

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام (۱۳۸۹)

ویژه نیروهای ستادی و مدیران

و عوامل کاروان های حج

بسمه تعالی

<< پیامبر اکرم (ص): بهترین مردم کسی است که بیشتر به مردم سود برساند >>

پیش گفتار :

کاهش نگرانی و اضطراب زائران خصوصاً افراد ناتوان و کم سواد و ناآشنا نسبت به محیط جدید (مکه و مدینه) از جمله اهداف و مسئولیت های سازمان حج و زیارت به شمار می آید که یکی از روش های تحقق آن امداد رسانی به زائران نیازمند می باشد. بی تردید امداد رسانی به گمشدگان در ایام تشریق و در مکه مکرمه و طول مسیرها و میقات ها از کارهای پر خیر و برکت و ماندگاری است که همواره دعای خیر افرادی که به کاروان های خود هدایت می شوند بدرقه راه و ذخیره آخرت افراد امدادگر و راهنمایان زائران است. مسئولیت خدمت رسانی به اینگونه حجاج در سه سطح شامل نیروهای موظف ستادی و دیگر عوامل کاروان ها (امدادگران) و بالاخره توسط نیروهای داوطلب و عاشق خدمت در درون سیستم کاروان ها (امدادیاران) انجام می پذیرد.

ایجاد ارتباط معقول و پیوند ارگانیک و فعال بین سه گروه مذکور بر عهده واحد امداد می باشد که بواسطه دستورالعمل های موجود و سازماندهی مناسب توسط کادرهای موظف و نیروهای افتخاری جریان پیدا می کند.

این جزوه می کوشد ارتباط موصوف را تا اندازه ای برای اعضای ستادها و همچنین کارگزاران حج بازگو نماید.

ضرورت ارائه خدمات غیر متمرکز امدادی:

حجم و تنوع و گستردگی وظایف و زمان کار واحد امداد و راهنمای زائران با یک ساختار ثابت ستادی و مستمر و موظف به صورت متمرکز تناسب ندارد به عبارتی خدمت رسانی مطلوب از طریق تعداد اندک کارکنان سازمان حج و زیارت امکان پذیر نمی باشد. بنابراین فقط با توسل به شیوه غیر متمرکز و با ایجاد ترکیبی کارآمد، قابل دسترسی، منعطف، فعال و موقت سریعاً میتوان انجام وظیفه نمود که لازمه این مهم ایجاد ساختار در سطح مدیریت ستادی و هماهنگ نمودن تمام اجزا و زیر مجموعه ها با توجه به شرایط و موقعیت و ویژگی های صحنه عملیات می باشد.

مفهوم امدادگر و امدادیار:

خدمه امدادگر به یکی از عوامل خدماتی کاروان ها اطلاق می شود که برای همکاری با واحد ستاد امداد مکه و مشاعر از سوی مدیر کاروان معرفی می گردد. وی به عنوان معاون مدیر در امر امداد وظیفه دارد قبل از اعزام به سرزمین وحی آموزش های لازم را فرا گرفته و در صحنه مطابق نوبت های اعلام شده در محل مأموریت خود زیر نظر مسئول مربوطه حاضر و به انجام وظیفه اهتمام ورزد. امدادگر با هدایت واحد امداد سازمان بخشی از وقت خود را صرف امداد رسانی می نماید.

همینطور در طول سفر نیز تنی چند از زائران بصورت داوطلبانه و هماهنگ با خدمه امدادگر همکاری دارند که تحت عنوان امدادیار شناخته می شوند. زائران عزیز امدادیار که داوطلبانه لباس امداد را با هدف کمک به هموعان نیازمند بر تن کرده اند به همراه خدمه امدادگر کار مهم و حساس امداد را در تعامل و هماهنگی با یکدیگر سامان می دهند.

فرایند فعالیت های خدمه امدادگر:

- ۱- صرف وقت امدادگران جهت همکاری با واحد امداد مرکزی به کارهای جاری کاروان لطمه وارد نخواهد کرد.
- ۲- با مشخص شدن امدادگر کاروان و بعد از انتخاب امدادیاران (بر مبنای فرم های درخواست همکاری) نسبت به صدور احکام از سوی ستاد امداد مرکزی اقدام خواهد شد.
- ۳- امدادگر افراد مشمول طرح در کاروان را بر اساس شاخصه های کاربردی به گروه های ۶ نفره تقسیم و برای هر گروه یک مسئول یا سرگروه از میان امدادیاران داوطلب تعیین می نماید و بر وظایف امدادیاران در مراحل سفر و هنگام حرکت های گروهی نظارت دارد و در جلسات حضوری مرتباً یادآوری می نماید.
- ۴- شرایط شبکه اتوبوس رانی در مکه مکرمه و همچنین موقعیت مکانی و اهمیت موضوع مشاعر مقدس از جمله مسائلی است که با فعالیت های جاری و سیاست های عمده واحد امداد ارتباط تنگاتنگی دارد و خدمه امدادگر نیز نسبت به آن توجه و حساس خواهند بود.
- ۵- ضروری است امدادگران برخوردار از برخی ویژگی ها نظیر سلامت جسمانی، ورزشی، چابکی، اطاعت پذیری و مسئولیت شناسایی، قدرت تصمیم گیری، سرعت عمل، خوشرویی، بردباری، مشارکت پذیری،

انتقاد پذیری، و علاقه مندی و داوطلب مشتاق خدمت و دارای سعه صدر و فعال بوده و سابقه تشریف قبلی به حج داشته و دارای گواهی طی دوره آموزشی مربوطه نیز باشند.

۶- در راستای توانمند سازی نیروهای امدادگر کاروان ها برای ارائه خدمات شایسته تر و بر اساس نظام آموزشی سازمان دوره های خاصی طراحی و اجرا می گردد که محتوای آن خواه نا خواه به درون کاروان منتقل خواهد شد. بدیهی است مدیر کاروان در زمینه تسهیل انتقال این اطلاعات نقش بسزایی ایفا می نماید. برگزاری سلسله جلسات آموزشی نیز جهت رشد و توسعه خدمات مورد نظر حائز اهمیت می باشد.

آشنایی با واحد امداد مرکزی:

جمعی از کارکنان مجرب سازمان حج و زیارت در قالب واحدی منسجم تحت عنوان امداد رسانی، امر خدمات رسانی و هدایت زائران گمشده در مکه مکرمه بخصوص در حوالی منازل، ایستگاه ها و اطراف حرم و همچنین در مشاعر مقدس شامل عرفات، مشعر و منا را به انجام می رسانند. انتخاب و ساماندهی و اعزام و آموزش این نیروها توسط کمیته تنظیم امور ستادهای حج ماه ها قبل از عزیمت حجاج بر اساس پیشنهاد کارگروه امداد صورت می پذیرد. مرکزیت این واحد در مقر ستاد حج مکه مکرمه و پایگاههای فرعی آن در حوالی حرم واقع گردیده است. در ایام تشریق نیز مراکزیت جهت امداد رسانی و هدایت زائران در محل اسکان در عرفات و منا و همچنین در مسیرهایی مثل جمرات، مشعرالحرام و ... دایر شده است که مأموران با انگیزه و اشتیاق زایدالوصف به انجام وظیفه می پردازند. البته تعداد کادر موظف شاغل در بخش امدادی بقدری اندک است که آنان ناچار نیازمند بکارگیری خدمه موظف کاروان و همچنین زائران داوطلب می باشند.

وظایف اساسی واحد امداد:

- ۱- تهیه گردشکار و نرم افزار مربوطه با هماهنگی واحد رایانه
- ۲- تهیه و تدوین دستور العمل ها و فرم و جزوات توجیهی و آموزشی و بروشورها و پوسترها و لوح ها و به کار بستن سایر شیوه های آگاهی بخش
- ۳- صدور احکام و کارت های مورد نیاز
- ۴- تهیه ملزومات و تجهیزات و ابزارهای لازم
- ۵- نظارت بر روند انتخاب امدادگران و امدادیاران
- ۶- ارتباط با شوراهای امداد کاروان ها
- ۷- شرکت مؤثر در جلسات ستادی
- ۸- هماهنگی با طرف های سعودی و مسئولان ایرانی در حج
- ۹- اطلاع رسانی سریع به سلسله مراتب و مدیران کاروان های حج
- ۱۰- برگزاری و حضور فعال در جلسات توجیهی و آموزشی در سراسر کشور
- ۱۱- نظارت بر تهیه شناسه های یکپارچه و منظم برای کاروان ها جهت بهره برداری در مکه و مشاعر

۱۲- تنظیم نحوه ارزشیابی عملکرد امدادگران و امدادیاران

۱۳- تشویق امدادگران نمونه کاروان ها

۱۴- اعمال مدیریت ستادی و صحنه ای به اقتضای شرایط مکه مکرمه و مشاعر مقدس

محورهای آموزش مسائل امدادی:

طبیعی است زائران عزیز برای پیش گیری نسبت به بروز اضطراب ناشی از گم شدن و گریز از احساس نامناسب سرگردانی و ناآشنایی با محیط، بایستی در طول سفر تذکرات ضروری را فرا بگیرند و همواره مد نظر داشته باشند. ذیلأ به بخشی از عواملی که می توانند در این راستا نقش آفرینی نمایند، اشاره می گردد:

- ۱- همراه داشتن کارت شناسائی
- ۲- توصیه به حفظ آرامش در زمان گم شدن
- ۳- شناساندن ساختار و محل استقرار و چگونگی سازماندهی و گردشکار و علائم و نشانه های مربوط به واحد امداد گمشدگان
- ۴- آموزش موقعیت های حرم و مکان های حساس و مسیرها و معابر اطراف حرم و ساختمان های محل اسکان حجاج و ایستگاه ها و خطوط اتوبوس
- ۵- آموزش مقررات ویژه حمل و نقل در عربستان
- ۶- آموزش شناسه های مربوط به کاروان در مکه و مشاعر و دانستن مزایای حرکت های جمعی و اهمیت تشریک مساعی و لزوم آشنایی با وظایف کادر خدماتی کاروان ها
- ۷- آموزش بهره برداری مناسب از تلفن همراه، دانستن شماره تلفن های ضروری
- ۸- آموزش جغرافیای عمومی سرزمین مشاعر و تعریف رنگ و شماره و نشانه و راهنماها و پرچم و سایر علائم مورد استفاده امداد در ایام تشریق و نحوه تقسیم بندی قطعات و مسیرهای جمرات
- ۹- شناساندن وظایف هیأت پزشکی ج.ا.ا. و هلال احمر سعودی

محل حضور نیروهای امداد در مکه مکرمه و مشاعر مقدس:

- ۱- دفتر مرکزی واحد امداد مستقر در محل ستاد مرکزی حج
- ۲- ایستگاه های اطراف حرم باضافه ایستگاه جمعی (سایبان، مظله)
- ۳- ساختمان های واقع در عزیزیه که برای انتقال حجاج گمشده در روز ۱۲ ذیحجه در نظر گرفته شده است.
- ۴- چادر مرکزی در عرفات واقع در نزدیکی چادر مرکزی بعثه
- ۵- چادر مرکزی امداد در منا و پایگاه های مربوطه در مکاتب ۹ گانه
- ۶- چادر مرکزی مؤسسه مطوفین حجاج ایرانی در عرفات و منا که با نیروهای ایرانی همکاری تنگاتنگ دارند.
- ۷- خط زنجیره انسانی از نیروهای امداد حد فاصل جمرات و چادرها در منا

نوبت بندی و سازماندهی نیروهای امداد:

از آنجا که نیروهای امدادگر و امدادیار با واحد امداد مرکزی در تعامل هستند و این سطح همکاری بر اساس نوبت بندی انجام می پذیرد، عدم حضور آنان در محل ها و زمان های تعیین شده موجب اختلال در برنامه های تنظیمی خواهد شد.

برای هر خدمه امدادگر در طول مدت اقامت در مکه مکرمه ۴ شیفت ۶ ساعته و در ایام تشریق یک شیفت ۴ ساعته در نظر گرفته شده که جزئیات آن در برگه های مربوطه درج شده است و تأیید مسئول مربوطه روی کارت امدادگر نشانگر حضور منظم خواهد بود. همچنین هر زائر داوطلب (امدادیار) با هماهنگی امدادگر کاروان مربوطه عمل خواهد .

لازم بذکر است امدادیاران در صورت تمایل می توانند در مدت سفر با پوشیدن لباس فرم امداد دائماً در حال فعالیت و مساعدت به زائران نیازمند باشند.

در عرفات سیستم اجرایی امداد در قالب سازماندهی منظم بر اساس شیفت های تعیین شده از حوالی ساعت ۶ صبح روز نهم تا غروب آفتاب در مکان تعیین شده مستقر می باشد و خدمه امداد جهت انجام شیفت خود بایستی در دفتر مرکزی حضور و متعاقباً در مکان های حساس تحت مدیریت مسئول امداد عرفات اقدام نمایند.

در حالت احرام نیز یک آرم مشخص بر پشت حوله احرام این امدادگران و امدادیاران نصب گردیده و با این نشان در خیابان های محل استقرار زائران تردد دارند و آنان را بوسیله نقشه راهنما به سمت چادر کاروان مربوطه راهنمایی می نمایند. ضمناً خدمه امدادگری که اعمال حج تمتع انجام نمی دهند با لباس مخصوص امداد در حرکت هستند. امدادگران در مسیر حرکت عرفات به منا چنانچه با زائر جا مانده روبرو شوند بایستی وی را به کاروان دیگری بپارند تا در منا از طریق این کاروان یا واحد امداد مستقر در منا به چادر خود تحویل گردد.

فعالیت واحد امداد در منا از شب دهم ذیحجه آغاز می گردد و همکاری خدمه امدادگر نیز از ۸ صبح روز عید قربان تا ظهر روز ۱۲ ذیحجه به تناسب نیاز پایگاه های امدادی و ستاد مرکزی ادامه دارد. در منا برای هر قطعه (مکتب) یک پایگاه و در مجموع ۹ پایگاه امدادی ایجاد و مسئولیت اداره آن بر اساس سازماندهی منظم به کاروان های استان ها مستقر در آن قطعه واگذاری گردد که تحت نظر ستاد امداد مرکزی فعالیت می نمایند.

بعد از ظهر روز ۱۲ ذیحجه که زائران از منا به سمت مکه بازمی گردند امداد رسانی در ۵ ساختمان واقع در عزیزیه ادامه خواهد داشت که برادران واحد مرکزی امداد در آن نقاط با موتور سیکلت به گشت زنی می پردازند و زائران جا مانده را از طریق عوامل سیار به کاروان خود هدایت می نمایند.
