

اسکان حجاج در مسافر خانه‌هایی به نام هتل

زائران خانه خدا و عتبات عالیات از کیفیت پایین خدمات و نبود اطلاع‌رسانی دقیق در این باره گلایه دارند

مهدی آیینی / گروه جامعه

هیچ چیز به نفع زائران نیست، آنها سال‌ها برای رفتن به خانه خدا در صف انتظار مانده و پس اندازشان نیز برای مدت‌ها در بانک بانرخ پایین سود بانکی نگه داشته می‌شود، وقتی هم انتظار برای آنها به پایان می‌رسد، مشکلات دیگری مانند مناسب نبودن هتل‌ها در شهرهای زیارتی گریبانگیرشان می‌شود، به همین دلیل کم‌نیستند زائرانی که هنگام بازگشت از مدینه یا کربلا از مناسب نبودن خدمات ارائه شده از سوی سازمان حج و زیارت گلّه دارند. این در حالی است که دست کم مسئولان سازمان حج و زیارت می‌توانند با اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف، زائران را از کیفیت پایین برخی از هتل‌ها در شهرهای زیارتی مطلع کنند تا این افراد قبل از رسیدن به این مراکز خود را برای شرایط نامناسب آن آماده کنند.

اواخر هفته گذشته آخرین زائران عمره امسال (که از اواخر آذر ۹۲ شروع و هفته گذشته تمام شد) به کشور برگشته و اوایل ماه صفر نیز اعزام زائران عمره از سر گرفته می‌شود. افزون بر این اعزام زائران عتبات عالیات نیز آغاز شده است، در این میان از برخی مشکلات همیشگی زائران مانند تأخیر در پروازها، قدیمی بودن برخی ساختمان هتل‌ها و نبود سیستم‌های خنک‌کننده مناسب که بگذریم نمی‌توان از مشکلات دیگری که بر احوتی قابل پیشگیری است، گذشت.

نکته اینجاست مشکلاتی که تعدادی از زائران با آن روبه‌رو شده‌اند هیچ ربطی به مسائلی مانند ساخت و ساز و طرح توسعه در شهرهای زیارتی نداشته و فقط به علت نبود نظارت دقیق اتفاق می‌افتد، برای نمونه یکی از زائرانی که مدتی قبل از سفر عمره به کشور بازگشته، به جام‌جم می‌گوید: هنگامی که برای استراحت به هتل‌ها در شهر مدینه رفتم متوجه شدم ملحفه تخت باسیگار سوخته شده و مسئولان هتل آن را تعویض نکرده‌اند. مشکل این زائر با مراجعه و پیگیری خودش سرانجام برطرف شد، اما باید یادآور شد هر چند بالا رفتن نرخ ارز کمی هزینه‌ها را بالا برده است.

ادامه در صفحه ۱۷ اما مسئولان سازمان حج و زیارت برای ارائه چنین خدمات حداقلی‌ای از زائران پول زیادی دریافت می‌کنند.

زائر دیگری نیز درباره مشکلاتش در سفر به خانه خدا عنوان می‌کند: قبل از رسیدن به شهر مدینه تصور می‌کردم با هزینه‌ای که پرداخت کرده‌ام در هتل مناسبی اقامت می‌کنم، اما هتلی که به من دادند تقریباً شبیه مسافر خانه بود، وقتی مشکل‌ها را با مدیر کاروان در میان گذاشتم، متوجه شدم بخشی از پولی که پرداخت کرده‌ام هزینه بلیت هواپیما بوده است، این در حالی است که اگر زودتر تا ماجرا مطلع می‌شدم در کاروان دیگری ثبت‌نام می‌کردم تا در هتل بهتری اقامت کنم.

■ نارضایتی یک‌سوم از زائران عمره

نکته اینجاست که خود مسئولان سازمان حج و زیارت نیز از نامناسب بودن خدمات آگاهی دارند، زیرا سعید اوحی، رئیس سازمان حج و زیارت با اشاره به این که ۳۰ درصد از هتل‌های شهر مدینه به دلیل کیفیت پایین خدمات از گردونه ارائه خدمات به زائران خارج شده است، به جام‌جم می‌گوید: مثلاً در عمره اخیر دو هتل در مدینه منوره به دلیل طرح توسعه تخلیه شد و ناچار شدیم هتل تعدادی از زائران را جابه‌جا کنیم، به همین دلیل طبیعی است



با توجه به این که زائران هزینه زیادی برای سفر به خانه خدا پرداخت می‌کنند بهتر است مسئولان امکانات مناسبی برای آنها فراهم کنند / عکس: جام‌جم

بخشی از امکانات از بین برود، اما امیدواریم سطح کیفی خدمات افزایش پیدا کند.

با توجه با این که مسئولان سازمان حج و زیارت تصمیم به تعویض ۳۰ درصد از هتل‌ها گرفته‌اند، می‌توان نتیجه گرفت در عمره امسال (۹۳ - ۹۲) یک‌سوم از زائران در هتل‌های نامناسب اقامت داشته‌اند. این در حالی است که بعید به نظر می‌رسد مسئولان بتوانند هتل‌های مناسبی برای جایگزین شدن پیدا کنند.

نصرت‌الله فرهمند، مدیر عامل مؤسسه فرهنگی عمره سعادت در این باره به جام‌جم می‌گوید: قرار است این مقدار هتل از گردونه ارائه خدمات خارج شود، اما معیار این است که اگر بتوانیم هتل مناسبی را جایگزین کنیم هتل‌های قبلی را از گردونه خارج کنیم.

وی با اشاره به این که زیرساخت‌ها در شهر مدینه مناسب نیست، ادامه می‌دهد: بیشتر هتل‌هایی که در ده سال گذشته در مدینه ساخته شده به دلیل طرح توسعه تخریب شده است افزون بر این بر اساس قانون جدیدی که در این کشور تصویب شد حدود یک میلیون کارگر نیز از عربستان اخراج شده‌اند.

فرهمند درباره این که برخی از زائران از خدمات نامناسب هتل‌ها مانند تمیز نبودن ملحفه‌ها گلّه دارند، عنوان می‌کند: بر اساس قرارداد هتل‌ها باید هر سه یا دو روز یک بار ملحفه‌ها را عوض کنند، دستورالعملی نیز وجود دارد که بر اساس آن نظافت باید اجباری انجام شود، به همین دلیل اگر در این میان مشکلی باشد مدیر راهنما یا مدیر ایرانی مقیم هتل باید این موضوع را پیگیری کند.

مهدی حضوری، رئیس ستاد مدینه سازمان حج و زیارت نیز در گفت‌وگو با جام‌جم می‌افزاید: اشکال کار این است که سازمان اطلاع‌رسانی دقیقی نداشته و زائران بدون اطلاع دقیق از خدمات دریافتی به عربستان اعزام می‌شوند. این در حالی است که درجه هتل‌ها و ایستگاه‌های پروازی سبب تغییر قیمت می‌شود، برخی از هتل‌ها نیز بر حسب دوری یا نزدیکی مسافت به حرم درجه‌بندی شده است.

وی یادآور می‌شود: زمانی که زائر در هتل با مشکل روبه‌رو

مسئولان سازمان حج و زیارت در میان بگذارند.

طاهری تأکید می‌کند: پول زیادی از زائران گرفته می‌شود، با توجه به این مبلغ باید امکانات بیشتری به زائران داد.

■ حقوق فراموش شده زائران

در این میان باید تأکید کرد به دلیل این که زائران زیادی در صف انتظار برای سفر به خانه خدا هستند و برای رفتن به این سفر به پس انداز خود دست نزده‌اند، مسئولان سازمان حج و زیارت باید درباره خدماتی که ارائه می‌شود، اطلاعات درست و دقیقی به زائر بدهند تا به این شکل زائر بعد از رسیدن به هتل در مدینه، مکه یا کربلا، شرایط هتل ناراحت نشود.

مسئولان سازمان حج و زیارت دست کم باید نقشه و مشخصات هتل‌ها را به طور کامل برای زائران توضیح دهند تا زائر پیش از سفر کاروان خود را تغییر داده و هتلی مناسب با خواسته‌های خود پیدا کند. برای رسیدن به این هدف، مسئولان حج و زیارت باید از مدیران کاروان‌ها بخواهند تا توضیحات کاملی به زائران ارائه کنند. افزون بر این سازمان حج و زیارت می‌تواند مشخصات و نقشه هتل‌ها را روی سایت خود قرار دهد تا به این شکل، زائران اطلاعات لازم را در اختیار داشته باشند.

باید تأکید کرد اکنون زائران خیلی دیر از شرایط هتل خود مطلع می‌شوند، زیرا در جلسات آموزشی‌شان، اطلاعاتی درباره هتل خود به دست می‌آورند. این در حالی است که تمامی مدیران کاروان‌ها نیز در جلسات آموزشی، اطلاعات کاملی در این باره به زائر نمی‌دهند. در حالی که سفر عمره مانند دیگر سفرهای توریستی نیست و نیازی به بازارگردی از سوی مدیران کاروان‌ها ندارد، در واقع نمی‌توان به زائری که سال‌ها انتظار کشیده رویای هتل‌های شیک و مناسب داد.

برای برطرف شدن این مشکل، سازمان حج و زیارت باید در اطلاعیه‌ای که منتشر می‌کند، درباره نقاط ضعف و قدرت هتل‌ها اطلاعاتی به زائران بدهد. افزون بر این باید تأکید کرد که مسئولان سازمان حج و زیارت باید نظارت دقیقی روی هتل‌هایی که با آنها قرارداد می‌بندند، داشته باشند، زیرا برخی از زائران نیز از نامناسب بودن وضع ملحفه، روبالشتی، سرویس‌های بهداشتی و نظافت اتاق‌ها گلّه دارند. برای تکرار نشدن چنین مشکلاتی می‌توان پیشنهاد داد سازمان حج و زیارت مفاد هر قراردادی را که با هتل‌ها می‌بندد، در تابلوی اعلانات هتل نصب کرده و روی سایت سازمان قرار دهد. به این شکل زائران از حقوق خود مطلع شده و به عنوان نمونه می‌دانند مسئولان هتل باید هر چند روز یک بار ملحفه‌ها را تعویض کنند.

درباره کیفیت پایین خدمات در عتبات عالیات نیز با توجه به مناسب نبودن زیرساخت‌ها حداقل می‌توان از توان جمهوری اسلامی ایران در این کشور استفاده کرد و سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی را برای ساخت هتل مناسب و به صورت مشارکتی در این کشور تشویق کرد.

