

گزارش اقدامات یک ساله مدیریت عالی
حرم مطهر رضوی

خادمان حرم؛ میزبان زائران همراه مجاوران

آستان قدس رضوی نهادی است که محوریت آن

حرم مطهر حضرت رضا (علیه السلام) است و سایر فعالیت‌ها و اقدامات، همگی ذیل این پرچم انجام می‌شود. به همین دلیل تردیدی نیست که مهم‌ترین و اصلی‌ترین عرصه فعالیت خادمان این آستان مقدس، میزبانی از زائران امام هشتم (علیه السلام) و تلاش برای تسهیل زیارت آنهاست. البته خادمان حضرت در کنار انجام این مأموریت، خدمت‌رسانی در سایر عرصه‌ها را نیز با اشتیاق دنبال کرده‌اند که ثمرات و نتایج قابل توجهی نیز داشته است. با «مصطفی فیضی» مدیر عالی حرم مطهر رضوی به گفت‌وگو نشستیم و علاوه بر بررسی عملکرد خادمان حضرت طی سال ۱۴۰۱، اهداف مدنظر برای تحقق در ۱۴۰۲ را نیز از او جویا شده‌ایم.

رویکرد و هدف اصلی در فعالیت‌های حوزه مدیریت عالی حرم مطهر رضوی چیست؟

اولین و مهم‌ترین تلاش ما خدمت به زائران و مجاوران بوده و هست که در سیاست‌های کلان ابلاغی نیز مدنظر بوده و به مدیریت عالی حرم مطهر رضوی ابلاغ شده است. طبق این سیاست‌ها، رسالت اصلی حرم مطهر رضوی، خدمت به زائران با تمشیت مطلوب امور حرم مطهر رضوی، ارتقای اثربخشی فرایند زیارت، تبیین و ترویج معارف اسلام ناب محمدی با تأکید بر سیره و معارف رضوی و توسعه فرهنگ وقف و نذر، با پشتوانه علمی و پژوهشی متقن و تکیه بر رویکرد سیستمی است.

تعالی زیارت و خدمت به زائران و توجه به نیازهای معین و مشخص گروه‌های هدف نیز اصل مورد تأکید و شاخص اصلی ارزیابی فرایندها و نتایج است تا بتوانیم الگویی فاخر در حوزه مدیریت کارآمد اماکن مذهبی در سطح جهان اسلام ارائه کنیم. در این خصوص اولویت بندی‌هایی هم صورت گرفته است تا بتوانیم زیارت را تسهیل کنیم. این همان مطالبه‌ای است که در سیاست‌های ابلاغی هم قید شده تا حوزه‌هایی مانند فضاهای زیارتی، ارائه خدمات مورد نیاز زائران، مسیرهای تردد، راهنمایی زوار و اطعام آنها را اولویت‌دهی کنیم. در رویکردهای تحولی برنامه میان مدت مدیریت عالی حرم نیز اصل «دسترسی به خدمات ضروری حرم مطهر رضوی در کوتاه‌ترین زمان و فاصله ممکن» مدنظر و پایه و اساس اقدامات است تا بتوانیم میزبانی شایسته‌ای از زائران داشته باشیم.

اقدامات شاخصی که برای انجام این مأموریت داشته‌اید، چه بوده است؟

به لطف خدا و عنایت ثامن الحجج (علیه السلام) دستاورهای آستان قدس رضوی در این زمینه بسیار پر بار است. بخشی در حوزه خدمات تسهیل تردد و تشریف و بخشی در حوزه خدمات رفاهی. برای تسهیل زیارت، به ویژه تشریف سالمندان و افراد کم‌توان، طی یک سال اخیر به تعداد ۴۰۰ هزار بار، صندلی‌های چرخدار حرم مطهر به متقاضیان امانت داده شد و در کنار آن، خادمان حرم نیز به تعداد ۲٫۵ میلیون مرتبه، زائران نیازمندان خدمت‌رادر صحن‌ها و رواق‌های حرم مطهر جابه‌جا کردند. به اینها اضافه کنید خدمات مداوم و بی‌وقفه ۹۰ دستگاه زائر بر برقی که در عدد ورقمی قابل توجه، ۶ میلیون و ۷۰۰ هزار زائر را در مسیرهای آغازین حرم، تابلو گاه‌منور رضوی مشایعت کردند.

