

بسمه تعالی

مقدمه

شناخت نسبی در مورد چرخه فعالیت اسکان حاجیان به لحاظ تاثیرگذاری آن در مجموعه عملیات حج، امری کاملاً ضروری می باشد. مدیران کاروانها در صورت اشراف نسبت به نحوه تامین اقامتگاه در مکه مکرمه و مدینه منوره برای حجاج بیت ا... الحرام قادر به پاسخگویی آگاهانه به زائرین در این زمینه خواهند بود. در این جزوه کوشیده ایم تا در حد ضرورت و به اختصار خوانندگان را با بخش های اجرایی مسکن آشنا نماییم. بی تردید نقطه نظرات ارزشمند کارشناسان محترم و انتقادات سازنده آنها می تواند منجر به بهبود و اصلاح شیوه های فعلی در راستای ارائه خدمات مناسب تر به حجاج عزیر کشورمان گردد.

وضعیت پراکندگی اقامتگاه حجاج ایرانی در مدینه و مکه

در مدینه منوره اکثر هتل ها در اولین حلقه اطراف حرم شریف نبوی (ص) قرار گرفته اند. در مکه مکرمه بالاترین آمار اسکان مربوط به منطقه عزیزیه به ظرفیت ۵۶۶۵۵ زائر (معادل ۶۳٪ کل حجاج ایرانی) بوده و مابقی واقع در شارع مسجدالحرام، روضه، معابده و شارع ابراهیم خلیل می باشند. نمودار زیر تعداد حجاج ایرانی مستقر در هر منطقه از شهر مکه مکرمه را نشان می دهد.

گفتنی است در حج سال جاری تعداد ۴ سند به ظرفیت نفر در مدینه (۸٪) برای اولین بار اجاره شده، همچنین در مکه مکرمه نیز از مجموع ۱۷۴ ساختمان و هتل اجاره شده، تعداد ۳۱

ساختمان و هتل (۱۷٪) جدید اجاره گردیده که ۱۲۴۹۵ زائر را در قالب ۸۳ کاروان در خود جای می دهد.

ملاحظه می شود هرساله تعدادی از ساختمانهای قبلی بدلیل عدم همکاری مالک، افزایش اجاره بها، فرسودگی تاسیسات و نقص امکانات و عدم کسب امتیازات لازم در نظر سنجی مدیران کاروانها و بازرسان و یا بعثت اجاره آن توسط سایر رقبا از گردونه اجاره حذف می گردد.

از حج سال ۸۷ سازمان حج و زیارت، موضوع اسکان حجاج ایرانی در هتل های مکه مکرمه را در دستور کار قرارداد که تجربه خوبی بدست آمد. این رویکرد امسال از رشد بیشتری برخوردار بوده بطوری که در سال ۸۷ تعداد ۲۳۲۰۰ زائر (۲۴٪) در قالب ۱۳۸ گروه در نظام هتلی اسکان یافتند و همینطور در سال ۸۸ برای ۳۰۶۰۰ زائر (۳۲٪) در قالب ۱۸۲ گروه هتل تامین گردید و در سال ۸۹ این رقم به ۳۵۴۶۵ زائر (۴۰٪) در قالب ۲۲۱ گروه افزایش یافته است. ایجاد رفاه و آسایش بیشتر حجاج عزیز دلیل عمده اخذ این تصمیم بوده است.

چکیده سیاستهای سازمان حج و زیارت در زمینه اسکان حجاج

رئوس نقطه نظرات سازمان در باب مسکن عبارتند از :

۱. انتخاب مناسب ترین ساختمانها در مناطق مورد قبول با مبلغ معقول.
 ۲. تهیه ساختمانهایی با امکانات رفاهی کافی.
 ۳. رعایت مسائل مربوط به دسترسی به حرم و منا .
 ۴. امکان برخورداری از خدمات شبکه حمل و نقل درون شهری مکه .
 ۵. کسب امتیازات لازم در ارزیابی کیفیت منازل .
- بدیهی است برای آینده بایستی دورنمای شهر مکه با توجه به اجرای پروژه توسعه آن شهر و اثرات آن در تنظیم سیاستها و برنامه های بعدی لحاظ گردد.

طرح توسعه حرم در مکه مکرمه :

طرح توسعه محوطه اطراف بیت الله الحرام یک ضرورت شناخته شده و در دستور کار دولت عربستان قرار گرفته و چند سالی است که دنبال می شود. لذا عملیات تخریب وسیعی پیرامون حرم

آغاز گردیده است. بیش از هزار هتل و بنای قدیمی و جدید در چار چوب این طرح تخریب شده یا خواهد شد. در این طرح بخشی از کوه های بزرگ بطور پلکانی تسطیح و سنگفرش شده و به صحن مرتفع و جداگانه برای مسجد الحرام تبدیل و اطراف آن برج های مدرن جهت اسکان زائران دایر خواهد شد. ظرف چند سال آینده با اجرای گسترده طرح تا یک میلیون زائر در این منطقه جای خواهند گرفت. این پدیده بالطبع شرایط اسکان حجاج را کاملاً دگرگون خواهد ساخت. همانطور که در مدینه منوره با توسعه فضای اطراف حرم شریف نبوی (ص)، چنین فضای ایجاد شده است. بدیهی است اجرای طرح های عظیم توسعه شهری خواه ناخواه توأم با مشکلاتی برای زائران خواهد بود که آلودگی فضا، مسائل بهداشتی و ترافیک سنگین اطراف حرم از جمله آنهاست.

اشاره ای به مقررات عربستان در زمینه اسکان حجاج

مقررات اسکان در عربستان هر ساله در کمیته ای به نام اسکان متشکل از امارت منطقه، شهرداری، وزارت حج، دفاع مدنی و پلیس مورد باز بینی قرار گرفته و نهایتاً به مالکان و بعثه ها ابلاغ می گردد.

در راس همه هیات ها وزیر کشور و رئیس کمیته عالی حج قرار دارد.

این قوانین ناظر بر صدور مجوز اجاره، تعیین سرانه اسکان، مسائل ایمنی و بهداشت، شرایط استاندارد ساخت و ساز و... می باشد. برای مثال طبق آیین نامه مذکور سرانه فضای اسکان هر زائر در مکه مکرمه ۴ متر مربع تعیین شده است و یا ممنوعیت پخت و پز در هتل ها و ساختمانها در این مقررات قید شده است. ممنوعیت اسکان در زیرزمین و پشت بام و راهروها از جمله مواردی است که باید رعایت گردد. ضمناً ضرورت رعایت شرایط ویژه امنیتی و حفاظتی مثل تاسیسات ضد حریق، پله خروجی نجات، تامین روشنایی راهروها، موتور برق اضطراری، نگهداری آسانسورها، سیم کشی EARTH بسیار حائز اهمیت است. موضوع مطابقت ساختمان با پروانه ساخت، سلامت دیوارها و سقف ها، سرامیک کف سرویس ها، مهیا بودن هواکش و نصب توری و... هم در آیین

نامه آمده است. همچنین محدودیت هایی مثل (آخرین تاریخ) نهایت زمان ورود زائران به عربستان یا محدودیت ورود مجدد به مدینه و امثال آن نیز در تنظیم مقررات مورد توجه بوده است.

تشریح عملیات تامین مسکن حجاج توسط سازمان حج و زیارت

برنامه ریزی و کارهای ستادی مربوط به اسکان حجاج درمکه و مدینه مثل تهیه نرم افزار، اعزام گروه های اجاره به عربستان و تخصیص منازل اجاره شده به کاروانها و گروه بندی قیمت عمدتاً در ایران درحوزه اداره مسکن صورت می گیرد که درچارچوب دستورالعمل ها و سیاستهای کلی مسکن سامان می پذیرد.

البته این برنامه ها در صحنه عمل و درمحیط عربستان و تحت نظارت دفتر نمایندگی مستقر در عربستان ازطریق گروه های اجاره پی گیری و تعقیب می گردد. گروه های مذکور قبل از فرارسیدن حج تمتع وارد عربستان شده و فعالیت خود را آغاز می نمایند و در آستانه موسم تمتع نیز مجدداً اعزام و به فعالیت خود طبق شرح وظایف ابلاغی ادامه می دهند. در نهایت پرونده ساختمانها و ارزیابی منازل مورد بهره برداری در عربستان مجدداً به اداره مسکن باز می گردد. بدین ترتیب نقطه آغاز و پایان عملیات اسکان در این اداره رقم می خورد که زیر مجموعه اداره کل برنامه ریزی تدارک و امور رفاهی می باشد.

بدیهی است تشکیل جلسات کارشناسی جهت تعیین سیاست ها و تصویب خط مشی ها وانجام پژوهش در زمینه اسکان و تهیه دستورالعمل های کاربردی در حوزه های مربوطه در طول سال محقق می شود. همچنین نظارت و ارزشیابی و آموزش و اطلاع رسانی و آمار آخرین وضعیت اسکان و تحلیل آنها نیز همراه با بقیه فعالیت ها مستمراً در سطح سازمان با محوریت اداره مذکور جریان دارد. بعلاوه کسب اطلاع و شناخت بازار عربستان و اوضاع کشورهای رقیب در صحنه عربستان و ارتباط گیری با دستگاههای ذیربط آن کشور از جایگاه ویژه ای برخوردار است که از طریق دفتر نمایندگی عربستان به پیش می رود. گروه های اجاره اعزامی به عربستان که اقدام به

تامین مسکن مورد نیاز می نمایند وظیفه دارند براساس دستورالعمل های موجود تحت نظارت و هدایت مستقیم دفتر نمایندگی، با مالکان یا نمایندگان آنان مذاکره نموده، از تمام اجزای ساختمانها بازدید بعمل آورده، اطلاعات آن را برداشت و گنجایش زائر در آن را پیشنهاد و تفکیک رایانه ای نموده و برای هر ساختمان امتیازی که نشانگر وضعیت قیمتی آن است اختصاص دهند. تنظیم قرارداد رسمی و نحوه پرداخت اقساط اجاره و تسویه حساب نیز چارچوبی تعیین گردیده که برای مالک ساختمان، نماینده سازمان حج و زیارت و موسسه مطوفین و یا موسسه ادلاء (مؤسسات رسمی خدمات رسانی به حجاج) کاملاً شناخته شده است. آنچه مسلم است در مرحله بعد از اجاره ساختمان کارهای متعددی بر دوش مسئولان اسکان می باشد، که از آن جمله به موارد زیر می توان اشاره نمود:

- ثبت اطلاعات دقیق هتل ها و ساختمانها در رایانه.
- ارزیابی دقیق ساختمانهای اجاره شده و پی گیری نقایص موجود.
- تعیین فضای مفید و اختصاص دادن فضا به زائران طبق سرانه و مشخص کردن طبقات و مشاعات بین کاروانهای مستقر در مجتمع ها .
- تعیین گروه قیمتی در راستای رسیدن به عدالت نسبی در اخذ وجه از زائر.
- تفکیک هتل ها و ساختمانها براساس ظرفیت گروه ها و اصلاح موارد بعدی
- تهیه گزارشات آماری و مستند و مقایسه ای از وضعیت اجاره .
- حل و فصل مشکلات مدیران کاروان.
- منطقه بندی منازل اجاره شده در مکه و مدینه.
- انطباق ظرفیت ساختمانها در مکه و مدینه.
- تفکیک استانی با در نظر داشتن آمار اهل سنت .
- تهیه نقشه و کروکی و جا نمایی ساختمانها روی نقشه .
- پی گیری وضعیت فنی ساختمان و مطالبات اجناس و وسایلی که بر عهده مالک می باشد.

نگاهی به عوامل موثر بر بازار مسکن و محدودیت های اجاره در عربستان

اصولاً ورود به بازار مسکن در عربستان مثل هر بازار دیگری مستلزم شناخت کافی از فضای حاکم و پیچیدگی های آن است. مسائلی از قبیل نحوه تعامل با مالکان و خوش حسابی و دقت در نگهداری وسایل ساختمان در فرایند همکاریها تاثیر بسزایی دارد. شرایط و اقتصاد جهانی، اجرای طرح های توسعه شهری و بالاخره افزایش امکانات و تسهیلات رفاهی مثل گسترش وسایل نقلیه عمومی نیز در این راستا تاثیر گذار می باشد. بنابراین بازار مسکن عربستان همواره دچار نوسان است که بایستی با تدبیر با آن روبرو شد. و اما تامین سرپناه مناسب برای حجاج اعزامی در چنین شرایطی با توجه به استانداردهای مورد نظر ایران و مقررات عربستان و انتظارات زائرین و سقف هزینه متعارف سفر حج دچار تنگناها و محدودیت های قابل توجهی است که می توان به برخی عوامل شکنندگی برنامه ها اشاره کرد، نظیر: التهاب ناشی از رقابت بی رویه سایر کشورها خصوصاً ترکیه، اندونزی، مالزی، عراق، پاکستان و مصر، تقید به زمان خاص مناسک حج، قوانین متغیر دولتی عربستان، کمبود فضا جهت ساخت و ساز در شهر مکه مکرمه، کمبود هتل با استانداردهای ایران، مغایرت استانداردهای هتلی عربستان با سطوح جهانی، تورم جهانی یا رکود جهانی، مشکلات اعزام هیات های اجاره، قبول کردن لیست ملزوماتی که مالک باید تهیه و در ساختمان نصب کند و یا در اختیار زائر قرار دهد.

چگونگی ظرفیت بندی کاروانهای حج براساس ساختمانهای اجاره شده

انتخاب ظرفیت کاروانهای حج پس از بحث و تبادل نظر در حوزه اسکان تصویب و به گروههای اجاره ابلاغ می گردد. شاخص های ظرفیت بندی به قرار زیر است.

۱. تعیین کمیت زائران هر کاروان متناسب با توان اداره آنها .

۲. در نظر گرفتن ظرفیت اتوبوس های عربستان.

۳. وقوع کمترین ریزش در تفکیک ساختمانها .

۴. حداقل ازدحام در ساختمانهای بزرگ .

۵. تنظیم گروه های کوچکتر جهت ایجاد توازن و جلوگیری از پرت ظرفیتی ساختمانها.
 ۶. توجه به ظرفیت هواپیماهای مورد استفاده جهت به حداقل رساندن امکان شکستگی پروازها.
 ۷. توجه به ظرفیت استقرار در خیمه های منا و عرفات.
- بنابراین در حج سال ۸۹ گروه هایی به استعداد ۹۵-۱۲۵-۱۴۵-۱۷۵-۱۹۵ نفره تشکیل شد که در این میان آمار گروه های ۱۴۵ نفره از همه بالاتر می باشد. در تفکیک ساختمانها بین چند کاروان نیز تلاش بر آن است که سرانه اسکان زائر رعایت گردد و حتی المقدور کاروانها در طبقات مجزا اسکان پیدا کنند.

گروه های قیمتی مسکن در حج ۸۹

متعاقب تهیه هتل ها و ساختمانها در مکه و مدینه برای حجاج سال ۸۹، و در پی بررسی و تجزیه و تحلیل سقف و کف قیمت ها در نهایت گروه های قیمتی ذیل به تصویب رسید. بدین معنا که بابت اسکان حدود سه هفته در مکه و یک هفته در مدینه برای هر زائر مبالغ زیر در نظر گرفته شده است که بخش مهمی از هزینه سفر را تشکیل می دهد. توضیح اینکه عمده تاً هزینه هتل مدینه و مکه و نرخ بلیت هواپیما (شامل خطوط هوایی و ایستگاه پروازی) و تفاوت حمل و نقل مدینه قبل و بعد عامل تغییر هزینه کاروان محسوب می گردد و بقیه خدمات یکسان می باشد.

گروه های قیمتی ساختمانهای حج ۸۹ به قرار ذیل است:

مدینه منوره (ریال سعودی)	مکه مکرمه (ریال سعودی)
۱۶۵۰	۷۰۰۰
۱۵۵۰	۶۰۰۰
۱۴۸۰	۵۴۵۰
	۴۴۰۰
۱۳۵۰	۳۵۷۰
۱۲۵۰	۳۱۱۰

۳۰۰۰	
۲۸۰۰	
۲۳۰۰	۸۰۰

نحوه امتیاز دهی و تعیین گروه قیمتی ساختمانهای اجاره شده

گروه بندی قیمتی اصولاً براساس ارزیابی و امتیاز دهی به ساختمان صورت می پذیرد. البته اگر قرار باشد دقیقاً گروه بندی اجرا شود، هر ساختمان یک نرخ پیدا می کند اما برای جلوگیری از پراکندگی و تعدد بیش از اندازه نرخ ها، سعی شده تعداد نرخ ها به یکدیگر نزدیک شده و تعدادی از آنها در یک مجموعه قیمتی قرار گیرند. لذا هر گروه قیمتی شامل نرخ های متعددی است که از برآیند امتیازاتی که به هر شاخص تعلق می گیرد، حاصل می گردد. بنابراین فرمول امتیازات و شاخص ها از اهمیت خاصی برخوردار می باشد. مهمترین عوامل اثرگذار در زمینه امتیاز دهی به ساختمانها بدین قرار است: کیفیت آسانسورها، کیفیت تاسیسات و تجهیزات، دسترسی به حرم، موقعیت منطقه ای، دسترسی به منا، دسترسی به خدمات شهری، سهولت در استفاده از برنامه نقل مشاعر، ظرفیت اتاق ها، سرانه سرویس بهداشتی، سیستم برودتی، حرارتی، برخورداری از نظام هتلی، سالن غذاخوری و اجتماعات، کیفیت اثاثیه، ظاهر و نمای ساختمان، عمر ساختمان، اتاق ها و راهروها، موکت و فرش، نورگیری راه پله ها، پمپ و مخازن و مجاری، بهداشت و نظافت محیط اطراف و ... ضمناً برای به هر یک از عوامل فوق یک ضریب خاصی داده شده که درمحاسبات لحاظ می گردد.

در مرحله بعدی فرایند قیمت گذاری به ترتیب زیر صورت میگردد:

۱. تفکیک سرانه هر ساختمان .
۲. تحلیل فرم های ارزیابی .
۳. تعدیل فاصله منطقی بین سقف و کف سرانه قیمتی کاروان .
۴. تعیین یک گروه قیمتی پیشنهادی .

۵. ارسال نرخ ها به مسئولین ارشد سازمان جهت تصویب و تثبیت قیمت ها .
۶. ابلاغ نرخ ها به معاونت اداری مالی و ذیحساب سازمان جهت اقدامات بعدی .

فرایند تخصیص ساختمان ها به کاروانها و استانها

در این مرحله ساختمانهای اجاره شده بین کاروانها تقریباً بصورت استانی تقسیم می شوند. در توزیع منازل عوامل مختلفی دخالت دارند، از جمله :

- لزوم اخذ اطلاعات پروازی .
- لزوم اخذ آمار سهمیه استانی .
- دریافت اطلاعات کاروانهای خاص مثل جانبازان، بعثه آیات عظام و حجاج اهل تسنن .
- تخصیص هتل های مدینه به کاروانها براساس تاریخ اجاره و زمان ورود کاروان به ساختمان
- تخصیص هتل ها و ساختمانهای مکه به استانها براساس پارامترهای اعلام شده از طرف سازمان .

البته کار تخصیص دچار محدودیت ها و ویژگی هایی است از قبیل :

- عدم امکان اجرای کامل توزیع استانی کاروانها در مکه و مدینه .
- ضرورت تطابق تاریخ پرواز با زمان ورود مدینه .
- تطابق روزهای پروازی هر استان و ایستگاه با زمان قطعی ورود به مدینه .
- بعضاً اسکان زائران اهل سنت از استانهای گوناگون در مجتمع ها .
- در مورد ظرفیت بندی کاروانهای هراستان، ملاحظات زیر بچشم می خورد :
- عدالت در تعداد گروه های تخصیصی با توجه به فراخوان اولویت های اعلام شده متقاضیان و حفظ موازنه در اعلام اولویت در کل کشور
- توازن در تخصیص گروه های قیمتی متنوع به همه استانها .
- توازن در تخصیص گروه های متنوع ظرفیتی به همه استانها .

- توازن در توزیع مدینه قبل و بعد و رعایت ترتیب در این زمینه بین استانها باتوجه به سوابق سنوات قبل.

شایان ذکر است آنچه در مورد تفکیک، تخصیص، امتیاز بندی، گروه بندی و منطقه بندی ذکر شده همه در قالب برنامه های نرم افزاری است که طی سالیان طولانی به سامان رسیده و از سال ۷۶ بصورت جدی تر دنبال شده و تکامل یافته است که در سال ۸۲ ابعاد تازه ای به خود گرفته و هر ساله در حال به روز رسانی می باشد. بحث قرعه کشی هتل ها نیز تماماً از طریق نرم افزار انجام می گیرد.

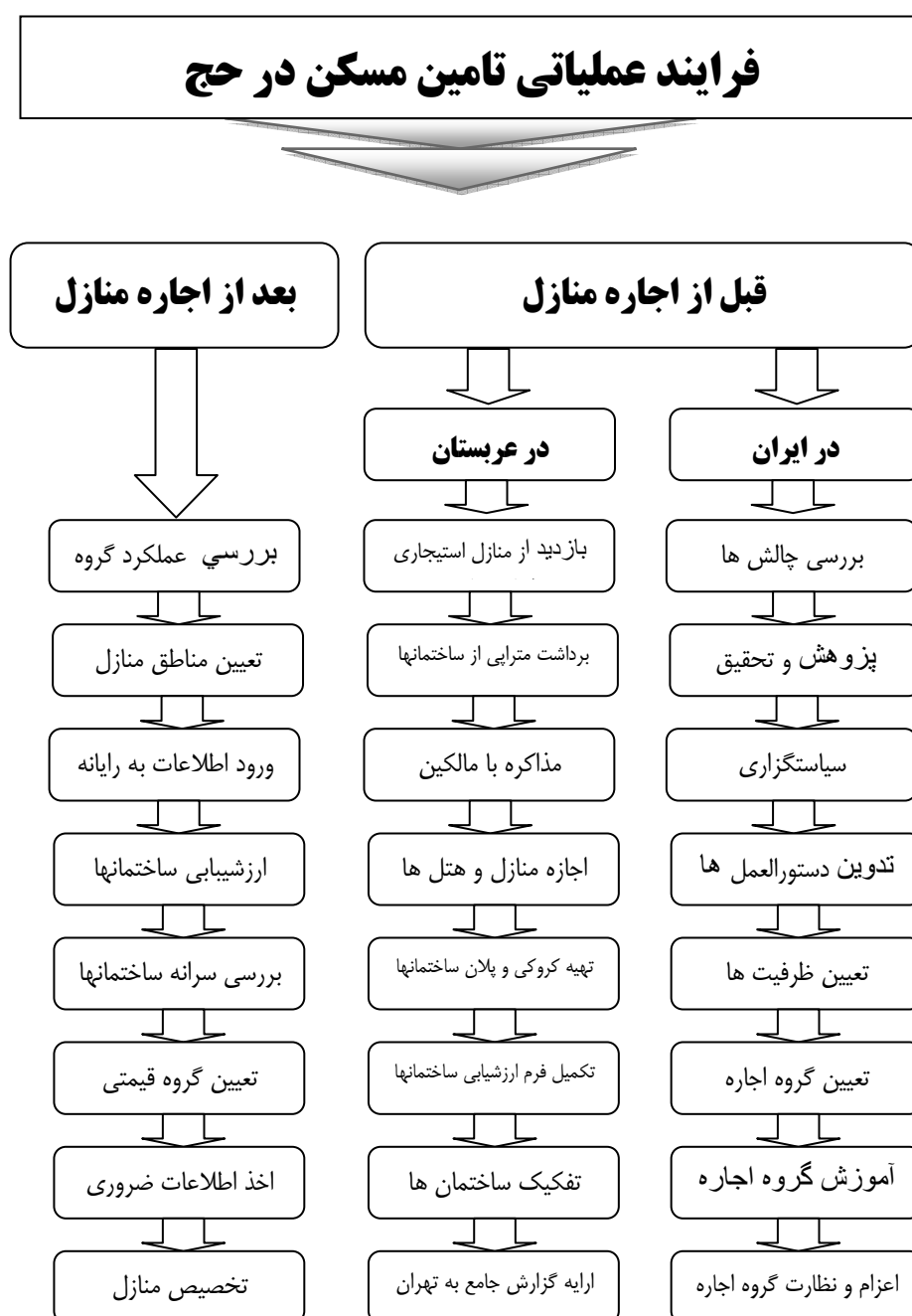
طریقه منطقه بندی مکه و مدینه حسب نشانی ساختمانهای اجاره شده

پس از اینکه هتل ها و ساختمانهای اجاره شده به کاروانها با ظرفیت های یاد شده اختصاص یافت، کاردسته بندی و منطقه بندی براساس پراکندگی و نشانی منازل آغاز می گردد. تا از این رهگذر روند خدمات رسانی، هدایت و کنترل امور سهلتر انجام پذیرد در این تقسیم بندی وضعیت خطوط اتوبوس رانی و امداد و حمل و نقل مشاعر و مسیر تدارکات و غذا رسانی از آشپزخانه های متمرکز از دیگر عوامل دخیل در منطقه بندی شمرده می شوند. معمولاً شهر مکه به ۹ منطقه و مدینه به ۳ منطقه عملیاتی تقسیم می شود که در هریک از آنها فردی یا تیمی بعنوان مسئول مسکن منطقه فعالیت دارند که با هماهنگی مسئول کل مسکن و دفتر نمایندگی سازمان در عربستان، زیر نظر مسئول منطقه مشغول بکار می شوند. تجربه نشان داده که تشکیل مناطق تاکنون نتایج مثبتی در اداره امور زائران در برداشته است. آنچه مسلم است بر فرایند منطقه بندی جغرافیایی، دستورالعمل مشخص حاکم است همانطور که ساماندهی موضوعات دیگر شناسایی و اجاره ساختمان و پیگیری مطالبات و ارزیابی و امتیاز بندی و ظرفیت بندی و تفکیک منازل و تعیین گروه های قیمتی از دستورالعمل خاصی پیروی می کند که منطبق با سیاستها و خط مشی و استراتژی سازمان تنظیم گردیده است.

طراحی نقشه و کروکی ساختمانهای مورد اجاره

علاوه بر تشکیل پرونده و بانک اطلاعات منازل اجاره شده، اداره مسکن سازمان حج و زیارت اقدام به تهیه نقشه مسیر ساختمانها تا حرم و نسبت موقعیت آنها به بقیه اماکن مهم و تعیین کننده مثل خطوط شبکه حمل و نقل شهری نموده و همچنین کروکی ساختمان و جانمایی و نقطه یابی آنها را هر روز کاملتر می نماید. در این راستا از فناوری روز و تصاویر ماهواره ای حداکثر بهره برداری می شود. بعلاوه پلان مهندسی ساختمان ها نیز تهیه و در اختیار کاروانها قرار می گیرد و تمامی این امکانات راهنما در قالب لوح فشرده تقدیم کاروانهای مستقر در هر ساختمان می گردد.

فرایند عملیات مسکن در یک نگاه



تذکرات مهم در ارتباط با اسکان حجاج

از مدیران محترم و عوامل کاروانها تقاضا می شود به نکات ذیل توجه ویژه نشان دهند :

۱. یکی از مسائل مهم در اجرای مناسب طرح حمل و نقل ترددی مشاعر که از سال ۸۹ در مورد ایران و کشورهای افریقایی غیرعرب (برای حدود ۲۵۰ هزار حاجی) به اجرا در می آید، چگونگی تخلیه کاروانهای مستقر در ساختمانهای مکه به سمت سرزمین مقدس عرفات در روز هشتم ذیحجه می باشد. یقیناً برادران واحد مسکن با مسئولان بخش حمل و نقل مشاعر و مسئولان مناطق مکه، همکاری تنگاتنگ خواهند داشت تا چرخه اجرایی طرح بصورت کامل و شایسته تکمیل گردد. بنابراین مساله چینش ساختمانها تخلیه آنها در مکه از مسائل مهمی است که هماهنگی و همدلی مدیران و عوامل کاروانها و روحانیون با نیروهای ستادی در جهت حفظ آرامش و نظم در اجرا را تسهیل خواهد نمود.

۲. بارها مشاهده شده است که بعضی از مدیران کاروانها یا حجاج اعتراضات شدیدی مطرح می کنند مبنی بر اینکه چرا دو گروه قیمتی مختلف در مکه یا مدینه در یک ساختمان و یا هتل ساکن هستند؟ در پاسخ باید گفت : قیمت تمام شده اسکان برای کاروانها با جمع قیمت مسکن مدینه و مکه محاسبه شده و اعلام می گردد، بنابراین به صرف اینکه در یکی از شهرهای مکه یا مدینه گروه قیمتی بالاتر یا گروه پایین تر در یک ساختمان بسر می برند، نمی تواند ملاک قضاوت باشد زیرا ممکن است در مدینه برعکس آن رخ داده باشد و یا ایستگاه پروازی آنها متفاوت و باعث اختلاف قیمت شده باشد.

۳. در مجتمع های بزرگ مسکونی که گاهی بیش از هزار زائر سکونت دارند معمولاً یک مدیر مجموعه بعنوان هماهنگ کننده کاروانهای ساکن در آن ساختمان مستقر می باشد که در عین حال نقش رابط با مالک و یا نماینده وی و همچنین ستاد حج منطقه را ایفا می نماید. معمولاً

معاون کاروانها نیز در جریان فعالیت واحد مسکن قرار دارند و اجرای طرح های مربوطه را با جدیت دنبال می کنند.

۴. توصیه می شود مدیران گروه ها تعامل دوستانه و مثبتی با مالکان برقرار نمایند و فقط در صورت ضرورت با رعایت حسن خلق وارد بحث شوند و پیگیری مطالبات را با همکاری ستاد منطقه انجام دهند. بعضاً ممکن است مورد درخواستی مدیر جزء تعهدات مالک نباشد و باعث تشدید بدگمانی شود. ضمناً حارس یا نگهبان ساختمان فقط مجری دستورات مالک است و درگیری با وی به حل مساله کمک نمی کند. همچنین پرداخت وجه نقد به حارس مفاسدی دارد که باید از آن پرهیز شود.

۵. در طرح تمرکز اتاق پزشک در ساختمانهای بزرگ که چند گروه را در خود جای می دهد. قرار بر این است که یک محل کار جهت پزشکان کاروانهای مستقر در مجتمع در نظر گرفته شود و پزشکان محترم نیز بطور نوبتی در تمام طول شبانه روز به ارائه خدمات پزشکی و درمانی بپردازند. امسال در مدینه این طرح به اجرا در می آید.

۶. فضای اختصاص یافته به کاروانها براساس سرانه فضای هر زائر تقسیم شده و براین اساس کاروانها در ساختمانها مستقر می شوند. در این زمینه ضرورت دارد مقررات دولت عربستان و مطابقت فیزیکی ساختمان از نظر قرار گرفتن اتاقها در طبقات و مجموعه ساختمان و همچنین نیاز به اتاق های خاص خدمات رسانی به زائران مورد توجه قرار گیرد.

۷. مدیران کاروانها مراقب باشند و به همکاران خود گوشزد نمایند که از ناهماهنگی بر سر تصاحب لوازم و اسباب موجود در ساختمان بپرهیزند و فقط در چارچوب حقوق خود بدون تشنج و با رعایت اصل تعاون و تعامل با سایر کاروانها عمل نمایند تا منجر به ایجاد درگیری بیهوده نگردد.

۸. بعضاً استفاده بیش از اندازه آب و فرسودگی سیستم لوله کشی و مشکلات دیگر باعث قطع آب می گردد که باید با آرامش و خونسردی به رفع مشکل فکر کرد. همینطور امکان قطع برق وجود دارد که پی گیری و هماهنگی مدیر و عوامل کاروان و نماینده مالک را می طلبد. البته

مسئولین واحد مسکن بدون وقفه در صدد رفیع عیوب هستند، ساختمانهای مکه دارای یک مخزن بزرگ زمینی واقع در سطح زیرین هستند که از طریق تانکرهای آبرسانی پر می شوند. آب این مخزن به مخزن هوایی روی بام منتقل شده و سپس در کل ساختمان توزیع می گردد. شایان ذکر است دسترسی به آب مخصوصاً در ایام تشریق بسیار دشوار می باشد.

۹. یکی از ویژگی ها و امتیازات نظام حج ایران آن است که به خوش حسابی معروف است و زائران نیز به حفظ امانت ، رعایت بهداشت و استفاده درست از تجهیزات و وسایل ساختمان شهرت دارند، با این حال گاهی اوقات شاهد آسیب زدن و خسارت دیدن ساختمانها هستیم خصوصاً در زمینه بهره برداری از آسانسورها بی مبالاتی مشاهده می شود. با توجه به اینکه نگهداری ساختمان جزئی از قرارداد می باشد ایجاد خسارت منتج به جبران آن خواهد شد، بنابراین درخواست می گردد کاروانها مراقب این موضوع باشند تا فضای بدبینی و بی اعتمادی نسبت به ایرانی و شیعه پدید نیاید.

۱۰. در مورد آسانسورها بایستی ظرفیت، نظافت، تقسیم بندی آسانسورها، محدودیت حمل بار و ... حتماً رعایت گردد.

اداره مسکن پذیرای بهره برداری از نقطه نظرات ارزشمند و سازنده عزیزان می باشد.