علم إدارة الحشود (الحج أنموذجًا) (4/2)

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 24 سبتمبر 2017

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

منذ أن وضع سيدنا إبراهيم وسيدنا اسماعيل عليهما السلام قواعد البيت العتيق، ونادى سيدنا إبراهيم عليه السلام الناس للحج، والبشر يتوافدون على هذه البقعة المباركة، ولم تتوقف الوفود البشرية منذ ذلك الحين حتى اليوم إلا في بعض الثغرات من الزمن بسبب أو بآخر.

بل ربما على العكس، فكلما تطورت التكنولوجيا وسهلت طرق الطيران والوصول إلى الأراضي المقدسة فإن الوفود والحشود تتزايد بصورة سنوية، وهذا يعني أن تتزايد أعداد سكنة المدينة المقدسة ويزيد الضغط على بنيتها التحتية من استهلاك للمياه والأغذية ومستشفيات وما إلى ذلك وبالتالي تصريف لمياه الصرف الصحي والتخلص من المخلفات وما شابه ذلك، لذلك فإن هذه الحشود تحتاج إلى علم وإدارة متكاملة في إدارتها حتى يمكن استيعابها وتوفير متطلباتها الحياتية والمعيشية والأمنية وما إلى ذلك، وهذا لا يعني أبداً أن الحوادث لا تقع، فنحن لسنا في الجنة وإنما الحوادث تقع وسوف تقع ولكن كلما وقعت فإنه يجب أن تكون نتائجها في أقل مستوى من الخسائر الممكنة.

عمومًا، أشرنا في الجزء الأول من هذا المقال الذي نشر في الأسبوع الماضي الى أنه حتى يمكن إدارة الحشود – كما يحدث في مكة المكرمة – فإنه يجب أن تدار على ثلاثة محاور، وهي:

1. الاستعدادات التي تتم قبل وصول الحشود وإقامة المناسك.
2. الاستعدادات التي تتم أثناء تواجد الحشود في مواسم الحج والعمرة.
3. إدارة المدينة بعد مغادرة الحشود.

سنحاول أن نلقي بصيصا من الضوء على هذه المحاور حسب المساحة المتاحة.

أولاً: الاستعدادات التي تتم قبل وصول الحشود وإقامة المناسك

ربما بدأت أعمال الحج والعمرة تتخذ المنهج العملي والعلمي في تنظيمه منذ أن أصدر الملك عبدالعزيز آل سعود مرسومًا في عام 1945م الموافق 1365 هـ يقضي بإنشاء مديرية الحج والحرمين الشريفين، وبعد ذلك بحوالي عشر سنوات (1954م الموافق 1374 هـ) تم تغيير اسم المديرية من مديرية الحج والحرمين الشريفين إلى مديرية الحج والأوقاف الإسلامية، ونظرًا إلى تزايد عدد الحجاج والمعتمرين والتوسيعات الحرمين تحولت المديرية من مديرية الحج والأوقاف الإسلامية إلى وزارة الحج والأوقاف الإسلامية وذلك

إبان حكم الملك فيصل رحمه اللّه تعالى، وأخيرا فُصلت الأوقاف عن وزارة الحج والأوقاف الإسلامية لتصبح وزارة الحج والعمرة، وألحقت الأوقاف بوزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

وفي تطور آخر واستعداد رائع لإدارة الحشود أنشئت وحدة بحثية في عام 1395هـ (1975م) بجامعة الملك عبدالعزيز، تتولى النهوض بإحصائيات الهدي والأضاحي إلى أن أصبح مركزًا لأبحاث الحج في عام 1401هـ (1980م)، وجهة استشارية فنية للجنة الحج العليا ولجميع الجهات العاملة في أبحاث الحج، حتى صدرت الموافقة بنقل المركز إلى جامعة أم القرى بمكة المكرمة عام 1403هـ (1982م)، وربطه بلجنة إشراف عليا يترأسها صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز آل سعود ولي العهد ونائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا رحمه اللّه. وفي خطوة نحو عهد جديد وأفق أرحب ورؤية أشمل صدرت الموافقة السامية في عام 1418هـ (1997م) بتغيير اسم المركز إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وبعد ذلك توالت خطوات التطور وصولاً إلى إنشاء فرع المعهد في المدينة المنورة، تلاه مركز التميز في أبحاث الحج والعمرة في عام 1428هـ (2007م) للاهتمام بالبحوث التطبيقية، واستقطاب تقنيات حلول البنى التحتية للنقل والحركة وإدارة الحشود.

ومن مهام المركز بحسب ما جاء في موقعها الإلكتروني (تتركز مهام المعهد في إجراء الدراسات والبحوث العلمية التي تهدف إلى تيسير أداء المناسك، وتقديم خدمات أفضل لحجاج بيت اللّه الحرام وعماره، وزوار مسجد رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة والسلام، وذلك من خلال دراسة الأوضاع الراهنة، وجمع البيانات والمعلومات المفصلة عن مختلف جوانب ومراحل الحج والعمرة والزيارة، ومتطلبات واحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار، وما يقدم لهم من خدمات ومرافق، حتى يمكن من خلالها الحصول على صورة واضحة عن الأوضاع السائدة، ومن ثم تطوير إيجابياتها والتغلب على سلبياتها).

بإنشاء هذا المعهد أصبحت كل المسائل المتعلقة بهذا الحدث الإسلامي الضخم خاضعة للدراسات العلمية البحثية، حيث أسهم المعهد أو المركز لاحقًا في حل الكثير من المشاكل ذات العلاقة.

وفي إبريل 2015 تم تدشين معهد إدارة الحشود وكان نقلة نوعية وتطويرية كبيرة في مجال تحسين وتطوير الأداء الأمني في المملكة، حيث جاء نتيجة عن حاجة ميدانية ورغبة أكيدة في التطوير والانتقال نحو المعرفة العالية والاحترافية، ورفع كفاءة الأجهزة الأمنية، إذ يعتبر أول معهد متخصص في مجال الحلول المبتكرة لإدارة التكتلات البشرية وتقديم البرامج التدريبية التأهيلية للضباط والأفراد والموظفين من منسوبي الأمن العام والجهات ذات العلاقة بمجال تنظيم وإدارة الحشود.

ثانيًا: الاستعدادات التي تتم أثناء تواجد الحشود في مواسم الحج والعمرة

وقد يقول قائل إن ما تم ذكره هو إنشاء بعض المراكز البحثية والتدريبية، وهذه – يمكن – أن تقدم بعض الخدمات ولكنها لا ترقى إلى مستويات الخدمة الممكنة، فماذا يحدث على أرض الواقع أثناء الموسم ؟ وهل ما يحدث يمكن أن يفي بالغرض ويعد ذو مستوى مقبول ؟

سنحاول من خلال هذا المحور أن نستعرض بعض الأمور المرتبطة بحياة الإنسان واحتياجاته المهمة، مثل توفير الغذاء والإعاشة وماء الشرب، والمستشفيات والعلاج، والأمن والأمان، وكذلك التخلص من المخلفات ومياه الصرف الصحي وما إلى ذلك، كل ذلك من خلال مصادر صحفية وبحثية وتقارير معتمدة.

توفير الغذاء والأمن الغذائي

في سبتمبر 2011م صدر عن العربية. نت تصريح لرئيس بعثة الحج والعمرة بالغرفة التجارية بمكة المكرمة سعد القرشي قال فيه إن متوسط كلفة إعاشة الحاج الواحد يتراوح بين 150 ـ 250 ريالاً لتقديم 3 وجبات يوميًا ابتداء من 7 إلى 13 ذي الحجة، فيما ترتفع الكلفة في المخيمات الفارهة، وأضاف أن 240 شركة

ومؤسسة تقدم الوجبات لمئتي ألف من حجاج الداخل مقابل 50 مليون ريال.

وتتنافس 60 شركة متخصصة في تقديم الإعاشة على موسم الحج هذا العام للظفر بحصة التعاقدات مع 240 شركة ومؤسسة لحجاج الداخل، وذلك بعد أن ألزمت وزارة الحج تلك الشركات بضرورة التعاقد مع متعهدي إعاشة خلال موسم الحج على غرار الالتزامات الواجبة تجاه حجاج الخارج من قبل مؤسسات الطوافة. وأوضح القرشي، في بيانه أن هناك 3 فئات للشركات العاملة في هذا المجال، وتختلف كل فئة من حيث ما يتوافر لديها من إمكانات وخبرات في تقديم الإعاشة لحجاج الداخل، وذلك وفق اشتراطات إدارة صحة البيئة التابعة لأمانة العاصمة المقدسة، إضافة إلى ضرورة توفر شهادات صحية للعاملين في تلك الشركات والمعنيين بتقديم الوجبات وطهيها. وحول أعداد الشركات المتخصصة في تقديم الإعاشة، قال القرشي: إنه بعد صدور تعميم وزارة الحج العام الماضي، الذي يلزم شركات ومؤسسات حجاج الداخل بضرورة التعاقد مع متعهدين نظاميين، وافقت وزارة التجارة على شركات جديدة هذا العام، وأعطت أيضًا تأشيرات موسمية لاستقدام عمالة تعمل على طهي الطعام وإعداده وتقديمه بما يتناسب مع الوجبات التي تروق للحجاج، فيما وصل عدد الشركات المرخصة إلى نحو 60 شركة.

وفي بيان على الموقع الإلكتروني لوزارة التجارة والاستثمار، قال البيان:

«أكملت وزارة التجارة والصناعة استعداداتها لموسم حج هذا العام 1435هـ (2014)، حيث تم زيادة عدد المركبات المتجولة المحملة بالسلع الغذائية والتموينية عن حج العام الماضي لتصل إلى أكثر من 2000 سيارة كمستهدف تحقيقه خلال هذا العام، مع رفع أعداد البرادات المقرر إدخالها للمشاعر المقدسة إلى 183 برادة بزيادة عن العام الماضي تقدر بـ 45٪، إلى جانب مراقبة توافر مخزون كاف من السلع الغذائية لمواجهة أي زيادة في الطلب، وتكثيف الرقابة على المحال والمباسط التجارية لرصد المخالفات المتعلقة بحماية المستهلك والتأكد من جودة السلع الغذائية المعروضة وصلاحيتها للاستهلاك، ومباشرة البلاغات في منطقة مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة.

وأوضحت الوزارة في بيان لها أن خطتها الشاملة لموسم حج هذا العام ستتضمن أيضًا تنفيذ جولات ميدانية مكثفة على محلات بيع المجوهرات والمعادن الثمينة للتأكد من معايرة أوزانها وعدم عرض أي سلع أو تصاميم مخالفة لتقاليد الشريعة الإسلامية.

كما ستعمل الوزارة على تنفيذ جولات رقابية على محطات الوقود وخصوصًا الواقعة في الطرق بين المدن التي يسلكها حجاج بيت اللّه الحرام للتأكد من مدى معايرة مضخاتها وعدم خلط الوقود

لديها، إلى جانب محال بيع وتغيير إطارات السيارات، بغرض التأكد من جودتها وصلاحيتها للاستعمال ومصادرة الإطارات المستعملة والمنتهية الصلاحية.

ووفقًا للخطة الشاملة لحج هذا العام فقد تم تحديد الأعداد المستهدفة من المحلات والمباسط التجارية لتقديم الوجبات الغذائية في المشاعر المقدسة بـ (430) محلا ومبسطا منها (260) محلا ومبسطا في مشعر منى، و(100) محل ومبسط في مشعر عرفات، و(70) محلا ومبسطا في مشعر مزدلفة. كما تم توزيع الـ 183 برادة سعة (40) قدما المستهدف تحقيقها خلال موسم حج هذا العام لتكون: (73) برادة في مشعر منى، و(100) برادة في مشعر عرفات، و(10) برادات في مشعر مزدلفة، وتم ذلك بالتنسيق مع الأمن العام وأمانة العاصمة المقدسة ولجنة السقاية والرفادة.

وأسفرت اجتماعات عقدها مختصون في الوزارة مع أصحاب الشركات والمؤسسات التي تقدم خدماتها الغذائية والتموينية في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج، عن تقدير عدد الوجبات الجاهزة المطهية وغير المطهية المستهدف تقديمها من قبل الشركات والمؤسسات المتخصصة في مجال الإعاشة والتموين بحوالي (6.6) ملايين وجبة ساخنة وباردة.

كما أعدت وزارة التجارة والصناعة خطة بديلة للحالات الطارئة إضافة إلى خطتها الشاملة لموسم الحج، وتم توجيه كل

المسؤولين عن تنفيذ هذه الخطط ببذل أقصى الجهد والحرص على تقديم أفضل الخدمات وتسخير كل الإمكانيات وحشد كل الطاقات والتعاون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة بما يمكن من تقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن.

وهذا غيض من فيض، ولنواصل في الأسبوع القادم.