الگوی اربعین نسخه‌ای برای مشهد

درباره مطالبه استان برای بهره گیری از ظرفیت های ملی در دهه آخر صفر که هنوز تحقق کامل نیافته است

گزارش روز

خبرنگار
فاطمه غلامی

دهه آخر ماه صفر، هر ساله مشهد را به نقطه ثقل حضور پرشور عاشقان اهل بیت(ع) تبدیل می کند. بزرگی این اجتماع، از یک سو تصویری کم‌نظیر از ابعاد عشق و ارادت به آستان امام رضا(ع) ارائه می دهد و از سوی دیگر، مسئولیتی خطیر را بر دوش نهادهای مدیریت شهری، استانی و ملی می گذارد؛ مسئولیتی که تحقق آن مستلزم هم‌افزایی همه ظرفیت های دولتی، مردمی و بخش خصوصی، هم در مقیاس محلی و هم در مقیاس ملی است؛ تجربه سال های گذشته نشان داده است که ظرفیت های محلی، اعم از دولتی و مردمی، در این ایام پای کار میزبانی از زائران امام رضا(ع) آمده اند اما بهره گیری از ظرفیت های ملی، در مقایسه با ایام اربعین، چندان که باید و شاید نبوده است و این موضوع همواره محل پرسش و مطالبه جامعه رسانه‌ای و افکار عمومی در مشهد و خراسان رضوی است؛ در آستانه دهه آخر ماه صفر امسال و با توجه به روند رو به رشد حضور زائران داخلی و خارجی، سراغ حجت‌الاسلام‌والمسلمین علی عسکری، رفته ایم تا در مقام معاونت فرهنگی اجتماعی و زیارت استانداری خراسان رضوی، درباره چرایی کم‌رنگ بودن مشارکت ملی در میزبانی از زائران رضوی در دهه آخر ماه صفر و چالش ها و راهکارهای آن و... بگوید.

شهرآرا: چرا برای خدمت‌رسانی به زائران اربعین، همه ظرفیت های کشور بسیج می شوند اما این ظرفیت ها در دهه آخر صفر به همان گستردگی به کمک مشهد نمی آید؟

واقعیت امر این است که ما در چند سال اخیر به طور جدی این مسئله را به عنوان یک مطالبه مهم از مسئولان کشوری دنبال کرده ایم. یکی از چالش هایی که بارها در کمیسیون های تخصصی دولت و کارگروه ملی زیارت مطرح و مطالبه شده، همین است که چرا الگویی مشابه اربعین برای دهه پایانی صفر اجرایی نمی شود. در جلسات متعدد و به خصوص در کمیسیون فرهنگی اجتماعی دولت، این موضوع به تصویب رسیده است که همان طور که همه ظرفیت های کشور و وزارت کشور برای خدمت رسانی به زائران اربعین امام حسین(ع) پای کار می آید، برای دهه آخر صفر نیز همین سیاست و عزم ملی اعمال شود. کارگروه ملی زیارت که مأموریت ارتقای سطح خدمت رسانی به زائران مشهد مقدس را برعهده دارد و مصوبات بسیار مهمی در این راستا داشته است، بر این نکته تأکید می کند که الگوی اربعین باید به شکلی متناسب در مشهد نیز اجرایی شود؛ البته هنوز شاهد تحقق کامل این مطالبه نیستیم و همچنان نیازمند همدلی و حمایت جدی تر سطوح ملی هستیم، اما پیگیری ها، نامه نگاری های رسمی با امضای استاندار و همچنین مکاتبات با وزرا و مسئولان مرتبط، همه در جریان است تا این مطالبه هرچه زودتر پاسخ اجرایی بگیرد.

شهرآرا: چه اقداماتی برای بهره گیری از ظرفیت های ملی به منظور ارتقای میزبانی از زائران رضوی در دهه آخر ماه صفر امسال در دستورکار است؟

امسال موضوع بهره‌گیری از ظرفیت های ملی اهمیت ویژه ای یافته است. در همین راستا، ارتباط و هم‌افزایی با تمام نهادهای اجرایی کشور، چه از نظر اسکان، چه در زمینه حمل ونقل و چه پشتیبانی لجستیکی، به صورت هدفمند دنبال می شود. ما با بسیاری از استانداری ها و دستگاه های کشوری رایزنی و هماهنگی کرده ایم تا علاوه بر ظرفیت استان های همجوار و محلی، بتوانیم از توان نیروی انسانی، لجستیک، ناوگان حمل ونقل ریلی، هوایی و زمینی سراسر کشور بهره مند شویم. همچنین ستاد خدمات سفر به شکل ستادی و با هماهنگی وزارت میراث فرهنگی وگردشگری، ظرفیت های ملی خود را برای کمک به خدمت رسانی به زائران دهه آخر صفر بسیج کرده است. مسئولان سازمان میراث فرهنگی وگردشگری نیز امسال سفری به استان کردند و در حوزه اسکان اضطراری و توسعه بنیاد زائر برنامه ریزی کردند. ما تلاش می کنیم به همان اندازه که ستاد خدمات سفر کشوری امکانات و برنامه ها را تأمین می کند، ما نیز در زمینه استانی، هم افزا و مطالبه‌گرانه به دنبال جذب و به‌کارگیری این منابع باشیم. موفقیت در میزبانی، مستلزم همگرایی نهادی در سطح ملی و استانی است؛ استاندار و مجموعه مدیریت استان با برگزاری جلسات مستمر در سطح کشور، تلاش می کنند چالش های حوزه زیارت را به حداقل برسانند. انتقال تجربه، تبادل اطلاعات و پیگیری مصوبات کارگروه ملی زیارت، در دستورکار جدی قرار گرفته است. پروژه هایی نظیر توسعه خطوط ریلی و بزرگراه حرم تا حرم با تأکید مطالبه‌گرانه، پیگیری شده و بخش هایی از آن به سرانجام رسیده است.

یکی از چالش هایی که بارها در کمیسیون های تخصصی دولت و کارگروه ملی زیارت مطرح و مطالبه شده، همین است که چرا الگویی مشابه اربعین برای دهه پایانی صفر اجرایی نمی شود

در حوزه حمل ونقل، تمرکز ما بر فعال سازی ظرفیت ناوگان ریلی، زمینی و هوایی، استفاده از پارکینگ های مکانیزه و ظرفیت بخشی به پایانه های مسافربری، فراهم آوری پارکینگ های اضطراری و همچنین حمایت از بخش خصوصی برای افزایش فضای پارکینگ های عمومی است.

شهرآرا: از برگزاری جلسه کارگروه ملی زیارت چه خبر؟ آیا پیش از دهه آخر صفر تشکیل جلسه خواهد داد؟

جلسه کارگروه ملی زیارت، دوره های قبل در مشهد برگزار می شد و امسال یک جلسه در تهران و یک جلسه در قم برگزار شده است، اما تلاش بر این است که پیش از فرارسیدن دهه آخر صفر و چهل و هشتم، جلسه ای با حضور وزرای مرتبط و در صورت امکان حتی حضور رئیس جمهور یا معاون اول رئیس جمهور در مشهد برگزار کنیم. موضوعات کلیدی همانند محور اصلی زیارت امام رضا(ع)، برنامه های روز زیارتی حضرت و سازمان دهی امور به ویژه در ایام پرترافیک زیارتی، در دستورکار این جلسات قرار دارد. ما پیگیر برگزاری این جلسه با حضور مسئولان کلیدی کشور هستیم و انتظار داریم حداقل یکی از شخصیت های اصلی کشور در آن مقطع، در مشهد حضوری جدی و مؤثر داشته باشند.

شهرآرا: ارزیابی ای از وضعیت میزبانی دهه آخر صفر و چالش های سال های قبل داشته اید؟ مهم ترین چالش ها چه بوده است و امسال برای رفع آن ها چه برنامه ای در دستورکار است؟

ما ضمن برگزاری ستادهای مختلف به طور منظم، به آسیب شناسی و ارزیابی قوت ها و ضعف های میزبانی سال های گذشته پرداخته ایم. مهم ترین چالش در حوزه حمل ونقل و نیز تأمین اقلام ضروری وکالاهای اساسی برای زائران بوده است؛ به همین دلیل، کمیته حمل ونقل وکمیته نظارت و تنظیم بازار، امسال فعال تر شده اند تا نیازهای عمومی زائران را بدون کمبود و نارسایی پاسخگو باشند. بیش از ۲۱ دستگاه نظارتی، بازرسی از رستوران ها، هتل ها، مراکز اقامتی، حمل ونقل درون شهری (تاکسی ها و اتوبوس ها)، عرضه کالاها و خدمات و... را بر عهده گرفته اند. به منظور نظارت بر اسکان رسمی و غیررسمی و نیز رسیدگی آنی به شکایات، سامانه های تلفنی و میدانی فعال شده اند؛ هشتصد واحد منتخب، اقلام ضروری را با تخفیف ویژه در اختیار زائران قرار خواهند داد. جامعه هتل داران استان نیز امسال همکاری های گسترده تری در ارائه تخفیف، رعایت نرخ نامه و پاسخ به شکایات کرده است. تلاش جدی برای گسترش اسکان ارزان قیمت، حمایت بنیاد زائر، جمعیت خدمتگزاران زائرین پیاده و دیگر گروه های مردمی نیز در دستورکار است.

شهرآرا: چه برنامه هایی برای بهره گیری بیشتر از ظرفیت های مردمی در میزبانی از زائران دهه آخر صفر دارید؟

امسال کمیته فضای مجازی و سامان دهی داده ها در حوزه زیارت، سامانه های راهنمای زائر را فعال کرده و با استفاده از شماره های اختصاصی و سامانه های تلفنی ۳۷۰۴۵ به زائران امکان داده است تا در موضوع اسکان، گرفتن اطلاعات مسیر حرکت یا دریافت راهنمایی های خدماتی و رفاهی، از ظرفیت های هوشمند و مردمی بهره مند شوند. سامانه هم محله ای امام رضا(ع) نیز راه اندازی شده است تا مشابه مدل عراقی استقبال از زائران اربعین، مردم مشهد بتوانند در قالب نذر خدمت، منازل و امکانات خود را برای پذیرایی از زائران در اختیار بگذارند. این حرکت، علاوه بر اسکان اضطراری، به نوعی پاسخ مردمی به تقاضای فزاینده زائران است. همچنین ما پیگیر گرفتن کلید دسترسی سه رقمی و توسعه خدمات آنلاین و میدانی برای هدایت زائران هستیم. از طرفی مکاتبات لازم با دستگاه های اداری برای بهره‌گیری از پارکینگ ها و مهمان سراها صورت گرفته است. اساس برنامه ریزی بر این است که هر گروه زائر (به خصوص موکب ها و هیئت های عزاداری از مبدأ) پیشاپیش محل اسکان را تعیین می کنند و تمرکز مدیریت روی آن بخش از زائران است که اسکان مشخص ندارند. در حوزه اسکان زائران پیاده نیز جمعیت خدمتگزاران زائران پیاده از استان های مختلف، مسئولیت پذیرش و حمایت را برعهده دارند و مسیرها و تیم های اختصاصی برای هر گروه فعال است.

شهرآرا: در حوزه تهیه بلیت های رفت وبرگشت و حمل ونقل زائران وضعیت چطور است؟

بر موضوع تردد زمینی، هوایی و ریلی زائران، اشراف کامل داریم و با مدیران راه، پایانه های مسافری و متولیان حمل ونقل شهری در ارتباط تنگاتنگ هستیم. تمرکز ویژه ای روی ایمنی اتوبوس ها بوده است (به ویژه پس از حوادث ناگوار استان هایی مانند کرمان و فارس)، تا اتوبوس های فرسوده در خدمت زائران قرار نگیرند. ارتباط با شهرداری تهران و دیگر شهرداری های مسیرهای مواصلاتی برای تأمین اتوبوس بیشتر، صورت گرفته است و هماهنگی برای افزایش سهمیه پروازی و قطار نیز در حال انجام است. امسال در رفت وبرگشت، چندنوبت قطار فوق العاده اضافه می شود و اعضای ستاد خدمات سفر نیز موظف به فعالیت شبانه روزی شده اند تا حتی یک زائر در هنگام برگشت با مشکل مواجه نشود.

شهرآرا: چه دستورکارهایی برای مدیران اجرایی استان در میزبانی دهه آخر صفر درنظر گرفته اید؟

دستورکارهای ارائه شده به مدیران اجرایی، اولا لغو مرخصی ها و حضور مستمر تمامی اعضای مؤثر ستاد خدمات سفر است. سازمان دهی کمیته های لجستیک، تنظیف معابر، بهبود ایمنی پارکینگ ها و پایانه ها، کنترل نظارت بر بازار، سازمان دهی موکب های پذیرایی و امداد، بیشترین نظارت بر سلامت غذا و آب، حضور فعال دستگاه های امدادی، انتظامی، خدمات شهری و ستادی در تمام ساعات شبانه روز، در دستورکار قرار گرفته است. همچنین تقسیم کار دقیق بین سازمان ها و شناسایی نقاط حادثه خیز یا معضل ساز، تعیین مسئولیت پاسخگویی و فعال کردن تمام زیرساخت های رفاهی و اضطراری، از وظایف مدیران اجرایی در دهه آخر صفر هستند.

پیش بینی حضور ۶ تا ۸ میلیون زائر

محمدعلی توسلی، مدیرکل امور رفاهی زائران استانداری خراسان رضوی، نیز درباره اقدامات انجام شده برای میزبانی از زائران رضوی در دهه آخر صفر بیان می کند: در بخش سرویس های بهداشتی با کمبودهایی مواجه هستیم اما با همکاری استان معین که تهران است، امیدواریم این مشکلات برطرف شود. به گفته او، در حوزه حمل ونقل خوشبختانه مشکلی وجود ندارد و اقلام موردنیاز نیز تأمین شده است. جلسات متعددی برای هماهنگی برگزار شده است و تمام کمیته های خدمات سفر فعال هستند. توسلی با بیان اینکه ظرفیت پارکینگ ها برای زائران ۱۷ هزار جای پارک دارد و ظرفیت اسکان به ۹۰۰ هزار نفر شب افزایش یافته است، اظهار کرد: زیرساخت های شهری تقویت شده است و سامانه ۳۷۰۴۵ نیز پاسخگوی نیاز زائران است. مدیرکل امور رفاهی زائران استانداری درباره اسکان نیز می گوید: ثبت نام جمعیت زائران پیاده، آغاز و مشکل اسکان تقریبا حل شده است. درقالب طرح هم محله ای امام رضا(ع) ۴۰۰ هزار نفر در منازل و مساجد اسکان می یابند و مردم نیز برای پذیرایی از زائران، اعلام آمادگی کرده اند. وی با اشاره به اهمیت مدیریت سفرها بیان می کند: توصیه می کنیم زائران برای بازگشت، زمان بندی مناسبی داشته باشند تا در روز پایانی، یعنی سالروز شهادت امام رضا(ع)، با تراکم جمعیت مواجه نشویم. سال گذشته هیچ زائری برای برگشت معطل نشد و امیدواریم امسال نیز مشکلی ایجاد نشود. به گفته توسلی، امسال پیش بینی می شود تعداد زائران مشهد بین ۶ تا ۸ میلیون نفر باشد که زیرساخت های لازم برای این جمعیت، پیش بینی و آماده شده است.

همه باید پای کار باشند

دهه آخر صفر در مشهد، فراتر از یک مناسبت تقویمی، جلوه‌ای باشکوه از هم‌افزایی ملی، آزمون ظرفیت های اجرایی و تجلی مردمی سازی خدمات در گستره ای ملی است. این میزبانی بزرگ، تنها با استمرار مطالبه‌گری رسانه ها، ورود مؤثر نهادهای کشوری و مشارکت آگاهانه مردم به نقطه مطلوب خواهد رسید. امیدواریم که تجربه امسال، نه فقط یک رخداد موفق، بلکه الگویی پایدار و الهام بخش برای خدمت رسانی در مناسبت های ملی باشد؛ الگویی که در آن، زائران با آرامش و کرامت سفر کنند و میزبانان با افتخار و رضایت، خاطره ای ماندگار از خدمت عاشقانه در دل تاریخ ثبت کنند.

عکس: نوشین باوفا/ شهرآرا