

## **Hac Organizasyonunda GÖREV ve SORUMLULUK ANLAYIŞI**

**Doç. Dr. Fikret Karaman**  
**Diyanet İşleri Başkan Yardımcısı**

Hac organizasyonu; önemli zorlukları ve bir o kadar da manevî zenginlikleri bünyesinde barındıran çok yönlü bir ibadettir. Dışardan bakanlar haccın hayır, dua, fazilet ve kutsallığının etkisinde kalarak bu görevi basit kabul edebilirler. Fakat hemen hatırlatalım ki hac hizmetleri; çok derin bir görev anlayışı, emanet ve sorumluluk duygusu gerektirmektedir. Zira hac ibadetinin ve yolculuğunun her bölümünde bilgilendirme, rehberlik, eğitim, sağlık, ulaşım, güvenlik, ikamet, iâşe, komşuluk, arkadaşlık, yardımlaşma, sabır, sebat, vefa, feraset, sadakat, hoşgörü, sevgi, başkalarını nefesine tercih etme, takva, tevazu, şükür ve itidal gibi hususlar önem arz etmektedir. Bu itibarla kendisine hac ile ilgili herhangi bir görev verilen kimse son derece duyarlı, sorumlu ve anılan bu özelliklerin idraki içinde olmalıdır. Biz bu yazımızda; hac hizmetinin yoğunluğunu dikkate alarak 2008 yılı hac mevsiminin başladığı şu günlerde, hacılarımıza rehberlik yapmak üzere organizasyonun değişik kademelerinde görevlendirilen arkadaşlarımızla bazı hususları paylaşmak istiyoruz.

Bilindiği üzere Diyanet İşleri Başkanlığı yaklaşık otuz yıldan bu yana hac hizmetlerini plânlı ve programlı bir şekilde yürütmektedir. Çünkü hac ve umre hizmetlerini salt bir turizm faaliyeti veya ekonomik bir kaynak olarak değerlendirmek doğru değildir. Böyle bir anlayışın ön plâna çıkması bizi haccın manevî heyecanından da uzaklaştırabilir. Zira hac, İslâm'ın temel şartlarından biridir. Dolayısıyla bu dinî görevi yerine getirmenin asıl amacı; Mekke şehrindeki Kâbe'yi ve çevresinde kutsal sayılan özel yerleri, özel zaman dilimi içerisinde usulüne uygun olarak ziyaret etmek ve diğer dinî vecibeleri yerine getirmektir. Nitekim Sevgili Peygamberimiz (s.a.s.); veda haccında bu ibadetin nasıl yapılacağını pratik olarak ashabına göstermiş ve şöyle buyurmuşlardır: "Hac ile ilgili yapılacak dinî vecibeleri (haccın menasikini) benden alın ve uygulamasını da benden gördüğünüz gibi yapın." (Müslim; Hac, 310) Görüldüğü gibi her şeyden önce hac ile ilgili ziyaretlerin temelinde Kur'an ve sünnete dayanan bir hüküm söz konusudur. Olaya bu pencereden baktığımızda hac ibadetinin özünde derin bir itikat, ibadet, tarih, kültür ve medeniyet bilincinin olduğu anlaşılmalıdır. Kanaatimce haccın en önemli hikmetlerinden biri de; bu köklü heyecan ve anlayışı çağımız insanına hissettirmek, yansıtmak ve yaşatmaktır.

Bu kutsal mekânların hatıralarını paylaşmak üzere her yıl, bir araya gelen yüz binlerce mümin, insanlık adına birliği, kardeşliği, ortak düşüncüyü ve tevhit inancını temsil etmektedir. Uygulama ve rehberlik yönü ağırlıklı olan bu ibadet, Hz. Peygamber (s.a.s.)'in döneminden itibaren günümüze kadar bir dinî ahenk, disiplin ve organizasyon dâhilinde yapıla gelmiştir. Bugün de ülkemizde söz konusu hizmet, 1979 yılından itibaren Diyanet İşleri Başkanlığı, 1988 yılından sonra ise; yine Başkanlığın gözetim, denetim ve rehberliğinde A Grubu Seyahat Acenteleriyle birlikte yerine getirilmektedir. Bu nedenle her yıl hac farzasını ifa etmek üzere kutsal topraklara giden on binlerce vatandaşımıza rehberlik yapmak amacıyla Başkanlığımızdan çeşitli kademelerde ve farklı unvanlarla elemanlar görevlendirilmektedir. Bu duruma göre; her yıl hacılarımıza sunulan hizmetlerin başarısı ve memnuniyet oranı, büyük ölçüde organizasyonda görev ve sorumluluk alan arkadaşlarımızın çalışma, gayret, kabiliyet, fedakârlık, görev bölümü ve üstün performansına bağlıdır. Şüphesiz ki otuz yıllık bir tecrübenin beraberinde getirdiği bir alt yapı hizmeti ve sistemin varlığı bize önemli bir kolaylık sağlamaktadır. Ancak her yıl değişen şartlara

ilâve olarak vatandaşlarımızın yeni ve ileri derecedeki beklentileri de dikkate alındığında, görev ve sorumluluğumuzun daha da arttığını söyleyebiliriz.

Ortak Sorumluluk: Hac organizasyonu; birçok hizmet kalemini bünyesinde toplamaktadır. Bunların hiçbiri diğerinden daha az önemli değildir. Âdeta zincir halkaları gibi birbirine bağlıdır. Her birinin zamanında ve öncelik sırasına göre yerine getirilmesi gerekmektedir. Böylece arkadaşlarımıza, organizasyonun hangi kademesinde görev verilirse verilsin büyük bir emanet ve sorumluluğu üstlendiklerini idrak etmek zorundadırlar. Bu hizmeti kabul ettikten sonra hiç kimse görevine karşı ihmal ve rehabet gösterme lüksü içinde olamaz. Özellikle görevi ağırdan almak veya savsaklamak hiç akla gelmemelidir. Çünkü hayatında ilk kez kutsal yolculuğa çıkan bu insanların; hac mevsimi boyunca kendileri ve ibadetleri bize emanettir. Bu emanetin ibadet kısmı; hac ile ilgili hazırlık, niyet, ihram, telbiye, tavaf, sa'y, Arafat ve Müzdelife vakfeleriyle, Mina'daki görevlerin usulüne uygun olarak yerine getirilmesidir. Diğer taraftan bu dinî vecibelerin bir parçası sayılan ikamet, ulaşım, ayniyat, servis ve sağlık gibi bir dizi sosyal ihtiyacın aynı paralelde yürütülmesi gerekmektedir. Buna göre; organizasyonda yer alan her arkadaşımız, meslekî yönden donanımlı diğer işlerinde ise son derece duyarlı olmalıdır. Hacılara ve görevlilere karşı hoşgörülü davranmalıdır. İlişkilerinde sabır ve temkini elden bırakmamalıdır. Sorunları görmeme veya başkasına havale etme gibi kolay ve ucuz yollara başvurmamalıdır. Gösteriş ve yapmacık davranışlara prim vermemek şartıyla bireysel başarı elbette önemlidir. Fakat unutmayalım ki, asıl ve nihâî hedef ortak başarıdır. Böylece ortada bir hizmet ve başarı varsa onu; "ben yaptım" demek yerine, "biz yaptık, birlikte yaptık" diyerek, başkalarının düşünce ve katkılarına saygı gösterilmelidir. Çünkü hac ibadetinin asıl hikmeti; "ben" yerine "bizi" ikame ederek, birlik ve cemaat ruhunu ön plâna çıkarmaktır. Zira hedefimiz ortak başarıdır. Sevinci ve huzuru birlikte yaşamaktır. Dolayısıyla Allah'a hamd ve şükretmektir.

İl ve İlçe Müftülükleri: Bilindiği üzere ülkemizden hacca gidecek vatandaşlarımızın başvurdukları ilk mercî, il ve ilçe müftülükleridir. Bu maksatla il müftülüklerimizin tamamında, ilçe müftülüklerimizin ise büyük bir bölümünde, "Hac Kayıt Büroları" bulunmaktadır. Hacı adaylarımız, kesin kayıt sıraları gelinceye kadar müftülükler ve hac bürolarıyla irtibat hâlinde bulunmaktadırlar. Söz konusu bağlılık kesin kayıt işleminden sonra daha da artmaktadır. Bu süre, bazen birkaç ay bazen de ertesi yıl ve yıllara kadar devam etmektedir. Bu durumda müftü, vaiz ve diğer görevlilerimize; hacı adaylarını tanımak ve dinî konularda aydınlatmak gibi önemli bir görev düşmektedir. Özellikle bu faaliyetin; 2008 yılında kesin kayıtlarını yaptırmış ve hacca gitmek üzere hazırlık yapan vatandaşlarımız için yoğunlaştırılması gerekir. Bunların heyecanları ve sıkça soru sormaları anlayışla karşılanmalıdır. İl merkezlerinde düzenlenen bilgilendirme amaçlı kurs ve seminerlere özen gösterilmelidir. Ehil ve tecrübeli kişilerin ders vermeleri sağlanmalıdır.

Kadın ve erkek bütün hacı adaylarının katılmaları temin edilmelidir. Toplantılar kabile düzeyinde cami veya benzer mekânlarda düzenlenmelidir. Günlük yoklama yapılmalı, katılmayanlar olursa bir sonraki günde gelmeleri sağlanmalıdır. Seminerlerde haccın dinî vecibeleri, yolculuk adabı ve insanî ilişkiler üzerinde durulmalıdır. Zira milletimizin tarihinde ve geleneğinde hacı uğurlamanın özel bir yeri vardır. Hatıra yüklü bu yolculuk vedalaşma, helâllik alma ve gözyaşlarıyla başlar, yol boyunca artan bir heyecan ve özlemle devam eder. Bazıları da evlerde, cami veya başka mekânlarda Kur'an, mevlit okutmak ve ikramda bulunmak gibi özel programlar düzenlemektedir.

Ekiplerde Görev Yapmak: Daha önce de ifade edildiği gibi hac ibadeti uluslar arası bir organizasyondur. Bu aktivitenin yurt içi ve yurt dışı bölümleri vardır. Diyanet İşleri Başkanlığı yılların verdiği tecrübe ile risk ve sürprizlerle dolu söz konusu hizmeti ekip çalışmalarıyla yürütmektedir. Bu ekipler; Hac İdare Merkezine bağlı olarak çalışan; Cidde Karşılama, Kiralama, Sağlık, Servis, Ayniyat, Fetva, İrşad ve Denetim gibi ekiplerden oluşmaktadır. Ayrıca ekiplere oranla daha az elemanla çalışan Otel, Basın, Protokol ve Muhasebe Sorumlulukları gibi çalışma grupları yer almaktadır. Bu yıl ilâve olarak hacılarımızın eşyasını Türkiye'ye daha güvenli bir şekilde nakletmek için yeni bir çalışma başlatılmıştır. Bu faaliyet; Diyanet İşleri Başkanlığı, Gümrük Müsteşarlığı ve PTT Genel Müdürlüğüne ortak bir proje hâlinde yürütülmektedir. Çünkü her yıl vatandaşlarımız eşyalarını göndermekte sıkıntılar yaşamaktadır. Bu yeni uygulama ile geçmiş yıllarda yaşanan olumsuzlukların tekrarlanmayacağını ümit ediyoruz.

Şüphesiz ki başarıya ulaşmak için bu ekiplerin, kendi aralarında koordineli ve ahenkli çalışmaları şarttır. İç içe ama farklı hizmet veren bu ekipler, kendi aralarında iyi bir görev tanımı ve bölümü yapmalıdır. Böylece herkes sorumluluk alanını ve sınırlarını bilerek görevini sahiplenmelidir. Burada ekip başkanları ile sorumluların çok duyarlı olması gerekir. Arkadaşlarımız her an hizmetlerin akışını, işleyişini, hacılara yansıma biçimini ve memnuniyet oranını izlemeye gayret etmelidir. Ekip personelinin verimliliğini, performansını ve morallerini üst düzeyde tutmalıdır. Karşılaşılan problemleri abartmadan ve paniğe kapılmadan çözmeyi başarmalıdır. Kesinlikle problemi erteleme veya başkasına havale etme gibi bir kolaycılığı tercih etmemelidir.

Hizmet stratejisi; kendimize göre değil, hacılarımızın huzuru, rahatı ve memnuniyetine göre belirlenmelidir. Çünkü Cidde ve Medine hava alanlarından itibaren bütün işlemler ekipler tarafından yürütülmektedir. Dolayısıyla sistemin işleyişini engelleyecek en ufak bir tıkanma bazen bütün organizasyonu sıkıntıya koyabilir. Bu nedenle ekip personeli "öncü kuvvet" gibidir. Hem görevlileri hem de hacıları anında bilgilendirmelidir. Eğer bugün Türkiye hac organizasyonu, diğer İslâm ülkelerine oranla belli bir düzeye gelmişse bu; ekiplerimizin düzenli, disiplinli, başarılı ve özverili çalışmaları sayesinde olmuştur.

Kafile ve Grup Düzeni: Bilindiği gibi ülkemiz hac organizasyonu; kafile ve grup esası üzerine inşa edilmiştir. Bir grup ortalama 45-50, kafile ise, 250 kişiden oluşmaktadır. Her yıl toplam kafile sayısı, acentelerle birlikte yaklaşık 450-475 civarındadır. Her grup için bir din görevlisi ve her kafilenin başında ise bir kafile başkanı bulunmaktadır. Otuz yıllık tecrübe ve birikimi özetlemek gerekirse; iyi, başarılı ve mükemmel bir hac organizasyonunun ancak iyi bir kafile ve grup disipliniyle mümkün olabileceği anlaşılmaktadır. Buna göre; meslekî ehliyeti, insanî ilişkileri, görev bilinci, sorumluluk duygusu, emanet anlayışı, hizmet aşkı, azim, sabır, gayret, sevk ve idare kabiliyeti yerinde olan bir kafile başkanı ile din görevlisinin iyi ve başarılı bir hac yapacaklarından hiç şüphe edilmemelidir.

İl müftülüklerinin sorumlulukları bölümünde de açıklandığı gibi kafile başkanları yola çıkmadan, din görevlileriyle birlikte il müftülüğü ile koordineli olarak hacılarıyla bilgilendirme toplantıları düzenlemelidir. Söz konusu toplantıların, uygun görülecek bir cami veya mekânda tek kafile katılacak şekilde yapılmasına özen gösterilmelidir. Örneğin bir ilde beş kafile varsa; ilk bir iki seminer ortak yapılsa bile ilerleyen günlerde beş ayrı camide yapılmalıdır. Bu toplantılara kafile başkanı, din görevlileri

ve hacıların tamamının katılması sağlanmalıdır. Daha önce de işaret edildiği gibi yoklama yapılmalı ve gelmeyen hacıların sonraki toplantıya daveti tekrarlanmalıdır.

Seminerlerde Başkanlığımızca hazırlanan, “Hacı Adaylarını İrşat ve Bilgilendirme Programı” kitapçığında yer alan konular üzerinde durulmalıdır. Öncelikle haccın dinî vecibeleri anlatılmalı, gerektiğinde her türlü yazılı ve görsel materyal kullanılmalıdır. Daha sonra tanışma, hac kategorileri ve özellikleri (normal, müstakil ve otel gibi), ilk hazırlıklar, yanlarına alacakları şahsî eşyalar, hareket tarihi, uğurlama töreni ve yeri gibi ön bilgiler verilmelidir. Yine birlikte yolculuk esnasındaki zorluklar, sürprizler, yol arkadaşlığı, intikal, ikamet, iâşe ve ibate gibi konular üzerinde durulmalıdır. Yeri ve zamanı geldiğinde bazı fedakârlıklara katlanması gerektiğinin altı çizilmeli ve hatırlatılmalıdır.

Bu süreç içinde katile başkanı ve din görevlilerinin hacılarıyla bütünleşme anı başlamıştır. Artık hacılar, görevlilerinin her an yanlarında olmalarını arzu etmektedirler. Özellikle bu birliktelikten ve bir arada bulunmaktan güven ve huzur duymaktadırlar. Dolayısıyla katile başkanları ve grup sorumluları; hava limanlarında, uçakta, kutsal beldelerde daha doğrusu hac mevsimi boyunca her türlü bilgi ve rehberlik hizmetlerini vermeyi esirgememeleri gerekir. Kutsal beldelere doğru yol alırken haccın dinî vecibeleri arasında yer alan niyet, ihram, tavaf, sa’y, traş, vakfe, cemarât, kurban ve diğer konular hakkında, yeri ve zamanı geldiğinde bilgiler verilmelidir. Diğer taraftan hacılar Mekke ve Medine’de kaldıkları süre içinde günlük olarak ziyaret edilmeli, hâl ve hatırları sorulmalıdır. Sıkıntıları varsa yardımcı olunmalıdır.

Unutmayalım ki, hacıların anlayışıyla bakıldığında katile başkanları ve grup sorumlularının görevi, sadece dinî konularda rehberlik yapmakla sınırlı değildir. Onları yerine göre bir arkadaş, sosyolog, psikolog ve hekim gibi yanlarında görmek istedikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir ifade ile toptan bir ilgi beklenmektedir. Elbette bu tür bir temenni ve beklentinin bir an için aşırı olduğu düşünülebilir. Fakat böylesine sihirli bir gücün, bilginin ve kabiliyetin katile başkanı ve din görevlilerine atfedilmiş olması da üzerinde düşünmeye değer bir olaydır. Bir daha hatırlatmak gerekirse görevlilerimizi bu alanda motive edecek ve iradelerini pekiştirecek yegâne güç ise; sırasıyla Allah rızası, vatandaşlarımıza hizmet aşkı ve kendi aralarındaki samimi bilgi, tecrübe ve istişare ederek paylaşımıdır.