**« هوااللطیف »**

**دانسنتیهای مسکن در مکه مکرمه و مدینه منوره**

**حج سال 1394**

**محتوای متون :**

**- مقدمه**

**-آخرین وضعیت اسکان حجاج در شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره**

**- مقررات عربستان سعودی در زمینه مسکن**

**- چگونگی اجاره ساختمان برای حجاج**

**- نحوه تشکیل گروه های کارشناسی و اجاره**

**- مختصری درخصوص تعیین گروه قیمتی و چگونگی امتیاز بندی هتل های حج**

**- تخصیص و توزیع ساختمان های حج**

**- وضعیتساختمان هایحج از گذشتهتاکنون**

**- تعهدات مالکین در قراردادهایحج تمتع**

**- وظایف مدیرو عوامل مجموعه در رابطه با مسکن**

**30نکته مهم و اساسی در رابطه با مسکن قابل ارائه به حجاج سال 94**

**\* مقدمه\***

عملیات حج یکی از کم نظیر ترین مدیریت ها در سطح خود بوده و اداره جمعیتی در حدود 70 هزار نفر در خارج از کشور با شرایط ویژه کشور میزبان و در ایام خاصی که در طول سال فقط یکبار برگزار می گردد حائز اهمیت فراوان است. در شرایطی که می بایست ضمن توجه به نیازهای اساسی حجاج مانند اسکان ، تغذیه و حمل و نقل و... ، توجه خاصی هم به امور مذهبی و شرعی حجاج اعمال شود حساسیت موضوع بیش از پیش نمایان می شود . و البته این حساسیت و شرایط خاص برای مدیران و عوامل اجرایی ، ستادی و دست اندرکاران حج کاملاً قابل درک
می باشد .....

بدون شک این عملیات با این حساسیت امکان پذیر نخواهد شد مگر با همدلی و هماهنگی در ارائه خدمات بهتر به حجاج عزیز ، آری عملیات عظیم حج نیاز به هماهنگی و برنامه ریزی دقیق داشته و چنانچه در هر بخش از سیستم اجرایی ناهماهنگی و کاستی وجود داشته باشد ، ضرر و زیان وارده غیر قابل جبران بوده و یا اینکه هزینه مادی و معنوی بسیاری را در بر خواهد داشت .

یکی از ابزار مدیریت و هماهنگی در ارائه خدمات بهتر ، اطلاع رسانی مناسب و به موقع است. امروزه اطلاع رسانی یکی از ضرورت ها در امر شناخت و پژوهش بوده و شناخت عملیات اسکان حج در عین تخصصی بودن و داشتن حساسیت ویژه و تاثیر گذاری این واحد در کل عملیات امری ضروری به نظر می رسد .

قطعاً مسئولین محترم مناطق ، مدیران محترم اجرایی اعم از مدیران مجموعه و کاروانها با مطالعه این مجلد که فرآیند مسکن در حج بصورت کوتاه و در حد ضرورت یادآوری گردیده به شناخت نسبی از فعالیتهای مسکن دست خواهند یافت و با نگرشی تخصصی تر به بررسی و نقد عملکرد بخش اسکان خواهند پرداخت ، همچنین از سوی دیگر بر اساس اطلاعات دریافتی پاسخگوی سئوالات حجاج عزیز نیز خواهند بود . بدیهی است نقطه نظرات کارشناسان و افراد خبره در حج در جهت بهبود روش ها و ارائه خدمات بهتر مورد انتظار می باشد.

 **\*آخرین وضعیت اسکان حجاج در شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره \***

**الف – وضعیت شهر مکه**

- ویژگی های جغرافیایی شهر مکه مکرمه از جمله کوهستانی بودن آن باعث گردیده که افزایش ظرفیت اسکان و ایجاد مسکن مناسب و با کیفیت ، به کندی صورت پذیرد و همه ساله در موسم حج مسلمانان و حجاج حاضر در عربستان با مشکلات عدیده ایدراینخصوص مواجه باشند . اما اقدامات اخیر دولت سعودی درراستای توسعه حرم در مکه مکرمه به جهت افزایش سهمیه حجاج در سال های آتی شرایط جدیدی در اطراف مسجد الحرام ایجاد نمودهو بسیاری از ارتفاعات اطراف بیت الله الحرام و تعداد کثیری از ساختمانها و هتلها قدیمی تخریب شده است.

تخریب کوههای سخت مکه مکرمه و ساختمانهای بلند و متراکم موجود اطراف آن و انجام زیرسازی ها ، کاری بسیار چشم گیر و مهم بوده است . در طرحهای جدید بخشی از کوه های بزرگ بطور پلکانی تسطیح و سنگ فرش شده و به صحن جدید و جداگانه مسجد الحرام تبدیل گردیده است .

بر این اساس سازمان حج و زیارت با هدف رفاه بیشتر زایرین ، ساختمان های نوساز با معماری مطلوب و حتی الامکان در فاصله مناسب با حرم را جهت اسکان حجاج اجاره می نماید .

ب – وضعیت شهر مدینه

* در مدینه منوره نیز که معمولا ساخت و ساز و اجرای طرحهای عمرانی وسیع با تخریب مناطق اطراف حرم جریان داشته،در چند سال اخیر با مطرح شدن پروژه توسعه حرم شریف نبوی ، ساخت و ساز در منطقه مرکزی و حلقه اول هتلهای اطراف مسجد النبی (ص)تقریباً به حالت راکد درآمده و به همین جهت از کیفیت هتلهای موجود دایره مرکزی نیز کاسته شده است .
* شایان ذکر استساختمان سازی در شهر های مکه مکرمه و مدینه منوره یکسان نبوده و در نظام مهندسی و ساختمان سازی شهر مکه مکرمه طبق تعلیمات سعودی و دستور شهرداری می بایست تمامی ساختمانها در حدود 5 طبقه فضای اضافی جهت ایجاد پارکینگ ، نمازخانه ، رستوران و خدمات در نظر بگیرند اما در مدینه منوره فقط یک طبقه بعنوان میزانیه در ساختمانها در نظر گرفته می شود و از همین طبقه بعنوان غذاخوری حجاج استفادهمی شود .

**\*مقررات عربستان سعودی در زمینه اسکان حجاج\***

قوانین و مقررات دولت سعودی معمولاً همه ساله در کمیته ای بنام کمیته اسکان که متشکل از اعضاء ذیل می باشد مورد بازبینی قرار گرفته و بطور گسترده طی بخشنامه ای تحت عنوان تعلیمات اسکان به موجرین و دفاتر امور حجاج ( مکتب شئون حجاج )ابلاغ می گردد . بدیهی است پس از ابلاغ تعلیمات ، کلیه موارد آن قابل اجرا می باشد.

اعضاء کمیته اسکان که در تعلیمات عربستان سعودی معرفی شده اند عبارت اند از :

\* امارت منطقه بعنوان رئیس \* دفاع المدنی عضو

\* شهرداری نائب رئیس \* پلیس عضو

\* وزارت حج عضو

لازم به ذکر است در راس همه هیئت ها وزیر کشور و رئیس کمیته عالی حج قرار دارد. قوانینی که این کمیته تصویب می نماید شامل چگونگی صدور مجوز اجاره برای مالکین ، تعیین سرانه اسکان برای هر زائر ، نحوه نظارت بر عملکرد آنها و مواردی خاص می باشد .

بعضی از مهم ترین قوانین اعلام شده در تعلیمات سعودی برای عملیات حج تمتع عبارتند از :

- رعایت سرانه اسکان در مکه مکرمه و مدینه منوره

- محدودیت ورود به عربستان سعودی در موسم حج

- محدودیت یکبار ورود به مدینه منوره

- ممنوعیت طبخ غذا در داخل هتل ها و ساختمانها به روش سنتی

- ممنوعیت اسکان حجاج در ساختمانها و هتلهای بدون مجوز (تصریح ، تصنیف)

(تصریح یا تصنیف مجوز جذب زائر می باشد که توسط مراکز ذیربط در عربستان صادر می شود)

- اجاره یک درصد ساختمان مازاد ظرفیت کل حجاج هر کشور

- ایجاد شرایط مطلوب حفاظتی و امنیتی برای ساختمانها

- ارائه ضمانت نامه بانکی به مبلغ اجاره به وزارت حج سعودی

- پرداخت مبلغ 50 ریال سعودی به ازاء هر زائر بصورت موقت به وزارت حج سعودی

- پرداخت مبلغ 15% از مبلغ اجاره به موسسات مطوفین و ادلاء برای حسن انجام کار مالکین

( موسسه مطوفین برای رسیدگی به امور حجاج در مکه مکرمه و موسسه ادلاء برای رسیدگی به امور حجاج در مدینه منوره می باشد)

- تاکید بر عدم اجاره ساختمانهای در حال ساخت

**\*چگونگی اجاره ساختمان در مکه مکرمه و مدینه منوره برای حجاج ایران\***

همه ساله تعداد کثیری از مسلمانان در موسم حج از سراسر جهان به عربستان سعودی سفر کرده تا حضوری بیش از 5/2میلیون نفر را در همایش الهی به نمایش بگذارند . برای حضور و استقرار حجاج با ملیت و فرهنگهای مختلف قطعاً نیاز است ساز و کار اسکان و تدارکات آنها فراهم گردد. در همین راستا نمایندگان کشورهای اسلامی از جمله جمهوری اسلامی ایرانبطور معمول هر سال در مقاطع مختلفی وارد عربستان شده و با توجه به تعداد حاجیان وسطح خدمات و تعهداتی که به حجاج خود دارند نسبت به اجاره هتلهای مورد نیاز خود اقدام می نمایند .

برخی از این کشورها که تعداد حجاج آنها بیشتر بوده و یا اینکه نظارت بیشتری بر آنها اعمال
می شود از رقبای جدی کشور ما بوده و در نرخ اجاره و انتخاب هتلهای مطلوب در عربستان اثرگذارمی باشند. از اصلی ترین رقبای اجاره هتل در حج می توان به کشورهای ترکیه ، عراق ، اندونزی و.... اشاره کرد . رقابت بین کشورهای اسلامی در مکه مکرمه و مدینه منوره حول محور اسکان معمولا بنا به دلائل ذیل می باشد :

- تامین نیاز ظرفیت اسکان برای حجاج کشورشان قبل از سایرین .

- به دست آوردن ساختمان ها و هتل های مناسب با کیفیت بهتر بخصوص هتلهای جدید .

- اجاره مجدد هتلهای مطلوب سال گذشته .

- ارتقاء سطح کیفی مسکن با شناسایی و اجاره ساختمانهای جدید .

**\*نحوه تشکیل گروه های کارشناسی و اجاره در حج \***

ساختمانهای مورد نیاز حجاج با تائید گروه کارشناسی مسکن و درصورت توافق با مالکین و موجرین در پایان حج هر سال برای یکسال آینده اجاره می گردد. بطور معمول یکی از شروط اصلی اجاره ، عملکرد مالکین و التزام آنها به تعهدات و خدمات و اعلام رضایت عوامل اجرایی کاروانها و در نتیجه زائرین و سیستم نظارتی سازمان و بعثه مقام معظم رهبری می باشد

در حال حاضرمبنای انتخاب گروه کارشناسی مسکن حج ،استفاده از کارکنان سازمانی ( کارکنان اداره مسکن )، افراد باتجربه درون سازمانی و نیز همکاران برون سازمانی( مدیران کاروان های باتجربهحج )دارای تسلط نسبی به زبان عربی ، آشنایی کامل با جغرافیای شهرهای مکه مکرمه و مدینه منورهو هتل ها می باشد که با موافقت ریاست محترم سازمان و صدور حکمی از سوی ایشان انتخاب و نسبت به اجرای مفاد دستورالعمل های اجاره در مکه مکرمه و مدینه منوره مبادرت می نمایند . به نظر می رسد ادغام تجارب مدیریت کاروان و کارشناسان
با تجربه سازمانی در امر مسکن در جهت ارائه خدمات مطلوب و حفظ اطلاعات تخصصی سازمان نتیجه مطلوبی در پی داشته است.

با دستور و تاکیدات مسئولین محترم سازمان کمیته ای جهت تدوین اصول کلی اسکان و تائید هتلهای مورد اجاره در مکه مکرمه و مدینه منوره تشکیل گردیده است . در ساختار جدید تمامی هتلها پس از بررسی و تائید فنی توسط گروه کارشناسی مسکن به کمیته اسکان پیشنهاد و در جلساتی که کمیته اسکان با موجرین برقرار می نماید توافقات انجام می شود .

**اعضاء کمیته اسکان عبارتند از :**

- مسئولین دفتر نمایندگی سازمان در عربستان ، مدیر کل اسکان و تغذیه ، مدیر کل حراست ، مدیر کل امور مالی ، مسئول مسکن شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره در حج تمتع ، نماینده بازرسی بعثه مقام معظم رهبری ، مسئول اسکان عملیات عمره و نمایندگان ویژه ریاست سازمان .

بدیهی است بخشی از ساختمانهائی که در سالهای قبل در اجاره حجاج ایرانی بوده با انجام کارشناسی اولیه گروه اسکان و با اخذ نظر مسئولین حمل و نقل ستاد های حج ، بازرسی سازمان و بعثه ، مرکز پزشکی و سایر دوایر ذیربط چنانچه مشکل اساسی نداشته و مورد تائید قرار بگیرند ، مورد اجاره قرار می گیرند و ساختمانهای جدید الاحداث که درصدی از ظرفیت اسکان در هر سال را در بر می گیرد با تائید تیم فنی و مهندسی اجاره می شود .

\*مختصری درخصوص تعیین گروه قیمتی و چگونگی امتیاز بندی هتل های حج\*

همزمان با اجاره هتل ها و ساختمان های حج تمتع گروه کارشناسی مسکن نسبت به امتیاز بندی هتل ها در مکه مکرمه و مدینه منوره براساس پارامتر های اعلام شده اداره کل اسکان و تغذیه اقدام و نهایتاً نرخ اسکان حجاج در گروه های مختلف در مکه مکرمه و مدینه منوره را به کمیسیون قیمت گذاری حج اعلام می نمایند . شایان ذکر است امتیاز داده شده به هر یک از موضوعات ذیل با توجه به اهمیت آن در اسکان حجاج با ضریب محاسبه و امتیاز نهایی مشخص می شود . ضمناً با توجه به اختلاف و شرایط مکه و مدینه جدول امتیاز بندی در این دو شهر مختلف بوده و یکسان نمی باشد . بعضی از نکات امتیازبندی عبارتند از :

* موقعیت منطقه ای
* ورودی و لابی (طبقه همکف و استقبال هتل)
* آسانسور ها
* تاسیسات
* رستوران
* انبار و سردخانه
* سالن اجتماعات
* نمازخانه
* راهروها ، اتاق ، سرویس های بهداشتی
* مدیریت و خدمات هتل

\*تخصیص و توزیع ساختمان های حج \*

به منظور آشنایی بیشتر دست اندرکاران اجرائی حج ، بصورت خلاصه به بعضی از ملاحظات و چگونگی تخصیص ساختمان ها در حج تمتع اشارهمی شود :

آنچه که در حوزه مسکن پس از اجاره هتل ها بسیار حائز اهمیت است نحوه تخصیص و توزیع عادلانه ظرفیت اجاره شده بین کاروان های سراسر کشور می باشد . در زمان تخصیص هتل ها موارد ذیل و بسیاری از ملاحظات دیگر که ذکر همه آنها در این مجموعه مطالب امکان پذیر نمی باشد ؛ باید مد نظر قرار گیرد :

1. در زمان تخصیص و توزیع ظرفیت اسکان می بایست به ظرفیت هر استان با توجه به عدد ویزا و ودیعه گذاری انجام شده در بانک عامل توجه شود .
2. با توجه به اینکه تمام ساختمان های اجاره شده دارای اتاق سرویس دار می باشند لذا تعداد تخت مازاد تخصیصی به کاروانها نسبت به سال گذشته کاهش و اتاق ها با کمترین تخت اضافی به کاروان اختصاص داده شده ویک اتاق مخصوص عوامل کاروان نیز
پیش بینی گردیده است .
3. حتی الامکان محل اسکان مدیر و عوامل مجموعه ها و مطب پزشک به دلیل سهولت در امر خدمات دهی و دسترسی بهتر به طبقات خدماتی در طبقه اول هر ساختمان در نظر گرفته شده است .
4. چینش کاروان ها به ترتیب ظرفیت از بیشتر به کمتر از طبقات پایین به بالا چیده
می شود . یعنی کاروان های با ظرفیت بالا در طبقات پایین تر هتل مستقر خواهند شد.
5. محل اسکان ظرفیت های مساوی و هم گروه قیمتی در هر ساختمان بصورت نرم افزاری و با قرعه کشی تعیین می گردد.
6. مدت اقامت در مدینه منوره بصورت پیش فرض 7 شب و 8 روز می باشد که امکان دارد بدلیل برخی محدودیت ها از جمله ملاحظات پروازی یک روز اضافه یا کسر گردد و در مکه مکرمه نیز حجاج نیز 22 الی 27 روز حضور خواهند داشت .
7. در سال جاری به دلیل استفاده 3 مرحله ای از هتل های مدینه منوره در مدینه قبل مدت کل اقامت زائرین که در روز های اول به مدینه مشرف می شوند تا 35 روز پیش بینی
می شود .
8. یکی از پارامترهای مهم در هنگام تخصیص و توزیع کاروان ها توجه به فرهنگ و زبان مردم هر استان می باشد بطور مثال حتی المقدور سعی می شود استان های هم زبان و هم فرهنگ در یک ساختمان قرار گیرند .
9. تخصیص گروه های قیمتی با توجه به ظرفیت عددی حجاج هر استان صورت می پذیرد لذا در استانهای کوچک با ظرفیت کمتر ، محدودیت توزیع گروههای قیمتی وجود دارد طبیعتاً استان های بزرگ با عدد قابل توجه حجاج از تنوع گروه های قیمتی بیشتری برخوردار می شوند .
10. رعایت کاروان های مدینه قبل و مدینه بعد با توجه به ظرفیت پروازی و امکان ورود حجاج به مدینه در هر روز و توزیع ظرفیت موجود مدینه قبل و بعد بین 18 ایستگاه پروازی سراسر کشور صورت می پذیرد.
11. اختصاص برخی از ساختمان ها به کاروان های خاص مانند حجاج اهل سنت وجانبازان یکی دیگر از ملاحظات قابل توجه بخش تخصیص و توزیع می باشد .
12. با توجه به اینکه در برخی از استان ها علی الخصوص استان های کوچک و با ظرفیت کم، کاروان های بزرگ در مرحله ثبت نام تکمیل نمی شوند بالاجبار
به شهرهای کوچک، کاروان هایی با ظرفیت کمتر تخصیص داده می شود .
13. در مرحله تخصیص و توزیع ساختمان ها سعی می شود تا کاروان ها بصورت پلکانی به هتل ها ورود داشته باشند که در زمان ورود و خروج با مشکل ترافیک آسانسورها مواجه نشوند .

\***وضعیت ساختمانهای حج از گذشته تاکنون**\*

در چند سال گذشته در شهر مکه مکرمه وضعیت اسکان حجاج و اجاره هتلها تغییرات چشمگیری داشته است . در سالهای دورتر ساختمانهای مورد استفاده حجاج بصورت شقه ای بوده و معمولاً در فواصل دورتر از حرم اجاره می شد ، اما با توجه سیاستگذاری های جدید سازمان و مجموعه ای شدن کار حج ، ساختمانهای قدیمی در طی یک فرآیند جای خود را به هتل هاداده است .

الف – وضعیت ساختمانها در مکه مکرمه :

\* ساختمانها در مکه مکرمه برخلاف مدینه منوره به دو گروه کلی تقسیم بندی می شوند :

1- ساختمانهایی که در موسم حج مورد استفاده قرار گرفته و در ایام غیر حج معمولاً تعطیل بوده و یا بطور محدود استفاده می شوند و تابع شرایط هتلهای ستاره دار نمی باشند.

2- تعدادی از هتلها که با اخذ مجوزهای گردشگری و جذب زائر در عربستان بعنوان هتلهای تصنیف دار و ستاره دار مطرح بوده و معمولاً در تمام ایام سال فعال می باشند .

طبیعی است هتلهای ستاره دار در عربستان با توجه به شرایط اماکن مذهبی درجه بندی شده و نباید درجات آنها را با هتلهای بین المللی سایر کشورها مقایسه نمود .

ب- وضعیت ساختمانها در مدینه منوره :

ساختمان های مدینه منوره دارای شرایط ذیل می باشند :

1- ساختمان ها و هتل ها در مدینه منوره فاقد طبقات خدماتی از جمله طبقه خاص رستوران ، نمازخانه می باشند و بطور معمول از طبقه میزانیه (M)درصورت مناسب بودن بعنوان سالن غذاخوری استفاده می شود.

2- در ساختمان های مدینه منوره از سالن های غذاخوری (M)معمولاً برای برگزاری جلسات توجیهی کاروان ها نیز استفاده می شود .

3- در مدینه منوره هتل ها و ساختمان ها به نحوی ساخته شده اند که 95% در منطقه مرکزی و در نزدیکی حرم شریف نبوی (ص) مستقر بوده و با توجه به نزدیکی هتل ها و ساختمان ها به مسجد النبی عموماٌ حجاج نیاز به حمل و نقل درون شهری ندارند .

4- طرح توسعه اطراف حرم شریف نبوی (ص) در مدینه منوره در حال حاضر باعث تخریب هتلها گردیده و چون دولت سعودی و صاحبان هتل ها اقدام به ساخت هتل های جدید و جایگزین کردن ساختمان های تخریب شده ننموده اند . لذا در مدینه کیفیت هتل ها نسبت به سنوات قبل کاهش داشته است .

**\*خدمات ارائه شده به حجاج سال 1394 در بخش مسکن\***

 همانطور که اشاره شد در سالهای اخیر تحولات بسیاری در عملیات حج ایجاد شده و این خدمات بر افراد با تجربه و دارای سوابق خدمتی در حج کاملاً مشهود می باشد از جمله تغییرات اساسی می توان به موارد ذیل اشاره نمود :

1. خدمات هتلی بدون درنظر گرفتن گروه قیمتی برای همه زائرین بطور یکسان ارائه می گردد.
2. در راستای تکریم حجاج ، در سیستم هتل غذای طبخ شده در آشپزخانه های مرکزی در سالن های غذاخوری هتل ها با رعایت نکات بهداشتی سرو می گردد .
3. در قراردادهای جدید اجاره بخشی از امور خدماتی ساختمانها از جمله جابجایی اقلام تدارکاتی ، بار زائرین ، نظافت و خانه داری به عوامل بومی هتلها و ساختمانها سپرده شده است .

**\*تعهدات مالکین در قراردادهایحجتمتع\***

هر سال پس از پایان عملیات حج با دستور ریاست محترم سازمان کمیته ای جهت اصلاح قراردادهای اسکان در عربستان تشکیل و با نظر کارشناسی اعضاء این گروه قراردادهای قبلی اصلاح و با دو زبان فارسی و عربی تنظیم و اصلاحات لازم صورت می پذیرد.

مهمترین نکات قرارداد بصورت خلاصه بشرح ذیل می باشد :

1- تأمین کلیه لوازم مورد نیاز مجموعه (برابر قرارداد) قبل از ورود توسط موجر ساختمان . درصورت کسری یا خرابی لوازم تأمین آنها با اعلام مدیریت مجموعه حداکثر در مدت کمتر از 12 ساعت.

2- فراهم نمودن آب مصرفی ساختمان برای شستشو و نظافت و تکمیل مخازن زیر زمینی ساختمان در طول مدت اقامت حجاج .

3- پرداخت هزینه برق مصرفی هتل و تامین برق و روشنایی در کلیه قسمتهای ساختمان .

4- بکارگیری و گماردن نیروهای متخصص جهت انجام تعمیرات سیستم برقی ، کولر ها ، آسانسورها و کلیه تجهیزات فنی هتل .

5- بکارگیری نیروهای حفاظتی جهت ایجاد امنیت و جلوگیری از ورود افراد غیر ایرانی و غیر مسئول به ساختمانهای تحت اجاره حجاج .

6- قراردادن صندوق نگهداری پول و اشیاء قیمتی در هر اتاق و یا تخصیص صندوق بزرگ به هر مجموعه .

7- مجهز کردن سالن های اجتماعات در هتلهای مکه مکرمه به سیستم صوتی مناسب و ویدئو پروژکشن و سیستم بردوتی مناسب .

8- مجهز کردن تمامی ساختمان ها به سیستم اطفاء حریق برابر مقررات و تعلمیات عربستان سعودی .

9- تجهیز محل معاینه پزشکان با تخت معاینه ، میز و صندلی پزشک و بیماران و کمد دارو (باید مالکین محترم تشویق شوند جهت ایجاد مطب پزشک در طبقات خدماتی و میزانیه ، حتی المقدور از اتاقهای حجاج جهت استقرار پزشکان استفاده نشود مضافاً اینکه تعداد اتاق معاینه با توجه به ظرفیت زائری و برابر توافقات با مرکز پزشکی از طریق مسئولین اسکان در هر منطقه اطلاع رسانی خواهد شد ).

10- برقراری اینترنت وایرلس در طبقه همکفیا طبقه میزانیه جهت استفاده اداری مجموعه و مدیران کاروانها

11-تنظیم و تحویل تلفن های سانترال در کلیه اتاقهای ساختمان و مرکز سانترال در طبقه همکف.

12- تجهیز طبقه همکف و طبقات و راهروها به دوربین مدار بسته و ضبط کلیه رفت و آمدها.

13- قراردادن مبلمان مناسب در طبقه همکف ساختمان جهت استراحت حجاج در زمان ورود و خروج به ساختمان .

14- تنظیم کانالهای تلویزیون به کانالهای ایرانی و سعودی و قطع مابقی کانالها.

15- مجهز نمودن اتاقها به تخت مناسب ، تشک ، بالش ، ملحفه ، پتو یا لحاف مناسب و مرغوب و حوله به ازاء هر نفر یک عدد .

16- نصب زنجیر پشت درب اتاق ها .

17- تجهیز اتاقها به تلویزیون ، یخچال ، کولر مناسب (اعم از اسپیلت و کولر گازی)، قرآن ، سجاده نماز ، کتری برقی ، سینی چای ، فرش کوچک ، کمد لباس یا چوب لباسی، قبله نما ، بشقاب میوه از نوع چینی ، کارد میوه خوری استیل ، لیوان آبشیشه ای ، یک تا دو صندلی به تعداد 50% ظرفیت حجاج مستقر در هر اتاق و یک میز کوچک .

18- برابر قرارداد شارژ لوازم از جمله تعویض ملحفه ، رو بالشی و شارژ صابون ، شامپو و تاید در هر هفته یک بار می باشد .

19- قراردادن دمپایی پلاستیکی مناسب در سرویس های بهداشتی .(باید دقت شود از نوع مناسب بوده و غیر ابری باشد تا باعث سر خوردن زائرین در کف سرویهای بهداشتی نشود).

20- اختصاص محل مناسب در هتلهای مکه مکرمه جهت شستشوی لباس و محل خشک کردن لباسها (حتی المقدور در طبقات پشت بام یا خدمات) و برای ساختمانهای مدینه منوره نیز
پیش بینی فضا و تدبیر مناسب با مشاوره مسئولین اسکان(در ساختمانهایی که محل خشک کردن لباس وجود ندارد برای هر کاروان 10 عدد رخت خشک کن فلزی ).

21- سم پاشی در دفعات مختلف و رنگ آمیزی کامل ساختمان قبل از حضور حجاج .

22- خارج نمودن زباله ها از ساختمان در طول ساعات شبانه روز و نظافت راهروها و طبقات عمومی در هر روز .

23- تامین جارو برقی به میزان لازم (البته انجام امور نظافت در تعهدات مالک می باشد).

24- تامین دو دستگاه اتو و میز مربوطه برای هر کاروان .

25- بکارگیری عوامل خدماتی به ازاء هر 50 نفر دو نفر برای امور نظافت و شستشو و تامین نیروی خدماتی مناسب به تعداد لازم جهت تخلیه بار زائر و لوازم تدارکاتی مجموعه با لباس متحد الشکل و حتی المقدور با گواهی بهداشت .

26- مجهز کردن رستوران به میز و صندلی مناسب ، فلاسک چای ، شکر پاش ، قندان ، سبدنان ، سبد میوه ، چرخ حمل غذا و تدارکات ، چاقو استیل ، بن ماری ، ماشین ظرفشویی اتوماتیک و دستگاه سالاد زن ، سماور بزرگ به میزان لازم جهت تهیه آب جوش ، بشقاب چینی به میزان 50% ظرفیت حجاج مستقر در ساختمان . قاشق و چنگال استیل ، فر سه شعله ، سینی آلومینیوم ، طشت بزرگ پلاستیکی ، کفگیر و چند عدد میز فلزی جهت توزیع غذا.

27- شستشوی ظروف با ماشین های ظرفشویی اتوماتیک و گماردن عوامل آموزش دیده .

**\*وظایف مدیرو عوامل مجموعه در رابطه با مسکن\***

**الف - مدیران مجموعه**

یکی از ابتکارات مسئولین اجرایی حج پس از سالها تجربه و تحقیق اجرای عملیات بصورت مجموعه ای و امکان ارائه خدمات بهتر به حجاج عزیز بوده اما به جهت نو بودن روش و
محکم شدن پایه های این نوع مدیریت در حج و به لحاظ وابستگی خاص مدیران مجموعه با بخش اسکان، موارد ذیل بعنوان راهکار اعلام می گردد :

در سالهای گذشته هتلها و ساختمانهای عربستان معمولاً در موسم حج خدمات حجی ارائه
می نمودند و مسئولین اجرایی حج نیز به این نوع خدمات بسنده می کردند ولی در سالهای اخیر با توجه به وضعیت موجود نیاز به تغییر در سیستم اجرایی احساس گردیده که این موضوع در وهله اول نیاز به فرهنگ سازی داشته و نیز باید دارای وحدت رویه باشد . بنابراین مدیران محترم مجموعه لازم است سعی نمایند برابر قرارداد و تعهدات مالکین ، خدمات مطلوب و مورد نیاز حجاج را از مالکین اخذ و آنرا نهادینه نمایند بطوریکه اگر در سال آتی مدیر دیگری در آن هتل ، مدیریت را بعهده گرفت نیاز به تلاش مضاعف نداشته باشد .

مواردی که برای مدیران مجموعه در بخش مسکن درنظر گرفته شده بشرح ذیل می باشد:

1. داشتن آگاهی کامل نسبت به وضعیت گروه های قیمتی کاروان های مستقر در هتل .
2. تحویل گرفتن هتل با هماهنگی مسئول مسکن منطقه و بررسی وضعیت ساختمان و اعلام هرگونه کمبود یا نقص به مسئول مسکن منطقه در کمترین زمان ممکن و قبل از ورود کاروان ها .
3. هماهنگی مستمر با مسئول مسکن منطقه .
4. آشنایی با مسئولین سعودی هتل یا نماینده موجر و اشنایی با عوامل بومی و اخذ لیست اسامی و عکس آنان به همراه مسئولیت و شماره تلفن و کنترل عوامل بومی مورد نیاز .

نکته : علاوه بر انجام امور نظافت ، حمل بار زائرین و تدارکات از درب هتل به داخل در زمان ورود و خروج حجاج از هتل و مساعدت در امر توزیع غذا به عهده عوامل بومی می باشد.

1. نظارت روزانه بر عملکرد عوامل بومی و ایرانی هتل و انعکاس نواقص به موجر یا نماینده وی و مسئول مسکن منطقه جهت پیگیری تا حصول نتیجه .
2. تاکید به موجر یا نماینده وی برای استفاده عوامل بومی از لباس متحد الشکل ، دستکش و رعایت اصول بهداشتی .
3. اطلاع دقیق از مشخصات و محل استقرار مسئولین تاسیسات ، مکانیک و آسانسور و تماس با آنها از طریق مدیر یا مسولین عربی هتل .
4. مشخص کردن مکانی جهت محل استقرار مدیر مجموعه ، انبار ، محل رستوران و امکانات اداری و رایانه ای و همچنین اخذ اقلام مربوط به رستوران از مدیر عربی هتل و تجهیز و آماده سازی آنها.
5. دریافت پلان مهندسی هتل و صورت های تفکیکی استقرار گروه ها در مجموعه از سیستم و سایت سازمان و انطباق با وضعیت موجود ساختمان و کاروان ها و گزارش تناقض های احتمالی به مسئول مسکن قبل از ورود حجاج .
6. دریافت پلان چیده شده حجاج از مدیران کاروان ها قبل از حرکت به عربستان .
7. دریافت تصویر تعهدات مالکین برای آگاهی نسبت به آماده سازی ساختمان و تحویل به کاروان ها برابر تعهدات از طریق سیستم .
8. شناسایی تاسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم های (تهویه ، آبرسانی ، برق ، فاضلاب ، آسانسور ها ، شیرآلات ، آب گرم حمام ها ، و......) و سرکشی برنامه ریزی شده به آنها با همکاری واحد مسکن منطقه و اقدام عاجل برای رفع خرابی ها و یا نواقص .
9. اطلاع از منابع و مخازن آب و تاسیسات و درب مخازن و موتور آب و اطمینان کامل از تمیزی و پر بودن مخازن و سالم بودن پمپ ها و سرکشی مستمر به آنها در طول مدت اقامت .
10. مدیریت مصرف آب بخصوص در آستانه ایام تشریق و بازگشت از منا.
11. توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروان ها در حفظ و نگهداری وسایل تحویلی و مسترد نمودن آنها در هنگام خروج از هتل .
12. توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروان ها در اطمینان از خاموشی کلیه چراغ ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب هنگام خروج از هتل در ایام تشریق .
13. بررسی وضعیت اطفاء حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفاء حریق .
14. پیش بینی صندلی یا کاناپه در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن و ناتوان با توجه به فضای فیزیکی موجود .
15. تنظیم نحوه استفاده از آسانسورها در ساعات شلوغی و تذکر به خدام ایرانی و غیر ایرانی و حجاج در مورد استفاده صحیح از آسانسورهای بار و زمان بندی حمل بار و زباله برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها .
16. اخذ کلیه ملزومات مورد تعهد از مالکین و تحویل به کاروان ها.
17. کنترل تک تک اتاق ها نسبت به مطلوب بودن میز ، تخت ، تشک ، پتو ، ملحفه ، روبالشی ، یخچال ، کتری برقی ، پیش دستی و چاقوی میوه خوری ، لیوان شیشه ای ، و ملزومات لازم برابر قرارداد .
18. کنترل و نظارت بر خدمات موجر در تعویض و شارژ به موقع ملحفه ، روبالشی ها ، لوازم بهداشتی از قبیل شامپو ، صابون هفته ای یکبار .
19. اطمینان از وجود صندوق امانات در ساختمان .
20. کنترل تلویزیون ها و نظارت بر تنظیم کانال های ایرانی و سعودی .
21. انتقال سریع مشکلات و ملاحظات ساختمان از قبیل عدم همکاری موجر (مدیر یا نماینده مالک) و گزارش به مسئول مسکن منطقه .
22. توزیع امکانات قابل تقسیم هتل بین کاروان ها و کنترل و پی گیری رفع کسری ها.
23. تجهیز و راه اندازی مطب پزشکان در مکه مکرمه متناسب با شئون بیمار و پزشک طبق توافق مرکز پزشکی حج و زیارت .
24. پیگیری سم پاشی ساختمان .

**- مدیران کاروان ها**

علی رغم اینکه سیستم اجرایی حج از کاروان محوری به مدیریت مجموعه تغییر یافته و مسئولیت های مدیران کاروان به مدیران مجموعه تفویض شده اما به هیچ عنوان نمی توان مدیریت کاروان ها و اثرگذاری آنها در روان بودن عملیات حج را نادیده گرفت . از آنجا که حجاج از بدو ثبت نام و ارائه مدارک با مدیر و روحانی کاروان مواجه شده و در طول برگزاری جلسات با ایشان در تماس می باشند طبیعی است که تا پایان موسم این ارتباط و هماهنگی بین آنها برقرار و بیش از سایر بخشها باشد .

شایان ذکر است هرگونه اطلاع رسانی و توجیه حجاج و آموزش آنها بطور قطع از طریق کاروان موثرتر خواهد بود . لذا موارد مربوط به مدیریت کاروانها و ارتباط آنها با مدیریت مجموعه نسبت به آنچه که برای آموزش و اطلاع رسانی حجاج مورد نیاز است بصورت خلاصه بشرح ذیل می باشد :

**الف –نکات قابل توجه مدیران کاروانهای حج**

1- برقراری ارتباط مناسب با مدیریت مجموعه و همکاری در ارائه خدمات به حجاج در طول سفر.

2- توجیه عوامل کاروان ها در چک کردن پلان (تفکیکی کاروان) و لوازم موجود اتاقهای حجاج و ارائه گزارشات خرابی و نقص لوازم به مدیریت مجموعه در اسرع وقت .

3- به جهت هماهنگی بیشتر در ارائه خدمات عدم درخواست لوازم از موجر یا نماینده مالک بدون هماهنگی مدیران مجموعه .

4- در سالجاری علاوه بر تفکیکی ساختمانها تصویری از نقشه مهندسی از طبقات وپلان هتل به کاروانها از طریق سیستم ارسال خواهد شد تا امکان روئیت چیدمان اتاقها برای کاروانها به سهولت انجام شود . از طرفی کاروانها در چینش اتاقهای خانم ها و آقایان می توانند طوری برنامه ریزی نمایند که اتاقهای زائرانی که با همسر خود مشرف شده اند در کنار هم قرار گیرد . این نوع چینش قطعاً در کاهش بار آسانسور و ایجاد آرامش در بین حجاج موثر خواهد بود .

5- تنظیم امور تبلیغات کاروانها در هتل علی الخصوص در طبقه همکف با مدیریت مجموعه می باشد لذا نصب تراكت هاي كاروانها در هتل می بایست در طبقات محل استقرار آنها و با هماهنگي مدير مجموعه انجام شود.

**ب - مطالب قابل ارائه به حجاج**

گذشته از موارد فوق که از امورات جاری کاروان ها و مجموعه ها می باشد ، می بایست از پتانسیل توانمندی مدیران کاروانها در توجیه و آموزش حجاج نسبت به شرایط اسکان در عربستان بهره برداری مطلوب گردد . بدیهی است به هر میزان اطلاع رسانی و توجیه حجاج کاملتر انجام شود سیستم اجرایی در عربستان با مشکلات کمتری مواجه خواهد شد .

این مطالب در قالب 30 نکته مهم و اساسی در مورد اسکان حجاج در حج تمتع ارائه شده است .

30 نکته مهم و اساسی در رابطه با مسکن حج 94

1. هتل های موجود در عربستان با استاندارد های بین المللی هتلی مطابقت نداشته و بر اساس قوانین داخلی عربستان درجه بندی می شوند .
2. شرایط و ضوابط هتلها در ایام حج تمتع با عمره کاملا ً متفاوت است .
3. مسکن با توجه به امتیاز دهی گروه بندی قیمتی میشود از جمله : موقعیت منطقه ، نوساز بودن ، دسترسی به خیابان اصلی ، دسترسی به ایستگاه اتوبوس ، وضعیت بیرون ساختمان ، امکانات و پرسنل هتل ، آسانسور و ...
4. ساختمانهای اجاره شده موسم حج 94 در مدینه منوره در قالب 6 گروه قیمتی و در مکه مکرمه در قالب 5 گروه قیمتی درجه بندی شده اند .
5. سرانه مسکن برای هر زائر بر طبق مقررات عربستان در حج تمتع حدود 4 متر مربع در مکه مکرمه و 5/4 متر مربع در مدینه منوره می باشد .
6. هزینه اجاره مسکن در حج تمتع 60 در صد کل هزینه ها را بخود اختصاص میدهد و باعث تفاوت قیمت کاروانها میشود .
7. گروه های قیمتی در حج سال جاری به شرح ذیل می باشد.:

مکه مکرمه :2ب -2ج –2د –3 الف –3ب

مدینه منوره : 2ب -2ج –3 الف –3ب –3ج -3د

1. قیمت تمام شده مسکن برای کاروانها جمع قیمت مسکن مدینه ومکه محاسبه میشود .
2. اسکان آقایان و خانمها در موسم حج تمتع در اتاقهای مجزا بوده و تقسیم بندی اتاقها بصورت خانوادگی نمی باشد .
3. قرارگرفتن دو ساختمان در یک گروه قیمتی یکسان لزوماً بمعنای برابری این دو ساختمان در کلیه امکانات نیست مثلا یکی دارای آسانسور بهتر و دیگری دارای محیط رستوران مناسبتری می باشد .
4. تخصیص هتلها به کاروان ها با توجه به گروه قیمتی ، بوسیله قرعه کشی بین استان ها ی سراسر کشور انجام میشود .
5. در مدینه منوره هتلها در موسم حج 2 تا 4 نوبت برای دوره های 7 روزه و در مکه مکرمه فقط یک نوبت 3 تا 4 هفته ای و بعضی از هتل ها در سال یکبار آنهم فقط در موسم حج مورد استفاده قرار می گیرند .
6. ظرفیت اتاقها 3 یا 4 یا 5 نفره است و اسکان بیش از 5 نفر در یک اتاق مجاز
نمی باشد ضمن اینکه اقامت یک ماهه با هم کاروانی ها که بعضاً تا 5 نفر با سلایق مختلف در یک اتاق از نکات مهم بشمار می آید .
7. با توجه به مشکل آسانسور در کلیه هتلها در موسم حج ، در صورت استفاده بیش از ظرفیت آسانسور و خرابی آن ، انجام تعمیرات آسانسور با توجه به مشکل ترافیک و تردد در مسیرها بسیار زمان بر خواهد بود .
8. هتل هاو ساختمان های عربستان فاقد آب لوله کشی بوده و آب مورد نیاز حجاج می بایست با تانکرهای حمل آب تأمین گردد .لذا صرفه جویی در آب بویژه در زمان تشریق بعلت ترافیک خیابانها و اختلال در سیستم آبرسانی به هتل ها ضرورری است .
9. استفاده از لوازم شخصی و تهیه آن از ایران مانند شامپو ،صابون ، روبالشی و ملحفه یکبار مصرف به جهت احتیاط بهتر است و این موضوع در حالی صورت می گیرد که شارژ اتاقها در مورد اقلام شامپو ، صابون ، پودر لباسشوئی ، تعویض ملحفه و روبالشی هر هفته یکبار انجام میشود .
10. عدم شستن لباس در روشوئی های داخل اتاق خطر افتادن و شکستن روشوئی را بدنبال دارد ، لذا زائرین محترم این نکته را مدنظر خواهند داشت .
11. توالت های هتل ها فرنگی بوده و سازمان حج و زیارت هیچ دخالتی در این موضوع ندارد و نیز امکان تغییر وجود نخواهد داشت .
12. از باز کردن و باز نگهداشتن پنجره اتاق ها به جهت خطر ورود احتمالی جانوران موذی از قبیل حشرات و سوسک و ... خودداری گردد .
13. علیرغم همه تلاشها ، امکان ایجاد اختلال در سیستم های داخلی هتلها بعلت بلا استفاده بودن یکساله آنها از قبیل آسانسور ، لوله کشی داخلی ساختمان ، فاضلاب ، دستشوئی ها و ... وجود دارد .
14. فاصله بین خروج و ورود کاروانها در مدینه به هتل های اجاره شده 12 ساعت بوده و در این مدت مسئولین هتل میبایست برای اسکان حجاج جدید هتل را آماده سازی نمایند .
15. هر گونه درگیری و مشاجره لفظی با کارکنان بومی عرب هتل ها پیگیرد قانونی دارد .
16. بیشتر هتلهای ایرانی در کنار خیاباهای اصلی بوده و متاسفانه هر سال تعدادی از حجاج بعلت تصادف هنگام عبور از عرض خیابان جان خود را از دست میدهند لذا باید از زیر گذر و پل های هوائی استفاده شود .
17. لوازم و امکانات داخل هتلها بصورت امانت در اختیار حجاج قرار می گیرد . لذا تاکید میشود در نگهداری آن دقت نموده و در صورت خرابی ، تامین آن زمان بر و بعضا ً هزینه ساز می باشد .
18. با توجه به استفاده سه نوع لوازم سرمایش ( کولر گازی ، اسپیلیت و سیستم خنک کننده مرکزی ) در هتلهای مکه ، و حضور زائرین در یک اتاق با سلائق مختلف ، گذشت ، صبر و تحمل از نکات اساسی محسوب می گردد .
19. با توجه به وجود سیستم اطفاء یا اعلام حریق در اتاقها ، روشن کردن هر گونه لوازم حرارتی در اتاقها باعث فعال شدن امکانات ایمنی و در نتیجه قطعی برق ، فعال شدن آب پاش در داخل اتاق و در نتیجه خسارت می گردد .
20. با عنایت به وجود ماشین ظرفشوئی در هتلها و امکان تاخیر در زمانهای پیک نسبت به شستشوی ظروف ، امکان استفاده موقت از ظروف یکبار مصرف وجود دارد .
21. با توجه به اقدام دولت سعودی در خصوص توسعه حرم در مکه مکرمه و مدینه منوره و تخریب هتلهای نزدیک حرم ، اکثر کشورها حجاج خود را به مناطقی با فاصله چند کیلومتری منتقل نموده اند .
22. لازم است از بستن طناب یا رخت آویز به شیرهای آب ، لوله آب سیستم اطفاء حریق بمنظور پیشگیری از خطر قطع آب یا فعال شدن سیستم اطفاء حریق پرهیز گردد .
23. بدلیل محدودیت فضای سالن غذا خوری و تعداد زائرین مستقر در هر هتل ، ناگزیر سرویس های موجود در سالن غذاخوری2 الی 4 بار در هر وعده غذایی باید شارژ و مورد استفاده قرار گیرد .

**اداره مسکن**

**اداره کل اسکان و تغذیه حجاج**

**خرداد ماه سال یکهزار و سیصد و نود و چهار**