



مدیریت ایام شریف

اداره آموزش و مطالعات سازمان حج و زیارت
تألیف و تدوین
محمد ملکی
اکبر رضایی

زمستان ۱۳۹۵

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

فصل اول - آشنایی با جایگاه ایام تشریق.....	۵
شناخت ایام تشریق.....	۶
اهمیت و جایگاه مدیریت ایام تشریق.....	۷
فصل دوم - آشنایی با عناوین مرتبط با ایام تشریق.....	۱۱
تشکیلات سعودی مرتبط با حج و ایام تشریق.....	۱۱
موسسه مطوفی حجاج ایران و شرح وظایف آن.....	۱۳
مکاتب هشتگانه (خدمات میدانی) و شرح وظایف آنها.....	۱۶
نحوه تقسیم‌بندی و اسکان مجموعه‌ها و کاروان‌ها در مکاتب.....	۱۸
تغذیه و تدارکات در ایام تشریق.....	۱۹
فصل سوم - جغرافیای مشاعر مقدسه احکام و مناسک مرتبط.....	۲۴
جغرافیای مشاعر مقدسه (عرفات، مشعرالحرام، منا و موقعیت جمرات).....	۲۵
احکام و مناسک مرتبط با ایام تشریق.....	۳۴
فصل چهارم - آشنایی با تشکیلات ستادی در ایام تشریق.....	۳۹
چارت تشکیلاتی ویژه ایام تشریق.....	۴۰
مدیر عملیات حج.....	۴۰
مدیر عملیات عرفات.....	۴۱
مدیر عملیات مزدلفه.....	۴۳
مدیر عملیات منا.....	۴۴
مدیر محور جمرات.....	۴۶
ستادهای فرعی مستقر در مکاتب هشتگانه.....	۴۸
تشکیلات امداد و گمشدگان در ایام تشریق.....	۴۹
آشنایی با حمل‌ونقل در ایام تشریق.....	۵۶
طرح قربانی.....	۷۴
بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات.....	۸۲

۹۳	فصل پنجم - وظایف مدیران مجموعه و کاروان‌ها در ایام تشریق
۹۴	سیر مراحل انجام وظایف مجموعه‌ها و کاروان‌ها قبل از ایام تشریق تا برگشت به مکه
۱۰۰	اهم شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه
۱۰۳	اهم شرح وظایف مدیران و عوامل کاروان
۱۰۶	فصل ششم - بهداشت، سلامت و خدمات بیمه در ایام تشریق
۱۰۷	ارائه خدمات پزشکی در ایام تشریق
۱۱۰	توصیه‌های بهداشتی در ایام تشریق
۱۱۷	خدمات و تعهدات بیمه در ایام تشریق
۱۲۲	فصل هفتم - منابع انسانی و عوامل مورد نیاز ایام تشریق و نحوه تأمین آن
۱۲۵	فصل هشتم - توصیه‌های فرهنگی - معنوی در ایام تشریق
۱۲۶	برنامه‌های فرهنگی - معنوی در عرفات و مشعر و منا
۱۲۷	توصیه‌هایی درباره ارائه خدمات فرهنگی و اجرای برنامه‌های معنوی
۱۳۰	منابع

فصل اول

آشنایی با جایگاه ایام تشریق

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- ایام تشریق را بشناسد.
- اهمیت و جایگاه ایام تشریق را بداند.
- عوامل تأثیرگذار در مدیریت ایام تشریق را احصاء نماید.
- علل جمعیتی مؤثر بر مدیریت ایام تشریق را تشریح کند.
- علل زمانی - مکانی مؤثر بر مدیریت ایام تشریق را شرح دهد.
- علل اجرایی - مناسکی مؤثر بر مدیریت ایام تشریق را توضیح دهد.
- علل ساختاری و نقش آفرینی مؤثر بر مدیریت ایام تشریق را تعیین نماید.

شناخت ایام تشریق

اگرچه ایام تشریق به روزهای ۱۰، ۱۱، ۱۲ و یا ۱۳ ذی‌الحجه اطلاق می‌شود لیکن «مدیریت ایام تشریق» عملیات مربوط به انجام مناسک حج تمتع (بعد از محرم شدن در مکه مکرمه) در صحرای مقدس عرفات، مشعرالحرام (مزدلفه) و سرزمین منا را مورد مطالعه و بررسی قرار خواهد داد.

عمل عبادی «عمره تمتع» امری است که در فرصت زمان کافی در ماه ذی‌القعدة یا ذی‌الحجه و قبل از فرارسیدن زمان حج تمتع برای حج‌گزاران قابل انجام است و لذا تراکم جمعیت و محدودیت زمانی «حج تمتع» را ندارد و از نگاه «مدیریتی» ساده‌تر از حج تمتع است لیکن پس از آنکه حاجیان عمل عمره تمتع را به تدریج و در هنگام ورود به مکه مکرمه انجام دادند و از آن فارغ شدند همگی باید صبر کنند تا هشتم ماه ذی‌الحجه فرارسد و همگی احرام حج ببندند و حرکت به سوی عرفات و منا را آغاز کنند.

انبوه جمعیت حج‌گزار که در یک محدوده زمانی معین به چنین عملیات مهمی آن‌هم در خارج از شهر و با فقدان امکانات رفاهی زندگی عادی مبادرت می‌ورزند شرایطی را به وجود می‌آورد که از جنبه‌های گوناگون نیازمند اتخاذ تدابیر مدیریتی سنگین و دقیق است و درعین حال با توجه به مقتضیات فردی، مذهبی، اجتماعی و اقتصادی حجاج «مدیریتی انعطاف‌پذیر» و کاربردی و درعین حال دقیق و جدی را طلب می‌کند. از این رو «مدیریت ایام تشریق» مهم‌ترین بخش مدیریت عملیات کنگره عظیم حج در هر سال تلقی می‌شود و مقامات کشورهای اسلامی و نیز کشور میزبان بخش اعظمی از توان مدیریتی مربوط به حج را به این امر اختصاص می‌دهند حتی مدیران عرصه عملیات (مدیران صف) که مستقیماً به زاپرین و حج‌گزاران خدمت ارائه می‌دهند کانون توجه خود و زیرمجموعه را به «مدیریت ایام تشریق» معطوف می‌دارند و در پایان روز دوازدهم ذی‌حجه و پس از بازگشت زائریشان از منا و رسیدن به مکه به هم تبریک می‌گویند و می‌گویند «حج تمام»!

هم جنبه‌های اصلی این عملیات که همانا بخشی از مناسک حج تمتع است و مشتمل است بر وقوف در عرفات و مشعرالحرام، رمی، قربانی، حلق یا تقصیر و بیتوته در منا و هم جنبه‌های مقدماتی آن یعنی امور رفاهی، بهداشتی، ایمنی، حمل‌ونقل، امنیتی،... مستلزم مطالعات جامع مدیریتی و درهم‌تنیده و تصمیمات مقدماتی و اصلی است به نحوی که نتیجه آن انجام حجی مطلوب باشد و رضایتمندی حجاج عزیز و ضیوف‌الرحمان و میزبان و خالقشان، ذات اقدس الهی را در پی داشته باشد.

برای شیعیان و حجاج ایران اسلامی و دوستداران اهل بیت - علیهم‌السلام - علاوه بر قداست مکان و اهمیت اعمال با نگاه اعتقادی و احساس حضور در محضر امیرالحاج اعظم حضرت بقیه‌الله، - ارواحنا له فداء - و صحنه‌گذاری آن امام عزیز و حجت‌بالغه الهی بر اعمالشان و عطر حضور و رضایت خاطر آن کریم و مقتدا و الگوی برگزاری حج مقبول، حساسیت و انگیزه آنان را چند برابر می‌کند و بر مسئولیت مسئولان و برنامه‌ریزان می‌افزاید.

اهمیت و جایگاه مدیریت ایام تشریق

۱ - مدیریت بر انسان‌ها: اصولاً مدیریت و تدبیر و تمشیت امور بر انسان‌ها دشوارتر است تا اداره اموری که مستقیماً با انسان سروکار ندارند؛ زیرا انسان خود پیچیده‌ترین موجود آفرینش است و دارای اراده، عقل، گرایش‌ها، سلايق و توقعات فراوان و گوناگون. همین ویژگی‌های انسان سبب می‌شود تا خود نیز در فرآیند امور ایفای نقش کند و تدابیر مدیریتی مدیران را با مقاومت‌ها و نابسامانی‌هایی مواجه کند.

۲ - حج جمعیتی تحت پوشش: در عملیات حج تمتع، حج‌گزاران در قبل از ایام تشریق، در قالب کاروان‌ها و مستقل از هم و البته در ارتباط‌های اجتناب‌ناپذیر به انجام مناسک می‌پردازند؛ اما در ایام تشریق کاروان‌ها به هم می‌پیوندند و اعمالی از قبیل نقل و انتقال در مشاعر، حرکت به سوی جمرات،... در شرایط فشرده‌گی و انبوهی جمعیت انجام می‌شود و این در هم تنیدگی جمعیتی از روانی مبادله اختیارات و مسئولیت‌ها می‌کاهد و اغلب اختیار از کف صاحب‌اختیاران و مدیران گرفته می‌شود.

۳ - ازدحام تنوع جمعیتی: علاوه بر انبوهی جمعیت، فشرده‌گی و حضور و حرکت جمعیتی انبوه در اماکنی محدود و ناکافی، خود سختی امور را در پی دارد، علاوه بر آن جمع زیادی از حجاج کشورهای گوناگون و با فرهنگ‌هایی کاملاً متفاوت و درعین حال ناآشنا با یکدیگر و ناتوان در تعاملات و گفتگوی انسانی و عاری از زبان و مفاهمه مشترک کار را دشوارتر و انجام وظایف مدیریتی را برای مدیران سخت‌تر می‌کند.

۴ - تراکم و تنوع‌ها: از طرفی امور اجرایی، رفاهی، بهداشتی، اسکان، تغذیه و... و از سوی دیگر امور مرتبط با مناسک و اعمال واجب شرعی حجاج در روزهای ترویبه و عرفه و عید قربان و یازدهم و دوازدهم ذی‌حجه پرتراکم و متنوع است. تأمین نیازهای مادی زیرین از اسکان و حمل و نقل گرفته تا تغذیه و بهداشت و رسیدگی به بیماران و کهن‌سالان و معذورین و هماهنگی و انجام امور معنوی - فرهنگی آنان از قبیل وقوفین و دعای عرفه و مراسم برائت و رمی و قربانی و حلق و تقصیر،... از آن‌چنان تراکم و تنوعی برخوردار است که گاه کوچک‌ترین غفلت یا بی‌برنامگی، هدایت امور را از کف مدیران می‌رباید و تشنج و تلاطم به وجود می‌آورد و حتی زمینه‌های بحران‌خیزی را رقم می‌زند.

۵ - محدودیت زمانی: اصولاً امور اجرایی و امور شرعی مهم دارای وقت کافی می‌باشند و در طیف گسترده‌ای از زمان برنامه‌ریزی می‌شوند اما در ایام تشریق گویا از مواد امتحانی خداوند متعال برای حجاج و خادمین آنها تنگنای زمانی و اندکی فرصت است. مثلاً کوچ از عرفات، زمان رمی جمره عقبه روز عید، زمان وقوف در مشعرالحرام و همه این امور زمینه‌ساز درهم‌ریختگی، اضطراب و از دست رفتن شیرازه مدیریتی است.

۶ - چند ساختاری بودن سازمان یک کاروان: سازمان‌های تک ساختاری را به‌آسانی می‌توان مدیریت کرد چراکه دارای یک هرم سازمانی شفاف است و لایه‌های بالا تا پایین آن برای

همگانی شفاف و تعریف شده است لیکن وقتی در ایام تشریق در درون کاروان تمشیت امور اجرایی با مدیر مجموعه و مدیر کاروان و امور شرعی با روحانی کاروان است و در حمل و نقل با مسئولان حمل و نقل ترددی و در قربانی با مسئولان قربانی و قربانگاه و... همه این امور در تماس و تعامل و کنش و واکنش دائمی قرار می گیرند و رهبری مأموریت، سرپرستی و اجرای منسجم کارها بسیار سخت تر می شود.

۷- سیال بودن ساختار سازمانی: از روزهای قبل از ایام تشریق که نیروهای زبده از کارکنان مجموعه ها و کاروان ها توسط ستاد حج و نهادهای مرتبط منفک می شوند و در سمت های جدید و ویژه ایام تشریق مثل امداد، قربانی، انتظامات مراسم ها، حمل و نقل ترددی،... ایفای نقش می کنند از نظم و انسجام عادی مجموعه ها و کاروان ها که مستقیماً خدمت رسانی با زایرین را به عهده دارند کاسته می شود و در واقع به بیان مدیریتی می توان گفت ساختار عوامل مجموعه ها و کاروان ها از ثبات مدیریتی خارج می شود و نیروها ناگزیرند مرتب جابجا شوند و طبق نوبت های ابلاغ شده بین کاروان و مجموعه و مسئولیت های جدید تردد نمایند. در چنین شرایطی اداره امور زایرین و خدمت رسانی به هنگام و مطلوب با دشواری های اجتناب ناپذیری مواجه می شود.

۸ - تغییر نقش ها و وظایف: در پی تغییرات و دگرگونی های ساختاری سازمان های اداره کننده عملیات حج در ایام تشریق و در پی جابجایی و سیال شدن ساختارها، عوامل انسانی ناگزیرند در مقاطع زمانی نزدیک به هم مرتباً نقش های جدید را ایفا کنند و وظایف متفاوتی را انجام دهند. به عنوان مثال معاون کاروان که در درون ساختار سازمانی کاروان نقش جایگزینی مدیر را ایفا می کند و وظیفه خطیر امور اجرایی کاروان را به عهده دارد باید از پیکره کلی کاروان جدا شود و به عنوان مسئول وقوف اضطراری با بانوان و معذورین به مشعر الحرام و منا برود در حالی که بخشی از کاروان از حیطة مدیریتی او خارج می شود همچنین نیروهای زبده کاروان ها و مجموعه ها باید در نقش های جدیدی در لایه های سازمانی فرا کاروانی و با ستاد عملیات حج در قالب امداد، حمل و نقل ترددی و... ایفای نقش نمایند. به بیان مدیریتی یک فرد به عنوان عامل انسانی در فواصل زمانی کوتاه ناگزیر است در نقش ها و وظایف جدید ایفای نقش کند و گاه هر نقش و وظیفه با نقش و وظیفه ای که تا ساعتی قبل به عهده داشته هیچ گونه تجانس و سنخیتی ندارد. بدیهی است که روح و جان و شخصیت آدمی که معمولاً با شرایط زمانی مشخصی خو گرفته نمی تواند بی درنگ و به طور لحظه ای شرایط و جایگاه خود را رها سازد و در شرایطی کاملاً متفاوت و مغایر با شرایط قبل خود و عواطف و انگیزه ها و ارتباطات انسانی خود را منطبق نماید. مخصوصاً وقتی که انس و ارتباط او با شرایط اولیه مستمر بوده و در شرایط جدید - ضمن ناگزیر بودن از پذیرش مسئولیت جدید - احساس وظیفه و نقش موقت و گذرا دارد؛ اما آموزش عوامل اجرایی در خصوص افزایش «مهارت تغییر نقش» می تواند از اختلال ناشی از تغییر نقش بکاهد.

۹- تنوع احکام شرعی نسبت به گروه های زایرین: اینکه زایرین از ابتدای ورود به ایام تشریق - و تقریباً تا انتهای عملیات ایام تشریق - به جهت وظایف شرعی تحت شرایط احکام گوناگونی

قراری گیرند در دشوارتر شدن مدیریت چه در لایه‌های پایین ساختار سازمانی مثل کاروان و مجموعه و چه در لایه‌های میانی و بالایی آن مشکلاتی را در اداره امور به وجود می‌آورد و ناگزیر مدیران و اداره‌کنندگان عملیات ایام تشریق نمی‌توانند نسبت به هیچ‌یک از این تغییرات مناسکی که تغییرات و تنوع خدمات‌رسانی را اجتناب‌ناپذیر می‌کند بی‌تفاوت باشند. به‌عنوان مثال از همان ابتدا عده‌ای از حجاج باید در ماشین‌های مکشوف به مشاعر منتقل شوند و عده‌ای دیگر در ماشین‌های مسقف. یا عده‌ای باید به عرفات بروند و عده‌ای دیگر به منا و در ادامه عده‌ای باید در مشعرالحرام وقوف اضطراری انجام دهند و سپس به منا بروند و همین عده که به منا می‌روند عده‌ای مجازند رمی شبانه انجام دهند و عده‌ای مجاز نیستند... همین تنوع احکام فقهی - مناسکی؛ تنوع در برنامه‌ریزی و اجرای عملیات متناسب با هرگونه را به کارگزاران و خدمت‌رسانان لایه‌های مختلف سازمان مدیریتی ایام تشریق تحمیل می‌کند و آنها باید ظرفیت مدیریت و دربرگیرنده انجام وظایف متنوع را در خود و سازمان خود به وجود آورند.

۱۰ - حساسیت و اهمیت امور شرعی و اجرایی: بسیاری از وظایف شرعی دارای انعطاف در روش اجرایی و وسعت زمانی در انجام آن توسط مکلفین است و حتی در امور شرعی و ایام تشریق نیز شارع مقدس جواز این انعطاف و سعه زمانی را اعطاء فرموده مثل وقوف اضطراری و اختیاری، مثل جواز رمی شبانه برای عده‌ای، مثل جابجایی برخی اعمال و عدم رعایت توالی آنها برای افراد خاصی؛ اما برخی از احکام و مناسک شرعی ایام تشریق از چنان اهمیت و حساسیتی برخوردار است که اگر درست مدیریت نشود حج حجاج با مشکل مواجه می‌شود مثل انجام وقوفین در وقت خاص یا ترک عمدی وقوف یا وقوفین یا عبور از مشعرالحرام بدون نیت وقوف و یا مثل اهمیت عرفانی - فقهی وقوف در عرفات که «الحج عرفه»! این اهمیت و حساسیت و انضباط مدیریتی حداکثری را مطالبه می‌کند و به‌هیچ‌وجه نمی‌شود با آنها مسامحه کرد و یا در برنامه‌ریزی‌ها و تهیه مقدمات و کمک به حجاج جهت وصول به مطلوب، غفلت و نسیان مدیریتی را رواداشت.

فصل دوم

آشنایی با عناوین مرتبط با ایام تشریق

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- تشکیلات سعودی مرتبط با ایام تشریق را احصاء نماید.
- تشکیلات ایرانی مرتبط با ایام تشریق را احصاء نماید.
- نقش وزارت حج، مکتب الادلاء، نقابه السیارات، مکتب الوکلاء، مکتب الزمازمه و دفاع المدنی را در مدیریت ایام تشریق تشریح نماید.
- موسسه مطوفی حجاج ایران و جایگاه تشکیلاتی آن را بداند.
- وظایف موسسه مطوفی حجاج ایران در ایام تشریق را تبیین کند.
- وظایف بعثه حج کشورها در ایام تشریق را تبیین کند.
- نحوه تقسیم‌بندی و اسکان مجموعه‌ها و کاروان‌ها را در عرفات و منا تشریح کند.
- وظایف واحد مشاعر را قبل و حین ایام تشریق احصاء نماید.
- شرح وظایف تدارکات و تغذیه را در ایام تشریق احصاء و تبیین کند.

تشکیلات سعودی مرتبط با حج و ایام تشریق

عربستان سعودی برای اداره امور حج تعدادی موسسه ایجاد کرده که امور اجرایی حج را از طریق این مؤسسات انجام می‌دهد. این مؤسسات زیر نظر وزارت حج که مسئول تنظیم برنامه و هماهنگ کننده مسائل مختلف حج است فعالیت می‌نمایند و انتخاب روسا و یا تغییر آنها از اختیارات وزیر حج است.

وزارت حج

وزارت حج تنها مرجع قانونی زائر از بدو ورود به عربستان سعودی تا لحظه خروج هست.

مؤسسات ارباب طوایف غیردولتی

این مؤسسات غیردولتی بنا به مقررات وزارت حج متشکل از سهامداران هر طایفه می‌باشند که عبارت‌اند از:

۱ - مکتب الادلاء بالمدينه المنوره

تمام وظایفی که موسسه مطوفی در مکه به غیر از ایام تشریق انجام می‌دهد از جمله استقبال و خوشامدگویی به زائران، اسکان و نظارت، پیگیری وضعیت بهداشتی زائران، خدمات‌رسانی به زائران گمشده و هدایت آنها به اماکن محل‌های اقامتشان و سایر موارد در خصوص مسکن در مدینه توسط موسسه ادلاء انجام می‌گیرد.

۲ - النقابه العامه للسيارات (سندیکای عمومی اتومبیل‌ها)

این سندیکا ناظر بر شرکت‌های طرف قرارداد جابجایی حجاج است و سندیکا مسئول تأمین وسایل نقلیه مناسب حجاج است. نام تعدادی از شرکت‌های فعال عبارت‌اند از شرکت تاسکو، ام‌القری، حافل، دله، ابوسرهد و... که کشور جمهوری اسلامی هرساله قراردادهای خود را جهت حمل‌ونقل داخلی و مشاعر با برخی از این شرکت‌ها منعقد می‌نماید.

۳ - مکتب وکلاء الموحد

این مکتب رابط بین موسسه مطوفی، النقابه العامه للسيارات، ادلاء با بعثه‌های حج و زائران است و نقش محوری دارد و همچنین هماهنگ‌کننده رفت‌وبرگشت حجاج از کشورهای خود به عربستان و نیز نقل‌وانتقال بین شهری حجاج و مشاعر مقدسه است.

وظایف این مکتب عبارت است از استقبال از زائران در مبادی ورودی عربستان از جمله فرودگاه‌ها، دریافت گذرنامه و هزینه‌های اجور الخدمات (خدمات و هزینه‌های حمل‌ونقل) در حقیقت نماینده مؤسسات و سندیکاهای عمومی اتومبیل‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل است. بدین صورت که مکتب‌الوکلاء حقوق موسسه مطوفین را برای تجهیز چادرها به‌عنوان اجور الخدمات دریافت می‌کند و به موسسه می‌پردازد و همچنین کرایه اتوبوس‌های النقابه‌العامه دریافت می‌کند و به موسسه می‌پردازد و همچنین این دفتر مسئول فرستادن حجاج به مکه مکرمه و یا مدینه منوره است همچنین مسئول بازگرداندن حجاج به

وطنشان با همکاری ادارات گذرنامه و شرکت‌های هواپیمایی است به عبارت دیگر اولین و آخرین دفتری که زائران با آن در فرودگاه روبرو می‌شوند مکتب الوکلاء الموحد است.

۴ - مکتب الزمازمه

این دفتر در سال ۱۲۹۲ ه. ق به فرمان وزیر حج عربستان تأسیس شد و وظیفه آن رساندن آب آشامیدنی برای حاجیان در مراکز استقبال و تفویج حجاج و همچنین در منازل آنها است.

۵ - الدفاع المدني (دفاع شهری)

کمیته دفاع مدنی عربستان در موسم حج برای کارگزاران و عوامل ایرانی نامی آشناست و با توجه به وظایف کمیته در امور مختلف حج لاجرم در بسیاری از موارد عوامل حج به خصوص اعضای ستادها با این کمیته سروکار دارند. بدین جهت خلاصه‌ای از وظایف آن را بیان می‌نماییم:

الف: نظارت بر رعایت استانداردهای لازم در ارتباط با مسکن حجاج

ب: بازدید از محل اسکان حجاج و نظارت بر مسائل حفاظتی و امنیتی ساختمان از جهت رعایت اصولی ایمنی.

ج: نظارت بر نصب خيام‌ها در عرفات و منا از جهت رعایت اصول ایمنی.

د: نظارت بر تجهیزات مستقر در خيام عرفات و منا از جهت رعایت اصول ایمنی.

هـ: نظارت بر رعایت اصول ایمنی در زمان استقرار حجاج از قبیل عدم ذخیره مواد نفتی همچون بنزین، عدم استفاده از ژنراتورهای کوچک، عدم روشن کردن آتش در درون چادرها و یا نزدیک اتومبیل‌ها، عدم نزدیکی لامپ‌های برق به سقف چادرها و عدم استفاده از گاز و...

ریاست این کمیته در شهرهای عربستان به عهده امیر منطقه و با عضویت نمایندگان وزرا و مسئولین عضو کمیته کشوری است.

مؤسسات ملی طوافه در مکه مکرمه

این مؤسسات مختص خدمت به زائرین واردشده به عربستان می‌باشند و در مکه مکرمه مستقر هستند. این مؤسسات ارائه خدمات رفاهی به حجاج در مکه و مشاعر مقدسه را به عهده دارند و مسئول کلیه امور مربوط به زائرین از بدو ورود به این سرزمین تا اینکه این سرزمین را ترک نمایند است که تعداد آنها شش موسسه است و بر اساس تقسیم جغرافیایی ملیت‌ها تقسیم شده‌اند.

۱ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج الدول العربیه.

۲ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج الدول جنوب شرق آسیا.

۳ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج الدول جنوب آسیا.

۴ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج الدول آفریقا غیر عربیه.

۵ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج ایران.

۶ - الموسسه الاهلیه لمطوفی حجاج ترکیا و اروپا و آمریکا و استرالیا.

موسسه مطوفی حجاج ایران و شرح وظایف آن

یکی از این مؤسسات که در قبال زائرین ایرانی وظیفه دارد موسسه مطوفی حجاج ایران است این موسسه سازمانی غیردولتی است که محل و حوزه فعالیت آن بیشتر در شهر مکه است و تحت نظارت دولت عربستان است.

موسسه مطوفی زیر نظر وزارت حج عربستان سعودی در سال ۱۴۰۳ هجری قمری تأسیس شد. از جمله وظایف این مؤسسه، انجام خدمات مختلف به زائران ایرانی، به عنوان یکی از واحدهای اجرایی وزارت حج عربستان است.

موسسه مطوفی حجاج ایران سیزده عضو دارد که از میان آن یک رئیس، یک معاون در امور مالی و اداری و معاون دیگر در امور خدمات میدانی (منا و عرفات) و بقیه به عنوان عضو فعالیت می کنند. علاوه بر سیزده نفر عضو، موسسه دو مشاور دارد. یکی مشاور امور عمومی و دیگری مشاور امور مالی و اداری.

وظایف موسسه مطوفی حجاج ایران

- ۱ - استقبال زائران ایرانی در ورودی های مکه و خوش آمد گویی و راهنمایی آنان تا محل استقرار.
 - ۲ - نظارت بر امور رفاهی و آسایش زائران و احوال پرسی از آنان در طول مدت اقامت.
 - ۳ - همکاری و راهگشایی در امور دولتی برای تأمین رفاه و آسایش زائران ایرانی.
 - ۴ - همکاری و مساعدت با مسئولین امور در چگونگی انجام اعمال و مناسک شرعی.
 - ۵ - تأمین وسایل نقلیه برای انتقال زائران ایرانی به منا و عرفات.
 - ۶ - تأمین وسایل نقلیه برای انتقال زائران ایرانی به فرودگاه جهت مراجعت به ایران.
 - ۷ - انجام دستورالعمل های مربوط به ارائه خدمات میدانی و تأکید برای ارائه بهترین و بالاترین خدمات.
 - ۸ - ارائه خدمات لازم و مراقبت های ویژه در ایام تشریق برای امور اضطراری و پیش بینی نشده.
 - ۹ - دریافت گذرنامه زائران، ثبت رایانه ای اطلاعات و محافظت از آن تا هنگام مراجعت.
 - ۱۰ - گشایش دو دفتر در نزدیک حرم برای کمک به گمشدگان و ارسال آنان با اتومبیل های مخصوص به محل استقرار زائران.
 - ۱۱ - فراهم نمودن امکانات بهداشتی و درمانی و امور مربوط به ورود و خروج زائران در بیمارستان های سعودی.
 - ۱۲ - اداره امور فوت شدگان، مراقبت از اموال آنان و انجام اقدامات لازم برای ارسال جسد در صورت درخواست خانواده.
 - ۱۳ - تشکیل گروه های مخصوص از کارمندان و راهنمایان در روز عرفه و ایام تشریق برای یافتن گمشدگان. موسسه مطوفی یک ستاد و مجموعه ای از دفاتر (مکتب های فرعی) را دارا است که مکتب ها خدمات لازم را به کاروان ها ارائه می کنند.
- تعداد ۸ مجموعه تحت عنوان «مجموعه های خدمات میدانی» در ایام تشریق به زائران ایرانی خدمات می دهند که هر یک دارای رئیس و سه عضو عادی می باشند.

وظایف موسسه مطوفی در مشاعر مقدس

- ۱ - موسسه مسئولیت دارد کلیه زمینه‌هایی که در اختیار دارد برای نصب چادرها به تعداد حجاج رسمی آماده‌سازی کند.
- ۲ - موسسه وظیفه دارد از طریق مرکز راهنمایی و ارشاد گمشدگان که زیر نظر وزارت حج است به گمشدگان خدمت‌رسانی و راهنمایی نماید.
- ۳ - موسسه مطوفی وظیفه دارد که به همراه شرکت‌های اتوبوس‌رانی برای هر اتوبوس عازم از مکه، منا و عرفات یک راهنما تعیین و معرفی نماید.
- ۴ - موسسه وظیفه نظافت چادرها و فراهم کردن کارگرانی برای نظافت آنجا و آب آشامیدنی سرد و روشنایی مناسب و نگهداری چادرها را که توسط یکی از شرکت‌هایش که دارای مجوز از امن‌العالم هستند را دارد.
- ۵ - موسسه وظیفه دارد جهت راهنمایی حجاج تابلوهایی نشانگر آدرس چادرهای هر کشور در اماکن مختلفی از مشاعر مقدسه با رنگ و چراغ موسسه نصب نماید.
- ۶ - موسسه بر اساس سیستم وضع‌شده از وزارت حج به‌وقت و تاریخ‌های اعزام حجاج به پل جمرات پایبند باشد.
- ۷ - موسسه مسئول پیگیری بیماران بستری‌شده در بیمارستان و ترخیص آنها در صورت اخذ مجوز پزشک است.
- ۸ - موسسه وظیفه دارد کارهای اداری متوفی را پیگیری کرده و با گزارش مجموعه‌های میدانی خویش (مستقر در مشاعر) و انجام تشریفات قانونی به همراه بعثه کشور متوفی و صدور گواهی فوت بعد از ایام تشریق متوفی را تحویل کشورش دهند.

وظایف بعثه حج کشورها در ایام تشریق

- ۱ - بعثه باید با سندیکای اتوبوس‌رانی برای انتقال زیرین زمینی به مشاعر قرارداد ببندد و در غیر این صورت این حجاج را در چادرهای مرحله سوم در مزدلفه اسکان خواهیم داد و اتوبوس‌ها در پارکینگ منطقه پارک خواهند کرد.
- ۲ - بعثه باید قرارداد واضح و مکتوب با سندیکای اتوبوس‌رانی در مکه برای نقل و انتقال حاجیان بین مکه و مدینه و مشاعر و جده که در آن تعداد حاجیان و نوع اتوبوس‌ها ذکر شده باشد ببندد.
- ۳ - بعثه باید قراردادی مکتوب در زمینه استقبال زیرین و تنظیم امور مسکن در مکه و مشاعر و حمل و نقل آنها به مشاعر و یا جده و یا مدینه با موسسه مطوفی مخصوص آن کشور ببندد.
- ۴ - در صورتی که بعثه حج بخواهد خدمات تغذیه را خودش انجام دهند باید به موارد ذیل پایبند باشد.
الف - بستن قرارداد بر وفق فرم قراردادهای یکپارچه تقدیم خدمات غذایی حجاج در مکه و مشاعر و مدینه با مؤسسات و شرکت‌های سعودی دارای مجوز و برخوردار بودن از شرایط بهداشت و تقدیم این قراردادها جهت تأیید به وزارت حج.

ب - قرارداد بستن هم‌زمان با موسسه مطوفی جهت تقدیم خدمات غذایی بر وفق فرم قرارداد یکپارچه جهت تقدیم خدمات غذایی هم‌زمان.

۵ - جهت سلامتی حجاج بعثه باید در اعزام حاجیان از روز دهم تا انتهای روز سیزدهم ذی‌الحجه به موارد ذیل پایبند باشد.

الف - زایرین باید توجیه کامل شوند تا به زمان‌هایی که وزارت حج برای رمی جمرات اعلام نموده التزام داشته باشند.

ب - بعثه باید فردی را به‌عنوان مسئول جهت همکاری با وزارت حج و موسسه مطوفی تعیین نماید و تعدادی مناسب از عوامل بعثه باید در انجام برنامه اعزام گمارده شوند.

ج - التزام حجاج به اوقات از پیش زمان‌بندی شده جهت رمی جمرات.

د - ارشاد و راهنمایی حجاج و همراهان آنها و استفاده از اوقات خلوت شرعی رمی جمرات و تأکید بر عدم حمل وسایل و یا صندلی تاشو و همچنین عدم همراهی بچه‌ها.

ه - راهنمایی حجاج بیمار و ناتوان و مسن و خانم‌ها جهت دادن وکالت شرعی به دیگران برای رمی جمرات.

۶ - بعثه باید حرکت حاجیان به‌طرف قربانگاه را تنظیم نموده تا در کشتارگاه قربانی‌ها بر روی زمین انباشته نشود و موجب فاسدشدن گوشت نشود و در خارج از کشتارگاه قربانی نکنند و در این زمینه به مقررات حکومت عربستان پایبند باشند و بعثه باید زایرین را تشویق کنند تا به دیگران جهت قربانی وکالت بدهند.

۷ - بعثه باید هرگونه پیشنهاد و یا ملاحظه‌ای که برای بهبود خدمت‌رسانی به حجاج باشد به وزارت ارسال نماید و مراکزی که بعثه می‌تواند با آنها تماس و یا مکاتبه نماید از قرار ذیل است:

الف - ریاض، دفتر وزیر حج

ب - جده، دفتر وزیر حج

- شعبه وزارت حج در جده

- مکتب الوکلاء الموحد

ج - مکه، دفتر وزیر حج

- شعبه وزارت حج در مکه مکرمه

- موسسه مطوفی

- مکتب زمازمه

- سندیکای اتوبوس‌رانی

د - مدینه منوره

- دفتر وزیر

- شعبه وزارت حج در مدینه

- موسسه ادلاء

مکاتب هشگانه (خدمات میدانی) و شرح وظایف آنها

به منظور سهولت در امر خدمات دهی به زائرین، فضای جغرافیایی که حجاج ایران در عرفات و منا مستقر هستند به ۸ بخش تقسیم می شود که به هر بخش از آن یک مکتب گفته می شود. مکاتب هشگانه مجموعه های خدمات میدانی هستند که زیر نظر موسسه مطوفی حجاج ایران، در امر ارائه خدمات رفاهی به زائرین وظایفی را بر عهده دارند و علاوه بر مسئولین کشور عربستان به عنوان مسئول مکتب از مدیران ستاد حج افرادی تعیین و آنها نیز به عنوان مدیر ایرانی مکتب در مکاتب مذکور حضور دارند و مسئولیت نظارت بر ارائه خدمات به زائرین را بر عهده دارند.

شرح وظایف مکاتب هشگانه

- ۱ - تقسیم بندی زمین های منا و عرفات، نصب و تنظیم خیمه.
- ۲ - فرش کردن و نظافت داخل خیمه های منا و عرفات.
- ۳ - تهیه و تأمین یخ و آب آشامیدنی سرد و استقرار کلمن آب به اندازه کافی.
- ۴ - تأمین برق و روشنایی داخل خیمات و نصب پنکه طبق دستورالعمل دفاع المدنی.
- ۵ - تهیه و استقرار آشپزخانه و محل تهیه آب جوش طبق موازین دفاع المدنی.
- ۶ - فراهم کردن دفاتر خدمات میدانی در محل خیمات به منظور مراقبت و تأمین نیازمندی های زائران.
- ۷ - تهیه و استقرار کپسول های آتش نشانی و نصب گواهی و تأیید سلامت و زمان بهره برداری از آنها.
- ۸ - گماردن افراد متخصص در امور مختلف و محافظت، مراقبت از خیمات طبق برنامه های خاص و اضطراری.
- ۹ - نظارت بر نظافت عمومی و جمع آوری زباله به وسیله کیسه های مخصوص و حمل آن توسط شهرداری.
- ۱۰ - راه اندازی و نگهداری سرویس های بهداشتی و مراقبت امور نظافتی آنها.
- ۱۱ - نصب تابلوهای راهنما در محل استقرار خیمات.
- ۱۲ - استقرار سیستم تصویری به منظور اطلاع از وضعیت جمرات.
- ۱۳ - نصب تلفن در دفتر نمایندگی موسسه در محل خیمات.
- ۱۴ - فراهم نمودن تعدادی خیمه، فرش، کلمن و پنکه اضافی برای مواقع اضطراری.

نحوه تقسیم بندی و اسکان مجموعه ها و کاروان ها در مکاتب

در سال های قبل توزیع کاروان ها بین مکاتب به صورت استانی صورت می گرفت بدین معنا که کاروان های هر استان صرف نظر از محل اسکان آنها در مکه مکرمه در یک یا دو مکتب قرار می گرفتند و محل استقرار آنها در منا و عرفات کنار هم بود؛ اما با ورود مجموعه ها به ساختار حج تمتع و مجموعه محوری از سال ۱۳۹۲ به منظور تسهیل خدمات رسانی به کاروان ها، توزیع کاروان ها به صورت مجموعه ای در مکاتب در منا و عرفات انجام می شود و همه کاروان های یک مجموعه که در مکه در آن مجموعه ساکن

هستند، صرف نظر از استان آنها در یک مکتب قرار گرفته و در منا و عرفات کنار هم اسکان می‌یابند. در عرفات و منا، خیام تخصیص یافته به هر مجموعه به تفکیک کاروان‌های آن مجموعه مشخص و زایرین هر کاروان در خیام خود مستقر می‌شوند.

تقسیم‌بندی زایرین در مکاتب مختلف در عرفات و منا و اسکان آنها از جمله مهم‌ترین مسائل ایام تشریق است که با توجه به تغییر سیاست سازمان حج و زیارت از کاروان محوری به مجموعه محوری به تبع آن تقسیم‌بندی زایرین در مکاتب نیز تغییر نموده و زایرین مستقر در مجموعه‌ها و بر اساس تعداد زائر مستقر در مجموعه‌ها هرچند مجموعه در یک مکتب قرار می‌گیرند و مبنای تقسیم‌بندی مکاتب از استان محوری به مجموعه محوری تغییر نموده است و هر مکتب متشکل از چند مجموعه است که با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذاری از جمله تعداد زائر هر مجموعه و کاروان‌های خاص (جانبازان، هیأت پزشکی، بعثه) مجموعه‌ها بین مکاتب تقسیم می‌شوند و معمولاً در این تقسیم‌بندی دقت می‌گردد که از نظر تعداد زائر مکاتب به صورت یکسان زائر داشته باشند. این تقسیم‌بندی توسط واحد مشاعر منا و عرفات با همکاری و هماهنگی موسسه مطوفی حجاج ایران انجام می‌شود.

در عرفات و منا از خیمه برای اسکان زائرین استفاده می‌شود. در عرفات از بعد از ظهر روز هشتم تا غروب روز نهم زائرین از خیمه‌ها استفاده می‌نمایند و خیام در عرفات به صورت دستی برپا می‌شود و ابعاد آن در حدود $۳/۶ \times ۳/۶$ متر است و ظرفیت اسکان در آن ۱۰ نفر است؛ اما در منا خیمه‌ها ثابت و دارای نقشه مهندسی و ابعاد خیام ۴×۴ بوده و ظرفیت اسکان ۱۴ نفر است.

پس از دریافت نقشه‌های منا و عرفات از مسئولین سعودی در اواخر ماه ذی‌القعدة و تعیین محل مجموعه‌ها، نقشه نهایی تا دوم ذی‌الحجه به مدیران مجموعه تحویل و مدیران مجموعه با هماهنگی و همفکری مدیران کاروان، کاروان‌های مجموعه خود را چینش نموده و با حضور مدیر مجموعه، نماینده ستاد و مدیر مکتب مربوطه و نماینده موسسه مطوفی خیام تحویل مدیران مجموعه می‌شود.

علاوه بر خیام محل استقرار زائرین کاروان‌ها به منظور انبار و نگهداری تدارکات مجموعه خیمه‌ای با ابعاد مشخص به تناسب آمار زائر هر مجموعه در اختیار مدیر مجموعه قرار می‌گیرد. (برای هر ۱۵۰ نفر در عرفات و برای هر ۱۸۰ نفر در منا یک خیمه خدماتی در نظر گرفته خواهد شد)

پذیرایی در عرفات و منا به عهده مدیر مجموعه بوده و برای این منظور مدیر و عوامل کاروان‌ها نیز در اختیار وی خواهند بود.

وظایف واحد مشاعر منا و عرفات قبل از ایام تشریق

- ۱- تجهیز دفتر مهندسی از نظر سخت‌افزار و نرم‌افزارهای موردنظر از قبیل پرینتر، پلاتر، لب‌تاب، اینترنت، وسیله نقلیه و...
- ۲- تشکیل جلسات متعدد با حضور رئیس دفتر نمایندگی جهت دریافت نقشه مرزبندی زمین ایران در منطقه منا و عرفات.
- ۳- بررسی جانمایی موقعیت عرفات و منا نسبت به سال‌های گذشته و سیاست‌های کلی سازمان و بعثه مقام معظم رهبری در رابطه با اسکان مشاعر.

- ۴- بررسی نقشه تحویلی و ارزیابی مترژهای با سال‌های گذشته.
- ۵- بررسی موقعیت واحدهای مختلف (ستاد، بعثه، امداد، مرکز پزشکی، حمل و نقل ترددی، جانبازان، بعثه آیات عظام)
- ۶- محاسبه جدول تعداد خیام مجموعه‌ها (کاروان‌ها) برای مشعر منا و عرفات.
- ۷- تشکیل جلسات متعدد با مسئولین نقل ترددی جهت اعلام نیاز تعداد چادرهای موردنظر در پشت ایستگاه‌های عرفات.
- ۸- تحویل زمین عرفات و دادن آمار تعداد چادرهای مورد نیاز و مشخص کردن محل نصب چادر در قطعه‌های موردنظر.
- ۹- تهیه نقشه اولیه بر اساس مجموعه (استان) و فراخوان مدیران مجموعه جهت بررسی اولیه و رفع مشکلات احتمالی.
- ۱۰- ارسال نسخه اولیه بر اساس مجموعه (استان) برای موسسه مطوفی حجاج ایران.
- ۱۱- جمع‌آوری، بررسی و طراحی هم‌زمان نقشه‌هایی که توسط مدیران مجموعه توزیع گردیده.
- ۱۲- بازدید و بررسی تغییرات محیطی در مشعر منا و عرفات به صورت روزانه.
- ۱۳- تحویل گرفتن چادرهای مشعر عرفات از مکاتب بر اساس نقشه‌های ارسالی، تعداد خیام و رفع نواقص موجود در خیام.
- ۱۴- هماهنگی بین موسسه مطوفی و مکاتب جهت تحویل مشعر، عرفات و منا به مدیران مجموعه (نماینده استان) زیر نظر و اشراف واحد مشاعر منا و عرفات.
- ۱۵- تحویل چادرها به معنای تحویل گرفتن کلی بوده و از نظر خدمات و یا سالم بودن تأسیسات نیست و برای این منظور باید کارگروه در نظر گرفته شود.
- ۱۶- تهیه نقشه‌های مختلف مشاعر منا و عرفات برای واحدهای امداد، آشپزخانه، مرکز پزشکی و موسسه مطوفی.

وظایف واحد مشاعر منا و عرفات حین استقرار زائرین در ایام تشریق

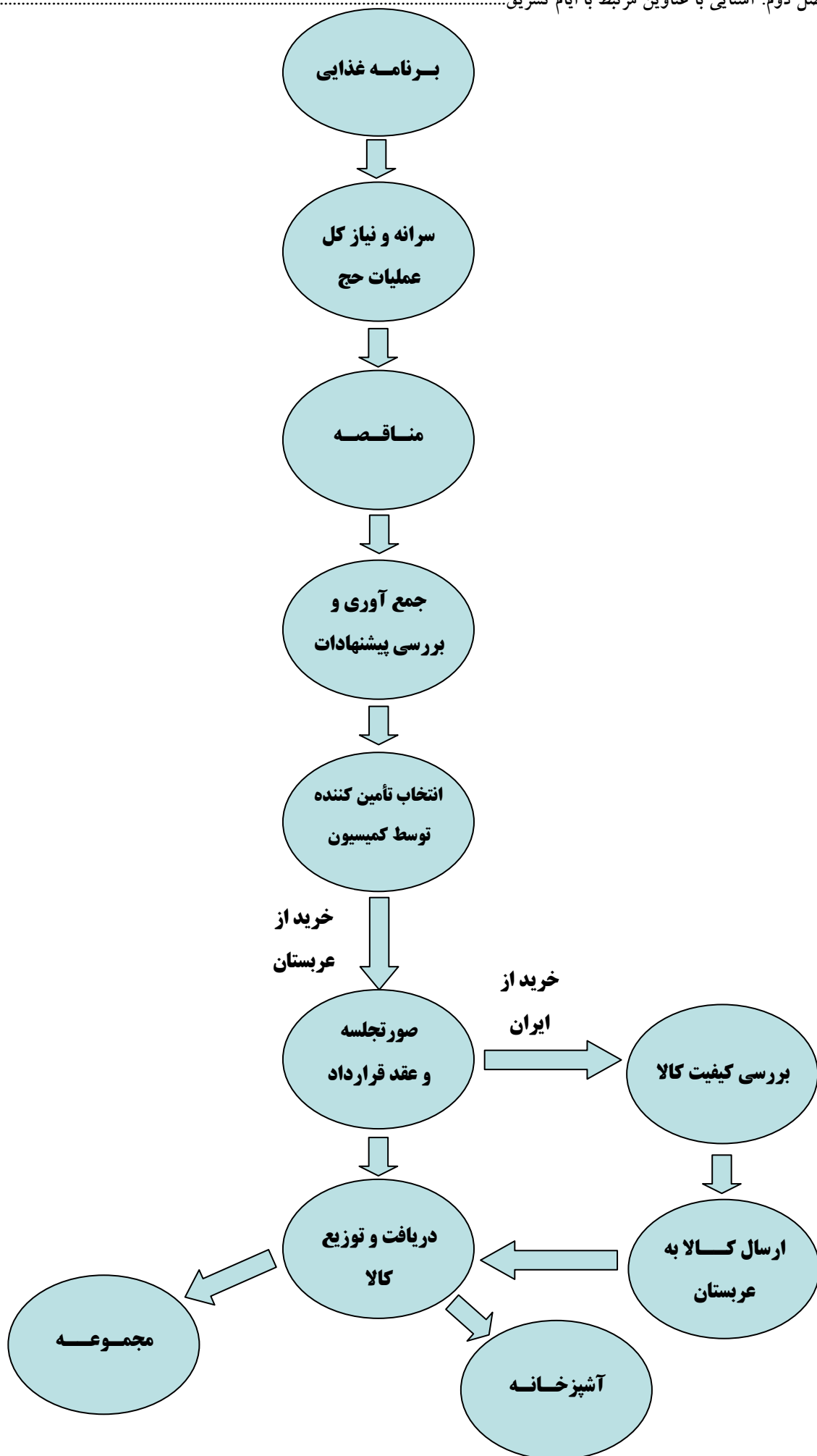
- ۱- بررسی آماده بودن خیام قبل از ورود حجاج به مشاعر باید از آماده بودن و تحویل گرفتن خیام توسط مدیران مجموعه (نماینده استان) اطمینان حاصل شود.
- ۲- پیگیری و رفع موانع در خصوص استقرار نیروهای مکتب در منا و عرفات و آماده بودن آنها جهت ارائه خدمات.
- ۳- پیگیری در خصوص ارائه خدمات و نظافت محیط و چادرها.
- ۴- پیگیری مشکلات مجموعه‌ها در خصوص کمبود تجهیزات (فرش، تیزر، کلمن آب).
- ۵- پاسخگویی به حجاج از نظر مساحت و رفع مشکلات احتمالی.

تغذیه و تدارکات در ایام تشریق

موضوع خرید، تخرین و توزیع اقلام تدارکاتی در روند ارائه خدمات به زائرین حج از اهمیت خاصی برخوردار است. به همین جهت بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت عنایت خاصی در این خصوص دارند و از حدود ۶ ماه قبل از شروع عملیات حج جلسات کمیسیون خرید تدارکات که اعضای آن متشکل از برخی مسئولین بعثه مقام معظم رهبری و سازمان بوده و با حکم ریاست سازمان حج و زیارت انتخاب می‌گردند، تشکیل می‌شود. اولین اقدام این کمیسیون بررسی برنامه غذایی زائرین بوده که با توجه به امکانات موجود در عربستان و با استفاده از نظرات کارشناسان تغذیه و بهداشت به صورت هفتگی تنظیم گردیده است. در برنامه غذایی سعی می‌شود از غذاهای ملی و متنوع در حد تغذیه عمومی مردم استفاده شود و به دلیل اهمیت و حساسیت ایام تشریق به جهت میزان و نوع مواد غذایی مورد مصرف زائرین، برنامه غذایی ایام تشریق به صورت جداگانه مورد بررسی و تدوین قرار می‌گیرد. پس از تدوین برنامه غذایی سرانه مصرف اقلام تدارکاتی در ایام عادی و ایام تشریق استخراج و با توجه به تعداد زائرین و عوامل اجرایی، به این طریق تأمین می‌شود.

اقلام تدارکاتی توسط سازمان حج و زیارت خریداری و در عربستان با تفکیک ایام عادی و اقلام ویژه ایام تشریق بین مجموعه‌ها توزیع می‌شود. مقادیر دریافتی این اقلام برای مجموعه‌ها با توجه به تعداد کاروان هر مجموعه متفاوت است. این کالاها از طریق فراخوان عمومی از تولیدکنندگان و شرکت‌های تأمین کننده با درج آگهی و با اولویت کالای ایرانی از ایران و عربستان خریداری می‌شود. کلیه مجموعه‌ها در مکه مکرمه اقلام تدارکاتی مورد نیاز خود را به صورت لیست از طریق تدارکات و یا شرکت‌های سعودی طرف قرارداد تحویل می‌گیرند و جهت ایام عادی در زمان استقرار در مکه مکرمه و ایام تشریق در زمان استقرار زائرین در عرفات، مشعر و منا به میزان سرانه تعیین شده مورد استفاده زائرین قرار می‌گیرد و مازاد احتمالی اقلام تدارکاتی به انبار مرجوع می‌شود.

در فاصله زمانی که زائرین در مشاعر مقدسه عرفات و منا استقرار دارند از جمله موارد مهم و حساس، تغذیه زائرین است که معاون تغذیه و تدارکات ستاد مکه این مسئولیت مهم را بر عهده دارد. برای امر تغذیه حجاج برنامه غذایی خاص ایام تشریق تدوین و ابلاغ می‌گردد و دستورالعمل تغذیه ایام تشریق به صورت جداگانه و ویژه تدوین و برای اجرا به واحدهای ذی ربط ابلاغ می‌شود. همچنین سرانه تدارکات مورد نیاز زائرین برای تمامی روزهای ایام تشریق به تفکیک عرفات و منا از قبل پیش‌بینی و تحویل مدیران مجموعه می‌گردد و مدیران مجموعه تدارکات را در انبارهایی که از قبل در مجموعه خیم در اختیار خود طراحی کرده‌اند نگهداری می‌نمایند و به تناسب سرانه و وعده‌های غذایی در اختیار کاروان‌ها قرار داده و مورد استفاده قرار می‌گیرد به علاوه واحد تغذیه و تدارکات ستاد در کنار سایر واحدهای فعال در ایام تشریق به منظور رفع نیازهای و کاستی‌های احتمالی مجموعه‌ها و کاروان‌ها اقدام به راه‌اندازی انبار موقت در نزدیک‌ترین مکان به سرزمین منا می‌کند و در آن اقلام ضروری و آب را نگهداری می‌کنند و در صورت نیاز مدیران مجموعه با هماهنگی قبلی کسری اقلام تدارکاتی آنان تأمین می‌شود و همچنین در وعده‌های غذایی نیز غذا به صورت متمرکز در آشپزخانه‌های مرکزی مکه پخت شده و به صورت گرم به عرفات و منا ارسال و مدیران مجموعه بر اساس آمار مجموعه خود غذا را تحویل می‌گیرند و مورد استفاده زائرین قرار می‌گیرد.



جدول سرانه اقلام تدارکاتی
با پیش‌بینی اقامت ۴ هفته در مکه مکرمه و ۱ هفته در مدینه منوره
و ایام تشریق

سرانه کل هر زائر		سرانه هر زائر در مدینه		سرانه هر زائر مکه		نام کالا
عدد	۲۰/۵۳۰۴	عدد	۵/۸۳۲۷	عدد	۱۵/۸۶۴۴	آب معدنی ۱/۵ لیتری
عدد	۶۱/۶	عدد	۱۴	عدد	۴۷/۶	آب معدنی ۳۳۰ میلی لیتری
لیتر	۵/۹۵	لیتر	۰	لیتر	۵/۹۵	آب معدنی گالنی
عدد	۳۴/۸	عدد	۷	عدد	۲۷/۸	پنیر تک نفره ۳۰ گرمی
عدد	۷/۹۲	عدد	۱/۸	عدد	۶/۱۲	تخم مرغ XL
عدد	۷۷	عدد	۱۷/۵	عدد	۵۹/۵	چای کیسه‌ای ۲ گرمی
عدد	۵/۴۰	عدد	۱/۰۰	عدد	۴/۴۰	حلو ارده (ویژه ایام تشریق)
عدد	۱۴	عدد	۲	عدد	۱۲	خرما بسته تک نفر
گرم	۲/۵	گرم	۲/۵	گرم	۰	خلال بادام
گرم	۲/۵	گرم	۲/۵	گرم	۰	خلال پسته
گرم	۶۲	گرم	۱۴	گرم	۴۸	خلال دندان
گرم	۱۳۲	گرم	۳۰	گرم	۱۰۲	خیار شور
عدد	۳۰/۸	عدد	۷	عدد	۲۳/۸	دوغ ۲۰۰ میلی
گرم	۱/۰۷۸	گرم	۲۴۵	گرم	۸۳۳	زیتون
عدد	۴/۴	عدد	۱	عدد	۳/۴	سس کچاپ تک نفر
عدد	۴/۴	عدد	۱	عدد	۴/۳	سس مایونز تک نفر
عدد	۸/۸	عدد	۲	عدد	۶/۸	سماق تک نفر
گرم	۶۲۰	گرم	۱۴۰	گرم	۴۸۰	شکر
عدد	۲۰/۶	عدد	۴	عدد	۱۶/۶	شیر ۲۰۰ میلی
عدد	۳۰/۴۸	عدد	۴	عدد	۲۶/۴۸	عسل ۳۰ گرمی
گرم	۶۴۱	گرم	۱۴۶	گرم	۴۹۶	قند

سرانه کل هر زائر		سرانه هر زائر در مدینه		سرانه هر زائر مکه		نام کالا
عدد	۳۱/۸	عدد	۷	عدد	۲۴/۸	کره ۱۰ گرمی
گرم	۱۵	گرم	۰	گرم	۱۵	کشمش پلویی
عدد	۲	عدد		عدد	۲	کنسرو ماهی ۱۲۰ گرمی (ویژه ایام تشریق)
عدد	۴/۵	عدد	۰/۵	عدد	۴/۵	کیک خرمایی
عدد	۲۶	عدد	۵	عدد	۲۱	ماست ۱۷۰ گرمی
عدد	۱	عدد	۰	عدد	۱	ماست سفت تک نفر (ویژه ایام تشریق)
عدد	۲	عدد		عدد	۲	ماست موسیر تک نفر
عدد	۱۴/۲	عدد	۳	عدد	۱۱/۲	مربا ۳۰ گرمی
گرم	۳۸۴	گرم	۶۰	گرم	۳۲۴	مغز گردو
عدد	۲۲	عدد	۵	عدد	۱۷	نعناع خشک
گرم	۹۶	گرم	۹۶	گرم	۹۶	نمک نمکدان
عدد	۳۶/۸	عدد	۷	عدد	۲۹/۸	نوشابه

نمونه برنامه غذایی ویژه ایام تشریق حج تمتع

روز	صبحانه	ناهار	شام
هشتم ذی الحجه	طبق برنامه	طبق برنامه	لوبیابلو با گوشت+ماست+نوشابه
نهم ذی الحجه	عسل+پنیر+مغز گردو+شیر+کیک خرمایی	شوید باقالا پلو با گوشت+ماست+نوشابه	غذای آماده موسسه+ بیسکویت سیبوس دارد آب + سیب
دهم ذی الحجه	شیر+مغز گردو+عسل+پنیر+کیک خرمایی	غذای حاضری (ماست و خیار+مغز گردو+کشمش)	سبزی پلو با تن ماهی+نوشابه+خرما
یازدهم ذی الحجه	پنیر+کیک خرمایی+مغز گردو+شیر	لوبیابلو با گوشت+ماست+نوشابه	خوراک جوجه+نوشابه+ماست
دوازدهم ذی الحجه	کره+مربا+پنیر+حلواارده+کیک خرمایی	چلوخورش قیمه سیبزمینی+دوغ و ماست	سبزی پلو با تن ماهی+نوشابه+خرما

شرح وظایف مسئول تدارکات ستاد مکه مکرمه در حج تمتع

- ۱- هماهنگی با دفتر نمایندگی حج و زیارت در عربستان سعودی در بدو ورود جهت راه‌اندازی انبارها و شناسایی فروشندگان سعودی و هماهنگی جهت ارسال سفارش‌ها.
- ۲- نظارت بر حسن اجرای مفاد قراردادها و انجام کامل تعهدات فروشندگان.
- ۳- تأمین، توزیع و تخزین کالا در انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی در صورت ضرورت).
- ۴- آماده‌سازی محل انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی) برای تخزین.
- ۵- تهیه دستورالعمل مربوط به توزیع اقلام تدارکاتی بین مجموعه‌ها.
- ۶- پیگیری و تحویل اقلام تدارکاتی ارسالی از سوی ایران و تقسیم‌بندی بین انبارها.
- ۷- کنترل و بازرسی مستمر از محل تخزین اقلام تدارکاتی (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی).
- ۸- تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی در هر ساعت از شبانه‌روز.
- ۹- نظارت بر کمیت و کیفیت اقلام تدارکاتی و اعلام به‌موقع هرگونه نقص و کمبود به مسئول مربوطه.
- ۱۰- داشتن آخرین آمار اقلام موجودی در انبارها در هر زمان و تحویل آن به مراجع ذی‌ربط.
- ۱۱- نگهداری و حفاظت از اقلام تدارکاتی موجود در انبار.
- ۱۲- ثبت سفارش کالا و ارسال برای فروشندگان.
- ۱۳- پیگیری سفارش‌ها جهت تحویل در زمان مقرر و توزیع به‌موقع اقلام به انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی).
- ۱۴- تخزین اقلام تدارکاتی ضروری جهت ایام تشریق.
- ۱۵- ثبت ورود و خروج اقلام تدارکاتی در سیستم.
- ۱۶- کنترل موجودی انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی).
- ۱۷- جمع‌آوری اقلام مازاد بر مصرف انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی).
- ۱۸- توزیع اقلام مربوط به ایام تشریق.
- ۱۹- تأمین کسری اقلام تدارکاتی در ایام تشریق.
- ۲۰- ارسال مدارک مربوطه (قبوض انبار، برگ مرجوع کالا به فروشنده) به دفتر نمایندگی جهت تسویه حساب با فروشندگان.
- ۲۱- دریافت اقلام مرجوعی از مجموعه‌ها و بسته‌بندی و ارسال به فروشندگان سعودی.
- ۲۲- مدیریت توزیع و جابجایی اقلام بین انبارها (آشپزخانه‌ها، مجموعه‌ها و انبار مرکزی مکه و مدینه).
- ۲۳- شرکت در جلسات ستاد و ارائه گزارش‌ها درخواستی از سوی مدیران ستاد.
- ۲۴- همکاری لازم با ستاد بحران در صورت بروز بحران و موارد مشابه با اعلام مسئولین ذی‌ربط ستاد.
- ۲۵- انجام سایر امور محوله از طرف مسئول مافوق.

فصل سوم

جغرافیای مشاعر مقدسه و احکام و مناسک مرتبط

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- جغرافیای عرفات، حدود آن و مکان‌های مقدسه آنها را تشریح کند.
- جغرافیای مزدلفه، حدود آن و مکان‌های مقدسه آنها را تشریح کند.
- جغرافیای منا، حدود آن و مکان‌های مقدسه آنها را تشریح کند.
- زمان و مکان و شرایط و واجبات و قوف در عرفات را شرح دهد.
- زمان و مکان و شرایط و واجبات و قوف در مشعرالحرام را شرح دهد.
- زمان و مکان و شرایط و واجبات بیتوته در منا را شرح دهد.
- رمی جمرات و زمان و شرایط و واجبات آن را شرح دهد.

جغرافیای مشاعر مقدسه (عرفات، مشعرالحرام، منا و موقعیت جمرات)



عرفات



عرفات، نام منطقه وسیعی است با مساحت حدود ۱۸ کیلومترمربع، در شرق مکه، اندکی متمایل به جنوب، در میان راه طایف و مکه. این منطقه به وسیله کوه‌هایی که به شکل نیم‌دایره در اطرافش قرار دارد، مشخص شده است.

حجاج بیت‌الله الحرام در روز عرفه؛ یعنی نهم ذی‌حجه، از ظهر تا مغرب شرعی در این منطقه حضور می‌یابند و در اصطلاح فقهی، این حضور «وقوف» نامیده می‌شود. اهمیت حضور در عرفات تا آنجاست که گفته‌اند. «الحجُّ عَرَفَةٌ» یا «الحجُّ عرفات».

عرفات در خارج از محدوده حرم است و وقوف آن؛ یعنی بیرون رفتن حاجی از محدوده، حرم و بازگشت به درون حرم تفسیر شده است. در ادوار مختلف تاریخی و تا به امروز اطراف عرفات را با علائم و تابلو به‌طور دقیق مشخص کرده‌اند. درباره نام‌گذاری این منطقه به عرفات، چهار نکته گفته‌اند.

۱- وقتی جبرئیل مراسم حج را به آدم یا به ابراهیم خلیل‌الله آموخت، در پایان به او گفت: «عَرَفْتُ؟» آیا شناختی؟

۲- آدم و حوّا، در این منطقه یکدیگر را شناختند (=تعارفا) و باز یافتند.

۳- عرفات از آن‌رو به این نام شناخته شد که مردم در آنجا به گناهان خود اعتراف می‌کنند. در روایتی از امام صادق (ع) نقل شده است که درباره نام‌گذاری عرفات فرمودند: جبرئیل در صحرای عرفه

از ابراهیم پرسید: ای ابراهیم، به گناهان خود اعتراف کن و مناسک را بشناس. عرفات را به خاطر این سخن جبرئیل که گفت «اعترف»؛ عرفات نامیدند.^۱
۴- برخی هم عرفه را به معنای کوه گرفته‌اند.

در شمال شرقی عرفات، «جبل الرحمه» قرار دارد. این کوه مستقل از کوه‌هایی است که منطقه را در حصار خود گرفته‌اند. در قرن ششم هجری، جمال‌الدین اصفهانی وزیر موصل و شام، از پایین تا بالای کوه را پله ساخت تا صعود به آن آسان‌تر شود. گفتنی است در فقه شیعه، در زمان وقوف - که در روز نهم ذی‌حجه از ظهر شرعی تا مغرب شرعی است - صعود به کوه عرفه کراهت دارد.

روایت شده است که رسول خدا خطبه حجه‌الوداع را بر فراز این کوه ایراد کرد.^۲ در گذشته مسجد کوچکی به نام «مسجد الصخرات» در پایین کوه بوده که گفته‌اند آنجا محل ایراد خطبه توسط رسول خدا (ص) بوده است.^۳

مسجد نمره یا مسجد حضرت ابراهیم



در غرب عرفات، مسجدی است بزرگ بانام «مسجد نمره» از این مسجد با نام‌های مسجد حضرت ابراهیم، مسجد عرفه و مسجد غُرَّه - هم یادکرده‌اند. مسجد نمره در قرن دوم هجری و در دوره منصور عباسی بناشده و پس‌از آن همواره مورد توجه مورخان و سفرنامه نویسان بوده است. محتمل است که مسجد

^۱ - علل الشرایع، ص ۴۳۶.

^۲ - درباره عرفات نک: فصلنامه «میقات حج»، ش ۱۲، صص ۱۴۲-۱۴۲.

^۳ - التاریخ القوم، ج ۶، ص ۴۱، ۵۴ و ۵۵.

از قرن نخست برپا بوده و به روزگار منصور بازسازی شده باشد. بخشی از این مسجد در محدوده شرعی عرفات نیست و به اعتقاد علمای شیعه و سنی، در زمان وقوف، کسی حق توقف در آن را ندارد. مساحت مسجد در عهد مهدی عباسی، حدود هشت هزار مترمربع بوده و این نشانه اهمیتی است که این مسجد در قرن دوم هجری برای مسلمانان داشته است. مسجد نمره در سال ۵۵۹ قمری به دست جمال‌الدین اصفهانی وزیر بازسازی شد و مساحت آن تا حدود ۱۴۴۰۰ متر افزایش یافت. گویا این مسجد در آن زمان، بدون سقف و رواق بوده است؛ سپس در روزگار عثمانی‌ها رواق‌هایی برای آن ساخته شد. بنای فعلی مسجد در عهد سعودی‌ها ساخته شده و مساحت آن تا پیش از توسعه فهد به حدود هیجده هزار مترمربع می‌رسد. اکنون این مسجد دارای رواق‌های متعدد و نیز چهار مناره است که در شرق و غرب آن بر سرپا است.

مشعرالحرام یا مُزْدَلَفَه



حجاج در راه بازگشت از عرفات به سوی مکه، از وادی «مازمین» می‌گذرند که میان دو کوه است. «مازم» به معنای راه تنگ به عبارت دیگر، تنگه است، این اشاره به دو راه رفت و برگشت تنگ این ناحیه دارد. حاجی با عبور از این وادی به مزدلفه یا سرزمین مشعرالحرام می‌رسد و در سوی دیگر مشعرالحرام؛ یعنی سمت منا، وادی محسّر قرار دارد که حجاج با گذر از آن وادی کوچک، وارد منا می‌شوند. محدوده، مزدلفه با تابلوهای بسیار بزرگی معین شده و با جمله (بدایه مزدلفه) یا (نهایه مزدلفه) می‌توان حدود آن را شناخت.

نام‌گذاری این نقطه به مزدلفه، یعنی محل ازدحام مردم، به دلیل اجتماع تمام حجاج در شب دهم ذی‌حجه در آنجاست. خداوند در قرآن از این سرزمین یاد کرده است:

«لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ فَإِذَا أَفْضْتُمْ مِّنْ عَرَفَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَاكُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِّن قَبْلِهِ لَمِن الضَّالِّينَ»^۱

در فاصله شش کیلومتری مسجد نمره و پنج کیلومتر و نیمی مسجد خیف در منا، مسجد مزدلفه واقع است این مسجد در آغاز عهد عباسی، مساحتی حدود چهار هزار مترمربع داشته و تنها حصاری در اطراف آن بود که سقف نداشته است. مسجد پیش‌گفته بارها بازسازی شده و سلاطین ترک عثمانی نیز در سال ۱۰۷۲ قمری، آن را بازسازی کردند. در سال ۱۳۹۹ قمری بنای جدید آن پایان یافت. اکنون مساحت مستطیل شکل آن حدود شش هزار مترمربع است.

سرزمین منا



سرزمین منا که پس از گذشتن از وادی محسّر آغاز می‌شود، فاصله‌ای به طول حدود ۳/۵ کیلومتر و عرض تقریبی پانصد متر، میان دو کوه ممتد قرار دارد و انتهای آن به مکه ختم می‌شود. حدود منا نیز با تابلوهایی مشخص شده و در مسیر مکه، جمره عقبه، حد منا به حساب می‌آید.

منا جایی است که حجاج از روز دهم تا دوازدهم - و برخی تا روز سیزدهم - در آن می‌مانند. قسمت پایانی منا؛ یعنی عقبه، جایی است که نخستین بار مسلمانان یترب در آنجا با رسول خدا (ص) بیعت کردند و بیعت آنها با نام بیعه العقبه، شهرت یافت. در این باره، ذیل مدخل مسجد البیعه سخن خواهیم گرفت. دورترین قسمت آن به مکه، وادی محسّر است که میان مزدلفه و منا قرار دارد و محلی است که گفته می‌شود سپاه ابرهه در آنجا گرفتار عذاب الهی شدند.

گفته‌اند کلمه «منا» برگرفته از این سخن امام رضا (ع) است که فرمود: منا را از آن جهت «منا» خوانند که جبرئیل به ابراهیم گفت: «تَمَنَّ عَلَی رَبِّکَ مَا شِئْتَ»؛^۱ هر چه از خداوند می‌خواهی. آرزو کن. ابراهیم از خداوند خواست به جای ذبح فرزندش، قوچی را بفرستد تا به‌عنوان فدیة اسماعیل، آن را ذبح کند و خداوند آرزوی او را برآورده کرد.

کار اصلی حجاج در منا، چنان است که در روز دهم، ابتدا جمره عقبه را رمی می‌کنند پس از رمی، «قربانی» و سپس «حلق یا تقصیر» انجام می‌شود و بدین ترتیب از حالت احرام بیرون می‌آیند. آنان موظف‌اند در روز یازدهم و دوازدهم سه جمره - اولی، ثانیه و عقبه - را رمی‌کنند و به‌علاوه شب‌ها را - به تفصیلی که در مناسک آمده است - در منا بیتوته کنند. اینها اعمالی است که از پیش از اسلام در حج وجود داشته و آغازگر آن ابراهیم بوده است.

در حدیثی از امام صادق (ع) آمده است: علت رمی جمرات آن است که شیطان در محل جمره بر ابراهیم ظاهر شد. جبرئیل از ابراهیم خواست تا هفت سنگ به او بزند و با زدن هر سنگ تکبیر بگوید. ابراهیم چنین کرد و این سنت شد.

گفتنی است چادرهای ایرانی در نخستین بخش منا، پس از عبور از وادی محسّر قرار دارد. این بخش درعین حال که از جمرات دور است، اما از نظافت و خلوتی بیشتری از نظر رفت‌وآمد سایر حجاج برخوردار است.

قربانگاه‌های منا در گذشته در بخش ورودی به منا از سمت وادی محسّر، واقع شده بود که گویا چیزی از آن در منا نبود. از سال ۱۴۲۰ هجری، قربانگاه اصلی به محل دیگری در فاصله ۵۰۰ متری منا به نام مُعیصم انتقال یافته و به‌صورت مجهز و با تقسیم بخش‌های آن برای حجاج کشورهای مختلف، به فعالیت مشغول است.

این نیز گفتنی است که روزهای دهم تا دوازدهم ذی‌حجه را «ایام تشریق» می‌نامند. این تشریق به معنای خشک کردن گوشت‌های قربانی است که از این طریق برای حفظ آن از فاسدشدن استفاده می‌شده و ماه‌های بعد مورد استفاده قرار می‌گرفته است. در گذشته و از قرن نخست اسلامی، چندین مسجد در منا وجود داشته که برخی از میان رفته و برخی موجود است. درباره هر یک شرح مختصری می‌آوریم:

مسجد خیف



مسجد خیف، مهم‌ترین مسجد در منطقه منا است. درباره فلسفه پیدایش آن مسجد، روایت جالبی وجود دارد. می‌دانیم که در سال پنجم هجرت، مشرکان مکه به تحریک یهودیان، پیمان اتحادی را با برخی از قبایل عرب امضا کردند تا به مدینه حمله کنند و ریشه اسلام را از اساس برکنند. محلی که آنان برای امضای این پیمان انتخاب کردند، جایی بود که بعدها مسجد خیف در آنجا بنا گردید. این بدان معنی است که در محل پیمان مشرکان بر ضد اسلام، مسجدی بنا شد تا شکست اتحاد قریش با قبایل عرب را یادگار باشد. خیف به محلی گویند که از شدت کوهستانی بودن آن کاسته شده؛ اما هنوز به صورت دشت درنیامده است. دامنه کوه صفائح چنین وضعیتی دارد و مسجد خیف در همین جا ساخته شده است.

بر اساس برخی روایات، مسجد خیف شاهد خطبه مهم رسول خدا (ص) در حجه‌الوداع بوده است که متن آن خطبه در روایات نقل شده است. همچنین در روایات پیشوایان معصوم (ع) توصیه شده است: کسی که در منا است، بکوشد تا نمازهایش را در مسجد خیف بخواند چراکه در آن هفتاد پیامبر نماز خوانده‌اند. در نقلی هم آمده که مسجد خیف مدفن آدم (ع) بوده است، چنان‌که قبر حوا در جده است. در دعای سمات نیز به این مسجد اشاره شده است.

امام صادق (ع) فرمود: در مسجد خیف که مسجدی در منا است نماز بگزارید مسجد (محل نماز) رسول خدا (ع) در زمان حیاتشان نزدیک مناره مسجد به سمت قبله و چپ و راست آن تا سی ذراع بوده است... اگر توانستید در آنجا نماز بخوانید، چنین که هزار پیامبر (ص) در آنجا نماز خوانده‌اند.

درهای مسجد تنها در ایام تشریق در منا بازو در طول سال مسدود است. متأسفانه در آن ایام هم محل استراحت افراد بی سرپناه بوده و هیچ جای عبادت در آن نیست. تنها در وقت نماز امکان خواندن نماز در آن هست.

مسجد البیعه



پیش از این اشاره کردیم که مسلمانان یثرب در مکه، در جمره عقبه برای نخستین بار با رسول خدا (ص) بیعت کردند و پس از آن بود که اسلام در مدینه گسترش یافت. در محل این بیعت، مسجدی ساختند که به نام «مسجد البیعه» شهرت یافت.

مسجد النحر



مسجد دیگری که در منا بوده، مسجد الکبش یا مسجد النحر نام داشته است. این مسجد میان جمره اولی و جمره وسطی قرار داشته و وجه تسمیه آن چنین بوده است که خداوند در این مکان به جای اسماعیل ذبیحی برای ابراهیم فرستاد. همچنین گفته‌اند که رسول الله (ص) در این مسجد نماز ظهر را بجای آورد و قربانی خود را در کنار مسجد ذبح کرد. ده‌ها سال است که از این مسجد اثری نیست.

مسجد کوثر

مسجد کوثر یکی دیگر از مساجد منا بوده و گفته‌اند که سوره کوثر در این مسجد بر رسول خدا (ص) نازل شده است. این مسجد با ساختمان پلهایی که در اطراف منا برپاشده از میان رفته است.

جمرات



جمرات نام سه محل در منا است که اگر از سمت مکه به منا برویم از دامنه کوهی که فاصل میان مکه و منا است، شروع می‌شود و به طرف عمق منا ادامه دارد که حدود ۲۷۰ متر پیش می‌رود. «جمره» در لغت به معنای «ریگ» است و عرب سنگ‌ریزه‌ها را نیز «جمار» می‌نامد و محل جمع شدن ریگ‌ها در منا را «جمرات» می‌گویند.

جمرات سه‌گانه در منا عبارت‌اند از: «جمره اولی»، «جمره وسطی» و «جمره عقبه». آخرین تغییرات انجام شده در جمرات سال ۱۳۸۳ شمسی است که جمرات سه‌گانه از شکل استوانه‌ای به شکل دیوار مستطیل بزرگ به طول ۱۰ متر و ارتفاع ۴ متر درآمده تا حاجیان بتوانند راحت‌تر رمی جمرات در روز عید قربان و روزهای ۱۱ و ۱۲ ذی‌الحجه را انجام دهند.

احکام و مناسک مرتبط با ایام تشریق

۱ - وقوف در عرفات

اولین عمل از اعمال حج تمتع، مُحرم شدن است که در شهر مکه مکرمه انجام می‌شود و دومین عمل از اعمال حج، وقوف در عرفات است. عرفات صحرائی مقدس است بیرون مکه با فاصله حدود ۲۰ کیلومتر تا مسجدالحرام و چند کیلومتر با شهر مکه، حجاج پس از احرام در مکه روانه این صحرا می‌شوند تا یکی دیگر از وظایف واجب خود در حج را بجای آورند.

معنای وقوف

وقوف در لغت به معنای ایستادن است، ولی در اصطلاح فقهی «حضور در مکانی خاص» است، بنابراین در روز عرفه حجاج باید در عرفات حاضر شوند و آنجا بمانند و لازم نیست ایستاده باشند، بلکه نشسته و خوابیده و در حال حرکت نیز اشکال ندارد.

زمان وقوف

زمان وقوف به عرفات از ظهر روز نهم ذی الحجه (عرفه) تا غروب است که این مدت را به طور کامل باید در آنجا بمانند، لذا لحظه‌ای پیش از ظهر شرعی تا لحظه‌ای پس از غروب باید باشند تا یقین کنند تمام وقت را در عرفات بوده‌اند و چنانچه کسی عمداً دیرتر به عرفات وارد شود گناه کرده و چنانچه زودتر برود، علاوه بر آن که گناه کرده، یک شتر کفاره هم بر او واجب می‌شود.

مکان وقوف

مکان وقوف، صحرای عرفات است، هر جای آن که باشد و امروزه حدود عرفات با تابلوهای زردرنگ مشخص شده که سمت بیرونی آن نوشته شده: «بدایه عرفات» و سمت درونی آن نوشته شده: «نهایه عرفات». زائران نباید از این حدود بگذرند، ولی اگر کسی بخشی از وقت را بیرون عرفات باشد و دوباره به عرفات برگردد، هر چند گناه کرده، ولی وقوف او اشکال ندارد.

اقسام وقوف

وقوف در عرفات دو قسم است: اختیاری و اضطراری.

کسانی که عذری ندارند باید تمام وقت (از ظهر تا غروب) را در عرفات باشند که وقوف در این مدت را «وقوف اختیاری» می‌گویند و کسانی که عذری دارند و نمی‌توانند روز عرفه به عرفات بروند، یا به جهتی به وقوف اختیاری نرسیدند، باید بخشی از شب عید قربان را در عرفات بمانند که وقوف در این مدت را «وقوف اضطراری» می‌گویند.

ترک وقوف

وقوف در عرفات از ارکان حج است و اگر کسی عمداً آن را ترک کند، یعنی بدون عذر در روز نهم به عرفات نرود، حج او باطل است. ولی چنانچه با عذر ترک شده، باید وقوف اضطراری به جای آورد و اگر وقوف اضطراری هم نتواند بجای آورد باید خود را به وقوف در مشعر برساند.

۲ - وقوف در مشعرالحرام

سومین عمل از اعمال حج، وقوف در مشعرالحرام است. مشعرالحرام یکی از اماکن مقدس بیرون شهر مکه است و در کنار وادی منا و با فاصله حدود پنج کیلومتری از عرفات قرار دارد که اکنون بر اثر توسعه شهر مکه، فاصله چندانی با شهر ندارد. نام دیگر مشعرالحرام «مزدلفه» است.

زمان وقوف

زمان وقوف در مشعرالحرام از اذان صبح تا طلوع آفتاب روز عید قربان است. حجاج، پس از غروب روز عرفه از عرفات بیرون می‌آیند و روانه مشعرالحرام می‌شوند و شب عید را در مشعر سپری می‌کنند و به فتوای بسیاری از فقها شب عید را نیز باید به نیت اطاعت الهی در آنجا بمانند و از اذان صبح نیت وقوف داشته باشند.

مکان وقوف

مکان وقوف مشعرالحرام است، هر جای آنکه باشد و هم‌اکنون حدود مشعرالحرام با تابلوهایی به رنگ بنفش مشخص شده که سمت بیرونی آنها نوشته شده «بدایهٔ مزدلفه» و سمت داخلی آنها «نهایه مزدلفه» که وقوف در خارج از این حدود صحیح نیست.

اقسام وقوف

وقوف در مشعرالحرام سه قسم است:

الف - اختیاری

ب - اضطراری شبانه

ج - اضطراری روزانه

وقوف اختیاری: از اذان صبح است تا طلوع آفتاب روز عید قربان.

وقوف اضطراری شبانه: بخشی از شب عید است، پیش از اذان صبح هرچند اندکی از آن.

وقوف اضطراری روزانه: بخشی از نیمه اول روز عید است، یعنی از طلوع آفتاب تا ظهر، هرچند

اندکی از آن.

۳ - واجبات منا

پس از طلوع آفتاب روز دهم ذی‌الحجه (عید قربان) حجاج برای بجای آوردن بقیه اعمال حج از مشعرالحرام بیرون آمده و روانه منا می‌شوند.

منا سرزمینی است واقع بین دو رشته کوه، نزدیک مشعرالحرام و مکه که از انتهای وادی محسر تا جمره عقبه امتداد دارد.

اعمالی که در منا باید انجام دهند بدین شرح است:

در روز { رمی جمره عقبه
قربانی
حلق یا تقصیر

بیتوته (شب‌های ۱۱ و ۱۲ ذی‌الحجه)
رمی جمرات (روزهای ۱۱ و ۱۲ ذی‌الحجه)

الف - رمی جمره عقبه

حجاج در روز عید قربان در منا جمره عقبه را رمی می‌کنند.

ب - قربانی

حجاج در روز عید قربان پس از رمی جمره عقبه باید حیوانی را در راه خدا به‌عنوان یکی از اعمال حج ذبح کنند، قربانی باید روز عید، پس از رمی جمره عقبه و پیش از حلق یا تقصیر انجام شود، ولی چنانچه در روز عید موفق نشد، فردای آن روز باید عمل کند و به فتوای برخی از فقها، ذبح در شب نیز برای کسی که روز عید موفق به ذبح نشده صحیح است.

ج - حلق یا تقصیر

آخرین عمل از اعمال روز عید در منا حلق یا تقصیر است.
حلق به معنای تراشیدن موهای سر و تقصیر به معنای کوتاه کردن قدری از مو و ناخن است.

د - بیتوته

یکی دیگر از واجبات حج بیتوته است. بیتوته به معنای «شب را درجایی گذراندن» است.
تمام حجاج (چه آنها که برای اعمال بعد از منا به مکه رفته‌اند و چه آنها که نرفته‌اند) باید شب‌های یازدهم و دوازدهم ذی‌حجه را از غروب آفتاب تا نیمه‌شب با قصد قربت در منا باشند، بنابراین آنها که به مکه رفته‌اند باید قبل از غروب به منا برگردند.

به فتوای برخی از فقها، حجاج می‌توانند نیمه اول یا نیمه دوم شب را در منا بیتوته کنند.
مکان بیتوته، منا است که حدود آن با تابلوهای آبی‌رنگ مشخص شده که بر قسمت بیرونی آنها نوشته شده «بدایه منا» و در قسمت درونی آن نوشته شده «نهایه منا» لذا حجاج در وقت بیتوته نباید از این حدود خارج شوند و چنانچه از منا بیرون رفته‌اند باید پیش از وقت بیتوته به منا برگردند تا تمام وقت بیتوته را در منا باشند؛ اما بیتوته برای تعدادی از حجاج واجب نیست که عبارت‌اند از:
- بیماران و پرستاران آنها و کسانی که ماندن در منا برایشان مشقت دارد.

- کسانی که در مکه، تمام شب را تا صبح به عبادت خدا مشغول باشند و کار دیگری به جز کارهای ضروری نکنند.

- کسانی که ترس آن دارند اگر در منا بمانند، اموالی از آنها در مکه از بین برود.

- کسانی که در مکه به عبادت مشغول می‌شوند می‌توانند اعمال مکه (طواف و...) را به جای آورند.

عبادت در مکه لازم نیست در مسجدالحرام یا در مکه قدیم باشد، بلکه در هر جای مکه هرچند در قسمت‌های توسعه‌یافته اشکال ندارد.

هـ - رمی جمرات

یکی دیگر از اعمال حج، رمی جمرات است؛ یعنی سنگ زدن به جمرات به همان شیوه‌ای که در بحث رمی جمره، عقبه گذشت.

۱ - واجبات رمی:

واجبات رمی همان است که در بحث رمی جمره عقبه گذشت.

۲ - زمان رمی:

زمان رمی روزهای یازدهم و دوازدهم ذی‌حجه است و در این دو روز باید در فاصله طلوع تا غروب آفتاب انجام داده شود.
اگر رمی را فراموش کند، باید روز بعد آن را قضا کند.

۳ - رمی شبانه

رمی جمرات باید در روز انجام داده شود، ولی کسی که از رمی در روز معذور باشد، می‌تواند در شب بجا آورد.

یادآوری: بانوان می‌توانند رمی جمره عقبه که در روز عید بجا آورده می‌شود، در شب انجام دهند، هرچند از رمی در روز معذور نباشند، ولی رمی روزهای یازدهم و دوازدهم را مانند دیگران باید روز انجام دهند، مگر آن‌که عذری داشته باشند.

۴ - ترتیب رمی

در روزهای یازدهم و دوازدهم ذی‌الحجه، ابتدا باید به جمره اولی، سپس وسطی و در پایان به جمره عقبه سنگ بزنند و مراعات این ترتیب لازم است.

فصل چهارم

آشنایی با تشکیلات ستادی در ایام تشریق

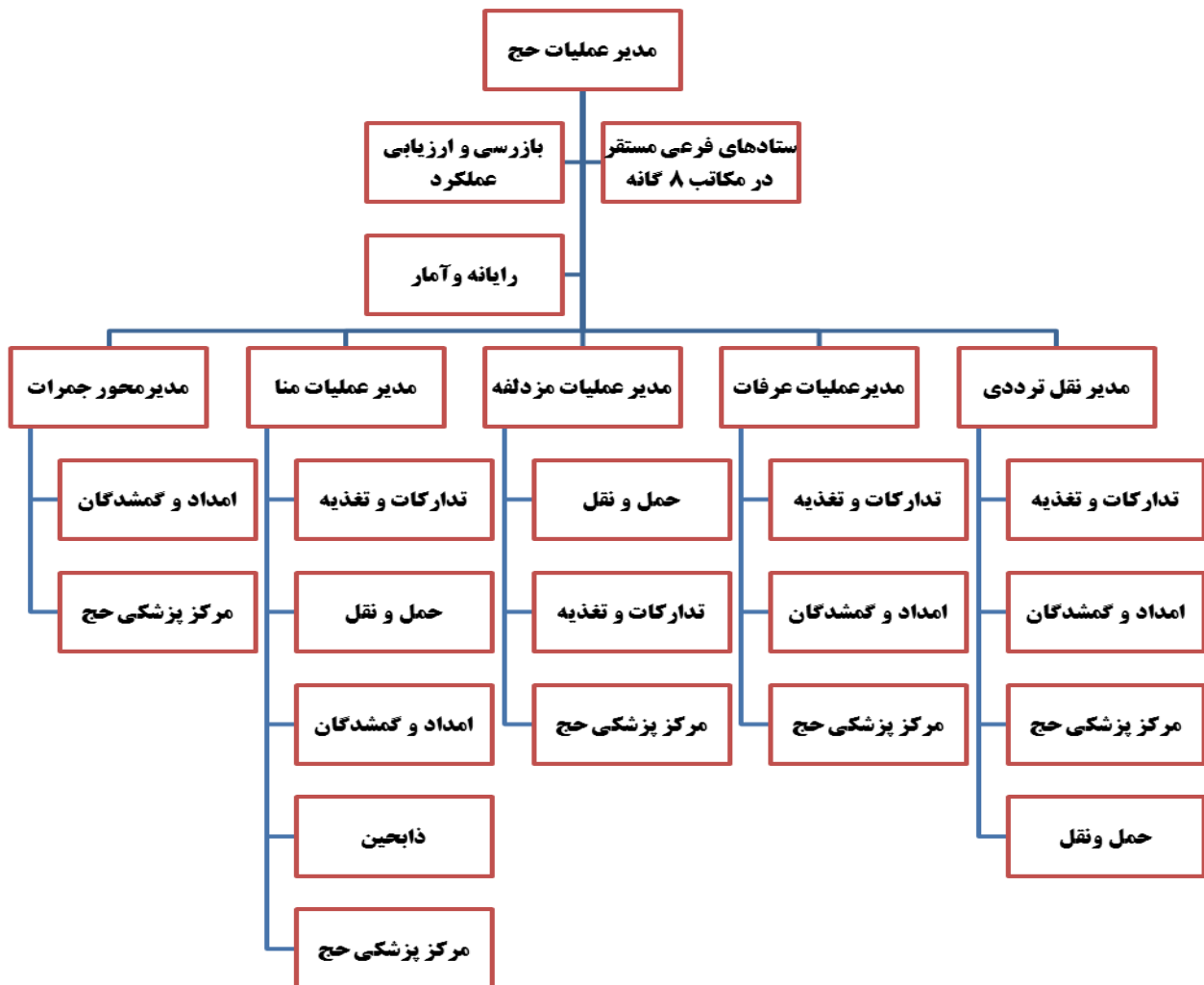
و

شرح وظایف آن

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- چارت تشکیلاتی ویژه ایام تشریق را تبیین کند.
- وظایف مدیر عملیات حج، مدیر عملیات عرفات، مدیر عملیات مزدلفه، مدیر عملیات منا و مدیر عملیات جمرات را تشریح کند.
- مسیرهای تردد حجاج برای رمی جمرات را توضیح دهد.
- عوامل مؤثر بر عملیات رمی جمرات را شرح دهد.
- ستادهای فرعی و مکاتب هشتگانه و وظایف آنها را توضیح دهد.
- تشکیلات امداد و گمشدگان در ایام تشریق و وظایف آن را تشریح کند.
- اصطلاحات مرتبط با امداد را تعریف نماید.
- محورهای آموزشی زائرین در راستای امداد را بیان نماید.
- حمل و نقل ایام تشریق (از مکه تا مکه) را تشریح نماید.
- اهداف نظام ترددی را تبیین کند.
- ساختار تشکیلاتی مراحل شش گانه نقل ترددی را تشریح نماید.
- مراحل انتقال حجاج - در نظام ترددی - را یک به یک شرح دهد.
- وظایف مسئول نقل ترددی را بیان کند.
- طرح قربانی را تشریح نماید.
- وکالت، نوبت دهی، وظایف مسئول طرح، مجموعه ها و کاروانها را در طرح قربانی توضیح دهد.
- علل ساختاری و نقش آفرینی مؤثر بر مدیریت ایام تشریق را تعیین نماید.
- وظائف، اهداف، و مراحل انجام کار بازرسی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات را بیان نماید.

چارت تشکیلاتی ویژه ایام تشریق



مدیر عملیات حج

از آنجا که مدیریت امور در ایام تشریق از اهمیت بالایی برخوردار است و نیاز است که کلیه واحدهای ستادی، اجرایی و خدماتی تحت مدیریت واحد «جدای از مدیریت ایام عادی حج» عمل کنند جهت اداره عملیات حج به ویژه مدیریت ایام تشریق مدیر عملیات حج تعیین و مدیریت متمرکز در ایام تشریق را بر عهده دارد و تمامی واحدها در کلیه امور تحت نظر مدیر عملیات انجام وظیفه می کنند.

مدیر عملیات حج قبل از آغاز عملیات اجرایی ایام تشریق با برگزاری جلسات متعدد در حوزه های مختلف از جمله: حمل و نقل، تغذیه، تدارکات، خیام عرفات و منا، پزشکی، امداد رسانی و راهنمایی گمشدگان، وقوف در مشعر و قربانی، برگزار می کند و با محوریت مدیر عملیات کلیه امور را مطابق دستورالعمل های ابلاغی کنترل و آمادگی برای برگزاری حج و ایام تشریق را ایجاد می کند.

مدیر عملیات حج به دلیل اهمیت اداره امور در مشاعر مقدسه و انجام به موقع وظائف و همچنین نظارت و کنترل عملیات در حوزه عرفات، مشعر، منا و جمرات مدیر عملیات تعیین و ابلاغ ویژه ایام تشریق صادر می کند.

در ادامه به شرح مختصری از اهم وظایف آنان می پردازیم.

مدیر عملیات عرفات

امور مربوط به عرفات به عنوان اولین ایستگاه حجاج در ایام تشریق از اهمیت فراوانی برخوردار است و به علت کوتاه بودن بیتوته و اقامت، معمولاً مسئولین سعودی اهتمام ویژه ای در خصوص بسیج امکانات و نیروی انسانی ندارند و در صورتی که مسئولین امر پیگیر امور مربوط به عرفات نباشند، مشکلات اجرایی و ارائه خدمات به زائرین فراوان خواهد بود و پیگیری این امور در مرحله اول بر عهده مدیر عملیات حج بوده و در مرحله بعد با مسئولیت مدیر محور عرفات پیگیری می گردد.

وظایف مدیر عملیات عرفات

- ۱- جانمایی ستاد، بعثه، پزشکی، جانبازان، میهمانان مقیم خارج از کشور، امداد گمشدگان، واحد نقل ترددی و... است که معمولاً ثابت نیست.
- ۲- نشست مشترک با کارکنان موسسه پیرامون تغییرات جدید و گفتگو خصوص سیاست های اجرایی طرف سعودی.
- ۳- حضور میدانی مسئولین موسسه و ستاد در محل عرفات و ارائه تذکرات لازم و درخواست ها به آنها.
- ۴- بازدید همه روزه از عرفات و تذکر به موسسه در خصوص آغاز هرچه سریع تر عملیات اجرایی عرفات.
- ۵- پیگیری امور مربوط به تسطیح زمین ها، جمع آوری علف ها، جمع آوری شاخه های مزاحم درخت ها، نظافت خیابان ها و محیط، تقویت برق مکاتب و...
- ۶- نشست با مسئولین مکاتب و آشنایی با آنها و تأکید در حمل به موقع لوازم مورد نیاز از قبیل کلن، فرش، فریزر، کولر و سایر لوازم که مسئولیت آن با مطوف و مکتب دار است.
- ۷- تأکید بر عدم نصب خیام فرسوده و غیرقابل استفاده و چگونگی چینش خیام بر اساس نقشه تحویلی.
- ۸- نظارت بر سرویس های بهداشتی، سلامت درب ها، شیرهای آب، سنگ توالی و دیوارهای فلزی اطراف سرویس بهداشتی خانم ها و...
- ۹- تأکید به مکتب دار در تأمین یخ کافی به علت مصرف بالا و گرمای فراوان (در فصولی که برگزاری حج در فصل گرما است).
- ۱۰- معرفی مسئولین ستادهای فرعی ایرانی و نشست و هماهنگی و آشنایی با مسئولین مکاتب هشتگانه.
- ۱۱- جانمایی و نصب تابلوی ایستگاه های نقل ترددی در دو رینگ منطقه عرفات.
- ۱۲- نصب پرچم های امداد در محیط عرفات و آموزش میدانی عوامل امداد گمشدگان.

- ۱۳- تعیین لیست ستادهای مأمور در عرفات و صدور ابلاغ موقت آنها و تشکیل جلسه هماهنگی در صورت ضرورت.
- ۱۴- آموزش میدانی عوامل مسئول در کاروان‌ها و ستادها توسط واحد نقل ترددی.
- ۱۵- نظارت بر تجهیز محل استقرار کاروان جانبازان و تأمین امکانات خاص آنها و نصب کولرهای گازی قبل از ورود جانبازان جنب مرکز پزشکی و اطمینان از سلامت سرویس‌های بهداشتی خاص جانبازان.
- ۱۶- رسیدگی به مشکلات میدانی واحدهای مختلف که در عرفات مسئولیت دارند از قبیل پزشکی، نقل ترددی، بعثه، جانبازان میهمانان مقیم خارج از کشور و...
- ۱۷- جانمایی محل توقف ماشین‌های توزیع غذا و یخ اضافه و بسته غذایی قبل از ورود حجاج.
- ۱۸- نظارت و کنترل بر عملکرد مجموعه‌ها و کاروان‌ها در تحویل خيام و رفع اختلافات احتمالی در جانمایی.
- ۱۹- نظارت بر تابلوهای نصب‌شده از سوی کاروان‌ها و جمع‌آوری تابلوهای غیر استاندارد و خارج از ضوابط و الزام به استفاده از تابلوهای متحدالشکل.
- ۲۰- توصیه به مدیران مجموعه و کاروان مبنی بر در حمل لوازم و تدارکات قبل از ورود حجاج و بسته شدن راه‌ها.
- ۲۱- پیشنهاد به کاروان‌ها در کنترل یخچال‌ها، کولرها، برق، خيام، سرویس‌های بهداشتی خراب، نصب تابلوهای مورد نیاز و... قبل از ورود زائرین و نظارت بر عملکرد آنها.
- ۲۲- توجه کامل حجاج در چگونگی شرکت در مراسم براءت، دعای عرفه و خروج منظم و به‌موقع از عرفات.
- ۲۳- تحویل حواله‌های یخ، بسته غذایی، نهار، شام و... .
- ۲۴- هماهنگی با تدارکات در آمادگی تحویل به‌موقع اقلام تدارکاتی به مجموعه‌ها و کاروان‌ها.
- ۲۵- حضور واحدهای مسئول در ستاد قبل از ورود اولین گروه زائرین.

آغاز ایام تشریق

- ۱- ساعت ورود اولین گروه زائر به عرفات به ستاد مرکزی و مسئولین ارشد اطلاع داده شود.
- ۲- گشت میدانی و رفع مشکلات کاروان‌ها و اختلافات احتمالی فی‌مابین مکتب‌داران و کاروان‌ها و مدیران ستادهای فرعی.
- ۳- نظارت بر بیتوته کاروان‌ها.
- ۴- نظارت بر میزان یخ مصرفی، صابون مصرفی، آب جوش مورد نیاز و... کاروان‌ها.
- ۵- فعال شدن واحد امداد گمشدگان با ورود زائرین.
- ۶- نظارت بر توزیع مواد خوراکی شام، صبحانه، نهار بین زائرین.
- ۷- تحویل بسته غذایی مزدلفه به مدیران کاروان‌ها و رفع مشکلات احتمالی آنها.
- ۸- نظارت بر هدایت زائرین از سوی کاروان‌ها به سمت محل برگزاری مراسم براءت و دعای روز عرفه.
- ۹- سرکشی به مکاتب و ستادهای فرعی.

- ۱۰- حل مشکلات پیش‌بینی نشده از طریق موسسه.
- ۱۱- نشست با مسئولین موسسه و هماهنگی ورود به موقع اتوبوس‌ها به محدوده عرفات برای انتقال حجاج به منا.
- ۱۲- توجیه نماینده کاروان‌ها جهت تحویل اتوبوس‌ها و حرکت به سمت منا برای وقوف اضطراری‌ها و مزدلفه جهت وقوف اختیاری‌ها.
- ۱۳- حرکت به موقع کاروان‌ها با اذان مغرب به سمت منا و مزدلفه.
- ۱۴- کنترل ایستگاه‌ها و نظارت بر سوارشدن حجاج به اتوبوس‌ها به ترتیب تنظیم شده قبلی.
- ۱۵- حضور در منطقه تا خروج آخرین گروه از زائرین از عرفات.
- ۱۶- گشت کتتری در عرفات به منظور کنترل جا نماندن زائرین.
- ۱۷- جمع‌آوری اقلام مصرفی باقیمانده از حجاج در عرفات.
- ۱۸- فعال شدن واحد نظارت و ارزشیابی جهت رسیدگی به تخلفات احتمالی کاروان‌ها.
- ۱۹- جمع‌آوری تابلوهای باقیمانده از کاروان‌ها و پرچم‌های واحد امداد و علائم.
- ۲۰- پایان عملیات عرفات.

مدیر عملیات مزدلفه

به منظور دقت و نظارت بیشتر بر نحوه ارائه خدمات به زائرین مستقر در منطقه مشعرالحرام مسئولی تعیین گردیده است تحت عنوان مدیر عملیات مزدلفه که این فرد به کمک همکاران خود قبل از استقرار زائرین در محل حضور دارند و علاوه بر نظارت کلان بر ارائه خدمات به زائرین، حلقه واسط بین مدیران مجموعه و کاروان‌ها با مدیر عملیات و مسئولین سعودی می‌باشند و مشکلات احتمالی را در محل پیگیری می‌نمایند و مسئولیت آنها تا پایان مرحله انتقال زائرین به منا است و وظایفی به شرح زیر بر عهده دارد:

- ۱- انجام اقدامات ضروری قبل از شروع ایام تشریق
الف: جلسه و هماهنگی با مسئولین میدانی و نیروهای مستقر در مشعر موسسه مطوفی ایران.
ب: بازدید از محوطه و اطمینان از تمیز بودن مساحت موردنظر و جمع‌آوری نخاله‌های ساختمان‌سازی توسط مسئولین مربوطه.
ج: بازدید از سرویس‌های بهداشتی و اطمینان از تمیز بودن و در صورت نیاز شستشوی سرویس‌های بهداشتی و مجهز بودن به شیرآلات و شیلنگ، همچنین جاری بودن آب سرویس‌ها قبل از ورود زائرین
- ۲- نظارت بر وقوف اضطراری و اختیاری به این صورت که حجاجی که مشمول وقوف اضطراری می‌باشند در امتداد خیابان ۶۸ (ملک فهد) و قبل از پل (ایستگاه نیت)، وقوف اضطراری در مشعرالحرام و نیت آن را انجام داده و سپس وارد چادرهای منا می‌شوند؛ اما حجاجی که نیت وقوف اختیاری در

مشعرالحرام را دارند، در ادامه مسیر خیابان ۶۸ با وارد شدن به خیابان ۴۰۶ به مکان اختصاص داده شده به حجاج ایران وارد شده و مستقر می‌شوند.

۳- نظارت بر تجهیز، آماده‌سازی و نظارت بر امکانات رفاهی در مشعرالحرام از جمله آماده بودن سرویس‌های بهداشتی و نظافت و مسطح بودن محل استقرار حجاج در حین استقرار زائرین.

۴ - ساماندهی استقرار حجاج در مشعرالحرام به این صورت که پس از ورود اتوبوس‌های زائرین به خیابان ۴۰۶، نیروهای عملیات مزدلفه برای توقف اتوبوس‌ها و راهنمایی کاروان‌ها جهت استقرار و وقوف در مشعرالحرام و دریافت آب آشامیدنی حجاج اقدام می‌نمایند. همچنین طبق دستورالعمل وزارت حج عربستان و تأکید مدیر عملیات حج بایستی از خروج زائرین تا نزدیکی اذان صبح جلوگیری شود.

۵ - نظارت بر عملکرد مدیران مجموعه و کاروان‌ها در خصوص اجرای دستورالعمل‌های صادره.

۶ - نظارت بر پیاده کردن زائرین در محل‌های اختصاص یافته به حجاج ایران و جلوگیری از انتقال زائرین به مکان اختصاص داده شده به حجاج آفریقایی که امکانات رفاهی مناسبی ندارد.

۷ - نظارت بر عدم استقرار زائرین در خیابان‌های محل تردد اتوبوس‌های نقل ترددی.

۸ - اخذ خدمات و نظارت بر عملکرد نماینده و کارکنان موسسه مطوفی حجاج ایران در مشعرالحرام.

۹ - نظارت بر نحوه توزیع بسته‌های غذایی مصرفی حجاج در مشعرالحرام.

ضروری است در این بخش مطرح گردد که محل استقرار و وقوف زائرین ایران در مشعرالحرام به این

شرح است:

حجاج ایران در هنگام خروج از عرفات در انتهای خیابان ۶۰۰ در عرفات و در امتداد خیابان ۶۸

(ملک فهد)، به سمت مشعرالحرام با اتوبوس‌های نقل ترددی حرکت می‌کنند.

محوطه‌های اختصاص داده شده به زائرین ایرانی در قالب دو قطعه می‌باشند که قطعه یک به مساحت

۲۸۷۰۰ مترمربع و قطعه ۲ به مساحت ۶۴۹۵۰ مترمربع است که قطعه ۱ در حال حاضر استفاده نمی‌شود و

قطعه ۲ با مساحت ذکرشده و تعداد زائر اعزامی فعلاً جوابگوی زائرین ایرانی است.

مدیر عملیات منا

سرزمین منا یکی از اماکنی است که زائرین از روز دهم تا دوازده و بعضاً سیزده ذی‌الحجه در این

مکان مقدس حضور دارند و بخشی از اعمال حج را انجام می‌دهند و مدیریت امور زائرین در این مقطع از

اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که به برخی از دلایل آن اشاره می‌شود:

۱- طولانی بودن مدت اقامت و بیتوته در منا.

۲- آزاد بودن حجاج در اقامت ۲۴ ساعته در منا.

۳- رمی جمرات که در سرزمین منا انجام می‌شود و سه مرحله در زمان اقامت در منا است.

۴- انجام قربانی در فاصله زمانی اقامت حجاج در منا که قربانگاه در نزدیکی منا قرار دارد.

۵- انجام حلق که از جمله مسائل قابل توجه محسوب می‌شود.

۶- خارج شدن حجاج از لباس احرام و فراغت زیاد.

- ۷- خطر قطع برق و آب و ایجاد مشکل در تأسیسات منطقه.
- ۸- حضور پررنگ‌تر و پرتعدادتر نیروهای امنیتی در منا و حساسیت در کنترل‌ها.
- ۹- افزایش تعداد گمشدگان به علت فرصت داشتن حجاج جهت خروج از خیام و دید و بازدیدها و ضرورت تقویت نیروهای امدادگر.
- ۱۰- افزایش افراد گرمازده و شلوغی مرکز پزشکی.
- ۱۱- خطرات و ازدحام اولین روز رمی یعنی صبح روز عید قربان.
- ۱۲- خطرات و شلوغی جهت انجام رمی روز دوازدهم و خروج از منا.
- ۱۳- محدودیت اتوبوس‌های نقل ترددی و مشکلات کاروان‌ها که ضرورت دارد اتوبوس در اختیار آنها قرار گیرد به علت فراوانی افراد ناتوان و مسن در کاروان
- ۱۴- فقه خاص اهل سنت و ضرورت حضور در منا روز هشتم قبل از وقوف در عرفات (ترویج).
- ۱۵- مشکلات ماشین‌های حمل غذا و تدارکات و وانت کاروان‌ها و اقدامات سلیقه‌ای پلیس سعودی در مسدود کردن مسیرها علی‌رغم داشتن مجوز تردد (تصریح).
- ۱۶- عدم امکان نظارت جدی بر سرویس‌های بهداشتی بخش بانوان.
- ۱۷- عدم پایبندی موسسه مطوفی حجاج نسبت به تعهدات و توافقات.
- ۱۸- اعتراضات احتمالی زائرین به شرایط زندگی صحرائی و کمبود امکانات و وجود فضای محدود خیام جهت اقامت و بیتوته علی‌الخصوص در فصول گرما.

شرح وظایف مدیر عملیات منا

- ۱- تشکیل جلسه با مدیران موسسه.
- ۲- بازدید از منطقه منا و شناسایی نواقص و مشکلات و گزارش به موسسه.
- ۳- پیگیری و عقد قرارداد و خدمات اضافه از قبیل آب، نور و... مزدلفه و منا.
- ۴- جانمایی محل توقف اتوبوس‌های وقوف اضطراری جهت نیت کوتاه.
- ۵- مشخص نمودن درب‌های ورود و خروج حجاج از منا.
- ۶- تعیین محل استقرار کانتینر آب و غذایی.
- ۷- تعیین و ابلاغ منطقه بیتوته زائرین وقوف اختیاری.
- ۸- توجیه کاروان‌ها قبل از ایام تشریق دال بر توقف در محل تعریف شده مزدلفه.
- ۹- تعیین محل استقرار دفتر ستاد، بعثه، امداد و... در منا.
- ۱۰- آماده‌سازی دفتر منا.
- ۱۱- جانمایی ستادهای فرعی.
- ۱۲- تشکیل جلسه با مسئولین ایرانی و سعودی ستادهای فرعی.
- ۱۳- توجیه امدادگران و نصب پرچم‌های ایران در محل‌های تعریف شده.
- ۱۴- شرکت در جلسات برنامه‌ریزی جمرات.
- ۱۵- شرکت در جلسات برنامه‌ریزی قربانگاه.

- ۱۶- تعیین مسئولین سالن‌های قربانی و زیرمجموعه و برگزاری کلاس‌های آموزشی و توجیهی.
- ۱۷- نظارت بر تعمیر کولرها، تأسیسات، سرویس‌های بهداشتی و شستشوی خیام.
- ۱۸- آماده کردن نقشه‌های محل استقرار حجاج ایران در منا و توزیع بین کاروان‌ها.
- ۱۹- برنامه‌ریزی غذایی و جانمایی محل توقف ماشین حمل غذا در ۸ نقطه از منا.
- ۲۰- آماده‌سازی منا جهت پذیرش حجاج ایرانی اهل سنت روز هشتم ذی‌الحجه (ترویبه).
- ۲۱- کنترل و اعلام آمادگی کلیه نیروها اجرایی برای ورود زائرین و قوف اضطراری به منا از شب روز دهم.
- ۲۲- نظارت بر عملکرد صیانه و تعمیر کولرها، قطع برق‌ها، آبریزش شیرهای آب و ...
- ۲۳- سرکشی از ستادهای فرعی هشتگانه و رسیدگی به نواقص احتمالی.
- ۲۴- نظارت بر عمل حلق حجاج با توجه به مخاطرات بهداشتی آن.
- ۲۵- تشکیل جلسات شبانه با مسئولین ستاد و بعثه، پزشکی، ستادهای فرعی و سایر نیروهای اجرایی مرتبط.
- ۲۶- برنامه‌ریزی برگشت حجاج عصر روز دوازدهم.
- ۲۷- تعیین ساعت حضور نماینده مجموعه‌ها جهت دریافت اتوبوس.
- ۲۸- استقرار مسئولین نقل ترددی در ستاد و رسیدگی به مشکلات کاروان‌ها در برگشت از منا و خرابی اتوبوس‌ها.
- ۲۹- فعال شدن واحد امداد جهت گشت نهایی بین خیام و اعلام پایان عملیات انتقال حجاج به مکه.
- ۳۰- حضور کارکنان ستاد و راهنمایان در محل مأموریت در منا تا خروج ۱۰۰٪ حجاج از منا.

مدیر محور جمرات

رمی جمرات یکی از اعمال مهم حج تمتع است و حجاج بیت‌الله الحرام پس از وقوف در مشعرالحرام و ورود به سرزمین منا در روز عید قربان و همچنین روزهای یازدهم و دوازدهم اقدام به رمی جمره می‌کنند و این عمل عبادی به دلایل مختلفی که بیان خواهد شد از اهمیت بالایی برخوردار است گرچه مسئولیت کلی جمرات در ایام تشریق بر عهده مدیر عملیات منا و آماده‌سازی مسیرها و راهنمایی حجاج در مسئولیت امداد و گمشدگان است اما در سال‌های اخیر به دلیل تمرکز بر اداره امور جمرات و رمی حجاج و همچنین راهنمایی بهتر زائرین یک نفر به‌عنوان مدیر عملیات جمرات تعیین می‌گردد و با کمک تعدادی از نیروهای موظف امداد و گمشدگان و همچنین عوامل اجرایی مجموعه‌ها و کاروان‌ها مدیریت را بر عهده دارند. اهم مطالبی که در خصوص رمی جمرات می‌توان بیان کرد عبارت‌اند از:

الف - زمان‌های انجام رمی:

عملیات رمی جمره حجاج از شب روز نهم ذی‌الحجه آغاز و به شرح ذیل تا ظهر روز دوازدهم ذی‌الحجه ادامه می‌یابد.

اولین گروه که در واقع زائرین وقوف اضطراری مشعرالحرام هستند، شامل کلیه زائرین زن و مرد آن‌کهن‌سال و کم‌توان و یا ناتوان بوده و به‌محض ورود به منا و استقرار در چادرها در همان شب روز

جهت رمی به جمرات عازم و برمی گردند و در خیام مستقر می شوند. (نکته مهم اینکه حدود ۶۰٪ زائرین جزو این گروه می باشند).

دومین گروه زائرینی هستند که شب عید قربان را در مشعرالحرام سپری نموده و صبح روز دهم و عموماً به صورت پیاده از مشعرالحرام وارد منا می شوند و پس از استقرار در خیام منا و استراحت و صرف صبحانه به سوی جمرات برای انجام عمل رمی حرکت می نمایند.

عملیات رمی در روزهای یازدهم و دوازدهم ادامه دارد به این صورت که روز یازدهم از ساعت های اولیه صبح جهت رمی جمرات مسیر جمرات سه گانه را طی و همچنین در روز دوازدهم ذی الحجه حجاج اقدام به رمی می کنند. تعیین زمان مناسب برای انجام رمی در روزهای دهم، یازدهم و دوازدهم بر اساس دستورالعمل های صادره از سوی ستاد عملیات و لحاظ نمودن مقررات نقل ترددی است.

ب - مسیرهای تردد:

محل جمرات حدوداً ۱/۵ کیلومتر با خیام محل استقرار حجاج ایران فاصله دارد که رفت و برگشت آن حدود ۳ کیلومتر می شود و مسیرهای تردد زائرین عموماً از طریق انتهای خیابان های ۴۰۶ و ۴۰۴ و عبور از معبر و راه پله های مربوطه و ورود به خیابان طریق ۲۳ و تردد از یکی از خیابان های جوهره، سوق العرب و یا طریق مشاه (مطله) است، لازم به ذکر است که سایر خیابان های فرعی اعم از ۲۰۲، ۲۰۴ و ۲۰۶ نیز در انتها منتهی به خیابان سوق العرب و صرفاً خیابان فرعی ۲۰۴ علاوه بر سوق العرب به جمرات نیز وارد می شود.

نکته اجرایی قابل ذکر این است که خیابان طریق مشاه یا مطله که سایبان دارد منتهی به طبقه دوم شده و اگر مترددین از آخرین فرعی قبل جمرات به خیابان جوهره وارد نشوند به طبقه دوم خواهند رفت، لکن خیابان های جوهره و سوق العرب به طبقه همکف منتهی و هر دو خیابان روباز و دارای پنکه و آب پاش می باشند؛ عموماً مسیر برگشت کلیه زائرین از طریق کنار خیابان طریق مشاه و ورود به خیابان ۲۳ صورت می پذیرد.

ج: عوامل مؤثر در عملیات جمرات:

از آنجا که مسئولیت اصلی راهنمایی و امداد حجاج در ایام تشریق بر عهده واحد امداد و راهنمایی گمشدگان است نیروی انسانی موظف و در اختیار مدیر عملیات جمرات نیز از اعضاء این واحد می باشند و علاوه بر آن عوامل اجرایی کاروان ها و مجموعه ها نیز در نوبت های تعریف شده و معین مدیر عملیات را یاری می کنند. کلیه نیروهای حاضر در این عملیات زیر نظر مدیر عملیات جمرات می بایستی در تمام ساعت های تردد زائرین از ساعت ۲۱ روز نهم تا پایان روز دوازدهم کلیه تردها را پوشش و در تمام مسیرهای رفت و برگشت و همچنین در اطراف جمرات سه گانه و در فاصله های معینی نیروهای راهنمای خود را که مجهز به بلندگو و کاور مخصوص می باشند مستقر نموده تا این عزیزان به هدایت و راهنمایی زوار ایرانی پرداخته و همچنین در صورت بروز حادثه اقدامات اولیه را با کمک واحدهای امداد و نجات

انجام دهند، همچنین از ظهر روز دوازدهم نیز می‌بایستی علاوه بر مسیرهای مذکور کلیه مسیرهای ورودی به شهر مکه و خیابان‌های اصلی شهر را پوشش دهد و خدمات راهنمایی ارائه نمایند.

عوامل تأثیرگذار بر عملیات رمی جمرات عبارت‌اند از:

۱- عوامل مستقیم

۱/۱- تصرفات شخصی مدیر و روحانی کاروان در زمان‌بندی حرکت و یا انتخاب مسیر تردد، به دلیل عدم امکان کنترل جدی ستاد بر زمان‌بندی تردد و همچنین نبود عامل بازدارنده و عدم برخورد مناسب تنبیهی.

۱/۲- مباحث فقهی و نقطه نظرات شرعی، موضوع انجام عمل به صورت اصالتاً و یا نیابتاً توسط افراد ناتوان و کم‌توان، زمان حرکت از نظر شب و یا روز و قبل و یا بعد از ظهر، تقدم و تأخر قربانی و رمی.

۱/۳- تصرفات شخصی پلیس و مأموران دولت سعودی: ایجاد محدودیت در تردها و اجبار در تغییر مسیرهای از قبل تعیین شده و یا شناخته شده مدیر و روحانی، ممانعت جدی از فعالیت نیروهای امداد و راهنمایی حجاج، ممانعت از نصب تابلوهای راهنما.

۲- عوامل غیرمستقیم

۲/۱- ارتباط مستقیم عمل رمی با عملیات قربانی، درگیر بودن عوامل کاروان در قربانگاه، تعجیل جهت انجام سریع قربانی و شوق خارج شدن سریع‌تر از احرام به جهت عوارض آن مثل سوختگی پاها و...

۲/۲- نگرانی و اضطراب انجام اعمال و فشار روانی وارده بر زوار.

۲/۳- بی‌خوابی و یا کم‌خوابی شب قبل در مشعرالحرام و پیوستگی پیاده‌روی صبح از مشعر به منا و منا به جمرات.

۲/۴- عدم آشنایی زائرین با مسیر، بعد مسافت و سختی‌های مسیر، عدم آشنایی با زبان عربی.

۲/۵- وضعیت گرمای هوا و عدم امکان سرویس‌دهی خدماتی رفاهی و پزشکی در طول مسیر، ازدحام در محل جمرات، نامناسب و پر پیچ و خم بودن مسیر برگشت.

ستادهای فرعی مستقر در مکاتب هشتگانه

همان‌گونه که در بخش تشکیلات سعودی مرتبط با ایام تشریق عنوان شد به جهت سهولت در امر خدمات‌دهی به زائرین در عرفات و منا، منطقه جغرافیایی که زائرین مستقر هستند به ۸ قسمت تقسیم می‌شود که به آنها مکاتب هشت‌گانه گفته می‌شود و مسئولیت هر بخش را مکتب‌داران بر عهده دارند از آنجا که مدیران مجموعه و مدیران کاروان‌های حج برای دریافت خدمات و ارائه به زائرین باید به مکاتب هشتگانه مراجعه نمایند در سنوات اخیر برنامه‌ریزی گردید که در هر مکتب یک نفر ستادی به همراه سه نفر زیرمجموعه و تعدادی نیروی امداد گمشدگان در مکاتب مستقر و تحت عنوان ستادهای فرعی پاسخگوی مدیران مجموعه و مدیران کاروان‌ها و همچنین زائرین باشد و نقش ستاد فرعی حلقه واسطه بین مسئولین

سعودی و مدیران مجموعه و کاروان و همچنین نماینده ستاد مرکزی در مکتب است و زیر نظر مدیر عملیات حج انجام وظیفه می‌نماید و علاوه بر اخذ خدمات، مشکلات احتمالی به وجود آمده در زمان استقرار زائرین را پیگیری و حل می‌نماید.

ستادهای فرعی قبل از حضور زائرین در عرفات و منا مستقر و فعال و تا خروج آخرین گروه از زائرین از منا در روز ۱۲ ذی‌الحجه حضور دارند و پایان فعالیت این ستادها عصر روز ۱۲ ذی‌الحجه است.

شرح وظایف مسئول ستاد فرعی مستقر در مکاتب هشتگانه

- ۱ - نظارت بر عملکرد مدیران مجموعه و کاروان.
- ۲ - رسیدگی به کلیه امور اجرایی و خدماتی زائرین مستقر در مکتب.
- ۳ - رابط ستاد مرکزی و مدیر محور منا و عرفات با مدیران مجموعه.
- ۴ - مسئول پیگیری ارائه خدمات رفاهی و رفع مشکلات و نواقص احتمالی از طریق مسئول سعودی مکتب.
- ۵ - ارائه گزارش و آمار و اطلاعات مکتب به ستاد مرکزی و مدیر عملیات.
- ۶ - ابلاغ دستورالعمل‌های صادره به مدیران مجموعه.
- ۷ - نظارت بر نحوه ارائه خدمات به زائرین توسط مسئول سعودی مکتب مطابق قرارداد منعقد.

تشکیلات امداد و گمشدگان در ایام تشریق

از آنجا که همه‌ساله تعداد زیادی از مسلمانان از اقصا نقاط جهان برای شرکت در بزرگ‌ترین مراسم عبادی و سیاسی عازم سرزمین وحی می‌شوند و با توجه به موج عظیم مشتاقان و شرایط خاص کشور عربستان و شهر مکه، ضرورت انجام برنامه‌های کاری در یک نظام اجرایی منظم و برنامه‌ریزی شده مورد تأکید قرار گرفت. در این رابطه اجرای وظایف دقیق و مناسب واحد امداد و راهنمای حجاج از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این بخش تأثیر و نقش بسیار مهمی در آسایش زائران را فراهم می‌نماید و سازمان‌دهی در نحوه خدمتگزاری مطلوب و استفاده بهینه از این خدمات مهم است.

بنابراین کلیه مسئولین و دست‌اندرکاران عملیات حج به امور امداد رسانی اهمیت ویژه‌ای قائل هستند. موضوع گم شدن و عدم شناخت از موقعیت‌های جغرافیایی و شرایط خاص کشور عربستان و تغییرات فیزیکی در مشاعر مقدسه از دیرباز موجب دغدغه خاطر مسئولین، مدیران و زائران بوده است. کاروان‌ها در اولین فرصت پس از رسیدن به مشاعر مقدسه اعمال خاص ایام تشریق را آغاز می‌نمایند. زائرین در فرصت زمانی محدود در بین انبوه جمعیت هم‌رنگ و هم لباس و در سرزمینی که به صورت صحرائی است و علائم مرسوم شهری را ندارد دچار سردرگمی شده و در صورت خروج از خیمه‌های محل استقرار کاروان، مشکل برگشت به محل استقرار را پیدا می‌کنند و در نتیجه نیاز به امداد رسانی در این مرحله کاملاً مشخص است. در این بین زائرین مسن، ناتوان و بی‌سواد بیشترین نیازمندان به خدمات امور امدادی می‌باشند؛ بنابراین می‌تواند امداد و راهنمایی زائرین دارای ساماندهی و تشکیلات منظم جهت ارائه خدمات مطلوب باشد.

اصطلاحات مرتبط با امداد

امدادگر: امدادگر به کسی اطلاق می‌شود که بر اساس شرایط احراز به‌عنوان خدمه امدادگر و مأمور پذیرایی انتخاب و در چارچوب ضوابط و دستورالعمل‌ها در جهت تحقق اهداف سازمان اهتمام می‌نماید.

علامت و نشانه: علائمی که به‌وسیله آن زائران را برای رسیدن به مقصد راهنمایی می‌نماید.

تعریف رنگ: در این طرح با استفاده از انواع رنگ و پرچم‌های متفاوت به‌عنوان یک تعریف یا محدوده خاص مشخص و فضاهای یکنواخت از هم متمایز می‌شود.

شناسه مجموعه و کاروان: مشخصات کامل مجموعه و کاروان به همراه عکس مدیر کاروان که زائران را در تشخیص محل استقرار چادر مجموعه کمک می‌کند.

کاور و کلاه: لباس مخصوصی که برای استفاده نیروهای امداد تهیه تا آن را در زمان شیفت استفاده نماید و از سایرین متمایز کند تا مورد شناخت زائرین قرار گیرد.

نقشه: وسیله راهنمایی است که زائرین را در ایام تشریق با استفاده از علائم مخصوص به سمت چادرهای محل استقرار کمک خواهد کرد و نیروهای امدادی نیز از آن بهره‌برداری می‌نمایند.

شیفت وظیفه: به مدت زمانی که برابر دستورالعمل‌های سازمان امدادگران کاروان به‌طور مستقیم با واحد امداد همکاری می‌نمایند، گفته می‌شود و حضور آنان به‌عنوان وظیفه تلقی می‌گردد.

آرم پشت احرامی: آرمی منقش به پرچم جمهوری اسلامی ایران به همراه مشخصات مجموعه و کاروان و استان که به زبان فارسی و انگلیسی نوشته شده است و به‌صورت برچسب پشت لباس احرام نصب می‌گردد و جهت شناسایی و هدایت زائرین به کار برده می‌شود.

ساختار و منابع انسانی امداد

حجم و گستردگی حیطة کاری امداد در طول ایام تشریق و راهنمایی زائرین تناسب کمتری با یک ساختار ستادی ثابت و مستقر دارد. با توجه به حجم و پراکندگی در سطح گسترده، راهبرد عملیات با تشکیلات متمرکز در فرصت زمانی محدود به‌طور مطلوب امکان‌پذیر نیست و صرفاً اجراء بر اساس برنامه‌ریزی موقت از پیش طراحی شده است با روش تمرکز زدایی و با ایجاد ترکیبی کارآمد و قابل دسترس به‌عنوان یک سیاست موقت سازمانی برای دستیابی به اهداف مورد نظر در امداد رسانی است. مهم‌ترین اقدام در جهت مقابله در برابر صدمات و حجم مشکلات و نواقص، پیشگیری قبل از ورود به صحنه عملیات است. هدف بر این اصل استوار است تا از ابتدا موجبات فرهنگ‌سازی را فراهم و به‌عنوان اهرمی برای تحقق خواسته و سیاست‌های سازمانی در اجزاء جزئی ارائه گردد؛ و لازمه آن ایجاد ساختار در سطح مدیریت عالی و هماهنگ نمودن تمام اجزاء با لحاظ شرایط کاری و عملیاتی حجج و با استفاده از ضوابط و دستورالعمل‌های مورد پذیرش است. ساختار اجرایی واحد امداد و راهنمای زائران با به کار بستن روش‌های زیر در داخل کاروان‌ها از زمان شکل‌گیری آن به‌عنوان یک بازوی ارزشمند و پرتوان و برگرفته از سیاست-های مورد نظر و مدیریتی در سطح عالی که همان ستاد مرکزی در سازمان خواهد بود ایجاد و در جهت ارائه خدمات به زائران گام‌های مؤثری برمی‌دارد که می‌توان به امور زیر اشاره کرد.

الف: از آنجایی که همه ساله یکی از عوامل اجرائی کاروان برای مدت مشخصی با واحد امداد همکاری می نماید. در ایام تشریق به میزان وظیفه آنان هیچ گونه افزایشی داده نخواهد شد تنها نسبت به سازمان دهی و استفاده بهینه از توان آنان در جهت ارائه خدمات مطلوب به زائرین اقدام می شود و عنوان یکی از عوامل اجرائی کاروان از عنوان مأمور پذیرایی، به «امدادگر و مأمور پذیرایی» تغییر می یابد با این تغییر نیروی انتخاب شده که دارای ویژگی لازم است در چارچوب شرایط امور امداد را در کنار وظیفه خود در قبال کاروان انجام خواهد داد و تأثیر این اقدام در جهت ارتقاء سطح کیفی کار و کاهش خدمات در کاروان است و هیچ گونه لطمه ای برای امور جاری کاروان به وجود نخواهد آورد.

ب - تعداد کل زائران به تفکیک زن و مرد با لحاظ شرایط تأثیرگذار مانند سن و سواد و... به دسته های بیست نفره تقسیم و از بین زائران به تناسب گروه های بیست نفره، داوطلبینی که دارای ویژگی های لازم باشند با درخواست شخصی خودشان به عنوان سرگروه برای هر بیست نفر انتخاب و با قبول شرایط به عنوان امداد یار در کاروان ارائه خدمات خواهند نمود و رابط بین مدیر و امدادگر با زائرین گروه خود می باشند.

ج - شورایی تحت عنوان شورای امداد در مجموعه ها متشکل از مدیر مجموعه، مدیر کاروان، امدادگر و امدادیار تشکیل و نسبت به تدوین برنامه ها و اطلاع رسانی به زائرین در ایام عادی و ایام تشریق اقدام و آخرین دستورالعمل ها در خصوص امداد را به اطلاع زائرین می رسانند. مسئولیت شورا با مدیر مجموعه و یکی از مدیران کاروان به انتخاب مدیر مجموعه دبیر شورای امداد است.

محورهای آموزشی و توجیهی زائرین در راستای مأموریت امداد

- همراه داشتن کارت شناسایی و محاسن آن.
- آموزش زائران نسبت به ساختار امداد و حضور آنان در مشاعر مقدسه.
- توجیه زائرین نسبت به لباس امداد.
- آموزش تئوری زائرین نسبت به موقعیت های مشاعر مقدسه.
- آموزش زائرین در جهت نحوه شناسایی موقعیت مکانی در عرفات، مشعر و منا و موقعیت جمرات.
- آموزش زائرین برای بهره برداری از علامت، نشانه ها و پلاکاردها و شناسه های مجموعه و کاروان.
- آموزش زائرین نسبت به محل استقرار نیروهای ثابت امداد.
- آموزش زائرین نسبت به مزایا و منافع حرکت های جمعی.
- آموزش زائرین در جهت استفاده بهینه از تلفن همراه در ایام تشریق.
- آموزش زائرین برای حفظ و همراه داشتن شماره تلفن مدیر، معاون و عوامل کاروان.
- آموزش زائرین نسبت به جغرافیای مشاعر.
- آموزش زائرین نسبت به ضوابط حرکتی در مشاعر.
- آموزش و توجیه زائرین در خصوص استفاده از و تعریف رنگ در جهت شناسایی موقعیت.
- آموزش زائرین نسبت به موقعیت جغرافیایی جمرات و استفاده بهینه از نقشه های راهنما.
- آموزش زائرین نسبت به یک طرفه بودن حرکت به جمرات و بالعکس و عدم امکان استفاده از وسیله نقلیه.
- آموزش زائرین در زمینه وظایف مرکز پزشکی حج و آرم و پرچم آن.

سازماندهی مکانی امداد در ایام تشریق

الف - سازماندهی مکانی در عرفات

با توجه به اینکه زائرین کاروانها در چادرهای عرفات مستقر می‌شوند و با کم‌ترین جابجایی مواجه می‌باشند ضرورتی برای سازماندهی و تقسیم‌بندی امدادسانی گسترده وجود ندارد؛ و تنها یک محل به‌عنوان دفتر امداد در مجاورت دفتر مرکزی ستاد و بعثه مقام معظم رهبری تعیین می‌شود؛ و صرفاً با سازماندهی نیروهای امداد ارائه خدمات مورد نیاز جهت راهنمایی زائرین و رساندن زائرین گمشده به محل استقرار خود صورت می‌گیرد.

ب - سازماندهی مکانی در منا

محدوده‌ای که برای استقرار کاروان‌های زائران ایران در منا اختصاص می‌یابد ۸ قطعه است. تشخیص و تفکیک قطعات محل استقرار مجموعه و کاروان برای افرادی که به یک‌باره در چنین ازدحامی وارد سرزمین منا می‌شوند به دلیل یکنواختی فیزیکی و عدم وجود آدرس معین، عدم تشخیص و تفکیک قطعه مورد نظر، مشکل است و همچنین افراد در مسیرهای برگشت با ورود به محدوده چادرهای ایران با مشکل پیدا کردن قطعه و خیمه محل استقرار مجموعه خود روبرو خواهند شد. لذا برای اینکه راهکار مناسب و قابل تشخیص در نظر گرفته شود، ضرورت استفاده از ابزارها و مشخصه‌های عمومی مفیدترین راه به نظر می‌رسد و قطعه‌ها با رنگ خاصی تعریف می‌شوند و برای تشخیص تمایز آنها از یکدیگر در مبادی ورودی آنها مشخصات مجموعه و کاروانها با رنگ خاص خود علامت‌گذاری شده‌اند و به ازای هر مجموعه یک علامت مشخصه در ورودی مکتب نصب گردیده تا زائرین بتوانند با استفاده از مشخصات مجموعه و رنگ قطعه به راحتی محل استقرار خود را پیدا نمایند.

ج - سازماندهی داخل قطعات منا

پس از اینکه زائرین محدوده مکتب محل استقرار خود را مشخص نمودند با مشکل یافتن خیمه کاروان مورد نظر در میان انبوه چادرهای هم‌رنگ و یکنواخت مواجه خواهند بود. از آنجا که سازماندهی چادرها در داخل قطعات به صورت کوچه و بر اساس شماره‌های زوج و فرد تعیین شده است، علائم مشخصی حاوی تصویر مدیر کاروان و شناسه خاصه کاروان در بین راهروها و خیمه محل استقرار نصب می‌گردد و زائرین با رؤیت علائم مذکور خیمه خود را پیدا می‌نمایند. نکته مهم این است که هر کاروان باید شناسه خود را فقط بر کوچه محل استقرار کاروان خود نصب نماید. به همین منظور نیروی موظف امداد در دفاتر مکاتب فرعی نیز حضور دارند و زائرین را راهنمایی می‌نمایند.

د - سازماندهی مکان بین مسیرهای جمرات تا منا

در طول مسیر برگشت زائرین از جمرات به سمت منا مکان‌هایی برای استقرار نیروهای امداد روی نقشه مشخص شده است و با سازماندهی مناسب نیروهای موظف، بهترین مسیر بازگشت زائرین از جمرات به سمت منا مشخص و زائرین راهنمایی می‌شوند و در طول مسیر علائم راهنمایی،

حاوی «به سمت چادرهای زائرین ایرانی» نیز نصب می‌شود و زائرین را به سمت محل استقرار کاروان خود راهنمایی می‌نماید

امداد در عرفات

فعالیت اجرایی امداد از ساعت ۲۴ روز هشتم ذی‌الحجه با حضور نیروهای امداد ستاد مرکزی در چادر مرکزی امداد در عرفات شروع می‌شود. سیستم اجرایی در قالب سازمان‌دهی منظم بر اساس شیفت‌های از قبل تعیین شده در قالب شیفت‌های ۴ ساعته تعیین و امدادگرانی که شیفت آنها در عرفات تعیین شده است با حضور در دفتر مرکزی امداد و در مکان‌های حساس و مکاتب فرعی سازمان‌دهی شده و نسبت به ارائه خدمات به زائرین اقدام می‌نمایند.

امداد در منا

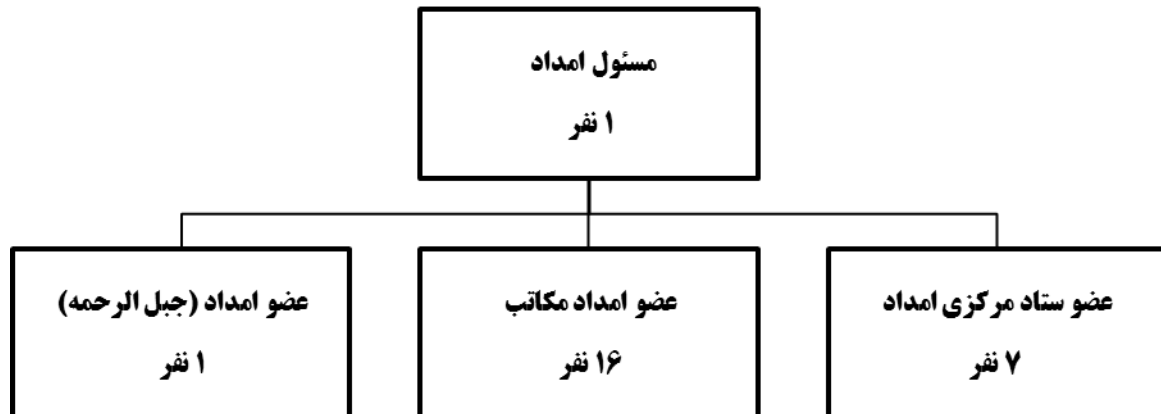
فعالیت اجرایی امداد از شب روز نهم در منا با حضور امدادگران ستاد و در قالب شیفت‌های منظم شروع به کار می‌نماید و امدادگران کاروان‌ها از صبح روز دهم به جمع امدادگران ستاد افزوده و بر اساس شیفت‌های تعریف شده خدمات امدادی ارائه می‌نمایند.

در منا در هر قطعه و مکتب یک ستاد فرعی طراحی و نیروی امداد در مکاتب هشتگانه با مسئولیت مسئول مکتب جهت راهنمایی زائرین در محوطه مکتب مربوطه ارائه خدمات می‌نمایند.

تشکیلات امداد در ایام تشریق

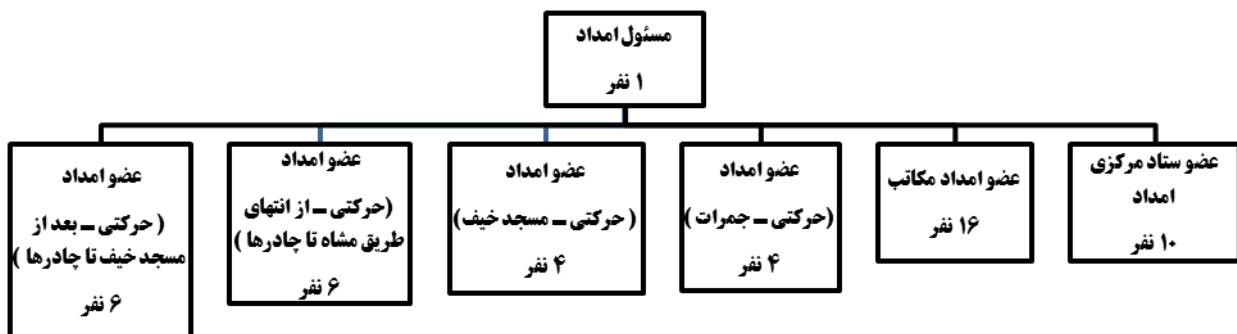
به منظور راهنمایی زیرین در مسیرهای تردد در ایام تشریق و همچنین ارشاد گمشدگان در زمان استقرار زیرین در خیام عرفات و منا، امداد و گمشدگان در ایام تشریق راه اندازی و با تشکیلات مشخص و شرح وظایف مدون با ایجاد آمادگی قبل از ایام تشریق در طول این ایام انجام وظیفه می نماید.

تشکیلات امداد در عرفات (روز هشتم و نهم)



ساعت های حضور نیروهای امداد: ۱۸ - ۲۴، ۶ - ۱۲، ۰۰ - ۶، ۶ - ۱۲، ۱۸ - ۱۲.

تشکیلات امداد در منا (دهم و یازدهم)



شیف امداد منا (روز دوازدهم)

- ستاد مرکزی امداد: ۱۰ نفر ساعت های نوبت (۶ - ۱۲ و ۶ - ۰)
- مکاتب: ۱۶ نفر ساعت های نوبت (۶ - ۱۲ و ۰ - ۶)
- حرکتی جمرات: ۴ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸ و ۶ - ۱۲)
- حرکتی مسجد خیف: ۴ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸ و ۶ - ۱۲)
- حرکتی بعد از مسجد تا چادرها: ۶ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸ و ۶ - ۱۲)
- حرکتی از طریق مشاه تا چادرها: ۱۰ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸ و ۶ - ۱۲)
- جمره اولی: ۳ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸)
- انتهای جمرات - محدوده شارع صدقی: ۱۰ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸)
- محدوده خیابان عزیزیه: ۱۰ نفر ساعت های نوبت (۱۲ - ۱۸)

شرح وظایف مسئول امداد

- ۱- برنامه‌ریزی، هدایت و نظارت بر امور مربوطه و تهیه دستورالعمل‌ها و فرم‌ها در جهت پیشگیری از گم‌شدن زائرین.
- ۲- همکاری مستقیم با واحد حمل‌ونقل درون‌شهری با مستقر کردن نیروهای کمکی امداد در ایستگاه‌های اطراف حرم.
- ۳- هماهنگی با موسسه مطوفی حجاج ایران در جهت استفاده بهینه از امکانات موسسه در رساندن زائرین گمشده به کاروان‌ها.
- ۴- همکاری با مناطق مکه مکرمه و برقراری جلسات مستمر با این مناطق در جهت توجیه مدیران کاروان‌های تحت پوشش منطقه در انجام این کار مهم.
- ۵- هدایت زائرین گمشده در مسجدالحرام به کاروان‌هایشان (در داخل مسجدالحرام - ایستگاه‌های اطراف حرم و در نهایت به دفتر امداد با مستقر کردن نیروی کمکی امداد در داخل و بیرون مسجدالحرام در مکان‌های معین شده)
- ۶- انتقال زائرین گمشده از دفتر امداد به مناطق یا هتل‌ها جهت رساندن آنان به کاروان‌هایشان.
- ۷- ارتباط مستمر با مدیران کاروان‌ها حج تمتع در جهت استفاده از نیروهای کمکی امداد و توجیه کردن آنها.
- ۸- تمهیدات ویژه در منا و عرفات در جهت جلوگیری از گم‌شدن زائرین با نصب پرچم و علائم و ایجاد دفاتر و چادر مرکزی امداد در منا و عرفات.
- ۹- شرکت در جلسات ستاد مکه مکرمه و انتقال مشکلات و در نتیجه حل آنها.
- ۱۰- انجام سایر وظایف محوله از سوی رئیس محترم ستاد.
- ۱۱- ارائه گزارش روزانه و کلی به ستاد.

شرح وظایف عضو امداد

- ۱- رسیدگی به امور زائران گمشده یا مفقودی.
- ۲- هماهنگی و همکاری با موسسه مطوفی جهت اخذ ماشین و اعزام زائران به مناطق.
- ۳- توجیه رانندگان موسسه جهت دادن آدرس منطقه اتوبوس و تفهیم به ایشان.
- ۴- هماهنگی با مناطق یا مجموعه‌ها جهت تحویل زائران گمشده و رساندن به کاروان خودشان.
- ۵- تهیه لیست نوبت‌بندی برای کارکنان اصلی امداد.
- ۶- تهیه لیست نوبت‌بندی برای خدمه کاروان‌ها در طول ایام زیارت.
- ۷- تهیه لیست حضور و غیاب خدمه کاروان و ارائه گزارش نهایی.
- ۸- تعیین نوبت‌های داخل حرم و نوبت‌های مستقر در مناطق یا مجموعه‌ها.
- ۹- پوشیدن لباس‌های فرم مشخص جهت شناسایی راحت‌تر توسط زائرین.
- ۱۰- آشنایی به نرم‌افزارهای دفتری ورد و اکسل جهت ثبت آمار روزانه مفقودین و ارائه آن به حوزه مدیریت و پشتیبانی.
- ۱۱- برنامه‌ریزی و اجرای امداد گمشدگان در منا و عرفات.
- ۱۲- تهیه گزارش روزانه و ارائه آن به مسئول امداد.
- ۱۳- انجام سایر امور محوله

آشنایی با حمل و نقل ایام تشریق

حمل و نقل مشاعر عبارت است از انتقال حجاج از مکه مکرمه به مشاعر مقدسه در ایام تشریق به منظور انجام مناسک آنها و بازگرداندن حجاج به هتل‌ها در مکه مکرمه. عملیات حمل و نقل مشاعر از صبح روز هشتم ذی‌حجه با انتقال کاروان‌های اهل سنت که متقاضی انجام ترویبه هستند از مکه به منا آغاز شده و با انتقال دیگر زائرین در بعد از ظهر روز هشتم از مکه به عرفات ادامه می‌یابد. در مرحله بعدی صبح روز نهم ذی‌حجه کاروان‌های اهل سنت (ترویبه) از منا به عرفات انتقال یافته و پس از بعد از مغرب روز نهم کلیه حجاج از عرفات به مشعر و سپس به منا (وقوف اضطراری) و یا مزدلفه (وقوف اختیاری) منتقل می‌شوند. صبح روز دهم انتقال زائرین از مزدلفه به منا انجام می‌شود و پس از اتمام بیتوته در منا بعد از ظهر روز دوازدهم انتقال آنها از منا به مکه انجام می‌گیرد. کلیه فعالیت‌هایی که برای انتقال حجاج در این ایام بین مکان‌های مختلف صورت می‌گیرد حمل و نقل مشاعر را تشکیل می‌دهند. حمل و نقل مشاعر علاوه بر پراکندگی‌ها و نابسامانی‌های بسیار؛ در شکل مدیریت شده آن؛ در سه طرح وجود دارد:

۱- طرح رد واحد

در این طرح باید برای ۴۰ تا ۵۰ نفر زائر یک اتوبوس در بست اختصاص داده شود تا آنها را از مکه به عرفات منتقل نماید و پس از پیاده شدن زائرین در جایی پارک کند و معمولاً با عدم فضای مناسب برای پارک تمامی اتوبوس‌ها مواجه هستیم و سپس بعد از مغرب روز نهم آنها را در عرفات سوار کند و به مزدلفه ببرد و در مزدلفه پارک نماید! و صبح روز عید باز آنها را پیدا کند و سوار کند و به منا ببرد و پیاده کند و پارک کند و بعد از ظهر روز دوازدهم ذی‌حجه زائرین را پیدا کند و سوار کند و به مکه و به محل هتلشان برساند! در طرح رد واحد اتوبوس‌ها در اختیار مدیران کاروان‌ها بود و بنابراین به عدد سلاقی آنها در انتخاب زمان حرکت، محل پارک،... روش‌ها متفاوت می‌شد!

در سال‌های قبل زائرین ایران از طرح رد واحد استفاده می‌کردند و در همه مراحل انتقال با ازدحام و ترافیک و دود و سروصدا و اضطراب و گم‌شدن و بیماری و سردرگمی مواجه بودند و مشکلات فراوانی داشت.

۲- طرح ردین (دو رد)

در طرح ردین باید برای هر ۴۰ تا ۵۰ نفر زائر یک اتوبوس در بست اختصاص داده شود با این تفاوت که در رد اول زائرین را از هتل‌های مکه به عرفات منتقل می‌کند، آنها را پیاده می‌کند و می‌رود! و رد دوم را انجام می‌دهد و در هر مرحله از عملیات ایام تشریق این امر تکرار می‌شود. در طرح ردین اتوبوس‌ها در اختیار مؤسسات عربستان بوده و قاعدتاً اختیار از مدیران کاروان‌ها و مسئولان حج کشورهای بهره‌بردار از این طرح سلب می‌شود.

ایران اسلامی با توجه به احساس مسئولیت در مقابل رفاه زائرین و اعمال مناسکی خاص و متنوع آنها و سایر مصالح هیچ‌گاه از این طرح استفاده نکرده است.

۳- طرح نقل ترددی

نقل ترددی عبارت از نظامی پیشرفته و سازمان یافته برای انتقال حجاج به مشاعر مقدسه و جابجایی آنها در مشاعر مقدسه در ایام تشریق با به کارگیری مسیرهای اختصاصی رفت و برگشت است. در این نظام با کاهش تعداد اتوبوس ها و افزایش تعداد تردد آنها بین مکان های معین شده و ایجاد نظم در استقرار و سوار و پیاده کردن زائرین، زمان انتقال به طور چشم گیری کاهش یافته که این خود موجب افزایش راحتی و آسایش زائرین می گردد.

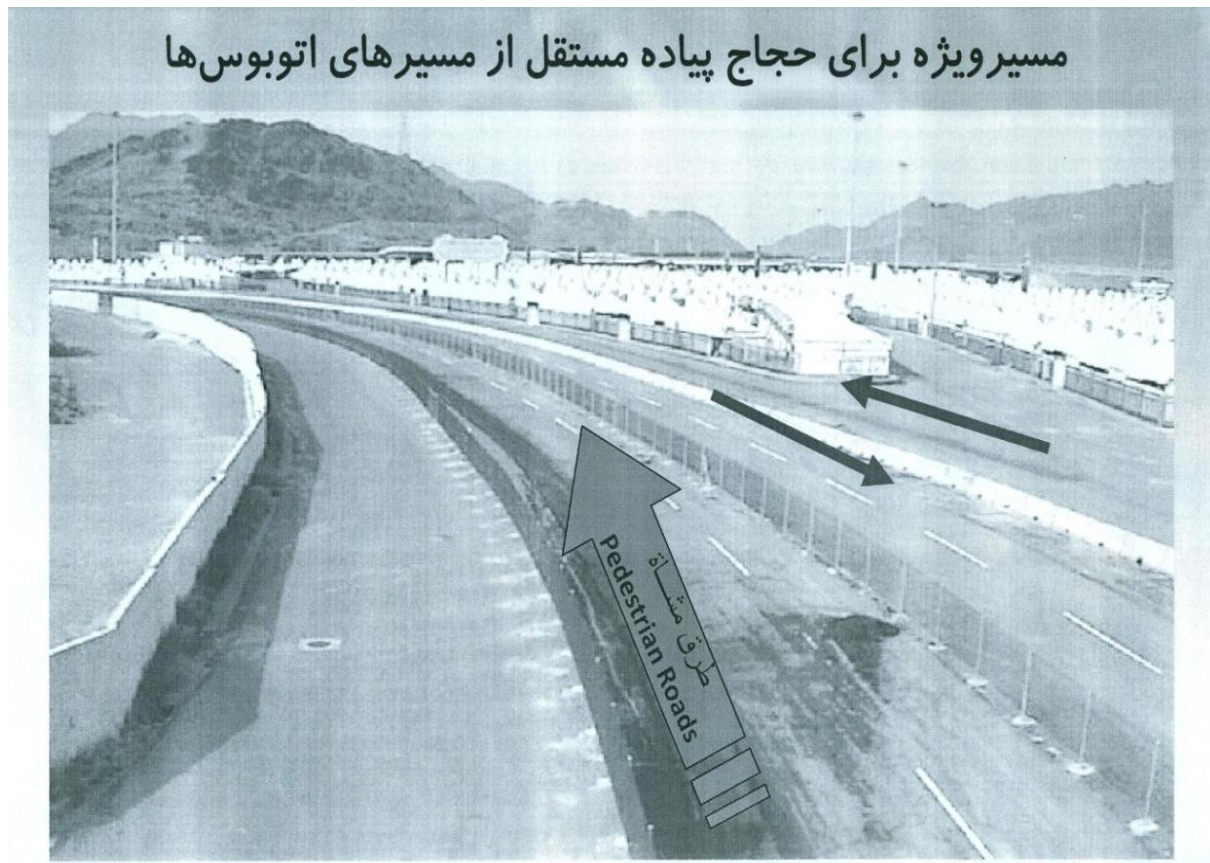
اهداف نظام ترددی

- ۱- آسایش حجاج و تأمین وقت کافی برای عبادت و انجام مناسک.
- ۲- استفاده بهینه از شبکه راه ها در مشاعر مقدسه.
- ۳- کاهش زمان انتقال حجاج و افزایش زمان استراحت آنها.
- ۴- کاهش تعداد اتوبوس جهت انتقال حجاج در مشاعر مقدسه.
- ۵- افزایش زمین برای استقرار حجاج در مشاعر مقدسه بخصوص در عرفات و مزدلفه (کاهش پارکینگ ها).
- ۶- سهولت ارائه خدمات پزشکی، غذایی، نظافت و غیره.

تشریح مختصر نظام نقل ترددی

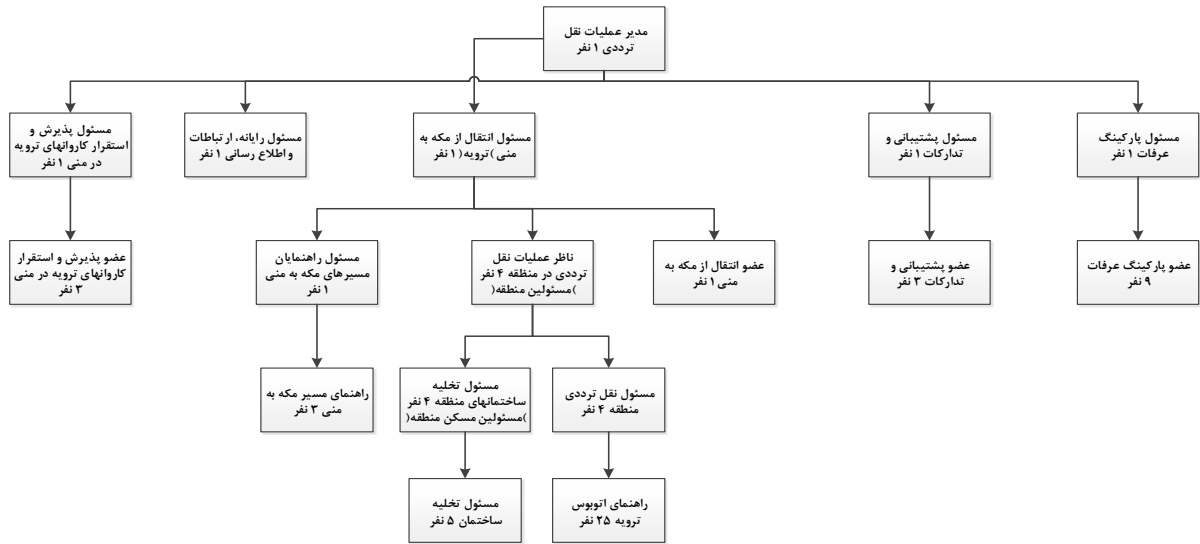
همان طور که اشاره شد نقل ترددی یک نظام کامل است و اساس آن نقل و انتقال حجاج بین دو نقطه معین، توسط خودرو معین و در مسیر مشخص و در زمان معین است. سازمان دهی حجاج در گروه های نقل و انتقال آنها بر اساس جدول زمانی تنظیم شده از یک ایستگاه معین به ایستگاه دیگر (مبدأ و مقصد).

- تأمین مسیر مستقل و اختصاصی رفت و برگشتی برای انتقال.
- جداسازی مسیر حجاج پیاده از مسیرهای انتقال.
- جلوگیری از ورود حجاج به مسیرهای انتقال.
- کاهش چشم گیر تعداد اتوبوس و افزایش بهره وری آنها.
- تقسیم وظایف شفاف و هماهنگی دقیق سازمان های درگیر در حمل و نقل مشاعر.
- انتقال پارکینگ اتوبوس ها به خارج از محدوده شرعی مشاعر مقدس.
- استفاده حجاج از ایستگاه های مخصوص برای سوار شدن به اتوبوس در عرفات.



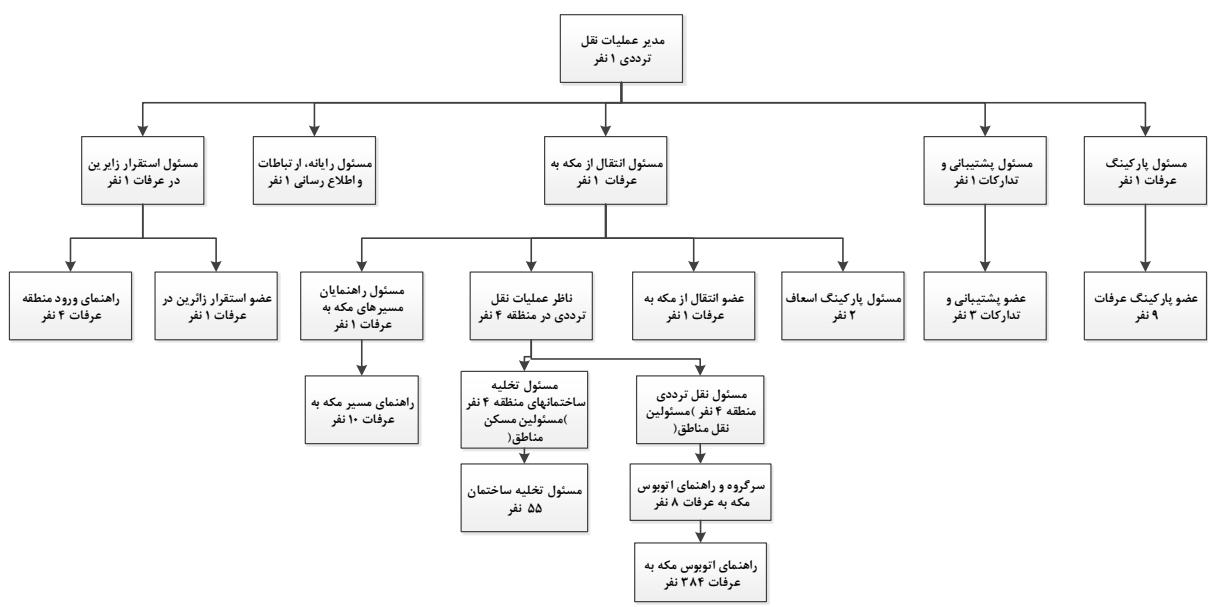
ساختار تشکیلاتی مراحل شش گانه نقل ترددی

ساختار مرحله اول نقل ترددی - انتقال زائران کاروانهای ترویبه اهل سنت از مکه به منی



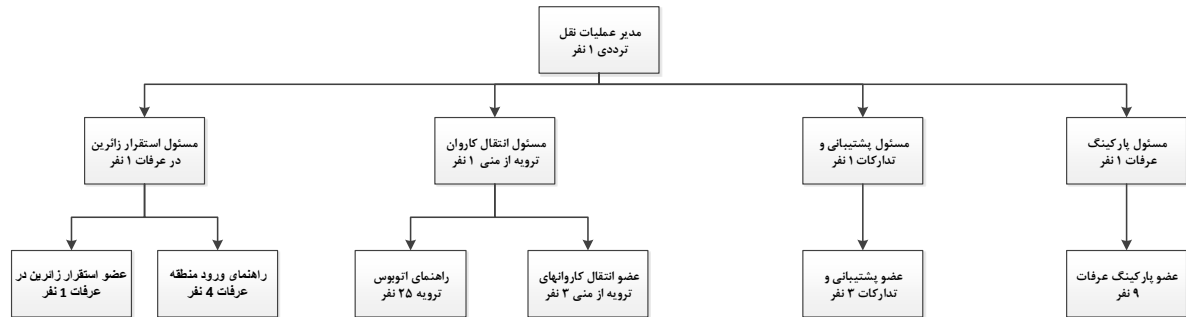
توضیحات:
 - اعزام نفر راهنمای اتوبوسها از مکه ساعت ۵:۰۰ روز هشتم ذی الحجه از محل دارهادی
 - ورود نفر راهنما به پارکینگ ساعت ۵:۳۰ روز هشتم ذی الحجه
 - اعزام اتوبوسها از پارکینگ ساعت ۶:۰۰ صبح روز هشتم ذی الحجه به سمت ساختمانهای مکه

ساختار مرحله دوم نقل ترددی - انتقال زائران از مکه به عرفات



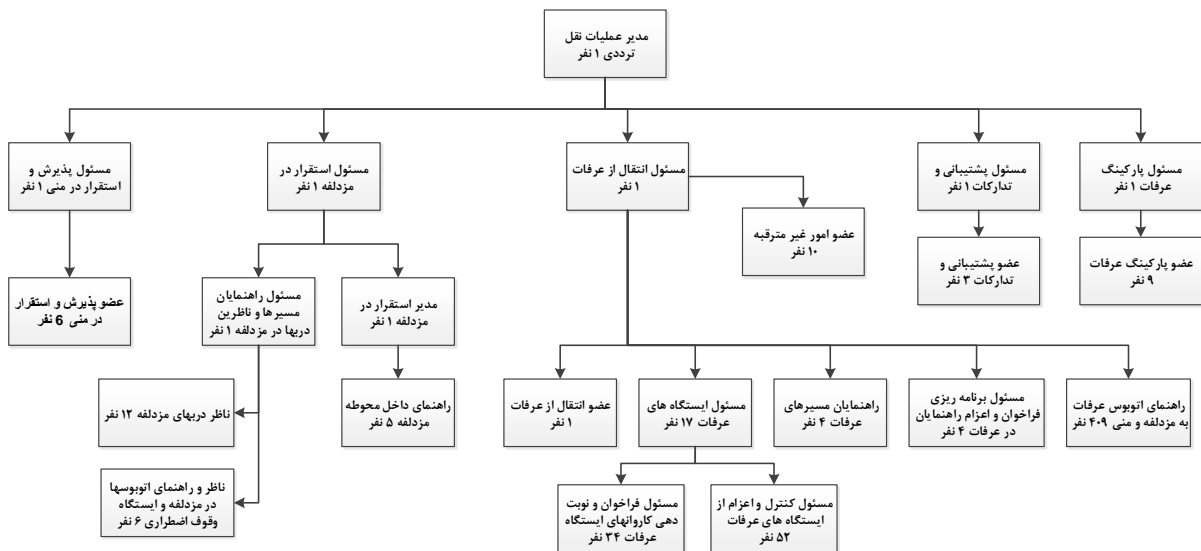
توضیحات:
 - اعزام ۸ نفر سرگروه راهنمایان برای گرفتن ۸ اتوبوس اول در رد اول راهنمایان را به پارکینگ میبرند مبیایست ساعت ۸ صبح هشتم ذی الحجه مقابل دارالهادی باشند.

ساختار مرحله سوم نقل ترددی - انتقال زائران کاروانهای ترویبه اهل سنت ترویبه از منی به عرفات



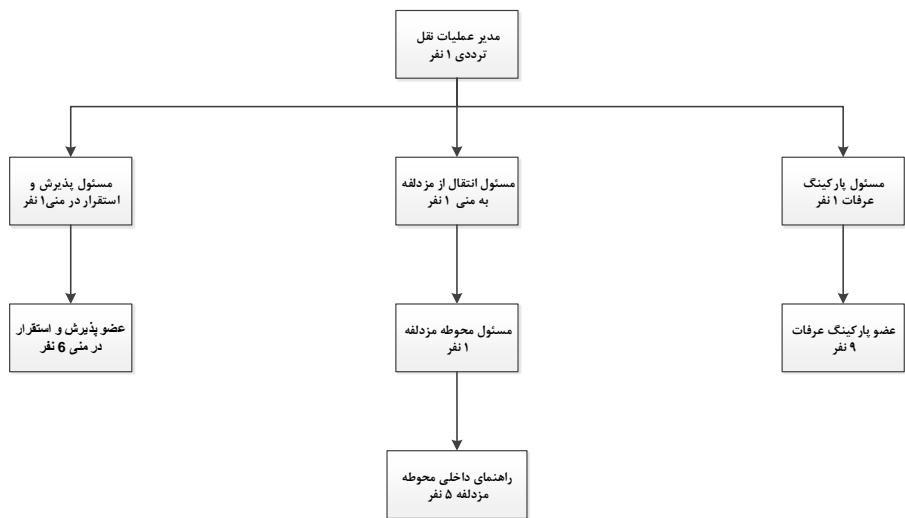
توضیحات: - اعزام ۲۰ نفر راهنمای ترویبه ساعت ۶:۰۰ روز نهم به پارکینگ - ساعت ۶:۱۵ دقیقه در پارکینگ حضور یافته و ساعت ۶:۳۰ از پارکینگ به منی اعزام میشوند

ساختار مرحله چهارم نقل ترددی - انتقال زائران از عرفات به مزدلفه و منی



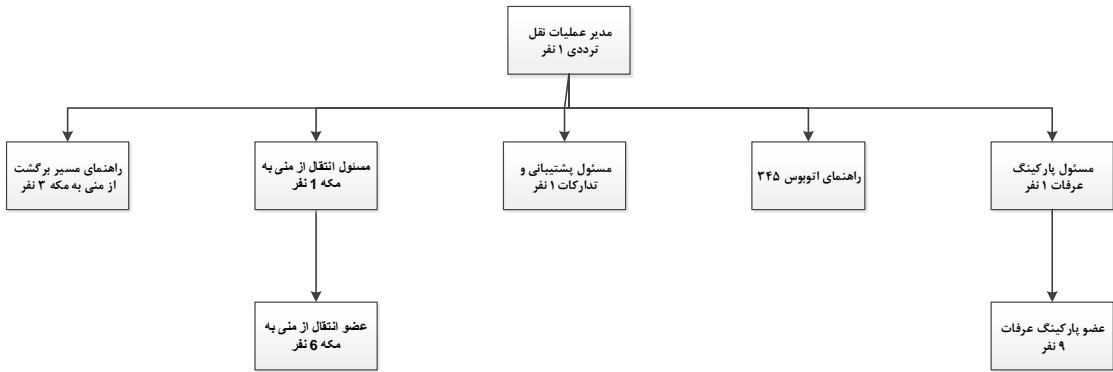
توضیحات: - اعزام ۴۰۰ نفر راهنمای اتوبوس به پارکینگ از ساعت ۱۵:۰۰ روز نهم و در گروههای ۶۰ نفره و با فاصله ۲۰ دقیقه ای

ساختار مرحله پنجم نقل ترددی - انتقال زائران از مزدلفه به منی



توضیحات: - ۲۰ اتوبوس مکشوف
- اولین گروه اتوبوس ۷:۱۵ دقیقه روز دهم از پارکینگ خارج شده و به مزدلفه میآیند.

ساختار مرحله ششم نقل ترددی - انتقال زائران از منی به مکه



توضیحات: -

مراحل انتقال

همان‌طور که اشاره شد در حمل و نقل مشاعر حجاج باید از مکه به منا (ترویبه) و عرفات، از منا به عرفات (ترویبه)، از عرفات به مزدلفه و منا، از مزدلفه به منا و از منا به مکه منتقل شوند. در نظام ترددی متناسب با این جابجایی‌ها مراحل شش‌گانه انتقال طراحی و پیش‌بینی شده است.

مرحله اول - انتقال از مکه به منا برای حجاج اهل سنت که ترویبه انجام می‌دهند.

مرحله دوم - انتقال از مکه به عرفات.

مرحله سوم - انتقال از منا به عرفات (ترویبه).

مرحله چهارم - انتقال از عرفات به مزدلفه و منا.

مرحله پنجم - انتقال از مزدلفه به منا.

مرحله ششم - انتقال از منا به مکه.

- در مراحل یک، دو، سه و شش هر اتوبوس سه بار تردد خواهد داشت.
- در مراحل چهار و پنج هر اتوبوس شش بار تردد خواهد نمود.
- ظرفیت اتوبوس‌ها در تمام مراحل بین ۴۷ تا ۵۰ صندلی است.

نگاهی به وضعیت جدید مشاعر بعد از پیاده‌سازی نظام ترددی

تغییرات ایجادشده در ساختار و وظایف کاروان‌ها و مجموعه‌ها

در تکمیل حرکتی که از چهار سال پیش برای شکل‌گیری مجموعه‌ها و تمرکز ارائه خدمات به زائرین در مجموعه‌ها آغاز شده با تغییر ساختار کاروان‌ها و وظایف زیر از کاروان‌ها منفک و به مدیریت مجموعه‌ها واگذار شده است:

- اسکان و استقرار کاروان‌ها در هتل‌های مدینه و مکه و مشاعر مقدسه.
- تأمین و تدارک کاروان‌ها در طول اقامت در مدینه و مکه و مشاعر مقدسه.
- پذیرایی از زائرین کاروان‌ها در هتل‌ها و خیام منا و عرفات.
- ارائه خدمات پزشکی اولیه به زائرین در هتل‌ها و مشاعر مقدسه.
- تأمین اتوبوس برای انتقال زائرین و همکاری با مدیر کاروان در عملیات انتقال.

انتقال حجاج از مکه به عرفات - اصول و ضوابط

در انتقال زائرین از مکه مکرمه به عرفات اصول، ضوابط و مفاهیم زیر در نظر گرفته شده است:

- ۱ - انتقال طی سه مرحله به شرح زیر انجام خواهد شد. - مرحله اول انتقال حجاج اهل سنت که می‌خواهند ترویبه انجام دهند از مکه مکرمه به منا آورده شود.
 - مرحله دوم انتقال بقیه حجاج از مکه مکرمه به عرفات.
 - مرحله سوم انتقال حجاج اهل سنت که ترویبه انجام داده‌اند از منا به عرفات.
- ۲ - در هر سه مرحله، انتقال طی سه تردد (رد) انجام می‌شود بدین معنی که هر اتوبوس سه بار بین مبدأ و مقصد تردد نموده و حجاج را منتقل خواهد کرد.

۳ - در انتقال مراحل اول و سوم که مربوط به حجاج اهل تسنن است از اتوبوس‌های مکیف استفاده خواهد شد.

۴ - در انتقال مرحله دوم از اتوبوس‌های مکیف و مکشوف به صورت ترکیبی استفاده خواهد شد. نسبت اتوبوس‌های مکشوف به کل اتوبوس‌های مورداستفاده حدود ۴۰٪ خواهد بود.

۵ - ظرفیت اتوبوس‌ها بین ۴۷ تا ۵۰ صندلی است لذا در برنامه‌ریزی‌ها ظرفیت اتوبوس ۴۹ صندلی فرض شده است.

۶ - تعداد اتوبوس مورد نیاز هر مجموعه بر اساس ظرفیت آن مجموعه و انتقال کامل زائرین آن طی سه رد تعیین می‌شود. برای مثال برای مجموعه داره‌ادی با ظرفیت ۱۵ کاروان و ۲۱۰۵ نفر زائر، ۱۴ دستگاه اتوبوس و برای مجموعه دار بنیان با ظرفیت ۶ کاروان و ۷۶۰ زائر، ۵ دستگاه اتوبوس پیش‌بینی شده است. تفکیک اتوبوس مکشوف و مکیف هر مجموعه بر اساس ترکیب زائر زن و مرد آن مشخص خواهد شد.

۷- ساختمان‌ها بر اساس فاصله زمانی رسیدن به عرفات یا (منا) به دو گروه تقسیم می‌شوند:

گروه اول: ساختمان‌های دور - ساختمان‌هایی هستند که پیش‌بینی می‌شود زمان رسیدن از آنها به عرفات بیش از ۱/۵ ساعت باشد.

گروه دوم: ساختمان‌های معمولی - ساختمان‌هایی هستند که پیش‌بینی می‌شود زمان رسیدن از آنها به عرفات کمتر از ۱/۵ ساعت باشد.

۸ - ساختمان‌ها بر اساس موقعیت جغرافیایی، دسترسی، خیابان‌های اصلی و امکانات پارک اتوبوس به دو گروه تقسیم می‌شوند:

گروه اول: ساختمان‌های سخت؛ به ساختمان‌هایی اطلاق می‌شود که از نظر موقعیت قرارگیری دارای دسترسی مناسب به خیابان‌های اصلی نباشند و یا محدودیت پارک برای اتوبوس داشته باشند و یا در موقعیت متراکم با سایر ساختمان‌ها قرار گرفته باشند.

گروه دوم: ساختمان‌های آسان؛ به ساختمان‌هایی اطلاق می‌شود که محدودیتی از نظر موقعیت قرارگیری ندارند.

۹- انتقال به صورت مجموعه‌ای و کاروانی انجام خواهد شد بدین معنی که حجاج هر مجموعه کاروان به کاروان انتقال خواهند یافت. البته ممکن است در یک اتوبوس زائرین دو کاروان از یک مجموعه سوار شوند.

۱۰- مسئولیت حُسن انتقال زائرین هر کاروان با مدیر کاروان خواهد بود.

۱۱- مسئولیت انتقال کاروان‌های هر مجموعه به عهده مدیر مجموعه بوده و مدیر مجموعه باید در روز هشتم ذی‌حجه یک نفر از عوامل باتجربه (ترجیحاً معاون) خود را به‌طور کامل به مدیریت انتقال اختصاص دهد.

۱۲- در انتقال از مکه به عرفات برای هر اتوبوس یک نفر راهنمای ایرانی پیش‌بینی شده که از ابتدای عملیات انتقال تا پایان آن در اتوبوس خواهد بود. تأمین راهنما برای اتوبوس‌های تخصیص یافته به هر مجموعه به عهده مدیر مجموعه خواهد بود (چگونگی آن توسط واحد نقل ترددی اعلام خواهد شد). برای مثال مجموعه‌دار هادی باید ۱۴ نفر راهنما تأمین نماید.

۱۳- برنامه زمان بندی انتقال کاروان های هر مجموعه توسط ستاد تنظیم و به مدیران مربوطه اعلام خواهد شد.

۱۴- مدیران کاروان ها باید از قبل زایرین خود را بر اساس تعداد اتوبوس و نوع آنها گروه بندی نموده و برای هر گروه یک نفر مسئول تعیین نمایند.

۱۵- مدیر کاروان باید با هماهنگی کامل با مدیر مجموعه زایرین خود را به موقع برای اعزام آماده نماید.

۱۶- برای انتقال کاروان ها از مکه به عرفات (و منا) دو یا سه مسیر مناسب در شهر مکه تعیین می گردد و تردد در این مسیرها انجام خواهد شد.

۱۷- زمان پیش بینی شده برای سوار و پیاده شدن زایرین ده دقیقه پیش بینی شده است.

۱۸- استقرار زایرین در عرفات و منا به صورت مجموعه ای خواهد بود.

انتقال حجاج از مکه به عرفات - روش انتقال

برای انتقال زایرین به عرفات اتوبوس های تخصیص شده به هر مجموعه در زمان تعیین شده از پارکینگ خارج شده و به مجموعه مربوطه مراجعه نموده و طی سه بار تردد بین محل مجموعه در مکه و محل استقرار مجموعه در عرفات یا (منا) کلیه زایرین آن مجموعه را به عرفات یا (منا) منتقل می کنند. در عملیات انتقال توجه به نکات زیر ضروری است:

- ۱- مدیر مجموعه باید کاروان ها را بر اساس ترتیب تعیین و اعلام شده واحد نقل ترددی اعزام نماید.
- ۲- مدیر کاروان باید با هماهنگی مدیر مجموعه و مسئول انتقال مجموعه زایرین خود را به موقع جهت اعزام آماده نماید.
- ۳- مدیران کاروان مستقر در یک مجموعه در عملیات انتقال باید تابع نظر مسئول انتقال مجموعه باشند و از هر نوع تصمیم گیری یک طرفه و بدون هماهنگی خودداری نمایند.
- ۴- مسئولیت هدایت اتوبوس به عهده نماینده ایرانی مستقر در اتوبوس بوده و مسئول زایرین هر اتوبوس که از طرف کاروان تعیین شده باید هماهنگ با وی عمل نماید.
- ۵- نماینده ایرانی مستقر در اتوبوس باید اتوبوس را از مسیر تعیین شده به سمت عرفات یا (یا منا) هدایت نماید و هر نوع تغییر مسیر یا جایگزینی اتوبوس را باید با هماهنگی ستاد واحد نقل ترددی انجام دهد.

انتقال حجاج از مکه به عرفات - برنامه انتقال

• کلیات برنامه انتقال مراحل سه گانه:

- ۱- مرحله اول: انتقال از مکه به منا برای کاروان های اهل سنت که ترویج انجام می دهند.
 - زمان اعزام اتوبوس ها از پارکینگ ساعت ۶ صبح روز هشتم ذی حجه.
 - زمان هر تردد شامل زمان رفت و برگشت اتوبوس از مکه به منا و بالعکس و سوار و پیاده شدن زائر حدود ۲ ساعت پیش بینی شده است.
 - در رد اول اتوبوس ها از ساعت ۷ تا ۷/۵ صبح به ساختمان ها مراجعه می نمایند.

• عملیات انتقال در رد اول ساعت ۸/۵ صبح با پیاده شدن زایرین در منا خاتمه یافته و اتوبوس‌ها برای انجام رد دوم عزیمت خواهند نمود.

- رد دوم ساعت ۹ تا ۹/۵ صبح روز هشتم با حضور اتوبوس‌ها در مقابل ساختمان‌های تعیین شده آغاز می‌شود.

• عملیات انتقال در رد دوم ساعت ۱۰/۵ صبح روز هشتم با پیاده شدن زایرین در منا خاتمه یافته و اتوبوس‌ها برای انجام رد سوم عزیمت خواهند نمود.

- رد سوم ساعت ۱۱ تا ۱۱/۵ صبح روز هشتم با حضور اتوبوس‌ها در مقابل ساختمان‌های تعیین شده آغاز می‌شود و در این رد زایرین باقیمانده انتقال خواهند یافت.

- عملیات انتقال در رد سوم ساعت ۱۲ تا ۱۲/۵ روز هشتم با پیاده شدن زایرین در منا خاتمه یافته و اتوبوس‌ها به پارکینگ مراجعت خواهند نمود.

۲- مرحله دوم: انتقال از مکه به عرفات

- در این مرحله کلیه زایرین از مکه به عرفات انتقال خواهند یافت.

- تعداد اتوبوس مورد نیاز در این مرحله حدود ۴۰۰ دستگاه برآورد می‌شود که حدود ۱۸۰ دستگاه مکشوف و ۲۲۵ دستگاه مکیف می‌باشند.

تذکر مهم: تعداد دقیق اتوبوس و ترکیب مکیف و مکشوف آن با تکمیل ثبت نام کاروان‌ها و تعیین دقیق تعداد زائر زن و مرد آنها محاسبه و تعیین خواهد شد. لذا ارقام فوق تقریبی است.

- در این مرحله نیز اتوبوس‌ها ضمن سه بار تردد بین مکه و عرفات زایرین را به عرفات منتقل خواهند نمود.

- شروع اعزام اتوبوس‌ها از پارکینگ ساعت ۱۳/۳۰ ظهر روز هشتم ذی‌حجه پیش‌بینی شده است.

- زمان هر تردد شامل زمان رفت و برگشت اتوبوس به عرفات و سوار و پیاده کردن زائر در مکه و عرفات حدود ۳ تا ۳/۵ ساعت برآورد شده است.

- رد اول، در این رد اتوبوس‌های هر مجموعه حداکثر طی سه مرحله به ساختمان‌های محل استقرار مجموعه‌ها اعزام می‌شوند.

- حضور اتوبوس‌ها در محل ساختمان‌ها در رد اول از ساعت ۱۴/۳۰ تا ۱۵/۳۰ روز هشتم ذی‌حجه پیش‌بینی شده است.

- پیش‌بینی می‌شود اولین گروه‌های زایرین در رد اول حدود ساعت ۱۵/۳۰ وارد عرفات شوند و آخرین گروه‌ها در این رد حدود ساعت ۱۶/۳۰ به عرفات وارد خواهند شد.

- رد دوم، در این رد اتوبوس‌های هر مجموعه پس از پیاده کردن زایرین در عرفات به ساختمان‌های مجموعه خود در مکه مراجعت می‌کنند.

- حضور اتوبوس‌ها در محل ساختمان‌ها در رد دوم از ساعت ۱۷ تا ۱۸ روز هشتم ذی‌حجه پیش‌بینی شده است.

- پیش‌بینی می‌شود اولین گروه‌های زایرین در رد دوم حدود ساعت ۱۸ وارد عرفات شوند و آخرین گروه‌ها در این رد حدود ساعت ۱۹/۳۰ به عرفات وارد خواهند شد.

- رد سوم، در این رد مجدداً اتوبوس‌های هر مجموعه به ساختمان‌های مجموعه خود مراجعه نموده و باقیمانده کاروان‌ها را به عرفات منتقل خواهند نمود.
- حضور اتوبوس‌ها در محل ساختمان‌ها در رد سوم از ساعت ۲۰ تا ۲۱/۳۰ روز هشتم ذی‌حجه پیش‌بینی شده است.
- ساعت خاتمه عملیات در رد سوم ساعت ۱ بامداد روز نهم ذی‌حجه پیش‌بینی شده و ان‌شاءالله کلیه زائرین تا این ساعت به عرفات وارد خواهند شد.
- ۳- مرحله سوم: انتقال از منا به عرفات برای کاروان‌هایی که ترویج انجام می‌دهند.
- زمان حضور در پارکینگ برای اعزام اتوبوس‌ها ساعت ۶ صبح روز نهم ذی‌حجه در نظر گرفته شده است.
- زمان هر تردد شامل زمان رفت و برگشت اتوبوس از منا به عرفات و سوار و پیاده شدن زائر حدود ۱/۵ ساعت برآورد شده است.
- دسته‌بندی کاروان‌ها در سه تردد توسط ستاد انجام خواهد شد.
- رد اول: اتوبوس‌ها ساعت ۷ تا ۷/۳۰ صبح روز نهم در منا در مقابل محل استقرار مجموعه‌های مربوطه حضور می‌یابند و زائرین کاروان‌ها را از ساعت ۸ تا ۸/۳۰ در عرفات در مقابل درب مکاتب مربوطه پیاده خواهند نمود.
- رد دوم: اتوبوس‌ها برای انجام رد دوم از ساعت ۹ تا ۹/۳۰ صبح روز نهم به منا مراجعه نموده و گروه بعدی کاروان‌ها را به عرفات انتقال خواهند داد. پیش‌بینی می‌شود این گروه از ساعت ۹/۴۵ تا ۱۰/۳۰ وارد عرفات شوند.
- رد سوم: اتوبوس‌ها برای انجام رد سوم از ساعت ۱۰/۳۰ تا ۱۱ صبح روز نهم به منا مراجعه و گروه سوم کاروان‌ها را به عرفات انتقال خواهند داد. پیش‌بینی می‌شود این گروه از ساعت ۱۱:۱۵ تا ۱۱:۴۵ وارد عرفات شوند.
- عملیات انتقال کلیه زائرین به عرفات ساعت ۱۲ ظهر روز نهم خاتمه خواهد یافت.

انتقال حجاج از عرفات به مزدلفه و منا - مرحله چهارم

نحوه استقرار کاروانها در عرفات

نگاهی به نقشه محل استقرار حجاج در عرفات



اطلاعات مهم استخراج شده از نقشه

دو حلقه (داخلی و خارجی) برای تردد اتوبوسها و پیاده و سوارشدن زائرین
مشخصات حلقه داخلی:

- قطعه زمین برای استقرار حجاج به مساحت ۱۴۲.۰۰۰ مترمربع.
- ایستگاه برای سوارشدن زائرین.
- حدود ۲۱ درب مناسب برای پیاده شدن و ورود زائرین به قطعات.
- متوسط مساحت برای هر ایستگاه حدود ۵۰۷۱ مترمربع.
- میانگین حجاج برای هر ایستگاه بین ۱۵۰۰ تا ۱۶۰۰ نفر.
- میانگین فاصله بین دو ایستگاه حدود ۶۲ متر.

مشخصات حلقه خارجی:

- قطعه زمین برای استقرار حجاج به مساحت ۲۳۵.۰۰۰ مترمربع.
- ایستگاه برای سوارشدن زائرین.

حدود ۳۵ درب مناسب برای پیاده شدن و ورود زائرین به قطعات.
متوسط مساحت برای هر ایستگاه حدود ۵۰۰۰ مترمربع.
میانگین حجاج برای هر ایستگاه بین ۱۵۰۰ تا ۱۶۰۰ نفر.
میانگین فاصله بین دو ایستگاه حدود ۴۴ متر.

انتقال حجاج از عرفات به مزدلفه و منا - مرحله چهارم

اصول و ضوابط

- ۱- در مرحله چهارم ابتدا کلیه زائرین وقوف اضطراری از عرفات به منا و سپس زائرین وقوف اختیاری به مزدلفه منتقل خواهند شد.
- ۲- پیش‌بینی شده حدود ۶۰٪ از زائرین، وقوف اضطراری در مزدلفه انجام دهند.
- ۳- اتوبوس‌ها بر اساس شماره ایستگاه تفکیک شده‌اند.
- ۴- هر اتوبوس بین دو نقطه معین تردد می‌کند یعنی مبدأ آن یک ایستگاه مشخص در عرفات و مقصد آن نیز یک ایستگاه معین در مزدلفه یا منا خواهد بود.
- ۵- برای هر اتوبوس یک تابلو که بیانگر شماره ایستگاه مبدأ و مقصد آن است در نظر گرفته خواهد شد.
- ۶- هر ایستگاه توسط ۱ نفر که مسئولیت کنترل قسمت داخل و خارج آن را به عهده دارد مدیریت می‌شود.
- ۷- تخلیه محوطه داخل قطعات به ازای هر سه ایستگاه توسط یک نفر کنترل و مدیریت می‌شود.
- ۸- در این مرحله از کلیه اتوبوس‌های مکیف و تعدادی از اتوبوس‌های مکشوف با ظرفیت ۴۹ نفر استفاده خواهد شد.
- ۹- تعداد اتوبوس وقوف اختیاری و اضطراری هر کاروان بر اساس ترکیب زن و مرد و نظر مدیر کاروان تعیین خواهد شد.
- ۱۰- برای سوارشدن در مبدأ و پیاده شدن در مقصد ده دقیقه زمان پیش‌بینی شده است.
- ۱۱- زمان تردد بین عرفات تا مزدلفه (رفت و برگشت) ۴۰ دقیقه و زمان تردد بین عرفات تا منا ۶۰ دقیقه پیش‌بینی شده است.
- ۱۲- در مرحله چهارم هر اتوبوس بین ۵ تا ۷ تردد انجام خواهد داد.
- ۱۳- برنامه زمان‌بندی حرکت کاروان‌های هر مجموعه توسط ستاد حمل و نقل ترددی تعیین و به مدیران مجموعه‌ها ابلاغ می‌شود.
- ۱۴- ترتیب انتقال کاروان‌های هر مجموعه، زمان‌بندی حرکت، ایستگاه مربوط به سوارشدن در عرفات، ایستگاه مربوط به پیاده شدن در مزدلفه و منا توسط ستاد تنظیم شده و در اختیار بخش‌های مربوطه قرار می‌گیرد.

انتقال حجاج از عرفات به مزدلفه و منا - مرحله چهارم

روش انتقال

همان‌طور که اشاره شد جهت مدیریت انتقال قطعات بزرگ به بخش‌های کوچک‌تری تقسیم شده و هر بخش کوچک توسط یک نفر مدیریت خواهد شد. هر بخش کوچک از تعدادی مجموعه تشکیل می‌شود که برای انتقال کاروان‌های آنها سه ایستگاه تخصیص داده شده است. برنامه انتقال هر بخش کوچک که در آن ترتیب و زمان‌بندی مجموعه‌ها و کاروان‌ها جهت خروج مشخص شده است از قبل توسط واحد حمل‌ونقل تنظیم و در اختیار مسئول انتقال بخش قرار می‌گیرد.

روش انتقال به این صورت خواهد بود که کاروان‌ها بر اساس برنامه به ایستگاه بخش مربوطه منتقل می‌شوند (تفکیک اضطراری و اختیاری) و اتوبوس‌ها با مراجعه به ایستگاه آنها را سوار نموده و در ایستگاه تعیین شده در مقصد پیاده می‌کنند و سپس برای انجام رد بعدی به عرفات مراجعت خواهند نمود. نکته مهم، تردد اتوبوس‌ها از ابتدا تا انتهای مرحله چهارم بین دو ایستگاه معین در مبدأ و مقصد خواهد بود و تا حد امکان از تغییر ایستگاه اجتناب خواهد شد.

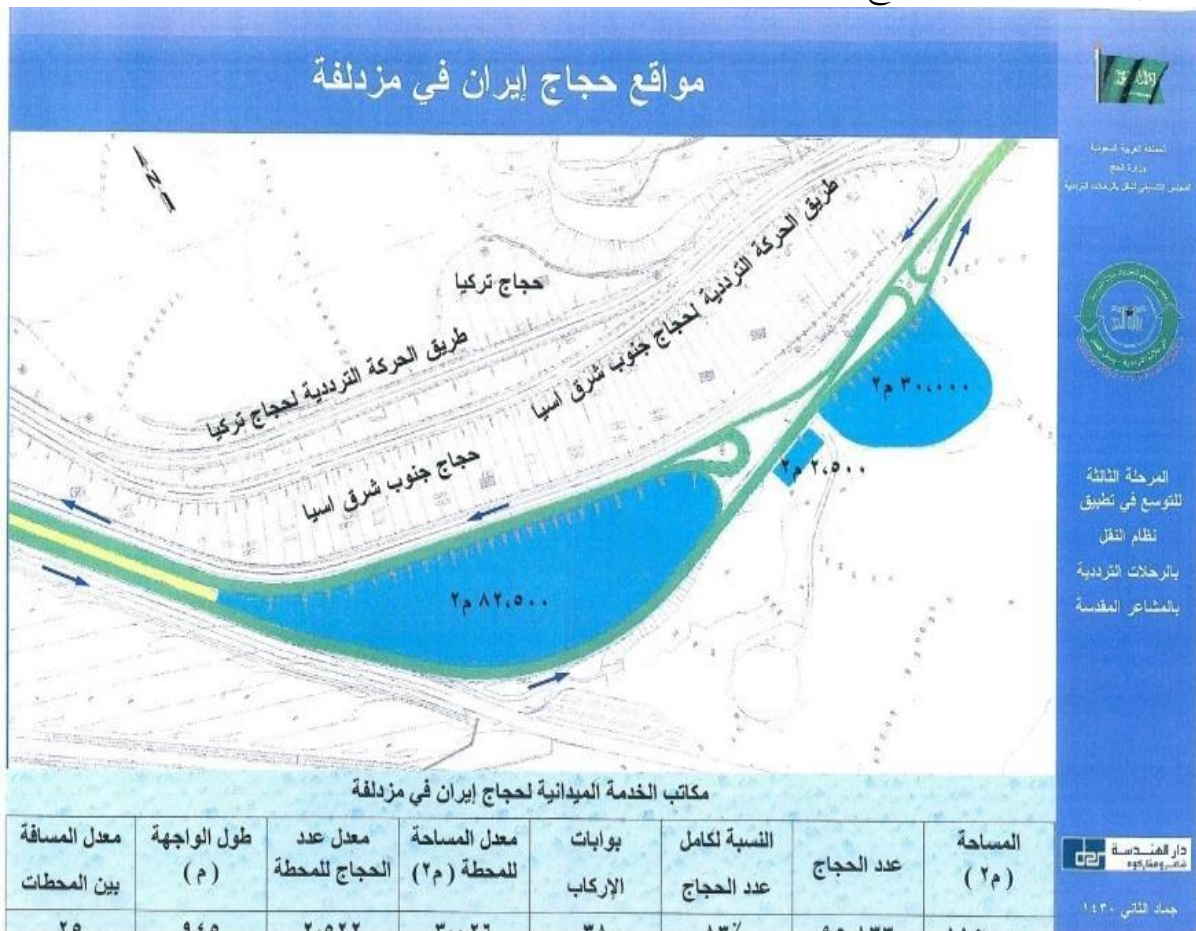
انتقال حجاج از عرفات به مزدلفه و منا - مرحله چهارم

برنامه انتقال

- اعزام اتوبوس‌ها از پارکینگ به عرفات از قبل از اذان مغرب روز نهم ذی‌حجه آغاز خواهد شد و با فاصله زمانی ده دقیقه به تعداد ایستگاه‌های عرفات اتوبوس‌ها از پارکینگ به عرفات اعزام می‌شود.
- تعداد اتوبوس پیش‌بینی شده برای مرحله چهارم حدود ۴۰۰ دستگاه است.
- اولین گروه‌ها بلافاصله بعد از اذان مغرب روز نهم ذی‌حجه (حدود ساعت ۵/۳۰ بعد از ظهر) از عرفات خارج شده و حدود ساعت ۱۸:۳۰ به منا می‌رسند.
- نکته: وقت اذان مغرب در روز نهم ذی‌حجه مصادف با ۱۱ مهرماه به وقت عربستان حدود ساعت ۱۸ در نظر گرفته شده است.
- خروج آخرین گروه از عرفات حوالی ساعت ۲۲ روز نهم و ورود آنها به مزدلفه ساعت ۲۲:۲۰ پیش‌بینی می‌شود.

استقرار در مزدلفه

نگاهی به نقشه استقرار حجاج در مزدلفه



اطلاعات مهم قابل استخراج از نقشه:

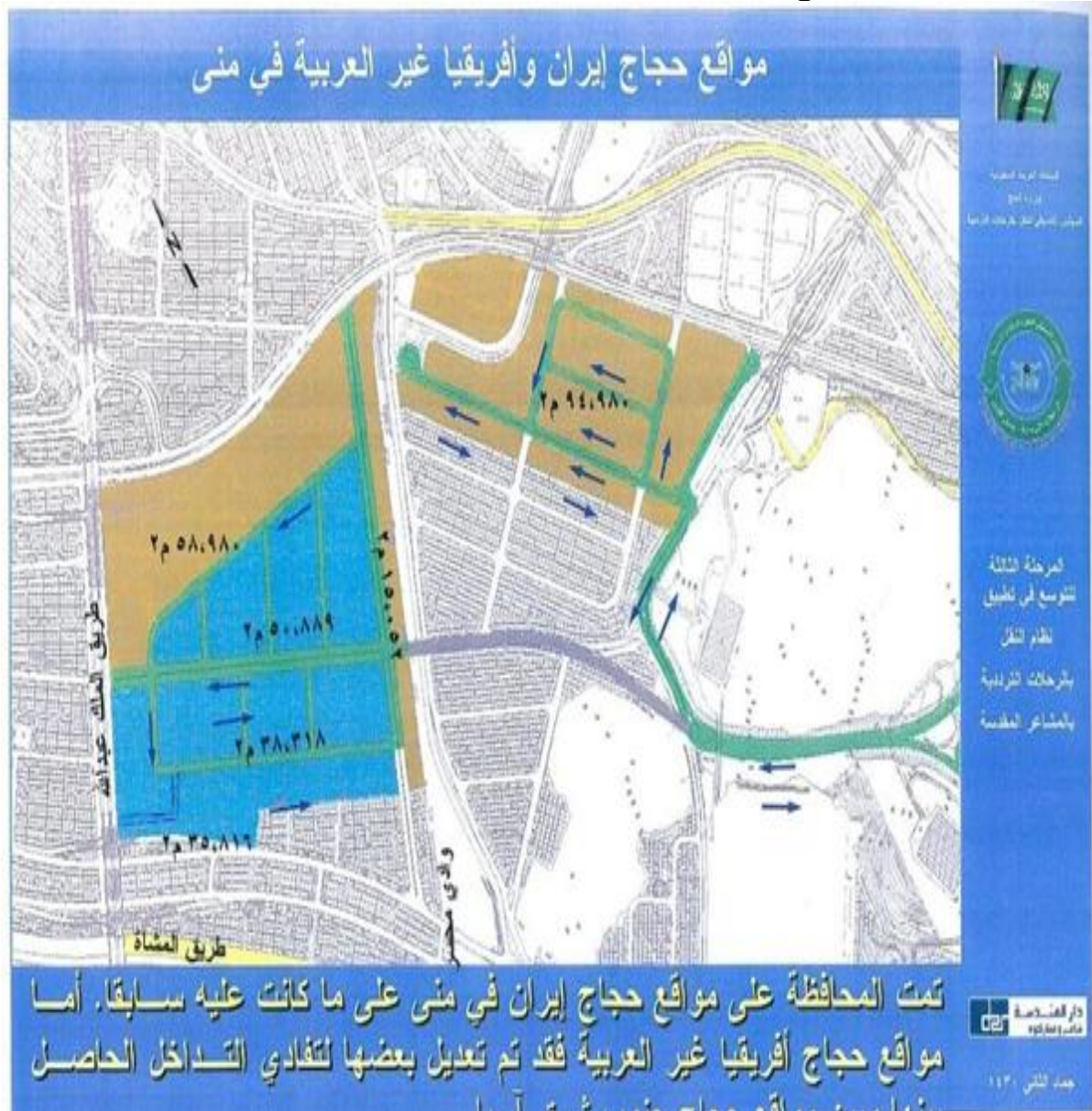
استقرار در دو قطعه به مساحت ۱۱۵.۰۰۰ مترمربع

قطعه اول دارای ۱۱ درب و ایستگاه برای سوار و پیاده شدن (۳۰.۰۰۰ مترمربع)

قطعه دوم دارای ۱۳ درب و ۱۳ ایستگاه برای سوار و پیاده شدن (۸۲.۵۰۰ مترمربع)

دسترسی به مسیر پیاده از قطعه دوم وجود دارد.

انتقال از منا به مکه - مرحله ششم
نگاهی به نقشه استقرار حجاج در منا



اصول و ضوابط

- ۱ - انتقال در یک تردد صورت خواهد گرفت.
- ۲ - برای مجموعه‌های راه دور به‌طور کامل و برای مجموعه‌های نزدیک به میزان مورد نیاز اتوبوس پیش‌بینی خواهد شد.
- ۳ - انتقال مجموعه‌ای صورت خواهد گرفت.
- ۴ - تعداد اتوبوس مورد نیاز هر مجموعه توسط واحد حمل و نقل ترددی و با هماهنگی مدیر مجموعه از قبل تعیین خواهد شد.
- ۵ - مدیر مجموعه به تعداد اتوبوس تخصیص یافته باید عوامل خدماتی برای تحویل اتوبوس از پارکینگ تعیین نماید.

انتقال از منا به مکه مکرمه

روش انتقال

- ۱- به مجموعه‌ها به تعداد اتوبوس تعیین شده برگه دریافت اتوبوس تحویل می‌گردد.
- ۲- روز دوازدهم از ساعت ۱۰:۳۰ صبح عوامل مجموعه‌ها (به تعداد اتوبوس) در محل تعیین شده در منا حضور یافته و سپس به پارکینگ منتقل می‌شوند.
- ۳- در پارکینگ به هر نفر در ازای برگه دریافت اتوبوس یک اتوبوس تحویل می‌شود.
- ۴- عوامل مجموعه‌ها پس از دریافت اتوبوس به محل خیام خود در منا مراجعه نموده و زائرین را سوار و منا را به مقصد مکه ترک خواهند کرد.

انتقال از منا به مکه مکرمه

برنامه انتقال

- ۱- اتوبوس‌ها از ساعت ۱۱ صبح روز دوازدهم از پارکینگ خارج و به منطقه منا اعزام می‌شوند (بر اساس زمان‌بندی معین شده)
- ۲- عوامل مجموعه‌ها نیز از ساعت ۱۰:۳۰ صبح بر اساس زمان‌بندی تعیین شده جهت اعزام در محل تعیین شده در منا حضور خواهند داشت.
- ۳- اولین گروه‌ها از ساعت ۱۲ اقدام به خروج از منا خواهند نمود.
- ۴- پیش‌بینی می‌شود تحویل اتوبوس به مجموعه‌ها تا ساعت ۱۴:۳۰ روز دوازدهم به طول انجامد و آخرین گروه‌ها ساعت ۱۶ روز دوازدهم ذی‌حجه از منا خارج شوند.

شرح وظایف مسئول حمل‌ونقل ترددی

- ۱- پیگیری تحویل زمین مختص ایران در عرفات و منا و مزدلفه و رفع کاستی‌های آن.
- ۲- هماهنگی لازم با وزارت حج و پلیس عربستان سعودی، موسسه مطوفی، نقابه و سایر واحدها و مجموعه‌های ذی‌ربط تحت نظارت دفتر نمایندگی سازمان در عربستان سعودی.
- ۳- ملاقات با مقام‌های ذی‌ربط عربستان و بازدید از منطقه مشاعر و مسیرهای دسترسی.
- ۴- هماهنگی با بعثه مقام معظم رهبری در زمینه حمل‌ونقل مشاعر و برون‌شهری و اسکان و رفاه ایام تشریق.
- ۵- پوشش دادن کاروان‌های خاص و همفکری در مورد اسکان و خدمات زائران فرادا.
- ۶- تعیین تعداد اتوبوس مورد نیاز و چرخه فعالیت آنها در ایام تشریق.
- ۷- کسب اطلاعات لازم نسبت به نقل بین‌شهری و اعزام و خروج زائران از مکه مکرمه به جده و مدینه منوره.
- ۸- هماهنگی با نمایندگی‌ها و واحدهای ذی‌ربط هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران و شرکت‌های حمل بار در مورد انتقال بار حجاج از مکه مکرمه به جده و مدینه منوره.
- ۹- هماهنگی با واحدهای امداد، قربانی و نقل درون‌شهری در مورد استفاده بهینه از نیروها و امکانات.

- ۱۰- هماهنگی با معاونت حمل و نقل هوایی در مورد جابجایی پروازهای برگشت.
- ۱۱- نظارت بر عملکرد مکاتب و واحدهای تحت مدیریت مؤسسه مطوفی حجاج ایران.
- ۱۲- هماهنگی با واحدهای ستادی و دفتر نمایندگی سازمان جهت تسریع و تمشیت امور و شرکت در جلسات بعثه و وزارت حج عربستان.
- ۱۳- تهیه برنامه زمان بندی و کنترل و نظارت بر صحت اجرای آن.
- ۱۴- نظارت بر پیشرفت فعالیت مشاوران و پیمانکاران سعودی و میزان پیشرفت وظایف مؤسسه مطوفی و مکاتب تابعه.
- ۱۵- تنظیم برنامه آموزشی و تهیه بسترهای آموزش و تأمین نرم افزار و سخت افزار مورد نیاز.
- ۱۶- ارزیابی و آسیب شناسی عملیات و انجام نظرسنجی علمی از زائران و مجریان برنامه و تهیه گردشکار نهایی عملکرد واحد حمل و نقل.
- ۱۷- تهیه و تدوین برنامه آموزشی و دستورالعمل های حمل و نقل ترددی و بین شهری.
- ۱۸- تنظیم برنامه های عملیاتی مراحل مختلف نقل ترددی و نظارت بر حسن اجرای آنها.
- ۱۹- بررسی و برآورد نیروی انسانی مورد نیاز عملیات و زمان بندی برای جذب و به کارگیری نیروهای پیش بینی شده در عملیات نقل ترددی.
- ۲۰- برنامه ریزی و نظارت بر اجرای عملیات اسکان حجاج در مشاعر مقدسه.
- ۲۱- برگزاری جلسات کارشناسی با طرف های سعودی در جهت اجرای عملیات نقل ترددی و اسکان مشاعر و بین شهری (وزارت حج، مؤسسه مطوفی، نقابه السیارات و پلیس مرور).
- ۲۲- پایش عملیات اجرایی مراحل مختلف انتقال حجاج و نظارت بر حسن اجرا.
- ۲۳- هماهنگی عملیاتی بین واحد حمل و نقل ترددی و دیگر واحدهای درگیر در عملیات حج تمتع.
- ۲۴- ارائه گزارش های مختلف مدیریتی از عملیات نقل ترددی و بین شهری به مسئولین ذی ربط.
- ۲۵- پیش بینی ساز و کار مناسب برای حوادث و شرایط اضطراری اثرگذار در عملیات نقل.
- ۲۶- نظارت بر برنامه حمل و نقل بین شهری و خروج زائرین از مکه مکرمه به جده و مدینه منوره.
- ۲۷- همکاری لازم با ستاد بحران در صورت بروز بحران و موارد مشابه با اعلام مسئولین ذی ربط ستاد.
- ۲۸- انجام سایر امور محوله از طرف مسئول مافوق.

طرح قربانی

قربانی و قربانگاه

در سال‌هایی نه‌چندان دور، در روز عید قربان میلیون‌ها گوسفند و هزاران گاو و شتر که به‌عنوان عمل واجب شرعی حجاج در کنار اسطبل و قربانگاه‌های غیربهداشتی ذبح و نحر می‌شد لاشه‌های برهم انباشته آنها توسط دولت سعودی یا سوزانده می‌شد و بوی تعفن آن حجاج و حتی مردم مکه را مدت‌ها رنج می‌داد و یا با لودر در زیرخاک پنهان می‌گشت که خود منبع حجیم آلودگی و فساد و بیماری بود.

فتوای برخی علمای شیعه مبنی بر اینکه در صورتی که گوشت قربانی هدر رود و به مصرف موردنظر شارع مقدس نرسد به‌عنوان قربانی پذیرفته نیست لذا کشور میزبان را بر آن داشت که بیش از آن اسراف و افساد ذبیحه‌ها را روا ندارد و اقدام به ساخت و راه‌اندازی کشتارگاه‌های مکانیزه و نیمه مکانیزه نماید.

به برکت این فتاوا اکنون حدود ۳۰ کشور اسلامی برای کمک به فقرا از گوشت قربانی حجاج بهره می‌برند و ذبیحه‌ها با روش‌های پیش‌رفته علمی - بهداشتی نظم‌دهی، بسته‌بندی و منجمد می‌شود و به مقاصد مشخص شده ارسال می‌گردد.

از سوی دیگر؛ حضور انفرادی و حتی کاروانی زائرین در قربانگاه‌ها در روز عید قربان و خرید گوسفند که بررسی شرعی و بهداشتی آن‌ها هم دشوار بود امکان این تجمیع و ساماندهی را برای مدیران حج و زیارت فراهم نمی‌کرد.

طرح قربانی که به ذکر آن خواهیم پرداخت، هر دو نارسایی و نابسامانی را از بین برد و چندین سال است که به فضل خداوند متعال عمل قربانی حجاج ایرانی در یک شرایط مطمئن و مدیریت شده انجام می‌شود و بهره‌مندی آن نصیب زائرین و دست‌اندرکاران می‌گردد و از مواهب مادی آن نیازمندان جهان اسلام بهره می‌برند.

خلاصه دستورالعمل طرح قربانی جهت آشنایی دانشجویان گرامی

فریضه قربانی پنجمین عمل واجب حج تمتع است که غالب حاجیان آن را در روز عید سعید قربان و برخی نیز در روز یازدهم ذی‌الحجه به‌جای می‌آورند. ذبح گوسفند واجد شرایط شرعی آن‌هم در سرزمین منا و با توجه به محدودیت‌ها و مقدورات طبیعی، کاری بس دشوار و طاقت‌فرسا و اقدام فردی برای انتخاب گوسفند مناسب، با قیمت خوب و ذبح آن در نزدیک‌ترین نقطه به منا امری غیرممکن است.

بر این اساس سازمان حج و زیارت به‌عنوان متولی اجرای امور زائرین ایرانی درصدد برآمد تا در جهت تأمین رفاه حاجیان عزیز راه‌حل مناسبی را فراروی زائران قرار دهد تا هم آنان بتوانند فریضه خود را به انجام رسانند و هم از این رهگذر آسیبی متوجهشان نشود.

در حج امسال نیز علاوه بر بهره‌گیری از تجربیات سنوات گذشته نسبت به رعایت نکاتی در انجام امور قربانی توسط روحانیون، مدیران، نماینده منتخب زائران، عوامل کمکی مجرب و مسئول پروژه و قوف اضطراری تأکید می‌گردد تا ارتقاء کیفی و کمی امر ذبح را به دنبال داشته باشد.

ویژگی طرح قربانی

در سال‌های قبل زائرین مبالغ هنگفتی را صرف تهیه گوسفند قربانی کرده ضمن تحمل سختی زیاد در امر خرید گوسفند در کشتارگاه‌های قدیمی و غیربهداشتی قربانی را انجام می‌دادند و در نهایت سعودی‌ها نیز با صرف هزینه فراوان لاشه‌ها را سوزانده و یا دفن می‌کردند که با اجرای طرح متمرکز قربانی تحول چشمگیری در جلوگیری از این اتفاق ناگوار انجام گرفته است.

مزایای دریافت هزینه تهیه گوسفند قربانی در ایران

علاوه بر تأمین موارد عمومی، استفاده از این شیوه مزایایی همچون تهیه یکنواخت و آسان، واجد شرایط شرعی بودن دام، امکان تأمین کمیت بالا، بهره‌گیری از محیط سالم و بهداشتی کشتارگاه، بسته‌بندی کاملاً بهداشتی، استفاده کامل از ذیبحه، استفاده از امحاء و احشاء و... را به همراه دارد.

بانک توسعه اسلامی برای ۹٪ از حجاج (نسبت تقریبی حجاج ایرانی به حجاج سایر کشورهای اسلامی که هر ساله جهت انجام مناسک حج به مکه مکرمه مشرف می‌شوند) حدود ۴۵٪ از امکانات کشتارگاهی را به صورت اختصاصی در اختیار قرار داده است.

در این شیوه، قربانی بر اساس سلسله برنامه‌ریزی‌های به عمل آمده توسط ذابحان حرفه‌ای اعزامی از ایران و به صورت رایگان و در محیط کاملاً بهداشتی و مطمئن و با نظارت شرعی انجام گرفته که گوشت قربانی هم در یک فرایند کاملاً بهداشتی به مصرف نیازمندان داخل عربستان و حدود ۲۸ کشور اسلامی می‌رسد.

وقوف اضطراری

سازمان‌دهی بانوان و همچنین آقایان مشمول وقوف اضطراری، جهت انجام رمی شبانه و انجام قربانی به نیابت از این افراد که تقریباً نیمی از جمعیت هر کاروان را تشکیل می‌دهند در اولین ساعات بامداد روز دهم از جمله عوامل موفقیت مدیران کاروان‌ها در انجام این مهم است. بدین منظور مسئولیت پروژه وقوف اضطراری بر عهده مدیر یا معاون کاروان که عمره مفرده به‌جا می‌آورد است که با هماهنگی مدیر مجموعه به انجام خواهد رساند.

نحوه همکاری در سالن

از مدیران، روحانیون و عوامل خدمه و نماینده منتخب زائران می‌خواهیم تا از طریق همکاری هر چه بیشتر با راهنمایان ایرانی داخل سالن‌ها که دارای روپوش سفیدرنگ با بازوبند انتظامات هستند. زمینه ارتقای کار را افزایش دهند و پس از انجام قربانی و دادن گزارش و دریافت رسید انجام قربانی از مسئول سالن، کشتارگاه را ترک نمایند. دقت شود که صرفاً ذابحان حرفه‌ای ایرانی منتخب کشور با لباس متحدالشکل سبزرنگ که به صورت رایگان اقدام به انجام قربانی می‌نمایند، مجاز به انجام قربانی می‌باشند و از انجام ذبح توسط ذابحان غیر ایرانی جداً خودداری گردد.

۱- مدیران، روحانیون و زائران تلاش نمایند تا نماینده زائران از افراد واجد شرایط جهت نظارت و کمک در امر ذبح انتخاب شود.

۲- امسال نیز علاوه بر حضور ذابحان حرفه‌ای اعزامی از ایران که وظیفه قربانی را به نمایندگی از کلیه حجاج ایرانی به عهده دارند، روحانی و ناظران محترم شرعی نیز در سالن‌های اختصاصی کشتارگاه جهت پاسخ به سؤالات شرعی احتمالی مربوط به ذبح به‌طور ثابت با به تن داشتن کاور زردرنگ حضور خواهند داشت.

۳- مدیران پس از توجیه کامل زائران در مورد ثبت نام برای مشارکت در انجام قربانی متمرکز از یکایک زائران «حق وکالت و توکیل به غیر» اخذ نمایند تا در امر قربانی مشکلی به وجود نیاید و بتوانند حق وکالت را به هر یک از ذابحان بدهند. پس از انجام اقدامات فوق و توجیه کامل زائر، مدیر کاروان موظف است فرم حق وکالت را به زائر تحویل و پس از امضاء، آمار نهایی را استخراج و هماهنگی لازم را جهت اجرای آن در موسم به عمل آورد. (فرم اخذ حق وکالت)

بسمه تعالی

«گواهی اعطای نیابت با حق در توکیل»

این جانب:..... فرزند:..... پس از آگاهی کامل از مندرجات «توجیه واحد قربانی» با توجه به محسنات و مزایای آن، به آقای:.....مدیر کاروان شماره:..... وکالت با حق در توکیل به غیر کراراً می‌دهم تا جهت ذبح یک رأس گوسفند به نیابت از این جانب اقدام نمایند.

تاریخ: امضا

تشریح طرح نوبت‌دهی و هماهنگی کاروان‌ها با واحد قربانی در حج

اجرای شیوه متمرکز قربانی در حج که اساساً مدیران و روحانیون کاروان‌ها و کارکنان سازمان از عوامل توفیق این طرح می‌باشند، امسال وارد پانزدهمین سال اجرا می‌شود.

تاکنون به منظور استفاده کامل از ظرفیت زمانی و مکانی و امکانات کشتارگاه‌های تخصیصی بر ضرورت اجرای هر چه بیشتر وقوف اضطراری با اضافه حضور زود هنگام متولیان کاروان‌ها در کشتارگاه‌ها تأکید می‌گردید که به لطف خدا نتایج مور نظر نیز حاصل گردیده است.

در سال‌های اخیر و آخرین بار در سال ۱۳۸۹ شاهد روند تشکیل صف طولانی در مقابل درب کشتارگاه‌ها به منظور نوبت‌گیری بوده‌ایم که بعضاً بعد از ظهر روز نهم ذی‌حجه و عموماً بعد از غروب همان روز انجام می‌گرفت تا جایی که ساعت ۵ صبح روز دهم که زمان رسمی و دقیق برای دادن نوبت توسط واحد قربانی اعلام شده بود، چند صد نفر با در دست داشتن برگه‌های خود برای نوبت‌گیری حضور داشتند و چه بسا این حجم رقابت باعث بروز بی‌نظمی و گاهی منشأ اختلاف و مشاجره بین افراد می‌شد که در ۳ سال قبل در معیصم (۱) با شروع عملیات قربانی در ساعت ۷:۳۰ صبح روز دهم و ازدحام جمعیت، مشکلات کنترل جمعیت ناشی از شرایط به وجود آمده باعث اختلالات جدی شده و متعاقباً نارضایتی

عده‌ای را فراهم نمود. از این رو احساس شد امر نوبت‌دهی نیاز به برنامه‌ریزی و بازنگری جدی دارد و درحالی‌که طرح متمرکز قربانی روال طبیعی را پیاده کرده و وقوف اضطراری هم باهمت جمعی به نحو خوبی انجام می‌گردد (اجرای طرح نقل ترددی امر وقوف اضطراری را کامل و جامع به همراه دارد) دیگر لزومی به ادامه روال گذشته که لازمه شرایط آن سال‌ها بود، وجود ندارد. از این رو بنا بر پیشنهادها دریافتی از سوی جمعی از مدیران کاروان‌ها و نیروهای ستادی مجرب امر نوبت‌دهی در حج تمتع به صورت کامل اجرا خواهد شد.

نکات مهم و قابل توجه

- ۱- نوبت هر کاروان در هر مجموعه توسط واحد رایانه مرکزی سازمان به صورت قرعه تعیین و این نوبت با حضور به موقع افراد محفوظ خواهد بود که این طرح از سال ۱۳۹۰ به اجرا درآمد.
- ۲- قربانی در دو مرحله انجام می‌گیرد که مرحله اول مربوط به مشمولان وقوف اضطراری هر کاروان بوده که تا سقف ۶۰٪ تعداد افراد کاروان محاسبه گردیده و سپس با اتمام قربانی وقوف اضطراری تمامی کاروان‌ها، قربانی مربوط به وقوف اختیاری هر کاروان با همان توالی قبلی آغاز و ادامه می‌یابد.
- ۳- افراد هر مجموعه به ۲ و یا ۳ دسته تقسیم می‌شوند و اعضای هر دسته در تعامل و همکاری با یکدیگر قربانی مربوط به کاروان‌های خود را به طور مشترک انجام می‌دهند.
- ۴- مدیران محترم مجموعه مکه مکرمه از بین عوامل خود یک نفر مجرب و توانمند در امور مدیریتی و هماهنگی را به واحد قربانی معرفی و این فرد به عنوان هم‌کار نیروی ستادی مسئول خط در طول روز دهم، تلقی می‌گردد.
- ۵- اعضای گروه اعم از مسئول ستادی خط، ذابح و نماینده مجموعه‌ها و مسئولان کاروان‌ها قبل از ایام تشریق در مکه با یکدیگر جلساتی را گذاشته و نحوه همکاری فی‌مابین را تنظیم می‌نمایند.
- ۶- در تلاش هستیم چنانچه میسر شود جلسه آموزشی و توجیهی متمرکزی را برای نمایندگان کاروان‌ها به منظور آشنایی با شرح وظایف و نحوه همکاری و تعامل اعضای هر مجموعه و با نماینده مجموعه در خط ذبح برگزار کنیم تا نمایندگان هر یک از مجموعه‌ها جلسات کاری بعد خود را در مکه مکرمه داشته باشند.
- ۷- مسئولیت هر خط اعم از اعضای کاروان و ذابحان و عوامل بومی با نماینده مجموعه در خط ذبح خواهد بود بنابراین نیروهای ستادی حاضر در سالن‌ها مدیریت و سازمان‌دهی و ارزیابی خطوط را بر عهده دارند که این افراد نیز خود تابع مسئول اصلی سالن خواهند بود.
- ۸- با حضور یکی از مسئولین کاروان که لیست رمی جمره انجام شده مشمولان وقوف اضطراری را به همراه دارد، نوبت حفظ شده و قربانی انجام خواهد گرفت.
- ۹- بخشی از اعضای مجموعه در قالب دسته تا پایان قربانی مشمولین وقوف اضطراری حضور جمعی دارند و با خاتمه قربانی مربوط به وقوف اختیاری که در مرحله دوم انجام می‌گیرد دسته‌های قبلی می‌توانند به کاروان‌ها مراجعت نمایند.

۱۰- تهیه ناهار نماینده مجموعه در ستاد (همکار ستادی) به عهده واحد اجرای قربانی بوده و درصدد تأمین آب، احیاناً آبمیوه و بالأخص ناهار سایر اعضای مجموعه‌ها مانند سال گذشته در سطح محدودی هستیم بنابراین توصیه می‌شود ارقام مورد نیاز خود را به همراه داشته باشند و یا به صورت نوبتی از بازار اطراف کشتارگاه‌ها تأمین خواهند نمود.

۱۱- در این طرح چون نوبت از قبل قطعی شده و گوسفند هم به مقدار کافی وجود دارد و در مرحله اول فقط تا سقف ۶۰٪ هر کاروان می‌توانند در قالب وقوف اضطراری اقدام به ذبح نمایند هیچ دلیلی وجود ندارد که افراد قبل از ساعت ۶:۳۰ صبح روز دهم در کشتارگاه حضور یابند و در حقیقت مدیران و معاونین فرصت خواهند داشت با فراغ بال وقت بیشتری را برای استقرار زائران مشمول وقوف اضطراری که رمی جمره را انجام داده‌اند مصرف نمایند و در نتیجه زمان بیشتری برای مدیریت کاروان وجود خواهد داشت.

۱۲- مقلدین آن دسته از مراجع عظام تقلید که اجازه ذبح شبانه را دارند و یا سایر مذاهب که می‌توانند در شب قربانی نمایند چون پس از غروب آفتاب سالن‌ها کاملاً خلوت است می‌توانند قربانی را به راحتی انجام دهند.

۱۳- با به‌کارگیری تمهیدات جدید علاوه بر این که نگرانی‌های نوبت‌گیری کاملاً مرتفع می‌گردد، بلکه قربانی مشمولین وقوف اضطراری تمامی کاروان‌ها تا ظهر شرعی انجام خواهد شد. البته نباید فراموش کرد به دلیل محدودیت‌های موجود از جمله خستگی طبیعی سلاخ‌های غیر ایرانی و ظرفیت محدود سردخانه‌ها، بخشی از قربانی لاجرم بایستی در روز یازدهم انجام گیرد که بر اساس تجربه سنوات گذشته عمدتاً در اولین ساعات روز یازدهم این مهم نیز پایان می‌یابد.

۱۴- آن دسته از ایرانیان مقیم خارج از کشور و اتباع خارجی مقیم ایران که داوطلب حضور در طرح متمرکز بوده و پول قربانی را نیز قبلاً پرداخت کرده‌اند از تمهیدات مذکور بهره خواهند گرفت. توصیه می‌گردد مدیران این کاروان‌ها وجوه مذکور را در ایران واریز و رسید آن را جهت دریافت کوپن به واحد قربانی ارائه نمایند.

۱۵- مسئول خط وظیفه ارزیابی میدانی و عملکردی هر کاروان (نماینده مجموعه) را به عهده دارد که نتیجه در سوابق مدیر محترم کاروان‌ها درج خواهد شد.

همان‌گونه که ملاحظه می‌فرمایید هدف غایی از اجرای این طرح در راستای کمک به مدیران کاروان‌ها و رعایت هر چه بیشتر کرامت عزیزان و اجرای بهتر عملیات قربانی و خروج از احرام کلیه مشمولان وقوف اضطراری و بیشترین تعداد از مشمولان وقوف اختیاری در روز دهم است که از طریق تعامل تنگاتنگ اعضای گروه و دسته و با رعایت نظام حاکم بر سالن‌ها میسر است.

شرح وظایف مسئول طرح قربانی

- ۱- مذاکره با طرف‌های بانک توسعه اسلامی جهت انعقاد تفاهم‌نامه همکاری و هماهنگی لازم برای گرفتن امکانات و امتیازات لازم و تعیین نرخ گوسفند.
- ۲- بررسی و تأیید پیش‌نویس تفاهم‌نامه جهت امضاء مراجع ذیصلاح.
- ۳- نظارت دام از مزرعه‌های معرفی شده تعامل لازم با مورد (پیمانکار) منتخب بانک جهت تأمین دام دارای وجب شرعی از مزرعه به کشتارگاه
- ۴- برنامه‌ریزی جهت ایجاد هماهنگی بین واحدهای ذی‌ربط.
- ۵- ارتباط و هماهنگی با وزارت جهاد و کشاورزی برای صادرات گوسفند یا واردات گوشت‌های قربانی.
- ۶- برنامه‌ریزی برای انتخاب ذابحان حرفه‌ای از طریق آزمون عملی و آموزش‌های کاربردی در قالب کمیته گزینش و تعیین صلاحیت.
- ۷- شرکت در جلسات توجیهی ذابحان و ارائه توضیحات و نکات ضروری.
- ۸- برنامه‌ریزی و نظارت بر توزیع کوپن بین کاروان‌ها.
- ۹- نظارت بر کار سالن‌های ذبح.
- ۱۰- نظارت بر تحویل کوپن از بانک و تسویه با بانک در نهایت کار.
- ۱۱- تهیه و ارائه گزارش‌های مدیریتی به رئیس ستاد و مدیر دفتر نمایندگی در حین عملیات و پایان کار.
- ۱۲- ارائه برنامه‌های عملیاتی و ساختار گروهی جهت تحقق برنامه و جلب نظر مراجع ذیصلاح سازمان.
- ۱۳- مذاکره و تفاهم با بانک عامل در ایران جهت تجمیع وجوه و انتقال به حساب بانک توسعه.
- ۱۴- گزارش جلسات هماهنگی با مسئولان بانک و سمینارهای تخصصی به منظور انتقال نظرات جهت تسهیل امور.
- ۱۵- برگزاری نشست با مسئولین ستادی جهت انتخاب نیرو همکار.
- ۱۶- نظارت بر امور اداری مالی و قرعه‌کشی همکاری لازم با ستاد بحران در صورت بروز بحران و موارد مشابه با اعلام مسئولین ذی‌ربط ستاد.
- ۱۷- انجام سایر امور محوله از طرف مسئول مافوق.

شرح وظایف روحانی طرح قربانی

- ۱- حضور در جحفه، نظارت و هماهنگی با کاروان‌ها، رفع کاستی‌ها و در صورتی که کاروان بدون روحانی باشند اقدام به انجام احرام زایرین می‌نمایند.
- ۲- حضور در مزرعه برای شناسایی ذبیحه از نظر مسائلی شرعی سالم، بدون نقص و واجد شرایط قربانی باشند.
- ۳- حضور مداوم مستمر، روز عید در کشتارگاه برای نظارت شرعی ذبح قربانی.
- ۴- ارتباط مستمر با ذابحان و بیان احکام مربوط به ذبح و کشتارگاه.

- ۵ - پاسخگویی به زائرین و نمایندگان زائرین و مدیران کاروان‌ها و پاسخگویی به دفاتر مراجع در خصوص مراحل انتخاب و ذبح روز عید قربان.
- ۶ - همکاری لازم با ستاد بحران در صورت بروز بحران و موارد مشابه با اعلام مسئولین ذی‌ربط ستاد.
- ۷ - انجام سایر امور محوله از طرف مسئول مافوق.

شرح وظایف نماینده مجموعه در قربانگاه

- ۱- حضور به موقع (ساعت ۶/۳۰ صبح روز عید) در خط ذبح تخصیصی گروه با لباس فرم (روپوش و چکمه و کلاه تحویل شده).
- ۲- کنترل کارت نمایندگان کاروان‌ها و تطبیق آن با مراجعه کننده. چنانچه صاحب کارت خود رأساً مراجعه نکرده باشد از انجام قربانی کاروان در نوبت خود پیشگیری شود.
- ۳- همکاری و هماهنگی لازم با ناظر ستادی خط، جهت تسهیل در انجام قربانی.
- ۴- رعایت کامل ذبح ۶۰٪ هر کاروان در مرحله اول قربانی.
- ۵- کنترل و نظارت بر امور ذبح اعضای گروه و مدیریت دسته‌های اجرایی برای همکاری و کمک مؤثر به همدیگر.
- ۶- در صورتی که کاروانی طبق نوبت شروع به قربانی مضمولین و قوف اضطراری نماید (مرحله اول) ولی ۶۰٪ آن کامل نگردد و بعداً درصد باقیمانده و قوف اضطراری اضافه شود، این تعداد را صرفاً در نوبت اختیاری می‌توانند قربانی کنند.
- ۷- چنانچه نماینده کاروان در نوبت مرحله اول (اضطراری) و یا مرحله دوم (اختیاری) به موقع در خط حاضر نشود، با نظر نماینده مجموعه کاروان بعدی اقدام به قربانی نموده و فرد دارای تأخیر در نوبت بعدی قرار می‌گیرد. (به خاطر عدم حضور به موقع، در نوبت آخر قرار نمی‌گیرد)
- ۸- ذابحان تحت نظر مسئول مجموعه قربانی را انجام می‌دهند و سایر اعضای گروه حق امر و نهی به ذابحان را ندارند.
- ۹- مسئول ستادی خط، مقام اصلی خط بوده و دستور وی در مدیریت خط بر نماینده مجموعه، اعضای گروه و ذابح و ارتباط با عناصر حاضر غیر ایرانی (آغل دار، سلاخ و...) نافذ است.
- ۱۰- نماینده ارشد واحد قربانی در سالن، مسئول اصلی سالن بوده که بر تمام امور ذبح، ذابحان، مسئولان و نمایندگان مجموعه، مسئولان ستادی خط، آغل دار، سلاخ و... مدیریت کرده و حق هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء عملیات را دارد.
- ۱۱- نمایندگان مجموعه و به طریق اولی اعضای دسته چنانچه در خصوص تعامل آغل داران با مشکلی مواجه و قادر به حل آن به صورت طبیعی نباشند پیگیری امور را به مسئول ستادی خط می‌سپارند.
- ۱۲- ذابحان حق دریافت گوسفند از آغل داران را نداشته و این امر به عهده اعضای کاروان و سایر هم‌گروه‌ها بوده و ذابح فقط اقدام به ذبح می‌نماید.
- ۱۳- ذابح با انجام هر رأس قربانی نسبت به جدا کردن و نگهداری بخش مشخص کوپن اقدام می‌نماید.

۱۴- مسئول (نماینده مجموعه) و کلیه اعضای گروه تا پایان انجام قربانی (وقوف اضطراری) مربوط به کاروان‌های مجموعه با یکدیگر همکاری داشته و با شروع مرحله دوم قربانی (اختیاری‌ها) در معصیم ۱ افراد به دو دسته سه نفره و در مکانیزه آبی و قرمز به دو دسته ۶ نفره (غیر از نماینده مجموعه) تقسیم و با اتمام کار هر دسته، افراد دسته اول می‌توانند به چادرها برگردند.

۱۵- ارزیابی عملکرد افراد و نماینده هر کاروان در خصوص همکاری جمعی و سرعت عمل با معیارهای ضعیف، متوسط، خوب و خیلی خوب (فرم ارزیابی در یک برگ) توسط نماینده مجموعه انجام خواهد شد.

۱۶- حضور تمام وقت نماینده مجموعه در خط ذبح الزامی بوده و در صورتی که بنا به ضرورتی بخواهد برای دقایقی محل مأموریت را ترک نماید با هماهنگی مسئول ارشد ستادی سالن (نه مسئول ستادی خط) نفر جایگزین خود را از دیگر اعضای حاضر گروه به صورت موقت معرفی می‌نماید.

۱۷- هرگونه ارائه آمار و یا موضوعاتی مربوط به عملیات جاری قربانی صرفاً به اطلاع مسئول ستادی خط رسیده و از اطلاع‌رسانی غیرضروری به افراد غیر مربوط جداً خودداری گردد.

۱۸- کنترل مناسب خط ذبح‌ها برای پیشگیری از هرگونه ازدحام که سبب کندی امور گردد.

۱۹- ارزیابی عملکرد نماینده مجموعه و نظارت و کنترل بر موجودی دام مورد نیاز در آغل به عهده نماینده ارشد واحد قربانی در سالن خواهد بود.

۲۰- ناظرین شرعی ضمن سرکشی مستمر به خطوط ذبح و نظارت بر انتخاب دام واجد شرایط شرعی، ارزیابی مربوط به عملکرد شرعی ذابحان را نیز بر عهده دارند.

بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

به منظور ارزیابی عملکرد مدیران و عوامل اجرایی حج و همچنین ارزیابی فرآیند ارائه خدمات به زائرین در ایام تشریق واحد بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات علاوه بر ایام عادی در ایام تشریق نیز فعال است و با حضور بازرسین موظف و از طریق مشاهده و منابع تعریف شده به عنوان ارزشیابی کننده که لیست کامل آن در ادامه می آید و از طریق سامانه الکترونیکی سامفا (سامانه مدیریت فرآیند ارزشیابی) نسبت به ارزیابی عملکرد کلیه عوامل اجرایی مطابق برنامه زمان بندی شده و همچنین ارزیابی فرآیند اقدام و نتایج آن را در قالب صدور کارنامه ارزیابی عملکرد در پایان عملیات به اطلاع افراد ذینفع می رساند. با استفاده از ارزشیابی نیروی انسانی و ارزشیابی خدمات مدیران سازمان می توانند از کیفیت عملکرد نیروهای انسانی درگیر عملیات حج و همچنین از نحوه ارائه خدمات به زائرین آگاهی یابند و از این نتایج در تصمیم گیری های آینده استفاده می کنند.

اهداف بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

- ارزیابی عملکرد کلیه نیروهای ستادی، مدیران مجموعه، مدیران کاروانها و عوامل اجرایی فعال در عملیات حج و ایام تشریق.
- سطح بندی مدیران از منظر ارزشیابی و انتخاب اصلح ترین ایشان در عملیات آتی.
- ارزیابی نقاط قوت و ضعف مدیران و عوامل اجرایی در شاخص های مد نظر سازمان و کمک به رفع نقاط ضعف.
- ارزیابی نقاط قوت و ضعف فرآیندهای ارائه خدمات به زائرین.
- ارائه گزارش های مدیریتی و کلان بر اساس شاخص های هدف.

نحوه ارزیابی عملکرد مدیران و عوامل اجرایی عملیات حج

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان قبل از آغاز عملیات حج موضوعاتی را که کلیه مدیران و عوامل اجرایی به عنوان ارزشیابی شونده در آن زمینه ارزیابی عملکرد می شوند به اطلاع آنان می رساند و سپس در حین عملیات مطابق برنامه و جدول زمان بندی به ارزیابی عملکرد افراد می پردازند و پس از جمع بندی کارنامه عملکرد صادر می شود. به منظور آگاهی دانشجویان از زمان پاسخگویی به سؤالات و همچنین اطلاع از سؤالات به عنوان نمونه جدول زمان بندی و سؤالات مطرح شده در مورد عملکرد مدیر مجموعه و مدیر کاروان را بیان نمودیم.

جدول زمان‌بندی تکمیل بسته‌های ارزشیابی حج تمتع

ارزشیابی کننده	ارزشیابی شونده	زمان‌بندی
مدیر کاروان	معاون کاروان	از ابتدای سفر تا ۵ روز قبل از خروج کاروان از عربستان
	مأمور پذیرایی کاروان	
	مدیر مجموعه	از ابتدای ورود تا ۲ روز قبل از خروج از مجموعه (در شهرهای مدینه و مکه می‌بایست فرم‌های مربوطه تکمیل گردد)
	معاون مجموعه	
پزشک مجموعه		
آشپز مجموعه		
معاون کاروان	مدیر کاروان	از ابتدای سفر تا ۵ روز قبل از خروج کاروان از عربستان
	مأمور پذیرایی کاروان	
	خدمه زن کاروان	
	خانه‌دار مجموعه	از ابتدای ورود تا ۲ روز قبل از خروج از مجموعه (در شهرهای مدینه و مکه می‌بایست فرم‌های مربوطه تکمیل گردد)
مأمور پذیرایی مجموعه		
روحانی کاروان	مدیر کاروان	از ابتدای سفر تا ۵ روز قبل از خروج کاروان از عربستان
	معاون کاروان	
	مأمور پذیرایی کاروان	
	مدیر مجموعه	از ابتدای ورود تا ۲ روز قبل از خروج از مجموعه (در شهرهای مدینه و مکه می‌بایست فرم‌های مربوطه تکمیل گردد)
معاون مجموعه		
معین کاروان	مدیر کاروان	از ابتدای سفر تا ۵ روز قبل از خروج کاروان از عربستان
معینه کاروان	مدیر کاروان	از ابتدای سفر تا ۵ روز قبل از خروج کاروان از عربستان
	خدمه زن کاروان	
	خدمه زن مجموعه	از ابتدای ورود تا ۲ روز قبل از خروج از مجموعه (در شهرهای مدینه و مکه می‌بایست فرم‌های مربوطه تکمیل گردد)
مسئول منطقه	مدیر کاروان	از ابتدای ورود تا یک روز پس از خروج کاروان از شهر مربوطه
	مدیر مجموعه	از ابتدا تا یک هفته قبل از پایان مأموریت مدیر مجموعه
مسئول فرودگاه جده و مدینه	مدیر کاروان	از زمان ورود کاروان به فرودگاه تا یک روز بعد از آن
مدیر استان	مدیر کاروان	از ۲ هفته قبل از اعزام کاروان تا ۲ روز پس از اعزام به عربستان
	مدیر مجموعه	

ارزشیابی کننده	ارزشیابی شونده	زمان بندی
مدیر مجموعه	مدیر کاروان	از ابتدای ورود تا یک روز پس از خروج کاروان مربوطه
	معاون کاروان	
	مأمور پذیرایی کاروان	
	معاون مجموعه	از آغاز استقرار در مجموعه تا یک هفته قبل از پایان مأموریت
	پزشک مجموعه	
	انباردار مجموعه	
	آشپز مجموعه	
خانه دار مجموعه		
خدمه زن مجموعه		
معاون مجموعه	خدمه زن کاروان	از ابتدای ورود تا یک روز پس از خروج کاروان مربوطه
	انباردار مجموعه	از آغاز استقرار در مجموعه تا یک هفته قبل از پایان مأموریت
	خدمه زن مجموعه	
پزشک مجموعه	مأمور پذیرایی مجموعه	از آغاز استقرار در مجموعه تا یک هفته قبل از پایان مأموریت
	مدیر مجموعه	
	معاون مجموعه	

سؤالات مدیر کاروان

سؤالات مدیر کاروان
میزان آشنایی و تسلط بر دستورالعمل‌ها و شرح وظایف
کیفیت همکاری و هدایت بیماران به مراکز درمانی بعد از ارجاع پزشک
کیفیت تعامل و همکاری با مدیر مجموعه و سایر عوامل مستقر در مجموعه
کیفیت اجرای فرآیند ثبت نام (فضاسازی فرهنگی، اخذ مدارک و عدم تبعیض)
کیفیت اجرای فرآیند ثبت نام (فضاسازی فرهنگی، ملزومات، اخذ مدارک، ثبت اطلاعات در سامانه و رعایت دستورالعمل‌ها)
کیفیت راهنمایی و هدایت زائرین به شرکت در برنامه‌ها و مراسمات دسته‌جمعی مانند دعای کمیل و ندبه، دعای عرفه و مراسم براءت از مشرکین
کیفیت راهنمایی و هشدار به زائرین در خصوص حمل مواد مخدر، ممنوع‌الخروجی، رفع مشکلات جسمی زائرین، کتب غیرمجاز، نوع اعزام، لوازم سفر و ...
کیفیت آموزش زائرین در قبل و حین سفر (آمادگی‌های قبلی، شرایط، مقدمات و برنامه‌های سفر، باید‌ها و نبایدهای سفر، آسیب‌پذیری‌های زائر و ...)
کیفیت برگزاری جلسات آموزشی (مکان جلسات، نحوه ارائه مطالب، تنظیم برنامه، ارائه نشریات، حضور و غیاب، پذیرایی و ...)
کیفیت تشکیل کاروان (معرفی به موقع عوامل، روحانیون، پزشک، عامل عمره مفرده و نقل ترددی، پیگیری آموزش عوامل و عدم درخواست استثناء)
کیفیت تشکیل گروه یاوران حجاج، گروه‌بندی زائرین، تنظیم هم اتاقی‌ها و تقسیم اتاق‌ها با رعایت دستورالعمل‌های مربوطه
کیفیت تعامل با مدیر مجموعه قبل از سفر (تشکیل جلسات، اخذ پلان و اطلاعات تکمیلی ساختمان، دعوت از ایشان جهت شرکت در جلسه کاروان و ...)
کیفیت تعامل و ارتباط با دفتر حج و زیارت استان (حضور در همایش‌ها و کلاس‌های آموزشی، برنامه‌های هفته حج، پیگیری دستورالعمل‌های صادره و ...)
کیفیت تعامل و هماهنگی با ستاد منطقه (حضور در جلسات، پیگیری دستورالعمل‌ها و ...)
کیفیت تعامل، همکاری و همفکری با روحانی، معین و معینه در جهت مدیریت مطلوب امور دینی، فرهنگی و اجرایی کاروان
کیفیت حضور در فرودگاه ایران و عزیمت کاروان (چگونگی حضور، اعلام ورود و ارائه لیست‌های لازم و زائرین

غایب، توزیع مدارک و ...)

کیفیت خروج کاروان از هتل (نظم و انسجام، انتقال بار زائرین، تخلیه هتل در زمان مقرر، وضعیت اتاق‌ها پس از خروج، جا نماندن وسایل و ...)

میزان آشنایی با زبان عربی و مکالمه در حد مورد نیاز

کیفیت حضور در فرودگاه عربستان (نظم و انسجام، اعلام ورود، اخذ بار، تأمین نیازهای زائرین، تأمین اتوبوس، انتقال زائرین و ...)

کیفیت استقرار کاروان در هتل (ورود اولیه، جا نماندن بار زائرین، توزیع کارت اتاق‌ها، رفع مشکلات احتمالی استقرار، رسیدگی به کهن سالان و ...)

کیفیت حضور کاروان در هتل (جلسات و امور فرهنگی، تأمین نیازهای روزانه زائرین، نظارت بر بهداشت طبقات استقرار و عملکرد خانه‌دار و ...)

کیفیت انجام زیارت اولیه و زیارت دوره (هماهنگی قبلی، اطلاع‌رسانی، تأمین نیازهای زائرین، حرکت دسته‌جمعی، بازگشت همه زائرین و ...)

کیفیت انجام عمره تمتع (نظم و انسجام، حضور در میقات، انتخاب زمان مناسب برای حضور در مسجدالحرام، تفکیک زائرین، بازگشت به هتل و ...)

کیفیت کوچ از مکه و عزیمت به عرفات (توجیه زائرین، نظم و انسجام، مراسم تلبیه، جا نماندن زائرین، استقرار در اتوبوس، استقرار در خیام و ...)

کیفیت استقرار کاروان در عرفات (توجیه زائرین، تأمین نیازهای تدارکاتی و پذیرایی، اجرای برنامه‌های فرهنگی و ...)

کیفیت عزیمت زائرین به منا (نظم و انسجام، حرکت به موقع، همراهی روحانی و عوامل، نیت وقوف، رمی جمره، گم نشدن زائرین، بازگشت دسته‌جمعی و ...)

کیفیت استقرار کاروان در منا (انجام قربانی، نظارت بر حلق بهداشتی و تقصیر، خروج زائرین از احرام و ...)

کیفیت حضور کاروان در منا (توجیه زائرین، اجرای برنامه فرهنگی، تأمین نیازها، رمی جمرات سه‌گانه، نظارت بر بهداشت محیط خیام و ...)

کیفیت انجام اعمال مکه (توجیه زائرین، هماهنگی اجرایی، انتخاب زمان مناسب برای انجام اعمال، هدایت و راهنمایی و همراهی با زائرین و ...)

کیفیت بازگشت کاروان به مکه (تأمین نیازها، حرکت به موقع، رمی جمرات سه‌گانه، عزیمت دسته‌جمعی، گم نشدن زائرین، استقرار در هتل و ...)

کیفیت استفاده از خيام عرفات و منا (نظارت بر بهداشت محیط استقرار کاروان در مشاعر، وضعیت خيام عرفات و منا بعد از خروج کاروان)

کیفیت و کمیت برگزاری جلسات شورای فرهنگی کاروان و پیگیری اجرای مصوبات و ارائه گزارش

میزان برخورداری از ابتکار، خلاقیت و نوآوری (ارائه نشریات و جزوات، بروشورهای فرهنگی و اجرایی، اجرای مسابقات و ...)

میزان برخورداری از مقبولیت، مدیریت در برنامه‌ریزی اجرایی، تصمیم‌گیری، سازمان‌دهی، پیشگیری و حل و فصل مشکلات و بحران‌های احتمالی

میزان توان اجرایی در جلب مشارکت زائرین در امور فرهنگی و اجرایی کاروان و اخذ و به‌کارگیری پیشنهادات و بررسی و رفع انتقادات

میزان برخورداری از فضایل اخلاقی و رفتاری (آداب معاشرت، سعه صدر و صبر، ایثار و فداکاری، انتقادپذیری، انگیزه خدمت و ...)

میزان برخورداری از توانایی جسمی و روحی

میزان اهتمام به پوشیدن لباس فرم و داشتن آراستگی ظاهری و برخورداری از نظم و انضباط

سؤالات مدیر مجموعه

سؤالات مدیر مجموعه مکه											
مدیر استان	مسئول مکتب	بازرس و ارزشیاب	پزشک	نقل منطقه	تدارکات	مسکن منطقه	مسئول منطقه	مدیر کاروان	معاون کاروان	روحانی	
		۱		۱	۱	۱	۱			میزان آشنایی و تسلط بر دستورالعمل‌ها و شرح وظایف	
								۱	۱	۱	نظارت بر کنترل شبکه‌های تلویزیونی
		۱			۱						دقت در مصرف و عدم درخواست بی‌رویه و خارج از سرانه زائرین
		۱	۱			۱	۱	۱	۱		کیفیت انتخاب عوامل مجموعه (توانمندی اجرایی، انگیزه خدمت، تجربه، توانایی‌های روحی و جسمی، تقیدات شرعی و اخلاقی، آراستگی ظاهری و...)
۱											کیفیت معرفی به موقع عوامل، پیگیری آموزش آنان و عدم درخواست استثناء، اخذ ویزا و بلیط، تهیه لباس فرم و...
۱											کیفیت تعامل و ارتباط با دفتر حج و زیارت استان (شرکت در همایش‌ها و کلاس‌های آموزشی، برنامه‌های هفته حج، پیگیری دستورالعمل‌های صادره و ...)
								۱	۱		کیفیت تعامل و هماهنگی با مدیران کاروان‌ها (تشکیل جلسات، ارائه پلان و اطلاعات تکمیلی ساختمان، تقسیم وظایف، تنظیم شیفت‌ها، بررسی و پیگیری نیازها و ...)
			۱								کیفیت تعامل و هماهنگی با پزشکان مجموعه قبل از سفر جهت برنامه‌ریزی امور بهداشت، سلامت و درمان زائرین مستقر در مجموعه
۱								۱	۱		کیفیت حضور در جلسه آموزشی کاروان‌ها قبل از سفر و ارائه توضیحات لازم به زائرین در خصوص مسائل مجموعه، شرح وظایف، حدود اختیارات و...
۱											کیفیت تهیه اقلام و ملزومات مصرفی مورد نیاز مجموعه قبل از سفر
		۱				۱	۱				کیفیت تحویل و آماده‌سازی ساختمان هتل اعم آشنایی با مدیران بومی، انجام بررسی‌های اولیه، رفع نواقص، آماده‌سازی انبار،

مدیر استان	مسئول مکتب	بازرس و ارزشیاب	پزشک	نقل منطقه	تدارکات	مسکن منطقه	مسئول منطقه	مدیر کاروان	معاون کاروان	روحانی	سؤالات مدیر مجموعه مکه
											شارژ اولیه اتاق‌ها و...
		۱	۱			۱	۱	۱	۱		کیفیت آماده‌سازی رستوران مجموعه (تقسیم مناسب فضای استقرار بانوان و آقایان، استفاده حداکثری از امکانات، نصب بروشورهای سلامت و بهداشت و...)
		۱				۱	۱	۱	۱		کیفیت اطلاع‌رسانی و نصب بروشورهای لازم در مبادی ورودی هتل و رستوران اعم از ساعات صرف غذا، لیست تغذیه زائرین، ساعات اذان و نماز و...
		۱	۱			۱	۱	۱			کیفیت نظارت بر بهداشت رستوران و عوامل اجرایی توزیع غذا و تأمین بهداشت فضاهای عمومی هتل اعم از راهروها، آسانسورها، لابی و سالن اجتماعات
		۱	۱			۱	۱	۱			کیفیت نظارت بر چیدمان میزهای پذیرایی رستوران، سفره‌آرایی مطلوب، دورچین مناسب غذا، روند سرو و توزیع غذا، توزیع غذای رژیمی و...
		۱						۱	۱		کیفیت هماهنگی ساعات برگزاری جلسات کاروان‌ها و عدم تداخل و استفاده حداکثری فضاهای موجود
								۱	۱	۱	کیفیت تأمین و برنامه‌ریزی در استفاده از وسایل و ابزارهای کمک آموزشی برای برگزاری جلسات کاروان‌ها اعم از بلندگو، ویدئو پروژکتور، لب تاپ و...
		۱					۱	۱	۱		کیفیت نظارت بر ارائه خدمات درمانی در هتل توسط پزشکان مجموعه در تمام ساعات شبانه‌روز و اطلاع‌رسانی شیفت‌های تعیین شده به زائرین
						۱	۱				کیفیت نظارت بر عملکرد تأسیسات و امکانات هتل اعم از آسانسورها، برق اضطراری و سیستم خنک‌کننده و انعکاس به مسئول مربوطه
		۱				۱		۱			کیفیت نظارت بر استفاده مناسب و مطلوب از آسانسورها در طبقات استقرار زائرین با همفکری و تعامل با مدیران کاروان‌ها

مدیر استان	مسئول مکتب	بازرس و ارزشیاب	پزشک	نقل منطقه	تدارکات	مسکن منطقه	مسئول منطقه	مدیر کاروان	معاون کاروان	روحانی	سؤالات مدیر مجموعه مکه
						۱		۱	۱		کیفیت نظارت بر ارائه خدمات خانه‌داری و تأمین لوازم مصرفی زائرین اعم از شوینده، ملحفه، سرویس نظافت و...
								۱	۱	۱	کیفیت نظارت بر عملکرد عوامل بومی هتل (آراستگی ظاهری، سرویس‌دهی به موقع، حضور دائمی و...)
									۱		کیفیت تأمین و توزیع مناسب و مطلوب مایحتاج مصرفی کاروان‌ها مجموعه اعم از میوه، چای، قند، شکر و...
		۱			۱						کیفیت نظارت بر عملکرد انبار هتل (آمار و ارقام دقیق، اعلام به موقع نیازمندی‌ها و کسری‌ها، مرجوع نمودن به موقع اقلام اضافی و...)
								۱			کیفیت استقبال از کاروان ورودی به هتل (انتقال بار زائرین به طبقات، پذیرایی اولیه، ارائه توضیحات لازم، انتقال و استقرار زائرین در اتاق‌ها و...)
				۱					۱	۱	کیفیت همکاری و تعامل با کاروان‌ها در انجام زیارت دوره (تأمین به موقع اتوبوس، تأمین مطلوب اقلام پذیرایی و...)
								۱	۱		کیفیت انتقال بار کاروان‌های خروجی از هتل (اطلاع‌رسانی به موقع، جمع‌آوری بار زائرین، هماهنگی حضور به موقع کامیون و...)
				۱				۱	۱	۱	کیفیت همکاری و تعامل در ورود کاروان‌ها به هتل و تأمین اتوبوس جهت اعزام به مسجدالحرام برای انجام اعمال عمره تمتع زائرین
	۱							۱			کیفیت همکاری و تعامل در جهت توزیع مناسب خيام و امکانات در عرفات و منا
	۱							۱			کیفیت همکاری و تعامل در جهت آماده‌سازی خيام عرفات و منا و انتقال اقلام مورد نیاز مجموعه به مشاعر مقدسه
								۱			کیفیت همکاری و تعامل با کاروان‌ها در جهت اجرای مطلوب و مناسب فرآیند نقل ترددی و انتقال کاروان‌ها به عرفات، مشعر و

سؤالات مدیر مجموعه مکه										
مدیر استان	مسئول مکتب	بازرس و ارزشیاب	پزشک	نقل منطقه	تدارکات	مسکن منطقه	مسئول منطقه	مدیر کاروان	معاون کاروان	روحانی
										منا
								۱		کیفیت تأمین اقلام مورد نیاز کاروان‌ها اعم از آب صحه، غذا، چای، میوه و... در عرفات و منا
	۱							۱		کیفیت نظارت بر ارائه خدمات درمانی در عرفات و منا با برپایی خیمه مطلب پزشکان و در دسترس بودن پزشکان مجموعه
	۱							۱		کیفیت نظارت بر عملکرد تأسیسات و امکانات خيام عرفات و منا اعم از برق و روشنایی، سیستم خنک‌کننده و پیگیری در رفع نواقص و خرابی‌ها
	۱		۱					۱		کیفیت نظارت بر بهداشت و نظافت محیط خيام عرفات و منا و سرویس‌های بهداشتی
								۱		کیفیت تعامل و همکاری با کاروان‌ها جهت تأمین امکانات پذیرایی اولیه از زائرین در بازگشت به هتل در روز ۱۲ ذی حجه
						۱	۱			اطمینان از پر بودن مخازن آب هتل قبل از ایام تشریق و مدیریت مصرف آب در بازگشت زائرین به هتل
		۱				۱	۱	۱		در دسترس بودن جهت برقراری ارتباط حضوری و تلفنی
						۱	۱			کیفیت همکاری و تعامل با مدیر عربی و نماینده مالک هتل
		۱								کیفیت هماهنگی و همکاری با مسئول ارزشیاب سازمان در تکمیل به‌موقع و دقیق بسته‌های ارزشیابی
				۱	۱	۱	۱			کیفیت تعامل و هماهنگی با ستاد منطقه (حضور در جلسات، پیگیری دستورالعمل‌ها و ...)
						۱		۱		میزان آشنایی با زبان عربی و مکالمه در حد مورد نیاز
		۱		۱	۱	۱	۱	۱		میزان برخورداری از توان مدیریتی و مقبولیت در برنامه‌ریزی اجرایی، تصمیم‌گیری، سازمان‌دهی، پیشگیری و حل و فصل مشکلات و بحران‌های احتمالی
								۱	۱	میزان توان اجرایی در جلب مشارکت کاروان‌ها در امور فرهنگی و اجرایی مجموعه و اخذ و به‌کارگیری پیشنهادات و بررسی و

سؤالات مدیر مجموعه مکه										
مدیر استان	مسئول مکتب	بازرس و ارزشیاب	پزشک	نقل منطقه	تدارکات	مسکن منطقه	مسئول منطقه	مدیر کاروان	معاون کاروان	روحانی
										رفع انتقادات
۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	میزان برخورداری از فضایل اخلاقی و رفتاری (آداب معاشرت، سعه صدر و صبر، ایثار و فداکاری، انتقادپذیری، انگیزه خدمت و ...)
۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	میزان برخورداری از توانایی جسمی و روحی
۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	میزان اهتمام به پوشیدن لباس فرم و داشتن آراستگی ظاهری و برخورداری از نظم و انضباط
								۱	۱	کیفیت نظارت بر استفاده صحیح از ماشین‌های لباسشویی و نظافت محیط آن
		۱							۱	کیفیت نظارت بر توزیع اقلام تدارکاتی مجموعه در جهت جلوگیری از اسراف
		۱		۱						کیفیت تحویل اقلام تدارکات از توزیع‌کنندگان و نظارت بر کمیت و کیفیت آن و نیز کنترل اولیه و اعلام نواقص احتمالی
	۱									کیفیت نظارت بر تخلیه خیام و جمع‌آوری و انتقال اقلام و ملزومات تدارکاتی باقیمانده در عرفات و منا
								۱	۱	کیفیت نظارت بر تبلیغات فرهنگی و اجرایی کاروان‌ها در هتل و سازمان‌دهی آنها (نصب تراکت‌ها، تابلوها و بروشورها و...)

فصل پنجم

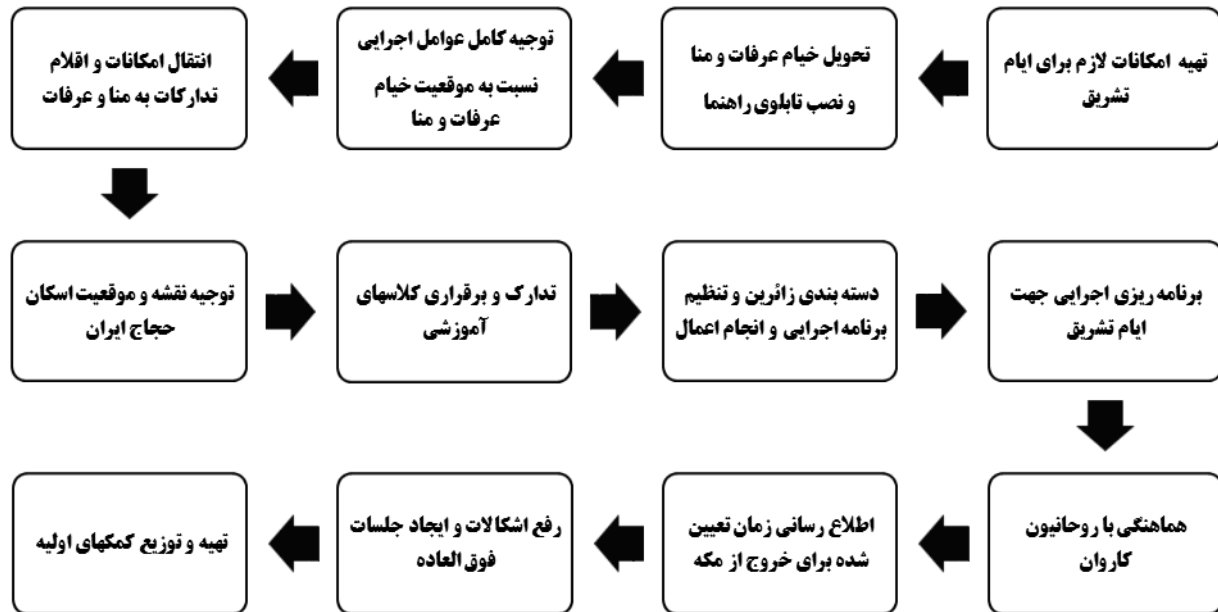
وظایف مدیران مجموعه و کاروان‌ها در ایام تشریق

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

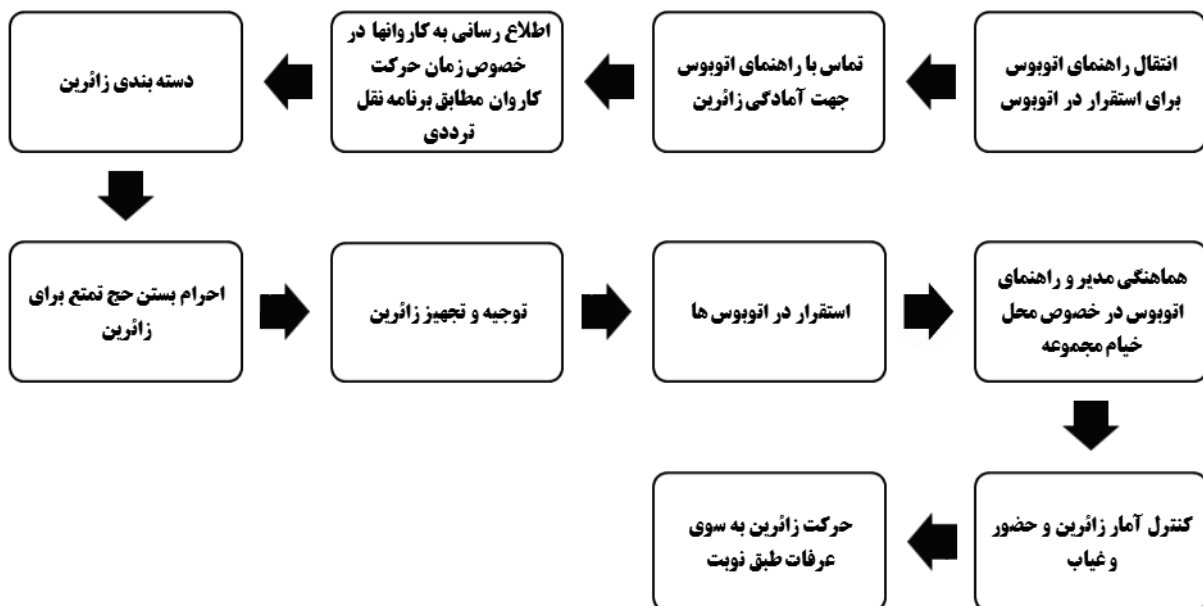
- سیر مراحل انجام وظایف از ابتدا تا انتهای ایام تشریق را تشریح کند.
- اهم وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها در ایام تشریق را بیان نماید.
- اهم وظایف مدیران و عوامل کاروان‌ها در ایام تشریق را بیان نماید.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در روز ترویج توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در روز عرفه توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در مشعرالحرام توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در رمی جمرات توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در نظام نقل ترددی توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در طرح قربانی توضیح دهد.
- نحوه تعامل مجموعه‌ها و کاروان‌ها در ایام تشریق و در راستای تغذیه و تدارکات توضیح دهد.

سیر مراحل انجام وظایف مجموعه‌ها و کاروان‌ها قبل از ایام تشریق و حرکت از عرفات و تا برگشت به مکه

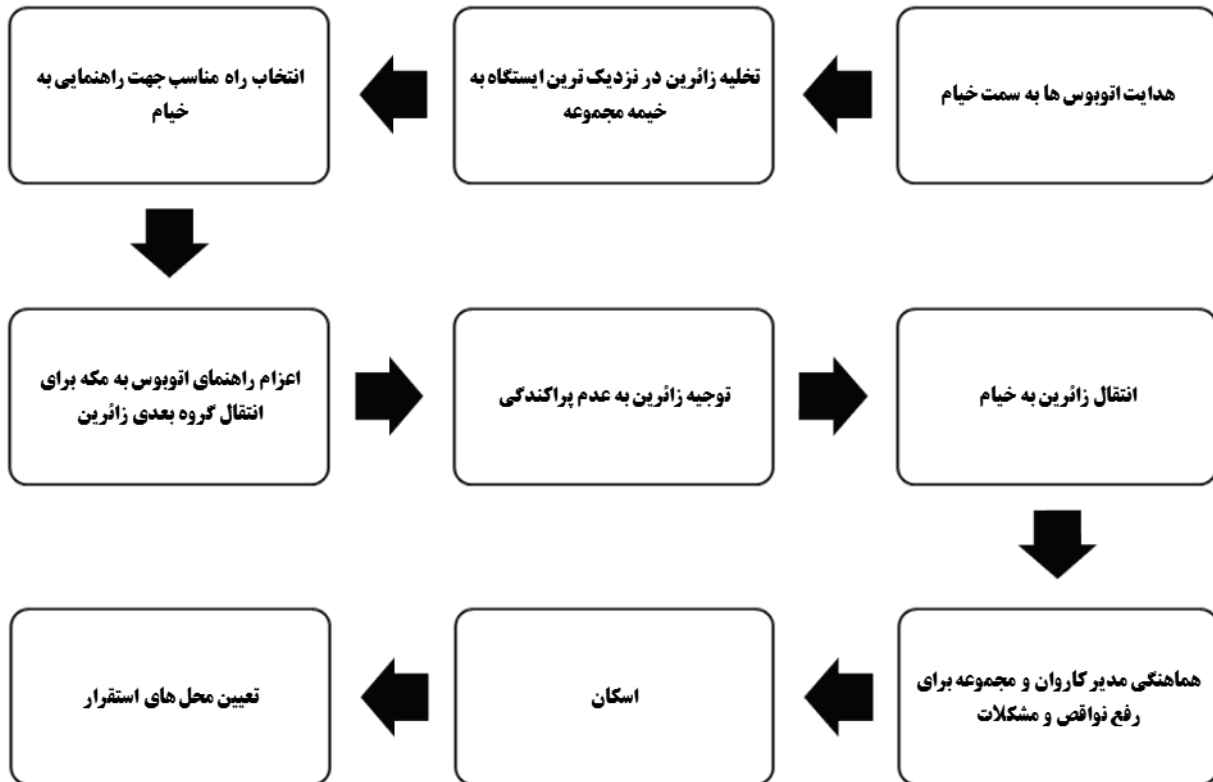
۱ - آموزش و انجام امور مقدماتی ایام تشریق



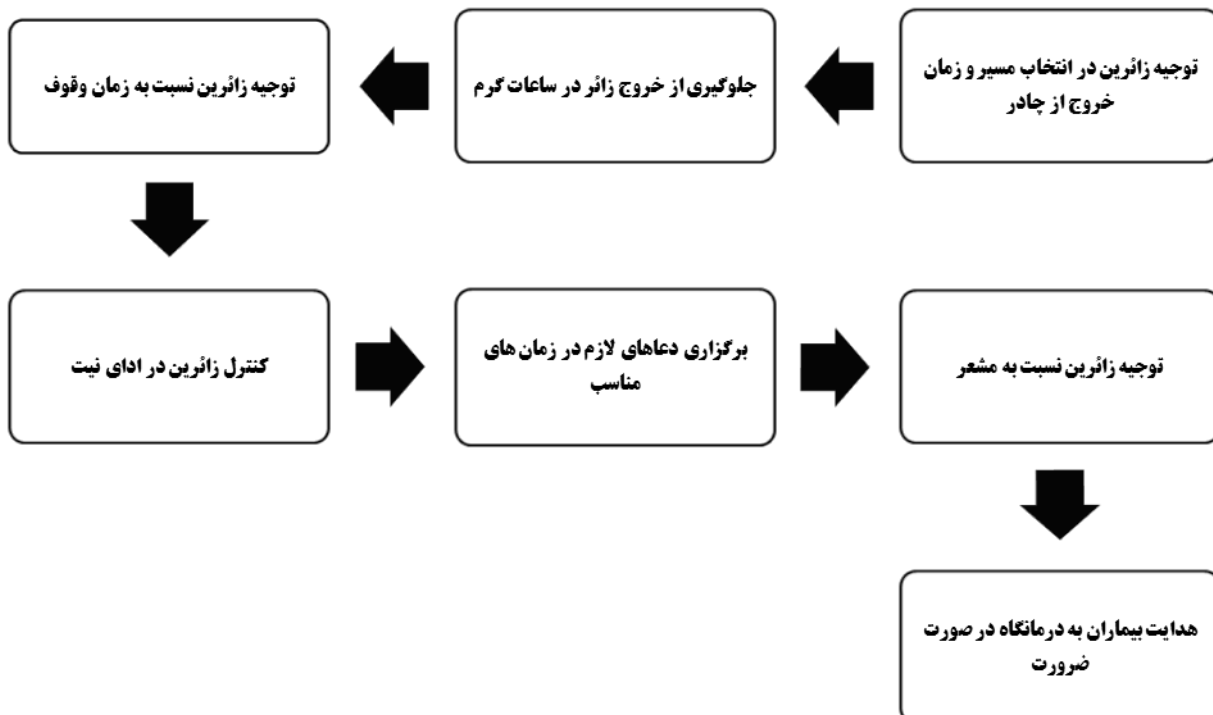
۲ - خروج از مکه و حرکت به سوی عرفات



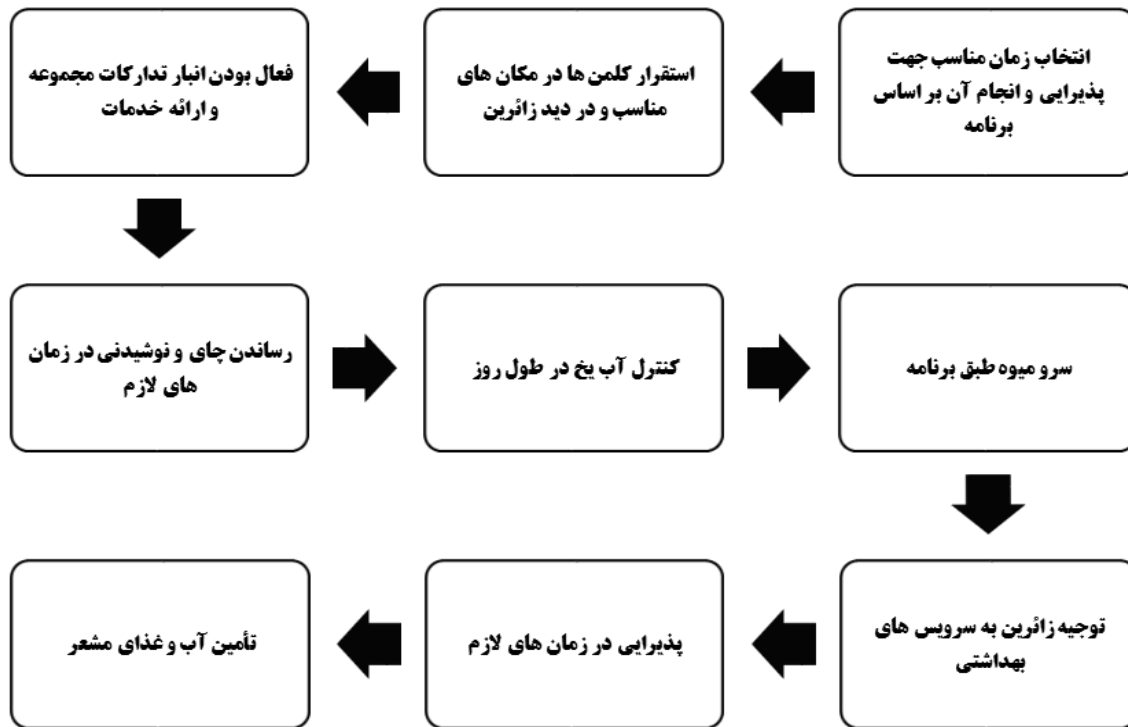
۳ - استقرار زائرین در عرفات



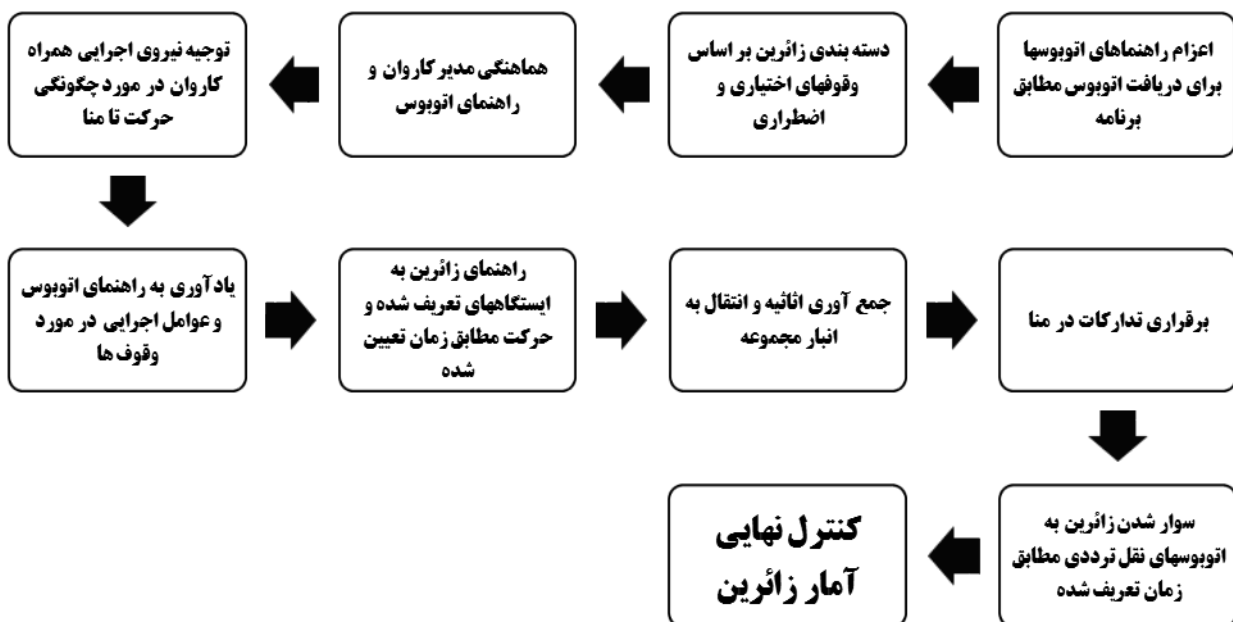
۴ - وقوف در عرفات



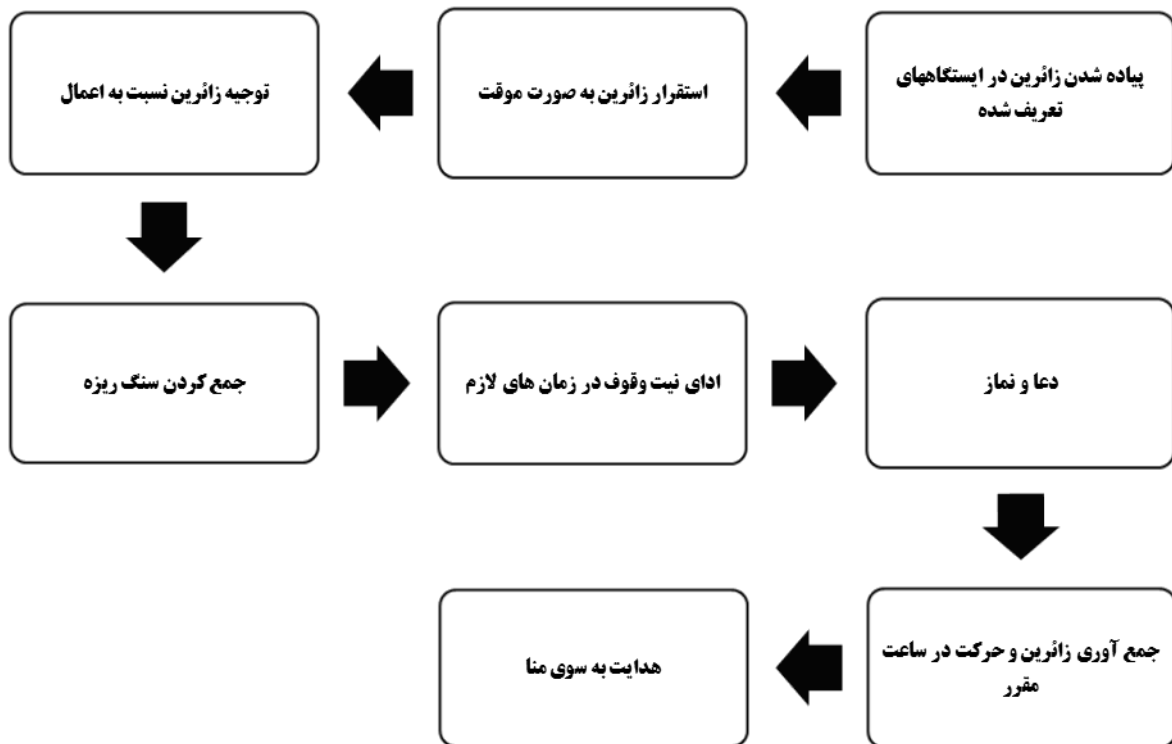
۵ - پذیرایی در عرفات



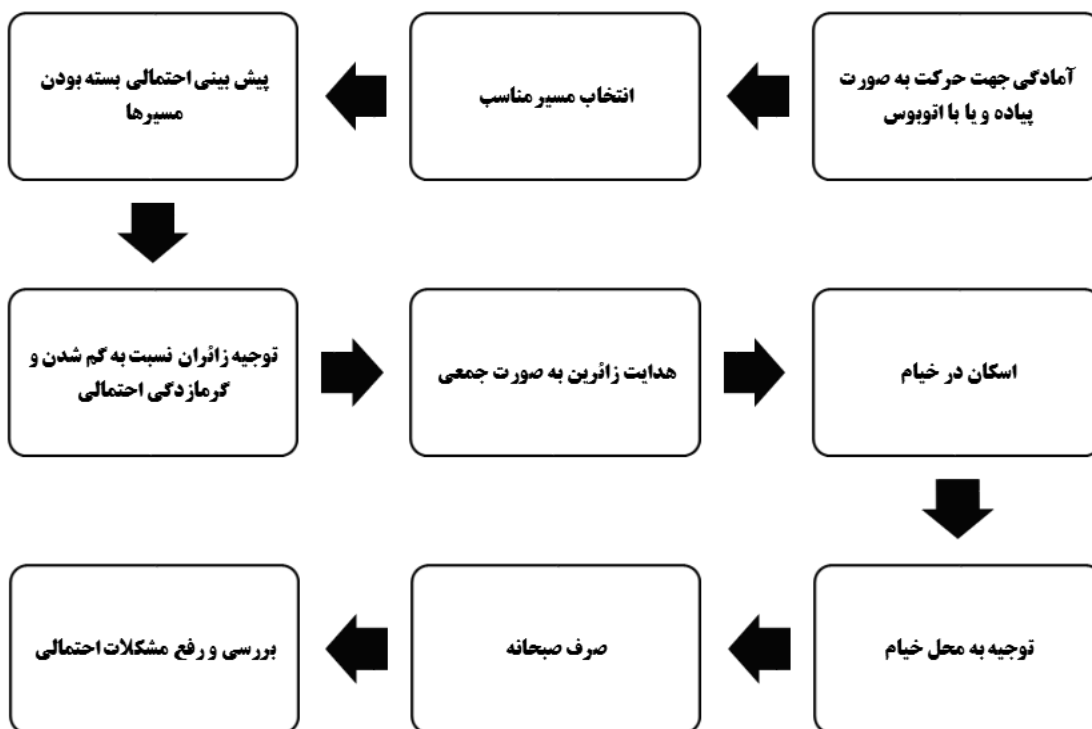
۶ - خروج از عرفات



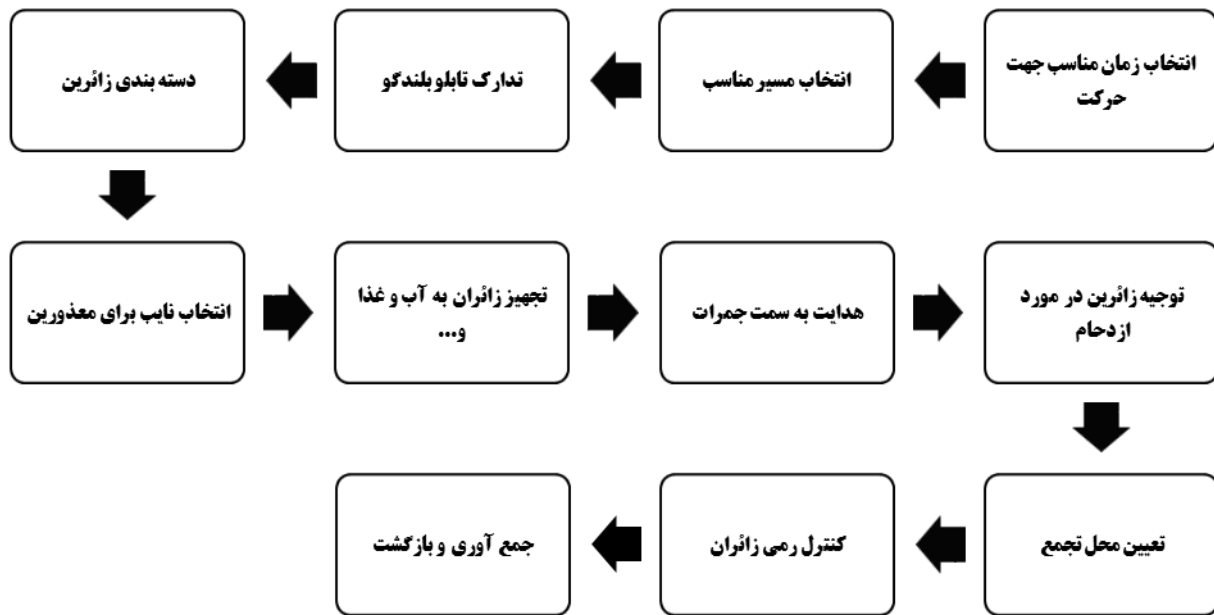
۷ - انتقال و وقوف در مشعرالحرام



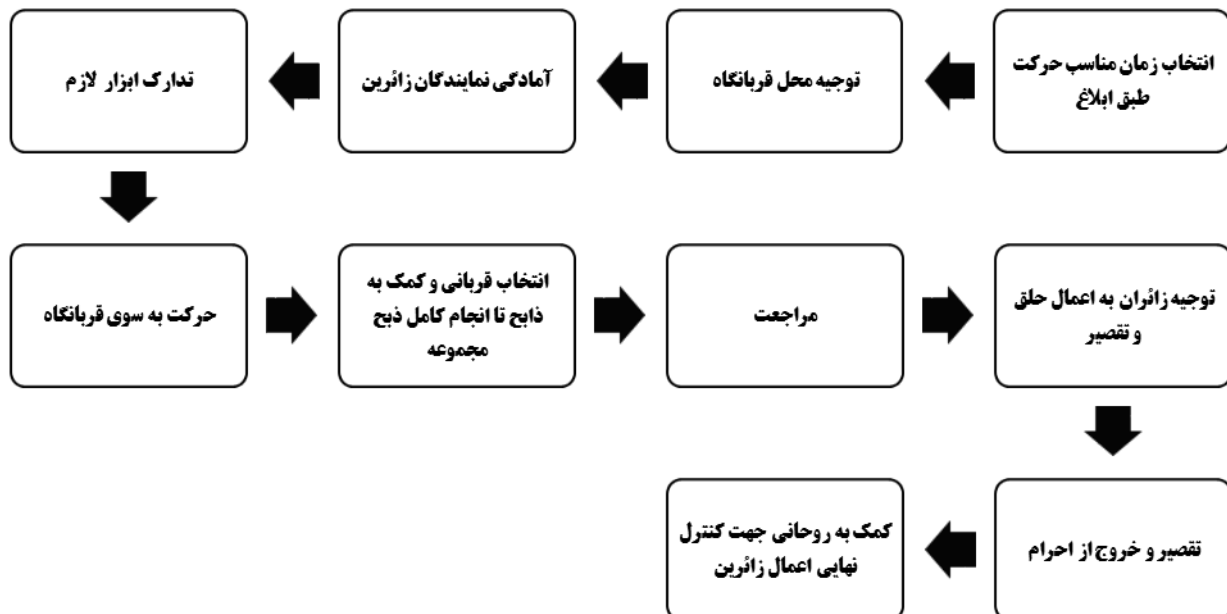
۸ - استقرار در منا



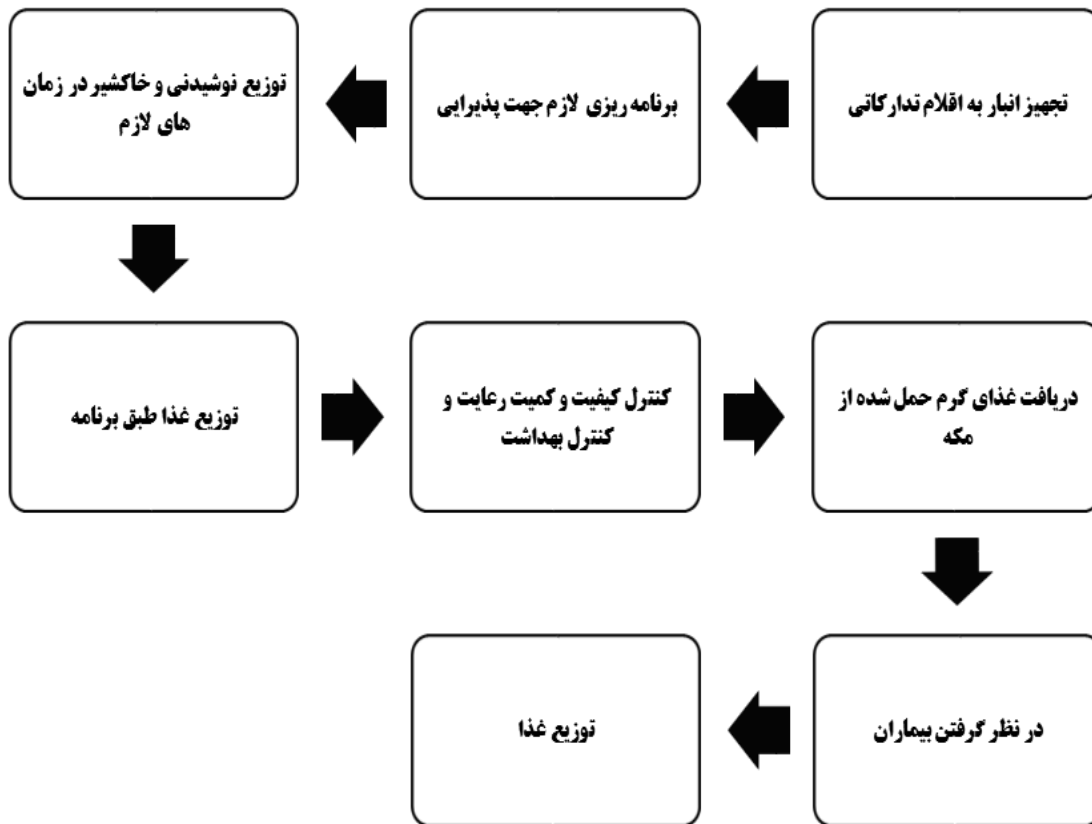
۹ - رمی جمره عقبه



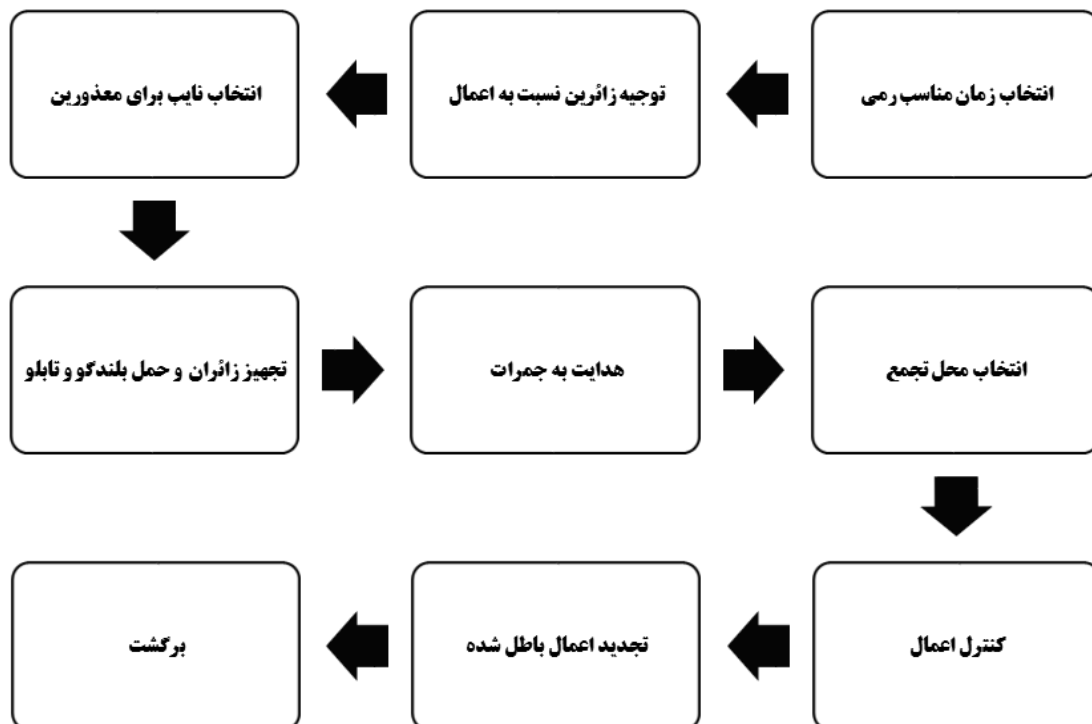
۱۰ - قربانی و تقصیر



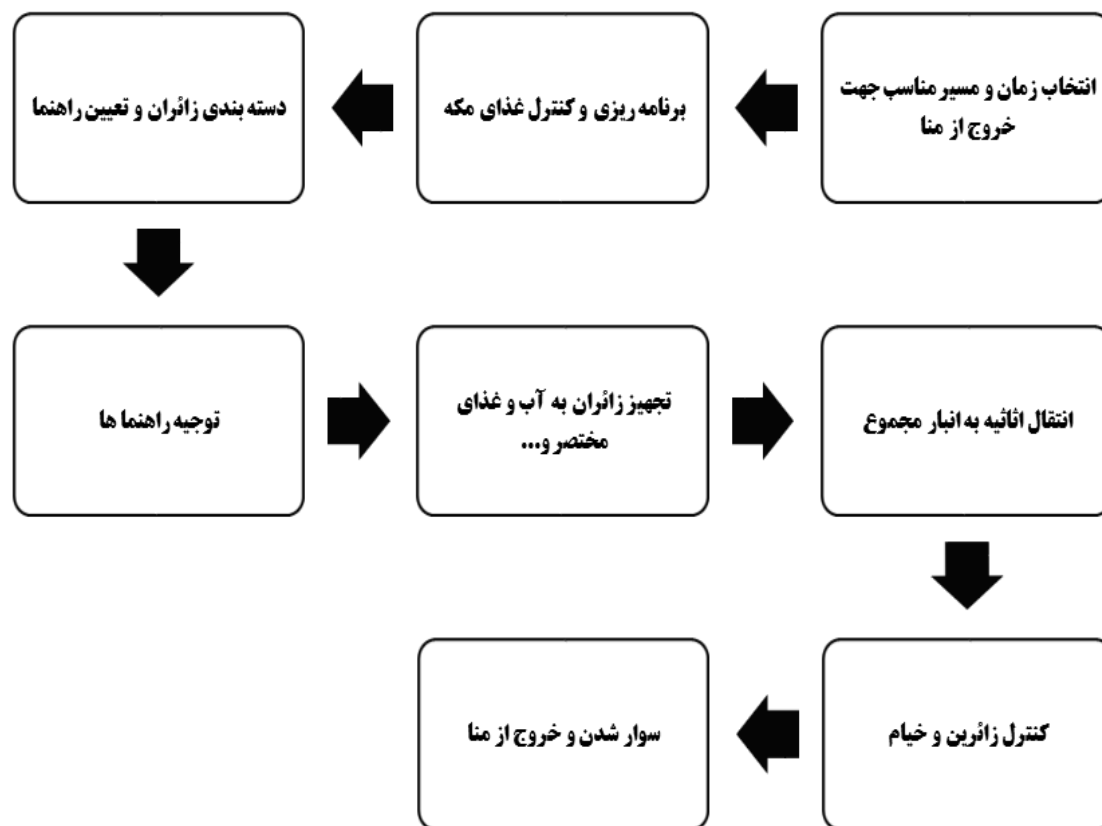
۱۱ - پذیرایی (روزهای ۱۰، ۱۱ و ۱۲ ذی‌حجه)



۱۲ - بیتوته و رمی جمراتی



۱۳ - خروج از منا



اهم شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه

الف - عرفات

- ۱- تحویل خيام بر اساس نقشه تنظیمی از سوی واحد مسکن مکه مکرمه و جانمایی کاروان‌ها با هماهنگی مدیران کاروان‌ها.
- ۲- کنترل موقعیت و تعداد و سلامت خیمه‌ها.
- ۳- کنترل فرش داخل خيام و نظافت خيام با همکاری کاروان‌های تحت پوشش
- ۴- نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقر در مکتب در کنار درب‌های ورودی.
- ۵- نظارت بر نحوه اطلاع‌رسانی و نصب تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکتب.
- ۶- تحویل و یقین از سلامت فریزرهای تحویلی از سوی مؤسسه و توزیع عادلانه بین کاروان‌ها برابر جدول ارائه شده از سوی ستاد.
- ۷- تحویل و یقین از سلامت کولرهای دستی تحویلی از سوی مؤسسه و توزیع عادلانه بین کاروان‌ها برابر جدول ارائه شده از سوی ستاد.
- ۸- کنترل برق خيام و یقین از سلامت روشنایی‌ها به تعداد توافق شده با همکاری کاروان‌های تحت پوشش.
- ۹- شمارش و تحویل کلمن‌های آب و یقین از سلامت و نظافت آنها همراه چهارپایه زیر آن به تعداد خيام.

- ۱۰- شمارش و تحویل سطل‌های زباله داخل خیمه‌ها به تعداد چادرها همراه کیسه زباله.
- ۱۱- همراه داشتن سهراهی به تعداد مورد نیاز جهت شارژ باطری موبایل و دوربین زیرین.
- ۱۲- کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی خیمات تحت پوشش قبل از ورود زیرین به تعداد نیاز.
- ۱۳- تحویل کوپن‌های یخ از واحد مربوطه و توزیع بین مدیران کاروان.
- ۱۴- حمل تدارکات لازم و مورد نیاز کاروان‌ها به عرفات و داشتن آب اضافی در قلاب جهت مواقع اضطرار.
- ۱۵- پر کردن کلمن‌ها با آب یخ و آماده شدن جهت ورود زیرین قبل از ورود کاروان (با استفاده از کوپن‌های نزد مدیر مجموعه).
- ۱۶- ارتباط تلفنی با مسئول محور عرفات یا رئیس ستاد در خصوص مشکلات احتمالی.
- ۱۷- تحویل بسته غذایی خانم‌ها در عرفات به کاروان‌ها.
- ۱۸- نظارت بر توزیع غذا بین کاروان‌ها و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک در تحویل غذا.
- ۱۹- نظارت بر جمع‌آوری به موقع زباله‌ها در بین خیمه‌ها.
- ۲۰- بازدید از سرویس‌های بهداشتی و اطمینان از سلامت آنها، کنترل شیرها، شیلنگ‌ها و قفل درب‌های توالت.
- ۲۱- اطمینان از نصب مخزن صابون مایع و پر بودن آن.
- ۲۲- کنترل حفاظ اطراف سرویس‌های بهداشتی خواهران.
- ۲۳- اطلاع‌رسانی به کاروان‌ها در خصوص آماده شدن جهت خروج از عرفات برابر جدول تحویلی.
- ۲۴- دریافت و جمع‌آوری وسایل تحویلی به کاروان‌ها نظیر (فرغون، کتری، سینی).
- ۲۵- آماده نمودن و تحویل میوه توراهی به کاروان‌ها جهت آقایان.
- ۲۶- اعزام خدمه به منا جهت آماده نمودن مکان ورودی و قوف اضطراری‌ها و پذیرایی.
- ۲۷- حضور مدیر یا معاون مجموعه یا یکی از عوامل باتجربه در عرفات پس از خروج زیرین و جمع‌آوری اقلام باقی مانده تدارکاتی.
- ۲۸- ثبت وقایع، پیشنهادهای، انتقادات، نظرات ارائه شده از سوی افراد مختلف و تحلیل و برداشت کلی و تحویل به ریاست ستاد جهت بهره‌برداری در سنوات آینده.
- ۲۹- تخصیص خیمه درمان جهت مداوای بیماران مجموعه.

ب - منا

- ۱- آشنایی قبلی با مسئول ستاد فرعی منا.
- ۲- تشکیل جلسات توجیهی با مدیران کاروان‌ها قبل از حرکت به سمت مشاعر.
- ۳- تحویل خیمات از واحد مربوطه و امضای صورت‌جلسه تحویل و تحول و جانمایی کاروان‌ها با هماهنگی مدیران کاروان‌ها.

- ۴- استقرار یک نفر از عوامل مجموعه به صورت نوبتی در منا جهت کنترل کولرها، چادرها، سرویس‌های بهداشتی و رفع نواقص طی چک‌لیست و گزارش به مدیر منطقه فرعی منا با مسئولیت مدیر مجموعه و همکاری کاروان‌ها و حضور یکی از عوامل کاروان‌ها.
- ۵- کنترل تعداد، سلامت و معیوب نبودن خیمه‌ها.
- ۶- نصب بنرهای اطلاع‌رسانی هماهنگ در درب ورودی مکتب‌ها مربوط به کاروان‌های مستقر در مکتب.
- ۷- کنترل نظافت خارجی و داخلی خیام و اطمینان از شستشوی سطح بیرونی خیمه‌ها توسط موسسه.
- ۸- نظارت بر نحوه اطلاع‌رسانی و نصب تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکتب.
- ۹- بازدید، کنترل و اطمینان از سلامت کولرها و انتقال موارد نقص به مسئول مربوطه با همکاری مدیران کاروان‌ها.
- ۱۰- نصب تذکرات بهداشتی و رعایت پوشش برادران در هنگام حلق.
- ۱۱- اطمینان از تعداد کلمن‌ها، فرغون‌ها، کتری‌ها و... تحویلی از سوی مکتب و مالک ساختمان و نظارت بر توزیع عادلانه آنها بین کاروان‌ها.
- ۱۲- بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت جدی بر مواردی همچون سلامت شیرها، دوش‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حائل بین دو دستشویی، شیلنگ‌ها و نظافت سرویس‌های بهداشتی.
- ۱۳- نظارت، کنترل و اطمینان از سلامت برق خیمه‌ها با همکاری مدیر یا یکی از عوامل کاروان‌ها.
- ۱۴- همراه داشتن حداقل ابزار کار همانند (انبردست، فازمتر، پیچ‌گوشتی، سیم مفتولی، سهراهی برق و...).
- ۱۵- گزارش معایب و نواقص و مواردی که حل آن از عهده موظفین ایرانی خارج است به مسئول ستاد فرعی منا.
- ۱۶- اطمینان از نظافت راهروها و اطراف خیام و دستشویی‌ها.
- ۱۷- در صورت امکان، محصور کردن فضایی جهت حلق برادران در کنار سرویس‌های بهداشتی و جمع‌آوری موها و شستشوی دائمی محل.
- ۱۸- اطمینان از نظافت داخل خیام و فرش‌ها و دیواره خیام.
- ۱۹- تحویل کوپن‌های یخ از مسئول مربوطه و توزیع عادلانه بین کاروان‌ها.
- ۲۰- آماده‌باش وانت‌ها در تمام مدت بیتوته در عرفات، منا و مزدلفه به منظور تأمین کسری مواد غذایی و... .
- ۲۱- مشخص نمودن خیمه درمان و نصب تابلو مرکز پزشکی.
- ۲۲- کنترل مخازن صابون مایع و اطمینان از پُر بودن آنها.
- ۲۳- آماده‌سازی کلمن‌ها و تدارک آب خنک و آب جوش قبل از ورود خانم‌ها و وقوف اضطراری به خیمه‌ها.
- ۲۴- انتقال تدارکات به میزان مورد نیاز و دپو در محل خیمه تدارکات.
- ۲۵- هماهنگی لازم با مسئول ستاد فرعی منا و مدیران مجموعه هم‌جوار و مدیران کاروان‌های تحت پوشش.
- ۲۶- همکاری با نیروهای موظف سازمانی و بعثه مقام معظم رهبری در ابعاد مختلف کار.

۲۷- تحویل کولر دستی و فریزرها از نماینده مؤسسه و توزیع عادلانه بین کاروان‌ها در صورت وجود داشتن (اشاره می‌شود کولرها و فریزرها می‌بایست در پایان عملیات تحویل مؤسسه گردد بنابراین رها کردن آنها توجیهی ندارد).

۲۸- نظارت مکرر و مداوم بر نظافت راهروها و سرویس‌ها با ورود حداکثری زایرین به منا و به‌طور متوالی.
۲۹- توجیه کاروان‌ها در تمیز نگه‌داشتن محیط حلق با استفاده از کارگران موظف مؤسسه در تمام مدت روز عید قربان.

۳۰- نظارت بر چگونگی توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک در تحویل غذا.

۳۱- نظارت بر چگونگی توزیع یخ (بدیهی است در صورت ضرورت ستاد مجوز تهیه یخ خواهد داد لذا قبل از اخذ مجوز اقدامی صورت نگیرد).

۳۲- مساعدت با واحد امداد خصوصاً در زمان ورود به منا که زایرین توجیه نیستند.

۳۳- مدیریت کلی بر زمان بیتوته کاروان‌ها در منا در تمامی ابعاد خدمتی.

۳۴- اطلاع‌رسانی سریع و صحیح پیرامون آنچه از ستاد فرعی منا و یا ستاد مرکزی ابلاغ می‌گردد.

۳۵- کمک در انتقال ساک زایرین ناتوان و مسن به وسیله کامیون‌های در اختیار به مکه مکرمه و محل مجموعه.

۳۶- انجام مقدمات بازگشت به مکه.

۳۷- همکاری با نقل ترددی جهت تحویل اتوبوس‌ها و انتقال زایرین به مکه.

۳۸- اعزام تعدادی از عوامل به ساختمان و انجام کنترل‌های لازم در محل مجموعه از قبیل نظافت و مخازن آب و...

۳۹- حضور در محل مأموریت تا خروج آخرین کاروان مجموعه تحت پوشش.

۴۰- سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها.

۴۱- تحویل اقلام تعهدی به مکتب دار و مالک ساختمان همانند کولر، فریزر، فرغون و...

۴۲- معرفی افراد جامانده گروه‌ها به واحد امداد جهت انتقال به مکه.

۴۳- تهیه گزارش نقاط قوت و ضعف خدمات منا و پیشنهادها جهت سال‌های آتی.

۴۴- بازگشت بدون وقفه به مجموعه و حضور در ساختمان جهت ارائه خدمات به زائران.

اهم شرح وظایف مدیران و عوامل کاروان

رئوس وظایف مدیران و عوامل کاروان‌ها در مورد ایام تشریق

۱- تهیه لیست دقیق و جامع تدارکات، ملزومات و اثاثیه مورد نیاز عرفات و منا متناسب با آمار کاروان و با هماهنگی مدیر مجموعه.

۲- آماده‌سازی و بسته‌بندی تدارکات، ملزومات و اثاثیه منا و عرفات به تفکیک و رعایت اصول بهداشتی.

۳- هماهنگی با مدیر مجموعه جهت انتقال عوامل به مشاعر برای آشنایی با محل و امکانات و نواقص آن.

۴- هماهنگی با مدیر مجموعه جهت انتقال تدارکات و ملزومات و اثاثیه.

- ۵- تحویل چادرهای منا و عرفات از مسئولان تقسیم خيام با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۶- کنترل کولرها، برق، فرش داخل چادرها و... و هماهنگی با مدیر مجموعه برای رفع نواقص احتمالی
- ۷- تیجربندی چادرها و تفکیک محل استقرار خواهران و برادران.
- ۸- نظارت بر خاموشی کولرها و چراغ‌ها و... و رعایت مسائل ایمنی هتل در ایام تشریق.
- ۹- پیاده شدن زائرین در عرفات در ایستگاه تعیین شده و انتقال اطمینان‌بخش آنها به چادرها و استقرار آنها در خيام مربوطه و آشنا نمودن زائرین با جغرافیای عرفات، محل خيام کاروان، بعثه، ستاد، مرکز پزشکی، سرویس‌های بهداشتی، جهت قبله، فرار گاه‌ها در هنگام خطر و...
- ۱۰- برنامه‌ریزی برای دریافت به‌موقع غذای زائرین از ایستگاه‌های تحویل غذا در عرفات و منا که در این خصوص مدیران و عوامل مجموعه‌ها نیز همکاری لازم را با کاروان‌های کوچک خواهد داشت.
- ۱۱- برنامه‌ریزی جهت شرکت زائرین در مراسم برائت از مشرکین به همراه عوامل کاروان با رعایت دستورالعمل مربوطه و بازگرداندن آنها در پایان مراسم به چادرهای کاروان.
- ۱۲- آماده‌سازی زائرین جهت نیت و قوف در عرفات و برپایی نماز جماعت ظهر روز عرفه با هماهنگی روحانی کاروان.
- ۱۳- برگزاری مراسم دعای روح‌بخش عرفه طبق برنامه مدون با استفاده از امکانات و تجهیزات لازم و با رعایت کاروان‌های هم‌جوار.
- ۱۴- تعیین افراد وقوف اضطراری مشتمل بر بانوان، مردان مسن، بیمار، ناتوان و... و اتوبوس بندی کردن آنها.
- ۱۵- تعیین افراد وقوف اختیاری و اتوبوس بندی کردن آنها.
- ۱۶- تقسیم وظایف بین عوامل کاروان، تعیین گروه پیشرو به منا، تعیین مسئولان اتوبوس‌های وقوف اضطراری و اختیاری.
- ۱۷- آماده‌سازی و توجیه و آموزش زائرین با مرحله انتقال از عرفات به مشعر و منا در نقل ترددی و اعلام گروه‌ها و سرگروه‌های آنها.
- ۱۸- دریافت نوبت اعزام زائرین وقوف اضطراری و اختیاری و توجیه عوامل و زائرین و برنامه‌ریزی رفاهی - فرهنگی برای مدت ماندگاری زائرین در عرفات تا رسیدن نوبت اعزام.
- ۱۹- تأکید به زائرین در مکه مکرمه (با هماهنگی و همکاری روحانی کاروان) جهت جمع‌آوری سنگ‌ریزه برای رمی جمرات در اماکن مجاز و مباح مکه، با توجه به شرایط مشعر در برنامه نقل ترددی برای زائرین وقوف اضطراری.
- ۲۰- انتقال زائرین وقوف اضطراری به مشعر، نیت و درک وقوف اضطراری در مزدلفه، انتقال به منا، پیاده شدن، هدایت آنان تا استقرار در چادرها، پذیرایی و استراحت، حرکت خانم‌ها به‌صورت دسته‌جمعی و برنامه‌ریزی شده و با حضور عوامل مجرب جهت رمی جمره‌ی عقبه، انجام رمی، برگرداندن آنها به چادرها جهت استراحت.
- ۲۱- اعزام گروه قربانی به قربانگاه (طبق نوبت و برنامه) جهت انجام قربانی خانم‌هایی که رمی جمره‌ی عقبه را انجام داده‌اند (قبل از اعزام، لیست دقیق تهیه و در اختیار مسئول گروه قربانی قرار گیرد).

۲۲- انتقال زایرین و قوف اختیاری به مشعرالحرام، پیاده کردن آنها، تعیین محل مناسب برای بیتوته و استراحت، توجیه نسبت به جغرافیای محل، قبله، سرویس‌های بهداشتی، پذیرایی از زایرین و... بیدار کردن زایرین یک ساعت قبل از اذان صبح جهت تجدید وضو و آمادگی نیت و قوف و برپایی نماز جماعت، بعد از طلوع آفتاب انتقال زایرین از مزدلفه به منا، استقرار در چادرها، پذیرایی و صرف صبحانه، حرکت دادن زایرین و قوف اختیاری جهت رفتن به جمره‌ی عقبه، اخذ نیابت از زایرین و قوف اضطراری که رمی انجام نداده‌اند، انجام رمی جمره‌ی عقبه، اطلاع به گروه قربانی جهت انجام قربانی با توجه به لیست اسامی زایرین.

۲۳- استقرار زایرین در چادرهای منا، انجام حلق یا تقصیر، نظافت سخت‌گیرانه بر امور بهداشتی حلق، انجام استحمام، نظافت مستمر چادرها و راهروها، پذیرایی و...

۲۴- تأمین و تدارک مرتب تغذیه، میوه، چای، آب و... در ایام منا و مراقبت دائم از سلامتی و بهداشت زایرین.

۲۵- برنامه‌ریزی و اجرای عملیات رمی جمرات سه‌گانه در روزهای یازدهم و دوازدهم ذی‌الحجه.

۲۶- برنامه‌ریزی انتقال زایرین از منا به مکه مکرمه بر اساس برنامه از پیش تعیین شده واحد نقل ترددی و استقرار در هتل، همه امور ایمن و بهداشتی و جلوگیری از گم‌شدن زایرین پیش‌بینی شود و مسائل حمل‌ونقل آنان با توجه به محل استقرار هتل به اطلاع زایرین برسد و برای زایرین ناتوان از پیاده‌روی، تدابیر لازم اتخاذ گردد.

۲۷- هماهنگی و همکاری با مدیر مجموعه برای آماده‌سازی فضای هتل و امکانات و تدارکات و ناهار روز دوازدهم و استقبال از زائرینی که از مشاعر مقدسه به مکه مکرمه برمی‌گردند.

۲۸- برنامه‌ریزی برای انجام اعمال حج تمتع مسجدالحرام در شب یازدهم و شب دوازدهم برای کاروان‌هایی که تا سه روز بعد از ایام تشریق باید مکه مکرمه را ترک نمایند (با هماهنگی و همکاری تنگاتنگ روحانی کاروان).

فصل ششم

بهداشت و سلامت در ایام تشریق

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- خدمات پزشکی در ایام تشریق را شرح دهد.
- تعهدات مرکز پزشکی حج و زیارت را احصاء و تبیین نماید.
- استقرار مراکز درمانی در عرفات و منا را توضیح دهد.
- نکات مهم مربوط به بهداشت و سلامت در عرفات و منا را بیان کند.
- نکات مهم مربوط به عزیمت به مشعرالحرام را بیان کند.
- نکات مهم در خصوص حلق یا تقصیر را بیان کند.
- توصیه‌های دارویی به زائرین را توضیح دهد.
- اقلام مربوط به بهداشت و سلامت را که زائرین باید به همراه داشته باشند، بیان نماید.
- توصیه‌های مربوط به استفاده زائرین از خدمات درمانی و بیمارستانی سعودی را بیان نماید.
- نکات تکمیلی برای حفظ سلامت حجاج در ایام تشریق را شرح دهد.
- نکات مهم در خصوص بیمه زائرین و تعهدات شرکت بیمه طرف قرارداد را بیان نماید.

ارائه خدمات پزشکی در ایام تشریق

همه‌ساله به منظور ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به زائرین در ایام حج و به‌ویژه در ایام تشریق سازمان حج و زیارت قراردادی با مرکز پزشکی حج با مسئولیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران منعقد می‌نماید و مرکز پزشکی با استقرار بیمارستان موقت در عرفات و منا خدمات درمانی ارائه می‌نماید و بعلاوه با استقرار تجهیزات و آمبولانس نسبت به خدمات اورژانسی نیز اقدام می‌نماید و زائرین بیمار که امکان حضور تمام‌وقت در مشاعر مقدسه را ندارند به‌صورت اضطراری منتقل می‌نماید تا اعمال خود را انجام دهند که تعهدات مرکز پزشکی حج به شرح زیر است.

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه کلیه خدمات بهداشتی و درمانی به زائرین، عوامل اجرایی و ستادی که از سوی سازمان در موسم حج تمتع به کشور عربستان اعزام می‌گردند.

تعهدات مرکز پزشکی حج

۱- انتخاب و معرفی پزشکان واجد شرایط لازم هر استان به سازمان جهت استفاده و به‌کارگیری آنان به‌عنوان پزشک مجموعه به میزان حداقل دو برابر تعداد مورد نیاز اعلامی از سوی سازمان.

۲- برنامه‌ریزی و اجرای معاینات پزشکی به‌منظور بررسی و تأیید یا رد استطاعت جسمی و روانی زائرین، عوامل اجرایی و ستادی قبل از عزیمت آنها.

۳- ثبت مکانیزه اطلاعات زائرینی که استطاعت یا عدم استطاعت جسمی و روانی آنها جهت تشریف به حج به‌وسیله پزشکان مجموعه احراز گردیده و ارائه اطلاعات و آمار روزانه آنها به سازمان و دفاتر حج و زیارت استان‌ها.

۴- تشکیل کمیسیون‌های تخصصی و فوق تخصصی پزشکی به‌منظور انجام امور مشورتی و تصمیم‌گیری در خصوص احراز یا عدم احراز استطاعت زائرین دارای سابقه بیماری‌های زمینه‌ای و پرخطر. بدیهی است در صورت اعتراض زائر یا مدیر کاروان به نتیجه تصمیم پزشک مجموعه در خصوص رد یا قبول استطاعت هریک از زائرین، موضوع به کمیسیون تخصصی ارجاع و نظر کمیسیون که با حضور پزشک مجموعه اتخاذ می‌گردد ملاک عمل خواهد بود.

۵- انجام هماهنگی‌های لازم با جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران جهت تأمین واکسن‌های مورد نیاز.

۶- معاینه کلیه عوامل کاروان‌ها و مجموعه‌ها به‌منظور بررسی و تأیید سلامت بالینی و آزمایشگاهی آنها مطابق دستورالعمل معاینات عوامل، ارسالی از سوی مرکز پزشکی.

تبصره یک: کلیه هزینه‌های مربوط به واکسیناسیون، ویزیت‌های تخصصی، کمیسیون‌ها و اقدامات تشخیصی و درمانی داخل ایران به عهده زائرین و عوامل اجرایی است. لیکن فقط واکسیناسیون مننژیت عوامل ستادی حج از سوی مرکز پزشکی و بدون دریافت وجه صورت می‌پذیرد.

۷- برنامه‌ریزی و به‌کارگیری تمام تلاش خود جهت اجرای طرح انطباق معاینات پزشکی با موازین شرعی و به‌ویژه در خصوص معاینات و تزریقات بانوان.

۸- هماهنگی و برنامه‌ریزی جهت شرکت پزشکان مجموعه‌ها در جلسات آموزشی کاروان‌ها و ارائه آموزش‌های پزشکی و بهداشتی به زائرین و عوامل اجرایی به نحوی که هر کاروان حداقل از سه جلسه حضور پزشک در جلسات خود برخوردار گردد.

۹- تأمین و اعزام پزشکان مجموعه‌ها به همراه دارو و تجهیزات لازم و برنامه‌ریزی جهت عزیمت آنان به نحوی که در تمام طول مسیر رفت و برگشت و مدت حضور زائر در کشور عربستان در کنار زائرین حضور داشته باشند.

۱۰- تهیه و تأمین اقلام دارویی و تجهیزات مورد نیاز مطب‌های مستقر در مجموعه‌ها بر اساس لیست توافقی با سازمان و تأمین مجدد اقلام مصرف شده به نحوی که در هیچ مرحله‌ای از اجرای قرارداد با کمبود مواجه نشوند.

۱۱- راه‌اندازی و تجهیز پلی کلینیک‌های تخصصی شبانه‌روزی با امکانات بستری کوتاه‌مدت در هر یک از شهرهای مدینه منوره و مکه مکرمه و همچنین ایجاد درمانگاه‌های موقت در مشاعر مقدسه (عرفات، مشعر و منا) در ایام تشریق با در نظر گرفتن قوانین کشور میزبان و متناسب با فضای اختصاص یافته به این امر از سوی سازمان.

۱۲- تبصره دو: کلینیک‌های تخصصی شامل درمانگاه‌های داخلی، قلب، زنان، جراحی، روان‌پزشکی، ارتوپدی، چشم‌پزشکی، گوش و حلق و بینی، مغز و اعصاب و دندانپزشکی است که بر اساس چارت توافقی فی‌مابین طرفین تأمین می‌گردند.

۱۳- طراحی و اجرای سیستم ارجاع بیماران به نحوی که در صورت نیاز هریک از بیماران به دریافت خدمات درمانی تخصصی و داروهای خارج از لیست در اختیار پزشک مجموعه بتواند با ارجاع به پلی کلینیک‌های تخصصی مرکز پزشکی در اولین فرصت ممکن از خدمات مذکور بهره‌مند گردد.

۱۴- ارائه خدمات تخصصی به بیماران معرفی شده از سوی پزشکان مجموعه بر اساس سیستم ارجاع بیمار در رشته‌های مورد نیاز در حج تمتع از قبیل ویزیت پزشکان متخصص، خدمات آزمایشگاهی، رادیولوژی، خدمات ICU، CCU و خدمات اورژانس و بستری کوتاه‌مدت در پلی کلینیک‌های مرکز پزشکی مستقر در عربستان سعودی.

۱۵- تبصره سه: امور درمانی زائرین و عوامل اجرایی و ستادی قبل از سفر- به‌جز انجام معاینات مندرج در بندهای این قرارداد- و پس از بازگشت به کشور به عهده مرکز پزشکی نبوده و مرکز پزشکی مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۱۶- تأمین نیروی انسانی تخصصی و فنی واجد شرایط اعم از پزشک عمومی و متخصص، پرستار، بهیار و سایر کارکنان درمانی و اجرایی بر اساس توافق صورت گرفته با سازمان.

۱۷- نظارت دائمی و مستمر بر بهداشت اماکن اقامتی و تغذیه‌ای زائرین همانند هتل‌ها، آشپزخانه‌های مرکزی و رستوران‌ها و ایستگاه‌های بین‌راهی بر اساس چک‌لیست مورد توافق با سازمان به‌منظور انجام کنترل‌های لازم و ارائه تذکرات اصلاحی و ارشادی و گزارش موارد ضروری به مسئولین ذی‌ربط جهت پیگیری و رفع نواقص احتمالی.

۱۸- اعزام بیماران نیازمند به خدمات درمانی و تجهیزات بیمارستانی کامل تر به بیمارستان‌های سعودی و پیگیری منظم و روزانه امور درمانی آنها تا تعیین تکلیف نهایی و ترخیص آنها.

۱۹- پیگیری و هماهنگی اعزام زائرین بیمار نیازمند انتقال به ایران از طریق ستادهای عملیاتی مکه مکرمه یا مدینه منوره. بدیهی است مسئولیت مرکز پزشکی تا زمان تحویل بیمار به شرکت هواپیمایی بوده و مسئولیت امور درمانی داخل هواپیما تا فرودگاه مقصد به عهده شرکت‌های هواپیمایی طرف قرارداد با سازمان و مسئولیت اخذ پذیرش از بیمارستان‌های داخل کشور و انتقال بیمار از فرودگاه تا بیمارستان یا شهر محل اعزام بیمار به عهده شرکت بیمه طرف قرارداد با سازمان است. لیکن مرکز پزشکی در موارد فوق نیز همچون گذشته همکاری لازم را خواهد داشت.

۲۰- پیگیری امور مربوط به ترخیص بیماران از بیمارستان‌های سعودی یا پلی کلینیک‌های مرکز پزشکی و تأمین آمبولانس مجهز به همراه گروه پزشکی و پرستاری مورد نیاز جهت همراهی با بیمار و تحویل بیمار در فرودگاه‌های جده و مدینه منوره به گروه پزشکی شرکت‌های هواپیمایی طرف قرارداد با سازمان جهت انتقال به ایران.

۲۱- پیگیری و اطلاع از نحوه ارائه خدمات درمانی اعم از سرپایی، بستری و تشخیصی در بیمارستان‌های سعودی به زائرین بیمار در چارچوب قوانین و مقررات دولت عربستان و پاسخگویی به همین میزان در مقابل سازمان.

۲۲- تأمین آمبولانس‌های استاندارد و مجهز جهت انتقال بیماران نیازمند خدمات اورژانسی از هتل‌ها و مراکز اقامتی به پلی کلینیک‌های خود و یا بیمارستان‌های سعودی به تعداد مورد توافق با سازمان.

۲۳- تبصره چهارم: وسیله ایاب و ذهاب بیماران غیر اورژانس جهت انتقال آنان از هتل‌های محل استقرار تا پلی کلینیک‌های مرکز پزشکی و بازگشت از آنها که شامل دو دستگاه مینی‌بوس در مکه مکرمه و دو دستگاه هایس در مدینه منوره است از ابتدای عملیات توسط سازمان تأمین و در اختیار مرکز پزشکی قرار می‌گیرد. بدیهی است نحوه ارائه این خدمات از سوی سازمان تعیین و به ستادهای اجرایی و مدیران مجموعه‌ها و کاروان‌ها ابلاغ خواهد شد.

۲۴- استقرار آمبولانس مجهز به همراه گروه پزشکی مورد نیاز در ایستگاه‌های بین‌راهی نظیر مدینه به مکه و بالعکس، جده به مدینه، مسجد شجره، مسجد جحفه و فرودگاه جده در صورت موافقت مراجع ذی‌ربط کشور میزبان.

۲۵- ایجاد سیستم نرم‌افزاری ثبت معاینات پزشکی و تشکیل پرونده الکترونیک برای کلیه زائرین، عوامل اجرایی کاروان‌ها به منظور ثبت دقیق سوابق پزشکی و اقدامات درمانی انجام شده برای آنان و فراهم کردن امکان دسترسی سازمان به اطلاعات مذکور به جز در مواردی که از لحاظ پزشکی به‌عنوان اسرار بیمار تلقی می‌شود.

۲۶- اجرای آموزش‌های بهداشتی و درمانی به کلیه زائرین، عوامل اجرایی و ستادی و همچنین عوامل بومی شاغل در هتل‌ها و آشپزخانه‌های مرکزی با استفاده از کتب آموزشی، پمفلت، بروشور، سی دی و برگزاری کلاس‌های حضوری در ایران و عربستان.

۲۷- پیگیری اخذ مدارک پزشکی بیماران از بیمارستان‌ها و مراکز درمانی سعودی و همچنین صدور گواهی‌های لازم از جمله گواهی فوت، خلاصه پرونده درمانی، تأیید بیماری یا حادثه، فرم ادامه درمان، تکمیل فرم هواپیمایی و نظایر آن.

۲۸- انجام هماهنگی و همکاری با وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمینه بروز بیماری‌های نوپدید و همه‌گیری‌ها و تأمین امکانات لازم و اتخاذ تدابیر مناسب به منظور پیشگیری از ورود این‌گونه بیماری‌ها به کشور.

۲۹- مسئولیت ارائه کلیه خدمات بهداشتی و درمانی در همه سطوح به عهده مرکز پزشکی بوده و در صورت وقوع هرگونه قصور یا تقصیر از جانب پزشکان مجموعه و سایر کادر درمانی و بهداشتی که موجب ضرر و زیان مالی یا جانی به هریک از بیماران گردد و این قصور یا تقصیر از طریق مراجع قانونی همچون سازمان نظام پزشکی احراز گردیده باشد، مرکز پزشکی متعهد به جبران خسارات و صدمات وارده است. بدیهی است این مسئولیت نافی مسئولیت عملکرد حرفه‌ای اشخاص به‌ویژه کادر درمانی نبوده و هر شخص نیز در مقابل قصور یا تقصیر خود مطابق قوانین و مقررات کشور مسئول و پاسخگو خواهد بود.

توصیه‌های بهداشتی در ایام تشریق

وقوف در عرفات و منا

در روز هشتم ذی‌حجه الحرام، زائران بیت‌الله الحرام با پوشیدن لباس احرام و نشستن در اتوبوس‌های روباز (مردان) به‌سوی عرفات حرکت می‌کنند. عرفات صحرائی است بسیار وسیع و بزرگ که در آن ده‌ها هزار چادر برپاشده است. با ورود به این منطقه، جمعیتی را در مقابل خود خواهید دید که با خلوص نیت به صحرای عرفات آمده‌اند تا در پیشگاه الهی، طلب عفو نموده با پروردگار خویش به راز و نیاز پردازند. اقامت در این مکان ویژگی‌های خاص خود را دارد که باید هر تازه‌واردی با آن آشنایی کامل داشته باشد تا دچار مشکل ناشی از عدم آگاهی و اطلاع نگردد. در این رابطه باید به نکات ذیل توجه نمود:

* پیشنهاد می‌شود جهت عزیمت به صحرای عرفات و منا علاوه بر وسایل شخصی با خود وسایل زیر را به همراه داشته باشید: دمپایی راحت، کیسه کفش، صابون بدون بو، بند عینک، ماسک غیر دوخته به تعداد کافی، خودتراش و تیغ به تعداد کافی (برای مردان)، پیش‌بند حلق (برای مردان)، کلاه (برای مردان)، داروهای اختصاصی، زیرانداز، سجاده، عینک طلقی و چتر (برای زنان)، صندلی تاشو (برای افرادی که نمی‌توانند طولانی‌مدت روی زمین بنشینند)، ویلچر (برای معلولان و بیماران) و ...

نکته: دمپایی خریداری شده را حتماً در ایران امتحان نموده و یک روز بدون جوراب آن را پا کنید تا متوجه شوید پای شما را آزار نمی‌دهد. دمپایی که از جنس پلاستیک نرم ساخته شده باشد مناسب‌تر است.

* در عرفات و منا به‌منظور رعایت اصول بهداشت، تعداد محدودی حمام و دستشویی‌های عمومی برای زائرین در نظر گرفته شده است که شما می‌توانید برای استحمام شستشوی دست و صورت و گرفتن

وضو از این سرویس‌های بهداشتی استفاده نمایید. در امر استفاده از این سرویس‌ها به ترتیبی عمل نمایید که فرصت استفاده را به دیگران بدهید، در عرفات باید از صابون‌های غیرمعطر استفاده نمایید. در زمان شرکت در مراسم عبادی سیاسی (برائت از مشرکین) در عرفات، از پراکنده کردن قوطی‌های آب‌میوه، ظروف پلاستیکی و مواد زائد در محیط جداً خودداری نمایید، زیرا در صورتی که پس از پایان مراسم و بازگشت کاروان‌ها به چادرهای خود، در محیط آشغال و مواد زائد بجا بماند، علاوه بر بیماری‌زایی، انعکاس مطلوبی نیز ندارد.

* در عرفات و منا از غذاهای گوشتی کمتر استفاده می‌شود و غذاهایی که برای این ایام در نظر گرفته می‌شود غذاهای ساده و آماده است که به راحتی تهیه و توزیع می‌گردد. به دلیل عدم دسترسی به امکانات سردخانه مانند یخچال و فریزر جهت نگهداری مواد غذایی، استفاده از غذاهای پخته‌شده گوشت‌دار ممکن است باعث بروز بیماری روده‌ای بشود، بنابراین توصیه می‌شود از پُرخوری اجتناب نموده، به سلامت آنچه میل می‌کنید مطمئن باشید.

در هنگام عزیمت به عرفات و منا از حمل مواد خوراکی فاسدشدنی اکیداً اجتناب نمایید.

برای عزیمت به مشعر رعایت موارد زیر توصیه می‌شود:

* بر اساس وقت تعیین شده از یکی دو ساعت قبل از حرکت به طرف مشعرالحرام، وسایل خود را آماده نمایید.

* در حرکت به طرف مشعرالحرام حتماً آب کافی برای نوشیدن و سایر وسایل فردی مورد نیاز از جمله: زیرانداز و... به همراه خود داشته باشید.

در مشعرالحرام به دلایل زیر، بدن در معرض ابتلا به بیماری‌ها از جمله گرفتاری‌های تنفسی قرار می‌گیرد:

* اضطراب حرکت کاروان و جا ماندن از آن، تراکم جمعیت، سروصدا و دود اتوبوس‌ها و وسایل نقلیه و ترافیک شدید، تغییرات هوا (بعضاً سردی نیمه‌شب یا بارندگی)، بیداری و عدم استراحت (عدم شرایط مناسب برای استراحت کافی) و خستگی مفرط، نیاز به پیاده‌روی نسبتاً طولانی همراه با ساک و بسته وسایل شخصی، ناآشنا بودن به مسیر، محیط، مقصد و چادرها، گم‌شدن بعضی زائران، تداوم اعمال نسبتاً سنگین در صبح روز بعد در منا و تحلیل رفتن قوا و مقاومت بدن و تظاهر اولین علائم بیماری.

* در صورت امکان، از قبل کروکی‌های مربوط به چادرهای منا را داشته باشید تا در صورت گم‌شدن سرگردان نشوید.

* مسیر حرکت جمعیت به طرف منا است و در صورت گم‌شدن، مطمئن باشید اگر عجله نکنید، محل خود را پیدا خواهید نمود.

* در منا، قبل از عزیمت برای رمی جمرات، از داشتن آمادگی جسمی و روانی، به همراه داشتن بند عینک، دمپایی راحت، سنگ‌های جمع‌آوری شده، دستبند شناسایی، بطری آب و... اطمینان حاصل فرمایید.

* برای جمع‌آوری سنگ‌ریزه، حتی‌المقدور از دستکش یک‌بار مصرف یا کیسه نایلون استفاده کنید و دست‌ها را برای جمع‌کردن سنگ‌ریزه مستقیماً با خاک آلوده نکنید. از جمع‌آوری سنگ‌ریزه از محل‌های

- ناایمن و غیربهداشتی و نیز از اطراف سوراخ‌های موجود در خاک که احتمالاً لانه حشرات موذی است خودداری کنید. ضمناً برای جمع‌آوری سنگ سعی کنید که از کوه بالا نروید.
- * صبح روز دهم همه در محل چادرهای خود در منا جمع می‌شوند و خود را آماده رمی جمره عقبه می‌کنند. اولین نکته‌ای که ممکن است جلب توجه کند، گم شدن یا دور افتادن عده‌ای از مجموعه کاروان باشد. در اولین ساعات ورود به منا، ستاد گمشدگان و مددکاری مرکز پزشکی تلاش فراوانی دارند که گمشدگان را به کاروان‌های خود راهنمایی کنند.
- * در رابطه با مسافت چادر محل استقرار، مسیر را نشانه‌گذاری نمایید.
- * در حین رمی جمرات، در تراکم جمعیت، از خم شدن، جهت برداشتن اشیاء از روی زمین پرهیز کنید.
- * برای رمی جمرات، از عینک‌های طلقی استفاده کنید تا دچار آسیب ناشی از اصابت سنگ نشوید.
- * بعد از اتمام اعمال فوق، استحمام کرده به استراحت بپردازید تا جهت انجام بقیه اعمال انرژی لازم را ذخیره نمایید.
- * از پهن کردن لباس‌های شسته بر روی نرده‌های آلوده، دیوارها و چادرهای غیر تمیز و محل‌های عبور و مرور جداً پرهیز کنید. می‌توانید لباس‌های خود را بعداً در فرصت مناسب بشویید.
- * در طول ایام تشریق سالمندان و بیماران را همراهی نموده، در صورت نیاز، بعضی اعمال را به نیابت از آنها انجام دهید.
- * یکی از برنامه‌های مرکز پزشکی، اجرای برنامه وقوف اضطراری برای افرادی است که نیازمند مراقبت‌های ویژه پزشکی هستند. زایرین بیمار پس از معاینات پزشکی، در ظرفیت محدود این برنامه قرار خواهند گرفت. در منا و در زمانی که از رمی جمرات برمی‌گردید، مسلماً قدری خسته شده‌اید، استراحت کنید و منتظر آن باشید تا نایبین، انجام قربانی شما را اعلام کنند.

نکات قابل توجه در خصوص حلق

- * پس از انجام قربانی، تراشیدن موی سر برای مردان از اعمالی است که باید انجام شود. برای این منظور توجه داشته باشید که به هیچ وجه نزد آرایشگران دوره‌گرد نروید، زیرا وسایل کار آنها بهداشتی نبوده و ممکن است مشکلاتی برای شما به وجود آورند، برای این منظور حتماً خودتراش شخصی با خود داشته باشید که تیغ مورد استفاده نو باشد.
- * پس از تراشیدن موی سر، موهای تراشیده شده را در معابر و بین چادرها پخش نکنید، بلکه موها را در پیش‌بند پلاستیکی جمع‌آوری و آن را در محل‌های زباله بیندازید تا در مسیرهای رفت و آمد در بین چادرها پخش نشده و محیط را آلوده نکنید و حتماً در مسیر پنجره‌های فاضلاب به انجام حلق مبادرت کنید.
- * در پایان اقامت در عرفات و منا، زمان حرکت و بازگشت به مکه فراموشی رسد که باید حرکت کرده و بقیه اعمال را در مکه مکرماً انجام داد. پس از طی طریق از منا به مکه وارد می‌شوید، به محض ورود به کاروان خود توجه داشته باشید که قبل از هر کاری باید قدری استراحت نمایید اما نه در زیر پنکه و

هوای خنک کولرهای گازی، بلکه در محلی مناسب و نیمه خنک تا دچار سرماخوردگی نشوید، چون مسیری طولانی را طی کرده‌اید و ممکن است تشنه شده باشید یا بدن شما گرم شده و عرق کرده، از آب سرد استفاده نکنید، چند دقیقه صبر کنید تا عرقتان خشک شود و کم‌کم آن‌هم در حد رفع تشنگی، مقدار کمی آب نیمه سرد بنوشید. پس از استراحت و رفع خستگی بلافاصله دوش بگیرید و حمام کنید تا گردوغبار صحرای عرفات و منا و عرق‌هایی که بر بدنتان نشسته پاک شود. بعد از حمام کردن، نیاز به خواب پس از ۳ روز تلاش و فعالیت، امری طبیعی است.

* پس از بازگشت از عرفات و منا به مکه مکرمه، برای شما در کاروانتان غذای گرم و گوشتی تهیه می‌شود و پس از ۴ روز شما بار دیگر غذای گرم میل خواهید کرد، توجه داشته باشید جانب اعتدال را رعایت کنید و به‌اندازه رفع گرسنگی غذا میل نمایید نه بیشتر.

توصیه‌های دارویی

* خدمات درمانی و دارویی مورد نیاز زائران اختصاصاً در محل اقامت کاروان انجام می‌پذیرد. داروهای اولیه و مورد نیاز در اختیار پزشکان کاروان بوده و نیازی به مراجعه به درمانگاه و مرکز پزشکی نیست. پزشکان درمانگاه تخصصی و داروخانه مرکز، فقط در صورت تشخیص و احساس نیاز پزشک کاروان و تنها با معرفی‌نامه (فرم ارجاع)، خدمات ارائه می‌نمایند.

* داروهای ارسالی به کشور عربستان با زحمت فراوان تهیه، حمل و با مقررات سخت آن کشور ترخیص و نگهداری می‌گردند، ضمناً تمامی اقلام دارویی تولید ایران بوده و هیچ دارویی از کشور عربستان تهیه نمی‌شود، لذا در خصوص دریافت داروی خارجی از مراکز پزشکی تقاضایی مطرح نفرمایید.

* داروهای موجود در داروخانه‌های عربستان (صیدلیه) با قیمت‌های بسیار بالا عرضه می‌شود و بعضاً زائران به علت همراه نداشتن داروهای مصرفی روزانه خود به مقدار کافی، یا عدم دقت لازم در نگهداری آن، مجبور به تهیه همان دارو با قیمت‌های بسیار زیاد و گاهی عدم امکان تهیه آن می‌شوند. لذا در این خصوص مؤکداً توصیه می‌گردد که داروهای مصرفی خود را به‌اندازه نیاز به همراه داشته باشید.

به زائران توصیه می‌گردد حتماً اقلام مورداستفاده شخصی ذیل را به همراه داشته باشید:

- ۱- چند عدد چسب زخم.
- ۲- قرص مسکن.
- ۳- افرادی که در طول سفر دچار تهوع می‌گردند قرص دیمن هیدرینات (با نظر پزشک کاروان).
- ۴- ماسک بهداشتی مقاوم (نوع غیر دوخته حداقل ۵ عدد، سایر انواع دوخته یا پرسی ۴۰ عدد).
- ۵- پنبه و نوار بهداشتی مورد نیاز خانم‌ها به مقدار نیاز.
- ۶- پودر یا پماد جهت سوختگی (قابل تهیه از داروخانه‌ها).
- ۷- کرم‌های ضد آفتاب (در صورت استفاده)، عینک آفتاب‌گیر.

زائرانی که از لوازم و تجهیزات پزشکی خاص استفاده می‌نمایند بسته به نیاز باید موارد زیر را همراه داشته باشند:

- ۱- عینک طبی با حداقل یک عدد ذخیره.
- ۲- سمعک و باتری‌های مربوط، به مقدار کافی و حتی‌الامکان یک عدد ذخیره.
- ۳- عصا، انعقاد سنج، گلوکومتر (اندازه‌گیری قند خون)
- ۴- جوراب واریس، کمربند طبی، پروتز و کفش طبی، کیف آب گرم و...
- ۵- زائرینی که تحت نظر پزشک مبادرت به مصرف داروهای تخصصی یا فوق تخصصی می‌نمایند، الزاماً داروی مصرفی خود را با نظر پزشک مربوط (در صورت نیاز) جهت ۴۰ روز تهیه و حتماً در نگهداری آن دقت نمایند.
- ۶- ضمناً بیماران مصرف کننده داروی تخصصی حتماً مدارک پزشکی خود را به‌طور کامل به همراه یک نسخه داروی مربوطه جهت احتیاط همراه داشته باشند.
- ۷- بعضاً ملاحظه گردیده است به لحاظ عدم دسترسی، هنگام مصرف یک داروی خاص (خصوصاً داروهای تخصصی توسط یک زائر) زائر دیگر به لحاظ شکل ظاهری مشابه، از همراه خود دارو گرفته و مصرف نموده است که با در نظر گرفتن شباهت‌های داروهای تولید داخل و بعضاً تشابه‌های ظاهری با داروهای تولید خارج موجب بروز خطرات جدی گردیده است. در این خصوص جداً اجتناب به عمل آورید.
- ۸- اگر به داروی خاصی حساسیت دارید پزشک کاروان را در مطلع کنید.
- ۹- بیمارانی که وسایل پزشکی خاص همچون شنت، پیس میکر (باتری قلب) و... استفاده می‌کنند، پزشک خود را مطلع نمایند.

توصیه‌هایی در رابطه با مراکز درمانی و بیمارستان‌های عربستان

- ۱- دارو در مراکز درمانی عربستان حداکثر برای دو یا سه روز تجویز می‌شود. فعالیت پزشکان و داروخانه‌های درمانگاه‌های سعودی فقط برای ایام حج تمتع برنامه‌ریزی شده است.
- ۲- در صورت مراجعه به مراکز درمانی سعودی مسیر برگشت و آدرس دقیق کاروان خود را به همراه داشته باشید.
- ۳- مصدومان تصادفات (حوادثی که مقصر دارد) باید با هماهنگی مرکز پزشکی مستقیماً به بیمارستان‌های عربستان اعزام شوند.
- ۴- در صورت بروز سانحه، سریعاً پزشک کاروان خود یا پلی کلینیک مرکز پزشکی حج را در جریان انتقال مصدوم به بیمارستان سعودی قرار دهید.
- ۵- در رابطه با مسائل حقوقی در حوادث رانندگی و دادن رضایت‌نامه، بدون حضور مترجم و مسئول ستاد حج بحث و مذاکره نکنید.
- ۶- حتی اگر به زبان عربی یا انگلیسی مسلط باشید، لازم است در رابطه با مسائل حقوقی با مسئولین مربوط در ستاد حج مشورت کنید.

- ۷- با هماهنگی مدیر و پزشک کاروان می‌توانید در ساعتی معین و در روزهای خاص نزدیکان بستری‌شده خود را در بیمارستان‌های عربستان ملاقات کنید.
- ۸- اقدامات درمانی در بیمارستان‌های عربستان به عهده پزشکان همان بیمارستان بوده و پزشکان رابط مرکز پزشکی حج هیچ دخالتی نداشته و فقط وظیفه نظارتی و پیگیری خود را انجام می‌دهند.
- ۹- در صورت ترخیص بیمار خود، از بیمارستان عربستان، وی را به محل کاروان منتقل و فوراً به مددکاری مرکز پزشکی حج و یا پزشکان رابط اطلاع دهید.
- ۱۰- چون تعداد آمبولانس‌های مرکز پزشکی حج بعضی مواقع جوابگوی نیاز نمی‌باشند، در مورد اورژانس از آمبولانس‌های هلال‌احمر عربستان (۹۹۷) کمک بخواهید و در این خصوص آدرس دقیق را اعلام فرمایید.
- ۱۱- هنگام ترخیص بیمار از بیمارستان، منتظر آمبولانس نمانید بلکه از سایر خودروها استفاده نمایید.

نکات تکمیلی برای حفظ سلامتی در ایام تشریق

- ۱- برای حرکت از مکه مکرمه به سوی صحرای مقدس عرفات آقایان در اتوبوس‌های بدون سقف و بانوان در اتوبوس‌های کولر دار سوار می‌شوند. برای جلوگیری از سرماخوردگی، استحمام و غسل احرام را ساعاتی زودتر از زمان حرکت انجام دهید و مراقبت‌های لازم را به عمل آورید.
- ۲- در صحرای عرفات خیمه‌ها با طناب و میخ‌های بزرگ به زمین اطراف بسته‌شده است و برای عبور پیاده تا رسیدن به خیمه خودتان باید از راهروهای مخصوص استفاده کنید. درعین حال همواره مواظبت کنید تا میخ‌ها و طناب‌ها باعث زمین خوردن و آسیب شما نشوند.
- ۳- علیرغم همه مراقبت‌ها ممکن است خدای نخواستہ در چادرهای پنبه‌ای عرفات آتش‌سوزی اتفاق بیفتد، لذا اولاً پس از رسیدن به عرفات و استقرار در خیمه خودتان و کمی استراحت از مسئولان کاروان بخواهید شما را نسبت به شرایط محیط و نقاط مرتفع و جهت وزیدن باد و چگونگی گریز از حریق توجیه و راهنمایی نمایند.
- ۴- وقوع سیل در ایام تشریق محتمل است و اگرچه چادرهای محل استقرار حجاج ایران در صحرای منا در منطقه بلند «ربوه» قرار دارد درعین حال در زمان رفتن برای رمی جمرات به نقاط کم ارتفاع و پایین منا خواهید رفت، لذا راهنمایی‌های لازم را از مدیر و عوامل کاروان دریافت نمایید.
- ۵- گاه به علت بارندگی و گاه به علل دیگر از قبیل آب‌پاشی روزهای قبل در عرفات و منا، زمین خیس بوده و فرش‌ها را روی زمین خیس گسترانده‌اند. خوابیدن در چنین شرایطی موجب بدن‌درد و گاه سرماخوردگی می‌شود. لازم است با استفاده از پلاستیک سفره یک‌بار مصرف یا پلاستیک نو، کیسه زباله یا هر وسیله دیگر از خوابیدن مستقیم روی فرش‌های خیس و نمناک پرهیز نمایید.
- ۶- در چادرهای محل استقرار زائرین در منا کولرهای آبی نصب‌شده. در هنگامی که کاروان از راه می‌رسد و اغلب زائرین عرق کرده‌اند کولرها را روشن می‌کنند، لذا مراقبت نمایید که باعث سرماخوردگی و بیماری‌های دیگر نشود. همچنین است زمانی که آقایان حلق کرده و سر خود را تراشیده‌اند و زمینه برای ابتلا به سرماخوردگی زیاد است مراقبت بیشتری به عمل آورید.

- ۷- خانم‌ها برای پیاده‌روی از محل خیام در منا تا جمرات نیاز به کفش سبک و راحت (کفش مخصوص پیاده‌روی) دارند. بهتر است کفش احرام خود را از این نوع انتخاب نمایند تا دچار مشکل نشوند.
- ۸- گم‌شدن در عرفات و منا با آسیب‌زایی بالایی همراه است، لذا علاوه بر دقت و تسلط به محل استقرار خیمه‌های زیرین ایران و حتی توجه و یادگیری دقیق محل خیمه استقرار کاروان خودتان، پیشنهاد می‌شود به‌تنهایی از محل خود دور نشوید و در صورت ضرورت چند نفری و همراه افراد باسواد و آگاه به محیط و حتی به‌صورت کاروانی (مثلاً برای رفتن به جمرات یا مسجد خیف،...) حرکت کنید.
- ۹- در مشعرالحرام آقایان که وقوف اختیاری انجام می‌دهند شب عید قربان را در آنجا حضور خواهند داشت، امکانات رفاهی وجود ندارد و حتی استفاده از سرویس‌های بهداشتی با صف‌های طولانی میسر است، مراقبت‌های لازم برای پیشگیری از آسیب‌های محیطی، ناهمواری‌ها، حشرات،... ضروری است.
- ۱۰- برای رفتن به جمرات و انجام رمی، این توصیه‌ها را جدی بگیرید: همراه کاروان حرکت کنید که گم نشوید، دو بطری آب نیم لیتری همراه داشته باشید، یکی برای رفتن و دیگری برای برگشتن، آقایان از دمپایی مطمئن و خانم‌ها از کفش چابک و راحت استفاده کنند، اگر در هنگام رمی چیزی از شما افتاد در لابه‌لای انبوه جمعیت خم نشوید که آن را بردارید زیرا خطر ماندن زیر پای دیگران شما را تهدید می‌کند، از عینک تلقی استفاده کنید تا سنگ‌های برگشتی یا سنگ‌های طرف مقابل به چشم شما اصابت نکند، مراقب ضربه‌های ناخواسته آرنج دیگر آن‌که رمی انجام می‌دهند باشید،... .
- ۱۱- محیط اطراف سرویس‌های بهداشتی مخصوصاً در منا و به‌ویژه بعد از انجام حلق آقایان که موهای حلق شده، تیغ‌های مصرف شده،... وجود دارد، سلامتی شما را تهدید می‌کند. اگر شرایط جوی باعث وزیدن باد شود این آلودگی‌ها به چادرهای اطراف سرویس‌ها منتقل می‌شود، لذا اولاً با مسئولان ذی‌ربط در جهت شستشو و نظافت پی‌درپی همکاری کنید، ثانیاً مراقبت‌های بهداشتی را به عمل آورید و در شرایطی که از نظر مناسک شرعی مجاز هستید از ماسک استفاده کنید.
- ۱۲- خانم‌ها و آقایان پس از خروج از احرام در روز عید قربان نیاز به لباس زیر نخی دارند، لذا حداقل دودست همراه داشته باشند و حتماً از لباس زیر نخی استفاده کنند.
- ۱۳- آقایانی که به علت چاقی مفرط در راه رفتن طولانی با سایش و زخمی شدن ران‌ها روبرو می‌شوند با راهنمایی روحانی محترم کاروان از پارچه چلوار یا متقال لطیف استفاده کنند و زیر لنگ احرام به‌گونه‌ای تنظیم نمایند که به‌جای ران‌ها پارچه‌ها باهم اصطکاک داشته باشند.
- ۱۴- در منا و عرفات و مسیرهای عمومی دست‌فروشان زیادی حضور دارند. از خرید مواد غذایی باز خودداری کنید، از آب آشامیدنی نامطمئن پرهیزید،... .
- ۱۵- بسته‌های غذایی رایگان را که دولت کشور میزبان توزیع می‌کند دریافت نکنید تا به افراد نیازمند برسد و در صورت دریافت از مصرف بی‌رویه پرهیزید.
- ۱۶- کاروان‌ها گاه برای رفع تشنگی و پیشگیری از گرم‌زدگی زیرین، مخصوصاً هنگام بازگشت از رمی جمرات شربت خاکشیر یا شربت آب‌لیمو توزیع می‌کنند، مراقبت‌های بهداشتی را به عمل آورید و از نوشیدن زیاد و سرد آنها پرهیزید.
- ۱۷- دستمال‌کاغذی در ایام تشریق چند برابر ایام عادی مورد نیاز است، آن را به همراه داشته باشید.

۱۸- از شستشوی غیرضروری لباس‌ها در سرویس‌های بهداشتی عرفات و منا پرهیزید و آنها را با خود به مکه مکرمه بیاورید و در هنگام ورود به هتل نیز اقدام به شستشوی البسه و حوله‌های احرام نکنید تا با مشکل کمبود آب مواجه نشوید.

۱۹- افرادی که به علت عارضه‌های جسمی نمی‌توانند برای مدت طولانی روی زمین بنشینند صندلی تاشو و معلولان و جانبازان عزیز صندلی چرخ‌دار همراه داشته باشند. افرادی که باید از سرویس‌های بهداشتی فرنگی استفاده کنند توجه داشته باشند که معمولاً در هر ردیف از سرویس‌های بهداشتی در عرفات و منا یک سرویس بهداشتی فرنگی وجود دارد. ابتدا آن را بشوید و سپس از آن استفاده نمایید.

۲۰- ظرفیت چادرهای عرفات و منا بسیار محدود است و گنجایش عمومی این دو صحرای مقدس برای حضور میلیون‌ها حاجی که از سراسر جهان در کنگره عظیم و مبارک حج تمتع شرکت می‌نمایند امکان افزایش ظرفیت چادرها یا تعداد چادرهای اختصاص یافته به زائرین ایران را نمی‌دهد.

پی آمدهای بهداشتی (بهداشت جسمی و روانی) این ازدحام و تراکم را باید کنترل نمود. به‌طور متوسط برای نشستن یا خوابیدن هر زائر کمتر از یک مترمربع جا اختصاص داده می‌شود و باید زائرین عزیز قبل از تشریف به عرفات و منا خود را برای پذیرش این محدودیت‌ها آماده نمایند و روحیه کرامت و ایثار را در خود تقویت کنند. علاوه بر آن دفع زباله به‌طور مرتب و جلوگیری از ریخت‌وپاش و آلوده شدن محیط باید همواره و با حساسیت و همکاری مرتباً پیگیری شود و در هنگام خوابیدن رعایت حال افراد مسن، بیمار، چاق، معلول،... را مدنظر داشته باشیم و همواره آستانه تحمل خود را بالا ببریم و مراقب باشیم این امور جانبی حال معنوی و بهره‌مندی روحی و استفاده حداکثری از قداست مکان و زمان را که اصل هدفمان را تشکیل می‌دهد از ما سلب ننماید.

خدمات و تعهدات بیمه در ایام تشریق

سازمان حج و زیارت به‌عنوان متولی امور زائرین در ایام حج در کشور عربستان مسئولیت خدمات رسانی به زائرین را دارد. در کنار ارائه خدمات در بخش‌های مختلف همچون حمل و نقل، اسکان، تغذیه، تدارکات و... خدمات دیگری توسط سازمان حج و زیارت پیش بینی و ارائه می‌گردد تا این سفر را برای زائرین امن‌تر و در کمال آرامش و آسایش برای آنها ارائه نماید.

پوشش بیمه‌ای زائرین از مقطع قبل از سفر تا پس از بازگشت به کشور و به‌ویژه در ایام تشریق، پیگیری امور زائرین متوفی، پیگیری زائرین بیمار و مصدوم و پیگیری امور مربوط به اموال و اشیاء گمشده زائرین از جمله این خدمات است. برای ساماندهی به این امور و پیگیری خدمات و تعهدات شرکت بیمه طرف قرارداد در کنار واحدهای مختلف ستادی در ایام تشریق واحدی به‌عنوان رفاه و حوادث و پیگیری در ایام تشریق فعال است.

از آنجا که همه‌ساله تعدادی از زائرین در ایام تشریق دچار آسیب و بیماری می‌شوند و همچنین اموال و اشیاء زیادی از زائرین مفقود می‌گردد، ضرورت دارد ضمن آشنایی با واحدی تحت عنوان «رفاه و حوادث»، اطلاع از تعهدات بیمه نیز داشت. آشنایی با این واحد و فعالیت‌های آن سبب ایجاد آرامش برای

زائرین و سرعت بخشیدن به رسیدگی به مشکلات زائرین می‌شود. در واقع این واحد در کنار واحدهای ستادی در حوزه عملیات حج است که نحوه خدمات‌رسانی به زائرین را از طریق شرکت بیمه طرف قرارداد با سازمان و مرکز پزشکی حج تبیین و هماهنگ می‌نماید.

آگاهی از پوشش‌های بیمه‌ای زائرین در سفر حج، طول مدت پوشش، میزان جبران خسارت در صورت وقوع بیماری و یا حادثه، نحوه ارائه خدمات به بیماران در بیمارستان‌های کشور عربستان و پیگیری امور مربوط به درمان و ترخیص آنها، نقل و انتقال بیماران به کشور جهت ادامه درمان، خدمات‌رسانی به بیماران دیالیزی، مراحل دفن و یا انتقال زائر متوفی و پیگیری امور اموال و اشیاء مفقودی از امور مهمی است که آشنایی با آن ضرورت دارد و دارای اهمیت ویژه‌ای است.

برای آگاهی دانشجویان عزیز به‌عنوان نمونه پوشش بیمه‌ای یک سال زائرین حج را به شرح زیر بیان می‌نمایم.

آشنایی با تعهدات رفاه و حوادث (بیمه، بهداشت و درمان) در حوزه‌های مأموریتی سازمان

بخش اول: بیمه

کلیه زائرین و عوامل اجرایی و ستادی از ۴۸ ساعت قبل از اعزام تا ۷۲ ساعت (عتبات تا ۱۲۰ ساعت) پس از بازگشت به کشور تحت پوشش‌های عمر زمانی، حادثه، مازاد درمان و مسئولیت بار نزد شرکت سهامی بیمه ایران، می‌باشند.

الف) پوشش‌های پایه:

شامل پوشش‌های عمر زمانی: حادثه، درمان و مسئولیت بار

* پرداخت غرامت فوت به هر علت (عمر زمانی)

* پرداخت غرامت فوت یا نقص عضو و از کار افتادگی دائم کلی یا جزئی ناشی از حادثه.

* پرداخت هزینه‌های درمانی

* بستری

* سرپایی

* پرداخت غرامت بار

ب) پوشش‌های تکمیلی:

* پوشش بیمه‌ای فوت به هر علت (عمر زمانی) به مبلغ ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال. (هزینه‌های نقل و

انتقال جنازه زائرین متوفی از عربستان به ایران از محل غرامت فوت به هر علت پرداخت

می‌شود.)

* پوشش بیمه فوت در اثر حادثه: به مبلغ ۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال

* پوشش بیمه نقص عضو یا از کارافتادگی دائم کامل یا جزئی در اثر حادثه: تا سقف

مبلغ ۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال

نکته: در صورت فوت هر یک از بیمه‌شدگان به علت حادثه مجموع غرامت فوت به هر علت و فوت بر اثر حادثه به وراثت قانونی وی پرداخت می‌شود.

* پرداخت هزینه‌های درمانی بیمارستانی: تا سقف مبلغ ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال.

* پرداخت هزینه‌های درمانی سرپایی: تا سقف مبلغ ۱۵/۰۰۰/۰۰۰ ریال.

* هزینه‌های نقل و انتقال بیمار از عربستان به ایران از محل پوشش بیمه‌ای درمان بستری قابل پرداخت می‌باشد؛ و بار همراه زائرین از هنگام تحویل بار به کاروان یا شرکت هواپیمایی در مسیر رفت تا هنگام دریافت بار از کاروان یا شرکت هواپیمایی در زمان برگشت تحت پوشش بیمه می‌باشند.

* پوشش بیمه‌ای بار زائرین در مسیر رفت: تا سقف مبلغ ۴/۰۰۰/۰۰۰ ریال.

* پوشش بیمه‌ای بار زائرین در طول مدت اقامت تا هنگام برگشت: ۱۲/۰۰۰/۰۰۰ ریال.

تعریف بار: بار همراه مسافر به چمدان یا ساک و هر آنچه که عرفاً جنبه بار داشته باشد، اطلاع می‌شود. اگرچه برخی وسایل همراه وی می‌باشند اما چون جنبه بار ندارد از پوشش بیمه‌ای خارج می‌شود. مواردی که تحت پوشش بیمه بار نیست (موارد استثنا) شامل:

- پول نقد، طلا، جواهر، زیورآلات و اشیای قیمتی

- عینک، سمعک، عصا، ویلچر، واکر و نظایر آن

- گوشی تلفن همراه.

- لب تاب، تبلت، فلش مموری، ام‌پی‌تری، هاردهای اکسترنال و نظایر آن.

بخش دوم

مقررات و امور اجرایی مربوط به زائرین متوفی در عربستان

بر اساس قوانین دولت عربستان سعودی هر شخصی اعم از مقیم یا زائر در هر شهر و مکانی فوت نماید می‌بایست در همان شهر دفن شود و جابجایی جنازه از شهری به شهر دیگر مجاز نیست؛ مگر آنکه:

۱- متوفی با ویزای حج آمده باشد (حاجی)

۲- با مجوز امیر و امارت آن منطقه انجام شود.

* مکان‌هایی که احتمال فوت زائر در آنها وجود دارد:

۱ - مسجدالحرام یا مسجدالنبی

۲- هتل محل اقامت

۳ - بیمارستان مرکز پزشکی

۴ - بیمارستان سعودی

۵ - خیابان‌ها و معابر عمومی

* انتقال جنازه به سردخانه بیمارستان سعودی جهت انتقال به ایران یا دفن در مکه اصل بر انتقال جنازه از عربستان به ایران است مگر اینکه:

- وراثت قانونی متوفی درخواست نمایند تا در عربستان دفن شود.

*اولین قدم برای دفن جنازه زائر ایرانی فوت شده در عربستان:

- حضور وراث قانونی وی در محل دفتر حج و زیارت استان و تکمیل فرم رضایت‌نامه محضری است.

*مکان‌های دفن در عربستان:

- مدینه منوره: قبرستان بقیع.

- مکه مکرمه: قبرستان شرائع.

طی مهر و موم‌های اخیر به هیچ عنوان دفن جنازه در قبرستان ابوطالب صورت نمی‌پذیرد مگر در موارد استثناء با مجوز امیر مکه.

قبرستان شرائع داخل حد حرم و در منطقه‌ای بیرون از منا قرار دارد.

غسل، کفن و دفن زائرین ایرانی فوت شده با حضور روحانی کاروان، معینه کاروان، مدیر راهنما و تعدادی از زائرین هم‌کاروانی متوفی و بر اساس اصول مذهب تشیع انجام می‌شود (به استثناء زائرین اهل سنت).

در هنگام دفن جنازه امکان حضور بستگان و وارث قانونی متوفی در عربستان وجود ندارد ولی در صورت عزیمت هر یک از بستگان یا آشنایان وی در موسم عمره سنوات بعد، با دریافت شماره بلوک و شماره قبر امکان حضور بر مزار وی وجود دارد. شایان ذکر است که در قبرستان بقیع قبور به صورت لحد آماده می‌شود یعنی زمین به صورت L شکل حفر شده و جنازه در آن قرار می‌گیرد. این در حالی است که در قبرستان شرائع این چنین نیست؛ یعنی قبر به صورت گودالی حفر شده و با آجر دیوار چینی می‌شود. دفن در عربستان هیچ هزینه‌ای برای خانواده متوفی در بر ندارد ولی هزینه نقل و انتقال از عربستان به ایران به عهده خانواده وی است؛ اما این هزینه‌ها از محل غرامت بیمه فوت زائر پرداخت می‌شود.

*هزینه‌های انتقال کدام‌اند؟

۱ - هزینه نقل و انتقال جسد به وسیله آمبولانس در عربستان.

۲ - هزینه انجام تحنيط (آماده‌سازی).

۳ - هزینه مربوط به تابوت مخصوص و سایر ملزومات.

۴ - هزینه بارنامه هواپیمایی و فرودگاه سعودی.

۵ - هزینه انتقال از فرودگاه ایستگاه پروازی تا محل سکونت فعلی.

*مدارک مورد نیاز برای انتقال جنازه

۱ - رضایت‌نامه وراث قانونی.

۲ - نامه ستاد به موسسه مطوف حجاج ایرانی.

۳ - موافقت‌نامه کنسولی جمهوری اسلامی ایران در جده، مبنی بر انتقال جنازه.

۴ - موافقت پلیس عربستان در خصوص انتقال (خطاب شرطه).

۵ - تقریر طبی.

- ۶ - تبلیغ وفات.
- ۷ - تصریح دفن.
- ۸ - شهاده وفات.
- ۹ - شهاده تحنيط.
- ۱۰ - بوليصه الشحن (بارنامه).
- ۱۱ - کپی صفحه اول ویزای گذرنامه متوفی.
- ۱۲ - کپی کارت شناسایی شخص تحويل گیرنده جنازه.

بخش سوم

مرکز پزشکی حج و زیارت و جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران به عنوان طرف قرارداد با سازمان مسئولیت ارائه خدمت بهداشتی و درمانی در سه کشور عربستان، عراق و سوریه را بر عهده دارد. خدمات بهداشتی در زمان حج به صورت مجموعه‌ای یا هتلی است. قابل توجه آن که در حج تمتع ملاک اعزام، احراز استطاعت است لذا در زائرین حج تمتع غربالگری صورت می‌پذیرد. بر اساس پروتکل اعلامی از سوی سازمان جهانی بهداشت **who** برای سفر به عربستان انجام واکسیناسیون در مقابل بیماری مننژیت لازم است. واکسن مورد استفاده می‌بایست از نوع چهار ظرفیتی (پی والان) باشد.

*خدمات مورد تعهد مرکز پزشکی شامل:

- ۱- تشخیص و درمان سرپایی.
- ۲- بستری موقت (تحت نظر).
- ۳- پیگیری امور بیماران بستری در مراکز درمان سعودی.
- ۴ - نظارت بهداشتی بر اماکن اقامتی و تغذیه زائرین.

فصل هفتم

منابع انسانی مورد نیاز ایام تشریق و نحوه تأمین آن

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- نحوه تأمین نیروی انسانی در ایام تشریق را بیان نماید.
- واحدهایی که در ایام تشریق به نیروی انسانی نیاز دارند کدام‌اند.
- نحوه چینش نیروی انسانی در ایام تشریق را شرح دهد.
- چگونگی برنامه‌ریزی اعزام نیروی انسانی به عربستان را شرح دهد.
- نحوه هماهنگی بازگشت نیروی انسانی موظف به ایران را بیان کند.
- سایر وظایف مسئول تأمین نیروی انسانی ایام تشریق را شرح دهد.

منابع انسانی و عوامل مورد نیاز ایام تشریق و نحوه تأمین آن

با توجه به اجرای سیاست و رویکرد کاهش نیروی انسانی برای برگزاری عملیات بزرگ حج در سازمان حج و زیارت، به‌ناچار کلیه نیروی‌های موظف و عوامل اجرایی حاضر در حج که در ایام و حالت عادی برگزاری حج هرکدام در سمت تعیین شده خود ارائه خدمت می‌کنند اعم از نیروهای ستاد مرکزی، مناطق مکه مکرمه و مدینه منوره، تغذیه و تدارکات، مدیران مجموعه مدینه منوره و... برای برگزاری ایام تشریق ساماندهی جدید می‌شوند و ابلاغ موقت ویژه ایام تشریق دریافت می‌کنند که این مسئولیت بر عهده واحد تأمین نیروی انسانی ایام تشریق است و پس از اعلام نیاز مدیر عملیات حج و مدیران عملیات عرفات، مشعر، منا و جمرات و طرح قربانی و امداد اقدام به چینش نیروها می‌نماید و مطابق با چارت تشکیلاتی ایام تشریق و نوبت‌های مشخص برای افراد ابلاغ صادر می‌نماید و حیطة فعالیت این واحد در سه زمینه است:

- ۱ - اعزام عوامل از ایران به عربستان.
- ۲ - چینش نیروی انسانی ایام تشریق.
- ۳ - هماهنگی امور مجموعه‌ها و پیگیری بازگشت عوامل از عربستان به ایران.

اعزام عوامل از ایران به عربستان

از آنجا که بنا بر تقسیم‌کار عملیات حج تمتع، وظیفه تعیین زمان اعزام عوامل مجموعه‌ها و هماهنگی با سایر واحدها بر عهده این واحد است، لذا مسئول هماهنگی امور مجموعه‌ها از ایران با هماهنگی اداره کل امور کارگزاران، وظایف محوله را به انجام می‌رساند.

چینش نیروی انسانی ایام تشریق

در گذشته یکی از مشکلات عمده در ایام تشریق، عدم مدیریت متمرکز و تشکیلاتی بر نیروی انسانی مورد نیاز ایام تشریق بود که با فعال شدن واحد تأمین نیروی انسانی مدیریت یکپارچه نیروی انسانی مطابق با تشکیلات تعریف شده ایام تشریق انجام می‌شود و با اخذ نیروی مورد نیاز واحدهای دست‌اندرکار ایام تشریق از قبیل واحد امداد، نقل ترددی و ستاد نسبت به تأمین نیروی انسانی مورد نیاز و صدور ابلاغ ایشان تا پیش از ایام تشریق اقدام می‌نماید. بدین منظور اقدامات ذیل انجام می‌گیرد:

- واحدهای درگیر در ایام تشریق تعیین می‌گردند: امداد / نقل ترددی / ستاد / قربانگاه.
- چارت نیروی انسانی واحدها اخذ شده و بر اساس نیاز اقدام به تأمین نیرو می‌گردد.
- نیروی انسانی ایام تشریق از عوامل مجموعه‌های مدینه منوره، ذابحان، عوامل آشپزخانه‌های مرکزی مدینه منوره و کارکنان ستادی مکه مکرمه، مدینه منوره و جده و نیروی نقل ترددی کاروان‌ها، تأمین می‌گردد.
- تلاش می‌شود از کارکنان بر اساس تجربه قبلی در حج تمتع استفاده گردد بدین معنی که مثلاً برای ایستگاه عرفات در نقل ترددی، سعی می‌گردد از نیروهای سابقه دارد حج تمتع استفاده شود.
- از سوی دیگر لیست کارکنان هر واحد، در اختیار مسئول مربوطه قرار می‌گیرد.

هماهنگی امور مجموعه‌ها و بازگشت عوامل به ایران

واحد تأمین نیروی انسانی بعد از ایام تشریق و در مرحله بازگشت منطقی و مرحله‌ای نیروهای انسانی به نحوی که به باقیمانده عملیات حج ضربه‌ایی نخورد عملاً رابط بین ستاد مرکزی و مدیران مجموعه‌ها در امور مرتبط است.

به‌عنوان مثال هماهنگی اسکان عوامل مجموعه‌های مکه مکرمه در مدینه منوره و بالعکس عوامل ستاد مدینه منوره در مکه مکرمه از وظایف این واحد است که با هماهنگی واحدهای پشتیبانی ستادهای مکه مکرمه و مدینه منوره، نسبت به تعیین محل اسکان عوامل صورت می‌پذیرد.

از دیگر وظایف این واحد تعیین تاریخ بازگشت عوامل مجموعه‌ها است که بدین منظور با اخذ تاریخ خروج کاروان‌ها از مجموعه نسبت به ترخیص تدریجی عوامل اقدام می‌گردد. همچنین هماهنگی با واحد پرواز در خصوص رزرو جا برای بازگشت عوامل و نیز اخذ متمرکز بلیت برگشت عوامل را نیز بر عهده دارد.

شرح وظایف مصوب مسئول تأمین نیروی انسانی و هماهنگی امور مجموعه ستاد حج تمتع

وظایف و مسئولیت‌ها

۱. اعزام عوامل از ایران به عربستان سعودی:

توضیح: با توجه به تقسیم‌کار عملیات حج تمتع، وظیفه تعیین زمان اعزام عوامل مجموعه‌ها و هماهنگی با سایر واحدها بر عهده مسئول تأمین نیروی انسانی و هماهنگی امور مجموعه ستاد است.

۲. چینش نیروی انسانی ایام تشریق:

توضیح: با توجه به مشکلات عمده در ایام تشریق از حیث عدم مدیریت مناسب نیروی انسانی، وظیفه مدیریت یکپارچه نیروی انسانی و تأمین نیروی مورد نیاز واحدهای دست‌اندرکار ایام تشریق از قبیل واحد امداد، نقل ترددی و ستاد و صدور ابلاغ آنان تا پیش از ایام تشریق بر عهده مسئول تأمین نیروی انسانی و هماهنگی امور مجموعه ستاد است.

۳. هماهنگی امور مجموعه‌ها و بازگشت عوامل به ایران:

الف - ایفای وظیفه رابط بین ستاد مرکزی و مدیران مجموعه‌ها در امور محوله. (به‌عنوان مثال هماهنگی اسکان عوامل مجموعه‌های مکه مکرمه در مدینه منوره و بالعکس از وظایف متصدی این سمت است که با هماهنگی واحدهای پشتیبانی ستادهای مکه مکرمه و مدینه منوره، نسبت به تعیین محل اسکان عوامل اقدام می‌شود.)

ب - تعیین تاریخ بازگشت عوامل مجموعه‌ها (با اخذ تاریخ خروج کاروان‌ها از مجموعه نسبت به ترخیص تدریجی عوامل اقدام می‌گردد)

ج - هماهنگی با واحد پرواز در خصوص رزرو جا برای بازگشت عوامل و نیز اخذ متمرکز بلیت برگشت عوامل.

فصل هشتم

توصیه‌های فرهنگی معنوی در ایام تشریق

دانشجو باید پس از فراگیری این فصل:

- مفاهیم و مصادیق فعالیت‌های فرهنگی معنوی در ایام تشریق را تشریح کند.
- نشانی‌ها و ویژگی‌های فعالیت‌های فرهنگی و معنوی در ایام تشریق را توضیح دهد.
- توصیه‌های محتوایی و شکلی مربوط به ارائه خدمات فرهنگی و معنوی در ایام تشریق را تبیین نماید.
- اهمیت، مستندات و چگونگی برائت از مشرکان را بیان کند.
- اهمیت و مضامین انتخابی و کیفیت مؤثر بودن، برگزاری دعای عرفه را شرح دهد.

توصیه‌های فرهنگی – معنوی در عرفات، مشعر و منا

هیچ تردیدی در این نیست که انجام مناسک حج زیباترین و مؤثرترین اقدام‌های فرهنگی – معنوی است و هرگاه با شرایط و مقدماتی که در شرع نورانی ما وضع گردیده به‌جا آورده شود تحول‌آفرین و تکامل‌بخش است و در عرصه‌های فردی، خانوادگی، اجتماعی و حتی بین‌المللی ثمرات جاودانه ارزشی و توحیدی را به بار می‌آورد و جنبه‌های گوناگون عبادی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی مسلمانان را با موازین شریعت محمدی – صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم – منطبق‌تر خواهد نمود و تجدید اقتدار جهان اسلام را رقم خواهد زد و پایه‌های ایجاد بنای مستحکم تمدن عظیم اسلامی را بنا خواهد نهاد.

آنچه در این نوشتار به‌صورت خلاصه می‌توان به آن پرداخت اشاره‌هایی در نشانی‌ها، ویژگی‌ها و راهکارهای تعمیق و توسعه تأثیرات آن اکسیرهای معنوی است که قرآن کریم و سیره و تقریرات معصومین – علیهم‌السلام – ما را به آنها رهنمون شده‌اند و از ما خواسته‌اند که خود ما امکان‌پذیرش و جذب آنها را در خودمان به وجود آوریم.

نشانی‌ها

از ادعیه درخواست حج همراه با تضرع در ماه مبارک رمضان که در شب و روز رمضان و در پی هر فریضه و هنگام سحر و افطار و در افتتاح و ابوحمزه و... گرفته تا نماز دهه اول ذی‌حجه آن‌که در حضرتند و اعمال شب و روز عرفه مندرج در مفاتیح و صحیفه برای آنان که در سفرند (سفر حج) و آنچه تحت عنوان مستحبات در پی واجبات هر عمل مناسکی حج در مناسک مراجع عظام تقلید آمده است برترین نشانی دستیابی به منابع کارهای فرهنگی – معنوی است و فرصت اندک و اکسیری ایام تشریق گنجایش بیش از این‌ها را هم ندارد.

برنامه‌های جمعی برائت و عرفه هم که شیعه مفتخر به آنهاست زمینه تأثیربخشی آنها را چند برابر می‌کند.

ویژگی‌ها

از ویژگی‌های اطمینان‌بخش کار فرهنگی اصیل، اتصال آن با ثقلین یعنی ثقل اکبر و آیات کریمه قرآن و ثقل اصغر و مآثورات پیامبر اعظم، ائمه معصومین و حضرت صدیقه کبرا – سلام‌الله‌علیهم‌اجمعین – است والا معلوم نیست تأثیر صحیح و مثبت و ماندگاری در روح و جان زائر بگذارد.

بعضی راهکارهای تأثیربخشی عمیق و تعالی‌بخش فعالیت‌های فرهنگی – معنوی را می‌توان به شرح

زیر احصاء کرد:

توصیه‌هایی درباره ارائه خدمات فرهنگی و اجرای برنامه‌های معنوی

- ۱- امور معنوی و فرهنگی باید در زمانی ارائه گردد که زمینه پذیرش آن باشد نه در زمان‌های نامناسب که از حوصله زائر خارج است.
- ۲- برای بهره‌گیری کافی از دعاها و مناجات نیاز به آموزش و مقدمات دارد.
- ۳- با توجه به اینکه زائرین از گروه‌ها و سطوح مختلفی هستند ملاک برنامه‌های فرهنگی حد متوسط آنها باشد.
- ۴- فرصت‌های تنهایی زائر را برای خلوت او با خدا قرار داده شود و مناجات برای او آموزش داده شود.
- ۵- روش سخن گفتن زائر با خدایش را از طریق متون مناجاتی معتبر ترویج کنیم.
- ۶- چگونگی مخاطب قرار دادن ائمه توسط زائر را با جامعه کبیره تبلیغ نماییم.
- ۷- در صورتی که برنامه‌های فرهنگی متعدد و طولانی شود موجب دل‌زدگی و تأثیر نامطلوب بر زائر دارد.
- ۸- در روضه‌خوانی دقت شود که مکشوف روضه خوانده نشود.
- ۹- برای آنان که عربی نمی‌دانند برگردان فرازهایی از ادعیه و مناجات به شعر و غزل مناسب است.
- ۱۰- میانه خوف و رجاء و موازنه آنها از ما خواسته شده، آن را برای خود و زائرین رعایت کنیم.
- ۱۱- در روش بندگی و عبادت از خدا و تبعیت از ائمه اطهار را ترویج کنیم نه معامله با خدا و ائمه را.
- ۱۲- در دعا و درخواست، واقعاً دیگران را مقدم بدانیم نه برای آنکه برای خودمان هم بیشتر یا زودتر اجابت می‌کنند.
- ۱۳- واسطه فیض بودن پیامبر و امامان - صلوات الله علیهم اجمعین - را همان‌طور که در متون زیارتی اصیل آمده تبیین کنیم.
- ۱۴- در برگزاری و اجرای برنامه‌های فرهنگی اصل وحدت رعایت شود.
- ۱۵- همواره «عمل احسن» را بر «عمل اکثر» مقدم بدانیم.
- ۱۶- حسن فاعلی و اخلاص در نیت، روح عمل است، آن را پشتوانه حسن فعلی قرار دهیم.
- ۱۷- «عامل بودن» حتماً مؤثرتر از شرح و بیان فضایل است، به آن پایبند باشیم.
- ۱۸- رعایت زمان و مکان و شرایط هر عمل مستحبی، حلاوت تبعیت از اولیای الهی را بیشتر به جان ما می‌چشانند.
- ۱۹- عناصری از «سبک زندگی دینی» در فرازهایی از دعاها معتبر مثل زیارت امین‌الله آمده، مروج آن باشیم.
- ۲۰- نیازهای معنوی - فرهنگی امروز را بشناسیم و در تفهیم و تأمین آن بکوشیم.
- ۲۱- شیخون فرهنگی غرب در بعضی اندیشه‌ها و رفتارها نمایان است، آن را جدی بگیریم که خانمان برانداز است.
- ۲۲- بیماری‌های اقتصادی از قبیل اسراف، تبذیر، ربا، رشوه، تدلیس،... را با یادآوری رزاقیت خداوند متعال درمان کنیم.
- ۲۳- جرئت ازدواج را با یادآوری تضمین تأمین نفقه در قرآن در جوانانمان تقویت کنیم.

- ۲۴- پیری پیش روی جامعه شیعی مان را متذکر شویم.
- ۲۶- زایرین استان‌ها و شهرهای مختلف، سلايق فرهنگی متفاوتی دارند، ضمن همگرایی، آن‌ها را پاس بداریم.
- ۲۷- کار فرهنگی را هر فرد باید از خود آغاز کند. «إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا»^۱.
- ۲۸- سپس کار فرهنگی را به خانواده‌مان تعمیم دهیم «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ»^۲.
- ۲۹- آنگاه کار فرهنگی را به خویشاوندان و اطرافیان پردازیم «وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ»^۳.
- ۳۰- و در پی این تمرین‌ها و وارستگی، جامعه هدف (مثلاً کاروان) را از منکر نهی و به معروف امر کنیم.
- ۳۱- و در آخر ان‌شاءالله در عمل به الگوی رفتاری درخور شأن شیعه تبدیل شویم.
- ۳۲- در همه مراحل فوق سخن نیکو و نیکو سخن گفتن و نصیحت و خیرخواهی، چاشنی موفقیت عملکرد ما خواهد بود.
- ۳۳- مناسبت‌های زمانی - مکانی و حالات معنوی مساعد در حج ان‌شاءالله به مدد ما خواهد آمد.
- ۳۴- رهبری کارهای فرهنگی - معنوی را همواره به روحانیون عزیز بسپاریم، به صواب نزدیک‌تر است.
- ۳۵- استفاده از روش‌های مشارکتی مدیریت شده، تأثیرگذاری خدمات فرهنگی - معنوی را افزایش خواهد داد.
- ۳۶- کارهای کم اما مداوم فرهنگی - معنوی را بیشتر ترویج کنیم.
- ۳۷- با ورع و کوشش و عفت و سداد امامان (عج) را یاری کنیم.
- ۳۸- انقلاب شکوهمند اسلامی مان را پاس بداریم و منویات رهبر عزیزمان را جامه عمل بپوشانیم.
- ۳۹- در کارهای فرهنگی اولویت‌ها را از قرآن و عترت دریافت و عمل کنیم مثل نماز اول وقت و واجبات مالی!
- ۴۰- امام خمینی (قدس سره) و شهدای محراب و شهدای بزرگ انقلاب را همواره جهت ده کارهایمان قرار دهیم.
- ۴۱- شهیدان دفاع مقدس و انقلاب را مستمراً یاد کنیم و از آنها سبک زندگی بیاموزیم و بیاموزانیم.
- ۴۲- خانواده معظم شهیدان والامقام و نیز ایثارگران عزیز را گرامی بداریم و در صدر مجلس بنشانیم.
- ۴۳- علما و سادات را نیز گرامی بداریم و در صدر مجلس بنشانیم.
- ۴۴- به زایرین بگوییم هر نفر از بین شهیدان یک «همراه آسمانی» انتخاب و در نیت کارهای مستحبی خود بگنجانند.
- ۴۵- اباعبدالله الحسین - علیه‌السلام - علت اصلی بقای دین است، آن گوهر یکدانه و یاران باوفایش ترجیع‌بند انس و توسل ما باشند.

۱ - سوره اسراء، آیه ۷.

۲ - سوره تحریم، آیه ۶.

۳ - سوره شعراء، آیه ۲۱۴.

۴۶- از «قشری کردن دین» پرهیزیم و شناخت مخاطبان از توحید و نبوت و معاد و امامت و... را بالا ببریم.
۴۷- انتظار درست و آمادگی خود برای ظهور را با مضامین متعالی آل یاسین، عهد، ندبه و... ترویج کنیم.
۴۸- هم برای توبه و ترک گناه و هم برای تحقق درخواست‌هایمان در کنار دعا و امید؛ اقدام و قیام عملی بنماییم.

۴۹- در حالات معنوی و تقرب همواره نگاهمان به بالادستان باشد تا بالا رویم.
۵۰- توجه داشته باشیم که صاحبان این مجالس ائمه اطهار - علیهم‌السلام - هستند و ما به توفیق پادویمان که عطای آن کریمان است؛ افتخار کنیم.

در روز عرفه حجاج ایرانی برنامه‌های ویژه‌ای دارند که افزون بر مستحبات و آدابی که ذکر شد، برنامه عمومی صبح و عصر به صورت گروهی و دسته‌جمعی برگزار می‌شود که بدین شرح است:

الف - صبح: مراسم برائت از مشرکان

که یکی از وظایف مهم حجاج در این ایام است و در عصر پیامبر (ص) و به دستور ایشان اجرا شده و سال‌ها متروک مانده بود. در سال‌های اخیر به امر بنیان‌گذار جمهوری اسلامی، امام خمینی (ره) احیاء شده و حجاج ایرانی و جمع زیادی از حجاج سایر کشورها مراسم باشکوه برائت را برگزار می‌کنند که در این سال‌ها صبح روز عرفه در عرفات برگزار می‌شود.

ب - عصر: دعای روز عرفه

هرچند بسیاری از کاروان‌های حج و حجاج محترم در این روز و در این مکان مقدس دعای معروف امام حسین (ع) یا امام سجاد (ع) را می‌خوانند ولی هر سال به‌طور دسته‌جمعی در خیمه‌گاه بعثه حج تعداد زیادی از زائران حضور پیدا می‌کنند و دعای عرفه را به صورت دسته‌جمعی می‌خوانند که از شکوه و جلوه خاصی برخوردار است.

فهرست منابع

- ۱- قرآن کریم.
- ۲- نهج البلاغه.
- ۳- صحیفه سجادیه.
- ۴- آثار اسلامی مکه و مدینه، رسول جعفریان.
- ۵- احکام و مناسک حج تمتع، محمدحسین فلاح زاده.
- ۶- جرعه‌ای از صهبای حج، آیت ا... جوادی آملی.
- ۷- شرح وظایف مدیران و عوامل اجرایی مجموعه‌های حج تمتع، سازمان حج و زیارت، حج ۹۴.
- ۸- شرح وظایف مدیران و عوامل اجرایی کاروان‌های حج تمتع، سازمان حج و زیارت، حج ۹۴.
- ۹- دستورالعمل تدارکات و تغذیه حج تمتع، سازمان حج و زیارت، حج ۹۳.
- ۱۰- دستورالعمل طرح قربانی، سازمان حج و زیارت.
- ۱۱- دستورالعمل امور بهداشتی ایام تشریق، مرکز پزشکی حج.
- ۱۲- دستورالعمل طرح حمل و نقل ترددی، سازمان حج و زیارت.
- ۱۳- قدم به قدم با مدیران حج تمتع، سازمان حج و زیارت.
- ۱۴- دانشنامه حج، رضا کریمی واقف.
- ۱۵- دستورالعمل اجرایی حج وزارت حج عربستان (مترجم محمدحسن جلیلی).