



مقدمه

خدمت در گلستان شهدا، فعالیتی فراتر از کار اجرایی و داوطلبانه است. این خدمت نمایانگر فرهنگ ایثار، شهادت و ولایت‌مداری است و خادمایان نماینده مجموعه و حامل پیام شهدا به جامعه‌اند. برای اثرگذاری بیشتر، خدمت باید **مهارت‌محور، هدفمند، منظم و اخلاقی** باشد. این جزوه با هدف تبیین وظایف، حدود اختیارات، منشور رفتاری و ساختار واحدهای مختلف تهیه شده تا هر خادمیار با آگاهی کامل، در جایگاه خود ایفای نقش کند.

بخش اول: واحد فرهنگی

واحد فرهنگی قلب تپنده فعالیت‌های معرفتی و تربیتی مجموعه است. این واحد با طراحی برنامه‌های متنوع، ارتباط زائران با سیره شهدا را تقویت می‌کند و محیط گلستان شهدا را به محیطی پویا، جذاب و اثرگذار تبدیل می‌نماید.

فعالیت‌ها و وظایف فرهنگی

۱. استخراج و اطلاع‌رسانی شهدای هفته

- استخراج نام شهدایی که در آن هفته سالگرد شهادت دارند

۲. تماس با خانواده شهدا

- تماس با خانواده‌ها برای هماهنگی مراسم سالگرد (گلستان شهدای اصفهان: معمولاً با دو تا سه خانواده در هر هفته)

۳. تزئین مزار

- هر هفته مزار مطهر شهدایی که مراسم سالگرد شهادتشان است، توسط واحد فرهنگی خادمیاران تزئین می‌شود

هدف: تنوع و جلوگیری از تکراری شدن

۴. هماهنگی با مداح و گروه سرود

- برنامه قرائت زیارت عاشورا هر هفته توسط مداحان (اصفهان: تفاهم نامه با کانون مداحان استان)
- هماهنگی با گروه سرود (اصفهان: گروه اختصاصی خادمیاران شهدا-دانش آموزی)
- هماهنگی با راوی برای روایتگری خاطرات شهدا (اصفهان: تفاهم نامه با پاتوق راوی)

۵. برگزاری میزهای خدمت

- فعالیت‌های هنری
- خدمات پزشکی و مشاوره
- پاسخ به شبهات
- ارائه آموزش‌های طب سنتی

۶. روایتگری برای کودکان و نوجوانان

- خادم قصه گو معرفی می‌شود تا کودکان با سیره شهدا آشنا شوند

۷. ترمیم و رنگ‌آمیزی مزار

- ترمیم مزارهای آسیب‌دیده



موضوع: عناوین مباحث مهارت‌های خدمت‌رسانان شهدا



خادمان شهدای کشور

- رنگ‌آمیزی به منظور زیباسازی

۸. رزق‌های فرهنگی

مثال:

- آماده‌سازی پک‌های فرهنگی از جمله رزق وصیتنامه شهید
- بسته‌های آموزشی و فرهنگی

۹. ایستگاه‌های مناسبتی

مثال:

- شعارنویسی زائرین در مناسبت‌ها (مثلاً سالروز عملیات طوفان الاقصی)
- ترسیم پرچم ایران روی صورت و دست کودکان

۱۰. تزئین سفره‌های عزاداری

- ایام شهادت امام حسین علیه‌السلام
- اربعین و شب‌های قدر

۱۱. برگزاری نمایشگاه‌های مناسبتی

- جمع‌آوری خاطرات ازدواج شهدا از عقد تا جهیزیه
- تزئین سفره عقد شهدایی
- ثبت خاطرات ازدواج آسان توسط زائرین
- الصاق خاطرات روی دیوار و تخته‌های نقاشی

۱۲. گرامیداشت شهدای شاخص

- تزئین میز گرامیداشت شهدای شاخص (شهدای خدمت، شهدای غدیر و...)
- پخش سرودها و مداحی‌های مناسبتی

۱۳. اردوها و بازدیدها

- اردوهای مناسبتی درون و برون شهری
- بازدید از نمایشگاه و تئاتر

۱۴. فعالیت‌های عفاف و حجاب

- حضور فعال گروه عفاف و حجاب
- تقدیم بسته‌های فرهنگی به زائران

مهارت‌های مورد نیاز

- خلاقیت و نوآوری
- برنامه‌ریزی و مدیریت زمان
- ارتباط مؤثر با مخاطب
- کار تیمی و هماهنگی



جمع بندی

واحد فرهنگی با تلفیق هنر، معرفت و برنامه ریزی دقیق، یاد شهدا را زنده نگه می دارد و نسل جدید را با آرمان های آنان پیوند می دهد.

بخش دوم : فعالیت های جهادی و اجتماعی

مقدمه

فعالیت های جهادی جلوه عملی فرهنگ شهادت و ایثار است. خادمایان با حضور در صحنه های اجتماعی، به رفع مشکلات مردم و ارائه خدمت مستقیم می پردازند.

فعالیت ها

توضیح مهم : کلیه فعالیت ها به منظور توانمندسازی جامعه هدف (خانواده معزز شهدا و ایثارگران) می باشد و اقشار دیگر را شامل نمی شود

۱. مراسم و جشن ها
۲. بسته های حمایتی
۳. ایجاد اشتغال
۴. حمایت معیشتی و آموزشی
۵. اردوهای جهادی

جمع بندی

فعالیت جهادی و اجتماعی، تجسم عملی فرهنگ ایثار و خدمت است و موجب تقویت امید، عزت و توانمندی جامعه هدف می شود.

بخش سوم : واحد پشتیبانی و تدارکات

مقدمه

واحد پشتیبانی ستون اجرایی مجموعه است و حفظ نظم، مدیریت اموال و آماده سازی تجهیزات برعهده این واحد است. بدون این واحد، اجرای برنامه ها با مشکل مواجه می شود.

وظایف هفتگی و ماهانه

۱. مدیریت انبار

- حضور رأس ساعت مقرر
- مرتب کردن قفسه های انبار
- ثبت ورود و خروج اقلام



- کدگذاری اموال و ثبت در دفتر
- انبارگردانی دوره‌ای
- نظافت و چیدمان

۲. تحویل و دریافت تجهیزات

- تحویل اقلام سالگرد، میز، صندلی، باند، پایه میکروفون
- آماده‌سازی هدایا و لوح تقدیر
- تحویل چوب‌پر و حمایل به گروه سرود
- ارسال تجهیزات به شهرستان‌ها/استانها

۳. آماده‌سازی برنامه‌ها

- پذیرایی خادمایان پایان خدمت
- آماده‌سازی تجهیزات مراسم روضه محرم، اربعین و یل‌دای شهدایی
- نصب اسپیس و نظارت بر چیدمان وسایل
- آموزش استفاده از تجهیزات: اسپیس، چوب‌پر، حمایل، آب‌پاش، گلاب‌پاش، اسپنددودکن

۴. خرید و تدارکات

- تهیه لیست خرید ضروری از واحدهای مختلف
- خرید با تأیید مدیر
- رعایت معیارهای کیفیت، قیمت و زمان
- تعمیر تجهیزات و پیگیری سفارشات

۵. گزارش‌دهی

- گزارش هفتگی و ماهانه
- ثبت مستندات مالی

اصول مهم

- عدم تجمع در انبار
- تحویل اقلام فقط توسط مسئول مربوطه
- مسئولیت کامل خادمایان در دریافت و تحویل اقلام

جمع‌بندی

پشتیبانی ستون آرام اما حیاتی مجموعه است و بدون آن کیفیت برنامه‌ها کاهش می‌یابد.



منابع انسانی مسئول ساماندهی، آموزش، نظارت و هدایت خادمایان است. این واحد نقش مهمی در حفظ انسجام تشکیلات و ارتقای کیفیت خدمت دارد. خادمایان موظف‌اند تمام دستورالعمل‌ها و ضوابط منابع انسانی را رعایت کنند تا خدمتشان در چارچوب اخلاقی و تشکیلاتی باشد.

۱. آموزش و آداب اخلاقی

قطعه‌شناسی

- شناخت قطعات گلستان شهدا
- آشنایی با شهدای شاخص
- محل دقیق قسمت‌های مختلف

آداب اخلاقی

- رعایت احترام به مخاطب و مافوق
- حفظ ادب، متانت و رعایت قوانین مجموعه
- پرهیز از شوخی، رفتار نامناسب و حواشی

آداب خادمی

- نحوه گرفتن حمایل و چوب‌پر متناسب با شرایط
- رعایت استانداردهای خدمت و حیطة اختیارات

حدود اختیارات

- عدم ترک محل خدمت
- عدم پذیرش پخش نذری توسط افراد غیرمجاز
- عدم استفاده از گوشی یا خوردن خوراکی در زمان خدمت
- پرهیز از صحبت‌های بی‌مورد و شوخی با همکاران

۲. منشور نورآفرین (پوشش و ظاهر)

- چادر ساده و غیرمدل‌دار
- روسری سبز تحویلی مجموعه
- افراد جدیدالورود یا فاقد روسری رسمی موظف‌اند از روسری ساده و تیره استفاده کنند: مشکی، سرمه‌ای، قهوه‌ای، طوسی تیره، سبز تیره
- مانتو آزاد و بلند، ترجیحاً در رنگ‌های تیره: مشکی، قهوه‌ای، سرمه‌ای، سبز تیره، طوسی تیره
- پرهیز از لباس تنگ، کوتاه، جلو باز یا روشن
- استفاده از ساق دست ساده
- استفاده از جوراب ضخیم و ساده



۳. دستورالعمل جذب خادمایان

الف. ثبت نام اولیه

۱. مراجعه به سامانه رسمی خادمایان شهدای کشور
 ۲. ثبت اطلاعات فردی به صورت کامل
 ۳. بارگذاری مدارک لازم در سامانه
- ب. تحویل نسخه فیزیکی مدارک
- پس از ثبت نام آنلاین، خادمایان نسخه فیزیکی مدارک خود را به منابع انسانی استان مربوطه تحویل می دهند

۴. دستورالعمل حضور و غیاب

- ثبت اطلاعات حضور و غیاب در دفتر مخصوص الزامی است
- دفتر حضور و غیاب باید شامل:
 - اسامی کامل خادمایان
 - تاریخ
 - ساعت ورود و خروج
- مسئول ثبت حضور و غیاب در هر واحد استانی موظف است در پایان هر ماه گزارش تجمیعی حضور افراد را تهیه و به معاونت مربوطه ارسال کند

۵. دستورالعمل ارزیابی عملکرد

الف. شاخص های ارزیابی

- میزان حضور فعال در برنامه ها و مراسم ها
 - انضباط و پایبندی به چهارچوب های اخلاقی و سازمانی
 - کیفیت تعامل با زائران شهدا
 - ثبت منظم حضور و خروج در دفتر یا سیستم حضور و غیاب
 - میزان همکاری و فعالیت داوطلبانه در طرح ها و پروژه های فرهنگی
- ب. نحوه گزارش دهی
- گزارش عملکرد ماهانه توسط مسئول مستقیم هر واحد یا منطقه تهیه می شود
 - استفاده از فرم مخصوص گزارش عملکرد که توسط مدیریت منابع انسانی طراحی شده، الزامی است

۶. ساختار تشکیلاتی

- ارائه چارت و سلسله مراتب
- مشخص بودن مافوق مستقیم و مسیر ارجاع مسائل

۷. اصول اخلاقی درون سازمانی



- پرهیز از غیبت، حاشیه و مسائل شخصی
- تفکیک فعالیت خواهران و برادران
- طرح مسائل فقط با مسئول مربوطه

جمع‌بندی

واحد منابع انسانی، ستون نظم و انسجام مجموعه است و وظیفه دارد با آموزش، نظارت و ارزیابی دقیق خامیاران، کیفیت خدمت را حفظ کند. خامیاران موظف‌اند دستورالعمل‌ها، منشور نورآفرین، دستورالعمل جذب، حضور و غیاب و ارزیابی عملکرد را رعایت کنند تا نماینده شایسته شهدا و مجموعه باشند.

بخش پنجم: واحد دیدار آسمانی‌ها

مقدمه

دیدار آسمانی‌ها فرصتی ارزشمند برای تجدید میثاق با آرمان‌های شهدا و تقدیر از خانواده‌های آنان است. این دیدارها باید با نهایت احترام، نظم و رعایت شأن خانواده برگزار شود.

روند برنامه

- روزهای دوشنبه ساعت ۱۵:۳۰ به مدت حداکثر یک ساعت
- آغاز با قرائت سوره کوثر و هدیه به حضرت زهرا سلام‌الله‌علیها
- معرفی مجموعه و خدمات انجام‌شده: مراسم سالگرد، تولد شهید، کارهای جهادی
- سخنرانی ۱۰ دقیقه‌ای روحانی
- معرفی شهید یا جانباز
- پرسش از خانواده شهید یا جانباز
- گفتن خاطره دفاع مقدس
- ذکر روضه یا مولودی بسته به مناسبت
- قرائت زیارت عاشورا
- گرفتن عکس یادگاری
- تقدیم هدیه و لوح خامیاران
- پذیرایی مختصر در حد چای

هماهنگی پیش از دیدار

- هماهنگی با خانواده شهید یک هفته قبل
- هماهنگی با واحد روابط عمومی جهت حضور و تهیه کلیپ محتوایی
- اعلام برنامه در گروه خانواده آسمانی‌ها، گروه راهبردی و کانال سراسری
- ثبت نام و ارسال لوکیشن و آدرس



قوانین حضور

- حضور به موقع
- رعایت آراستگی و نظافت شخصی در زمان حضور
- خاموش کردن گوشی‌ها
- پرهیز از شوخی و ایجاد مزاحمت
- احترام به فضای منزل (طبق اظهار نظر میزبان، تعداد ثبت نام خادمیاران برای حضور محدود خواهد بود)
- عدم ارتباط مستقیم از جمله اخذ شماره همراه خانواده معزز شهید یا ایثارگر
- کلیه سوالات از خانواده معزز شهید یا ایثارگر توسط مسئول دیدار آسمانی‌ها صورت می‌گیرد. بنابراین خادمیاران حاضر در جلسه اگر سوالی دارند باید قبل یا حین جلسه با مسئول دیدار آسمانی‌ها در میان گذارند. مسئول دیدار آسمانی‌ها بنا به صلاحدید آن سوال را مطرح خواهد نمود.
- برنامه حداکثر یک ساعت باشد و منتهی به زمان غروب آفتاب یا نماز نگردد (تنها در شرایطی که خانواده میزبان تقاضا داشته باشند مجاز به برگزاری نمازجماعت در منزل ایشان خواهید بود)

جمع‌بندی

دیدار آسمانی‌ها نمایانگر روحیه خدمت، ادب و احترام خادمیاران است و رعایت کامل قوانین و اصول اخلاقی، موفقیت این برنامه را تضمین می‌کند.

سخن پایانی

خدمت در گلستان شهدا نه تنها یک مسئولیت اجرایی، بلکه نماینده‌ای از فرهنگ ایثار و شهادت است. رعایت نظم، اخلاق، مسئولیت‌پذیری و روحیه جهادی موجب ایجاد مجموعه‌ای منسجم، همدل و مورد رضایت شهدا خواهد شد.