت های هواپیمائی است.

۲. نقابه السيارات العامه (سندیکای اتوبوسرانی):

این سندیکا-دستگاه ناظر بر شرکت های طرف قرارداد جابجایی حجاج است.

این دستگاه با هماهنگی "مکتب الوکلاء" و موسسه های عهده دار طواف - و راهنمایان مسئول تامین وسایل نقلیه مناسب حجاج است.

۳. موسسه ادلاء (راهنمایان)

موسسه ادلاء در مدینه منوره یکی از موسسات داخلی عربستان است که خدماتش را به طور مستقیم زیر نظر وزارت حج برای خدمت به زائران مسجد شریف نبوی انجام می دهد. موسسه متعهد به تقدیم خدمات در مدینه به حجاج است.

این خدمات شامل استقبال- خوشامدگویی- دادن اطلاعات کافی در ارتباط با زیارت-اسکان و نظارت به منظور آسایش زائران در طول اقامتشان در مدینه منوره است.

موسسه دفتری برای پیگیری وضعیت بهداشتی حجاج در بیمارستان های مدینه دارد. همچنین دارای دفاتری به منظور خدمت رسانی به حجاج گمشده و هدایت آنها به اماکن و محل های اقامتشان با هماهنگی وزارت حج است.

موسسه ادلاء نیز در زمینه انتخاب مسکن مناسب حجاج با بعثه های کشورهای قرارداد امضاء می کنند.

۴. موسسه مطوفین حجاج ایران

این موسسه مسئولیت کلیه خدمات لازم در حج به حجاج ایران اعم از (تجهیز خیمه های منی و عرفات - تأمین آب زمزم - کمک به گمشدگان - وسیله نقلیه مشاعر- کنترل و نگهداری گذرنامه ها و برگشت حجاج) را به عهده داشته و در مکه مکرمه قرار دارد. در ضمن این موسسه دارای شعباتی می باشد .

ضرورت دارد تا زمانی که گذرنامه ها در موسسه می باشد و به مکاتب منتقل نشده است. مدیر یا معاون کاروان دو روز بعد از ورود به مکه مکرمه جهت کنترل تعداد گذرنامه های زائران و عوامل کاروان خود و حصول اطمینان از

وجود تمامی گذرنامه‌ها با در دست داشتن مهر کاروان، کارت شناسایی و لیست زائران که شماره گذرنامه در آن درج شده به محل موسسه مطوفین حجاج ایران در مکه مکرمه مراجعه و در صورت کامل بودن اسامی چاپ نهایی را از موسسه اخذ و نزد خود نگاه دارد.

این کار در طول شبانه روز امکان دارد ولی بهترین زمان مراجعه بین ساعت ۱۷ تا ۲۳ می‌باشد.

یادآور می‌شود موارد نقص را بایستی همان جا جهت رفع نقص به مسئول مربوطه در موسسه اعلام و تا حصول نتیجه نهایی پیگیری نماید.

۹- طرح قربانی حجاج

یکی از موضوعات بسیار مهم در امر تدارک و تأمین در حج تمتع موضوع قربانی حجاج در روز دهم ذیحجه (عید قربان) در سرزمین منا است. این مساله از قدیم و سالهای دور یکی از مشکلات مهمی در بخش اعمال حج تمتع به شمار می‌رفت که به دلیل عدم زیر ساختهای مناسب در محل قربانگاه اکثر دامهای ذبح شده در شرایط جوی گرم و نامناسب و غیر بهداشتی مورد استفاده قرار نمی‌گرفت که خود این امر عامل بیماری و شرایط غیر بهداشتی محیطی را بوجود می‌آورد.

از قریب به دو دهه قبل دولت عربستان تصمیم گرفت برای این امر مهم چاره اندیشی نموده و قربانگاههای بهداشتی و مجهز به سالن‌های نگهداری دام، محل ذبح و فرآوری دامهای قربانی و همچنین سردخانه‌های مدرن که قابلیت حدود ۳ میلیون رأس قربانیهای حجاج را دارا می‌باشد در مجاورت منا در منطقه معیصم احداث و با شرایط و ضوابط خاص مورد بهره برداری قرار دهد که در همین راستا این مسئولیت را به بانک توسعه اسلامی که زیر مجموعه سازمان کنفرانس اسلامی می‌باشد واگذار نمود.

بانک توسعه اسلامی و مسئله قربانی در حج «هدیه زائران حج به مسلمانان»

ذبح گوسفند قربانی در روز عید قربان همواره یکی از مسائل حاجیان در سرزمین وحی بوده است که از یک سو واجب بودن آن و از سوی دیگر، حیف و هدر رفتی که با وجود گرسنگانی در همین کشورهای نزدیک رخ میداد، به یک دغدغه‌ی ذهنی تبدیل شده بود.

اکنون با رعایت نظرات فقهی و نیز تمهیدات اجرایی طرفهای سعودی و ایرانی، فضایی برای ذبح قربانی تمامی حجاج به ویژه حاجیان ایرانی فراهم شده که هم قربانیهایشان به مصرف نیازمندان برسد و هم از دشواریها و ناهنجاریهای اجراییات آن در حجم انبوه، خلاصی یابند.

در گذشته نه چندان دور، هر حاجی خودش وظیفه‌ی تهیه‌ی قربانی و سپردن آن به دست ذابح را بر عهده داشت. به همین جهت حاجیان فقط دام را ذبح می‌کردند و لاشه‌اش را همانجا رها می‌کردند و می‌رفتند. بنابر روایت شاهدان، روز عید قربان زمین منا پر می‌شد از لاشه‌ی دامهای قربانی حتی برای تردد در آن منطقه هم لازم بود که از روی انبوه دامهای ذبح شده عبور می‌کردند و احرام آنها غالباً خونی و کثیف می‌شد. و به هیچ وجه شرایط بهداشتی رعایت نمی‌شد.

عربستان سعودی هم به هیچ وجه ظرفیتهای لازم را برای بهره برداری از این چند میلیون دام ذبح شده نداشت به همین دلیل با لودرهای بزرگ، لاشه‌های انبوه را جمع می‌کردند، آنها را سوزانده یا دفن می‌کردند. آنقدر این موضوع ناراحت کننده بود که همان سالها برخی مراجع تقلید فتوا دادند که اگر حاجی احساس می‌کند قربانی اش هدر می‌شود، می‌تواند در ایران قربانی کند. حالا شرایط تغییر کرده و بانک توسعه اسلامی متولی ساماندهی قربانی در حج است. پس

از آغاز فعالیت این بانک، جمهوری اسلامی ایران (سال ۱۳۷۹) از این اقدام حمایت کرد و اکنون ظرفیتهای عمده ای از مجموعه سالن‌های ذبح دام، روز عید قربان در اختیار ایران قرار می‌گیرد. و تمامی قربانی حجاج مورد استفاده مسلمانان کشورهای فقیر قرار می‌گیرد.

بنا به گفته مسئولان، البته هنوز هم میزان کمی از گوشتهای قربانی هدر میرود؛ اما گوشت قربانی حاجیان ایرانی، به هیچ وجه هدر نمی‌رود. همه این گوشتها بسته‌بندی و در ظرفهای سه کیلویی برای افراد نیازمند کشورهای فقیر ارسال می‌شوند. روی بسته‌های این گوشتها نیز نوشته می‌شود: «هدیه زائران حج به مسلمانان» البته با توجه به تعداد گوسفندی که خریداری می‌شود، از بانک توسعه‌ی اسلامی می‌توان بخشی از گوشتها را دریافت کرد.

برخی مسلمانان دیگر کشورها، طبق مسائل شرعی خودشان از ابتدای ذی الحجّه با خرید کوبن قربانی، وکالت این عمل واجب خود را می‌توانند انجام دهند. و به بانک توسعه ذبح قربانی خود را وکالت می‌دهد.

بانک توسعه اسلامی مدتها قبل از موسم حج مناقصه‌ایی برگزار می‌کند تا بتواند گوسفندان مناسب را به ارزانترین قیمت بخرد. البته گوسفند قربانی باید شرایط خاصی داشته باشد و نمی‌توان گوسفندان بسیار لاغر یا دارای نقصان را قربانی کرد. به همین دلیل این مرحله حساسیتهای خاص خود را دارد.

در حج سال ۱۳۹۱ شمسی تعداد مشارکت کنندگان حجاج ایرانی ۷۵ هزار گوسفند خریده است که توسط عربستان از کشور سودان تهیه و به داخل کشور منتقل شده‌اند.

همچنین در این سال برای ذبح دام در روز عید قربان، ۶۹ نفر ذابح مجرب و مقید به مسائل شرعی در نظر گرفته شده که از میان صدها داوطلب ایرانی انتخاب شده و دوره‌های آموزشی را دیده‌اند. هر نفر از آنها باید در آن ایام بیش از یک هزار گوسفند را ذبح کنند. همچنین در روز عید قربان، پنج روحانی که از بعثه‌ی مقام معظم رهبری اعزام می‌شوند، بر چگونگی انجام ذبح دام نظارت می‌کنند.

تیم طرح قربانی چند روز قبل از ایام به مزرعه‌ی تعیین شده می‌رود تا با نظارت روحانیون و تجربه‌ی ذابحان، از بین میلیونها گوسفندی که برای حاجیان تهیه شده‌اند، به تعداد مورد نیاز گوسفند برای حجاج ایرانی را انتخاب و علامتگذاری کنند.

از میان این ذابحان، به جز تعدادی معدود سفر اولی، همگی با احرام عمره‌ی مفرده به مکه‌ی مکرمه وارد شده‌اند و هیچ یک در مناسک حج تمتع شرکت نخواهند کرد. از سوی دیگر، تمام ذابحان تا قبل از روز عید قربان در امور راهنمایی و خدماتی زائران فعالیت می‌کنند. این روند در امور اجرایی حج و برای افزایش راندمان کاری، امر معمولی است.

۱۰- فرآیند و اجزای مهم فرهنگی

۱۰-۱- فرایند فرهنگی سفرهای زیارتی

هدف اساسی در فرآیند فرهنگی سفرهای زیارتی به ویژه حج تمتع ایجاد تأثیر در زائران و هم‌چنین کارگزاران است. حج به عنوان یک فریضه و عمل عبادی در کل زندگی هر مسلمان فقط برای یک بار واجب می‌شود. و این موضوع می‌تواند بدان معنا باشد که تأثیر این عمل عبادی به این صورت دارای ابعاد گسترده و ظرفیت بسیار بالایی است که علاوه بر افزایش باورهای دینی و اعتقادی، اثر ماندگار در او ایجاد می‌نماید.

این ظرفیت بالقوه باید در یک فرآیند فرهنگی عینیت یابد. و از سوی دیگر حج‌گزاری و زیارت اعتبار مقدسه علاوه بر تأثیرات فردی برای قوام و ثبات باورهای دینی خانواده زائر و جامعه نیز می‌تواند نقش مهم و اساسی ایفا نماید. زیرا هر زائر که شرایط مناسب بتواند از ظرفیتهای بالای اینگونه سفرها برخوردار شود طبعاً آثار و برکات معنوی را به خانواده و جامعه پیرامون خود انتقال دهد. و حتی در سطحی فراتر این امکان وجود دارد در جهت برقراری ارتباط با سایر ملتها و در بعد بین‌المللی نیز اثر گذار باشد.

در این راستا مبلغ دیدگاه‌ها و رویکردهای جمهوری اسلامی و مکتب اهل بیت: باشد و زائران سایر کشورهای اسلامی را با روشن‌گری جذب و بر روی آنها تأثیر گزار باشد و توجه به این نکته اساسی ضروری است که عرضه حج، عرضه تأثیر پذیری و ارتباط با سایر مسلمانان است. بنابراین در یک کلام می‌توان گفت فرآیند فرهنگی باید تأثیر پایداری در زائران ایجاد نماید و هر زائر ایرانی این آمادگی را پیدا نماید که بتواند حین انجام اعمال عبادی و مناسک و استفاده از فضای معنوی، اندیشه و آرمانهای انقلاب اسلامی را تبلیغ کند. بنابراین رسیدن به این هدف مستلزم تأمین زیرساختهای لازم در بعد آموزشی، اطلاعات و رفتار زائر است.

۱۰-۲- اجزای مهم فرهنگی

اگر نگاه دقیقی به فرآیند فرهنگی بیندازیم در خواهیم یافت که این فرآیند دارای اجزای بسیار مهمی است که اهم آن به شرح زیر است:

- نیازسنجی آموزش زائران
- تولید محتوای آموزشی
- اجرای دقیق آموزشها متناسب با شرایط زائران
- شناسایی و گزینش و جذب و به‌کارگیری عوامل فرهنگی
- آموزش نیروهای فرهنگی و ارزشیابی آنها

- سازماندهی عوامل فرهنگی
- تولید محصولات فرهنگی، کتاب، نوار، فیلم و...
- ارائه و توزیع محصولات فرهنگی متناسب با نیاز زائران

آموزش

محور اساسی فعالیت های فرهنگی، در سفرهای زیارتی ارائه آموزشهای لازم به کارگزاران و زائران تحت نظارت و برنامه ریزی نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت می باشد و هدف اصلی این آموزشها، علاوه بر آشنایی زائر با مناسک حج و حصول اطمینان از صحت برگزاری حج، ایجاد زمینه تغییرات نسبتاً پایدار به ویژه در حوزه اعتقادی است اما ابعاد دیگر حج نیز دارای اهمیت بسزایی است که در این رابطه می توان به بازسازی مسائل روحی رفتاری معرفتی و معنوی حج و همچنین به ابعاد اجتماعی و سیاسی آن اشاره نمود.

شاید برخی افراد به این مسئله انتقاد نمایند که یک فرد چگونه می تواند در یک دوره زمانی کوتاه در موسم حج و یا در سایر سفرهای زیارتی همچون عمره و اعتاب مقدسه رشد و نمو نماید و تغییرات رفتاری و اجتماعی و حتی روحی و معنوی پیدا نماید. که در پاسخ باید اذعان نمود اولاً موسم حج یک دوره فراگیر و تأثیر پذیری بسیار استثنایی است که افراد با انگیزه و آمادگی پذیرش بالا و با حضور در اماکن مقدسه و مشاهد شریفه و تمرین در یک زندگی جمعی و گروهی را در پرتو هدایت های روحانیون و عالمان دینی و فارغ از مشکلات خانوادگی و کسب و کار تجربه جدیدی را در زندگیشان درک می کنند. ثانیاً آنکه در متن این کنگره عظیم قرار گرفتن و دراقیانوس بیکران سایر مسلمانان گم شدن و با استفاده از این ظرفیت منحصر به فرد در طی این سفر می توان امیدوار بود که این انتظار تحقق یابد.

همانگونه که در بخش های گذشته اشاره شد عرصه آموزش و مسائل فرهنگی برآستی دارای گستره وسیعی است که اگر به درستی انجام نپذیرد شاید تحقق برخی از انتظارات دور از دسترس گردد که در این بخش به برخی از نارسائیهها به صورت اجمال اشاره می شود:

- زمان محدود برای آموزش
- ترکیب نامناسب مخاطبات در یک گروه
- تمرکز بیش از حد صرفاً به مناسک
- استفاده کم رنگ از شیوه های نوین آموزشی
- یکسان نبودن سطح کارگزاران و روحانیون
- نبودن سیستم ارزشیابی دقیق در آموزشها

البته در حوزه فرهنگی و اطلاع رسانی می‌توان به برگزاری جلسات سخنرانی روحانیون و برگزاری همایش‌ها اشاره نمود که با توجه به اقبال عمومی زائران نسبت به تشکیل اینگونه مجالس می‌توان گفت اثر گذاری خوبی خواهند داشت. و همچنین با توجه به فضای معنوی در سفرهای زیارتی به ویژه آن که در مکه و مدینه و عتبات مقدسه در عراق وجود دارد می‌توان با ساماندهی گروه‌های فرهنگی و برنامه ریزی برای اوقات فراغت زائران به درستی از آنها فضاهای معنوی بهتر بهره برد.

تعامل و انتظارات از بخش های مسئول در کشورهای میزبان

با توجه به آیات کلام الله مجید می‌بینیم اساس حج تزکیه نفس و وحدت مسلمانان برای مقابله با مشرکان است و رسیدن به این مهم فقط از راه فعالیت‌های فرهنگی آگاهانه و منسجم و مستمر امکان پذیر است.

در طول تاریخ افراد آگاه به مسایل اسلامی به دور از مسایل فرقه ای و قومی و مذهبی در این راه کوشیده اند و موفقیت‌های خوبی بدست آورده‌اند اما مخالفان اسلام و حاکمان دست نشانده آگاهانه به مقابله با آن برخاسته‌اند و برخی از جاهلان و دلسوزان نا آگاه نیز همسو با منافع دشمنان در این راه گام برداشته‌اند. دور بودن از فرهنگ حج و بی توجهی به آثار انسان ساز و جهان شمول آن آنچنان در سرزمین وحی تاثیر گذاشته بود که حتی فرقه‌های مذهبی اهل تسنن برای خواندن نماز جماعت در مسجدالحرام وحدت نظر نداشتند و بزرگان هر یک از مذاهب چهارگانه به همراه پیروان خود در مقابل یک ضلع کعبه نماز جماعت برگزار می‌کردند و از نماز جماعتی که باید عامل وحدت مسلمانان باشد در عمل عامل تفرقه بود. خوشبختانه مرجع بزرگوار شیعه حضرت آیت الله بروجردی با بینش وسیع و آگاهانه‌ای که داشت تلاش گسترده‌ای برای نزدیک کردن دیدگاه‌های بزرگان این مذاهب کرد و سرانجام آنان را متقاعد کرد تا نماز جماعت در مسجدالحرام بشکل واحد و با حضور پیروان همه فرقه‌های اسلامی برگزار شود.

تفرقه بین شیعه و سنی از اساسی‌ترین سیاست‌های استکبار برای رسیدن به خواسته‌های نامشروع خویش است و وحدت بین اهل تسنن و تشیع در مرکز وحی و بخصوص در زمان حج که زائرانی از همه کشورهای جهان حضور دارند زنگ خطری برای جهان استکبار است لذا آنان راه‌های مختلفی را به دست نشانده‌گان خود دیکته می‌کردند که این موضوع قبل از پیروزی انقلاب اسلامی در شهرهای مکه و مدینه و حتی در بین بسیاری از جاهلان و متعصبان نا آگاه کشورمان کاملاً نمود داشت. حاکمان ایران و عربستان در اجرای خواسته‌های استکباری وحدت نظر داشتند و سیاست‌های خود را بر اساس خواست آنان تنظیم می‌کردند. خواندن نماز جماعت در هتلهای ایرانیان در مکه و مدینه و تشویق زائران ایرانی به شرکت نکردن در نمازهای جماعت مسجدالنبی و مسجدالحرام از مسایلی بود که تاثیر زیادی در جدایی بین زائران شیعه و سنی داشت و مفتی‌های دست نشانده عربستان هم با تبلیغات وسیع خود به این موضوع دامن می‌زدند تا جایکه مردم کوچه و بازار هم زائرین ایرانی را تارک الصلاة و اخ الیهود می‌خواندند. طبیعی است وقتی که اصل برنامه‌های اجرایی حج بر اساس خواسته‌های استکباری چیده شده باشد اجرای برنامه‌های فرهنگی حج در آن زمان دیگر معنا نداشت

و حج بصورت عملی عبادی و خشک و بی روح انجام می‌شد. خمینی (ره) برگزاری مراسم برائت از مشرکان را در زمان حج نیز از ارکان حج دانستند و همه ساله با دادن پیامی به مسلمانان جهان که در مراسم برائت از مشرکان خوانده می‌شد آنان را به وحدت در مقابل دشمنان مشترک امت اسلامی فرا می‌خواندند که این مراسم همچنان همه ساله اجرا می‌شود. با حضور شیعیان در نمازهای جماعت مکه و مدینه تبلیغات منادیان تفرقه تا حدود زیادی رنگ باخت و شیعیان آن سرزمینهای مقدس که تا آن زمان حتی جرات نداشتند شیعه بودن خود را اعلام کنند کم کم جان گرفتند تا جائیکه اکنون مشاهده می‌کنیم برخلاف خواست حاکمان سعودی و مفتیان وهابی در کنار برادران اهل سنت خود حسینیه می‌سازند و مراسم مذهبی خود را برپا می‌کنند.

در سالهای ۱۳۵۹ و ۱۳۶۰ نیروهایی را با آموزشهای مختصر به‌عنوان بازرس اعزام کردند که هم برکار مدیرانی که از سالهای قبل از انقلاب مسئولیت کاروانها را به‌عهده داشتند نظارت کنند و هم تا حدودی برنامه‌های فرهنگی زائران را ساماندهی کنند و در واقع بتوانند عاداتهای غلط سالهای قبل از انقلاب را به مرور تغییر دهند که اکثر این بازرسین در سال بعد به‌عنوان مدیران جدید کاروانهای حج انتخاب شدند.

در سال ۱۳۶۱ گروهی را با آموزش ابتدایی که داده شده بودند با عنوان گروه تبلیغات اعزام نمودند که عمده فعالیت‌های آنان در خصوص چاپ اعلامیه و نشریات پرده نویسی و غیره بود در این سالها اعضای بعثه امام (ره) مسئولان اجرایی، روحانیون، مدیران و خدمه کاروانهای حج با آگاهی از وظیفه حساس خویش با اشتیاق وجدیت تمام برای انجام وظایف خود تلاش می‌کردند و باتوجه به اینکه همه آنها در راستای برگزاری حج ابراهیمی می‌کوشیدند کارها نیز رنگ و بوی فرهنگی بخود می‌گرفت و بسیار تاثیر مثبتی داشت.

عمده فعالیت‌های فرهنگی در دهه اول انقلاب برنامه‌هایی بود که روحانی، مدیر، بازرس و خدمه کاروانها بر اساس سلیقه خود انجام می‌دادند، مانند نوشتن پلاکارد درباره وحدت مسلمانان و فرازهایی از سخنان معصومین علیهم السلام و امام امت درباره حج و تشویق زائران به شرکت در نمازهای جماعت مسجدالحرام و مسجدالنبی و مساجد محل و همچنین استفاده از مداحانی که از عوامل کاروانها بودند و در مناسبت‌های مختلف در محل هتل زائران از جمله فعالیت‌های فرهنگی این سالها بود.

با تلاش در ایجاد وحدت بین مسلمانان جهان در موسم حج و تاکید به برگزاری حج ابراهیمی که منادی راستین آن رهبرکبیر انقلاب اسلامی ایران بود حاکمان سعودی و مفتیان وهابی دیدند دارند قافیه رامی‌بازند و میدان را از دست می‌دهند، طبق سنت‌های استکباری و دیکته شده اربابانشان برای مقابله با روند روبه رشد آگاهی و وحدت مسلمانان حادثه دلخراش جمعه سیاه مکه را رقم زدند، اما همانگونه که هشت سال جنگ تحمیلی برای جلوگیری از پیشرفت فرهنگ انقلاب اسلامی نتیجه نداشت کشتار جمعه سیاه مکه نیز نتوانست از گسترش فرهنگ و وحدت اسلامی جلوگیری کند و روند این حرکت رشدی روز افزون به خود گرفت، پس از مشخص شدن ناتوانی خشونت برای جلوگیری از گسترش

فرهنگ اسلامی مفتیهای وهابی که دست نشانندگان استکبار برای ایجاد تفرقه بین مسلمانان و بدست گرفتن زمام امور مسلمانان جهان هستند فهمیدند که برای مقابله با وحدت اسلامی آنان نیز باید کار فرهنگی کنند که البته یقیناً اربابانشان به آنها گوشزد کرده‌اند چون سوابقشان نشان می‌دهد که آنها چنین فهمی ندارند.

وهابیها در ابتدا اطلاعیه‌ها و کتابهای ضد آنچه که شیعه بعنوان اصول اسلامی و راهکارهای وحدت جهان اسلام می‌داند چاپ می‌کردند و بطورگسترده بین زائران ایرانی و غیر ایرانی توزیع می‌کردند اما از آنجا که متن این اطلاعیه‌ها بیشتر اهانت بود و شکل ظاهری و انشاء و خط آنها نیز بسیار ابتدایی و نازیبا بود بیش از آنکه در میان زائران تاثیر گذار باشد باعث تمسخرانان می‌شد اما وهابیها راهکار را به تدریج فرا گرفتند و تولیدات آنها در سالهای اخیر از نظر شکل ظاهر بسیار زیبا شده و انشاء و متون آن نیز آنقدر استادانه نوشته می‌شود که تاثیرگذاری بسیاری دارد اما از آنجا که این مطالب بسیار زیرکانه و گمراه کننده و مطابق میل زائران نوشته شده که ممکن است بسیاری از آنان بدنبال یافتن پاسخ سئوالات نروند که جای بسیار تامل و تاسف است و در این مورد عکس‌العمل مسئولان فرهنگی کشورمان هم معمولاً این است که به زائران بگویند این کتابها را نگیرند و نخوانند و اگر هم گرفتند از بین آنها جمع کنید و... که البته هیچکدام آنها راه حل مناسبی نیست.

یکی از فعالیتهای فرهنگی در حج انتشار نشریه زائراست در روز شنبه ۱۱ خرداد سال ۱۳۷۰ برابر ۱۷ ذیقعده ۱۴۱۱ پیش شماره خبرنامه زائر باعنوان شماره صفر در مدینه بطور محدود منتشر شد. به این ترتیب دست اندرکاران بعثه مقام معظم رهبری وسیله مفیدی را برای تسهیل برقراری ارتباط با مردان و زنان زائر به خدمت گرفتند تا مطالب لازم را در اختیار حاجیان قرار دهند این خبرنامه با گذشت زمان با تغییراتی چند روبرو شد از جمله چگونگی صفحه‌بندی و نیز به کارگیری افراد حرفه‌ای شکل مطلوبتری بخود گرفته است و از قسمتهای مختلفی چون سرمقاله اخبار حج اخبار کشور، اخبار جهان، مقالات سیاسی، مقالات پیرامون مکه و مدینه و مقالاتی مشتمل بر تفسیر حج احکام و آداب آن و ...

با توجه به تذکرات و تشویقات و توصیه‌های بسیاری که از طرق مختلف توسط مسئولین فرهنگی حج به زائران خانه خدا جهت حفظ وحدت با مسلمانان دیگر کشورها می‌شود که تجلی آن حضور در نمازهای جماعت حرمین شریفین است اما در هنگام اقامه نماز جماعت در مسجدالنبی بیشتر روحانیون و زائرانی که در نماز جماعت حاضر شده‌اند فقط در راهروهایی که فرش ندارد نماز می‌خوانند و اجتماع آنان در این مکانها بسیاری اوقات برای زائران دیگر کشورها مشکل ساز می‌شود و یا صحنه‌هایی ناخوشایند ایجاد می‌کند که درشان زائر شیعه ایرانی نیست. البته اگر به صحبت‌های امام راحل توجه کنیم که می‌فرمود در این سفر نباید کاری کنیم که موجب وهن شود، ضمن آنکه در تصویرهای تلویزیونی که بصورت زنده برای تمام جهان پخش می‌شود دوربینها به هر طرف که می‌چرخند تصویری از یک شیعه ایرانی که در کنار مسلمان سنی ایستاده و با دست باز نماز می‌خواند مشاهده نمی‌شود و این شائبه در ذهن بینندگان ایجاد می‌شود از انبوه زائران ایرانی چرا کسی در تلویزیون دیده نمی‌شود، شاید آنها اهل نماز نیستند، البته ممکن است

پس از پیروزی انقلاب اسلامی امام امت با بینش وسیع خود و آگاهی کامل از سیاستهای استکباری اولین زیربناهای فرهنگی حج را تبیین فرمود و بر اصول مشترک بین شیعه و سنی تاکید کرد و از همه ملتهای اسلامی خواست با تکیه بر این اصول حج ابراهیمی مورد نظر اسلام را بجای آورند و بدینگونه در مقابل دشمن اصلی مسلمانان که برایش شیعه و سنی فرقی ندارد بایستند، ایشان در نخستین اقدام اقامه نماز جماعت در هتلهای مکه و مدینه را ممنوع اعلام کرد و به زائران توصیه فرمود که همراه دیگر مسلمانان در نمازهای جماعت مسجدالحرام و مسجدالنبی شرکت کنند امام بعضی از بزرگان بگویند براساس فتوای بعضی مراجع سجده برفرش جایز نیست به همین دلیل نمی‌شود در بین نمازگزاران نماز خواند، اما مسئولین محترم فرهنگی می‌توانند با یافتن راه حل شرعی مانند بسیاری از مسائل دیگر یافت که در عمل به فرمایشات و اهداف امام راحل نزدیکتر شویم.

یکی از کارهای فرهنگی که در این سالها انجام می‌گیرد چاپ بنر است که این موضوع در بعضی سالها بسیار مسئله ساز شده بود. بنرهای بی کیفیت با تعداد زیاد و گاه تکراری برای مسئولان کاروانها این سؤال را ایجاد میکرد که چه استفاده مفیدی می‌توان از این بنرها برد، و سئوالی که هیچ گاه و هیچکس برای آن پاسخی نداشت. تشکیل شوراهای فرهنگی در کاروانها جهت اداره و افزایش فعالیتهای فرهنگی اقدام دیگری بود که مسئولین فرهنگی اندیشیدند ولی در عمل بازدهی مطلوب را نداشت و آن کارایی که برای آن تعریف شده است را ندارد و نمی‌توان توقع داشت زائری که با هزینه سنگین و زمان کوتاه سفر و سفری که معمولا در طول عمر انسان یک بار اتفاق می‌افتد در جلسات شورای فرهنگی شرکت کند و یا کار فوق برنامه انجام دهد. البته ناگفته نماندگی شوراها عملکرد خوبی داشته‌اند اما با وسعت برنامه‌ریزی صورت گرفته نتیجه مطلوب نیست.

در راستای اهداف بلند رهبر کبیر انقلاب و مقام معظم رهبری و ارتقای سطح فرهنگی حج و زیارت موسسه فرهنگی هنری نشر مشعر در تاریخ سوم تیرماه ۱۳۸۱ در محل ساختمان حج و زیارت زیر نظر نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت تاسیس گردید و در راه اعتالی خدمات فرهنگی در زمینه پژوهش و تحقیق و چاپ و نشر هرگونه کتب و نشریه و بروشور و انجام کلیه امورات سمعی و بصری تولید لوح‌های فشرده و فیلمهای آموزشی در رابطه با موضوع حج و زیارت بطور مستقیم و غیر مستقیم فعالیت خود را آغاز نمود و با در اختیار داشتن امکانات سمعی و بصری چاپخانه و فروشگاههای مختلف در سطح کشور از موفقیت ارزنده‌ای برخوردار و سهم عمده‌ای از چاپ و انتشار و تولید لوحهای فشرده و پخش کتاب با موضوعات مرتبط با حج و زیارت را در اختیار دارد.

اولین آثار منتشر شده موسسه نشر مشعر کتب مناسک حج بود که با استقبال خوبی از سوی زائران بیت الله الحرام و حرم نبوی مواجه شد و پس از آن با انتشار کتب قران و تفسیر آداب اخلاق اسرار و معارف حج و غیره به فعالیت خود ادامه داد طبق آمار سال ۱۳۸۹ بالغ بر ۶۵۴ عنوان کتاب چاپ و تولید شده است که در سطح کشور رکورد دار است و بالغ بر ۴۲ عنوان سی دی علمی آموزشی با عناوین گوناگون در اختیار زائرین قرار داده است.

با اینکه دست اندرکاران امور حج و زیارت کشورمان توجه زیادی به موارد فرهنگی کرده‌اند اما انتقادهای زیادی بر فعالیتهای آنان وارد است که باید به دور از هر تعصبی به آن پرداخته شود البته در بسیاری از جلسات مختلف بعضی از این مسائل عنوان شده است اما متأسفانه در عمل نتیجه مطلوب حاصل نشده است و یا نتیجه آن در برابر هزینه‌ها و زحماتی که کشیده شده ناچیز است.

در خصوص تهیه و توزیع اقلام فرهنگی به مواردی می‌توان اشاره کرد:

۱. توزیع کتابها در محل فروشگاه نشر مشعر به دلیل بعد مسافت شهری و وجود ترافیک سنگین در سطح شهر و یا مشغله‌های کاری و عوامل دیگر سبب می‌شود بعضی از زائران از بن‌های رایگان کتاب صرف نظر کرده و از آنها استفاده نکنند. برای تسهیل در این امر پیشنهاد می‌شود کتب مربوطه را در محل جلسات مناسب کاروانها با همکاری عوامل کاروان و با راهنمایی بهتر و انتخاب مناسب‌تر به دست زائران رسانند. ضمن اینکه مدیران کاروانها به شکلهای دیگر هم می‌توانند در این زمینه همکاری کنند که شاید از وضعیت فعلی مناسب‌تر باشد.
۲. نحوه تحویل کتب هم خالی از اشکال نیست، معمولاً در محل تحویل در نشر مشعر لوازم جانبی حج مانند حوله احرامی، کفش، ساک و غیره هم به فروش می‌رسد که کارمندان فروشگاه تمام همشان فروش لوازم است و توجهی به زائر در خصوص راهنمایی انتخاب کتاب مناسب با سن و سواد او یا موضوع مناسب با سفر او نمی‌شود. زائران هم که آشنایی چندانی به کتابها ندارند و با بی میلی فقط برای گرفتن بن چند کتابی تهیه می‌کنند و گاهی دیده می‌شود به چانه زنی برای گرفتن لوازم دیگر به جای کتاب با آن مربوطه مشغول هستند و این از موارد حساسی است که متأسفانه کمتر به چشم می‌آید.
۳. بعضی بسته‌های فرهنگی هم در حج به زائران اختصاص داده می‌شود که معمولاً زمان توزیع آنها مناسب نیست. مثلاً در سالی چند کاروان به عربستان اعزام شده بودند که بسته‌های فرهنگی به مشهد رسید و توزیع شد که برای کاروانهای بعدی هم دیگر فایده‌ای نداشت، زیرا فرصت خواندن و استفاده از آنها نبود. پیشنهاد می‌شود اگر بخواهیم این زحمات زیاد و هزینه‌های فراوان که صرف چاپ و نشر می‌شود به ثمر بنشیند، کتب از روز شروع ثبت نام متناسب با سواد و سن زائران به تدریج بین آنها توزیع شود. یقیناً نتیجه بهتری گرفته می‌شود و از اسراف هم جلوگیری خواهد شد.
۴. کمبود وقت و حجم زیاد کار و گاهی کم توجهی باعث می‌شود که چاپ کتابهای نشر مشعر با اشتباهات فاحشی همراه شود و می‌بینیم بعضی از کتب که مربوط به برنامه‌های سالهای دور است بدون بازبینی تجدید چاپ شده و توزیع می‌شود و توجه‌ای به محتوای آن که باید تغییر کرده و به روز شود نمی‌شود که نمونه‌هایی موجود است.
۵. شاید لازم باشد کتابهایی چاپ شود و پس از برگشت زائران به آنها داده شود، با موضوعاتی درباره راههای حفظ نورانیت حج و همچنین پاسخ به شبهاتی که وهابیون ممکن است در این سفر بین زائران ایجاد کرده باشند.