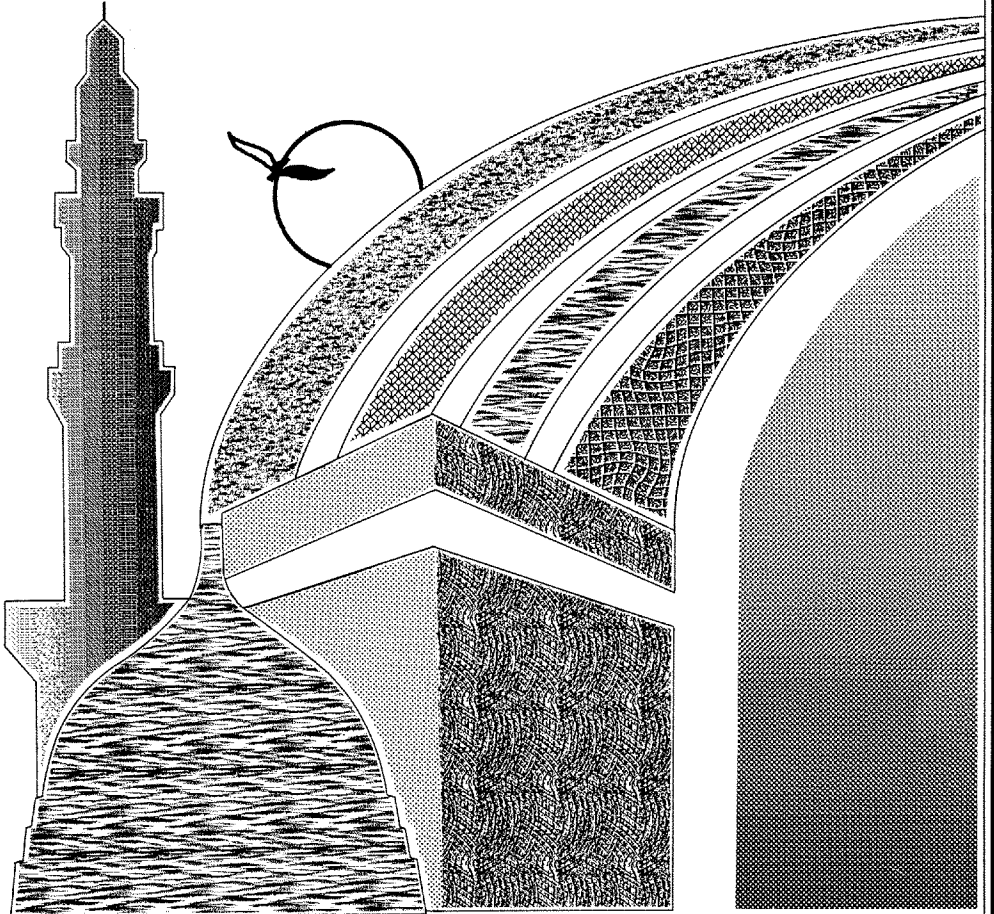
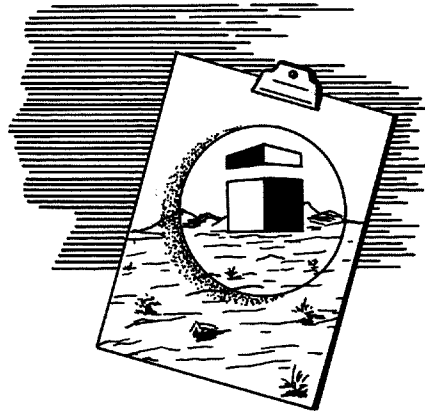


سنگتراش



نشستی با

رئیس سازمان حج و زیارت



میتوانیم: ارزیابی جناب عالی از حج سال ۱۳۷۷ چگونه است؟

آقای رضایی: باید گفت که وجه تمایز اساسی حج تمتع سال ۱۳۷۷ نسبت به گذشته، تأثیر روند مستحکم و مودت آمیز مناسبات بین دو کشور ایران و عربستان بود که برکات آن را در پیوند عاطفی و صمیمی بین زائران ایرانی و مسؤولان و مردم عربستان سعودی و همچنین تحقق تسهیلات اداری و کنسولی بهتر و بیشتر و به اصطلاح روان شدن امور اجرایی می توان جستجو کرد.

ارزیابی عملکرد اجرایی حج باید با توجه به پیچیدگی و به هم پیوستگی عوامل دخیل در آن صورت پذیرد. طبیعی است جامع نگری و اشراف و دریافت همه جانبه عوامل، شرط اصلی رسیدن به یک دیدگاه واقع نگرانه نسبت به حج تلقی می شود. در این نحو ارزیابی باید با دقت به محیط ایران و عربستان، تنوع فرهنگی و قومی و اجتماعی و معیشتی زائران و تنگناهای کار اجرایی در ایران و عربستان توجه بشود. خدا را شکرگزاریم که حج سال ۷۷ بر مبنای تجارب گذشته و با همت تمامی دستگاههای اجرایی و سیاسی، با صلابت و سرافرازی، به شکلی روان و سامان یافته و فارغ از اضطراب و التهاب به پایان رسید و دست اندرکاران نیز مورد تفقد و عنایت مقام معظم رهبری و تقدیر ریاست محترم جمهوری و دولت محترم قرار گرفتند. البته

چنین تقدیرهایی برای ما هم افتخارآمیز است و هم هشدار دهنده و مسؤولیت‌زاکه باید به عنوان عامل سازنده برای بهبود عملکرد به آن بنگریم.

میقات: در زمینه‌های مختلف رفاهی و تدارکاتی، وضعیت حاجیان ایرانی نسبت به گذشته بسیار بهتر شده است، عمل و عوامل آن را بیان فرمایید.

آقای رضایی: در یک نگاه کلی، همین اهمیت و حساسیتی که در مورد حضور آبرومندان و شایسته حجج ایرانی در عربستان وجود دارد، خواه ناخواه نشانه‌های خود را در چگونگی سلامت و بهداشت و آسایش حجج نمودار می‌سازد.

طبیعی است نقش آموزشهای بهداشتی، اداری، اجتماعی و مذهبی به حجج و کارگزاران حج را نمی‌توان نادیده گرفت. امروز یک نظام سامان‌مند و پویا در حج کشورمان شکل گرفته است که به واسطه آن، رأس و بدنه دست‌اندرکار امر حج در تعامل و تفاهم با یکدیگر بوده و به دنبال دستیابی و اجرای بهترین روشهای خدمت‌رسانی به حجج هستند. همه موارد رفاهی حاجیان؛ نظیر برنامه غذایی، سنجیده، حمل و نقل آبرومند و راحت، اسکان مرتب، آموزش گسترده و... به جای خود، اما فکر می‌کنم که اگر بخواهیم از منظر بالاتری به این قضیه نگاه کنیم باید بگوییم جهت و مسیر اندیشه اجرایی حج رویکرد ملی، حیثیتی و حکومتی به خود گرفته است؛ یعنی اگر نظام به اعتبار و آبروی زائر ایرانی در صحنه حج و در میان سایر ملل مسلمان نمی‌اندیشید، هیچگاه با چنین تعصبی به دنبال تأمین وسایل رفاه و آسایش حجج بر نمی‌آمد. امروزه اگر حجج عزیز از خدمت‌رسانی خوب و آبرومند برخوردارند، به لحاظ دیدگاهی است که پس از انقلاب دوران‌ساز اسلامی، در سایه اندیشه‌های والا و انسان‌ساز امام راحل علیه السلام تبیین و تحکیم شد و همچنان ادامه یافت.

میقات: برای آموزش کارگزاران حج چه تمهیداتی انجام گرفته است؟ آیا برای آموزش مکالمه عربی به صورت الزامی برنامه خاصی دارید؟

آقای رضایی: به گمان من بسیاری از مشکلات اجرایی کارجح ومسائلی که برای حجج بروز می‌کند، ریشه در کم اطلاعی زائر و ضعف آشنایی و شناخت نسبت به قوانین، وظایف،

حقوق، مسؤولیتها و ضوابط و آداب سفر دارد؛ از آنجا که کارگزاران حج، نقش مفید و مهمی در ارتباط با انتقال مفاهیم و آموزشهای ضروری به زائر را ایفا می‌کنند و چون تا حدود زیادی الگو برای زائران هم هستند، لذا ابتدا باید خود آموزشهای لازم را فراگیرند. بنابر این سازمان خود را موظف به ارتقای سطح آموزشی کارگزاران خود؛ اعم از کارکنان سازمان و مدیران و عوامل کاروانها می‌داند. به اعتقاد من علت بهبود سطح کیفی آموزش، عمدتاً به خاطر برنامه‌های اخیر سازمان مبنی بر غیر متمرکز کردن تصدی و اجرای آموزش حج در سراسر کشور، در قالب روند گریز از تمرکز اداری است. در مورد زبان عربی هم روشن است که این زبان افزون بر اینکه زبان قرآن کریم و تعالیم نبی گرامی ﷺ و ائمه هدی علیهم‌السلام و زبان احادیث شریف می‌باشد، ابزار و وسیله ضروری برای پیشبرد کار در عربستان و سایر ممالک اسلامی به حساب می‌آید و از این نظر باید به آن اهتمام ویژه نشان داد، به همین جهت است که - خصوصاً در سالهای اخیر - قدمهای قابل ذکری در زمینه ترویج آموزش مکالمه عربی در سطح سازمان و در میان مدیران کاروانها برداشته شده است. برای این منظور، اولویتهای خاصی هم به کسانی که مسلط به زبان و مکالمه عربی باشند، تعلق گرفته که انگیزه خوبی برای یادگیری زبان عربی تلقی می‌شود.

میهن‌ساز: آثار مترتب بر اختصاص سهمیه عمره به دانشجویان را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
آقای رضایی: فلسفه اصلی در واگذاری سهمیه به اساتید و دانشجویان، عبارت است از ایجاد یک عامل انگیزشی و تشویقی قوی و معنوی از طرف نظام برای قشر دانش پژوه که به نظر من از ارائه بسیاری از گونه‌های تمجید و تقدیر متداول مادی و غیره کارسازتر است. به عنوان نتیجه این امر در مورد دانشجویان، می‌توان به بهره‌مند سازی آنان از مواهب و فضای معنوی سفر مقدس عمره، به خصوص در سنین اوج جوانی و تأثیر پذیرفتن از فرهنگ حج اشاره کرد. البته هماهنگ‌سازی سازماندهی اعزام دانشجویان در بین اقشار عادی مملکت، با عنایت به نوع نگرش و سطح انتظارات معقول آنها و اینکه به هر حال جلب رضایت ایشان مشکلتر از افراد معمولی جامعه است و گذشته از اینها ایجاد هاضمه و ظرفیت قوی و وسیع برای خدمت رسانی به قشر دانشجو و

استاد از دشواریهای اجرایی و فرهنگی این موضوع به شمار می‌رود که بحمد الله تجربه خوبی هم در این زمینه فراهم آمده است.

میتا: چه اقداماتی برای رفاه حال هر چه بیشتر زائران عمره امسال انجام شده است؟
آقای رضایی: طبق روال سنوات اخیر، برای تأمین نظر همه اقشار جامعه، ساختمانها و هتلها بگونه‌ای اجاره شده که هر یک نرخ خاص خود را داشته باشد. از طرفی زمان تشرّف نیز به دوره‌های سه‌گانه «ربیع و جمادی» «رجب و شعبان» و «رمضان» تقسیم شده و نرخ آنها هم متفاوت است. افزون بر این اقدامات، تعدادی سهمیه عمره با نرخ متوسط و در زمان نسبتاً مناسب در اختیار ادارات و همچنین اساتید و دانشجویان عزیز قرار گرفت تا وسیله‌ای برای ایجاد تحرّک و انگیزه کاری و تحوّل معنوی بین قشر شریف کارمند و دانشجو باشد.

از طرف دیگر، از نظر تدارکات غذایی و اسکان و پزشکی و حمل و نقل و سایر موارد رفاهی، مشکل حادثی در بین نیست. ضمن این که امسال سعی شده است قضیه آموزش قبل از سفر و حین سفر عمره با همکاری معاونت محترم آموزش و تحقیقات بعثه مقام معظم رهبری جلوه بیشتری داشته باشد و برای آموزشهای کاربردی هتلداری و زبان عربی اهمیت ویژه‌ای قائل هستیم. ضمن این که ارزشیابی کارکرد مدیران ثابت و راهنما و عوامل آنها، در صدر برنامه‌های عمره قرار دارد که امیدواریم بازدهی قابل قبولی داشته باشد. ناگفته نماند که سال گذشته نارسایی‌ها و مشکلات و تنگناهای اجرایی عمره با استفاده از نظریات زائران و افراد مطلع در حج و عمره شناسایی و جمع‌بندی شد که پس از بررسی کارشناسی، در جهت رفع نقایص سال گذشته گام خواهیم برداشت.

میتا: ثبت نام عمومی حج تمتع در آینده به چه صورت است؟
آقای رضایی: درباره ثبت نام جدید حج تمتع، که انشاء الله در سال ۱۳۷۸ انجام می‌پذیرد، باید بگویم که ما فعلاً در حال تلاش گسترده برای جمع‌آوری نقطه نظرات آگاهان و جمع‌بندی تجارب گذشته خودمان هستیم و نتیجه قطعی را به موقع اعلام خواهیم

کرد. تاکنون رایزنی‌های مختلف چند نکته راهبردی را ارائه می‌دهد؛ مانند: ضرورت گفتگوی شفاف با مردم قبل از ثبت نام، ایجاد تعادل نسبی بین عرضه و تقاضا، دریافت وجه‌علی‌الحساب، کسب نظر علما و مراجع عظام، در نظر داشتن وضعیت اقتصادی کشور در زمان ثبت نام و از همه مهمتر حذف یارانه و فرهنگ‌سازی در مورد مفهوم استطاعت از همه ابعاد آن و ... که اینها به عنوان مبنای کار مطرح است. به هر حال برآیند نقطه نظرات رسیده، توأم با تجربه‌های سازمانی، وضعیت ثبت نام آتی را بزودی روشن خواهد ساخت.

میتا: با افراد و گروه‌های غیر مجاز فعال درباره سفر حج و عمره و دیگر سفرهای زیارتی چگونه برخورد می‌شود؟

آقای رضایی: در مورد افرادی که به صورت غیر مجاز و غیر قانونی، تحت عناوین و پوشش‌های مختلف فعالیت دارند، ترتیبی اتخاذ شده است تا با هماهنگی مقامات قضایی و انتظامی، بر اساس قانون با آنها رفتار شود و هر جا هم نقض قانونی مشاهده می‌شود، در پی ترمیم وضعیت فعلی و حصول وضعیت قانونی مناسب هستیم. به هر صورت، مدیران کاروانهای مجاز همواره سعی دارند با صداقت و درستی عمل کنند و در چارچوب مقررات و ضوابط نظام و سازمان حرکت نمایند. بدیهی است که در این صورت به ندرت مرتکب تخلف می‌شوند، اما مشکل در فعالیتهای غیر قانونی است که طبعاً جریان هماهنگ و منسجم و هدایت شده نظام در چارچوب قانون و مقررات برای برخورد با چنین کسانی را می‌طلبد.

در خصوص روش‌های اعمال نظارت بر سفرهای سوریه چهار شیوه قابل ذکر است:

- ۱ - توسط روحانیون اعزامی همراه کاروانها.
- ۲ - از مجرای دفاتر حج و زیارت استانها که بر نحوه ثبت نام و اعزام زائران نظارت دارند.
- ۳ - از طریق نمایندگی سازمان در مرزهای زمینی و هوایی به هنگام ورود و خروج زائران.
- ۴ - توسط دفتر نمایندگی سازمان در سوریه که در طول مدت اقامت زائران با

همکاری برادران سفارت، نظارت فعال و مستمر می‌کنند. البته در داخل کشور هم ارگانهای متعددی در زمینه سازماندهی فعالیت‌های متفرق افراد و مؤسسات زیارتی سوریه، همکاری مستقیم و غیر مستقیم بسیار معینی دارند.

میقات: آخرین اقدامات در مورد قطعی شدن سفر رسمی زائران ایرانی به عتبات عالیات چه بوده است؟

آقای رضایی: با وجود پی‌گیریهای مستمر به منظور دستیابی به یک قرارداد رسمی و حساب‌شده با طرف عراقی برای مبادله زائر بین دو کشور، به هر جهت تا این لحظه توافقنامه فی‌مابین عراق و ایران که متضمن عزت و سلامت و امنیت همگانی زوار ما در خاک عراق باشد به مراحل بسیار خوب و قابل قبولی رسیده است. البته هنوز قطعی و نهایی نشده و همچنان منتظر پاسخ قطعی از سوی عراق هستیم. باید بگویم جمهوری اسلامی ایران آمادگی دارد تا آنچه تاکنون مورد توافق قرار گرفته، بدرستی و در زمان مشخص خود، شکل عملی و اجرایی پیدا کند که این، همکاری مثبت و منطقی عراق را می‌طلبد. با توجه به مذاکرات و ملاقاتهای طولانی و مکرر در این زمینه که تا اینجا دنبال شده است، در بقیه مسیر هم مشکل حاد و لاینحلی ملاحظه نمی‌شود.

میقات: لطفاً کمی درباره فعالیت سازمان در زمینه نظارت بر سفرهای زمینی و هوایی به سوریه شرح دهید:

آقای رضایی: بر اساس شیوه نامه‌ای که از سوی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تنظیم و ابلاغ شده، مسؤولیت صدور مجوز و نظارت بر سفرهای زیارتی خارج از کشور؛ از جمله سوریه، به عهده سازمان حج و زیارت است. در این راستا تاکنون بیش از ۵۰۰ مجوز به مدیران دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی دارای مجوز بند «ب» و به مدیران کاروانهای حج داده شده که در حال حاضر اقدام به اعزام زائر به سوریه به همراه روحانی کاروان می‌نمایند. در مدت - حدود - دو سال اخیر، بالغ بر ۲۲۰۰ روحانی به همراه زائران سوریه در قالب کاروانهای مزبور، اعزام شده‌اند، در حالی که فعالیت‌های غیر مجاز نیز به چشم می‌خورد. باید گفت که نظارت کاملتر و بارزتر دولت به عنوان

تأمین‌کننده عزت مسلمان ایرانی و سلامت عمومی سفرهای زیارتی، همواره ضروری است که خوشبختانه زمینه‌های آن بیش از پیش و سیاست و امکانات و هماهنگی مردم و دولت هم روند مثبت و رو به جلو دارد گو این که موانع تحقق نظارت و کنترل دقیق نیز قابل انکار نیست. در صورتی که دستگاه‌های اجرایی، به ویژه مبادی خروجی کشور، همکاری بیشتری داشته باشند موانع موجود مرتفع خواهد شد، انشاء الله.

میتا: در حج امسال شاهد اجرای بخشی از طرح جدید عربستان در بهسازی چادرهای منا بودیم، لطفاً در مورد مراحل بعدی این طرح توضیحاتی ارائه فرمایید:

آقای رضایی: اجرای پروژه بزرگ نصب چادرهای جدید در سرزمین منا، از امسال آغاز شده است. افزون بر ترتیب و ردیف‌های منظم چادرهای مورد نظر، خصوصیت ضد حریق چادرها و امتیاز کیفیت آن و نصب امکانات و تجهیزات جانبی؛ مانند کولر و سنگفرش راهروها و غیره بسیار جالب و قابل توجه است و آثار و برکات بسیار رفاهی برای زائر نیز بر آن مترتب می‌باشد. پیمانکار اصلی این پروژه یک شرکت آلمانی است و هزینه‌ای بین ۲/۵ تا ۳ میلیارد ریال سعودی در بردارد که در سه فاز اجرا می‌شود. و در فاز اول حدود ۶۰۰ هزار زائر را پوشش می‌دهد. متولی پروژه هم خود وزارت حج عربستان سعودی است. البته به لحاظ نیمه تمام بودن طرح و همچنین تغییراتی که در سیستم گذشته پدید می‌آورد، طبیعی است یک سلسله مشکلات دست و پا گیر اجرایی نیز در آن به چشم می‌خورد که زائران سال جاری، به دلیل نیمه تمام ماندن بخشی از کارهای پایانی فاز اول این طرح با آن مواجه بودند. برای مثال در سال جاری شاهد بودیم که: نحوه علامت‌گذاری تابلوهای راهنمای حجاج مناسب و اصولی نبود و عدم کدگذاری خیمه‌ها و نبودن علائم بر سر در مکاتب، کاملاً مشهود بود. بعلاوه، معضل تأمین آبجوش کافی، با توجه به عدم اجازه استفاده از وسایل برقی هم وجود داشت. عدم جداسازی دستشویی خواهران از برادران و همچنین تأخیر در تحویل مکاتب منطبق بر وضعیت جدید هم در زمره مشکلات امسال محسوب می‌شد.

میقات: با توجه به این که در ماهیت مدیریت حج، عامل بحران نهفته است، جناب عالی عوامل اصلی رفع بحران و اضطراب را در چه می دانید؟

آقای رضایی: آنچه مسلم است چون محدودیت‌های حاکم در کار حج، فوق العاده زیاد است و مردم این عمل واجب را در یک محیط دیگر و کشور دیگری به انجام می‌رسانند، بدیهی است عواملی همچون برنامه‌ریزی دقیق و به موقع و مراقبت دائمی از صحت روند برنامه‌ها و همچنین کار گروهی و تشکیلاتی به اضافه آموزش همه جانبه افراد اداری و زائران و شنوایی انتقادات و فهم نقایص امور و شناخت راهکارهای مناسب در این مدیریت، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. البته عوامل مهم دیگری؛ مانند اعتماد سازی و تحکیم پیوند بین دو کشور و ایجاد هماهنگی بین سازمان و بعثه و سفارت و همدلی و اتفاق نظر بین کلیه دستگاه‌های درگیر کار حج دو کشور واقعاً نقش بسزایی در این زمینه ایفا می‌کند. از همه اینها مهمتر به عقیده من، الگوی مدیریت حج کشورمان از نظر استفاده از نیروهای غیر دولتی است که می‌توان اصطلاحاً مدیریت مشارکتی و ترکیبی بین دولت و بخش خصوصی؛ یعنی مدیران کاروانها به آن اطلاق نمود که باعث ایجاد رضایت نسبی مردم و نظام و بخش خصوصی شده است، با تعدادی اندک نیروی اداری به انجام یک امر عظیم و مهم مثل حج موفق شده‌ایم.

میقات: اگر امکان دارد به بعضی از محدودیتها در بخش اجرایی حج تمتع اشاره نمایید: آقای رضایی: مدیریت حج در یک کلام، حرکت در مجموعه‌ای از تضادهاست. بر شمردن یکایک عوامل متضاد، باعث اطاله بحث می‌شود. اما به عنوان نمونه؛ مثلاً می‌توان به تضاد بین اهمیت برنامه‌ریزی دقیق و به موقع با اصل دیگری تحت عنوان انعطاف و آمادگی جهت عمل در وضعیت استثنایی و غیر مترقبه و غیر قابل پیش بینی اشاره کرد. ایجاد انعطاف و سازگاری در سیستم، در حین رعایت برنامه‌های طراحی شده، از اهمیت بالایی برخوردار است؛ زیرا عوامل متغیر در برنامه‌ریزیها متعدد و فراوان است. توضیح این که: کار حج به عنوان یک امر شرعی و حیاتی مردم، دارای مناسکی است که باید به دقت و طبق مناسکی خاص و در زمانی معین و در مکانی مشخص انجام پذیرد. محل انجام این مناسک نیز در کشوری بیگانه است که وضعیت فکری و

اجتماعی و سیاسی و مدیریتی آن کشور می‌تواند روی عملیات اجرایی کشور اعزام کننده، اثر قطعی بگذارد. در داخل کشور هم می‌دانید که دستگاه‌های متنوعی به هر ترتیب در کار حج ایفای نقش می‌کنند. طبیعی است ایجاد همگرایی و توازن و همبستگی و سوق دادن گرایش‌های دستگاه‌های درگیر امر حج که ناگزیر تابع مقررات درونی خود و همچنین تابع شرایط کلی سیاسی کشور هستند، بسیار ظریف و پیچیده است، لذا سازمان باید چرخه‌ای از فعالیتهای تعداد قابل ذکر از دستگاه‌های اجرایی و سیاسی نظام را هماهنگ و همسو نماید به طوری که با چارچوب‌های اساسی نظام و منویات مقام معظم رهبری و به طور کلی مفهوم والای حج ابراهیمی همساز و همخوان باشد که طبیعی است توجه همیشگی به نظریات شرعی و علمی مراجع بزرگوار و بهره‌گیری از تأثیر کلام معزز در نظام اجرایی حج را می‌طلبد.

میتا: می‌دانیم که درصد قابل توجهی از حاجیان ایرانی را افراد بی‌سواد و یا کم‌سواد تشکیل می‌دهند، برای انتقال مفاهیم و آموزشها به چنین افرادی چه تدابیری اندیشیده‌اید؟

آقای رضایی: طبیعی است که وظیفه با سواد کردن جماعت حجاج، نه جزء وظایف ماست و نه اینکه با توجه به شرایط و مکان و زمان حج اساساً مقدور است. بنابر این ناچاریم روشهای آموزشی حجاج را با در نظر گرفتن این واقعیت مهم، تنظیم نماییم که بسیاری از زائران ما؛ به خصوص در حج تمتع بی‌سواد هستند. در آموزشهای عمومی هم اولویت با آن دسته از مسائل مهم و فراگیر است که اثر فوری روی اعمال شرعی می‌گذارد و کم‌اطلاعی یا اطلاع ناقص و مبهم و یا احیاناً اشتباه در مسأله، موجب خدشه‌دار شدن عمل زائر و یا لطمه خوردن به شخصیت و سلامتی و یا کاهش رفاه نسبی و یا محرومیت زائر از امکانات و مقدوراتی می‌شود که حق اوست و ایران و عربستان برای راحتی و آسایش وی مهیا نموده‌اند؛ به عنوان مثال در ایام تشویق هر قدر نسبت به آگاهی‌رسانی و کار کردن فکری و فرهنگی با زائر جدیت شود جا دارد. و اینجاست که حتی المقدور باید از امکانات و ابزار و علائم راهنمای فرهنگی و اشکال و تصاویر باید مدد جست که به همین ترتیب هم عمل می‌کنیم.