

گفت‌وگوبا دبیر ستاد ساماندهی امور زائرین سامانه‌ای برای مدیریت سفر از مبدأ



لایه‌لای جستجوهای اینترنتی به وب‌سایتی برمی‌خوریم که بالای آن نوشته است «سامانه جامع مدیریت یکپارچه زائر-ستاد ساماندهی امور زائرین». برایمان جالب و عجیب است که با وجود پیگیری‌های چندساله رصد در حوزه زیارت چرا تا بحال به این سامانه برخورد نکرده‌ایم! و با وجود این ستاد چرا این همه سردرگمی در امور زائرین وجود دارد؟ و چرا چنین مجموعه خوبی اینقدر چراغ خاموش و بی‌سرصد فعالیت می‌کند؟! تا جایی که در اولین تماس با مسئول ستاد با این سوال مواجه شدیم: «ما را از کجا شناخته‌اید؟!». این سامانه بیشتر بر مسئله اسکان زائر تمرکز دارد. زائران با عضویت در این پایگاه اینترنتی می‌توانند محل اسکان خود را از میان هتل‌ها، مهمانپذیرها و البته حسینی‌ها و زائرسراها و کمپ‌ها انتخاب و رزرو کنند. نکته قابل توجه این بود که این ستاد با نظر و دغدغه شخصی فرماندار مشهد تاسیس شده و هیچ‌گونه جایگاه حقوقی ندارد. آنچه در پی می‌آید حاصل گفت‌وگوی ما با زنگنه دبیر ستاد ساماندهی امور زائرین مشهد مقدس است که از نظر خواهید گذارد.

لطفاً درباره ستاد و نحوه شکل‌گیری آن توضیحاتی بفرمائید.

در حوزه خدمت‌رسانی به زائر، آستان قدس رضوی قائل به محدوده‌داخل‌حرم بوده و بیرون حرم برایش مهم نیست. از طرف دیگر متولی اصلی صنعت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری است که متأسفانه در حوزه زیارت با این سازمان هم‌عملکرد و کارنامه قابل قبولی ندارد. اعتباری هم که برای امر زیارت در مشهد تخصص یافته مبلغ ناچیزی بود که در آن سهم زائر هم کم شد.

علی‌رغم توجهی که از لحظه ورود تا خروج در مکه و مدینه (در مهد و هایت) به زائر می‌شود متأسفانه استقبال و برخورد ما با زائر امام‌رضا (ع) (در مهد تشیع) بسیار ضعیف است. آیا ما نمی‌توانیم در اینجا یک برنامه خوب و منظمی پیاده کنیم که عزت، احترام و کرامت زائر حفظ و تامین شود؟

قابل ذکر است در کنار این همه مشکلات، آقای فرماندار با نیت شخصی و به عنوان مقام اول اجرایی شهر طرح تشکیل ستاد ساماندهی امور زائرین را مطرح کردند و همه نهادها و ارگانهای ذیربط هم حضور پیدا کردند جالب است که بدانید اغلب جلسات ستاد در ساعات غیر اداری تشکیل می‌شود که حتی وقت اداری هم گرفته نشود. این ستاد در حوزه نظارت

طبیعی است که نمی‌شود آمار داد چون هنوز در مورد این سامانه آن طور که باید اطلاع‌رسانی نشده است و بودجه و اعتباری مخصوص این ستاد نیست که بخواهد هزینه کند. تا این جای کار هم با کمک بخش خصوصی کارها جلو رفته است. در مورد کمک‌های دولتی هم باید بگویم بیشتر جنبه معنوی و حمایتی دارد به عنوان مثال در ایام ولادت حضرت رضا (ع)، معرفی سامانه توسط اتوماسیون اداری فرمانداری برای سازمان‌ها و ادارات ارسال شد. مسئولین می‌توانند مصاحبه مطبوعاتی داشته باشند و اطلاع‌رسانی کنند. چرا که این ستاد هیچ ساختار قانونی ندارد و قائم به فرد است. با این حال خروجی و نتیجه‌اش خوب بوده و خدمات زیادی به زائر ارائه شده است.

در مورد ساماندهی زیارت‌ها و سفرهای گروهی چه اقداماتی انجام شده است؟

در این سامانه تمام مسائل زائر مطالعه شده و با کمک این سامانه و اطلاع‌رسانی باید بتوانیم توازن حضور زائر در طول سال را ایجاد کنیم. در بحث کاروان‌ها هم فرصت‌های بهتری برای غنی‌سازی اوقات فراغتشان و هم برای آن زیارت که بعد اصلی و معنوی است برنامه‌ریزی می‌شود. لذا ما آنجا هم برای کاروان‌ها برنامه‌ریزی کردیم و برای آن‌ها شرایط و نرخ‌های بسیار مساعدی را تعریف کردیم.

آیا پیش‌بینی درآمد هم برای اداره ستاد شده است؟

ستاد درآمدزایی ندارد اما خود سامانه درآمدزایی دارد. چون ۱۰ نفر مهندس و کارشناس در حال فعالیت هستند و هزینه‌های جاری هم هست بنابراین باید بخشی از هزینه‌ها از طریق همین خدمات جبران شود.

عمده خدمات در حوزه اسکان است یا اینکه در حوزه تغذیه و حمل و نقل و خدمات جانبی هم هست؟

برای همه نیازهای زائر در سامانه امکان انتخاب وجود دارد منتها اولویت اول اسکان است که برای آن ۲۴ سطح از کمپ و حسینی‌ها تا هتل پنج ستاره از هر قشر و سطحی در نظر گرفته شده است. بعد از انتخاب مکان، زمان و ایاب و ذهاب، اگر خدمات دیگری از قبیل گشت‌های شهری یا برنامه‌های آموزشی و فرهنگی بخواهند و یا هر نوع درخواستی مانند بلندگو سیستم صوتی برنامه‌های بازدید یا ملاقاتی با مسئولین داشته باشند و در سامانه ثبت کنند سعی می‌شود همه را برایشان هماهنگ کنیم. بعد از این که فرد یا گروه اطلاعات لازم و درخواست‌هایش را وارد سامانه کرد. گزارش اطلاعاتی که پر کرده به رؤیت می‌رسد و می‌تواند آن را ویرایش و بعد از تأیید نهایی ارسال کند ما نیز بررسی می‌کنیم و ظرف ۲۴ ساعت به او جواب می‌دهیم.

به لحاظ زیرساختی این ستاد ظرفیت

ساماندهی چه تعداد زائر را در سامانه دارد؟

این ستاد ظرفیت پوشش کل واحدهای اقامتی مشهد را دارد چون اتحادیه‌ها حضور دارند. هنوز درخواست‌ها شروع نشده و تبلیغات خیلی کم است اما در صورت استقبال بیشتر، این آمادگی را داریم که کار را توسعه دهیم.

برای واحدهای اقامتی توصیه دارد که به سمت تخفیف‌های شماردایام شلوغی بروند؟

جذابیت ندارد اما همین واحد اقامتی در زمستان و پاییز که زائر کمتر می‌آید خالی می‌ماند، وقتی این تعامل و همکاری در طول سال باشد و مسافر برایش بفرستد به نفع‌شان خواهد بود.

مهم‌ترین مانع در برنامه‌ریزی مدیریت زائر از مبدأ و گردشگری کاروانی و ساماندهی کاروان‌ها که شما با آن مواجه هستید چیست؟

ابتدا باید اطلاع‌رسانی مناسب انجام شود. دوم، اعتماد کاروان‌ها و گروه‌ها جلب شود تا بتوان اینجا خدمات را ارائه کرد. یعنی واحدهای مجوزدار، دارای ساخت اصولی و مکانهای مناسب برای کاروان‌ها باید طراحی شود. لذا اگر سفر زیارتی را به صورت کاروانی تشویق کنیم، شلوغی ایام محرم، صفر، تابستان و عید در طول سال توزیع می‌شود که توجه اقتصادی هم دارد. اگر در این ستاد همه دستگاه‌ها اعم از بنیاد شهید، آموزش و پرورش و کمیته امداد و... عضو هستند، نباید تبلیغات درون دستگاه اتفاق بیفتد؟ اگر این ستاد قدرت مدیریت در کاهش هزینه‌ها را دارد برای خود دستگاه‌ها و کارمندان‌شان باید خیلی جذاب باشد تا به این سفر به صورت گروهی بیایند! دستگاه‌های همکار، مستقر در مشهد هستند. این کارها بایستی فرا استانی اتفاق بیفتد یعنی دستگاه‌های دیگری بایستی توسط نهادهای متناظرشان در مشهد اطلاع پیدا کنند و بیایند.

و نکته پایانی؟

ما برای زائر برنامه دراز مدت دیدیم و دستگاههایی را تعریف کردیم که به آن‌ها اعتبار بدهیم. اعتبار پنج ساله، ۱۰ ساله، ۲۰ ساله، ۳۰ ساله و حتی مادام‌العمر. اینها را در غالب هشت بسته به نام امام هشتم که هشتمین آن مادام‌العمر است طراحی و عرضه کردیم. زائر می‌تواند این بسته‌ها را برای دراز مدت و حتی مادام‌العمر انتخاب کند و از تخفیفات و تسهیلات آن هم برخوردار شود. این بسته‌ها با نرخ امروز محاسبه شده و هیچ افزایش نرخی در سالهای بعد به آن تعلق نمی‌گیرد حتی امکان واگذاری و انتقال را هم دارد. امکان انتفاع و درآمدزایی نیز برای آن فردی که این بسته‌رامی خرد فرامده.