

« هو اللطيف »

دانشنتیهای مسکن در مکه و مدینه در حج تمتع سال ۱۳۹۲

محتوای متون :

- مقدمه
- موقعیت جغرافیایی شهرهای مکه و مدینه و طرحهای در حال احداث
- مقررات عربستان سعودی در زمینه مسکن
- چگونگی اجاره ساختمان برای حجاج
- وضعیت اجاره ساختمانها برای حج سال ۱۳۹۲
- موارد قابل توجه برای مدیران اجرایی عملیات حج در رابطه با مسکن
- اطلاعات مورد نیاز حجاج در خصوص مسکن حج و شرایط اسکان در موسم حج تمتع

*** مقدمه ***

عملیات حج یکی از کم نظیر ترین نوع مدیریت ها در سطح خود بوده و اداره جمعیتی در حدود ۷۰ 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 شخصی میهمانان 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

بی 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 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 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 خواهند بود .

در این جزوه برآن شدیم که فرآیند مسکن در حج را در حد ضرورت ، در بخش های مختلف از سیاستگذاری ، برنامه ریزی تا بخش های اجرایی به صورت کوتاه یادآوری نمائیم.

امیدواریم با تهیه این جزوه توانسته باشیم هر چند اندک اطلاعاتی برای مخاطبین محترم فراهم آورده باشیم . بدیهی است نقطه نظرات کارشناسان و افراد خبره حج و انتقادات سازنده آنها در جهت بهبود روشها و ارائه خدمات بهتر و مناسب تر به حجاج عزیز مثر مثر خواهد بود.

انشاءالله

موقعیت جغرافیایی شهرهای مکه و مدینه و طرحهای در حال احداث

شهر مکه در منطقه کوهستانی و در دل مجموعه ای از دره ها و رشته کوههای منطقه حجاز واقع است و مسجد الحرام نیز در میان دره ابراهیم با حدود ۲۷۷ متر ارتفاع از سطح دریا قرار گرفته است .

ویژگی های جغرافیایی شهر مکه تاکنون باعث شده بود 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 ای در این خصوص مواجه باشند ، اما تصمیمات اخیر دولت سعودی در راستای توسعه حرم امن الهی در مکه به جهت افزایش سهمیه حجاج در سال های آتی شرایط جدیدی در اطراف مسجد الحرام ایجاد نموده و بسیاری از ارتفاعات اطراف بیت الله الحرام و تعداد کثیری از ساختمانها و هتلها قدیمی تخریب شده است .

برابر اظهارات مجریان طرح در پروژهای فعلی حدود ۱۰۰۰ هتل و ساختمان در اطراف حرم تخریب و به محوطه حرم شریف افزوده می شود .

تخریب کوههای سخت مکه و ساختمانهای بلند و متراکم موجود اطراف آن و انجام زیر سازی 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 شده است .

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 .

همانگونه که مطلع می باشید ساختمان سازی در شهر های مکه و مدینه یکسان نبوده و در نظام مهندسی و ساختمان سازی شهر مکه طبق تعلیمات سعودی و دستور شهرداری می بایست تمامی ساختمانها در حدود ۵ طبقه فضای اضافی جهت ایجاد پارکینگ ، نمازخانه ، رستوران و خدمات در نظر بگیرند اما در مدینه فقط یک طبقه بعنوان میزانیه در ساختمانها در نظر گرفته می شود و از همین طبقه بعنوان غذاخوری حجاج استفاده می شود .

علاوه بر مشروع توسعه حرم در مکه تعداد بسیاری هتل ستاره دار و با کیفیت در اطراف حرم در حال ساخت و بهره برداری می باشد که از جمله این پروژهها می توان به مشروع جبل عمر ، مشروع عبداللطیف جمیل و اشاره نمود . طبق پیش بینی مسئولین سعودی در چند سال آتی و پس از دوره ساخت و ساز شهر های مکه و مدینه آمادگی اسکان دو یا سه برابر حجاج فعلی را خواهد داشت .

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 مالکین و بعثه کشورهای مسلمان 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

* شهرداری نائب رئیس

* وزارت حج عضو

* دفاع المدنی عضو

* پلیس 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 هتلهای بدون تصریح یا تصنیف (تصریح یا تصنیف مجوز جذب زائر می باشد که توسط وارکز 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 ۵۰ ریال سعودی به ازاء هر زائر بصورت موقت به وزارت حج سعودی
- پرداخت مبلغ ۱۵٪ از مبلغ اجاره به موسسه مطوفین برای حسن انجام کار مالکین
- تاکید بر عدم اجرای ساختمانهای در حال ساخت

چگونگی اجاره ساختمان در مکه و مدینه برای حجاج ایران

همه ساله تعداد کثیری از مسلمانان در موسم حج از سراسر جهان به عربستان سعودی سفر کرده تا حضوری بیش از ۲ میلیون 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 بطور معمول هر سال در مقاطع مختلفی وارد عربستان شده و با توجه به تعداد حاجیان و سطح خدمات و تعهداتی که به حجاج خود دارند نسبت به اجاره هتلهای مورد نیاز خود اقدام نموده و از چرخه رقابت خارج می شوند . اما 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 اثرگذار می باشند، از اصلی ترین رقبای اجاره هتل در حج می توان به کشورهای ترکیه ، عراق اشاره کرد .

رقابت بین کشورهای اسلامی در مکه و مدینه حول محور اسکان معمولاً بنا به دلایل ذیل می باشد :

- تامین نیاز ظرفیت اسکان برای حجاج کشورشان قبل از سایرین .
- به دست آوردن ساختمانها و هتلهای مناسب با کیفیت بهتر بخصوص هتلهای جدید .
- اجاره مجدد هتلهای مطلوب سال گذشته .
- ارتقاء سطح کیفی مسکن با شناسایی و اجاره ساختمانهای جدید .
- نزدیک شدن به حرمین شریفین به جهت سهولت تردد .

با در نظر گرفتن مقدمه فوق و تاکید بر این نکته که تلاش در جهت تامین مسکن مناسب برای حجاج و کاروانها از اهم فعالیتهای سازمان به شمار می رود گروههای اجاره ساختمانهای حج با موافقت ریاست محترم سازمان و صدور حکمی از سوی ایشان انتخاب و نسبت به اجرای مفاد دستورالعملهای اجاره در مکه و مدینه مبادرت می نمایند .

از گذشته مبنای انتخاب اعضاء مسکن بر این بوده که گروه های مسکن مکه و مدینه متشکل از نیروهای بیرونی (مدیران کاروانهای با تجربه) و کارکنان سازمانی که از کارکنان اداره مسکن و یا افراد با تجربه درون سازمانی که تسلط نسبی به زبان عربی و جغرافیای شهرهای مکه و مدینه داشتند انتخاب می شدند به نظر می رسد ادغام تجربه کاروان داری و نیروهای سازمانی با تجربه و آموزش دیده در جهت حفظ اطلاعات تخصصی سازمان نتیجه مطلوبی در پی داشته است.

در سنوات اخیر ساختمانهای مورد نیاز حجاج با تأیید گروه کارشناسی مسکن و در صورت توافق با مالکین و موجرین در پایان حج هر سال برای یکسال آینده اجاره می گردید البته همیشه یکی از شروط اصلی اجاره ، عملکرد مالکین و التزام آنها به تعهدات و خدمات و اعلام رضایت عوامل اجرایی کاروانها و سیستم نظارتی سازمان و بعثه مقام معظم رهبری بوده است.

از دو سال گذشته با دستور و تاکیدات مسئولین محترم سازمان کمیته ای جهت تدوین اصول کلی اسکان و تأیید هتلهاى مورد اجاره در مکه و مدینه تشکیل گردیده است . در ساختار جدید تمامی هتلها پس از بررسی و تأیید 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 :

- مدیر دفتر نمایندگی سازمان در عربستان ، مسئول مسکن شهرهای مکه و مدینه در حج تمتع ، نماینده بعثه مقام معظم رهبری ، مسئول اسکان عملیات عمره .

بدیهی است بخشی از ساختمانهای که در سالهای قبل در اجاره حجاج ایرانی بوده با اخذ نظر مسئولین حمل و نقل ، بازرسی سازمان و بعثه ، مرکز پزشکی و سایر دواير ذيربط چنانچه مشکل اساسی نداشته و مورد تأیید قرار بگیرند ، مورد اجاره قرار می گیرد و ساختمانهای جدید الاحداث که بطور متوسط حدود ۲۰٪ از ساختمانهای حجاج هر سال را در بر می گیرد با تأیید تیم فنی و مهندسی اجاره می شود .

وضعیت ساختمان های حج از گذشته تاکنون

در چند سال گذشته در شهر مکه 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 جای خود را به هتل های ستاره دار و با کیفیت داده است بطوری که در حج سال ۱۳۹۰ با تعداد ۱۵۳ ساختمان و ۵۵٪ نظام هتلی ، در سال ۱۳۹۱ با تعداد ۷۶ ساختمان و ۹۵٪ نظام هتلی و در حج سال ۱۳۹۲ تعداد ۶۳ ساختمان و تماماً با نظام غیر شقه ای و هتلی مورد اجاره قرار گرفته است . البته منظور از نظام هتلی ساختمانهای غرفه به حمام (اتاق سرویس دار) می باشد .

* لازم به توضیح است ساختمانها در مکه و مدینه به دو گروه کلی تقسیم بندی می شوند ، برخی از ساختمانها فقط در موسم حج مورد استفاده قرار گرفته و در ایام غیر حج معمولاً تعطیل بوده و یا محدود استفاده می شوند و تابع شرایط هتل های ستاره دار نیستند و تعدادی از هتلها نیز با اخذ مجوزهای گردشگری و جذب زائر در عربستان بعنوان هتل های تصنیف دار و ستاره دار مطرح می باشند . طبیعی است هتل های ستاره دار در عربستان با توجه به شرایط اماکن مذهبی درجه بندی شده و نباید درجات آنها را با هتل های بین المللی سایر کشورها مقایسه نمود .

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 :

* خدمات ارائه شده به حجاج در بخش مسکن ، در همه گروههای قیمتی یکسان بوده و تمام زائرین از خدمات هتلی مانند نصب تلویزیون و قراردادن یخچال در اتاقها و شارژ ملحفه ، شامپو ، صابون ، تایید بدون در نظر گرفتن گروه قیمتی بهره مند می شوند .

* با توجه به تغییر سطح خدمات از ساختمانی به هتلی در حج علاوه بر سرو غذا در رستورانها ، بجای ظروف یکبار مصرف از ظروف چینی استفاده می شود که این موضوع علاوه بر ایجاد رضایت مندی

حجاج از نوع سرویس دهی ، باعث صرفه جویی در خرید ظروف یکبار مصرف و از طرفی همکاری و هماهنگی با مسئولین شهری مکه و مدینه در جهت کاهش زباله های پلاستیکی می گردد .

* همه ساله افزایش سطح خدمات در بخش مسکن در اولویت بوده و سعی شده ساختمانها در مناطقی نزدیک به حرم اجاره شود . در سالهای نه چندان دور فاصله برخی از ساختمانها تا ۹ کیلومتر دور تر از حرم بوده لکن در سالجاری بیشترین فاصله ۵ کیلومتر می باشد و البته سعی خواهد شد در سالهای آتی تا حد امکان این فاصله به حداقل برسد .

* در قراردادهای جدید اجاره کلیه امور خدماتی ساختمانها به عوامل بومی هتلها و ساختمانها سپرده شده است . اموراتی که در گذشته عوامل کاروانها مسئولیت آن را بعهده داشتند عبارتند از : جابجایی اقلام تدارکاتی ، بار حجاج ، نظافت و خانه داری ساختمانها .

* سیستم مدیریت حج در سالهای گذشته بصورت کاروان محوری بوده که از دو سال قبل سیستم مدیریت مجموعه راه اندازی شده و در سال جاری نیز با توجه به شرایط ساختمانهای اجاره شده تماماً بصورت مجموعه ای اداره می شود این موضوع علاوه بر صرفه جویی در هزینه های جاری حج باعث ارائه خدمات متمرکز و هماهنگ به حجاج شده است که انشاء اله موجب رضایت مندی بیشتر حجاج خواهد شد .

وضعیت ساختمانهای حج ۹۲

الف - مدینه منوره

ساختمانهای اجاره شده حج سالجاری در مدینه تعداد ۲۷ ساختمان برای اسکان حجاج می باشد. از این تعداد ۲۶ ساختمان در حلقه اول اطراف مسجد شریف نبوی و یک ساختمان در خارج از منطقه مرکزی می باشد. بدیهی است که ساختمانهای داخل دایره مرکزی نیازی به حمل و نقل درون شهری نداشته و حجاج محترم با پای پیاده به حرم مشرف می شوند.

متوسط اسکان حجاج در مدینه ۷ روز می باشد و بطور معمول هتل‌های مدینه منوره برای ۲ لغایت ۵ رد اجاره می شود. حجاج با برنامه ریزی دقیق از ایستگاههای پروازی سراسر کشور به مدینه عزیمت و بصورت پشت سر هم به هتلها ورود و خروج می نمایند.

حداقل مسافت هتل‌های مدینه تا حرم شریف نبوی از ۷۰ متر لغایت ۳۵۰ متر می باشد. در حج سال جاری بدلیل کاهش ظرفیت حجاج برای ستادهای فرعی ۲ منطقه پیش بینی شده است.

منطقه یک با ۱۶ هتل و ظرفیت ۳۶,۱۱۰ زائر و منطقه دو با ۱۰ هتل و ظرفیت ۲۵,۴۰۰ زائر تفکیک شده اند. همچنین دفاتر ستادهای مناطق در هتل‌های زهرا الخیر (منطقه یک) و مراج الطیبه (منطقه دو) مستقر می باشند.

ستاد مرکزی مدینه منوره طبق روال همه ساله خارج از منطقه مرکزی و در هتل قصر الدخیل واقع در شارع باب العوالی مستقر خواهد شد.

ساختمانهای مدینه با توجه به امتیازات حاصله در ۶ گروه قیمتی تقسیم بندی شده اند.

(۲ ب - ۲ ج - ۳ الف - ۳ ب - ۳ ج - ۳ د) و در چهار گروه قیمتی با مکه مکرمه هم گروه می باشند.

* از نظر گروه بندی به تفکیک تعداد سند و درصد زائری وضعیت اسکان در مدینه به شرح ذیل می باشد:

گروه قیمتی	تعداد هتل	تعداد کاروان	تعداد زائر	درصد زائر
ب ۲	۳	۶۰	۸۷۴۸	۱۴,۶۹
ج ۲	۴	۱۱۶	۱۲۵۳۸	۲۱,۰۶
الف ۳	۸	۱۷۱	۱۸۶۱۰	۳۱,۲۶
ب ۳	۵	۷۱	۹۱۹۲	۱۵,۴۴
ج ۳	۴	۷۸	۱۰۰۵۸	۱۶,۸۹
د ۳	۲	۲	۲۲۲	۰,۳۷
بعثه آیات	۱	۱	۱۷۴	۰,۲۹

با توجه به نوع ساخت و ساز در مدینه منوره ساختمانها غیر از طبقه مسکونی فقط یک طبقه در میزانیه بعنوان رستوران داشته و فاقد طبقات خدماتی دیگر مانند مسجد ، سالن اجتماعات و می باشد .

ب - مکه مکرمه

برای حج سالجاری در مکه مکرمه تعداد ۶۳ هتل و ساختمان اجاره شده است . این ساختمانها در ۴ منطقه شامل : منطقه یک محبس الجن و طریق طائف - منطقه دو خیابان بن باز و خیابانهای اصلی عزیزیه - منطقه سه از خیابان روضه ، ششه و معابده تا پل سلیمانیه و منطقه چهار خیابانهای ابراهیم خلیل ، منصور و ربع بخش تقسیم بندی شده اند .

ظرفیت مناطق در مکه مکرمه به شرح ذیل می باشد :

- منطقه یک با ۱۷ ساختمان و ظرفیت زائری ۱۷۸۵۸ نفر

- منطقه دو با ۱۹ ساختمان و ظرفیت زائری ۱۶۱۵۴ نفر

- منطقه سه با ۱۷ ساختمان و ظرفیت زائری ۱۴۳۰۰ نفر

- منطقه چهار با ۱۰ ساختمان و ظرفیت زائری ۱۱۵۲۶ نفر

ساختمانهای مکه مکرمه در حج سالجاری به پنج گروه قیمتی شامل گروههای (۲ - ج۲ - د۲ - ۳ - الف - ۳ - ب) می باشد .

در تخصیص ظرفیتهای ساختمانهای مکه و مدینه هماهنگی های لازم با اداره کل پذیرش و اعزام درخصوص به حداقل رساندن پرتی در ساختمان ، اتوبوس و هواپیما انجام شده و ظرفیت کاروانها بدون احتساب عوامل اجرایی با ظرفیت ۹۲، ۱۱۶ ، ۱۳۰، ۱۷۴ تعیین شده است . لازم به ذکر است تعداد کل کاروانها تا این تاریخ ۴۹۹ کاروان می باشد.

تعداد کاروان	تعداد عوامل	جمع زائر و خدمه	جمع کاروانها
۹۲	۳	۹۵	۲۶۱
۱۱۶	۴	۱۲۰	۲۱
۱۳۰	۵	۱۳۵	۱۰۶
۱۷۴	۶	۱۸۰	۱۱۱

از نظر گروه بندی به تفکیک تعداد سند و درصد زائری وضعیت اسکان در مکه مکرمه به شرح ذیل می باشد :

گروه قیمتی	تعداد هتل	تعداد کاروان	تعداد زائر	درصد زائر
ب۲	3	۳۰	۳۹۸۴	۶,۶۹
ج۲	11	۱۳۳	۱۶۰۵۶	۲۶,۹۷
د۲	۱۷	۱۳۶	۱۵۹۰۴	۲۶,۷۱
الف۳	۱۵	۱۰۲	۱۲۷۵۴	۲۱,۴۲
ب۳	۱۷	۹۸	۱۰۸۴۴	۱۸,۲۱
جمع	۶۳	۴۹۹	۵۹۵۴۲	

در ساختمانهای مکه معمولاً فضای خارج از پلان حجاج و ادوار خدماتی در چند طبقه وجود داشته و سعی شده تا با هماهنگی مالکین در برخی از ساختمانها دو طبقه سالن غذاخوری، یک طبقه مسجد و سالن اجتماعات و در طبقه میزانیه نیز مطب پزشکان مجموعه ایجاد شود.

تمامی ساختمانها در مکه مکرمه غرفه به حمام بوده یعنی برای هر اتاق یک سرویس بهداشتی وجود خواهد داشت. سرانه متوسط سرویس های بهداشتی برای هر ۴ نفر یک سرویس بهداشتی در نظر گرفته شده است البته در برخی از اتاقها سرویس در کنار اتاق تعبیه شده و در بسیاری از اتاقها در داخل اتاق می باشد. تقریباً تمامی سرویس های بهداشتی از نوع فرنگی بوده که نیاز است در جهت استفاده از این نوع سرویس ها، آموزشهای لازم به حجاج محترم ارائه شود.

تعهدات مالکین در قراردادهای حج سال ۹۲

پس از پایان حج سال ۱۳۹۱ 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 در ۱۰ برگ و با دو زبان فارسی و عربی تنظیم و اصلاحات لازم انجام شد. تعهدات مالکین نیز با جمع آوری نظرات مدیران مجموعه و عوامل اجرایی و مسئولین اسکان و ستادهای مناطق تکمیل و به شرح ذیل در قرارداد گنجانده شد:

- موجر ساختمان متعهد گردیده کلیه لوازم مورد نیاز مجموعه (برابر قرارداد) را قبل از ورود حجاج تامین نماید و در صورت کسری یا خرابی لوازم با اعلام مدیریت مجموعه حداکثر در مدت کمتر از ۱۲ ساعت نسبت به تامین آنها اقدام نماید.

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

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

- بکارگیری و گماردن نیروهای متخصص جهت انجام تعمیرات سیستم برقی ، کولرها ، آسانسورها و کلیه تجهیزات فنی هتل .
- بکارگیری نیروهای حفاظتی جهت ایجاد امنیت و جلوگیری از ورود افراد غیر ایرانی و غیر مسئول به ساختمانهای تحت اجاره حجاج .
- قراردادن گاو صندوق های کوچک در هر اتاق و یا تخصیص گاو صندوق بزرگ به هر مجموعه .
- مجهز کردن سالن های اجتماعات در هتل های مکه به سیستم صوتی مناسب و ویدئو پروژکشن و سیستم بردوتی مناسب .
- مجهز کردن تمامی ساختمان ها به سیستم اطفاء حریق برابر مقررات و تعلیمات عربستان سعودی .
- تجهیز محل معاینه پزشکان با تخت معاینه ، میز و صندلی پزشکی و بیماران و کمد دارو (باید مالکین محترم تشویق شوند جهت ایجاد مطب پزشکی 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).
- برقراری اینترنت وایرلس در طبقات لابی و میزانیه جهت استفاده حجاج و عوامل کاروانها
- تنظیم و تحویل تلفن های سانترال در کلیه اتاقهای ساختمان و مرکز سانترال در لابی.
- تجهیز لابی و طبقات و راهروها با دوربین مدار بسته و ضبط کلیه رفت و آمدها.

- قرارداد مبلمان مناسب در لابی ساختمان جهت استراحت حجاج در زمان ورود و خروج به ساختمان .
- تنظیم کانالهای تلویزیون ها به کانالهای ایرانی و سعودی و قطع مابقی کانالها.
- تجهیز نمودن اتاقها به تخت مناسب ، تشک ، بالش ، ملحفه ، پتو یا لحاف مناسب و مرغوب و حوله به ازاء هر نفر یک عدد .
- نصب زنجیر شب در پشت درب اتاقها .
- 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 آب شیشه ای ، یک تا دو صندلی به تعداد ۵۰٪ ظرفیت حجاج مستقر در هر اتاق و یک میز کوچک .
- برابر قرارداد شارژ لوازم از جمله تعویض ملحفه ، رو بالشی و شارژ صابون ، شامپو و تاید در هر هفته یک بار می باشد .
- قرارداد 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).
- اختصاص محل مناسب در هتلهاى مکه جهت شستشوی لباس و محل خشک کردن لباسها (حتی المقدور در طبقات پشت بام یا خدمات) و برای ساختمانهای مدینه نیز با مشاوره مسئولین اسکان در صورت امکان ایجاد فضا و تدبیر مناسب اندیشیده شود . در ساختمانهایی که محل خشک کردن لباس وجود ندارد برای هر کاروان ۱۰ عدد رخت خشک کن فلزی .

- سم پاشی در دفعات مختلف و رنگ آمیزی کامل ساختمان قبل از حضور حجاج .
 - خارج نمودن زباله ها از ساختمان در طول ساعات شبانه روز و نظافت راهروها و طبقات عمومی در هر روز .
 - تامین جارو برقی به میزان لازم (البته انجام امور نظافت در تعهدات مالک خواهد بود).
 - تامین دو دستگاه اتو و میز مربوطه برای کادر مجموعه و عوامل .
 - بکارگیری عوامل خدماتی به ازاء هر ۵۰ نفر یک 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 .
 - مجهز کردن رستوران به میز و صندلی مناسب ، فلاکس چای ، شکر پاش ، قندان ، سبدان ، 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 ۵۰٪ 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.
 - شستشوی ظروف با ماشین های ظرفشویی اتوماتیک و گماردن عوامل آموزش دیده .
- موارد قابل توجه برای مدیران اجرایی عملیات حج در رابطه با مسکن**

* مدیران مجموعه

سیستم اجرایی مدیریت مجموعه از ابتکارات جدید مسئولین اجرایی حج بوده و پس از سالها تجربه و تحقیق به این نتیجه رسیده اند که با اجرای عملیات بصورت مجموعه ای امکان ارائه خدمات بهتر به حجاج عزیز میسر خواهد شد اما به جهت نو بودن روش و محکم شدن پایه های این نوع مدیریت در حج و بلحاظ وابستگی خاص مدیران مجموعه با بخش اسکان، موارد ذیل بعنوان راهکار تقدیم می گردد :

از آنجا که هتلها و ساختمانهای عربستان در سالهای گذشته معمولاً در موسم حج در بیشتر مواقع خدمات حجاجی ارائه می نمودند و مسئولین اجرایی حج نیز به نوع خدمات حج بسنده می کردند لذا هر گونه تغییر در سیستم اجرایی در وهله اول نیاز به فرهنگ سازی و ایجاد وحدت رویه دارد. مدیران محترم مجموعه باید 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 در نظر گرفته شده بشرح ذیل می باشد:

۱- برقراری ارتباط مناسب با مسئولین سعودی هتل و شناسایی عوامل موثر در پیشبرد امور

۲- شناسایی تمام نقاط حساس ساختمانها قبل از ورود حجاج و کاروانها از جمله، مخازن آب زیرزمینی و ظرفیت آنها، محل نصب تابلوهای برق، محل نصب موتورهای آب و سیستم اطفاء حریق، شناسایی انبارهای موجود هتل و میزان لوازم دپو شده مورد نیاز حجاج، گاو صندوق های اتاقها یا گاو صندوق های بزرگ مجموعه و کاروانها و چک کردن تمام لوازم موجود اتاقها، رستوران و.... و اطمینان از سلامت لوازم ساختمان.

۳- شناسایی کادر فنی هتل از جمله تعمیر کاران و افراد متخصص آسانسور، برق، سیستم برودتی.

۴- برقراری نظم و انضباط در بین عوامل بومی، چک کردن نوع خدمات آنها و همینطور لباس متحدالشکل آنها، نوع برخورد آنها با حجاج و عوامل ایرانی و چگونگی رعایت بهداشت فردی و گروهی آنها.

« بدیهی است در صورت بروز هرگونه مشکل و عدم همکاری عوامل و مدیریت بومی هتل مسولیت برخورد با آنها بعهده مدیریت مجموعه می باشد و در صورتی که مدیریت مجموعه نیاز به مساعدت مسئول مسکن منطقه، مسکن مکه مکرمه یا مدینه منوره داشته باشد از آن طریق موارد و مشکلات هتل را مرتفع خواهد نمود »

۵- برنامه ریزی مناسب برای استفاده بهتر از آسانسورها و سالن های غذاخوری و اجتماعات در زمان حضور کاروانها و مخصوصاً در ایام پیک، بطور مثال زوج و فرد کردن یا تنظیم آسانسورها برای خانم ها و آقایان در استفاده بهینه از آسانسورها و نیز تامین صندلی برای افراد مسن در مکان مناسب و پذیرایی و طولانی تر کردن ساعات سرو غذا در رستورانها می تواند مفید واقع شود.

۶- برنامه ریزی مناسب برای ایجاد و راه اندازی اتاقهای پزشک مجموعه با توجه دستورالعمل های ابلاغی. لازم به ذکر است در سال جاری سعی شده تا اکثر ساختمانها اتاقهای پزشک را در طبقات خدماتی و مخصوصاً در طبقه

میزانیه قرار دهند تا اتاقهای حجاج در ایخصوص مورد استفاده قرار نگیرد. همچنین محل استراحت پزشکان نیز در نزدیک ترین مکان به کادر مجموعه و مکان مناسب و در شان پزشکان عزیز تخصیص یابد.

۷- نظارت بر کانالهای تلویزیون و تنظیم کانالها قبل از ورود حجاج به کانالهای ایرانی و سعودی.

۸- دقت و نظارت بر چگونگی شستشوی ظروف توسط عوامل بومی هتل (پیشنهاد می شود درخصوص نظارت بر بهداشت شستشوی ظروف از کادر پزشکی و بهداشتی مجموعه استفاده شود).

۹- برقراری ارتباط مناسب و اعمال مدیریت صحیح در ساختمان در بین کاروانها و استفاده از پتانسیل موجود مدیریت هر کاروان در ارائه خدمات بهتر به حجاج عزیز.

۱۰- برنامه ریزی مناسب جهت تقسیم بندی فضای مورد نیاز کاروانها برای تبلیغات و با در نظر گرفتن حساسیت های مسئولین سعودی در هتل های ستاره دار و ایجاد نظم و انضباط.

۱۱- چک کردن پلان مهندسی هتل و تفکیک انجام شده بین کاروانها. در صورت وجود هرگونه اختلاف و یا وجود نظر پیشنهادی جهت ارائه بهتر خدمات می بایست قبل از حضور کاروانها مراتب به مسئولین اسکان مناطق مکه و مدینه اطلاع رسانی گردد.

۱۲- فضاهای خالی هتل در صورتی که در اختیار و اجاره حجاج نبوده و مربوط به مالکین می باشد، به هیچ عنوان نباید بدون رضایت مالکین یا مسئولین هتل مورد استفاده قرار گیرد. همچنین غیر از محل استقرار عوامل مجموعه و کادر پزشکی اتاقهایی هم بعنوان رزرو و برای احتیاط در اختیار هر مجموعه قرار گرفته که استفاده از آنها مجاز نبوده مگر در صورت ضرورت و با هماهنگی مسئولین اسکان مناطق.

۱۳- کنترل اتاق ها نسبت به مطلوب بودن تخت، تشک، ملحفه و کلیه ملزومات برابر قرارداد همچنین دقت و نظارت بر خدمات مالک در تعویض و شارژ بموقع ملحفه، روبالشی ها و شارژ لوازم بهداشتی از قبیل شامپو، صابون، تایید و دستمال کاغذی.

۱۴- در صورت مشاهده حشرات در ساختمان اعلام مراتب به مالک یا مشرف ساختمان و مسئول مسکن منطقه جهت سم پاشی در اسرع وقت و قبل از حضور کاروانها.

۱۵- مدیران محترم مجموعه باید در نظر داشته باشند که ساختمان یا هتل بمدت محدودی و فقط برای موسم حج در اختیار حجاج ایرانی می باشد و بعد از آن در موسم عمره و احیاناً در سال آتی مجدداً اجاره خواهد شد. فلذا از ارائه

نظرات فنی و کارشناسی برای انجام تغییرات اساسی در معماری ساختمان یا لغو و ایجاد فضاهای جدید حتماً می‌بایست با مسئولین اسکان مناطق هماهنگی لازم را معمول نمایند .

۱۶- پس از ورود کاروانها ضمن تاکید در حفظ لوازم شخصی حجاج ، حتماً لوازم و اثاثیه موجود در اتاق ها با تنظیم صورتجلسه به کاروان ها تحویل گردد و در صورت نقص لوازم یا خرابی به مسئولین سعودی اطلاع رسانی شود بدیهی است می‌بایست به مدیران و عوامل کاروانها در حفظ و نگهداری وسائل تحویلی و مسترد نمودن آنها در هنگام خروج توصیه لازم انجام شود .

۱۷- برنامه ریزی و زمان بندی حمل بار زائرین به طبقات و بالعکس و انتقال تدارکات هتل به رستوران و انبارها و دفع زباله ها در زمان مناسب جهت جلوگیری از ترافیک آسانسورها .

۱۸- در اختیار داشتن شماره همراه مدیران و معاونین کاروان های مستقر در مجموعه جهت تماس های ضروری و اطلاع از محل استقرار عوامل کاروان ، حضور دائمی و تمام وقت در مجموعه ، در دسترس بودن جهت مراجعات حجاج ضروری بوده و همچنین درخصوص ایجاد دفتر مدیریت مجموعه نیز با مسئولین مسکن مناطق هماهنگی لازم صورت پذیرد .

۱۹- کنترل و بررسی ساختمان بطور ویژه در زمان حضور کاروان ها در منی و عرفات ، همچنین مدیریت در صرفه جوئی مصرف آب به ویژه در روزهای قبل و بعد از ایام تشریق و توصیه به مدیران و معاونین محترم کاروانها در اطمینان از خاموشی کلیه چراغ ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب به هنگام خروج از هتل در ایام تشریق .

۲۰- همه ساله پس از موسم حج فرمهای ارزیابی ساختمان بین کاروانها و مجموعه ها توزیع می شود . قطعاً جمع آوری این نظرات ، مسئولین اجاره و اسکان را در رفع مشکلات سالهای آتی مساعدت می نماید. فلذا خواهشمند است در ثبت مشکلات ، نکات مثبت قابل توجه هتل و مدیریت آن و ارائه به مسئولین اسکان ستادهای حج مساعدت لازم معمول گردد .

* 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 .

هرگونه اطلاع رسانی و توجیه حجاج و آموزش آنها از طریق کاروان موثرتر خواهد بود . فلذا در این بخش اولاً موارد مربوط به مدیریت کاروانها و ارتباط آنها با مدیران مجموعه و در بخش آتی به آنچه که برای آموزش و اطلاع رسانی حجاج مورد نیاز می باشد می پردازیم :

الف - نکات قابل توجه مدیران کاروانهای حج

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

۲- توجیه عوامل کاروان ها در تحویل و چک کردن پلان (تفکیکی کاروان) و لوازم موجود اتاقهای حجاج و ارائه گزارشات خرابی و نقص لوازم به مدیریت مجموعه قبل از ورود حجاج.

۳- روشن نمودن و چک کردن لوازم برقی اتاقها از جمله کتری برقی ، آبگرم کن ها و لامپ اتاقها.

۴- به جهت هماهنگی بیشتر در ارائه خدمات عدم درخواست لوازم از مالکین بدون هماهنگی مدیران مجموعه .

۵- در سالجاری علاوه بر تفکیکی ساختمانها تصویری از نقشه مهندسی از طبقات و نمای داخلی هتل به کاروانها تحویل داده 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 ترافیک آسانسور و ایجاد آرامش در بین حجاج موثر خواهد بود .

۶- تنظیم امور تبلیغات کاروانها در هتل علی الخصوص در لابی با مدیریت مجموعه می باشد
فلذا نصب تراکت های کاروان در هتل می بایست در مکان مخصوص و با هماهنگی مدیر
مجموعه انجام شود.

۷- هتلهایی که فاقد مصلی و نمازخانه بوده و یا اینکه محل سالن اجتماعات جوابگوی تعداد
کاروانها نمی باشد با هماهنگی کاروانها و مدیریت مجموعه و برنامه ریزی مناسب کاروانها
می توانند از رستوران ها برای برگزاری جلسات استفاده نمایند .

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 و قطعاً با توجه
شرایط سنی حجاج تکرار مطالب در جلسات مختلف کاروانها خالی از لطف نخواهد بود.

۱- لوازم و امکانات داخل هتلها طبق قرارداد فی مابین با مالکین بصورت امانت در اختیار
زائرین و حجاج قرار می گیرد باید به زائرین یادآوری شود که بردن هرگونه وسایل هتل خلاف
عرف و شرع می باشد همچنین باید در نگهداری از لوازم و امکانات هتل به جهت استفاده سایر
زائرین در سالهای بعد دقت لازم بعمل آید .

۲- بسیاری از ساختمانها و هتلهای مکه در خیابانهای اصلی شهر واقع شده اند قطعاً در
خیابانهای اصلی تردد وسایل نقلیه مخصوصاً در ساعات خلوتی خیابانها با سرعت بالا انجام
می شود . متأسفانه همه ساله شاهد خطرات بسیار از مصدومیت ، مجروح شدن و فوت برخی از
زائرین بوده ایم فلذا پیشنهاد می شود از طرق مختلف به حجاج محترم مخصوصاً به زائرین
مسن اطلاع رسانی شود حتی المقدور از عرض خیابانها و علی الخصوص بزرگ راهها عبور
نموده و برای حفظ سلامتی جان خود از پلهای هوایی و زیرگذرها استفاده نمایند .

۳- بطور معمول در هتل‌های شهر مکه از سه نوع لوازم سرمایش استفاده می‌شود (کولر گازی ، اسپیلت و سیستم خنک کننده مرکزی) ، بدلیل گرمای هوا نیز عموماً حجاج محترم از سیستم خنک کننده استفاده می‌نمایند در بسیاری از مواقع دیده شده که زائرین بدلیل سلیقه های مختلف در استفاده یا عدم استفاده از سیستم خنک کننده با مشکل مواجه شده و درخواست تعویض اتاق یا دراختیار گرفتن اتاق مجزا می‌نمایند که با توجه به محدودیت فضای اجاره شده مخصوصاً در ایام حج تمتع امکان پذیر نبوده و بعضاً مدیریت محترم کاروان یا مجموعه را در مضیقه قرار می‌دهند.

نکته بعد اینکه اخیراً در شهر مکه بدلیل استفاده وسیع و همزمان از امکاناتی مانند سیستم‌های خنک کننده شاهد قطعی برق می‌باشیم که پیشنهاد می‌گردد بجهت جلوگیری از اسراف و قطعی برق ، حجاج محترم توجیه شوند تا در زمان عدم حضور در اتاق‌ها از روشن نگه داشتن کولرها و سایر لوازم برقی خودداری نمایند .

مضافاً اینکه تمام هتلها مجهز به سیستم برق اضطراری می‌باشد اما ژنراتورهای برق در صورت قطعی برق فقط قسمتی از برق هتل را تامین خواهند نمود مثلاً یک یا دو آسانسور ، تعدادی لامپ در راهروها یا رستوران و..... لذا به حجاج محترم باید اطلاع رسانی شود تا در صورت قطعی برق از تردد در ساختمان خودداری نموده و صبر و بردباری نموده تا متخصصین امر نسبت به رفع اشکال اقدام نمایند .

۴- - دربهای اتاقها در هتل‌های مکه بعضاً کلیدی و بیشتر آنها کارتی می‌باشد باید به حجاج تاکید شود در زمان خروج از هتل برای جلوگیری از مفقود شدن کارت درب یا کلید از همراه بردن آن به حرم یا بازار خودداری نمایند چرا که در صورت مفقود شدن کارت و کلید مسئولین هتل نسبت به اخذ خسارت مبادرت خواهند نمود و از طرفی تهیه مجدد کارت و کلید زمانبر بوده و حجاج مجبورند در لابی هتل و یا طبقات مدتی معطل بمانند . فلذا نیاز است کارت یا کلید درب اتاق خود را به قسمت پذیرش تحویل نمایند .

۵- - تمام هتلها براساس دستور دفاع المدنی (آتش نشانی) مجهز به سیستم اطفاء یا اعلام حریق می باشند روشن کردن هرگونه لوازم حرارتی در اتاقها باعث فعال شدن امکانات ایمنی خواهد شد و درنتیجه باعث قطعی برق ، فعال شدن آب پاش در داخل اتاق یا راهروها خواهد شد فلذا نیاز است اطلاع رسانی مناسب به حجاج انجام شود تا از روشن کردن هرگونه لوازم حرارتی مانند گاز پیک نیک و..... در داخل اتاقها خودداری نمایند و برای استعمال دخانیات نیز از فضای آزاد استفاده نمایند .

۶- باید به حجاج محترم توصیه شود : سیستم آبرسانی در ساختمان های مکه مکرمه و مدینه منوره به صورت مخزنی می باشد بدین معنی که بخش اعظم سطح زیرین ساختمانها و هتلها بطور یکسره جهت ذخیره آب مخزن سازی شده و از طریق تانکرهای آب پر می گردد . آب مکه مکرمه بهای بسیار بالایی داشته و در بعضی از ایام خاص مثل ایام تشریق دسترسی به آن تقریباً غیر ممکن می باشد .

نکته حائز اهمیت اینکه حتماً می بایست در جلسات به حجاج یادآوری شود در هنگام خروج از اتاق از بسته بودن شیرهای آب اطمینان حاصل نمایند علی الخصوص در زمان رفتن به عرفات و منی ، چراکه در زمان برگشت معمولاً حجاج به استحمام و شستن حوله های احرام مبادرت نموده و قطعی آب مشکلات بسیاری برای مدیریت کاروانها و مدیریت مجموعه بدنبال خواهد داشت .

۷- اولین موردی که در مجموعه ها ، زائرین و حجاج با آن روبرو می شوند مسئله ترافیک در آسانسور ها می باشد مخصوصاً در ایام پیک که تمامی حجاج در مکه حضور دارند . قطعاً نظام مهندسی و ساختمان سازی توجه کافی به کمیت و کیفیت آسانسورها داشته لکن ظرفیتی که در حج در ساختمانها و هتلها اسکان داده می شوند بیش از ظرفیت معمول هتلها می باشد . ظرفیت موجود شهرهای مکه و مدینه در عمره و حج نظام جداگانه ای دارد . در موسم حج تمتع برای هر زائر از هر کشوری که عازم حج شده باشد به میزان ۴ متر مربع در مکه فضا تخصیص

می یابد ولیکن در عمره اتاقها بصورت دو نفره ، سه نفره و نهایتاً چهار نفره و معمولاً خانوادگی تخصیص داده می شود . از طرفی با توجه به هزینه های بالای اجاره هتل در موسم حج اجاره هتل بیش از ظرفیت تعیین شده منطقی به نظر نمی رسد . پس تحمل ترافیک آسانسور در ایام پیک اجتناب ناپذیر است و تنها راه کار آن برنامه ریزی مناسب جهت تردد زائرین و دعوت به صبر و بردباری می باشد . البته در نظر است انشاءاله در ایام پیک برنامه پذیرایی در استقبال هتل با چای ، آبمیوه ، کیک ، آب برای زائرینی که از حرم یا بازار بصورت یکجا وارد هتل می شوند انجام شود تا باعث ایستایی موقت زائرین در لابی هتل گردد . همچنین می توان به زائرین عزیز تاکید کرد که در ساعاتی که نماز جماعت در حرم و مساجد به پایان می رسد با کمی تاخیر به سمت محل اسکان حرکت نموده که با ترافیک ورود به غذاخوری یا آسانسورها مواجه نشوند .

۸- با توجه به اینکه مقرر شده مدیریت هتلها و ساختمانها بصورت مجموعه ای انجام شود قطعاً لزوم همکاری مدیران و عوامل محترم کاروانها بیش از پیش احساس می شود در گذشته با تقسیم بندی کاروانها معمولاً رستوران هتلها به چند قسمت تقسیم می شد و در هر گوشه ای از رستوران یک کاروان نسبت به سرو غذا اقدام می نمود اما در حال حاضر رستوران و برنامه توزیع غذا بوسیله مدیریت مجموعه برنامه ریزی شده و کاروانها می بایست با مدیریت همکاری لازم را معمول نمایند . کلیه امکانات موجود در رستوران ها متعلق به همه کاروانهاست و قطعاً کلیه حجاج می بایست از این امکانات استفاده نمایند . نکات قابل توجه در رابطه با غذاخوری هتلها عبارت است از :

- در ایام غیر پیک امکان استفاده حجاج همه کاروانها از رستوران امکان پذیر می باشد لکن در ایام پیک و حضور همه زائرین مستقر در ساختمان با توجه به حجم جمعیت و سرانه ظرفیتی رستورانها قطعاً این امکان برای همه کاروانها وجود نخواهد داشت و با برنامه ریزی مدیریت مجموعه برخی از کاروانها الزاماً باید در طبقات خود و یا در داخل اتاقها غذا صرف نمایند . بطور معمول بجهت جلوگیری از ازدحام و ترافیک آسانسورها کاروانهای مستقر در طبقات فوقانی

شامل این تقسیم بندی خواهند شد و همکاری با مدیریت مجموعه در خصوص استفاده از رستوران منوط به تقدم یا تاخر ورود کاروانها به هتل نخواهد بود .

البته چنانچه با مدیریت مناسب و همکاری کاروانها امکان استفاده از رستوران برای کلیه زائرین مستقر در ساختمان مقدور شود قطعاً مفید تر ، اما با توجه با ظرفیت و تراکم جمعیتی حج بطور معمول رستورانها می بایست ۲ تا ۳ بار شارژ شود .

- با توجه به اینکه در سالجاری مقرر شده در تمامی رستوران هتلها ماشین ظرفشویی در نظر گرفته شود ، پیش بینی می شود در برخی اوقات جمع آوری ظروف ، شستشوی آنها و توزیع مجدد غذا در زمانهای پیک با کمی تاخیر انجام شود که در اینصورت استفاده موقت از ظروف یکبار مصرف بلامانع است . لذا نیاز است نسبت به توجیه زائرین و دعوت آنها به صبر و بردباری و مراجعه با تاخیر به رستوران ها اقدام گردد .

در سال گذشته با توجه به موارد فوق و جهت پذیرایی مطلوب از زائرین مقرر شد ساعات سرو غذا افزایش یافته تا زائرین برای حضور در رستوران عجله به خرج ندهند .

- به حجاج محترم اطلاع رسانی شود در ساختمانهای مشرف به کوه از بازکردن پنجره و بازگذاشتن آنها به جهت ورود احتمالی جانوران موذی از قبیل حشرات و سوسک و.... خودداری شود.

- با توجه به اینکه اسکان عوامل بومی عرب معمولاً در طبقات زیر زمین می باشد زائرین محترم مخصوصاً خانمها از تردد به طبقات خدماتی و حضور در آن طبقات خودداری نمایند.

- با توجه به خطر آتش سوزی از بازکردن و برداشتن پوشش لامپ ها (حباب چراغ ها) در داخل اتاق خودداری گردد.

- برای هرگونه ارتباط کلامی با مالک ، نماینده مالک و مسئولین سعودی هتلها و درخواست اقلام و لوازم حتماً با مسئولین ایرانی کاروان و هتل هماهنگی لازم معمول شود.

ج - سؤالات متداول حجاج در زمینه اسکان

۱ - نحوه تقسیم بندی و تخصیص ساختمانها به چه صورت می باشد؟

* در کل کشور تعداد ۱۷ ایستگاه پروازی آماده ارائه خدمات به حجاج محترم می باشد . با توجه به شرایط فرودگاهی و تعداد تفکیکی حجاج استانها و شهرستانها و میزان تقاضای هر استان در رابطه با گروههای قیمتی اعلام شده تقسیم بندی ظرفیت کاروانها بین دفاتر حج و زیارت انجام می شود . بطور معمول ترتیبی اتخاذ می شود تا حد امکان از کلیه گروههای قیمتی در استانها وجود داشته باشد . پس از تخصیص ظرفیت به استانهای سراسر کشور کاروانها با قرعه کشی در این ظرفیتهای قرار می گیرند .

۲ - اختلاف قیمتی در ساختمانهای حج به چه دلیل است؟

* با توجه به اینکه ساختمانهای مکه و مدینه در یک شکل و یک نوع خدمات و یک درجه ساخته نمی شود لذا پس از اجاره هتلها تمامی ساختمانها با جداولی که از سوی سازمان حج و زیارت تعیین شده توسط افراد با تجربه در امر مسکن حجاج مورد ارزیابی قرار گرفته و درجه قیمتی آنها مشخص می گردد . اما قطعاً سعی می شود هزینه اخذ شده از حجاج برابر خدمات ارائه شده باشد . در نهایت هزینه اسکان مکه با هر گروه قیمتی با هزینه اسکان مدینه با گروه قیمتی تعیین شده نرخ هزینه اسکان حجاج در عربستان را مشخص می نماید .

۳ - علت دوری ساختمانهای مکه به حرم چیست؟

* با توجه به اینکه حجاج ایرانی با کاروان بندی و سازمان دهی از پیش تعیین شده به حج مشرف شده و در طول موسم حج نیز خدماتی چون توزیع غذای بهداشتی و طبخ متمرکز ، حمل و نقل درون شهری و برون شهری به آنها ارائه می گردد لذا امکان اجاره ساختمان در حلقه اولیه اطراف حرم میسر نمی باشد . از طرفی مقررات برخی از هتلهای اطراف حرم بدلیل بین المللی بودن و قوانین خاص آنها و ترافیک محدوده حرم ، نرخ اجاره بسیار بالای ساختمانها در موسم حج در مکه مکرمه و عدم امکان ارائه خدمات برنامه ریزی شده باعث می شود تا

مسئولین امر نسبت به اجاره هتل‌های مناسب و استاندارد در حلقه دوم اطراف حرم نمایند .
مضافاً اینکه در سالهای اخیر دولت سعودی اقدام به طرح توسعه حرم در مکه و مدینه نموده
که این موضوع نیز باعث شده تا اکثر کشورها حجاج خود را به مناطقی با فاصله چند کیلومتری
منتقل نمایند .

۴- تخصیص ظرفیت متراژی به هر زائر چه میزان می باشد؟

* برابر استاندارد تعریف شده در عربستان سعودی برای هر زائر در مکه مکرمه حدود ۴ متر
مربع و در مدینه منوره حدود ۴,۵۰ متر مربع فضا تخصیص داده می شود . بجهت اینکه تمامی
حجاج بیت الله الحرام در ایام حج بتوانند محل اسکان خود را تامین نمایند عدول از این فضا
میسر نبوده و تمامی حجاج موظف به رعایت این متراژ می باشند .

۵- قیمت‌های اسکان در مکه و مدینه چرا افزایش می باید؟

* قیمت اجاره بهاء ساختمانها در مکه و مدینه در نتیجه رقابت بین کشورها برای اجاره
ساختمانها و عرضه و تقاضا تعیین می شود ولیکن در چند ساله گذشته بطور معمول درصد
افزایش قیمت ها بسیار ناچیز و بعضاً در مجموع تا حد ۲ درصد افزایش داشته است. در
سالجاری آنچه که بیشتر باعث افزایش نرخ حج شده موضوع افزایش قیمت دلار بوده است و
همچنین اختلاف هزینه بلیط هواپیما نسبت به سال گذشته . البته تا دو سال قبل ساختمانهایی
که برای حجاج اجاره می شد بدون خدمات هتلی بوده و در این سالهای اخیر سعی شده
ساختمانها با خدمات هتلی اجاره شود .

در موسم حج اتاق خانمها و آقایان جدا می باشد . رعایت بهداشت محیط اسکان و تغذیه در
طول سفر حائز اهمیت است . رعایت اصول زندگی جمعی و همزیستی و مدارا با همسفران
بخصوص هم اتاقی ها دارای امتیازات و خصوصیات اخلاقی ، روحی و فرهنگی خاصی هستند
طعم سفر را شیرین تر خواهد کرد.

بروشور اطلاعات مسکن در حج تمتع

« جهت اطلاع رسانی به حجاج »

- ۱ _ آیا می دانید در موسم حج در عربستان سعودی حدود سه میلیون زائر اسکان دارند و تعداد کل زائرین ایرانی حدود ۶۵ هزار نفر می باشند؟
- ۲ _ آیا می دانید درجهت توسعه حرم در مکه مکرمه و مدینه منوره تعداد قابل توجهی از هتل ها تخریب شده اند و در برخی از نقاط تامین هتل برای کشورها مشکل می باشد؟
- ۳ _ آیا می دانید برابر قوانین عربستان سعودی سرانه اسکان هر نفر حاجی در مکه مکرمه ۴ متر و در مدینه منوره ۴/۵ متر مربع می باشد و همه کشورها می بایست با رعایت این سرانه نسبت به اجاره هتلها نمایند؟
- ۴ _ آیا می دانید تعداد زیادی از کشور اسلامی در تهیه مسکن در عربستان سعودی با هم رقابت نموده و برای اجاره هتلهای مناسب از هم سبقت می گیرند؟
- ۵ _ آیا می دانید اطراف شهر مکه مکرمه پوشیده از مناطق کوهستانی بوده و ایجاد هتل در اطراف حرم امن الهی هزینه بسیاری دارد و در مقابل شهر مدینه در منطقه هم سطح و بدون ارتفاعات زیاد واقع شده است؟
- ۶ _ آیا می دانید هتل های موجود در عربستان با استاندارد های بین المللی هتلی مطابقت نداشته و براساس هتلهای زیارتی درجه بندی می شود؟
- ۷ _ آیا می دانید هتلهای اجاره شده برای حجاج ایرانی توسط یک تیم کارشناسی مجرب با آیتم های تعریف شده که حدود ۲۰ پارامتر می باشد امتیاز دهی و تعیین گروه قیمتی می شود؟
- ۸- آیا می دانید افزایش نرخ حج در سال ۹۲ با هزینه های جاری در عربستان سعودی مرتبط نبوده و فقط بالا رفتن قیمت ارز باعث افزایش هزینه های حج شده و همچنین درخصوص اجاره هتلها نسبت به سال گذشته هیچگونه افزایشی نداشته ایم؟
- ۹ _ آیا می دانید بالا بودن نرخ اجاره هتل در عربستان باعث شده تا مسکن اصلی ترین عامل اختلاف قیمتی بین کاروان ها باشد؟

۱۰ _ آیا می دانید هتل های اجاره شده در مکه مکرمه و مدینه منوره مجموعاً بیش از ۱۰ گروه قیمتی تقسیم می شوند؟

۱۱ _ آیا می دانید در موسم حج ، اسکان بانوان و آقایان در اتاقهای مجزا بوده و تقسیم بندی اتاقها بصورت خانوادگی نمی باشد؟

۱۲ _ آیا می دانید توزیع و تخصیص هتل ها با در نظر گرفتن گروه های قیمتی و بوسیله قرعه کشی بین استان های سراسر کشور انجام می شود؟

۱۳ _ آیا می دانید در مدینه منوره فاصله بین خروج و ورود کاروانها به هتل های اجاره شده ۱۲ ساعت بوده و در این مدت مسئولین هتل می بایست برای اسکان حجاج جدید هتل را آماده سازی نمایند؟

۱۴ _ آیا می دانید در مدینه منوره هتل ها در طول موسم حج ۴ الی ۵ بار در یک دوره ۷ روزه مورد استفاده قرار می گیرند؟

۱۵ _ آیا می دانید در مکه مکرمه هتلها موسمی اجاره شده و هر هتل فقط یکبار در تمام طول مراسم حج مورد استفاده قرار می گیرد؟

۱۶ _ آیا می دانید ظرفیت اتاقها در موسم حج ۳ و ۴ و ۵ نفر می باشد و براساس دستورالعمل سازمان حج و زیارت اسکان حجاج ایرانی بیش از ۵ نفر در یک اتاق مجاز نمی باشد؟

۱۷ _ آیا می دانید در کلیه هتل های مکه مکرمه و مدینه منوره در موسم حج تعداد آسانسورها و ظرفیت آنها متناسب با حجاج ساکن در هتل نبوده و بطور معمول در برخی از ساعات مانند سرو غذا و اوقات نماز با ترافیک مواجه می باشد؟

۱۸ _ آیا می دانید استفاده بیش از ظرفیت آسانسور ها باعث خرابی آنها و زحمت برای سایرین بوده و انجام تعمیرات بعضاً بسیار زمان بر خواهد بود؟

۱۹ _ آیا می دانید بدلیل محدودیت فضای رستوران ها و تعداد حاجی مستقر در هر هتل ناگزیر سرویس های موجود ۲ الی ۴ بار در هر وعده غذایی باید شارژ و مورد استفاده قرار گیرد؟

۲۰- آیا می دانید که شارژ هتل ها از لحاظ ارائه خدماتی چون توزیع شامپو ، صابون ، تایید ، تعویض ملحفه و روبالشی در هتل های محل اقامت حجاج ایرانی در هر هفته یکبار انجام می شود و کارشناسان امر توصیه می نمایند به جهت احتیاط بهتر است حجاج محترم لوازم شخصی و مصرفی بصورت اختصاصی از جمله شامپوو حمله به همراه داشته باشند ؟

۲۱- آیا می دانید هر گونه در گیری و مشاجره های لفظی با کارکنان بومی هتل ها پیگرد قانونی دارد و بهتر است درخواست های خود را فقط با مدیران محترم کاروانها مطرح نمائید؟

۲۲- آیا می دانید خراب شدن لوازم و امکانات در اختیار قرار داده شده به حجاج امانت از سوی مالکین هتلها بوده و در صورت خرابی با توجه به ترافیک ایام حج تامین مجدد آن زمان بر و بعضاً هزینه ساز می باشد ؟

۲۳- آیا می دانید هتلها و ساختمانهای عربستان فاقد آب لوله کشی بوده ، مخازن آب در زیر ساختمانها تعبیه شده و آب مورد نیاز حجاج می بایست با تانکر های مربوطه حمل شود و البته آب موجود مخازن غیر قابل شرب می باشد؟

۲۴- آیا می دانید بیشتر هتلهای ایرانی در کنار خیابانهای اصلی بوده و متأسفانه سالانه تعدادی از حجاج ایرانی و غیر ایرانی بر اثر سرعت بیش از حد رانندگان در هنگام عبور از عرض خیابانهای شهرهای مکه و مدینه جان خود را ازدست می دهند ؟

۲۵- آیا می دانید اقامت یک ماهه با هم کاروانی ها که بعضاً تا پنج نفر با سلايق مختلف در یک اتاق می باشند نیاز به صبر و تحمل بیشتری دارد ؟

اداره مسکن

اداره کل برنامه ریزی تدارک و امور رفاهی

مرداد ماه سال یکهزار و سیصد و نود دو هجری شمسی

