

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام (۱۳۹۲)

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 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 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.

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- **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.
- ۴- **معاون منطقه:** زائران ایرانی در قالب مناطق 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.

فرایند فعالیت های خدمه امدادگر:

- ۱- صرف وقت امدادگران جهت همکاری با واحد امداد مرکزی به کارهای جاری کاروان لطمه وارد نخواهد کرد.
- ۲- 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.
- ۳- ضروری است امدادگران برخوردار از برخی ویژگی ها نظیر سلامت جسمانی، ورزیدگی، چابکی، اطاعت پذیری، مسئولیت شناسایی، قدرت تصمیم گیری، سرعت عمل، خوشرویی، بردباری،

مشارکت‌پذیری، انتقاد‌پذیری، مشتاق‌خدمت و دارای سعه‌صدر و فعال‌بوده و سابقه‌تشریف‌قبلی به حج‌داشته و دوره‌توجیهی را گذرانده باشد.

۴- در راستای توانمندسازی نیروهای امدادگر کاروان‌ها برای ارائه خدمات شایسته‌تر و براساس نظام آموزشی سازمان دوره خاصی طراحی و اجرا می‌گردد که لازم است محتوای آن به درون کاروان منتقل گردد. بدیهی است مدیر کاروان در زمینه تسهیل انتقال این اطلاعات نقش بسزایی ایفا می‌نماید. برگزاری سلسله جلسات آموزشی نیز جهت رشد و توسعه خدمات مورد نظر حائز اهمیت می‌باشد

نیاز عموم حجاج به امداد رسانی:

در موسم حج تمتع با توجه به وضعیت جغرافیایی مکه مکرمه و شرایط ساختمان‌های 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 می‌گیرند، سازمان حج و زیارت وظیفه پیدا می‌کند که در قالب یک ساز و کار مشخص به یاری مضمولان 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 برنامه‌های مشخص و سازماندهی نیروی انسانی کارآمد و تجهیزات و ابزار و امکانات لازم و علائم و نشانه‌ها و رنگ‌ها و شماره‌ها و براساس آمار و اطلاعات پردازش شده مربوط به حجاج با همکاری مدیران مجرب و عوامل کوشای کاروان‌ها به یاری زائران می‌شتابد.

نکاتی پیرامون اهم وظایف خدمه امدادگر:

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 دسته‌بندی آنان بر اساس وجوه مشترک و ترکیب‌های تأثیرگذار مثل نسبت خویشاوندی و آشنایی قبلی و یا سن و فرهنگ و سواد می‌نماید

این خدمه کاروان بایستی از شرایط و ویژگی‌هایی نظیر تجربه سفر، تناسب شغل، تحصیلات و سلامت جسمانی و روحی و چابکی و جوانی برخوردار باشد. بدیهی است خوشرویی، اطاعت، انضباط، بردباری، پاسخگویی، انعطاف‌پذیری و علاقه‌مندی نیز از پایه‌های ورود به این عرصه خدمت رسانی محسوب می‌گردد.

پایگاه‌های امداد:

در مکه دفتر مرکزی امداد در ستاد حج تشکیل می شود. 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. 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. ضمناً بمنظور امکان شناسایی بهتر 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.

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 می باشد. در ایام تشریق نیز مراکز جبهه 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. معاونین مناطق در مکه مکرمه به نیابت از مسئول منطقه مسئولیت واحد امداد منطقه را بعهده 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.
- 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- الصاق پشت احرامی برای کلیه زیرین زن و مرد
- ۲- همراه داشتن کارت شناسائی.
- ۳- توصیه به حفظ آرامش در زمان گم شدن.
- ۴- شناساندن ساختار و محل استقرار و چگونگی سازماندهی و گردشکار و علائم و نشانه های مربوط به واحد امداد و راهنمایی زائران.
- ۵- 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.
- ۶- آموزش مقررات ویژه حمل و نقل در عربستان.
- 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
- ۱۰- تجربه گذشته نشان از بالا بودن آمار گمشدگان 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 مراجعه داشته باشد.

محل حضور نیروهای امداد در مکه مکرمه و مشاعر مقدس:

- ۱- دفتر مرکزی واحد امداد مستقر در محل ستاد مرکزی حج.
- ۲- داخل حرم
- ۳- گشت های سیار اطراف مسجدالحرام که محل تردد حجاج ایرانی است.
- ۴- ایستگاه های اطراف حرم
- ۵- ساختمان های واقع در عزیزیه که برای انتقال حجاج گمشده در روز ۱۲ ذیحجه در نظر گرفته شده است.
- ۶- چادر مرکزی امداد 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 (مقر بعثه حج جمهوری اسلامی ایران) و مسجد شجره امر امداد مدیریت شود.

نوبت بندی و سازماندهی نیروهای امداد:

از آنجا که نیروهای امدادگر 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 و ایام تشریق شیفت های در نظر گرفته شده که جزئیات آن در برگه های مربوطه درج شده است و تأیید مسئول مربوطه روی برگه امدادگر نشانگر حضور منظم خواهد بود.

در عرفات سیستم اجرایی امداد در قالب سازماندهی منظم بر اساس شیفت های تعیین شده از حوالی ساعت ۱۴ روز هشتم تا غروب آفتاب روز نهم 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. کلیه نیرو های امداد که شامل نیروهای ستادی، عوامل کاروانها و ... کاور امداد به تن دارند که 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.

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 روز عید قربان تا صبح 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 دفاتر فرعی ستاد مستقر در آن قطعه واگذار می گردد که تحت نظر آن فعالیت می نمایند.

بعد از 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 ساختمان ها واقع در عزیزیه که اعلام خواهد شد 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 و یا کاروانها هدایت می نمایند.

عملیات مربوط به تخلیه منی در بعد از ظهر 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 باز شدن نسبی راهها، انتقال زائرین به کاروان های مربوطه.

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام

برای استفاده عموم زائران

بسمه تعالی

<< 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. مدد رسانی به زائران بخصوص هم کاروانی ها می تواند توسط نیروهای سازمان حج و زیارت و یا خدمه امدادگر و بالاحص 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 بسهولت 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 نمایند.

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 بسپارید تا در صورت نیاز خود را به ماموران امدادی معرفی نمایید.

تشریح طرح امداد رسانی

به حجاج بیت الله الحرام

ویژه زائران ناتوان و کهنسال

(مشمولان طرح)

بسمه تعالی

<< 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، **امدادگران** 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- علاوه بر اینها آموزش ها و توجیهاتی انجام می گیرد و لوازم و ابزارهایی مثل رنگ و نشانه و فلش 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 **۸۰۰۱۱۶۰۰۵۴**

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 ایستگاه‌ها و شماره خطوط اتوبوس رانی در مکه مکرمه

۵- توجه به تذکرات مأموران ایرانی و سعودی

۶- خودداری از تردهای غیر ضروری در محیط‌های نا آشنا بخصوص خارج نشدن بی دلیل از

چادرهای عرفات

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

معاون و واحد امداد و راهنمایی

۸- اهمیت دادن به مطالب کلاس‌های آموزشی

۹- تقید به حضور بموقع در محل‌هایی که بعنوان قرار تجمع و ملاقات افراد کاروان تعیین می‌گردد

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 بزرگراه‌ها

۱۳- دقت کافی هنگام عبور از عرض بزرگراهها (اگر ناچار به عبور می‌باشید).

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.