

معلى هم فراهم شده است. طلاب مى‌توانند در قالب کاروان‌ها و اردوهای زیارتی عتبات، از این ظرفیت استفاده کنند و مرکز خدمات حوزه‌های علمیه نیز با پیش‌بینی تسهیلات مناسب، زمینه حضور آسان‌تر آنان را در این سفرها فراهم کرده است.

بخش عمده هزینه این سفرها در قالب تسهیلات قرض‌الحسنه ۳۶ ماهه در اختیار متقاضیان قرار می‌گیرد تا دغدغه مالی مانعی برای تشریف آنان نباشد؛ البته برای زائران «ضیوف‌الحسین» – یعنی افرادی که برای نخستین‌بار توفیق زیارت عتبات را پیدا می‌کنند – حمایت‌ها و تخفیف‌های بیشتری نیز در نظر گرفته شده است.

در این سفرها، زائران امکان اقامت هفت‌شب در نجف و کربلا را دارند و برنامه‌های زیارتی همچون زیارت دوره، تشریف به کاظمین و سامرا و سایر برنامه‌های پیش‌بینی‌شده نیز برای آنان فراهم می‌شود تا بتوانند با آرامش و بهره‌مندی بیشتر از این سفر معنوی استفاده کنند.

تمامی خدمات اقامتی، چه در داخل کشور و چه در حوزه عتبات، از طریق سامانه «سَخا»ی مرکز خدمات حوزه‌های علمیه ارائه می‌شود. طلاب می‌توانند از طریق بخش «رزرو هتل» یا «سامانه اردوها» نسبت به ثبت‌نام اقدام کنند. سامانه اردوها بیشتر برای برنامه‌های فرهنگی و طرح «تعالی خانواده» پیش‌بینی شده و هر خانواده بر اساس ضوابط، در دوره‌های مشخص می‌تواند از این ظرفیت استفاده کند.

۷. سند چشم‌انداز و اصل حاکم:

«تکریم خانواده‌طلبه»

بر اساس سند چشم‌انداز و بیانیه مأموریت مجتمع‌های ولایت که در سال ۱۳۹۵ تدوین شد، هدف آن بود که این مجتمع‌ها به الگوی ایرانی – اسلامی میزبانی و ارائه خدمات اقامتی برای جامعه هدف تبدیل شوند. ایده اصلی آن بود که هرگاه مجموعه‌ای بخواهد خدمات اقامتی را بر پایه ارزش‌ها و فرهنگ اسلامی ارائه کند، بتواند مجتمع‌های ولایت را به‌عنوان نمونه‌ای موفق و مرجعی عملی مشاهده کرده و از آن الگوبرداری کند. این الگو صرفاً به ساختمان، امکانات یا کیفیت خدمات محدود نمی‌شود؛ بلکه روح حاکم بر فرایند خدمت‌رسانی را نیز دربر می‌گیرد؛ از این رو، در مجتمع‌های ولایت تلاش شده است، تمامی مراحل ارائه خدمات با رویکردی معنوی و مبتنی بر فرهنگ دینی انجام شود. کارکنان بخش‌های مختلف، به‌ویژه همکاران واحد پذیرایی، خدمت به زائران و طلاب را صرفاً یک وظیفه اداری نمی‌دانند؛ بلکه آن را توفیقی الهی برای خدمت به میهمانان اهل‌بیت علیهم‌السلام تلقی می‌کنند. همچنین در فرهنگ سازمانی این مجموعه، بر اخلاص در خدمت، رعایت آداب معنوی و حفظ کرامت میهمانان تأکید ویژه‌ای شده است.

اگر بخواهم مهم‌ترین اصل حاکم بر تمامی مأموریت‌ها و فعالیت‌های مجتمع‌های ولایت را در یک عبارت خلاصه کنم، آن اصل، چیزی جز «تکریم خانواده‌طلبه» نیست. این اصل، محور اصلی برنامه‌ریزی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها و ارائه خدمات در تمامی مجتمع‌های ولایت به‌شمار می‌رود و جهت‌گیری همه فعالیت‌های این مجموعه را تعیین می‌کند.

مجتمع‌ها برای برگزاری مراسم مختلف از جمله ولیمه، ضیافت افطار، نشست‌های خانوادگی، جشن‌ها و دیگر مناسبت‌ها در شهرهای مشهد، قم و پردیسان تجهیز شده است تا خانواده‌های حوزوی، بتوانند با شرایطی مناسب و در فضایی شایسته از این امکانات بهره‌مند شوند.

۴. خدمات ورزشی: در شهر مشهد، مجموعه‌ای ورزشی، مجهز و استاندارد برای استفاده طلاب و خانواده‌های آنان راه‌اندازی شده که دارای بخش‌های مجزا برای بانوان و آقایان است. این مجموعه در رشته‌های مختلف از جمله بدنسازی و ورزش‌های رزمی خدمات ارائه می‌کند و در حال حاضر، حدود یک‌هزار و پانصد تا یک‌هزار و ششصد نفر از این امکانات بهره‌مند هستند.

هدف از ایجاد این مجموعه ورزشی، فراهم‌کردن محیطی سالم، امن و متناسب با فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر حوزه‌های علمیه بوده است؛ فضایی که طلاب و خانواده‌های آنان بتوانند با آرامش خاطر به فعالیت‌های ورزشی بپردازند. خوشبختانه این مجموعه با استقبال گسترده‌ای مواجه شده و افزون بر طلاب، بسیاری از خانواده‌های متدین نیز با معرفی روحانیان و ائمه جماعات، از این ظرفیت آگاه شده و خواستار استفاده از آن شده‌اند.

۶. افق‌های توسعه؛

از مسیرهای داخلی تا عتبات عالیات

راهبرد اصلی مجتمع‌های ولایت بر توسعه خدمات در شهرهای زیارتی (مشهد، قم، شیراز و تهران/ شهر ری) و مسیرهای پرتردد منتهی به شهرهای زیارتی استوار است. بر همین اساس، برنامه‌ریزی برای ایجاد و توسعه مراکز در شهرهایی همچون شاهرود (در مسیر قم به مشهد)، گرگان (در محور شمال) و فردوس (در مسیر جنوبی مشهد) انجام شده تا طلاب و خانواده‌های آنان در طول سفر، از خدماتی ایمن و درخور شأن بهره‌مند به توفیق الهی در حال حاضر ۲۱ مجموعه اقامتی در ۱۶ شهر شامل: مشهد (مجتمع‌های ولایت، آفتاب ولایت و صادقیه)، شیراز (مجتمع امین ولایت)، شیراز (مجتمع امین ولایت)، قم (مجتمع کریمه ولایت و مجتمع فرهنگی رفاهی و مهمانسرای نسیم ولایت)، اصفهان (مجتمع کوثر ولایت)، تهران (مجتمع‌های آسمان و شمیم ولایت)، عباس آباد مازندران (مجتمع سپهر ولایت) و واحدهای اقامتی در شهرهای بندرعباس، ساری، رشت، گرگان، ایلام، یزد، اهواز و شاهرود در حال خدمت رسانی به طلاب هستند و به زودی واحدهای اقامتی شهر فردوس نیز به چرخه خدمت اضافه می‌گردد.

در کنار توسعه خدمات اقامتی در داخل کشور، این نگاه نیز وجود داشت که طلاب و خانواده‌های آنان برای سفرهای زیارتی و حتی برنامه‌های فرهنگی و سیاحتی نیز نیازمند خدماتی متناسب با شأن و جایگاه خود هستند. بر همین اساس، دامنه خدمات مجتمع‌های ولایت به خارج از کشور، به‌ویژه حوزه عتبات عالیات، نیز گسترش پیدا کرد.

در حدود یک سال گذشته، با همکاری شرکت سیاحتی-زیارتی «آسمان سریر نسیم»، امکان بهره‌مندی طلاب از خدمات اقامتی در دو مجموعه هتلی در شهرهای نجف اشرف و کربلا



روایت خدمت کرامت و هم‌افزایی

گفت‌وگوی تفصیلی با آقای علی اقبال دوست

مدیرعامل مجتمع‌های فرهنگی اقامتی «ولایت» مرکز خدمات حوزه‌های علمیه

تمام‌وقت در مسیر تحصیل، تبلیغ و فعالیت‌های حوزوی قرار دارند. این اولویت همچنان حفظ شده و امروز نیز رسالت اصلی مجتمع‌های ولایت، بر همین اساس دنبال می‌شود. نخستین مجتمع ولایت در شهر مقدس مشهد با حدود ۲۳۰ واحد اقامتی و ظرفیتی نزدیک به یک‌هزار نفر به بهره‌برداری رسید. بخشی از این ظرفیت به‌صورت اتاق‌های اقامتی و بخشی نیز برای اسکان گروهی پیش‌بینی شده بود. پس از آن، مجتمع ولایت قم که در آن زمان با نام «مجتمع کریمه اهل‌بیت علیهم‌السلام» شناخته می‌شد، فعالیت خود را آغاز کرد. این مجموعه در ابتدا با حدود ۱۵ واحد اقامتی و امکاناتی محدودتر نسبت به امروز، خدمات خود را ارائه می‌کرد.

فعالیت‌های مجتمع‌های ولایت در چهار محور اصلی سامان یافته است:

- خدمات اقامتی: این خدمات با استانداردهایی در سطح مراکز اقامتی مناسب و باکیفیت ارائه می‌شود؛ از این رو، تعبیر «زائرِرا» درباره این مجتمع‌ها دقیق نیست؛ زیرا سطح امکانات و کیفیت خدمات فراتر از یک زائرِسرای متعارف است و با رویکردی حرفه‌ای و متناسب با شأن طلاب و خانواده‌های آنان ارائه می‌شود.
- خدمات همایشی: مجتمع‌های ولایت با برخورداری از سالن‌های همایش، اجتماعات و فضاهای آموزشی، میزبان دوره‌های آموزشی، نشست‌های علمی، همایش‌ها، گردهمایی‌ها و برنامه‌های نهادهای حوزوی هستند و بخش مهمی از نیازهای حوزه‌های علمیه را در این زمینه تأمین می‌کنند.
- خدمات پذیرایی و تالارها: براساس نیازسنجی انجام‌شده از خانواده‌های طلاب، تالارهای

برگزاری این موکب‌ها تنها یک برنامه مقطعی برای مراسم تشییع نبود؛ بلکه سرآغاز یک تجربه ارزشمند در حوزه مدیریت اسکان زائران در ایام پرتردد به‌شمار می‌آید. پس از پایان فعالیت موکب‌ها، جلسات جمع‌بندی و آسیب‌شناسی با حضور مسئولان برگزار گردید. در بازدیدی که حجت‌الاسلام والمسلمین احسانی، رئیس مرکز خدمات حوزه‌های علمیه، از مجموعه داشتند، عملکرد بخش‌های مختلف بررسی و از عوامل اجرایی و زائران نظرسنجی به‌عمل آمد. در این بازدید، زائران ضمن قدردانی از خدمات ارائه‌شده و تلاش‌های دست‌اندرکاران، خواستار آن شدند که این ظرفیت‌ها با هزینه‌ای مناسب و بهره‌وری بالا، به‌عنوان یک خدمت ماندگار و دائمی حفظ شود تا در مناسبت‌های پرتردد مذهبی همچون دهه آخر صفر، تعطیلات نوروز و سالگردهای آتی ارتحال قائد شهید علیه‌السلام به‌سرعت فعال و مورد استفاده قرار گیرد.

۵. چهار محور اصلی خدمات جامع مجتمع‌های ولایت

اگر اجازه بدهید، مایلم اشاره‌ای نیز به فعالیت‌ها و مأموریت‌های عمومی مجتمع‌های ولایت داشته باشم تا مخاطبان محترم با این مجموعه بیشتر آشنا شوند و تصویر جامع‌تری از خدمات آن به دست آورند.

همان‌گونه که عرض کردم، مجتمع‌های ولایت از سال ۱۳۹۲ و به دستور مستقیم مقام معظم رهبری، حضرت آیت‌الله‌العظمی شهید امام خامنه‌ای علیه‌السلام با هدف فراهم‌ساختن فضایی مناسب برای اقامت، آسایش و تکریم طلاب راه‌اندازی شدند. از همان آغاز، اولویت اصلی این مجموعه، ارائه خدمات به طلاب متاهل غیرشاغلی بود که به‌صورت

در شهر قم کار در مقیاس وسیع‌تری دنبال شد. سالن‌های اجتماعات و تالارهای مجتمع به‌طور کامل تخلیه، فرش و برای اسکان زائران آماده‌سازی شد که ظرفیت استقرار حدود ۱۵۰ نفر را در این فضاها علاوه بر ظرفیت واحدهای اقامتی فراهم آورد.

در مجموع بخش‌های تهران و قم، حدود ۶ هزار و ۸۰۰ پرس غذا طبخ و آماده شد که در اختیار نهادهای حوزوی، موکب‌های مستقر در قم و زائران اسکان‌یافته در واحدهای گروه‌خواب تهران قرار گرفت. همچنین در بخش اسکان، در مجموع ۲۰۰ ظرفیت اقامتی در تهران و قم فراهم شد؛ در کلیپ منتشرشده از این مراسم نیز به این آمار اشاره شده است. نکته حائز اهمیت این بود که این ظرفیت‌ها صرفاً ویژه طلاب نبود؛ بلکه زائران عمومی نیز می‌توانستند از آن استفاده کنند.

• حماسه میزبانی در مشهد مقدس

در مشهد مقدس کار در ابعادی بسیار گسترده‌تر انجام شد. با رایزنی‌های وسیع و تشکیل ستادی مشترک میان نهادهای حوزوی، تقسیم کار دقیقی میان مجموعه‌ها صورت گرفت. مجتمع‌های ولایت علاوه بر ظرفیت ثابت اقامتی خود که بیش از ۱,۲۰۰ نفر بود، سالن‌های همایش و اجتماعات مجتمع ولایت و همچنین مجتمع آفتاب ولایت را به‌طور کامل تخلیه، فرش و تجهیز کردند. با این اقدام، حدود ۶۵۰ تا ۷۰۰ نفر دیگر به ظرفیت اسکان افزوده شد و مجموع ظرفیت اقامتی، به حدود ۲,۰۰۰ نفر رسید.

از سوی دیگر، با هماهنگی مرکز خدمات حوزه علمیه خراسان و هم‌افزایی نهادهای مختلف، موکب بزرگی برای پخت و توزیع رایگان غذا در سه وعده راه‌اندازی شد. وعده صبحانه مستقیماً توسط مجتمع‌های ولایت تأمین می‌شد و وعده‌های ناهار و شام از طریق موکب مرکزی تهیه و میان زائران توزیع می‌گردید. تنها در بخش اسکان شب‌خواب مجتمع ولایت مشهد، حدود ۴۴۰ تا ۴۵۰ نفر ظرفیت با امکانات مناسب آماده‌سازی شده بود.

• فرایند پذیرش و میزان استقبال

فرایند اصلی ثبت‌نام از طریق سامانه «سَخا»ی مرکز خدمات حوزه‌های علمیه انجام می‌شد؛ البته در مواردی، مراکز خدمات استانی، افرادی را که به‌صورت حضوری مراجعه کرده یا از سوی مجموعه‌های مختلف معرفی می‌شدند، در صورت وجود ظرفیت اسکان می‌دادند. استقبال زائران از این طرح به‌گونه‌ای بود که حدود چهارپنجم (۸۰ درصد) ظرفیت موکب‌های اسکان مورد استفاده قرار گرفت و به‌دلیل شرایط خاص ترافیکی و ازدحام جمعیت در مشهد، مجتمع‌های ولایت به‌واسطه موقعیت و امکانات مناسب خود، تا روزهای پایانی تقریباً با ظرفیت کامل در خدمت زائران بودند.

۳. پیوست‌های فرهنگی و انضباط اجرایی

در کنار خدمات رفاهی، توجه ویژه‌ای به بخش فرهنگی شد. فضا‌سازی محیطی متناسب با ایام مراسم انجام گرفت، نمایشگاهی از آثار و کتاب‌های رهبر شهید علیه‌السلام برپا شد و فضای مجتمع‌ها با پوسترها و نمادهای فرهنگی آراسته گردید. همچنین مجموعه‌ای از بوسترهای متنوع رهبر شهید برای توزیع میان زائران و شرکت‌کنندگان در مراسم بدرقه آماده شد تا این حضور از جنبه فرهنگی نیز پربار و اثرگذار باشد. از نظر انضباط اجرایی و بهداشتی نیز الگوی موفق‌ی به اجرا درآمد. برای پذیرایی، فضای مستقلی از محل استراحت در نظر گرفته شده بود که با چیدمان میز و صندلی، محیط مناسبی را برای صرف غذا فراهم می‌ساخت. توزیع هر سه وعده‌غذایی در این بخش، موجب شد فضای خواب و استراحت زائران پاکیزه باقی بماند، نیاز به نظافت مکرر برطرف شود و نظم، بهداشت و آرامش فضای اقامتی در طول مدت حضور زائران به‌طور کامل حفظ گردد.

۴. تجلی یک تجربه مدیریتی و ارزیابی‌های پس از مراسم

فعالیت‌های برجسته

- با توجه به درخواست‌های مراجعین تهیه مکانی در آینده برای شست‌وشوی لباس پیش‌بینی شود؛
- تهیه رخت‌آویز و فن مخصوص برای خشک کردن لباس؛
- امکان اسکان خواهران و برادران در یک مجتمع و به

