

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام (۱۳۸۹)

ویژه زائران داوطلب امدادیاری

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 گروهبندی 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- **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.
- ۲- **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.
- ۳- **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 افراد گروه تحت نظارت خود را در مواقع لازم بر عهده خواهد داشت. ضمناً در شیفت تعیین شده نیز شرکت خواهد کرد.
- ۴- **شورای امدادی کاروان:** جمعی متشکل از مدیر، خدمه امدادگر (دبیر شورا) و امدادیاران (اعضاء).
- ۵- **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.
- ۶- **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 ...الحرام شوند و سپس به همین ترتیب به اقامتگاه خود بازگردند.
- ۷- **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 توجه 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. اهمیت این موضوع زمانی روشن تر می شود که بدانیم در حج سال ۸۹ تعداد زائران مسن و کم توان (بدلیل اینکه سال قبل با توجه به احتمال ابتلا و شیوع آنفولانزای نوع A نتوانستند طبق نوبت خود مشرف شوند و از سفر باز ماندند) به دو برابر حد متعارف نسبت به سنوات قبل خواهد رسید. بدین ترتیب 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 حج و زیارت با بکار بردن تمهیدات لازم در قالب طرح و برنامه های مشخص و سازماندهی و 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 معرب 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 تجمع 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 زائران از عهده امداد رسانی و دستگیری نسبت به حجاج بهره مند از طرح امداد برآید.

نکاتی پیرامون ابعاد و شیوه امداد رسانی به حجاج سال ۸۹

با توجه به نقش مهم و ارزشمند امداد رسانی 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 ، 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 که معاون اداری مالی به نیابت از رئیس سازمان مسئولیت آن را بعهدہ دارد و در این ارتباط بر اساس نظر مسئول واحد امداد و کارگروه امداد عمل می نماید.
- پ- مسئولیت آموزش مدیر کاروان ها و زائران قبل از عزیمت نسبت به حیطه و ارائه خدمات امدادی بعهدہ کارگروه امداد می باشد که زیر نظر مشاور رئیس سازمان و با هماهنگی و پشتیبانی اداره آموزش و مدیران حج و زیارت استان ها انجام می پذیرد.

ت- هماهنگی های اولیه جهت اجرای برنامه های امداد قبل و حین موسم تمتع با طرف های سعودی توسط دفتر نمایندگی با هماهنگی مسئول امداد مکه و مشاعر صورت خواهد گرفت.

ث- بدیهی است واحد امداد ستاد مکه در مکه مکرمه با واحد حمل و نقل درون شهری و مسئولان مناطق و همچنین در ایام تشریق با مسئول واحد مشاعر و طرح قربانی هماهنگی خواهد داشت که همه این امور زیر نظر رئیس ستاد مکه (رئیس دفتر نمایندگی) صورت می گیرد.

ج- فرایندهای مربوط به کار امداد با همکاری واحد رایانه تنظیم خواهد شد.

ح- سازمان حج و زیارت در نظر دارد حتی المقدور در موسم حج ۸۹ جهت بهبود و ارتقای ارائه خدمات امدادی به زائران از تجهیزات و امکانات و فن آوری پیشرفته بهره برداری نماید که در این زمینه هماهنگی های لازم با دولت عربستان با نظر دفتر نمایندگی صورت خواهد پذیرفت.

نکاتی پیرامون اهم وظایف خدمه امداد گر:

همانطور که گفته شد یکی از مأموران پذیرایی وظیفه امداد را نیز بعهده خواهد گرفت. وی زیر نظر مدیر کاروان و با هماهنگی زائران اقدام به دسته بندی آنان بر اساس وجوه مشترک و ترکیب های تأثیر گذار 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 امداد گر 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 تشکیل می شود. مراکز متعدد دیگری در 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 و پیدا شده بر اساس نقشه های ترسیمی فعالیت دارند.

در سرزمین منامحدوده 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 کمبود 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 سهولت در معرض دید عموم قرار خواهند گرفت.

لزوم 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 در 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 و به آنان مراجعه می شود.

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 با موتور سیکلت 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 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 بهمراه خواهد داشت که فقط خداوند قادر متعال یارای پاداش دادن آن را دارد. جزئیات مأموریت امدادیاران توسط خدمه امداد گر به اطلاع ایشان خواهد رسید که در جلسات آموزشی به طور کامل تشریح خواهد گردید.
