

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام

ویژه نیروهای ستادی و مدیران

و عوامل کاروان های حج

خرداد ۱۳۹۰

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 در مکه، مدینه و ایام تشریق در 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 عوامل کاروان ها (امدادگران) و بالاخره توسط نیروهای داوطلب و عاشق خدمت در درون 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 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 فراگرفته 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.

خواهران امدادیار هر کاروان در زمینه امدادی نسبت به بانوان مسن می توانند با واحد امداد همکاری بنمایند

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 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 ۴ نفره تقسیم و برای هر گروه یک سر گروه 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، مسئولیت شناسایی، قدرت تصمیم گیری، سرعت عمل، خوشرویی، بردباری، مشارکت پذیری، انتقاد پذیری، مشتاق خدمت و دارای سعه صدر و فعال بوده و سابقه تشریف قبلی به حج داشته و دوره توجیهی را گذرانده باشد.
- ۶- در راستای توانمند سازی نیروهای امدادگر کاروان ها برای ارائه خدمات شایسته تر و بر اساس نظام آموزشی سازمان دوره خاصی طراحی و اجرا می گردد که لازم است محتوای آن به درون کاروان منتقل گردد. 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 در هتل دار هادی می باشد.

در ایام تشریق نیز مراکزی جهت امداد رسانی و هدایت زائران در محل اسکان در عرفات و منا و همچنین در مسیرهایی مثل جمرات، مشعر الحرام و ... دایر شده است که مأموران با انگیزه و اشتیاق زایدالوصف به انجام وظیفه می پردازند.

معاونین مناطق در مکه مکرمه به نیابت از مسئول منطقه مسئولیت واحد امداد منطقه را بعهدہ دارند که با واحد امداد در ارتباط مستقیم خواهند بود.

بخشی از وظایف اساسی واحد امداد:

- ۱- تهیه گردشکار و نرم افزار مربوطه با هماهنگی واحد رایانه.
- ۲- تهیه و تدوین دستور العمل ها، فرم ها، جزوات توجیهی و آموزشی، بروشورها، پوسترها، لوح ها، علائم 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.
- 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. ذیلاً 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 و راهنمایی زائران.
- 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- تجربه گذشته نشان از بالا بودن آمارگمشدگان در طواف اول و ایام تشریق می باشد، لذا ضمن آموزش، برنامه ریزی دقیق برای زائران صورت گیرد تا در صورت جدا شدن از کاروان به محل های از قبل معین شده و یا محل استقرار امدادگران (زیر چراغ سبز در مسجدالحرام) مراجعه داشته باشد.
- ۷- 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
- ۸- آموزش بهره برداری مناسب از تلفن همراه، دانستن شماره تلفن های ضروری بالاخص شماره تلفن رایگان در مکه و مدینه
- ۹- 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

محل حضور نیروهای امداد در مکه مکرمه و مشاعر مقدس:

- ۱- دفتر مرکزی واحد امداد مستقر در محل ستاد مرکزی حج.
- ۲- داخل حرم شامل زیر چراغ سبز به موازات صفا در مسجدالحرام، زیر تابلو مشکی داخل مسجدالحرام (باب ملک عبدالعزیز)، زیر تابلوی زرد کم رنگ داخل مسجدالحرام (باب ملک فهد).
- ۳- گشت های سیار اطراف مسجدالحرام که محل تردد حجاج ایرانی است.
- ۴- ایستگاه های اطراف حرم باضافه ایستگاه جمعی (سایبان، مظله).
- ۵- ساختمان های واقع در عزیزیه که برای انتقال حجاج گمشده در روز ۱۲ ذیحجه در نظر گرفته شده است.
- ۶- چادر مرکزی در عرفات واقع در نزدیکی چادر مرکزی بعثه.
- ۷- چادر مرکزی امداد در منا و پایگاه های مربوطه در مکاتب ۹ گانه.
- ۸- چادر مرکزی مؤسسه مطوفین حجاج ایرانی در عرفات و منا که با نیروهای ایرانی همکاری تنگاتنگ دارند.
- ۹- آشنایی با مسیر و علائم و خط زنجیره انسانی از نیروهای امداد حد فاصل جمرات و چادرها در منا.
- ۱۰- محورهای سه گانه طول مسیر بازگشت زائرین ایرانی از جمرات و منی به سوی محل های اقامت.

محل حضور نیروهای امداد در مدینه منوره:

با توجه به فضای آرام مدینه و شرایط خاص آن ایام علاوه بر وجود شماره تلفن رایگان مربوط به مدینه، از دفتر ستاد در مدینه و با نیروهای ستادی امداد و شیفت امدادگرها در قصرالدخیل (مقر بعثه حج جمهوری اسلامی ایران) امر امداد مدیریت شود.

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 اخلاص 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.

لازم بذکر است امدادیاران در صورت تمایل می توانند در مدت سفر با پوشیدن لباس فرم امداد خدمت به زائران نیازمند را ارتقاء بخشند.

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 حج تمتع انجام نمی دهند با لباس امداد ادای خدمت می نماید.

امدادگران در مسیر حرکت عرفات به منا چنانچه با زائر جا مانده روبرو شوند بایستی وی را به کاروان دیگری بسپارند 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 واگذار می گردد که تحت نظر ستاد امداد مرکزی فعالیت می نمایند.

بعداز ظهر روز ۱۲ ذیحجه که زائران از منا به سمت مکه باز می گردند امداد رسانی در طول سه محور خروجی از سرزمین منی و جمرات و ۵ ساختمان واقع در عزیزیه و مسیر برگشت ادامه خواهد داشت که برادران واحد مرکزی امداد در نقاط مذکور با انجام گشت زائران جا مانده را از طریق عوامل سیار به مقرهای ثابت پنجگانه و یا کاروان ها هدایت می نمایند.

عملیات مربوط به تخلیه منی در بعدازظهر روز دوازدهم با استفاده از عناصر امداد در پنجم مرحله انجام می گیرد:

- راهنمای عمومی زائرین.
- شناسایی افراد جامانده از کاروان.
- راهنمایی و انتقال به یکی از مقرهای ثابت پیش بینی شده.
- اطلاع رسانی به مدیر کاروان و در نهایت با کاهش بار ترافیکی مخصوص غروب روز دوازدهم و بازشدن نسبی راهها، انتقال زائرین به کاروان های مربوطه.

شناساندن و معرفی لباس فرم امداد و

راهنمایی زائرین در تمامی جلسات و

نشست ها توصیه می گردد.

تشریح طرح امداد رسانی به حجاج بیت الله الحرام

ویژه زائران داوطلب امداد یار

بسمه تعالی

<< پیامبر اسلام (ص): بهترین مردم فردی است که بیشتر به مردم سود برساند >>

پیش گفتار:

امدادیار کیست؟ مجموعه ای از دهها نفر زائر بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی(ص) در قالب یک گروه با مسئولیت یک مدیر و تعدادی عوامل خدماتی گرد هم می آیند و در همه مراحل فریضه حج و تمامی فراز و نشیب های سفر با یکدیگر بسر می برند. زائران کاروان ها از اقشار مختلف جامعه با فرهنگ و عادات و روحیات گوناگون و سطح سواد و بینش و سن و سال و تجربیات متفاوت تشکیل شده اند که مجموعاً بعنوان یک خانواده سفر می کنند که بایستی با رعایت اصول همزیستی و تحمل اجتماعی حدود یک ماه چه در حالت حرکت و چه اسکان شرایط مکه و مدینه و مشاعر و مسیرهای بین شهری را پشت سر بگذارند و به سلامت به میهن اسلامی بازگردند. هر چند سازمان حج و زیارت وظیفه رسیدگی و حمایت و پشتیبانی و تأمین آرامش نسبی جهت بهره گیری از فرصت های معنوی این عزیزان را بر عهده دارد لیکن در وهله اول این خود زائران هستند که احساس می کنند بصورت خودجوش می توانند در خدمت یکدیگر قرار گیرند. اثر مثبت بهره مندی از این روحیه جمعی است که سازمان را تشویق می کند تا سازماندهی کاربردی اینگونه حرکت های خودجوش منبعث از حسن همکاری و نوع دوستی را با جدیت دنبال نماید. بنابراین گروه بندی حجاج داخل کاروان و قبول مسئولیت حمایت از زائران کم توان و مسن توسط عده ای افراد داوطلب و مشتاق خدمت به همسفران یک اصل انسانی شناخته شده، مضاف بر اینکه می تواند روند مدیریت صحیح کاروان را تسهیل نماید. سازمان حج و زیارت از این ظرفیت گرانسنگ بهره برداری و استقبال نموده و از وجود تنی چند از میان جمع زائران با ویژگی های خاص بنام امدادیار به منظور یاری رسانی به سایر اعضای کاروان استفاده می کند.

تعاریف:

۱- معاون منطقه: زائران ایرانی در قالب ۹ منطقه در مکه اقامت دارند که معاون هر منطقه که از مدیران سازمان حج و زیارت می باشد به نیابت از منطقه، مسئولیت کل امداد منطقه را بعهده دارد.

- ۲- **امدادگر ستادی:** فردی که از طرف سازمان حج و زیارت بعنوان کادر موظف جهت سامان دادن به فعالیت های امدادی اعزام میشود و الزاماً حج واجب را انجام نمی دهد.
- ۳- **خدمه امدادگر:** فردی که از سوی کاروان و بر اساس دستورالعمل مربوطه از سوی مدیر کاروان بعنوان امدادگر ثابت کاروان به سازمان حج و زیارت معرفی می شود امدادگر نیز مانند عوامل ستادی بصورت موظف در خدمت زائران خواهد بود این شخص در واقع نقش معاون مدیر کاروان در امور امدادی را ایفا می نماید.
- ۴- **زائر امدادیار:** فردی با ویژگی های لازم که داوطلب و مشتاق ارائه خدمت به همسفران کهنسال و ناتوان داخل مجموعه کاروان خود می باشد. زائر امدادیار در وهله اول مسئولیت محدود افرادگروه تحت نظارت خود را در مواقع لازم بر عهده خواهد داشت. بانوان علاقمند نیز می توانند در جایگاه امدادیار خدمت نمایند
- امدادیار با مدیریت هر یک از معاونین مناطق و نظر مستقیم خدمه امدادگر عنداللزوم در شیفت های تعیین شده و مأموریت های امدادی مشخص خدمت خواهد کرد.
- ۵- **شورای امدادی کاروان:** جمعی متشکل از مدیر، خدمه امدادگر (دبیر شورا) و امدادیاران (اعضاء).
- ۶- **ایستگاه هتل:** محل توقف اتوبوس های حامل زائران در نزدیکی ساختمان های محل اسکان ایشان در مکه مکرمه که هر یک دارای شماره خط اتوبوس می باشد.
- ۷- **ایستگاه مظلله (سایبان):** پایانه ای که اتوبوس های شماره دار زائران را هنگام عزیمت به حرم پیاده می کنند تا از آنجا توسط اتوبوس های بدون شماره رهسپار بیت ا... الحرام شوند و سپس به همین ترتیب به اقامتگاه خود بازگردند.
- ۸- **سایر ایستگاه ها**
- نیاز عموم حجاج به امداد رسانی:**

در موسم حج تمتع با توجه به وضعیت جغرافیایی مکه مکرمه و شرایط ساختمان های محل استقرار حجاج و فشردگی اعمال و مناسک حج و همچنین توجیه نبودن برخی حجاج که دارای شرایط خاصی بوده و از این جهت تحت پوشش طرح امداد رسانی قرار می گیرند، سازمان حج و زیارت وظیفه پیدا می کند که در قالب یک ساز و کار مشخص به یاری مشمولان طرح امداد بشتابد. امکان گم شدن افراد و جا ماندن از گروه همراهان وجود دارد. این امر در سرزمین منا و عرفات با توجه به موقعیت مکانی و شباهت چادرها و معابر و مسیرهای آن منطقه و فشردگی جمعیت تشدید خواهد شد. از این رو سازمان با بکار بردن تمهیدات لازم در قالب طرح و برنامه های مشخص و سازماندهی نیروی انسانی کارآمد و تجهیزات و ابزار و امکانات لازم و علائم و نشانه ها و رنگ ها و شماره ها و بر اساس آمار و اطلاعات پردازش شده مربوط به حجاج با همکاری مدیران مجرب و عوامل کوشای کاروان ها به یاری زائران می شتابد.

بهره گیری از ظرفیت های حجاج:

بدیهی است تعداد نیروهای موظف ستادی و یا افرادی که تحت عنوان امدادگر به حج اعزام می شوند تکافوی حجم عظیم و گسترده امور اجرایی و آسیب های مرتبط با حجاج را نمی نماید. لذا بایستی به گونه ای برنامه ریزی شود که از ظرفیت و توان و علاقه خود زائران در این زمینه بهره گرفت. سازمان وظیفه دارد نسبت به تجمیع و سازماندهی توانمندی و قابلیت های عظیم داخل کاروان حجاج در راستای کمک رسانی به افراد ناتوان و آسیب پذیر همان کاروان کوشش نموده و با تلاش و مدیریت لازم خیل عظیم

مشتاقان داوطلب و افراد موظف را به یکدیگر پیوند بزند تا با برقراری این ارتباط و هم افزایی هر سه عامل یعنی ستادی ، عوامل کاروان ها و زائرین از عهده امداد رسانی و دستگیری نسبت به حجاج بهره مند از طرح امداد برآید.

نکاتی پیرامون ابعاد و شیوه امداد رسانی به حجاج

با توجه به نقش مهم و ارزشمند امدادرسانی به حجاج در صحنه حج تمتع این امر بایستی در چارچوب یک طرح کلی و ساختار مشخص که نشانگر وظیفه و جایگاه هر فرد در تشکیلات می باشد، به ظهور برسد. بدیهی است مهندسی موضوع و طرح ریزی و تنظیم فرایند و دستورالعمل ها و هدایت و ارزیابی حائز اهمیت فراوان خواهد بود و تحقق اهداف مورد نظر نیازمند تبیین صحیح و اصولی اهداف و شیوه های اجرایی و بکارگیری نیروهای شایسته و با انگیزه می باشد. ذیلاً ابعاد اجرایی این طرح تشریح می گردد:

الف- کار امداد رسانی به حجاج بطور کلی در سه سطح پیش بینی و طراحی گردیده است که عبارتند از:

- ۱- کادر موظف امداد مستقر در ستادهای حج در قالب واحد امداد
- ۲- خدمه کاروان ها که با معرفی مدیر بطور هماهنگ با ستادها عمل می کنند.
- ۳- زائران داوطلب همکاری (امدادیاران) با برنامه های امدادی که دارای شرایط و وظایف ویژه ای هستند.
- ب- انتخاب و سازماندهی امدادگران در هر سه سطح بعهدہ کمیته امور ستادها است.
- ج- مسئولیت آموزش مدیر کاروان ها و زائران قبل از عزیمت نسبت به حیطه و ارائه خدمات امدادی بعهدہ کارگروه امداد می باشد.
- د- هماهنگی های اولیه جهت اجرای برنامه های امداد قبل و حین موسم تمتع با طرف های سعودی توسط دفتر نمایندگی با هماهنگی مسئول امداد صورت خواهد گرفت.
- هـ - واحد امداد ستاد مکه در مکه مکرمه با واحد حمل و نقل درون شهری و مسئولان مناطق هماهنگی خواهد داشت.
- و- فرایندهای مربوط به کار امداد با همکاری واحد رایانه تنظیم خواهد شد.

نکاتی پیرامون اهم وظایف خدمه امدادگر:

همانطور که گفته شد یکی از مأموران پذیرایی وظیفه امداد را نیز بعهدہ خواهد گرفت. وی زیر نظر مدیر کاروان و با هماهنگی زائران اقدام به دسته بندی آنان بر اساس وجوه مشترک و ترکیب های تأثیرگذار مثل نسبت خویشاوندی و آشنایی قبلی و یا سن و فرهنگ و سواد نموده و مسئولیت تعدادی از مشمولان طرح را به یک امدادیار کاروان می سپارد. به این ترتیب از مجموع امدادیاران و امدادگران و مدیر کاروان یک شورا تحت عنوان "شورای امداد" جهت هماهنگی در امور رفت و آمد به حرم و مشاعر و راهنمایی زوار در فضایی کاملاً صمیمی و معنوی تشکیل می گردد. واحد امداد سازمان حج و زیارت بر همین اساس در اولین روزهای شکل گیری کاروان فرم های مربوطه را در اختیار کاروان قرار داده و احکام لازم را صادر می نماید.

خدمه امدادگر کاروان بایستی از شرایط و ویژگی هایی نظیر تجربه سفر، تناسب شغل، تحصیلات و سلامت جسمانی و روحی و چابکی و جوانی برخوردار باشد. بدیهی است خوشرویی، اطاعت، انضباط، بردباری، پاسخگویی، انعطاف پذیری و علاقه مندی نیز از پایه های ورود به این عرصه خدمت رسانی محسوب می گردد.

پایگاه های امداد:

در مکه دفتر مرکزی امداد در ستاد حج (هتل دار هادی) تشکیل می شود. مراکز متعدد دیگری در داخل و اطراف ایستگاه های اتوبوس و حوالی حرم وجود دارد. در عرفات نیز محلی بعنوان دفتر امداد در مجاورت مقر ستاد و بعثه تعیین می گردد که در جهت تأمین امنیت و راهنمایی زائران عزیز و رسانیدن زائران گمشده بر اساس نقشه های ترسیمی فعالیت دارند.

در سرزمین منا محدوده متعلق به ایرانیان به ۹ قطعه تقسیم شده که کاروان ها در آن مناطق مستقر می شوند. طبیعی است برای افرادی که یکباره در چنین ازدحامی وارد می شوند، بدلیل یکنواختی فیزیکی و ناآشنایی مردم نسبت به انواع و اقسام نشانه ها، شناسایی منطقه بسیار دشوار بوده و احتمال گم شدن افراد خصوصاً در مسیر جمرات وجود دارد. لذا ضرورت استفاده از ابزار و مشخصه های خاص جهت تمایز محیط و گماردن نیرو در مسیرها کاملاً

ضروری و کاربردی می باشد. دولت عربستان نیز جهت تسهیل تردد مردم اقدام به نصب میله های رنگی بلند فلزی شماره گذاری شده در محوطه چادرها نموده که بسیار کارگشا می باشد. سازماندهی چادرها در داخل قطعات و راهروها بصورت کوچه بندی و یکنواخت بر اساس شماره های زوج و فرد تعیین شده است. با توجه به تفکیک منطقه به قطعات و مربع ها در هر قطعه یک پایگاه امداد برقرار شده که زیر نظر چادر مرکزی امداد فعالیت دارند. نیروهای مستقر در این پایگاه ها نقشه منطقه و کروکی محل استقرار کاروان ها را در اختیار دارند. حتی الامکان کاروان های هر استان در کنار یکدیگر قرار دارند و یکی از مدیران را بعنوان نماینده مکتب (دفتر) خود معرفی

می نمایند. ضمناً بمنظور امکان شناسایی بهتر امدادگران و امدادیاران کاروان ها برای ایشان آرم پشت احرامی پیش بینی شده که روی لباس احرام آنان نقش بسته و هنگام تردد بسهولت در معرض دید عموم قرار خواهند گرفت.

لزام انتقال آموزش های اولیه:

خدمه امدادگر آموخته های خود را به امدادیاران داوطلب و توانمند منتقل نموده و از فرصت تشکیل جلسات آموزشی در ایران و عربستان به این منظور حداکثر استفاده را می برند. امدادگران و امدادیاران هر کاروان نیز آموخته های خود را در جهت آماده سازی و همراه شدن مجموعه، در اختیار کلیه اعضای کاروان قرار می دهند. برای مثال زائران بایستی نسبت به پایگاه های امداد در مکه و مشاعر و موقعیت حرم شامل درب ها، نشانه ها و همچنین خیابان های منتهی به درب های حرم و اطراف اقامتگاه ها و ایستگاه ها و خطوط و نحوه استفاده از شبکه اتوبوس و مقررات حمل و نقل و ترافیک عربستان و محل جغرافیایی مراکز مهم و تقسیم بندی منا و عرفات و مسیرهای جمرات و درمانگاه ها و رنگ بندی و علائم و آرم امداد آشنایی پیدا کنند. لذا مناسب است امدادگران مجرب و آشنا با مأموریت محوله در اولین فرصت و به قدر مقدور در زمان حضور در مکه، اعضای امدادیار را با موقعیت هتل و محیط حرم و داخل حرم آشنا کنند تا آنها بتوانند به دیگران بهتر کمک کنند.

خدمه با احرام عمره مفرده:

هر سال ۲ نفر از اعضای خدمتگزار کاروان همچون کلیه نیروهای ستادی سازمان حج و زیارت مجاز به انجام اعمال و مناسک حج تمتع نمی باشند و بایستی عمره مفرده انجام دهند. در نتیجه این افراد در اموری مثل قربانی و امداد آزادی عمل بیشتری برای ارائه خدمات دارند، لذا از وجود این برادران در زمینه امداد رسانی استفاده می گردد. ایشان با پوشیدن لباس مخصوص امدادگران در بین انبوه جمعیت همرنگ قابل تمایز هستند تا در صورت نیاز زائران و به آنان مراجعه نمایند.

فعالیت امدادی در منطقه عزیزیه روز ۱۲ ذیحجه:

در بعدازظهر روز ۱۲ ذیحجه با توجه به وضعیت حاکم بر فضای خیابان عزیزیه انبوه زائران خسته از سرزمین مقدس منا در حالیکه به سمت شهر مکه مکرمه مراجعت می نمایند بعضاً نیاز به امداد رسانی خاصی دارند، بنابراین در سطح خیابان عزیزیه پنج ساختمان بعنوان پایگاه امداد شناخته شده و نیروهای ستاد مرکزی بصورت پیاده در سطح خیابان منتهی به اماکن اقامت ایرانیان را پوشش داده و آماده کمک رسانی می باشند. زائرانی که از کاروان جا می مانند از طریق پایگاه های مذکور بصورت تلفنی به کاروان اطلاع داده و در اولین فرصت به نحو مقتضی به محل اقامت و هم کاروانی ها می پیوندند.

سخن پایانی:

همانطور که گفته شد امدادیاران بعنوان نیروهای داوطلب خود جوش از متن کاروان نقش ارزنده ای در یاری رسانی به زائران کم توان ایفا می کنند. یقیناً این خدمات مخلصانه و صادقانه و دلسوزانه جزای خیر و اجر و ثواب مضاعفی را به همراه خواهد داشت که فقط خداوند قادر متعال یارای پاداش دادن آن را دارد. جزئیات مأموریت امدادیاران توسط خدمه امدادگر به اطلاع ایشان خواهد رسید که در جلسات آموزشی به طور کامل تشریح خواهد گردید.

شناساندن و معرفی لباس فرم

امداد و راهنمایی زائرین در

تمامی جلسات و نشست ها

توصیه می گردد.

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام

برای استفاده عموم زائران

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

معرفی طرح امداد و راهنمایی زائران حج تمتع

تراکم جمعیت در محیط و زمان محدود بویژه در حالیکه باید مناسک بی بدیل مثل حج در مکان و زمان مشخص به انجام برسد موجب پیامدهای روانی و اجتماعی بسیاری خواهد شد که یقیناً از عوامل محیط و فرهنگ اجتماعی انسان ها تأثیر می پذیرد. از نظر میزان و آستانه تحمل سختی در شرایط دشوار بین انسان ها تفاوت آشکاری وجود دارد که سن و پیشینه زندگی و روحیات و سواد و فرهنگ و ... افراد در آن نقش اساسی دارد. گم شدن شایع ترین اثری است که در چنین شرایطی بروز می کند. اینجاست که در وهله اول پیشگیری و یا کمک رسانی و هدایت اینگونه زائران و حمایت از آنان مهمترین هدف گروه خدمتگزار بنام امداد و راهنمایان را تشکیل می دهد.

بی تردید راهنمایی زائران در مدینه و مکه و مشاعر مقدس از ماندگارترین و زیباترین جلوه های خدمات در موسم حج می باشد. موضوع یاری رسانی به حجاج در فرهنگ دینی و اعتقادی و هم نوع دوستی از دیرباز مطرح بوده و مددخواهی افراد کم توان و نیازمند یاری دیگران از دغدغه های مدیران کاروان ها و کلیه خادمان حجاج و مسئولان و برنامه ریزان حج بشمار می رفته است. تشخیص مسیرها و یافتن مکان و منازل و خیمه ها با توجه به ناآشنائی نسبت به محیط جغرافیایی عموماً امری دشوار می باشد که حضور فعال و مفید افراد توانمند در کنار حجاج را ضروری می نماید. مدرسانی به زائران بخصوص هم کاروانی ها می تواند توسط نیروهای سازمان حج و زیارت و یا خدمه امدادگر و بالاخص خود زائران هر کاروان که همان امدادیاران می باشند صورت پذیرد. تشویق زائران مخلص و با انگیزه و با تجربه و آگاه نسبت به دستگیری از همسفران در طول سفر حج موجب تسهیل امور جاری کاروان و تأمین آسایش و آرامش روانی هر چه بیشتر زائران خواهد بود که این مهم از سوی مدیران کاروان بخوبی دنبال می گردد و سازمان حج نیز در کنار ایشان به ساماندهی و هدایت و تنظیم فعالیت ها در این ارتباط می پردازد. بدیهی است همکاری و همفکری و مشارکت بین سازمان و بدنه

کاروان به اضافه نیروهای خود جوش و مسئولیت پذیر داخل کاروان ها شرایط امداد رسانی منظم و با برنامه و در نتیجه مکان و توفیق بهره گیری از معنویت فریضه حج و دستیابی به قرب الهی را فراهم خواهد ساخت و روحیه مثبت همسفران را ارتقاء خواهد داد.

تجربه ثابت کرده چنانچه فردی از یک کاروان برای چند ساعت و یا یک روز نتواند به کاروان خود برگردد تمامی افراد کاروان و بالاخص نزدیکان و هم اتاقی های وی آرامش خاطر نخواهند داشت و عملاً نمی توانند از فضای معنوی بهره وافی ببرند و در حقیقت نبود یک هم کاروانی حتی برای چند ساعت دغدغه ای جدی را ایجاد می کند.

اگر چه موارد آمده از منظر پیشگیری قابل توجه می باشد لیکن زائران عزیز ایرانی خصوصاً افراد کهنسال و کم توان و کم سواد نبایستی اضطراب و دلهره به خود راه دهند زیرا نیروی امدادی با لباس فرم مخصوص در کنار آنها هستند و مدیران و خدمه کاروان ها و نیروهای ستادی و همچنین امدایاران با کمال دلسوزی و حساسیت و با تمام وجود در خدمت هموعان قرار دارند و به امداد حاجیان می شتابند و برای تحقق شایسته این خدمات از تمامی امکانات و توانمندی ها و ظرفیت های موجود حداکثر بهره برداری را خواهند نمود، کافی است هر زائر ایرانی برای رسیدن به محل استقرار کاروان خود را به هر هم وطن و یا گروه های کاروانی که می بیند معرفی نماید تا بهسولت راهی ساختمان یا چادر خود گردد.

با این حال زائران نیز بایستی مراقب خود باشند، به تذکرات و توصیه ها اهمیت بدهند و ایستگاه ها و علائم و نشانه ها را بخاطر بسپارند، **کارت شناسائی و شماره تلفن مسئولان کاروان** و شماره تلفن رایگان در مدینه و مکه کروکی منزل را همراه داشته و با مأموران ایرانی و سعودی همکاری نمایند و از پراکندگی و ترک کردن جمع کاروان مخصوصاً در منا و عرفات و جاده ها و میقات و فرودگاه خودداری نموده و بموقع و دقیق در محل های قرار حضور یابند. از حضور در اماکن پر ازدحام پرهیزند و بی جهت و بی هدف در بازار و خیابان ها خصوصاً در گرمای روز تردد ننمایند.

با توجه به اولویت اصل پیشگیری نسبت به درمان، مناسب است در جلسات آموزشی و توجیهی مربوط به امداد حضور کامل داشته و موارد را با دقت گوش

کرد و موارد قابل رعایت را به یکدیگر یادآوری نموده و در هر فرصتی همدیگر را به اجرای آموزش های امداد سفارش نمایند.

بهمراه داشتن کارت شناسایی و حفظ خونسردی پس از جدا ماندن از کاروان و در صورت جدا شدن از هم کاروان خود ، معرفی خود به یک هموطن ایرانی بهترین اقدام بشمار می آید.

زائر محترم:

**رنگ لباس فرم امداد و راهنمایی زائرین را بخاطر
بسیارید تا در صورت نیاز خود را به ماموران امدادی
معرفی نمایید.**

جزوه آموزشی (۴)

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام

ویژه زائران ناتوان و کهنسال

(مشمولان طرح)

<< پیامبر اکرم (ص): خداوند یاری کردن مردمی را که کمک می جویند دوست دارد >>

حتماً مشاهده کرده اید در یک مراسم که به مناسبت خاص مذهبی یا ملی برگزار می شود بهر حال عده ای دچار مشکل می شوند مثلاً مسیر حرکت را نمی شناسند و از ادامه راه باز می مانند و یا از همراهان جا می مانند.

حال تصور بفرمائید قرار باشد چنین مراسمی در یک کشور خارجی با مردمانی متفاوت و زبان و شرایط اقلیمی و محیطی و مقررات و رسوم جداگانه برگزار شود. بویژه اگر انسان بخواهد اعمال حج واجب خود را طبق مناسک مورد نظر در ایام و مکان خاص در میان انبوه مردمان از سایر کشورها و در محدودیت فضا و فشار جمعیت به انجام برساند بر دشواری و پیچیدگی موضوع می افزاید.

درست است که حجاج از ایران در قالب کاروان سفر می کنند و یک ماه در کنار هم زندگی می کنند و طبعاً از یکدیگر حمایت می نمایند و در صورت بروز مشکل به یاری بقیه می شتابند، اما بعضاً شرایطی پیش می آید که بر اثر ازدحام جمعیت و یا عوامل دیگر بین اعضای کاروان فاصله می افتد و انسان مسیر و یا وسیله نقلیه و راه منزل و ایستگاه اتوبوس و خیمه و یا محل قرار کاروان را پیدا نمی کند.

برای اینکه چنین وضعی پیش نیاید و یا به حداقل برسد سازمان حج و زیارت از ماهها قبل از سفر و بر اساس تجارب طولانی خود با بکار گرفتن ظرفیت نهاد کاروان اقدام به پیشگیری نموده است بدین ترتیب که :

۱- عده ای از افراد با تجربه را بنام **واحد امداد** اعزام کرده و در مراکز و پایگاه هایی در داخل و اطراف حرم و ایستگاه اتوبوس و محل ستاد حج و ستادهای فرعی و همینطور در عرفات و منا مستقر کرده و به زائران یاری می رسانند. این عده با لباس های مخصوص در محل مأموریت خود حاضر شده و به انجام وظیفه می پردازند.

۲- در کنار افراد ثابت و موظف، یک خدمه تلاشگر از هر کاروان به عنوان **امدادگر** به جمع واحد امداد می پیوندند اینان زیر نظر ستادهای حج در مدینه و مکه و مشاعر فعالیت می نمایند و لباس متحدالشکل به تن داشته که به راحتی قابل شناسائی هستند.

۳- در داخل کاروان ها نیز هر چند نفر افراد خصوصاً افراد ضعیف و ناتوان و کهنسال را به یک فرد داوطلب جوان تر می سپارند تا از آنها مراقبت نمایند و در همه احوال و اوقات بخصوص در فرودگاه و میقات و ایستگاه و جمرات و خیمه ها و این عزیزان را تحت پوشش می دهند. این افراد را **امدادپار** می نامند.

۴- علاوه بر اینها آموزش ها و توجیهاتی انجام می گیرد و لوازم و ابزارهایی مثل رنگ و نشانه و فلش و بالون با نقش پرچم کشورمان و شماره و بهره برداری می گردد که مدیران کاروان ها معمولاً زائران خود را با این علامت ها آشنا می نمایند.

با همه این اوصاف اگر زائری دچار مشکل شد و احساس کرد که مسیر را نمی شناسد و از ادامه حرکت بازماند چه باید بکند؟ توصیه ما این است که :

- آرامش خود را حفظ کنید.
- اندکی در جای مناسب توقف نمایید.
- بدنبال علائم و نشانه ها و امدادگران باشید.

- در مسجدالحرام خود را زیر لامپ سبز رنگ و یا تابلو مشکی رنگ یزرگ با نوشته باب ملک عبدالعزيز و یا تابلوی بزرگ زرد رنگ با نوشته ملک فهد که در اطراف کعبه هستند برساند و قطعاً امدادگران ایرانی را با لباس مشخص پیدا خواهد کرد و یا اگر از مسجدالحرام خارج شده است بدنبال امدادگران گشت سیار بگردد و یا از مسئولان واحد حمل و نقل درون شهری کمک بخواهند.

- نشانی را از مأموران ایرانی و سعودی و کسبه سؤال کنید.

- به رهگذران و ناآشنایان اعتماد نکنید.

- خودروی ناشناس سوار نشوید.

- به اولین کاروان ایرانی ملحق شوید.

- شماره تلفن **۸۰۰۱۱۶۰۰۵۵** رایگان در مکه و شماره تلفن رایگان در

مدینه تماس و موقعیت خودتان را اطلاع دهید.

در پایان ضمن آرزوی حج مقبول، لطفاً جهت پیشگیری از گم شدن و تبعات آن در طول سفر توجه شما را

مجدداً به نکات زیر جلب می نمایم:

۱- همراه داشتن کارت شناسایی در تمام مدت سفر

۲- شناسایی و علامت گذاری مسیرهای رفت و آمد

۳- فاصله نگرفتن از جمع بخصوص در اماکن پر ازدحام مثل فرودگاه، میقات، مشاعر و ایستگاههای

اتوبوس و ...

۴- به خاطر سپردن محل ایستگاه ها و شماره خطوط اتوبوس رانی در مکه مکرمه

۵- توجه به تذکرات مأموران ایرانی و سعودی

۶- خودداری از ترردهای غیر ضروری در محیط های نا آشنا بخصوص خارج نشدن بی دلیل از

چادرهای عرفات

۷- استفاده از امکاناتی نظیر تلفن همراه و یادداشت شماره های ضروری مثل شماره تلفن مدیر،

معاون و واحد امداد و راهنمایی

۸- اهمیت دادن به مطالب کلاس های آموزشی

۹- تقید به حضور بموقع در محل هایی که بعنوان قرار تجمع و ملاقات افراد کاروان تعیین می گردد

- ۱۰- استراحت کافی در آستانه ایام تشریق
 - ۱۱- دانستن شماره مکتب محل استقرار در عرفات و منا
 - ۱۲- استفاده از زیرگذرها بجای عبور از عرض بزرگراه ها
 - ۱۳- دقت کافی هنگام عبور از عرض بزرگراهها (اگر ناچار به عبور می باشید.)
 - ۱۴- حتی الامکان خودداری از همراه داشتن اشیاء قیمتی و پول و دقت کافی در نگهداری آنها
 - ۱۵- استفاده از شماره تلفن رایگان در مکه و یا مدینه جهت ارتباط با واحد امداد
- و در صورتیکه در حرم یا خیابان ها و مناطق اطراف حرم و اقامتگاهها و بازار و یا در عرفات و مشعر و منا احساس کردید که مسیر را نمی شناسید موارد زیر را رعایت و اجرا نمایید:
- ۱- نگران و مشوش نگردیده و آرامش و خونسردی خود را حفظ نمایید.
 - ۲- از ادامه مسیرها بطور ناشناخته و بی هدف خودداری فرمائید.
 - ۳- بدنبال نیروهای امدادی که در اماکن ثابت حضور و یا تردد دارند و لباس مشخص شناخته می شوند بگردید.
 - ۴- از اولین کاروان ایرانی که مشاهده کردید راهنمایی بخواهید.
 - ۵- بدنبال علائم و نشانه ها و رنگ هایی باشید که در جلسات آموزشی تشریح گردیده است.
- مطمئن باشید که برای شما اتفاق ناگواری نخواهد افتاد (انشاء ...)

توجه!

توجه!

توجه!

کارت شناسایی را هرگز از خود جدا نفرمایید و با لباس مخصوص

امداد

کاملاً

آشنا

شوید.

