

طبقه بندی:

شماره:

تاریخ:

پیوست:

دارد

۴۳۱۴۸
۱۴۰۵/۴/۱۰

باسمه تعالی

هر کس انسانی را از مرگ رهایی بخشد، چنان است که گویی همه مردم را زنده کرده است.

(سوره مبارکه مائده آیه ۳۲)

دستورالعمل مدیریت ازدحام جمعیت در مراسم های مذهبی، ملی، ورزشی و ...

دستورالعمل شماره

استانداران و روسای محترم ستاد مدیریت بحران استان های سراسر کشور

مقدمه:

تجمعات انسانی در مقیاس کلان، فارغ از ماهیت مذهبی، ملی، سیاسی، ورزشی و ...، به واسطه ماهیت پویای رفتار جمعی، همواره با مخاطرات بالقوه ای همراه است که کوچک ترین خلل در مدیریت آن می تواند به حوادث زنجیره ای و فجایع انسانی منجر گردد. تجارب جهانی نشان می دهد که «مدیریت ازدحام»، فراتر از کنترل فیزیکی جمعیت، ترکیبی هوشمندانه از دانش مهندسی جمعیت، مدیریت راهبردی رویداد و آمادگی عملیاتی پایدار است. در اجرای سند برنامه های ملی مدیریت بحران، این دستورالعمل تدوین گردیده و در همین راستا استقرار یک چارچوب نظام مند و همچنین گذار از رویکردهای «واکنشی» به مدل های «پیش دستانه و پیش بینی محور» را مبنای کار خود قرار داده است، تا از تبدیل شدن یک رویداد عادی به یک بحران غیرمترقبه جلوگیری نماید. فرآیند حاضر با تبیین وظایف صریح و اتخاذ تدابیر پیشگیرانه، بستری ایمن برای حضور شرکت کنندگان فراهم نموده و در شرایط اضطراری، فرآیند تخلیه، خروج مدیریت شده و عملیات امداد و نجات را با حداکثر سرعت و کارایی لازم راهبری می نماید که بدین وسیله جهت اجرا ابلاغ می گردد، قابل یادآوری است با توجه به این که برخی از مراسم ها در سطح یک یا چند استان برگزار می شود، در صورت تعمیم وظایف ذکر شده به دستگاه های متناظر کشوری، این دستورالعمل در سطح ملی نیز قابل بهره برداری می باشد. بدیهی است متناسب با شرایط، نوع و سطح مأموریت، هر وظیفه و اقدامی، علاوه بر موارد ابلاغی که بتواند در کاهش مخاطرات کمک نماید با مسئولیت استاندار و رئیس ستاد برگزاری مراسم، بلامانع خواهد بود.

فصل اول - کلیات:

الف) هدف:

ایجاد یک چارچوب جامع، منسجم و عملیاتی برای برنامه ریزی، پیشگیری، پایش، کنترل و مدیریت ایمن ازدحام جمعیت در انواع مراسم ها، اجتماعات و رویدادهای مذهبی، ملی، ورزشی، فرهنگی، اجتماعی و مشابه آن؛ به گونه ای است که با شناسایی پیش دستانه مخاطرات، ارزیابی ظرفیت ها و محدودیت های محیطی، تعیین مسئولیت ها و سازوکار هماهنگی بین دستگاه های ذی ربط، از مخاطرات احتمالی جلوگیری نماید.



ب) منظور:

- ۱- پیشگیری از بروز حوادث ناشی از ازدحام جمعیت از طریق شناسایی، ارزیابی و کنترل عوامل خطر پیش از برگزاری مراسم یا رویداد.
- ۲- ایجاد وحدت رویه در برنامه‌ریزی و مدیریت تجمعات عمومی در مراسم‌های مذهبی، ملی، ورزشی، فرهنگی، اجتماعی و سایر رویدادهای مشابه.
- ۳- تعیین نقش‌ها، وظایف و مسئولیت‌های دستگاه‌های اجرایی، برگزارکنندگان، نیروهای امدادی، نظامی، انتظامی و خدمات‌رسان در مراحل قبل، حین و پس از مراسم.
- ۴- ارتقای سطح ایمنی، سلامت و آرامش شرکت‌کنندگان، کارکنان و عوامل اجرایی از طریق طراحی مسیرهای ایمن، کنترل ظرفیت، مدیریت جریان جمعیت و پیش‌بینی تمهیدات اضطراری.
- ۵- تقویت آمادگی و هماهنگی بین‌بخشی برای پاسخ سریع و مؤثر در شرایط اضطراری از جمله ازدحام بحرانی، انسداد مسیرها، سقوط، آتش‌سوزی، قطع خدمات حیاتی، تهدیدات امنیتی یا نیاز به تخلیه اضطراری.
- ۶- مدیریت ایمن ورود، استقرار، حرکت، خروج و تخلیه جمعیت با بهره‌گیری از اصول مهندسی جمعیت، پایش میدانی، اطلاع‌رسانی به‌موقع و هدایت هدفمند شرکت‌کنندگان.
- ۷- کاهش احتمال تبدیل یک تجمع عادی به بحران یا حادثه غیرمترقبه از طریق استقرار نظام پایش، هشدار سریع، تصمیم‌گیری میدانی و کنترل نقاط پرخطر.

ج) مستندات قانونی:

- ۱- سیاست‌های کلی نظام؛ ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) مصوب مجمع تشخیص مصلحت نظام؛
- ۲- قانون مدیریت بحران کشور (مصوب سال ۱۳۹۸ مجلس شورای اسلامی) و آئین‌نامه اجرایی آن؛
- ۳- سند راهبرد ملی مدیریت بحران (مصوب شورای عالی مدیریت بحران کشور)؛
- ۴- اسناد ملی کاهش خطر حوادث و سوانح؛ آمادگی و پاسخ؛ بازسازی و بازتوانی (مصوب شورای عالی مدیریت بحران کشور).

د) تهدیدها و چالش‌ها:

- ۱- ایجاد تراکم بیش از ظرفیت ایمن در محل برگزاری، ورودی‌ها، خروجی‌ها، مسیرهای تردد، فضاهای انتظار و نقاط تجمع جمعیت؛
- ۲- انسداد محدود شدن یا ناکافی بودن مسیرهای ورود، خروج، تخلیه اضطراری، دسترسی نیروهای امدادی و خودروهای خدمات اضطراری؛
- ۳- تجمع ناگهانی و کنترل نشده جمعیت در گلوگاه‌ها، تقاطع مسیرها، پله‌ها، رمپ‌ها، سکوها و اطراف نقاط جذاب یا حساس مراسم؛
- ۴- بروز فشار جمعیتی، فشردگی شدید، زمین‌خوردگی، زیر دست‌وپا ماندن، خفگی، گرم‌زدگی و آسیب‌های جسمی ناشی از ازدحام؛
- ۵- ناتوانی در برآورد دقیق تعداد شرکت‌کنندگان، زمان‌های اوج ورود و خروج، الگوی حرکت جمعیت و ظرفیت واقعی محل برگزاری؛
- ۶- ضعف در طراحی، جانمایی و تفکیک مسیرهای ورود، خروج، حرکت، استقرار، خدمات‌رسانی، تخلیه اضطراری و دسترسی گروه‌های آسیب‌پذیر؛
- ۷- بروز رفتارهای هیجانی، شتاب‌زده، هراسان، تقلیدی یا غیرقابل پیش‌بینی جمعیت در اثر شایعه، ترس، محرک‌های ناگهانی یا پیام‌های متناقض؛
- ۸- اختلال در نظام اطلاع‌رسانی، راهنمایی، تابلوگذاری، پیام‌رسانی صوتی و تصویری، هشدار عمومی و هدایت لحظه‌ای جمعیت؛
- ۹- ضعف در هماهنگی، فرماندهی واحد، تقسیم وظایف، ارتباط عملیاتی و تبادل اطلاعات میان برگزارکنندگان و دستگاه‌های اجرایی؛
- ۱۰- وقوع حوادث هم‌زمان یا محرک‌های ثانویه مانند آتش‌سوزی، انفجار، زلزله، ریزش سازه، تهدید امنیتی، درگیری و ...؛
- ۱۱- کمبود یا جانمایی نامناسب نیروهای اجرایی، انتظامی، راهنما، امدادی، درمانی، آتش‌نشانی، داوطلبان و عوامل پایش جمعیت؛
- ۱۲- کمبود امکانات امدادی، درمانی، بهداشتی، رفاهی، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی، فضای استراحت و ایستگاه‌های کمک‌های اولیه؛



- ۱۳- اختلال در سامانه‌های ارتباطی، بی‌سیم، تلفن همراه، دوربین‌های نظارتی، پایش تصویری، هشدار سریع و مرکز فرماندهی عملیات؛
- ۱۴- استقرار نامناسب سازه‌های موقت، غرفه‌ها، موکب‌ها، داربست‌ها، تجهیزات صوتی و تصویری، کابل‌ها، موانع فیزیکی خودروها در مسیر حرکت جمعیت و سقوط اجسام و سازه‌های مختلف؛
- ۱۵- بروز خطر برای گروه‌های آسیب‌پذیر از جمله کودکان، سالمندان، افراد دارای معلولیت، بیماران، زنان باردار و افراد ناتوان در حرکت در شرایط ازدحام؛
- ۱۶- ضعف در پایش ظرفیت، پذیرش، بلیت‌فروشی، شمارش جمعیت، مدیریت گیت‌ها، تفکیک مسیرها و جلوگیری از ورود بیش از حد مجاز در ورزشگاه‌ها؛
- ۱۷- اختلال در مدیریت ترافیک پیرامونی، حمل‌ونقل عمومی، پارکینگ‌ها، مسیرهای پیاده‌روی و دسترسی ایمن به محل برگزاری و خروج از آن؛
- ۱۸- نبود یا ناکارآمدی برنامه تخلیه اضطراری، مسیرهای جایگزین، نقاط تجمع ایمن، سناریوهای پاسخ و تمرین‌های آمادگی پیش از مراسم؛
- ۱۹- اقدام تروریستی مسلحانه، انفجار عمدی یا غیرعمد در بین جمعیت که باعث ازدحام یا فرار جمعیت می‌شود
- ۲۰- حوادث هوایی شامل (سقوط پهپاد، هواپیما، بالگرد، ریزپرنده و...).
- ۲۱- انتشار شایعات، اخبار نادرست و پیام‌های متناقض که موجب ترس، هجوم، خروج ناگهانی یا تمرکز جمعیت در نقاط پرخطر شود؛
- ۲۲- ضعف در مستندسازی، ارزیابی پس از رویداد، ثبت درس‌آموخته‌ها، اصلاح نواقص و بهبود مستمر نظام مدیریت ازدحام در مراسم‌های آتی.
- ۲۳- و-

هـ) تعاریف و اصطلاحات:

ازدحام جمعیت: سازمان جهانی بهداشت، ازدحام جمعیت را به عنوان تجمع بیشتر از تعداد مشخصی از افراد در یک مکان مشخص و برای یک هدف مشخص برای مدت زمان معین معرفی می‌کند ولی تاکنون دسته‌بندی مشخصی را ارائه نداده است لیکن با برداشت از مقالات علمی و تجربیات گذشته سطح بندی پیشنهادی به شرح زیر ارائه می‌گردد.

الف) سطح بندی تراکم جمعیت ساکن ایستاده:

- ۱- جمعیت آزاد: تراکم جمعیت ۱ نفر در ۱ متر مربع؛
 - ۲- جمعیت متراکم: تراکم جمعیت ۲ نفر در ۱ متر مربع؛
 - ۳- جمعیت بسیار متراکم: تراکم جمعیت ۴ نفر در ۱ متر مربع؛
- * بر این اساس در صورتیکه تراکم جمعیت به بیش از ۴ نفر در هر مترمربع برسد، تراکم فاجعه بار جمعیت ایجاد شده و متعاقباً احتمال بروز خطراتی همچون زیر دست و پا ماندن افراد بالا می‌رود.

ب) سطح بندی تراکم جمعیت برای جمعیت سیال و در حال حرکت:

- ۱- جمعیت آزاد: تراکم جمعیت ۱ نفر در ۲.۳ متر مربع؛
 - ۲- جمعیت متراکم: تراکم جمعیت ۱ نفر در ۰.۹۳ متر مربع؛
 - ۳- جمعیت بسیار متراکم: تراکم جمعیت ۱ نفر در ۰.۴۶ متر مربع (بسیار خطرناک)؛
- * بر این اساس در صورتیکه فضای در دسترس برای ۱ نفر عابر در حال حرکت به ۰.۲۸ مترمربع و کمتر برسد، تراکم فاجعه بار جمعیت ایجاد شده و متعاقباً احتمال بروز خطراتی همچون زیر دست و پا ماندن افراد بالا می‌رود.
- * مناسب است مسئولین امر با شرایط آب و هوایی و اقلیمی (دما، باران، برف و ...)، و همچنین سایر شاخص‌ها مانند سطح شیب دار، مسیرهای ناهموار، موانع فیزیکی، میزان ورودی و خروجی‌ها و ... در مسیر برگزاری مراسم جهت تعیین ظرفیت ایمنی جمعیت (ثابت و در حال حرکت) را محاسبه و مدنظر قرار دهند.



فصل دوم - اجرا

الف - تدابیر کلی:

- ۱- این دستورالعمل در سطح استانی تهیه شده لیکن با واگذاری وظایف ذکر شده به دستگاه های متناظر کشوری، در سطح ملی نیز قابل اجرا است
- ۲- استان ها و دستگاه های مسئول در برگزاری مراسم ها، می بایست مبتنی بر مفاد این دستورالعمل، طرح یا دستور عملیاتی لازم را متناسب با نوع مراسم (ملی، مذهبی، اجتماعی، ورزشی و ...) تهیه و در زمان حضور اجتماعات اجرایی نمایند.
- ۳- تصمیم گیری و واگذاری مأموریت در مراسم های سطح ملی با ریاست محترم جمهور و شعاع خواهد بود که می تواند به یک یا چند دستگاه مأموریت را در قالب ستاد، قرارگاه یا کمیته واگذار نماید.
- ۴- ظرفیت ایمن محل برگزاری، مسیرهای ورود و خروج، فضاهای انتظار و نقاط تجمع می بایست پیش از برگزاری مراسم محاسبه و مبنای پذیرش جمعیت قرار گیرد.
- ۵- از ورود جمعیت بیش از ظرفیت تعیین شده جلوگیری و سازوکار پایش ظرفیت و توقف پذیرش برقرار شود.
- ۶- مسیرهای ورود، خروج، تخلیه اضطراری، امداد رسانی و تردد خودروهای خدمات اضطراری را از قبل مشخص نموده، علامت گذاری و باز نگه داشته شود.
- ۷- گلوگاه ها، نقاط پرخطر، پله ها، رمپ ها، تقاطع مسیرها، درگاه ها و محل های دارای احتمال تجمع ناگهانی شناسایی و تحت پایش مستمر قرار گیرد.
- ۸- برای مدیریت جریان جمعیت، مسیرهای حرکت را تفکیک نموده و از تداخل مسیرهای ورود و خروج، توقف های طولانی و حرکت های متقاطع جلوگیری شود.
- ۹- مرکز فرماندهی و کنترل عملیات را پیش از آغاز مراسم فعال کرده و ارتباط مؤثر میان برگزارکنندگان، نیروهای انتظامی، امدادی، درمانی، آتش نشانی و خدماتی برقرار گردد.
- ۱۰- نقش ها، وظایف، محدوده مسئولیت و زنجیره فرماندهی همه عوامل اجرایی و دستگاه های دخیل، متناسب با نوع مسئولیت را قبل از برگزاری مراسم تعیین و ابلاغ نماید.
- ۱۱- نیروهای راهنما، انتظامات، امدادی و خدماتی را متناسب با جمعیت پیش بینی شده، وسعت محل و سطح خطر رویداد مستقر کنید.
- ۱۲- تابلوهای راهنما، علائم خروج، پیام های هشدار، نقشه مسیرها و سامانه های صوتی و تصویری اطلاع رسانی را به صورت واضح و قابل مشاهده نصب و فعال نماید.
- ۱۳- اطلاع رسانی به جمعیت به صورت واحد، آرام، شفاف و مستمر انجام شود و از انتشار پیام های متناقض، مبهم یا هیجان زا جلوگیری به عمل آید.
- ۱۴- برای شرایط اضطراری از جمله ازدحام بحرانی، سقوط افراد، آتش سوزی، قطع برق، تهدید امنیتی، شرایط نامساعد جوی و نیاز به تخلیه اضطراری سناریوی پاسخ تهیه نماید.
- ۱۵- پیش از برگزاری مراسم، تمرین هماهنگی، بازدید میدانی و ارزیابی آمادگی عوامل اجرایی و خدمات اضطراری را انجام دهید.
- ۱۶- امکانات امدادی، درمانی، بهداشتی، آب آشامیدنی، سرویس های بهداشتی، فضای استراحت و ایستگاه های کمک های اولیه را متناسب با جمعیت و مدت مراسم تأمین کنید.
- ۱۷- مسیرهای ویژه و امکانات مناسب برای کودکان، سالمندان، افراد دارای معلولیت، بیماران، زنان باردار و سایر گروه های آسیب پذیر را پیش بینی و مدیریت نماید.
- ۱۸- از جانمایی نامناسب غرفه ها، موکب ها، سازه های موقت، تجهیزات صوتی و تصویری، کابل ها، خودروها و موانع فیزیکی در مسیر حرکت و خروج جمعیت جلوگیری به عمل آید.
- ۱۹- سامانه های ارتباطی، بی سیم، بلندگو، دوربین های نظارتی، روشنایی اضطراری، برق پشتیبان و تجهیزات هشدار را پیش از مراسم پایش و آماده بهره برداری نماید.
- ۲۰- وضعیت جمعیت، ترافیک پیرامونی، مسیرهای دسترسی، شرایط جوی و نقاط حساس را در طول مراسم به صورت مستمر پایش و ارزیابی نماید.
- ۲۱- در صورت مشاهده نشانه های تراکم خطرناک، مسیرهای جایگزین را فعال، ورود جمعیت را محدود و عملیات هدایت یا تخلیه کنترل شده را آغاز نماید.
- ۲۲- پس از پایان مراسم، خروج جمعیت را مرحله بندی نموده و از رهاسازی همزمان جمعیت در مسیرهای محدود و گلوگاه های خروجی جلوگیری به عمل آید.
- ۲۳- پس از برگزاری مراسم، عملکرد دستگاه ها، نقاط ضعف و قوت، حوادث رخ داده و درس آموخته ها را مستندسازی نموده و برای اصلاح برنامه های آینده مورد بهره برداری قرار گیرد.



ب- وظایف دستگاه ها و فرایند اقدام:

استانداری ها (ستاد مدیریت بحران استان / شورای تامین استان)

الف) قبل از اجرای مراسم (راهبری، هماهنگی بین دستگاهی و تصویب طرح مدیریت ازدحام) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- تقویم تمامی مراسم های فصلی، آئینی، ملی، مذهبی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و ... که منجر به تشکیل ازدحام جمعیت می شود و نیازمند اتخاذ تمهیدات لازم است را احصاء نمایید.
- ۲- سطح اهمیت، گستره جغرافیایی، جمعیت پیش بینی شده، نوع مراسم، مخاطرات احتمالی و پیامدهای امنیتی، اجتماعی، ترافیکی، امدادی و خدماتی مراسم را ارزیابی نمایید.
- ۳- برای مراسم های پرجمعیت، ستاد هماهنگی مدیریت مراسم را با مسئولیت استانداری یا فرمانداری و با حضور دستگاه های انتظامی، امدادی، خدماتی، بهداشتی، حمل و نقل، فرهنگی و رسانه ای و ... تشکیل دهید.
- ۴- به منظور برگزاری هر چه بهتر مراسم ها، و در راستای مسئولیت سازی، مسئولیت خواهی و ایجاد هم افزایی بین دستگاه های متولی، با توجه به موضوع مأموریت و متناسب با وظایف دستگاه ها نسبت به فعال نمودن قرارگاه برگزاری مراسم و تشکیل کمیته های تخصصی (هماهنگی، امنیتی، انتظامی، شدآمدی و حمل و نقل، پشتیبانی، رسانه و ...) اقدام نمایید.
- ۵- طرح جامع مدیریت ازدحام جمعیت شامل شناسایی تمامی مسیرهایی منتهی به محل برگزاری تجمع، تعیین یا برآورد ظرفیت ایمن، مسیرهای ورود و خروج، مسیرهای اضطراری، طرح ترافیک، خدمات امدادی، اطلاع رسانی عمومی و سناریوهای اضطراری را بررسی و تصویب نمایید.
- ۶- شرح وظایف دستگاه های اجرایی و کمیته های تخصصی مانند انتظامی، امنیتی، امدادی، خدماتی، شدآمدی، فرهنگی، رسانه ای و سایر برگزارکنندگان را به صورت مکتوب ابلاغ نموده و از تداخل، ابهام یا خلأ مسئولیتی جلوگیری به عمل آید.
- ۷- قبل از هر مراسم، فرماندهی واحد، ساختار تصمیم گیری، جانشین ها، سطوح اختیار، مسیر گزارش دهی و سازوکار هماهنگی بین دستگاه ها تعیین و ابلاغ گردد.
- ۸- در شورای تأمین، ملاحظات امنیتی، انتظامی، اطلاعاتی و اجتماعی مراسم را بررسی نموده و برای پیشگیری از تنش، بی نظمی، تحریک جمعیت یا تهدیدات احتمالی، تمهیدات لازم به عمل آید.
- ۹- صدور مجوز یا تأیید نهایی برگزاری مراسم های پرجمعیت را منوط به ارائه برنامه مدیریت جمعیت، طرح ایمنی، طرح ترافیک، برنامه امداد و نجات تأمین زیرساخت های لازم و موضوعات این دستورالعمل قرار دهید.
- ۱۰- ظرفیت ایمن محل برگزاری و مسیرهای پیرامونی را با همکاری شهرداری، پلیس، آتش نشانی، اورژانس، هلال احمر و دستگاه برگزارکننده بررسی و تأیید نمایید.
- ۱۱- از برگزاری مراسم در مکان هایی که ظرفیت، مسیر خروج، دسترسی امدادی، زیرساخت خدماتی یا امکان پایش جمعیت کافی ندارند، جلوگیری به عمل آید.
- ۱۲- نقاط پرخطر، گلوگاه های جمعیتی، مسیرهای باریک، تقاطع های پرتراکم، ایستگاه های حمل و نقل، ورودی ها، خروجی ها، پارکینگ ها و محل های تجمع ثانویه را شناسایی و برای هرکدام تدبیر مناسب پیش بینی شود.
- ۱۳- برنامه زمان بندی ورود، حضور، اجرای مراسم، خروج و بازگشت جمعیت را با هدف جلوگیری از تجمع همزمان و فشار ناگهانی جمعیت تصویب نمایید.
- ۱۴- طرح ترافیکی مراسم شامل محدودیت های تردد، مسیرهای جایگزین، پارکینگ ها، حمل و نقل عمومی، مسیرهای امدادی و محورهای خروج اضطراری را بررسی، هماهنگ و ابلاغ نمایید.
- ۱۵- دستگاه های مسئول را مکلف نمایید که قبل از مراسم، زیرساخت های برق، آب، روشنایی، سرویس های بهداشتی، ارتباطات، علائم راهنما، موانع هدایت جمعیت، تجهیزات امدادی و امکانات خدماتی را آماده و معایب را برطرف نمایند.



۱۶- با همکاری دستگاه‌های مسئول، سناریوهای محتمل شامل افزایش ناگهانی جمعیت، ازدحام در ورودی‌ها، انسداد مسیرها، حادثه انبوه، آتش‌سوزی، اختلال حمل‌ونقل، قطع برق یا ارتباطات، تغییر شرایط جوی و نیاز به تخلیه اضطراری را تدوین و تمرین نمایید.

۱۷- سازوکار اطلاع‌رسانی عمومی، سخنگوی واحد، پیام‌های رسمی، کانال‌های ارتباطی و نحوه مقابله با شایعات، اخبار نادرست و پیام‌های تحریک‌کننده تعیین گردد.

۱۸- برای حضور و آمادگی اورژانس، هلال احمر، آتش‌نشانی، پلیس، راهور، شهرداری، حمل‌ونقل عمومی، راهداری، مخابرات، برق، آب و سایر دستگاه‌های خدمات‌رسان، هماهنگی لازم انجام گیرد.

۱۹- برای مراسم‌های دارای اثر فرابخشی یا چندشهرستانی، تقسیم کار بین استانداری، فرمانداری‌ها، بخشدارهای شهرداری‌ها و دستگاه‌های استانی را مشخص کنید.

۲۰- منابع مالی، تجهیزاتی، نیروی انسانی، خودرو، امکانات پشتیبانی، سامانه‌های ارتباطی و محل استقرار فرماندهی عملیات را پیش‌بینی نمایید.

۲۱- برگزاری مانور، بازدید میدانی و جلسه هماهنگی نهایی را پیش از مراسم الزام نموده و نواقص شناسایی‌شده را تا قبل از شروع برنامه مرتفع نمایید.

۲۲- برگزارکنندگان مراسم را نسبت به رعایت مصوبات ستاد، ظرفیت ایمن، مسیرهای تعیین‌شده، زمان‌بندی مصوب و الزامات ایمنی و امنیتی مکلف نمایید.

۲۳- و ...

ب) حین اجرای مراسم (فرماندهی، پایش لحظه‌ای و تصمیم‌گیری هماهنگ) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

۱- مرکز فرماندهی و کنترل مراسم را با حضور نمایندگان تام‌الاختیار دستگاه‌های مسئول فعال نمایید.

۲- گزارش‌های لحظه‌ای از وضعیت جمعیت، ترافیک، امنیت، خدمات امدادی، زیرساخت‌ها، ارتباطات و نقاط پرتراکم از دستگاه‌های مسئول دریافت و جامع اعمال شود.

۳- تصمیم‌گیری‌های کلیدی درباره توقف ورود، تغییر مسیر جمعیت، بازگشایی مسیرهای جایگزین، تقویت نیروها، اعمال محدودیت ترافیکی یا تغییر زمان‌بندی مراسم را به‌صورت هماهنگ اتخاذ نمایید.

۴- در صورت رسیدن تراکم جمعیت به سطح خطر، دستگاه‌های مسئول را مکلف کنید ورود را محدود، مسیرهای جایگزین را فعال و جمعیت را به فضاهای ایمن هدایت نمایید.

۵- بر اجرای مصوبات طرح ترافیک، باز بودن مسیرهای امدادی، کنترل ورودی‌ها و خروجی‌ها و جلوگیری از انسداد گلوگاه‌ها نظارت گردد.

۶- هماهنگی بین پلیس، راهور، اورژانس، هلال احمر، آتش‌نشانی، شهرداری، حمل‌ونقل عمومی، رسانه و برگزارکننده را به‌صورت مستمر برقرار نگه دارید.

۷- در صورت بروز حادثه، فرماندهی عملیات مدیریت بحران را فعال کرده و دستگاه‌ها را بر اساس شرح وظایف مصوب به اقدام فوری مکلف کنید.

۸- در شرایط اضطراری، درباره تخلیه مرحله‌ای، توقف مراسم، تغییر مسیر حرکت جمعیت، اعلام هشدار عمومی یا محدودسازی دسترسی‌ها تصمیم‌گیری نمایید.

۹- اطلاع‌رسانی عمومی روایت اول را از طریق سخنگوی واحد و کانال‌های رسمی انجام داده و از انتشار پیام‌های متناقض، هیجانی یا غیرهماهنگ جلوگیری شود.



- ۱۰- در صورت انتشار شایعه، خبر نادرست یا فراخوان تحریک‌کننده، پاسخ رسمی، سریع و آرام‌بخش را با همکاری دستگاه‌های امنیتی، رسانه‌ای و ارتباطی منتشر نمایید.
- ۱۱- وضعیت گروه‌های آسیب‌پذیر شامل سالمندان، کودکان، افراد دارای معلولیت، بیماران و بانوان باردار را در نقاط ازدحام مورد توجه قرار داده و خدمات لازم پیش‌بینی نمایید.
- ۱۲- در صورت اختلال در برق، آب، ارتباطات، حمل‌ونقل عمومی، روشنایی یا خدمات شهری، دستگاه مسئول را به رفع فوری مشکل و ارائه گزارش ملزم نمایید.
- ۱۳- گزارش‌های انتظامی، امنیتی و اطلاعاتی را در شورای تأمین یا ساختار تعیین‌شده دریافت و برای جلوگیری از تشدید وضعیت تصمیم‌گیری شود.
- ۱۴- در صورت مشاهده تخلف برگزارکنندگان مراسم‌های ورزشی، هنری و عدم رعایت ظرفیت و فروش بلیط یا ورود بیش از حد، انسداد مسیرها یا بی‌توجهی به مصوبات، دستور توقف اقدام خطرآفرین و اصلاح فوری وضعیت را صادر نمایید.
- ۱۵- روند خروج یا جابه‌جایی جمعیت در طول مراسم را رصد کرده و از ایجاد ازدحام ثانویه در ایستگاه‌های حمل‌ونقل، پارکینگ‌ها، مسیرهای پیرامونی و مبادی خروجی جلوگیری به عمل آید.
- ۱۶- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (خروج ایمن، بازگشت به وضعیت عادی و ارزیابی عملکرد) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- بر خروج مرحله‌بندی‌شده جمعیت از محل مراسم، مسیرهای پیرامونی، ایستگاه‌های حمل‌ونقل، پارکینگ‌ها و محورهای مواصلاتی نظارت نمایید.
- ۲- تا پایان کامل تخلیه جمعیت و رفع تراکم‌های ثانویه، مرکز فرماندهی و حضور دستگاه‌های انتظامی، امدادی، خدماتی و حمل‌ونقل را فعال نگه دارید.
- ۳- بازگشایی مسیرهای مسدودشده، جمع‌آوری موانع، برقراری تردد عادی، پاک‌سازی محیط و بازگرداندن خدمات شهری به وضعیت معمول را پیگیری نمایید.
- ۴- در صورت وقوع حادثه، مصدومیت، مفقودی، تنش اجتماعی، اختلال ترافیکی یا خسارت به زیرساخت‌ها، رسیدگی فوری و هماهنگ دستگاه‌های مسئول را مطالبه نمایید.
- ۵- گزارش اولیه پایان مراسم را از دستگاه‌های اجرایی، انتظامی، امدادی، خدماتی، حمل‌ونقل، رسانه‌ای و برگزارکننده دریافت نمایید.
- ۶- جلسه جمع‌بندی و ارزیابی عملکرد را با حضور اعضای ستاد، شورای تأمین، دستگاه‌های مسئول و برگزارکنندگان تشکیل دهید.
- ۷- عملکرد دستگاه‌ها را در اجرای مصوبات، رعایت زمان‌بندی، کنترل ظرفیت، مدیریت ترافیک، امدادرسانی، اطلاع‌رسانی، امنیت و خدمات‌رسانی ارزیابی نمایید.
- ۸- نقاط قوت، ضعف، گلوگاه‌های خطرناک، خلأهای هماهنگی، کمبود منابع، نارسایی‌های اطلاع‌رسانی و مشکلات زیرساختی را احصاء و مستندسازی نمایید.
- ۹- گزارش نهایی مراسم را شامل جمعیت برآوردی، ظرفیت واقعی، حوادث، تصمیمات اتخاذشده، اقدامات اصلاحی و درس‌آموخته‌ها تهیه و به مراجع ذی‌ربط ارسال نمایید.
- ۱۰- برای برگزارکنندگان یا اماکنی که مصوبات ایمنی، امنیتی، ظرفیتی یا ترافیکی را رعایت نکرده‌اند، محدودیت، اخطار، الزام اصلاحی یا جلوگیری از صدور مجوزهای بعدی را اعمال نمایید.
- ۱۱- بانک اطلاعاتی مراسم‌های پرجمعیت استان شامل ظرفیت اماکن، نقاط پرخطر، مسیرهای پرتراکم، سوابق حوادث، عملکرد دستگاه‌ها و درس‌آموخته‌ها را به‌روزرسانی نمایید.
- ۱۲- مصوبات اصلاحی لازم برای رویدادهای مشابه آینده را در شورای تأمین یا ستاد مدیریت بحران استان/شهرستان تصویب و به دستگاه‌های مسئول ابلاغ نمایید.
- ۱۳- در صورت شناسایی نواقص زیرساختی، اعتباری، تجهیزاتی یا قانونی، موضوع را برای تأمین منابع، اصلاح مقررات یا ارتقای آمادگی دستگاه‌ها پیگیری نمایید.
- ۱۴- فرایندهای اطلاع‌رسانی، فرماندهی، مدیریت ترافیک، امدادرسانی، کنترل ظرفیت و تخلیه اضطراری را بر اساس نتایج ارزیابی و بازنگری نمایید.
- ۱۵- و ...



* شهرداری ها

الف) قبل از اجرا (برنامه ریزی، آماده سازی و ایمن سازی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ظرفیت ایمن فضای برگزاری، مسیرهای ورود و خروج، فضاهای انتظار و گلوگاهها را پیش از مراسم محاسبه و مبنای پذیرش قرار دهید.
- ۲- مسیرهای اختصاصی ورود و خروج، تخلیه اضطراری و دسترسی نیروهای امدادی (آتش نشانی و اورژانس) را شناسایی، آزادسازی، علامت گذاری و از هرگونه مانع پاک سازی نمایید.
- ۳- طرح ترافیکی ویژه رویداد و برنامه عملیاتی حمل و نقل عمومی (مترو، اتوبوس) را متناسب با برآورد جمعیت تدوین و ابلاغ نمایید.
- ۴- موانع فیزیکی هدایت گر (مانند نرده های حفاظتی) را در نقاط پرخطر، تقاطع ها و گلوگاهها جهت کنترل جریان جمعیت و ایجاد بافرهای ایمنی نصب گردد.
- ۵- سازه های موقت، غرفه ها و تجهیزات صوتی و تصویری را با رعایت کامل ضوابط ایمنی جانمایی نمایید تا از انسداد مسیرهای تردد جلوگیری شود.
- ۶- تجهیزات هشدار اولیه، تابلوهای راهنما، روشنایی مسیرها، سیستم های صوتی محیطی و نمایشگرهای اطلاع رسانی را نصب و از سلامت عملکرد آنها اطمینان حاصل کنید.
- ۷- تیم های عملیاتی شهرداری (آتش نشانی، خدمات ایمنی، پاک سازی) و واحدهای HAZMAT (مواد خطرناک) در نقاط حساس و مسیرهای منتهی به محل برگزاری مستقر نمایید.
- ۸- ایستگاه های آتش نشانی در محدوده برگزاری مراسم از ابتدا تا پایان مراسم در حالت آماده باش قرار گیرند؛
- ۹- غرفه ها و ایستگاه های ارائه کننده خدمات را به تهیه و نصب کپسول اطفای حریق ملزم نمایید؛
- ۱۰- نسبت به بررسی و احراز آمادگی های لازم جهت مواجهه با تمامی سناریوهای محتمل در زمینه حریق، HAZMAT (مواد خطرناک) و نجات با توجه به حدود و ثغور محدوده برگزاری مراسم اقدام نمایید؛
- ۱۱- و ...

ب) حین اجرا (مدیریت عملیاتی و کنترل جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- گیت های ورود و خروج و ورودی های مترو و پایانه ها را مدیریت کرده و در صورت رسیدن به ظرفیت ایمن، بلافاصله پذیرش را متوقف و جمعیت را به مسیرهای جایگزین هدایت نمایید.
- ۲- عملیات پاک سازی سریع پسماندها و اشیاء زائد را به طور مداوم اجرا نمایید تا از لغزندگی یا مسدود شدن مسیرهای تردد جلوگیری به عمل آید.
- ۳- ارتباط مستمر با مرکز فرماندهی عملیات (EOC) را حفظ کرده و در صورت بروز هرگونه حادثه (تجمع ناگهانی، حریق، سقوط افراد)، سناریوهای اضطراری را بلافاصله فعال نمایید.
- ۴- خدمات رفاهی و ایمنی شهری (روشنایی، آب، بهداشت) را در تمام مدت مراسم تأمین و فعال نگه دارید.
- ۵- و ...

ج) بعد از اجرا (بازیابی، تخلیه و بهبود مستمر) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- خروج جمعیت را به صورت مرحله بندی و مدیریت شده انجام دهید تا از تراکم شدید و «فشار جمعیتی» در خروجی ها و ایستگاه های حمل و نقل جلوگیری شود.
- ۲- عملیات پاک سازی کامل محیط رویداد و معابر پیرامونی را بلافاصله پس از تخلیه کامل جمعیت جهت بازگرداندن شهر به وضعیت عادی اجرا نمایید.
- ۳- سازه ها، تجهیزات موقت و موانع فیزیکی نصب شده را جمع آوری و ایمنی محیط را تأمین نمایید.
- ۴- و ...



* جمعیت هلال احمر استان

الف) قبل از اجرا (برنامه ریزی، پیش بینی و آمادگی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- نیازسنجی امدادی و پزشکی را متناسب با برآورد تعداد جمعیت، سنجش شرکت کنندگان و ریسک های محیطی محل برگزاری انجام دهید.
- ۲- پست های امداد و نجات و مراکز تریاژ را در نقاط مهم (ورودی ها، خروجی ها و مراکز تجمع) جانمایی و تجهیزات مورد نیاز را در آن ها مستقر نمایید.
- ۳- تیم های عملیاتی واکنش سریع را برای مداخله اولیه در ازدحام و مدیریت مصدومان احتمالی تشکیل و در محل های پرخطر مستقر نمایید.
- ۴- تجهیزات و اقلام امدادی (برانکارد، بسته های کمک های اولیه، اکسیژن، داروهای ضروری و ...) را متناسب با سناریوهای پیش بینی شده تهیه و شارژ نمایید.
- ۵- آموزش های تخصصی مدیریت ازدحام و نحوه مواجهه با مصدومان «ترومای فشاری» و «خفگی فشاری» را به داوطلبان و نیروهای امدادی آموزش دهید.
- ۶- با مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی (اورژانس) جهت تقسیم کار، تعریف زنجیره انتقال مصدومان و تعیین بیمارستان های معین هماهنگی نمایید.
- ۷- طرح اسکان اضطراری را برای شرایط بحرانی (مانند سرمازدگی، گرمزدگی یا نیاز به تخلیه اضطراری جمعیت) در نزدیکی محل برگزاری پیش بینی نمایید.
- ۸- پیش بینی های لازم را برای امداد هوایی به عمل آورید.
- ۹- و ...

ب) حین اجرا (عملیات امدادی و حمایت روانی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- پایش لحظه ای وضعیت سلامت جمعیت را از طریق تیم های سیار در میان جمعیت انجام دهید تا نشانه های اولیه ازدحام خطرناک یا افت سلامت شرکت کنندگان شناسایی شود.
- ۲- ارائه خدمات تریاژ و کمک های اولیه را در پست های امدادی با اولویت بندی مصدومان ناشی از ازدحام (خفگی، تنگی نفس، شکستگی، افت قند یا فشار خون) به طور مستمر انجام دهید.
- ۳- تیم های حمایت روانی را برای مدیریت فشار روانی جمعیت، کاهش هراس و کمک به کودکان یا افراد گمشده در فضای ازدحام فعال کنید.
- ۴- مسیرهای دسترسی امدادی را با همکاری نیروهای انتظامی و انتظامات برای انتقال سریع مصدومان به آمبولانس ها آماده نگه دارید.
- ۵- ارتباط مستمر با مرکز فرماندهی عملیات (EOC) را حفظ کرده و در صورت بروز هرگونه حادثه انبوه، فرآیند فعال سازی ظرفیت های پشتیبان را تسریع نمایید.
- ۶- توزیع اقلام حیاتی اولیه (مانند آب آشامیدنی، خوراکی، پتو) را در صورت طولانی شدن مراسم یا شرایط اضطراری مدیریت نمایید.
- ۷- و ...

ج) بعد از اجرا (تکمیل عملیات و درس آموخته ها) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ارائه خدمات امدادی تا زمان خروج آخرین نفر از محدوده رویداد را ادامه دهید و از ترک پست های امدادی پیش از حصول اطمینان از تخلیه امن جمعیت خودداری گردد.
- ۲- مستندسازی دقیق آمار مصدومان، نوع آسیب دیدگی ها، اقدامات انجام شده و گلوگاه های امدادی را جهت تحلیل علمی و آماری تهیه نمایید.
- ۳- جلسه تحلیل عملکرد امدادی را با حضور مسئولان عملیاتی برگزار کرده و نقاط قوت و ضعف مداخلات در حین ازدحام را استخراج نمایید.
- ۴- و ...



* اداره کل بهداشت، درمان استان (اورژانس)

الف) قبل از اجرا (برنامه ریزی، پیش بینی ظرفیت و آمادگی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ارزیابی ریسک سلامت رویداد را بر اساس جمعیت پیش بینی شده، شرایط جوی، ترکیب سنی و ویژگی های محل برگزاری انجام دهید.
- ۲- ظرفیت پاسخ گویی درمانی منطقه (تخت های اورژانس، ICU، اتاق عمل، ذخایر خون) را احصاء و برای سناریوی حادثه انبوه آماده سازی نمایید.
- ۳- بیمارستان های معین و پشتیبان را تعیین و نظام ارجاع و توزیع مصدومان را ابلاغ نمایید.
- ۴- تعداد آمبولانس ها، موتورلانس ها و اتوبوس آمبولانس ها را متناسب با برآورد خطر پیش بینی و در محدوده رویداد جانمایی کنید.
- ۵- پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی و مراکز تریاژ میدانی را در نقاط مهم (نزدیک گلوگاه ها و مسیرهای پرتردد) مستقر گردد.
- ۶- سناریوی پاسخ به حادثه انبوه را تدوین و فرآیند فعال سازی کدهای اضطراری را پیش از مراسم تمرین نمایید.
- ۷- با هلال احمر، آتش نشانی و نیروهای پلیس برای حفظ مسیرهای امدادی و انتقال سریع مصدومان هماهنگی نمایید.
- ۸- تجهیزات احیای قلبی - ریوی، اکسیژن، داروهای اورژانسی و تجهیزات مقابله با خفگی فشاری را کنترل، تکمیل و از آماده به کار بودن آن اطمینان حاصل نمایید.
- ۹- دستورالعمل مدیریت گرمزدگی، سرمازدگی، کم آبی و فشار جمعیتی را به تیم های درمانی و امدادی ابلاغ شود.
- ۱۰- واحدهای و پایگاه های اورژانس در موقعیت های مختلف محل برگزاری مراسم با تجهیزات مناسب مستقر گردند.
- ۱۱- اورژانس هوایی را در نزدیک ترین محل مراسم مستقر کنید تا در صورت لزوم با هماهنگی مراجع ذی صلاح ارایه خدمات نماید.
- ۱۲- مرکز فرماندهی سلامت رویداد را در ارتباط با EOC فعال و مسئول مشخص برای هماهنگی میدانی تعیین نمایید.
- ۱۳- و ...

ب) حین اجرا (پاسخ درمانی و مدیریت مصدومان) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- وضعیت سلامت جمعیت و شاخص های حیاتی بیماران احتمالی را از طریق تیم های سیار و پایگاه های ثابت پایش نمایید.
- ۲- فرآیند تریاژ استاندارد را در صحنه حادثه اجرا کرده و مصدومان را بر اساس اولویت درمانی طبقه بندی نمایید.
- ۳- مصدومان بدحال ناشی از فشار جمعیتی، خفگی، آسیب های تروماتیک یا ایست قلبی را فوراً تحت احیای پیش بیمارستانی قرار دهید.
- ۴- انتقال مصدومان را بر اساس ظرفیت بیمارستان های تعیین شده و با توزیع متوازن انجام دهید تا از اشباع بیماران در یک مرکز درمانی جلوگیری شود.
- ۵- ارتباط لحظه ای میان صحنه رویداد و مراکز درمانی را از طریق سامانه های ارتباطی برقرار و وضعیت پذیرش بیمارستان ها را به روزرسانی کنید.
- ۶- در صورت بروز حادثه انبوه، طرح افزایش ظرفیت را فعال و نیروی انسانی و تجهیزات پشتیبان را فراخوان نمایید.
- ۷- تیم های بهداشت محیط را برای پایش وضعیت آب آشامیدنی، سرویس های بهداشتی، پسماند و پیشگیری از مخاطرات بهداشتی و بیوتروریستم فعال کنید.
- ۸- گزارش های لحظه ای وضعیت سلامت و تعداد مصدومان را به مرکز فرماندهی عملیات ارائه دهید.
- ۹- از باز بودن مسیرهای امدادی برای انتقال بیماران اطمینان حاصل کرده و در صورت انسداد، موضوع را فوراً به پلیس و مدیریت صحنه اعلام نمایید.
- ۱۰- پشتیبانی روانی اولیه برای مصدومان و همراهان مضطرب را از طریق نیروهای آموزش دیده پیش بینی نمایید.
- ۱۱- و ...

ج) بعد از اجرا (جمع بندی، بازبانی و تحلیل) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- پوشش امدادی و درمانی را تا تخلیه کامل جمعیت و بازگشت وضعیت به شرایط عادی ادامه دهید.
- ۲- آمار دقیق مصدومان، نوع آسیب ها، زمان پاسخ گویی، مدت انتقال و نتایج درمانی را مستندسازی و تحلیل کنید.
- ۳- عملکرد بیمارستان های معین و میزان اشغال ظرفیت درمانی را ارزیابی و نقاط ضعف احتمالی را شناسایی نمایید.
- ۴- ذخایر مصرف شده دارویی و تجهیزات پزشکی را بلافاصله جایگزین و آماده سازی مجدد انجام دهید.



۳-۱ ادارات کل شهرسازی و راهداری و حمل و نقل جاده ای استان

الف) قبل از اجرای مراسم (برنامه ریزی، آماده سازی مسیرها و مدیریت دسترسی های برون شهری و منطقه ای) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ظرفیت مسیرهای ارتباطی منتهی به محل برگزاری مراسم را بررسی و نقاط دارای احتمال تراکم، انسداد، پس زدگی ترافیک و گلوگاه های تردد را شناسایی نمایید.
- ۲- طرح ویژه حمل و نقل و تردد برون شهری را متناسب با نوع مراسم، زمان برگزاری، حجم جمعیت پیش بینی شده و الگوی سفر شرکت کنندگان تهیه و ابلاغ گردد.
- ۳- مسیرهای اصلی، جایگزین و اضطراری دسترسی به شهر یا محل برگزاری مراسم را تعیین، ایمن سازی و علامت گذاری نمایید.
- ۴- ظرفیت پایانه های مسافربری، ایستگاه های راه آهن، فرودگاه ها و سایر مبادی ورودی و خروجی جمعیت را ارزیابی و برای افزایش حجم سفر آماده سازی نمایید.
- ۵- با شهرداری، پلیس راهور، پلیس راه، استانداری، فرمانداری، هلال احمر، اورژانس و سایر دستگاه های مسئول برای مدیریت هماهنگ تردد و حمل و نقل هماهنگی لازم را انجام دهید.
- ۶- تمهیدات لازم برای افزایش ظرفیت ناوگان حمل و نقل عمومی برون شهری شامل اتوبوس، قطار و در صورت لزوم پروازهای فوق العاده را پیش بینی و برنامه ریزی کنید.
- ۷- برنامه زمان بندی ورود و خروج ناوگان حمل و نقل عمومی را به گونه ای تنظیم نمایید تا از ورود و خروج همزمان حجم زیاد جمعیت در یک بازه زمانی محدود جلوگیری شود.
- ۸- وضعیت ایمنی راه ها، پل ها، تونل ها، تقاطع ها، ورودی ها، خروجی ها، پارکینگ های برون شهری و مسیرهای منتهی به محل مراسم را بازدید و نواقص ایمنی را برطرف نمایید.
- ۹- عملیات راهداری، لکه گیری، خط کشی، نصب علائم هشداردهنده، تأمین روشنایی و رفع موانع فیزیکی در مسیرهای پر تردد مراسم را پیش از شروع رویداد انجام دهید.
- ۱۰- محل های توقف اضطراری، پارکینگ های موقت، نقاط سوار و پیاده شدن مسافران و مسیرهای گردش ناوگان را با همکاری دستگاه های محلی تعیین و ساماندهی کنید.
- ۱۱- سامانه های اطلاع رسانی جاده ای، تابلوهای پیام متغیر، سامانه های تلفنی، پایگاه های اطلاع رسانی و کانال های ارتباطی رسمی را برای راهنمایی مسافران آماده و فعال گردد.
- ۱۲- تیم های راهداری، امداد جاده ای، و پشتیبانی فنی را به صورت آماده باش در محورهای مواصلاتی و نقاط حساس مستقر نمایید.
- ۱۳- مجوزها و الزامات لازم برای فعالیت ناوگان عمومی، رانندگان، شرکت های حمل و نقل و پایانه های مسافربری را کنترل و از رعایت مقررات ایمنی اطمینان حاصل کنید.
- ۱۴- نقشه مسیرهای دسترسی، مسیرهای جایگزین، مراکز خدماتی بین راهی، پارکینگ ها و پایانه های حمل و نقل را تهیه و از طریق مراجع رسمی انتشار دهید.
- ۱۵- با همکاری پلیس از ورود متکدیان، بارهای حجیم و غیرمجاز، دستفروشان و بساط گستران به ویژه در ایستگاه های هدف، پایانه ها، مسیرهای محل برگزاری مراسم و ... اقدام نمایید.
- ۱۶- و ...

ب) حین اجرای مراسم (پایش، کنترل تردد و پشتیبانی از جریان ایمن جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- وضعیت تردد در محورهای مواصلاتی، پایانه ها، ایستگاه ها، فرودگاه ها و مسیرهای منتهی به محل برگزاری مراسم را به صورت مستمر پایش نمایید.
- ۲- مرکز کنترل و هماهنگی حمل و نقل و راهداری را فعال نگه دارید و ارتباط عملیاتی آن را با مرکز فرماندهی مراسم، پلیس، شهرداری، اورژانس و هلال احمر برقرار نمایید.
- ۳- در صورت بروز تراکم، انسداد، حادثه یا کاهش ظرفیت مسیرها، مسیرهای جایگزین را فعال کرده و اطلاع رسانی فوری به رانندگان، مسافران و دستگاه های مسئول انجام دهید.



- ۴- ورود ناوگان عمومی به پایانه‌ها، ایستگاه‌ها و محدوده‌های پرتراکم را مدیریت کنید و از تجمع ناگهانی مسافران در نقاط سوار و پیاده شدن جلوگیری نمایید.
- ۵- اعزام ناوگان حمل‌ونقل عمومی را به‌صورت مرحله‌بندی‌شده و متناسب با ظرفیت پذیرش مقصد انجام دهید تا از ازدحام در پایانه‌ها و مسیرهای دسترسی جلوگیری شود.
- ۶- در محورهای پرتدد، تیم‌های راهداری و امداد جاده‌ای را به‌صورت آماده‌باش فعال نگه دارید و در صورت بروز حادثه، نسبت به بازگشایی مسیر اقدام فوری انجام دهید.
- ۷- مراکز خدماتی بین‌راهی، پایانه‌ها و ایستگاه‌های حمل‌ونقل را به صورت مستمر پایش نمایید تا از ایجاد تراکم خطرناک در سالن‌ها، سکوها، ورودی‌ها و خروجی‌ها جلوگیری به عمل آید.
- ۸- در صورت تغییر شرایط جوی مانند بارش شدید، مه، یخبندان، گردوغبار یا گرمای شدید، هشدارهای لازم را صادر کرده و محدودیت‌های ترددی یا مسیرهای جایگزین را اعمال کنید.
- ۹- برای انتقال اضطراری جمعیت از مناطق پرتراکم یا حادثه‌دیده با استفاده از ناوگان حمل‌ونقل عمومی برنامه ریزی نمایید.
- ۱۰- وضعیت دسترسی خودروهای امدادی، آتش‌نشانی، اورژانس و هلال احمر را در محورهای برون‌شهری و مسیرهای پشتیبان پایش و تسهیل نمایید.
- ۱۱- گزارش‌های لحظه‌ای از وضعیت تردد، ظرفیت مسیرها، حوادث، انسدادها و نیازهای پشتیبانی را به ستاد مدیریت مراسم ارائه دهید.
- ۱۲- در صورت افزایش غیرمنتظره جمعیت یا تقاضای سفر، ظرفیت ناوگان پشتیبان را فعال کرده و برنامه اعزام فوق‌العاده را اجرا نمایید.
- ۱۳- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (مدیریت خروج، بازگشت جمعیت و بازبانی شبکه حمل‌ونقل) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- برنامه بازگشت جمعیت و خروج مرحله‌بندی‌شده مسافران از محل مراسم، پایانه‌ها، ایستگاه‌ها و محورهای ارتباطی را اجرا نمایید.
- ۲- وضعیت محورهای خروجی، پایانه‌ها، ایستگاه‌های راه‌آهن، فرودگاه‌ها و مراکز حمل‌ونقل را تا بازگشت کامل شرایط به حالت عادی پایش نمایید.
- ۳- آمار جابه‌جایی مسافران، حجم تردد، زمان‌های اوج سفر، نقاط تراکم، حوادث رخ داده و میزان استفاده از مسیرهای جایگزین را جمع‌آوری و تحلیل و به ستاد برگزاری مراسم ارائه نمایید.

*** ادارات کل آبفا و برق استان**

الف) قبل از اجرای مراسم (آماده‌سازی زیرساخت‌های آب، برق و پشتیبانی خدمات حیاتی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- نیاز مصرف برق محل برگزاری مراسم، مسیرهای پرتدد، موکب‌ها، جایگاه‌ها، پارکینگ‌ها، مراکز امدادی و پایگاه‌های خدماتی را برآورد و ظرفیت تأمین پایدار برق را پیش‌بینی نمایید.
- ۲- نیاز مصرف آب شرب، آب بهداشتی و خدمات فاضلاب را متناسب با جمعیت پیش‌بینی‌شده، مدت برگزاری مراسم و شرایط آب‌وهوایی محاسبه و تأمین نمایید.
- ۳- وضعیت شبکه برق‌رسانی، پست‌های توزیع، تابلوهای برق، کابل‌ها، اتصالات، روشنایی معابر و تأسیسات موقت را بازدید و نواقص ایمنی را رفع نمایید.
- ۴- وضعیت شبکه آب‌رسانی، مخازن ذخیره، شیرهای برداشت، انشعابات موقت، سرویس‌های بهداشتی و تأسیسات فاضلاب را بررسی و برای بهره‌برداری ایمن آماده‌سازی کنید.
- ۵- برق اضطراری و منابع پشتیبان از جمله دیزل ژنراتور، UPS، کابل‌های اضطراری و تجهیزات روشنایی سیار را برای نقاط حساس پیش‌بینی و مستقر نمایید.
- ۶- مسیرهای تأمین برق اضطراری برای مراکز فرماندهی، پایگاه‌های اورژانس، هلال احمر، آتش‌نشانی، ایستگاه‌های ارتباطی، سامانه‌های صوتی و تصویری و روشنایی مسیرهای خروج مشخص گردد.



- ۷- برای تأمین روشنایی کافی در مسیرهای ورود، خروج، تخلیه اضطراری، گلوگاه‌ها، پله‌ها، رمپ‌ها، پارکینگ‌ها و نقاط پرتراکم، برنامه‌ریزی و اقدام نمایید.
- ۸- خطرات ناشی از برق‌گرفتگی، کابل‌کشی غیراستاندارد، اتصالات روباز، بارگذاری بیش از ظرفیت، رطوبت، بارندگی و استفاده غیرمجاز از برق را شناسایی و پایش نمایید.
- ۹- منابع آب شرب سالم و نقاط توزیع آب را در محل‌های مناسب جانمایی کنید و از ایجاد صف‌های طولانی و تراکم خطرناک در محل برداشت آب جلوگیری نمایید.
- ۱۰- تأسیسات فاضلاب، سرویس‌های بهداشتی و مسیرهای دفع پساب را با همکاری شهرداری و دستگاه‌های خدماتی آماده و از پس‌زدگی، آلودگی و انسداد جلوگیری گردد.
- ۱۱- تیم‌های عملیاتی برق، آب و فاضلاب را برای بازدید، تعمیر فوری، رفع حادثه و پشتیبانی میدانی در زمان مراسم سازماندهی و در حالت آماده باش قرار دهید.
- ۱۲- برنامه پاسخ به حوادث احتمالی مانند قطعی برق، افت فشار آب، ترکیدگی لوله، آلودگی آب، آتش‌سوزی ناشی از اتصالات برق، آب‌گرفتگی و اختلال در روشنایی را تدوین و ابلاغ نمایید.
- ۱۳- با ستاد برگزاری، مدیریت بحران، شهرداری، آتش‌نشانی، اورژانس، هلال احمر و پلیس برای حفظ ایمنی تأسیسات حیاتی هماهنگی لازم را معمول نمایید.
- ۱۴- سامانه‌های پایش، گزارش‌دهی و ارتباط اضطراری شرکت‌های آب و برق را فعال و مسئول مشخص برای ارتباط با مرکز فرماندهی مراسم تعیین گردد.
- ۱۵- و ...

ب) حین اجرای مراسم (پایش مستمر خدمات، رفع اختلال و حفظ ایمنی تأسیسات حیاتی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- پایداری شبکه برق‌رسانی و آب‌رسانی در محل مراسم و مسیرهای مرتبط را به‌صورت مستمر پایش نمایید.
- ۲- تیم‌های عملیاتی برق، آب و فاضلاب را در نقاط حساس مستقر نموده و امکان مداخله فوری در صورت بروز حادثه یا اختلال را فراهم نمایید.
- ۳- در صورت قطع برق، افت ولتاژ یا اختلال در روشنایی، منابع برق اضطراری را فعال کرده و تأمین برق مراکز حیاتی و مسیرهای خروج را در اولویت قرار دهید.
- ۴- در صورت افت فشار آب، قطعی آب یا افزایش ناگهانی مصرف، منابع ذخیره و تانکرهای پشتیبان را فعال کرده و توزیع آب شرب را مدیریت نمایید.
- ۵- ایمنی تابلوها، کابل‌ها، اتصالات، ژنراتورها و تجهیزات برقی موقت را پایش نموده و از دسترسی افراد غیرمسئول به تجهیزات برق جلوگیری نمایید.
- ۶- از ایجاد تجمع خطرناک در اطراف ایستگاه‌های توزیع آب، تأسیسات برق، پست‌های توزیع و تجهیزات اضطراری جلوگیری کرده و موضوع به مدیریت صحنه اعلام شود.
- ۷- روشنایی مسیرهای ورود، خروج، تخلیه اضطراری، گلوگاه‌ها و نقاط پرتدد را به‌صورت مستمر پایش و هرگونه خاموشی یا کاهش روشنایی را در اسرع وقت برطرف نمایید.
- ۸- در صورت بارندگی، آب‌گرفتگی، رطوبت یا تماس آب با تجهیزات برق، محدوده خطر را ایمن‌سازی و برق‌رسانی قسمت آسیب‌دیده را با رعایت اصول ایمنی مدیریت نمایید.
- ۹- وضعیت سرویس‌های بهداشتی، شبکه دفع فاضلاب، نقاط برداشت آب و مخازن ذخیره را پایش کرده و از بروز آلودگی، پس‌زدگی یا سرریز فاضلاب جلوگیری نمایید.
- ۱۰- در صورت وقوع حادثه هم‌زمان مانند آتش‌سوزی، انفجار، ازدحام شدید، آب‌گرفتگی یا تخلیه اضطراری، تأمین برق و آب نقاط حیاتی را طبق اولویت‌های عملیاتی مدیریت کنید.
- ۱۱- از ادامه فعالیت انشعابات غیرمجاز، کابل‌کشی‌های نایمن، مصرف بیش از ظرفیت و تجهیزات غیراستاندارد جلوگیری نموده و موارد پرخطر فوراً قطع یا اصلاح گردد.
- ۱۲- در صورت نیاز به تخلیه اضطراری جمعیت، روشنایی مسیرهای خروج و عملکرد تجهیزات پشتیبان برق را در اولویت کامل قرار دهید.
- ۱۳- خدمات آب‌رسانی سیار، تانکرهای آب، تجهیزات روشنایی موقت و تیم‌های فنی پشتیبان را بر اساس تغییرات جمعیت و نیازهای میدانی جابه‌جا و تقویت نمایید.
- ۱۴- و ...



ج) بعد از اجرای مراسم (بازیابی خدمات، ارزیابی خسارت و مستندسازی عملکرد) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- پایداری شبکه آب، برق و فاضلاب را تا خروج کامل جمعیت و بازگشت شرایط به حالت عادی حفظ نمایید.
- ۲- انشعابات موقت برق و آب را پس از پایان نیاز عملیاتی، با رعایت اصول ایمنی جمع‌آوری یا غیرفعال کنید.
- ۳- تجهیزات مصرف‌شده، آسیب‌دیده یا مستهلک‌شده از جمله کابل‌ها، چراغ‌ها، ژنراتورها، پمپ‌ها، مخازن و تجهیزات آب‌رسانی سیار را بازبینی، تعمیر یا جایگزین نمایید.
- ۴- آمار قطعی‌ها، افت فشارها، میزان مصرف آب و برق، حوادث تأسیساتی، زمان پاسخ‌گویی و ... را جمع‌آوری و تحلیل نمایید.
- ۵- علل بروز اختلالات احتمالی در شبکه برق، آب و فاضلاب را بررسی و اقدامات پیشگیرانه برای مراسم‌های آینده را تعیین نمایید.

* اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان

الف) قبل از اجرای مراسم (آماده‌سازی زیرساخت ارتباطی، ظرفیت شبکه و سامانه‌های پشتیبان) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ظرفیت شبکه‌های ارتباطی ثابت، سیار، اینترنت، پیامک، بی‌سیم و ارتباطات اضطراری را در محل برگزاری مراسم و مسیرهای منتهی به آن ارزیابی نمایید.
- ۲- نقاط دارای احتمال اختلال، ازدحام ارتباطی، ضعف آنتن‌دهی، قطعی شبکه، افت کیفیت اینترنت و اشباع ظرفیت مخابراتی را شناسایی و برای رفع آن برنامه‌ریزی نمایید.
- ۳- ظرفیت شبکه تلفن همراه و اینترنت را متناسب با حجم جمعیت پیش‌بینی‌شده افزایش دهید و تجهیزات تقویتی نظیر سایت‌های سیار مخابراتی، BTS سیار و لینک‌های پشتیبان را در محل مستقر نمایید.
- ۴- پایداری ارتباط مراکز فرماندهی، ستاد برگزاری، نیروهای امدادی، انتظامی، خدماتی و دستگاه‌های مسئول را در اولویت برنامه‌ریزی ارتباطی قرار دهید.
- ۵- مسیرهای ارتباطی اصلی و پشتیبان برای تبادل اطلاعات میان مرکز فرماندهی، پلیس، اورژانس، هلال احمر، آتش‌نشانی، شهرداری و سایر دستگاه‌ها را طراحی و ابلاغ نمایید.
- ۶- سامانه‌های هشدار، اطلاع‌رسانی عمومی، پیامک انبوه، پیام‌رسان‌های رسمی، درگاه‌های اینترنتی، برنامه‌های کاربردی خدماتی و کانال‌های ارتباطی معتبر را برای استفاده در مراسم آماده نمایید.
- ۷- با اپراتورهای تلفن همراه، شرکت مخابرات، شرکت ارتباطات زیرساخت و سایر ارائه‌دهندگان خدمات ارتباطی برای افزایش ظرفیت، آماده‌باش و پاسخ فوری به اختلالات هماهنگی لازم را انجام دهید و نقشه پوشش ارتباطی محل مراسم، مسیرهای دسترسی، پایانه‌ها، پارکینگ‌ها، مراکز تجمع و نقاط پرتراکم را تهیه و مناطق نیازمند تقویت را مشخص کنید.
- ۸- ارتباطات اضطراری و پشتیبان شامل بی‌سیم، تلفن ماهواره‌ای، لینک رادیویی، شبکه اختصاصی یا سایر روش‌های جایگزین را برای شرایط قطع یا اختلال شبکه عمومی پیش‌بینی شود.
- ۹- زیرساخت لازم برای اطلاع‌رسانی جمعی درباره مسیرهای ورود و خروج، زمان‌بندی حرکت جمعیت، هشدارهای ایمنی، وضعیت ترافیک و پیام‌های اضطراری را فراهم نمایید.
- ۱۰- دستورالعمل اولویت‌بندی ارتباطات حیاتی در شرایط بحران را تدوین نموده تا ارتباط دستگاه‌های امدادی، درمانی، انتظامی و مدیریت بحران دچار اختلال نشود و سناریوهای پاسخ به اختلال ارتباطی، قطعی اینترنت، اشباع شبکه، اختلال پیامک، حمله سایبری، قطع برق تجهیزات ارتباطی و از کارافتادن سامانه‌های اطلاع‌رسانی را تهیه و تمرین نمایید.
- ۱۱- تمهیدات لازم برای حفاظت فیزیکی و سایبری از مراکز داده، تجهیزات مخابراتی، سایت‌های ارتباطی، سامانه‌های اطلاع‌رسانی و زیرساخت‌های حیاتی ارتباطی را اتخاذ کنید.
- ۱۲- و ...

ب) حین اجرای مراسم (پایش ارتباطات، حفظ پایداری شبکه و پشتیبانی از اطلاع‌رسانی ایمن) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- وضعیت شبکه‌های تلفن همراه، اینترنت، مخابرات ثابت، پیامک، ارتباطات رادیویی و سامانه‌های اطلاع‌رسانی را مستمر پایش نمایید.
- ۲- مرکز پایش و پشتیبانی ارتباطات مراسم را فعال نگه دارید و ارتباط مستقیم آن را با مرکز فرماندهی و کنترل عملیات برقرار نمایید.
- ۳- در صورت افزایش ترافیک ارتباطی، ظرفیت شبکه را به‌صورت فوری تقویت کنید و تجهیزات پشتیبان یا سایت‌های سیار را وارد مدار نمایید.



- ۴- ارتباط پایدار دستگاه‌های عملیاتی، امدادی، انتظامی، درمانی، خدماتی و مدیریتی را در اولویت قرار دهید و اختلالات مربوط به ارتباطات حیاتی را در اسرع وقت رفع کنید و در صورت از کارافتادن یک مسیر ارتباطی، مسیر جایگزین را فعال نموده و از قطع ارتباط بین دستگاه‌های مسئول جلوگیری به عمل آید.
- ۵- از انتشار پیام‌های متناقض، غیررسمی یا گمراه‌کننده در بسترهای ارتباطی جلوگیری نموده و اطلاع‌رسانی رسمی را با ستاد برگزاری و روابط عمومی دستگاه‌های مسئول هماهنگ کنید.
- ۶- در صورت بروز حادثه، ازدحام شدید، تخلیه اضطراری یا تغییر مسیر جمعیت، ظرفیت اطلاع‌رسانی عمومی را فعال و پیام‌های هدایت جمعیت را به‌موقع منتشر نمایید.
- ۷- پایداری سامانه‌های هوشمند مرتبط با مدیریت جمعیت، پایش تصویری، پایش تردد، نقشه‌های مسیریابی، سامانه‌های حمل‌ونقل و خدمات دیجیتال را پشتیبانی کنید.
- ۸- برای مدیریت ترافیک داده، جلوگیری از اشباع شبکه و حفظ کیفیت خدمات ارتباطی هماهنگی مستمر با اپراتورها و مراکز فنی به عمل آورید.
- ۹- در صورت قطع برق یا اختلال در تجهیزات ارتباطی، منابع تغذیه اضطراری، باتری پشتیبان، ژنراتور و لینک‌های جایگزین را فعال نمایید.
- ۱۰- امنیت سایبری سامانه‌های اطلاع‌رسانی، وبگاه‌ها، اپلیکیشن‌ها، مراکز داده و پنل‌های پیامکی را پایش کرده و با هرگونه نفوذ، اختلال یا حمله سایبری مقابله نمایید.
- ۱۱- گزارش‌های لحظه‌ای از وضعیت شبکه، اختلالات، ظرفیت مصرف‌شده، پیام‌های ارسالی و اقدامات اصلاحی را به مرکز فرماندهی مراسم ارائه دهید.
- ۱۲- امکان دریافت گزارش‌های مردمی درباره ازدحام، مسیرهای مسدود، حوادث، گمشدگان یا نیازهای امدادی را از طریق سامانه‌های مشخص فراهم و به دستگاه‌های مسئول منتقل نمایید.
- ۱۳- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (بازیابی شبکه، تحلیل داده‌ها و مستندسازی عملکرد ارتباطی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- پایش و پشتیبانی ارتباطی را تا خروج کامل جمعیت و بازگشت شرایط شبکه به وضعیت عادی ادامه دهید.
- ۲- تجهیزات ارتباطی موقت، سایت‌های سیار، لینک‌های پشتیبان، سامانه‌های اطلاع‌رسانی و تجهیزات تقویتی را پس از پایان نیاز عملیاتی جمع‌آوری یا به حالت عادی بازگردانید.
- ۳- آمار ترافیک ارتباطی، نقاط اشباع شبکه، زمان‌های اوج مصرف، تعداد پیام‌های اطلاع‌رسانی، اختلالات رخ داده و زمان رفع آن‌ها را جمع‌آوری و تحلیل کنید.
- ۴- عملکرد اپراتورها، مراکز پشتیبانی، سامانه‌های پیامکی، مراکز داده، تیم‌های فنی و تجهیزات ارتباطی سیار را بررسی و نقاط ضعف و قوت را مستندسازی نمایید.

*** اداره کل تبلیغات اسلامی استان**

الف) قبل از اجرای مراسم (برنامه‌ریزی فرهنگی، ساماندهی هیئت‌ها و آماده‌سازی رفتاری جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- هیئت‌ها مذهبی، تشکل‌های دینی، گروه‌های مردمی، موکب‌ها، دسته‌جات عزاداری و برگزارکنندگان مراسم مذهبی را شناسایی، ثبت و ساماندهی نمایید.
- ۲- زمان، مکان، مسیر حرکت، ظرفیت جمعیت، نوع برنامه و الگوی حضور هیئت‌ها و گروه‌های مذهبی را پیش از مراسم احصاء و به ستاد برگزاری اعلام گردد.
- ۳- برنامه زمان‌بندی حضور، حرکت، استقرار و خروج هیئت‌ها و دسته‌جات مذهبی را با هدف جلوگیری از تداخل، تراکم و ازدحام ناگهانی تنظیم نمایید.
- ۴- با استانداری، فرمانداری، شهرداری، فراجا، اورژانس، هلال احمر، آتش‌نشانی و مدیریت بحران برای برگزاری ایمن مراسم هماهنگی لازم را به عمل آورید.
- ۵- مسئول مشخص برای هر هیئت، موکب، دسته یا گروه مذهبی مسئول مشخص تعیین نموده و ارتباط مستقیم آنان را با ستاد اجرایی مراسم برقرار نمایید.



- ۶- ضوابط ایمنی، انضباط جمعیتی، مسیرهای مجاز، نقاط توقف، مسیرهای خروج و رفتار مناسب در شرایط اضطراری را به مسئولان هیئت ها و گروه‌های مردمی ابلاغ نمایید.
- ۷- مبلغین، مداحان، سخنرانان، مدیران هیئت ها و خادمان مراسم را نسبت به نقش خود در آرام‌سازی، هدایت و مدیریت رفتار جمعیت توجیه و آموزش دهید.
- ۸- پیام‌های فرهنگی و آموزشی مرتبط با رعایت نظم، حرکت مرحله‌ای، پرهیز از توقف در گلوگاه‌ها، کمک به سالمندان و کودکان و حفظ مسیرهای امدادی را آماده‌سازی نمایید.
- ۹- از اجرای برنامه‌هایی که موجب تجمع ناگهانی، تحریک هیجانی شدید، حرکت کنترل‌نشده یا توقف طولانی جمعیت در مسیرهای محدود می‌شود، پیشگیری به عمل آید.
- ۱۰- جانمایی موکب‌ها، ایستگاه‌های صلواتی، جایگاه‌های سخنرانی، ایستگاه‌های فرهنگی و محل‌های توزیع اقلام را با رعایت الزامات ایمنی و عدم ایجاد گلوگاه انجام دهید و از استقرار موکب‌ها، ایستگاه‌های فرهنگی، تجهیزات صوتی، سازه‌های موقت و بنرها در مسیرهای امدادی، خروج اضطراری، معابر اصلی و نقاط پرتراکم جلوگیری نمایید.
- ۱۱- سازوکار اطلاع‌رسانی واحد به هیئت ها و شرکت‌کنندگان را از طریق مسئولان فرهنگی، شبکه مبلغین، سامانه‌های پیام‌رسان، بلندگوها و کانال‌های رسمی تعیین کنید.
- ۱۲- نیروهای داوطلب فرهنگی و انتظامات مردمی را برای راهنمایی جمعیت، هدایت مسیرها، جلوگیری از توقف‌های خطرناک و انتقال پیام‌های آرام‌بخش سازماندهی نمایید.
- ۱۳- و ...

ب) حین اجرای مراسم (هدایت فرهنگی، آرام‌سازی جمعیت و کمک به اجرای نظم مراسم) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- حضور هیئت ها، دسته‌جات، موکب‌ها و گروه‌های مذهبی را بر اساس زمان‌بندی مصوب مدیریت و از ورود هم‌زمان چند گروه به نقاط محدود جلوگیری نمایید.
- ۲- مسئولان هیئت ها و سرگروه‌های مردمی را در ارتباط مستمر با ستاد اجرایی مراسم ارتباط مستمر داشته باشید و هرگونه تغییر برنامه یا مسیر را سریعاً گزارش نمایید.
- ۳- از طریق مداحان، سخنرانان، مبلغین، مجریان مراسم و بلندگوهای رسمی، پیام‌های آرام‌بخش، انضباطی و راهنمایی‌کننده به جمعیت ارائه دهید.
- ۴- مردم را به حرکت آرام، پرهیز از هل‌دادن، توقف نکردن در گلوگاه‌ها، باز نگه داشتن مسیرهای امدادی و رعایت مسیرهای تعیین‌شده ترغیب نمایید.
- ۵- در صورت مشاهده تراکم خطرناک در مقابل موکب‌ها، جایگاه‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها یا مسیرهای حرکت هیئت ها، موضوع را در اسرع وقت به مدیریت صحنه اعلام و برای کاهش تجمع اقدام شود.
- ۶- توزیع نذورات، اقلام فرهنگی، غذا، آب و خدمات موکب‌ها را به‌گونه‌ای هدایت نمایید که از ایجاد صف‌های طولانی، توقف ناگهانی و تجمع فشرده جلوگیری به عمل آید.
- ۷- از اجرای برنامه‌های ناگهانی، تغییر مسیر بدون هماهنگی، توقف طولانی دسته‌جات یا فراخوان عمومی کنترل‌نشده در نقاط محدود جلوگیری نمایید.
- ۸- در شرایط بروز حادثه، ازدحام شدید یا اعلام تخلیه، از ظرفیت روحانیون، مداحان، خادمان و مسئولان هیئت ها برای آرام‌سازی جمعیت و جلوگیری از ترس و شتاب‌زدگی استفاده نمایید.
- ۹- پیام‌های اضطراری ستاد فرماندهی را به زبان ساده، محترمانه، قابل فهم و هماهنگ از طریق سخنگاه‌ها، بلندگوها، مداحان و مسئولان فرهنگی منتقل نمایید.
- ۱۰- از انتشار شایعات، پیام‌های غیررسمی، اخبار نادرست یا فراخوان‌های نامعتبر در میان هیئت ها و شرکت‌کنندگان جلوگیری کرده و اطلاع‌رسانی را فقط از مسیر رسمی انجام دهید.
- ۱۱- گزارش وضعیت حضور هیئت ها، نقاط دارای ازدحام، مشکلات رفتاری جمعیت، اختلال در مسیرها و نیازهای فرهنگی یا پشتیبانی را به ستاد مراسم ارائه نمایید.
- ۱۲- و ...



ج) بعد از اجرای مراسم (مدیریت خروج، جمع آوری منظم و مستندسازی تجربه فرهنگی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- خروج هیئت ها، دسته جات، موکب ها و شرکت کنندگان را به صورت مرحله بندی شده و بر اساس برنامه مصوب هدایت نمایید.
- ۲- از حرکت هم زمان چند هیئت یا گروه جمعیتی از مسیرهای محدود جلوگیری کنید و خروج را با هماهنگی پلیس، شهرداری و ستاد برگزاری انجام دهید.
- ۳- از طریق بلندگوها، مداحان، مسئولان هیئت ها و نیروهای داوطلب، مردم را به خروج آرام، تدریجی و پرهیز از توقف در مسیرها دعوت نمایید.
- ۴- موکب ها، ایستگاه های صلواتی، جایگاه های فرهنگی و سازه های موقت را پس از پایان مراسم به صورت منظم و بدون ایجاد انسداد جمع آوری نمایید.
- ۵- نقاط تجمع باقی مانده، صف های احتمالی، ازدحام در محل توزیع نذورات یا مسیرهای خروج را شناسایی و برای کاهش آن با ستاد مراسم همکاری نمایید.
- ۶- وضعیت افراد گمشده، سالمندان، کودکان و افراد نیازمند حمایت را با همکاری هلال احمر، اورژانس، عوامل انتظامی و ستاد گمشدگان پیگیری نمایید.
- ۷- آمار هیئت ها، موکب ها، گروه های مشارکت کننده، زمان بندی حضور، میزان همکاری و مشکلات اجرایی را جمع آوری و مستندسازی کنید.
- ۸- عملکرد مسئولان هیئت ها، خادمان، نیروهای فرهنگی، مداحان، مبلغین و تشکلهای مردمی را در رعایت الزامات ایمنی و انضباط جمعیتی ارزیابی نمایید.
- ۹- موارد بروز تراکم، رفتارهای پرخطر، ضعف در اطلاع رسانی، جانمایی نامناسب موکب ها یا ناهماهنگی در حرکت هیئت ها را تحلیل و علت آن را شناسایی شود.

* اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان

الف) قبل از اجرای مراسم (برنامه ریزی فرهنگی، ساماندهی رویداد و آماده سازی ارتباطی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- مشخصات کامل رویداد فرهنگی، هنری، سینمایی، نمایشگاهی، جشنواره ای یا آیینی شامل زمان، مکان، ظرفیت، نوع مخاطب، تعداد پیش بینی شده شرکت کنندگان و الگوی حضور جمعیت را احصاء نمایید.
- ۲- ظرفیت ایمن محل برگزاری را با همکاری شهرداری، آتش نشانی، پلیس، اورژانس و مدیریت بحران بررسی کرده و صدور یا تأیید مجوز را منوط به رعایت ظرفیت ایمن نمایید.
- ۳- از فروش، توزیع یا صدور بلیت، دعوت نامه، کارت ورود یا فراخوان عمومی بیش از ظرفیت ایمن محل برگزاری جلوگیری کنید.
- ۴- مسیرهای ورود، خروج، خروج اضطراری، محل استقرار مخاطبان، جایگاه هنرمندان، غرفه ها، سالن ها، صف ها و نقاط تجمع را پیش از اجرا با دستگاه های مسئول بررسی و کنترل کنید.
- ۵- برنامه زمان بندی ورود، استقرار، اجرا، تنفس، خروج و تخلیه محل برگزاری را به گونه ای تنظیم کنید که از تجمع ناگهانی و هم زمان جمعیت جلوگیری شود.
- ۶- برگزار کنندگان، تهیه کنندگان، مدیران سالن ها، مسئولان اجرایی، مدیران غرفه ها، عوامل صحنه، نیروهای خدماتی و روابط عمومی رویداد را نسبت به الزامات مدیریت ازدحام توجیه و مکلف نمایید.
- ۷- برای هر رویداد فرهنگی یا هنری، مسئول ایمنی و رابط مشخص با ستاد برگزاری، مرکز فرماندهی، پلیس، اورژانس، آتش نشانی و شهرداری تعیین کنید.
- ۸- درباره زمان بندی حضور، مسیرهای دسترسی، محدودیت ظرفیت، نحوه ورود و خروج، ممنوعیت توقف در مسیرها و الزامات ایمنی را اطلاع رسانی نمایید.
- ۹- پیام های رسمی و هماهنگ برای مدیریت رفتار جمعیت، جلوگیری از هجوم به ورودی ها، کنترل صف ها و آرام سازی مخاطبان در شرایط تأخیر، ازدحام یا تغییر برنامه آماده گردد.
- ۱۰- جانمایی غرفه ها، سکوها، جایگاه ها، تجهیزات صوتی و تصویری، گیشه های فروش، محل امضای آثار، نشست های خبری، صف های ملاقات با هنرمندان و مراکز خدماتی را به گونه ای انجام دهید که باعث انسداد مسیرها و ایجاد گلوگاه نشود.
- ۱۱- با رسانه ها، خبرگزاری ها، روابط عمومی ها و بسترهای رسمی اطلاع رسانی برای انتشار پیام های دقیق، واحد و غیرهیجانی هماهنگی لازم به عمل آید.



- ۱۲- تمهیدات لازم برای حضور گروه‌های آسیب‌پذیر از جمله سالمندان، کودکان، افراد دارای معلولیت و بانوان باردار را در مسیرهای دسترسی، نشستن، خروج و دریافت خدمات پیش‌بینی نمایید.
- ۱۳- سناریوهای محتمل شامل افزایش ناگهانی جمعیت، تأخیر در اجرا، لغو یا تغییر برنامه، ازدحام مقابل گیشه‌ها، هجوم به سالن، اختلال در بلیت‌فروشی، ازدحام در نمایشگاه یا نیاز به تخلیه اضطراری را تهیه و با عوامل اجرایی تمرین نمایید.
- ۱۴- و ...

ب) حین اجرای مراسم (کنترل مخاطبان، اطلاع‌رسانی واحد و پشتیبانی فرهنگی از نظم جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ورود مردم را بر اساس ظرفیت ایمن، زمان‌بندی مصوب و سازوکار بلیت یا مجوز کنترل نمایید.
- ۲- در صورت تکمیل ظرفیت محل برگزاری، از ادامه پذیرش، فروش بلیت، صدور کارت ورود یا ورود افراد جدید جلوگیری شود.
- ۳- صف‌های ورود، گیشه‌ها، محل‌های تحویل بلیت، غرفه‌های پرمخاطب، سالن‌های اجرا، نمایشگاه‌ها و محل تجمع مخاطبان را به‌صورت مستمر رصد نمایید.
- ۴- در صورت مشاهده تراکم بیش از حد، انسداد مسیر یا شکل‌گیری گلوگاه، موضوع را فوراً به ستاد اجرایی، پلیس، شهرداری، آتش‌نشانی یا اورژانس اعلام و برای کاهش تراکم اقدام گردد.
- ۵- اطلاع‌رسانی مربوط به زمان شروع، تأخیر، تغییر برنامه، تکمیل ظرفیت، مسیرهای جایگزین، خروج اضطراری و توصیه‌های ایمنی را فقط از مسیرهای رسمی و هماهنگ انجام دهید.
- ۶- از انتشار پیام‌های هیجانی، مبهم، متناقض یا تحریک‌کننده که موجب حرکت ناگهانی، هجوم، نارضایتی جمعی یا ازدحام کنترل‌نشده می‌شود، جلوگیری به عمل آید.
- ۷- مجریان، گویندگان، مسئولان روابط عمومی، مدیران سالن و عوامل صحنه را برای انتقال پیام‌های آرام‌بخش و هدایت‌کننده به مخاطبان توجیه و فعال نمایید.
- ۸- در صورت تأخیر، لغو، تغییر زمان اجرا یا بروز نارضایتی، با اطلاع‌رسانی شفاف، محترمانه و مرحله‌ای از تجمع اعتراضی، ازدحام در ورودی‌ها یا فشار جمعیتی جلوگیری کرده و پیش‌بینی‌های لازم را به عمل آورید.
- ۹- حرکت جمعیت به سمت هنرمندان، سخنرانان، چهره‌های مشهور، غرفه‌های خاص، محل امضا، جایگاه عکس یا صحنه اجرا را کنترل و از هجوم ناگهانی جلوگیری نمایید.
- ۱۰- از توقف طولانی مخاطبان در راهروها، پله‌ها، ورودی سالن‌ها، خروجی‌ها، مسیرهای امدادی و محل‌های تخلیه اضطراری جلوگیری نمایید.
- ۱۱- با نیروهای انتظامات، حراست، پلیس، آتش‌نشانی، اورژانس و عوامل خدماتی برای باز نگه داشتن مسیرها و هدایت ایمن مخاطبان همکاری نمایید.
- ۱۲- در رویدادهای نمایشگاهی، جریان حرکت بازدیدکنندگان را در راهروها، ورودی سالن‌ها، غرفه‌های پرتردد و مسیرهای خروج هدایت و از تجمع موضعی جلوگیری نمایید.
- ۱۳- در برنامه‌های دارای چند سالن، چند اجرا یا چند بخش هم‌زمان، جابه‌جایی مخاطبان را مرحله‌بندی و از هم‌زمانی خروج یا ورود جمعیت به فضاهای مشترک جلوگیری نمایید.
- ۱۴- در صورت اعلام وضعیت اضطراری یا ضرورت تخلیه، پیام‌های تخلیه را با ادبیات آرام، روشن و هماهنگ منتشر کرده و مخاطبان را به سمت مسیرهای تعیین‌شده هدایت کنید.
- ۱۵- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (خروج مرحله‌ای، جمع‌بندی رویداد و اصلاح فرایندهای فرهنگی و اجرایی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- خروج مخاطبان را به‌صورت مرحله‌بندی‌شده و با استفاده از پیام‌های راهنما، عوامل اجرایی و مسیرهای مشخص هدایت نمایید.
- ۲- از خروج هم‌زمان جمعیت از سالن‌ها، نمایشگاه‌ها، محوطه‌ها یا مسیرهای مشترک جلوگیری کرده و تخلیه فضا را با اولویت مسیرهای ایمن انجام دهید.



- ۳- تا خروج کامل مخاطبان، مسیرهای خروج، پله‌ها، راهروها، پارکینگ‌ها، گیشه‌ها، محل‌های خدماتی و نقاط تجمع احتمالی را پایش نمایید.
- ۴- از تجمع مخاطبان در اطراف هنرمندان، سخنرانان، عوامل برنامه، محل عکس، پشت‌صحنه، ورودی‌های اختصاصی و پارکینگ‌ها جلوگیری به عمل آید.
- ۵- اطلاع‌رسانی مربوط به خروج، مسیرهای دسترسی، حمل‌ونقل عمومی، پارکینگ‌ها، اشیای گمشده، خدمات پس از برنامه و تغییرات احتمالی را به‌صورت رسمی و هماهنگ انجام دهید.

*** فرماندهی انتظامی استان**

الف) قبل از اجرای مراسم (ارزیابی امنیتی، برنامه‌ریزی ترافیکی و آماده‌سازی میدانی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- در صورت نیاز قرارگاه انتظامی امام علی (ع) را تشکیل داده و دستورالعمل لازم را تهیه نمایید.
- ۲- برآوردهای اطلاعاتی و امنیتی مراسم را (شامل تهدیدات احتمالی، رفتارهای هیجانی و گروه‌های متخاصم) تهیه نمایید.
- ۳- طرح ترافیکی ویژه رویداد (شامل محدودیت‌های تردد، مسیرهای جایگزین، نقاط ممنوعه و مسیرهای ویژه امدادی) را با هماهنگی شهرداری و راهداری تدوین و ابلاغ نمایید.
- ۴- مسیرهای ورود و خروج جمعیت، نقاط گلوگاهی و نقاط آسیب‌پذیر را شناسایی و طرح استقرار عوامل انتظامی و راهنمایی و رانندگی را متناسب با ظرفیت ایمن طراحی کنید.
- ۵- محل‌های پارک خودرو، پایانه‌های حمل‌ونقل عمومی و ایستگاه‌های تاکسی/اتوبوس را در پیرامون محل مراسم جانمایی و مدیریت ترافیکی آن را پیش‌بینی نمایید.
- ۶- طرح «مدیریت و کنترل جمعیت» شامل نحوه استفاده از موانع فیزیکی، نرده‌ها، داربست‌ها و گیت‌های بازرسی را برای کنترل سرعت ورود جمعیت تدوین و اجرا نمایید.
- ۷- برنامه زمان‌بندی ورود و خروج دسته‌جات، هیئت‌ها و گروه‌های شرکت‌کننده را با سایر دستگاه‌ها هماهنگ نمایید تا از ورود سیل‌آسای جمعیت جلوگیری شود.
- ۸- شبکه ارتباطی اختصاصی پلیس (بیسیم و سامانه‌های امنیتی) را برای هماهنگی بین یگان‌های انتظامی و راهور در محل مراسم فعال و آزمایش نمایید.
- ۹- عوامل انتظامی را برای مدیریت رفتارهای ناهنجار، پیشگیری از سرقت و برخورد با عوامل ایجاد تنش توجیه و آموزش‌های لازم در خصوص کنترل جمعیت ارایه شود.
- ۱۰- سامانه‌های پایش تصویری (دوربین‌های مداربسته، پهپادها و بالگردها) را برای رصد لحظه‌ای تراکم جمعیت و ترافیک در نقاط کلیدی فعال کنید.
- ۱۱- مسیرهای دسترسی سریع برای خودروهای امدادی (اورژانس، آتش‌نشانی، هلال احمر) را مشخص، علامت‌گذاری و از هرگونه توقف یا انسداد توسط خودروهای غیرمجاز جلوگیری به عمل آید.
- ۱۲- دستورالعمل نحوه برخورد با «فراخوان‌های غیرقانونی» در فضای مجازی و حقیقی را در زمان ازدحام تدوین و ابلاغ نمایید.
- ۱۳- تجهیزات کنترل جمعیت (نورافکن‌های قوی، بلندگوهای سیار، موانع متحرک، تجهیزات اطفای حریق کوچک) را در استقرارگاه‌های پلیس پیش‌بینی نمایید.
- ۱۴- و ...

ب) حین اجرای مراسم (پایش لحظه‌ای، مدیریت جریان ترافیک و حفظ نظم عمومی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- مرکز فرماندهی عملیات پلیس (در محل مراسم) را فعال نگه داشته و تبادل اطلاعات با مرکز کنترل ترافیک و ستاد بحران را به‌صورت لحظه‌ای انجام دهید.
- ۲- ورود جمعیت به ورودی‌ها، گیت‌های بازرسی و صحنه مراسم را با استفاده از موانع فیزیکی و استقرار نیروها به‌صورت «مرحله‌بندی‌شده» مدیریت نمایید.
- ۳- تراکم جمعیت را در نقاط گلوگاهی پایش کرده و در صورت رسیدن به ظرفیت ایمن، بلافاصله از پذیرش بیشتر خودداری و جمعیت را به مسیرهای جایگزین هدایت کنید.
- ۴- ترافیک محورهای منتهی به محل مراسم را مدیریت کرده و در صورت قفل شدن مسیرها، محدودیت‌های تردد اعمال و مسیرهای جایگزین را فعال نمایید.
- ۵- مسیرهای امدادی را تحت کنترل شدید قرار دهید و از مسدود شدن آن توسط خودروهای شخصی یا تجمع مردم جلوگیری به عمل آید.



۶- از وقوع رفتارهای هیجانی، نزاع، یا فعالیت‌های مشکوک با استقرار نیروهای گشتی و پلیس نامحسوس جلوگیری نمایید.
۷- در صورت وقوع حادثه، بلافاصله محدوده را برای دسترسی خودروهای امدادی (اورژانس، آتش‌نشانی) ایمن‌سازی و محصور نمایید.

۸- برای اولویت‌دهی به خروج خودروهای امدادی از محل ازدحام، تمهیدات لازم را اتخاذ نمایید.
۹- در صورت نیاز به تخلیه اضطراری، مسیرهای تخلیه را در اسرع وقت بازگشایی و با کمک بلندگوهای قوی، جمعیت را به سمت خروجی‌های امن هدایت نمایید.

۱۰- گزارش لحظه‌ای از وضعیت ازدحام و ترافیک را به مرکز مدیریت بحران و ستاد اجرایی مراسم ارسال نمایید.

۱۱- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (مدیریت خروج مرحله‌ای و بازگردانی وضعیت به حالت عادی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

۱- خروج جمعیت را به صورت مرحله‌بندی شده مدیریت نموده تا از فشار ناگهانی به گیت‌های خروجی، ایستگاه‌های حمل‌ونقل و محورهای مواصلاتی جلوگیری شود.

۲- ترافیک خروجی را با تنظیم زمان‌بندی چراغ‌های راهنمایی و اعمال محدودیت‌های مقطعی، به گونه‌ای هدایت کنید که گره ترافیکی ایجاد نشود.

۳- تا خروج آخرین نفر از محل برگزاری، عوامل انتظامی و راهور را در نقاط کلیدی و خطرناک مستقر نمایید.

۴- در صورت بروز ازدحام در ایستگاه‌های مترو، اتوبوس یا پایانه‌ها، با هماهنگی مدیریت حمل‌ونقل، جریان ورود جمعیت به ایستگاه‌ها را کنترل نمایید.

۵- پس از تخلیه کامل، مسیرها را از وجود موانع، تجهیزات پلیسی و خودروهای رهاشده پاک‌سازی نموده تا ترافیک به صورت عادی در جریان قرار گیرد.

* اداره کل ورزش و جوانان استان

الف) قبل از اجرای مراسم (برنامه‌ریزی، ایمن‌سازی اماکن ورزشی و ساماندهی تماشاگران) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

۱- مشخصات کامل رویداد ورزشی شامل نوع مسابقه یا مراسم، زمان، مکان، ظرفیت محل، تعداد پیش‌بینی شده تماشاگران، سطح حساسیت مسابقه و الگوی حضور جمعیت را برآورد نمایید.

۲- ظرفیت ایمن ورزشگاه، سالن، مجموعه ورزشی، پیست، میدان مسابقه یا محل برگزاری را با همکاری دستگاه‌های مسئول از جمله شهرداری، آتش‌نشانی، اورژانس، پلیس، پلیس راهور و مدیریت بحران بررسی و تأیید نمایید.

۳- صدور مجوز یا تأیید برگزاری رویدادهای ورزشی پرجمعیت را منوط به رعایت ظرفیت ایمن، وجود مسیرهای خروج اضطراری، دسترسی امدادی، سامانه کنترل ورود و آمادگی انتظامات نمایید.

۴- از فروش بلیت، صدور کارت ورود، توزیع دعوت‌نامه یا پذیرش تماشاگر بیش از ظرفیت ایمن ورزشگاه یا سالن جلوگیری نمایید.

۵- سامانه بلیت‌فروشی، کنترل بلیت، گیت‌های ورود، درگاه‌های احراز هویت و تفکیک جایگاه‌ها را پیش از رویداد کنترل و برای جلوگیری از ازدحام در ورودی‌ها آماده نمایید.

۶- طرح جانمایی تماشاگران، تفکیک هواداران، مسیرهای ورود و خروج، جایگاه تیم‌ها، جایگاه رسانه، محل استقرار عوامل اجرایی، مسیرهای خدماتی و مسیرهای امدادی را تهیه و ابلاغ نمایید.

۷- مسیرهای ورود، خروج، خروج اضطراری، راهروها، پله‌ها، رمپ‌ها، تونل‌ها، گیت‌ها، پارکینگ‌ها، محل تجمع هواداران و مسیرهای پیرامونی ورزشگاه را پیش از رویداد بازدید و از عدم انسداد آن‌ها اطمینان حاصل نمایید.

۸- نقاط گلوگاهی و پرخطر شامل ورودی‌های محدود، گیت‌های پرتراکم، تونل‌های باریک، پله‌ها، رمپ‌ها، خروجی‌های مشترک، سرویس‌های بهداشتی، بوفه‌ها، پارکینگ‌ها و ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی را شناسایی و برای آن‌ها تدبیر نمایید.

۹- با همکاری پلیس، راهور و شهرداری، طرح ترافیکی و حمل‌ونقل تماشاگران شامل مسیرهای دسترسی، پارکینگ‌ها، محدودیت‌های تردد، مسیرهای جایگزین، ایستگاه‌های اتوبوس، مترو یا تاکسی و مسیرهای امدادی را تهیه نمایید.

۱۰- برنامه زمان‌بندی ورود تماشاگران، باز شدن درب‌ها، شروع مسابقه، پایان مسابقه، خروج مرحله‌ای و تخلیه کامل محل را به گونه‌ای تنظیم کنید که از ورود و خروج هم‌زمان و فشرده جمعیت جلوگیری شود.



- ۱۱- برای مسابقات حساس، پرهوادار یا دارای سابقه تنش، سطح‌بندی امنیتی و انتظامی رویداد را با شورای تأمین، پلیس و دستگاه‌های اطلاعاتی هماهنگ نمایید.
- ۱۲- مسئول ایمنی، مسئول مدیریت جمعیت، رابط انتظامات، رابط اورژانس، رابط آتش‌نشانی، رابط پلیس و رابط رسانه‌های رویداد را پیش از برگزاری تعیین و معرفی نمایید.
- ۱۳- نیروهای انتظامات ورزشگاه، عوامل اجرایی، گیت‌داران، راهنمایان جایگاه‌ها، مأموران کنترل بلیت، نیروهای خدماتی و مسئولان کانون‌های هواداری را نسبت به الزامات مدیریت ازدحام توجیه و آموزش دهید.
- ۱۴- سناریوهای محتمل شامل ازدحام در ورودی‌ها، هجوم هواداران، ورود افراد فاقد بلیت، پرتاب اشیاء، درگیری هواداران، تأخیر مسابقه، لغو مسابقه، قطع برق، آتش‌سوزی، مصدومیت انبوه، اختلال سامانه بلیت‌فروشی و تخلیه اضطراری را تهیه و تمرین نمایید.
- ۱۵- از آمادگی امکانات امدادی، درمانی و ایمنی شامل محل استقرار آمبولانس، اتاق کمک‌های اولیه، مسیر انتقال مصدوم، تجهیزات اطفای حریق، روشنایی اضطراری، بلندگوها و علائم راهنما اطمینان حاصل نمایید.
- ۱۶- با وزارت بهداشت، اورژانس، هلال احمر و آتش‌نشانی برای استقرار نیرو و تجهیزات امدادی متناسب با ظرفیت تماشاگران و سطح خطر رویداد هماهنگی کنید.
- ۱۷- دسترسی گروه‌های آسیب‌پذیر از جمله سالمندان، کودکان، افراد دارای معلولیت و بانوان باردار را در مسیرهای ورود، جایگاه‌ها، سرویس‌های بهداشتی، خدمات امدادی و خروج اضطراری پیش‌بینی نمایید.
- ۱۸- جانمایی بوفه‌ها، فروشگاه‌ها، محل توزیع اقلام، غرفه‌های تبلیغاتی، ورودی رسانه‌ها، محل استقرار تیم‌ها و نقاط خدماتی را به گونه‌ای انجام دهید که باعث انسداد مسیرها و ایجاد ازدحام موضعی نشود.
- ۱۹- پیام‌های اطلاع‌رسانی رسمی درباره زمان ورود، محل گیت‌ها، ظرفیت، ممنوعیت ورود بدون بلیت، مسیرهای دسترسی، اشیای ممنوعه، مقررات رفتاری و نحوه خروج را پیش از رویداد منتشر نمایید.
- ۲۰- با کانون‌های هواداری، باشگاه‌ها، فدراسیون‌ها، هیئت‌های ورزشی و لیدرهای رسمی هماهنگی لازم معمول تا پیام‌های آرام‌ساز، قانون‌مدار و هدایت‌کننده به هواداران منتقل شود.
- ۲۱- از ورود تجهیزات، سازه‌ها، موانع، بنرها، داربست‌ها، خودروها یا غرفه‌هایی که مسیرهای تردد، خروج اضطراری یا امدادرسانی را مسدود می‌کنند، جلوگیری به عمل آید.
- ۲۲- بازدید نهایی ایمنی و آمادگی عملیاتی را پیش از باز شدن درب‌های ورزشگاه یا سالن با حضور نمایندگان دستگاه‌های مسئول انجام داده و نواقص را در اسرع وقت مرتفع نمایید.
- ۲۳- و ...

ب) حین اجرای مراسم (کنترل ورود، هدایت تماشاگران و پایش مستمر ازدحام) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- ورود تماشاگران را بر اساس ظرفیت ایمن، بلیت معتبر، گیت‌های تعیین‌شده و زمان‌بندی مصوب پایش نمایید.
- ۲- در صورت تکمیل ظرفیت ورزشگاه، سالن یا جایگاه، از ورود افراد جدید، فروش بلیت اضافه، صدور مجوز موردی یا باز کردن ورودی‌های غیرمجاز جلوگیری به عمل آید.
- ۳- تراکم جمعیت را در ورودی‌ها، گیت‌ها، راهروها، پله‌ها، رمپ‌ها، جایگاه‌ها، سرویس‌های بهداشتی، بوفه‌ها، پارکینگ‌ها و مسیرهای پیرامونی به صورت مستمر پایش نمایید.
- ۴- در صورت افزایش تراکم در یک نقطه، با همکاری پلیس، راهور، شهرداری و عوامل اجرایی، جریان جمعیت را به مسیرها یا ورودی‌های جایگزین هدایت نمایید.
- ۵- از توقف، نشستن، تجمع یا ایجاد صف در راهروها، پله‌ها، خروجی‌ها، مسیرهای امدادی، تونل‌های دسترسی، جلوی گیت‌ها و مقابل درب‌های اضطراری جلوگیری نمایید.
- ۶- مسیرهای امدادی، محل استقرار آمبولانس، مسیر آتش‌نشانی، دسترسی خودروهای عملیاتی و درب‌های اضطراری را در تمام مدت رویداد باز و قابل استفاده نگه دارید.
- ۷- با استفاده از بلندگوها، نمایشگرها، تابلوهای راهنما، شبکه‌های رسمی و مجریان ورزشگاه، پیام‌های آرام، روشن و هماهنگ برای هدایت تماشاگران منتشر نمایید.



- ۸- از اعلام پیام‌های هیجانی، مبهم، تحریک‌کننده یا متناقض که باعث حرکت ناگهانی جمعیت، تنش هواداری یا هجوم به ورودی‌ها و خروجی‌ها می‌شود، جلوگیری به عمل آید.
- ۹- در صورت تأخیر، لغو، تغییر زمان مسابقه یا تغییر شرایط برگزاری، اطلاع‌رسانی مرحله‌ای، شفاف و آرام‌بخش را با هماهنگی ستاد برگزاری و دستگاه‌های مسئول معمول نمایید.
- ۱۰- جایگاه‌های تماشاگران را طبق بلیت و تفکیک مصوب کنترل کرده و از ورود تماشاگران به جایگاه‌های غیرمجاز، مسیرهای فنی، زمین مسابقه، رختکن‌ها و محدوده‌های عملیاتی جلوگیری نمایید.
- ۱۱- رفتار جمعیت و هواداران را با همکاری انتظامات، کانون‌های هواداری، باشگاه‌ها و عوامل انتظامی رصد و از بروز رفتارهای خطرآفرین، درگیری، پرتاب اشیاء یا تحریک جمعیت جلوگیری گردد.
- ۱۲- در مسابقات حساس، تمهیدات لازم را در رابطه با تفکیک هواداران، فاصله ایمن، کنترل مسیرهای جداگانه ورود و خروج و جلوگیری از تماس مستقیم گروه‌های متعارض اتخاذ نمایید.
- ۱۳- در صورت مشاهده اختلال در سامانه بلیت‌فروشی، گیت‌ها، برق، روشنایی، صدا، نمایشگرها یا ارتباطات، موضوع را فوراً به ستاد عملیات اعلام و مسیر جایگزین یا اقدام اصلاحی را فعال کنید.
- ۱۴- گزارش لحظه‌ای از وضعیت ظرفیت، تراکم، گلوگاه‌ها، مشکلات رفتاری، نیازهای امدادی، وضعیت ترافیک پیرامونی و نواقص خدماتی را به مرکز فرماندهی یا ستاد برگزاری ارسال نمایید.
- ۱۵- در صورت بروز حادثه، محدوده حادثه را با همکاری پلیس، اورژانس، هلال احمر و آتش‌نشانی ایمن کرده و از تجمع تماشاگران در اطراف محل حادثه جلوگیری به عمل آید.
- ۱۶- در صورت اعلام شرایط اضطراری، پیام‌های تخلیه را با ادبیات آرام، ساده و قابل فهم منتشر کرده و تماشاگران را به‌صورت مرحله‌ای به سمت خروجی‌های امن هدایت نمایید.
- ۱۷- در زمان به ثمر رسیدن گل، پایان نیمه، پایان مسابقه، مراسم اهدای جام، ورود یا خروج تیم‌ها و سایر لحظات هیجانی، از نقاط پرتراکم و رفتار هواداران مراقبت لازم به عمل آید.
- ۱۸- از باز شدن ناگهانی و بدون برنامه تمام خروجی‌ها یا ورودی‌ها که موجب حرکت گسترده جمعیت می‌شود جلوگیری کرده و تخلیه جریان را مرحله‌بندی نمایید.
- ۱۹- خدمات ضروری از جمله آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی، راهنمایی مخاطبان، کمک‌های اولیه و پشتیبانی از افراد آسیب‌پذیر را در طول رویداد قابل دسترس نگه دارید.
- ۲۰- با رسانه‌ها و روابط عمومی‌ها هماهنگ نمایید تا اخبار و پیام‌های مربوط به وضعیت مسابقه، ظرفیت، مسیرها، محدودیت‌ها و خروج جمعیت صرفاً از مجاری رسمی منتشر شود.
- ۲۱- و ...

ج) بعد از اجرای مراسم (خروج مرحله‌ای، تخلیه ایمن و ارزیابی عملکرد) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- خروج تماشاگران را به‌صورت مرحله‌بندی‌شده، هدایت‌شده و متناسب با ظرفیت خروجی‌ها، مسیرهای پیرامونی و حمل‌ونقل عمومی مدیریت نمایید.
- ۲- از خروج هم‌زمان همه جایگاه‌ها، حرکت ناگهانی جمعیت، هجوم به خروجی‌ها، تجمع در تونل‌ها، پله‌ها، رمپ‌ها، پارکینگ‌ها و ایستگاه‌های حمل‌ونقل جلوگیری نمایید.
- ۳- برای مسابقات حساس، خروج گروه‌های هواداری را با زمان‌بندی جداگانه و با هماهنگی عوامل انتظامی، رانور و کارکنان ورزشگاه انجام دهید.
- ۴- تا تخلیه کامل ورزشگاه، سالن، پارکینگ‌ها و مسیرهای پیرامونی، نیروهای انتظامات، خدماتی، امدادی و رابطان دستگاه‌ها را در محل مستقر نگه دارید.
- ۵- مسیرهای خروج اضطراری، مسیرهای امدادی، خروجی‌های پارکینگ، ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی و مسیرهای بازگشت تماشاگران را پایش نموده و از ایجاد ازدحام ثانویه جلوگیری نمایید.
- ۶- اطلاع‌رسانی مربوط به مسیرهای خروج، حمل‌ونقل عمومی، پارکینگ‌ها، اشیای گمشده، خدمات امدادی، زمان خروج جایگاه‌ها و محدودیت‌های ترافیکی را به‌صورت رسمی و هماهنگ انجام دهید.
- ۷- از تجمع تماشاگران مقابل رختکن‌ها، اتوبوس تیم‌ها، جایگاه خبرنگاران، محل خروج ورزشکاران، اطراف داوران، محدوده ویژه، درب‌های اختصاصی و مسیرهای امدادی جلوگیری به عمل آید.



- ۸- در صورت بروز مصدومیت، مفقودی، درگیری، خسارت، ازدحام در خروجی‌ها یا اختلال ترافیکی، موضوع را با دستگاه‌های مسئول پیگیری و مستندسازی نمایید.
- ۹- پس از خروج جمعیت، پاک‌سازی مسیرها، جمع‌آوری موانع، بازگرداندن تجهیزات، بررسی سازه‌ها، کنترل خرابی‌ها و آماده‌سازی محل برای وضعیت عادی را انجام دهید.
- ۱۰- آمار بلیت‌فروشی، میزان حضور واقعی، تعداد ورود و خروج از گیت‌ها، زمان‌های اوج تراکم، نقاط ازدحام، موارد تکمیل ظرفیت و رخدادهای ایمنی را جمع‌آوری و تحلیل نمایید.
- ۱۱- عملکرد مدیر ورزشگاه، باشگاه‌ها، فدراسیون یا هیئت برگزارکننده، سامانه بلیت‌فروشی، انتظامات، حراست، روابط عمومی و عوامل خدماتی را در رعایت ظرفیت ایمن و مدیریت ازدحام ارزیابی نمایید.
- ۱۲- علل ازدحام در ورودی‌ها، خروجی‌ها، پارکینگ‌ها، بوفه‌ها، جایگاه‌ها یا مسیرهای پیرامونی را شناسایی و برای رفع آن‌ها برنامه اصلاحی تهیه نمایید.
- ۱۳- جلسه جمع‌بندی و درس‌آموخته‌ها را با حضور نمایندگان وزارت ورزش و جوانان، اداره کل ورزش و جوانان استان، مدیر محل، فدراسیون یا هیئت، باشگاه‌ها، پلیس، راهور، اورژانس، آتش‌نشانی، هلال احمر، شهرداری و سایر دستگاه‌های مسئول برگزار نمایید.
- ۱۴- گزارش نهایی رویداد را شامل ظرفیت مصوب، جمعیت واقعی، وضعیت گیت‌ها، عملکرد خروجی‌ها، نقاط پرتراکم، حوادث، اقدامات اصلاحی و پیشنهادهای بهبود تهیه و به مراجع ذی‌ربط ارائه دهید.
- ۱۵- در صورت عدم رعایت الزامات ایمنی، ظرفیت، تفکیک تماشاگران، مسیرهای خروج یا مصوبات ستاد، برگزارکننده، باشگاه یا مدیر محل را ملزم به اصلاح نواقص و پاسخ‌گویی نمایید.
- ۱۶- برگزاری مسابقات یا رویدادهای آینده در اماکن دارای سابقه ازدحام خطرناک، نقص ایمنی، خروجی ناکافی یا تخلف در ظرفیت را منوط به رفع نواقص، بازدید مجدد و تأیید دستگاه‌های مسئول نمایید.
- ۱۷- بانک اطلاعاتی اماکن و رویدادهای ورزشی پرجمعیت شامل ظرفیت ایمن، نقاط پرخطر، مسیرهای خروج، سابقه ازدحام، رفتار هواداری، عملکرد گیت‌ها و درس‌آموخته‌ها را به‌روزرسانی نمایید.

*** اداره کل صدا و سیما استان**

الف) قبل از اجرای مراسم (طراحی پیام، هماهنگی اطلاع‌رسانی و آماده‌سازی رسانه‌ای) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- برنامه اطلاع‌رسانی رسانه‌ای مراسم را با هماهنگی استانداری، شورای تأمین، ستاد برگزاری، مدیریت بحران، پلیس، اورژانس، شهرداری و دستگاه متولی مراسم تدوین نمایید.
- ۲- سخنگو، مرجع رسمی اعلام اخبار، مسیرهای تأیید خبر و سطح دسترسی رسانه‌ای به اطلاعات مربوط به مراسم را پیش از اجرا مشخص نمایید.
- ۳- پیام‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی لازم درباره زمان حضور، مسیرهای دسترسی، مسیرهای جایگزین، محدودیت‌های ترافیکی، ظرفیت محل، نحوه ورود و خروج، محل پارکینگ‌ها و توصیه‌های ایمنی را تولید و منتشر نمایید.
- ۴- مردم را از حضور زودهنگام، حرکت هم‌زمان، توقف در مسیرهای امدادی، تجمع در ورودی‌ها، همراه داشتن وسایل غیرضروری و ورود به محل‌های فاقد ظرفیت منع و راهنمایی نمایید.
- ۵- برای مراسم‌های پرجمعیت، پیام‌های پیشگیرانه درباره رفتار ایمن در ازدحام، حفظ آرامش، توجه به سالمندان و کودکان، پرهیز از هل دادن، توقف نکردن در گلوگاه‌ها و تبعیت از راهنمایی عوامل اجرایی تهیه و پخش نمایید.
- ۶- زمان‌بندی پخش پیام‌ها را به‌گونه‌ای تنظیم نمایید که پیش از اوج حرکت جمعیت، مردم از مسیرها، محدودیت‌ها، ظرفیت‌ها و توصیه‌های ایمنی مطلع شوند.
- ۷- با شبکه‌های استانی، رادیوهای محلی و بخش‌های خبری هماهنگ نمایید تا اطلاع‌رسانی متناسب با شرایط جغرافیایی، ترافیکی و اجتماعی هر منطقه انجام شود.
- ۸- برای پخش زنده، استقرار گروه‌های خبری و تولیدی را به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی نمایید که تجهیزات، خودروها، دکل‌ها، کابل‌ها، سکوها و عوامل رسانه‌ای موجب انسداد مسیرهای عبور، خروج اضطراری یا امدادرسانی نشوند.
- ۹- محل استقرار واحدهای سیار، خودروهای پخش، دوربین‌ها، نورپردازی، خبرنگاران و گزارشگران را با هماهنگی ستاد برگزاری، شهرداری، پلیس، آتش‌نشانی و اورژانس تعیین نمایید.
- ۱۰- برای شرایط اضطراری شامل ازدحام خطرناک، حادثه انبوه، تغییر مسیر جمعیت، لغو یا تأخیر مراسم، تخلیه اضطراری، قطع برق، اختلال ارتباطی و انتشار شایعه، سناریوی اطلاع‌رسانی رسانه‌ای تهیه نمایید.



- ۱۱- پیام‌های آماده، کوتاه، آرام‌بخش و قابل پخش فوری برای هدایت مردم در شرایط اضطراری تهیه و ارائه نمایید.
- ۱۲- از انتشار پیش از موعد اخبار، تصاویر یا فراخوان‌هایی که موجب افزایش ناگهانی جمعیت در یک نقطه، حرکت هیجانی مردم یا تجمع کنترل نشده می‌شود جلوگیری به عمل آید.
- ۱۳- با ستاد برگزاری و دستگاه‌های امنیتی و انتظامی، سازوکار مقابله با شایعات، اخبار جعلی، فراخوان‌های غیررسمی و پیام‌های تحریک‌کننده در رسانه‌های رسمی و فضای عمومی را هماهنگ نمایید.
- ۱۴- امکان ارتباط سریع و مستقیم مرکز پخش و شبکه‌های استانی با مرکز فرماندهی مراسم، پلیس راهور، اورژانس و ستاد مدیریت بحران را برقرار و آزمایش نمایید.
- ۱۵- پوشش رسانه‌ای مراسم را به‌گونه‌ای طراحی کنید که علاوه بر اطلاع‌رسانی عمومی، از ایجاد انگیزه برای حضور مازاد بر ظرفیت در محل مراسم جلوگیری به عمل آید.
- ۱۶- و ...

ب) حین اجرای مراسم (اطلاع‌رسانی لحظه‌ای، آرام‌سازی افکار عمومی و هدایت رفتار جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- اخبار، هشدارها، محدودیت‌ها و پیام‌های مربوط به مراسم را صرفاً بر اساس اطلاعات تأییدشده از مرکز فرماندهی، سخنگوی رسمی یا دستگاه مسئول منتشر نمایید.
- ۲- در صورت اعلام تکمیل ظرفیت محل مراسم، پیام‌های رسمی منع مراجعه، استفاده از مسیرهای جایگزین یا مشاهده برنامه از رسانه ملی را فوری و مکرر پخش نمایید.
- ۳- وضعیت مسیرهای دسترسی، محدودیت‌های ترافیکی، پارکینگ‌ها، ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی، مسیرهای امدادی و ورودی‌های فعال را با هماهنگی پلیس راهور و ستاد برگزاری اطلاع‌رسانی کنید.
- ۴- در صورت مشاهده یا اعلام ازدحام در ورودی‌ها، خروجی‌ها، مسیرهای تردد، ایستگاه‌ها یا محل‌های تجمع، مردم را به آرامش، توقف نکردن، حرکت تدریجی و تبعیت از عوامل اجرایی دعوت نمایید.
- ۵- از پخش زنده تصاویر نزدیک از ازدحام شدید، رفتارهای هیجانی، درگیری، هجوم جمعیت یا صحنه‌های اضطراب‌آور به‌گونه‌ای که موجب تحریک، تقلید، نگرانی عمومی یا افزایش حضور مردم شود، خودداری به عمل آید.
- ۶- در گزارش‌های زنده، از بیان جملات هیجانی، دعوت‌کننده، تحریک‌آمیز یا القاکننده ضرورت حضور فوری مردم در محل مراسم پرهیز شود.
- ۷- در صورت تأخیر، تغییر برنامه، لغو بخشی از مراسم یا تغییر مسیر جمعیت، اطلاع‌رسانی شفاف، آرام‌بخش، مرحله‌ای و هماهنگ انجام دهید.
- ۸- پیام‌های هدایت جمعیت شامل باز بودن مسیرهای جایگزین، بسته بودن مسیرهای پرتراکم، محل‌های مناسب استقرار، زمان مناسب خروج و توصیه‌های ایمنی را به‌صورت مستمر منتشر نمایید.
- ۹- در صورت وقوع حادثه، از انتشار آمار، علت حادثه، تصاویر مصدومان، اطلاعات هویتی افراد یا تحلیل‌های غیررسمی قبل از تأیید مراجع مسئول خودداری شود.
- ۱۰- در شرایط اضطراری، پیام‌های تخلیه، هشدار، تغییر مسیر یا منع ورود را دقیقاً مطابق متن تأییدشده مرکز فرماندهی و با ادبیات آرام، کوتاه و روشن پخش نمایید.
- ۱۱- با استفاده از شبکه‌های ملی، شبکه‌های استانی، رادیو، زیرنویس، خبر فوری، گزارش زنده، پیام‌های کوتاه و بسترهای رسمی سازمان، اطلاع‌رسانی هماهنگ و یکپارچه انجام دهید.
- ۱۲- رسانه‌های محلی و استانی را برای اعلام وضعیت لحظه‌ای مسیرها، محدودیت‌ها، نقاط پرتراکم و توصیه‌های ایمنی فعال نگه دارید.
- ۱۳- خودروهای پخش زنده، واحدهای سیار، تجهیزات فنی، کابل‌ها و دوربین‌ها را به‌گونه‌ای مدیریت کنید که مزاحم حرکت جمعیت، خودروهای امدادی، پلیس، آتش‌نشانی و عوامل خدماتی نشوند.
- ۱۴- هرگونه مشاهده میدانی از تراکم خطرناک، انسداد مسیر، رفتار غیرعادی جمعیت، نقص ایمنی، حادثه یا نیاز امدادی را فوراً به مرکز فرماندهی یا دستگاه مسئول اعلام نمایید.
- ۱۵- برای کاهش مراجعه غیرضروری مردم به محل‌های پرتراکم، امکان مشاهده مراسم از طریق پخش زنده، شبکه‌های متعدد، رادیو و بسترهای رسمی را برجسته و تکرار نمایید.



- ۱۶- در صورت انتشار شایعات یا اخبار نادرست در فضای عمومی، پاسخ رسمی، دقیق، سریع و آرامبخش را با هماهنگی مراجع مسئول منتشر نمایید.
- ۱۷- وضعیت گروه‌های آسیب‌پذیر، توصیه‌های مراقبتی، شماره‌های امدادی و راهنمایی‌های لازم برای خانواده‌ها را در قالب پیام‌های کوتاه و تکرارشونده اطلاع‌رسانی نمایید.
- ۱۸- در زمان‌های حساس مانند آغاز مراسم، پایان مراسم، حضور چهره‌های شاخص، اعلام نتایج مسابقه، اجرای برنامه ویژه یا تغییر شرایط، شدت پایش خبری و هماهنگی با مرکز فرماندهی را افزایش دهید.
- ۱۹- از انتشار تصاویر یا خبرهایی که موجب حرکت ناگهانی جمعیت به سمت یک جایگاه، ورودی، مسیر، چهره مشهور یا محل توزیع اقلام می‌شود جلوگیری به عمل آید.
- ۲۰- و ...

(ج) بعد از اجرای مراسم (اطلاع‌رسانی خروج، مدیریت پیامدها و مستندسازی رسانه‌ای) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- تا پایان تخلیه جمعیت، ارتباط رسانه‌ای با مرکز فرماندهی، پلیس راهور، اورژانس، شهرداری، هلال احمر و دستگاه متولی مراسم را حفظ نمایید.
- ۲- از انتشار تصاویر آزاردهنده، حریم خصوصی مصدومان، خانواده‌ها، افراد مفقودشده یا صحنه‌های التهاب‌آفرین خودداری گردد.
- ۳- در صورت بروز شایعات پس از مراسم، پاسخ رسمی و روشن را با هدف پیشگیری از نگرانی عمومی، تجمع مجدد یا مراجعه غیرضروری مردم منتشر نمایید.
- ۴- گزارش‌های خبری پس از مراسم را به‌گونه‌ای تنظیم کنید که ضمن انعکاس واقعیت‌ها، از بزرگ‌نمایی هیجانی، سرزنش زودهنگام، تحلیل غیرکارشناسی یا ایجاد التهاب اجتماعی پرهیز شود.
- ۵- عملکرد اطلاع‌رسانی قبل، حین و بعد از مراسم را از نظر سرعت، دقت، هماهنگی، اثرگذاری، پرهیز از شایعه و نقش در کاهش ازدحام ارزیابی نمایید.
- ۶- گزارش رسانه‌ای نهایی شامل پیام‌های پخش‌شده، زمان‌بندی اطلاع‌رسانی، شایعات رصدشده، مداخلات رسانه‌ای، نقاط ضعف و پیشنهادها را تهیه و به ستاد برگزاری یا مراجع ذی‌ربط ارائه دهید.
- ۷- در جلسات جمع‌بندی ستاد برگزاری، شورای تأمین یا مدیریت بحران شرکت کرده و اثر اطلاع‌رسانی رسانه ملی بر رفتار جمعیت، کاهش مراجعه غیرضروری و مدیریت خروج را گزارش نمایید.
- ۸- برای مراسم‌های آینده، برنامه‌های آموزشی کوتاه درباره رفتار ایمن در ازدحام، تبعیت از راهنماها، استفاده از مسیرهای رسمی و حفظ آرامش عمومی تولید و در جدول پخش مناسب قرار دهید.

*** دستگاه‌های امنیتی و اطلاعاتی استان (سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، اداره کل اطلاعات)**

(الف) قبل از اجرا (رصد تهدیدات، پیشگیری و تأمین شرایط ایمن اولیه) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- تهدیدات امنیتی مؤثر بر مدیریت جمعیت (تهدیدات انسانی، فیزیکی، سایبری، نفوذی، تحریک اجتماعی و ...) را شناسایی، پیش‌بینی، تحلیل و برخورد نمایید.
- ۲- سناریوهای امنیتی محتمل شامل ازدحام خطرناک، انفجار، خرابکاری، تروریستی و اختلال عمدی، ایجاد گلوگاه مصنوعی، ایجاد موج جمعیت، تحریک هیجانی و ... را تدوین نمایید.
- ۳- اطلاعات لازم برای تعیین ظرفیت ایمن محل‌ها، مسیرها و نقاط تجمع را در اختیار مرجع تصمیم‌گیر قرار دهید.
- ۴- حلقه‌های امنیتی پیرامونی محل مراسم و مسیرهای رفت‌و برگشت را بررسی و نقاط ضعف را به دستگاه مسئول تذکر دهید.
- ۵- تهدیدات سایبری مؤثر بر شبکه‌های ارتباطی، سامانه‌های بلیت‌فروشی، سامانه‌های پیام‌رسان و ارتباطات دستگاه‌ها را پایش نمایید.
- ۶- گردش اطلاعات کاذب، شایعات تحریک‌کننده، فراخوان‌های غیررسمی و پیام‌های تهدیدآمیز را رصد و تحلیل نمایید.



- ۷- با دستگاه‌های انتظامی، راهور، اورژانس، هلال احمر و ستاد مدیریت بحران برای طراحی طرح عملیاتی مشترک مشارکت نمایید.
- ۸- صلاحیت امنیتی عوامل اجرایی، خادمان، نیروهای داوطلب و پیمانکاران را بررسی نمایید.
- ۹- پیشنهاد‌های لازم برای اصلاح جانمایی گیت‌ها، کنترل ورودی‌ها، حفاظت تجهیزات حساس و کاهش نقاط آسیب‌پذیر ارائه کنید.
- ۱۰- طرح ارتباط امن و سریع بین مرکز فرماندهی، نیروهای امنیتی و سایر دستگاه‌ها را تکمیل و آزمایش کنید.
- ۱۱- درصد احتمال تحرکات اجتماعی یا هیجانی مؤثر بر ازدحام را با استفاده از داده‌های میدان، شبکه‌های اجتماعی و منابع اطلاعاتی ارزیابی کنید.
- ۱۲- علاوه بر وظایف تعیین شده سایر مصوبات ابلاغی از سوی ستاد برگزاری مراسم اجرایی گردد.
- ۱۳- و ...

ب) حین اجرا (پایش لحظه‌ای، هشداردهی سریع و اقدام متناسب با شرایط جمعیت) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- وضعیت امنیتی پیرامونی مراسم، گیت‌ها، نقاط حساس و مسیرهای پرتراکم را به‌طور لحظه‌ای پایش نمایید.
- ۲- هرگونه تغییر ناگهانی در رفتار جمعیت، شکل‌گیری هجوم، توقف خطرناک، موج فشاری یا انسداد مشکوک را در اسرع وقت به مرکز فرماندهی گزارش نمایید.
- ۳- عوامل تحریک‌کننده، شایعه‌پراکن، توزیع‌کنندگان پیام‌های غلط یا عوامل ایجاد ازدحام مصنوعی را شناسایی و به مرجع انتظامی معرفی نمایید.
- ۴- در صورت مشاهده افزایش ناگهانی جمعیت در نقاط غیرقابل تحمل، پیشنهاد توقف ورود، کاهش سرعت ورود یا تغییر مسیر جمعیت را فوری ارائه نمایید.
- ۵- رصد رسانه‌ها، شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها برای شناسایی پیام‌های تهدیدآمیز یا فراخوان‌ها را مستمر انجام دهید.
- ۶- در صورت نیاز، هشدار امنیتی یا توصیه عملیاتی برای جلوگیری از ازدحام خطرناک را به مرکز فرماندهی ارسال نمایید.
- ۷- پشتیبانی اطلاعاتی از عملیات انتظامی، ترافیکی، امدادی و مدیریتی را در لحظه فراهم گردد.
- ۸- هرگونه اقدام خرابکارانه، آتش‌افروزی، ایجاد سد انسانی مصنوعی یا دستکاری تجهیزات ایمنی را فوراً گزارش و پیگیری نمایید.
- ۹- بر نقاطی نظارت کنید که ازدحام می‌تواند باعث اختلال در زیرساخت‌های حیاتی (برق، مخابرات، آب، سامانه‌های فنی و ...) شود.
- ۱۰- ورودی‌ها و خروجی‌ها را از نظر امنیتی و خطرات انسانی مرتبط با ازدحام رصد کنید.
- ۱۱- اطلاعات لازم برای اطلاع‌رسانی صحیح و آرام‌بخش صدا و سیما، ستاد برگزاری و دستگاه‌های هدایت جمعیت را تأمین کنید.
- ۱۲- و ...

ج) بعد از اجرا (ارزیابی، تثبیت وضعیت و تحلیل داده‌های امنیتی) موارد زیر را پیگیری و اجرایی نمایید:

- ۱- تا زمان تخلیه کامل جمعیت، وضعیت امنیتی مسیرهای خروج، ایستگاه‌های حمل‌ونقل و نقاط تجمع ثانویه را پایش نمایید.
- ۲- گزارش کامل امنیتی شامل تهدیدات مشاهده‌شده، هشدارهای صادرشده، نقاط ضعف، نقاط قوت و ... تهیه گردد.
- ۳- داده‌های رفتاری جمعیت، مسیرهای ناپایدار، لحظات حساس والگوهای غیرعادی را تحلیل و برای اصلاح طرح‌های آتی ارائه نمایید.
- ۴- شایعات، تحلیل‌های نادرست یا پیام‌های تحریک‌کننده پس از مراسم را پایش و برای کنترل آن‌ها اقدام لازم را پیشنهاد دهید.
- ۵- برای بررسی منشأ اختلال‌ها، ازدحام‌های خطرناک، رفتارهای غیرعادی یا تهدیدات احتمالی کمک اطلاعاتی با دستگاه‌های مسئول همکاری نمایید.
- ۶- سناریوهای امنیتی را بر اساس عملکرد واقعی مراسم بازبینی و نسخه بهینه‌شده را برای رویدادهای آینده تدوین نمایید.
- ۷- برای رفع ضعف‌های زیرساختی، فیزیکی یا نیروی انسانی به دستگاه‌های مسئول پیشنهاد اصلاحی ارائه دهید.



فصل سوم - دستورهای همکاری و هماهنگی

- ۱- استانداران موظفند نسبت به اجرای طرح حاضر و بومی سازی آن متناسب با نوع و سطح مأموریت، اقلیم، جغرافیا، امنیت منطقه برگزاری مراسم و ... اقدام نمایند.
- ۲- تمامی دستگاه ها علاوه بر وظایف تعیین شده، می بایست متناسب با موضوع، وظایف ذاتی، خدماتی و عملیاتی دستگاه تابعه، نسبت به اجرای سایر وظایف بنا به نیاز و تدبیر اقدام نمایند.
- ۳- تمامی دستگاه ها نسبت به ایجاد آمادگی مطلوب سازمانی و عملیاتی و برنامه ریزی برای پاسخ موثر به حوادث و سوانح در شرایط بحرانی و اضطرار با استفاده از ظرفیت های موجود اقدام نمایند.
- ۴- تمامی دستگاه ها بازدید میدانی مشترک با سایر دستگاه های انتظامی و امدادی را جهت احراز آمادگی زیرساختی پیش از ورود اولین گروه از شرکت کنندگان انجام دهند.
- ۵- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، جلسه ارزیابی عملکرد و مستندسازی درس آموخته ها (شامل نقاط ضعف در زیرساخت ها، گلوگاه های مشاهده شده و حوادث احتمالی) را با حضور کارشناسان مربوطه برگزار نمایند.
- ۶- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، گزارش نهایی وضعیت ایمنی محل و پیشنهادهای اصلاحی برای مراسم های آینده را تنظیم و به ستاد برگزاری و نهادهای بالادستی ارائه دهند.
- ۷- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، گزارش نهایی عملکرد امدادی شامل پیشنهادات اصلاحی برای بهبود ایمنی و پاسخ دهی در مراسم های مشابه آتی را به ستاد برگزاری ارائه دهند.
- ۸- کلیه دستگاه ها موظفند اطلاع رسانی عمومی، هشدارها، توصیه های ایمنی و اخبار مربوط به حوادث مرتبط با مراسم را صرفاً در چارچوب پیام های هماهنگ شده با سخنگوی ستاد برگزاری مراسم و از طریق شبکه ای هماهنگ با صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران انجام داده و از انتشار اطلاعات متناقض، ناقص یا تشویش زا خودداری نمایند.

فصل چهارم - فهرست بازرسی و نظارت

- ۱- آیا نسبت به بومی سازی دستورالعمل در استانداری ها و سایر دستگاه ها اقدام شده است؟
- ۲- آیا دستگاه های مسئول در مدیریت ازدحام جمعیت در مراسم های مذهبی، ملی، ورزشی و ... دارای برنامه مدون در این رابطه هستند و برآوردهای لازم تهیه و از آماده به کار بودن امکانات اطمینان حاصل شده است؟
- ۳- آیا هماهنگی های لازم بین دستگاه های مسئول در مدیریت ازدحام جمعیت وجود داشته است؟
- ۴- آیا در زمان برگزاری مراسم، مرکز فرماندهی و کنترل عملیات فعال شده و ارتباط مستمر با دستگاه های مسئول برقرار می باشد؟
- ۵- آیا اقدامات قبل/حین و بعد از مراسم مرتبط با مأموریت دستگاه به صورت مستمر و به درستی انجام شده است؟
- ۶- آیا دستگاه ها در چارچوب دستورالعمل ابلاغی عمل کرده اند؟
- ۷- آیا گزارش تحلیلی از عملکرد دستگاه در هر حادثه تهیه شده است؟
- ۸- آیا نسبت به مستند سازی فعالیت های انجام شده و نقاط قوت و ضعف احصاء شده است؟
- ۹- آیا اقدامات اصلاحی و درس آموخته ها ثبت و برای بهبود فرآیندها به کار گرفته شده است؟

اسکندر مومنی

وزیر کشور و نایب رئیس شورای عالی مدیریت بحران



فصل سوم - دستورهای همکاری و هماهنگی

- ۱- استانداران موظفند نسبت به اجرای طرح حاضر و بومی سازی آن متناسب با نوع و سطح مأموریت، اقلیم، جغرافیا، امنیت منطقه برگزاری مراسم و ... اقدام نمایند.
- ۲- تمامی دستگاه ها علاوه بر وظایف تعیین شده، می بایست متناسب با موضوع، وظایف ذاتی، خدماتی و عملیاتی دستگاه تابعه، نسبت به اجرای سایر وظایف بنا به نیاز و تدبیر اقدام نمایند.
- ۳- تمامی دستگاه ها نسبت به ایجاد آمادگی مطلوب سازمانی و عملیاتی و برنامه ریزی برای پاسخ موثر به حوادث و سوانح در شرایط بحرانی و اضطرار با استفاده از ظرفیت های موجود اقدام نمایند.
- ۴- تمامی دستگاه ها بازدید میدانی مشترک با سایر دستگاه های انتظامی و امدادی را جهت احراز آمادگی زیرساختی پیش از ورود اولین گروه از شرکت کنندگان انجام دهند.
- ۵- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، جلسه ارزیابی عملکرد و مستندسازی درس آموخته ها (شامل نقاط ضعف در زیرساخت ها، گلوگاه های مشاهده شده و حوادث احتمالی) را با حضور کارشناسان مربوطه برگزار نمایند.
- ۶- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، گزارش نهایی وضعیت ایمنی محل و پیشنهادهای اصلاحی برای مراسم های آینده را تنظیم و به ستاد برگزاری و نهادهای بالادستی ارائه دهند.
- ۷- تمامی دستگاه ها موظفند پس از پایان مراسم، گزارش نهایی عملکرد امدادی شامل پیشنهادات اصلاحی برای بهبود ایمنی و پاسخ دهی در مراسم های مشابه آتی را به ستاد برگزاری ارائه دهند.
- ۸- کلیه دستگاه ها موظفند اطلاع رسانی عمومی، هشدارها، توصیه های ایمنی و اخبار مربوط به حوادث مرتبط با مراسم را صرفاً در چارچوب پیام های هماهنگ شده با سخنگوی ستاد برگزاری مراسم و از طریق شبکه ای هماهنگ با صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران انجام داده و از انتشار اطلاعات متناقض، ناقص یا تشویش زا خودداری نمایند.

فصل چهارم - فهرست بازرسی و نظارت

- ۱- آیا نسبت به بومی سازی دستورالعمل در استانداری ها و سایر دستگاه ها اقدام شده است؟
- ۲- آیا دستگاه های مسئول در مدیریت ازدحام جمعیت در مراسم های مذهبی، ملی، ورزشی و ... دارای برنامه مدون در این رابطه هستند و برآوردهای لازم تهیه و از آماده به کار بودن امکانات اطمینان حاصل شده است؟
- ۳- آیا هماهنگی های لازم بین دستگاه های مسئول در مدیریت ازدحام جمعیت وجود داشته است؟
- ۴- آیا در زمان برگزاری مراسم، مرکز فرماندهی و کنترل عملیات فعال شده و ارتباط مستمر با دستگاه های مسئول برقرار می باشد؟
- ۵- آیا اقدامات قبل/حین و بعد از مراسم مرتبط با مأموریت دستگاه به صورت مستمر و به درستی انجام شده است؟
- ۶- آیا دستگاه ها در چارچوب دستورالعمل ابلاغی عمل کرده اند؟
- ۷- آیا گزارش تحلیلی از عملکرد دستگاه در هر حادثه تهیه شده است؟
- ۸- آیا نسبت به مستند سازی فعالیت های انجام شده و نقاط قوت و ضعف احصاء شده است؟
- ۹- آیا اقدامات اصلاحی و درس آموخته ها ثبت و برای بهبود فرآیندها به کار گرفته شده است؟

اسکندر مومنی

وزیر کشور و نایب رئیس شورای عالی مدیریت بحران



رونوشت:

- ۱- رئیس محترم جمهور و رئیس شورای عالی مدیریت بحران کشور برای استحضار.
- ۲- رئیس محترم قوه قضائیه برای استحضار.
- ۳- رئیس محترم مجلس شورای اسلامی برای استحضار.
- ۴- معاون اول محترم رئیس جمهور برای استحضار.
- ۵- رئیس محترم ستاد کل نیروهای مسلح برای استحضار.
- ۶- رئیس محترم دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی برای استحضار.

گیرندگان:

- ۱- معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور برای اقدام لازم.
- ۲- وزیر محترم نیرو برای اقدام لازم.
- ۳- وزیر محترم راه و شهرسازی برای اقدام لازم.
- ۴- وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای اقدام لازم.
- ۵- وزیر محترم ارتباطات و فن آوری اطلاعات برای اقدام لازم.
- ۶- وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی برای اقدام لازم.
- ۷- وزیر محترم ورزش و جوانان برای اقدام لازم.
- ۸- وزیر محترم اطلاعات برای اقدام لازم.
- ۹- سردار فرمانده محترم کل سپاه پاسداران انقلاب اسلامی برای اقدام لازم.
- ۱۰- سردار فرمانده محترم کل انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای اقدام لازم.
- ۱۱- رئیس محترم سازمان صدا و سیما ج.ا.ا. برای اقدام لازم.
- ۱۲- رئیس محترم سازمان بازرسی کل کشور برای اقدام لازم.
- ۱۳- معاون محترم امنیتی انتظامی وزارت کشور و دبیر شاک برای اقدام لازم.
- ۱۴- رئیس محترم سازمان و دبیر شورای عالی مدیریت بحران کشور برای هماهنگی، نظارت و اقدام لازم.
- ۱۵- رئیس محترم جمعیت هلال احمر ج.ا.ا. برای اقدام لازم.
- ۱۶- رئیس محترم سازمان تبلیغات اسلامی برای اقدام لازم.
- ۱۷- رئیس محترم سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور برای اقدام لازم.

