

تبصر



معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

دستور العمل، ضوابط و شرایط انتخاب

عوامل اجرایی کاروانهای حج تمتع ۱۳۹۲

**مقدمه:**

اکنون که به حول و قوه الهی مدیران محترم کاروانهای حج تمتع سال ۱۳۹۲ انتخاب شده‌اند از وظایف آنان انتخاب عوامل اجرایی کاروان می‌باشد که دستورالعمل حاضر نیز در برگرفته فرایند انتخاب و معرفی عوامل و هم چنین ضوابط و شرایطی است که مدیران محترم کاروان ها می‌بایست در انتخاب عوامل منتخب خود رعایت نمایند و انتظار می‌رود در این زمینه دقت لازم را داشته و از معرفی افراد غیر واجد شرایط خودداری نمایند.

در کنار ضوابط و شرایط ابلاغی که در انتخاب عوامل کاروان مدنظر قرار خواهد گرفت، **تدین، توان، تعهد، صبر و شکیبایی، پشتکار، خوش سابقگی، خوش رویی و خوش خلقی، ایمان و تعامل عوامل با یکدیگر** از مشخصات برجسته چینش عوامل کاروان خواهد بود که مدیران محترم کاروان‌ها قطعاً به این مشخصه‌ها توجه ویژه خواهند داشت تا انشاءالله در خدمت به زائران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی و هم چنین فراهم نمودن محیطی آرام و بدون دغدغه برای انجام اعمال ضیوف الرحمن موفق بوده و مقبول احدیت قرار گیرد.

لازم به ذکر است ضوابط و شرایط عوامل اجرایی کاروان‌های حج تمتع در سامانه جامع کارگزاران کارسازی شده و به صورت سیستمی شرایط عوامل منتخب مدیران محترم کاروان‌ها بررسی و استعلام از واحدهای ذیربط نیز بطور خودکار انجام می‌شود.

فرآیند انتخاب و اعزام عوامل اجرایی کاروان های حج تمتع سال جاری در یک نگاه به ترتیب ذیل انجام می‌شود:

- ۱- تشکیل پرونده الکترونیکی عوامل در سامانه جامع کارگزاران
- ۲- انتخاب توسط مدیر و بررسی شرایط عوامل منتخب
- ۳- استعلام از واحدهای ذیربط
- ۴- ارسال به سیستم حج تمتع برای انجام سایر امور و ارسال برای ویزا

**فصل اول - تشکیل پرونده الکترونیکی (تکمیل و تایید اطلاعات)**

کلیه عوامل اجرایی می‌بایست برای یکبار نسبت به دریافت گذرواژه‌ی ورود به سامانه جامع کارگزاران و ثبت کلیه اطلاعات خود اقدام نمایند. بدیهی است در این صورت برای شخص در سامانه کارگزاران پرونده الکترونیکی تشکیل می‌شود و منبعد برای هر اعزام این اطلاعات مورد استفاده قرار خواهد گرفت و نیاز به مراجعه مجدد به دفتر حج استان نخواهد بود.

بدین منظور می‌بایست مدیران محترم کاروان‌ها در اسرع وقت آندسته از عوامل منتخب خود را که فاقد پرونده الکترونیکی در سامانه کارگزاران می‌باشند به دفتر حج و زیارت استان مربوطه معرفی و مراحل ذیل جهت تشکیل پرونده الکترونیکی انجام شود.

لازم به ذکر است آن دسته از افرادی که قبلاً اقدام نموده‌اند نیاز به طی مجدد این مراحل ندارند.

- ۱- متقاضی با در دست داشتن کارت ملی جهت دریافت گذرواژه‌ی ورود به سامانه جامع کارگزاران به دفتر حج و زیارت استان مربوطه مراجعه نماید.
- ۲- متقاضی می‌بایست با استفاده از کد ملی و گذرواژه‌ی دریافتی وارد سامانه کارگزاران شود.
- ۳- پس از ورود به سامانه با انتخاب گزینه «مدیریت اطلاعات اصلی» وارد صفحه اطلاعات اصلی شده و نسبت به تکمیل اطلاعات اصلی اقدام نموده و همچنین نسبت به تکمیل اطلاعات صفحات محل سکونت، سوابق شغلی، سوابق ایثارگری، اطلاعات گذرنامه و عکس گذرنامه، مهارتها و سوابق زیارتی اقدام و نهایتاً عکس خود را نیز در صفحه تصاویر ثبت نماید.
- توضیح ۱: از کلیه‌ی افراد درخواست می‌گردد در صفحه سوابق زیارتی، کلیه سوابق خود را ثبت نمایند زیرا بعداً امکان ثبت سابقه وجود ندارد لذا تاکید می‌شود در این امر دقت لازم را مبذول فرمایند.
- توضیح ۲: عکس شخص می‌بایست در زمینه روشن و از کیفیت خوبی برخوردار بوده و فاقد حواشی اضافه، مهر، خط خوردگی و یا سوزن دوخت باشد.
- ۴- پس از تکمیل اطلاعات، ذینفع می‌بایست با در دست داشتن اصل مدارک ذیل جهت تأیید اطلاعات به دفتر حج و زیارت استان محل سکونت خود مراجعه نماید:

۱. شناسنامه
۲. کارت ملی
۳. مدرک تحصیلی
۴. مدرک تأیید محل سکونت
۵. اصل آخرین حکم کارگزینی برای شاغلین دولتی
۶. اصل حکم برقراری حقوق بازنشستگی برای افراد بازنشسته
۷. گواهی سوابق ایثارگری
۸. کارت پایان خدمت و یا معافیت از خدمت
۹. گواهی و یا مستندات مربوط به آن دسته از سوابق زیارتی که تأیید نشده اند

- ۵- دفتر حج استان می‌بایست اطلاعات اصلی شخص را دقیقاً با مستندات مربوطه شامل: شناسنامه، کارت ملی، مدرک تحصیلی و کارت پایان خدمت یا معافیت از خدمت وی تطبیق داده و در صورت دقیق بودن اطلاعات نسبت به تأیید آن اقدام نماید و مستندات مربوطه را نیز در صفحه تصاویر سامانه اسکن نماید.

## فصل دوم - انتخاب عوامل و بررسی شرایط

### الف) معرفی و انتخاب عوامل اجرایی کاروان:

دفاتر حج و زیارت استانها می بایست از تاریخ ۱۳۹۲/۲/۸ حکم مدیران کاروان های حج تمتع را به کارتابل آنان ارسال نمایند. پس از ارسال حکم، چارت تعداد عوامل کاروان در کارتابل مدیر کاروان قرار می گیرد، مدیر کاروان می بایست از تاریخ یاد شده به کارتابل خود در سامانه مراجعه و هریک از عوامل را در سمتی که مدنظر دارد انتخاب نماید؛ به محض انتخاب شخص، شرایط وی توسط سیستم بررسی و گزارش می گردد. در صورتی که دارای شرایط باشد امکان ثبت میسر خواهد بود و در صورتی که واجد شرایط نباشد امکان ثبت میسر نبوده و می بایست نسبت به جایگزینی فرد واجد شرایط اقدام نماید.

تذکر: مدیران کاروان ها می بایست حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۲/۲/۲۰ کلیه عوامل خود را در سامانه کارگزاران معرفی و ثبت نموده باشند در غیراین صورت از امتیاز منفی در ارزشیابی برخوردار خواهند شد.

### توضیحات لازم در خصوص انتخاب عوامل:

- ۱- مدیران کاروان ها می بایست افرادی را به عنوان عوامل اجرایی انتخاب و معرفی نمایند که دارای استطاعت جسمی بوده و تعهد و کارآیی لازم را در انجام امور محوله داشته باشند و در صورتی که براساس ارزشیابی های انجام شده توسط مبادی ذیربط مشخص شود، هر یک از عوامل اجرایی در انجام وظایف خود کم کاری یا قصور داشته اند، لازم است علاوه بر پرداخت هزینه سرانه یک زائر، مبلغی تا ۴۰٪ هزینه سرانه نیز برای تأمین خسارتهای وارده، به تشخیص سازمان پرداخت نمایند، لذا ضروری است مدیران محترم ضمن توجه به این موضوع، اهمیت آنرا برای عوامل اجرایی خود نیز تشریح نمایند. از اینرو هر یک از عوامل کاروان می بایست فرم تعهد حسن انجام کار (فرم پیوست شماره ۱) را تکمیل و مدیر کاروان مربوطه نیز ذیل فرم یاد شده متعهد به انجام آن شود.
- ۲- پزشک مجموعه می بایست نسبت به انجام معاینات پزشکی و معرفی عوامل و روحانیون کاروان ها برای انجام آزمایشات مورد نیاز اقدام نماید. بدیهی است در سیستم حج کاروان شرط ارسال عوامل و روحانیون برای ویزا تایید پزشک کاروان خواهد بود.
- ۳- اخذ هرگونه وجه از عوامل اجرایی کاروان به منظور انتخاب آنان وجهه قانونی نداشته و برخلاف مقررات می باشد، لذا در صورتیکه ثابت شود مدیر کاروان از عوامل اجرایی وجهی تحت هر عنوان اخذ نموده است بلافاصله از مدیریت کاروان حذف و مدیر و خدمه خاطی نیز از هرگونه تشریف تحت عناوین مدیر و عوامل اجرایی محروم و نام آنان در لیست افراد محروم از خدمت منظور خواهد شد.
- ۴- مدیران کاروان ها موظفند این بخشنامه رادقیقاً به اطلاع عوامل خود رسانده و آنان را در جریان کامل ضوابط و تعهدات مربوطه در قبال معرفی و انتخاب عوامل اجرایی کاروان قرار دهند.
- ۵- مدیر کاروان طی لیستی فهرست اسامی عوامل کاروان را به انضمام شماره حساب جاری یا پس انداز آنان به دفتر حج و زیارت استان ارائه و دفتر حج و زیارت استان مربوطه نیز وجوه دریافتی از سازمان مرکزی را مطابق دستورالعمل مربوطه به حساب ایشان واریز می نماید.

**ب- انتخاب روحانی و معین/معینه کاروان:**

براساس هماهنگی بعمل آمده با معاونت محترم امور فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری، روحانی و معین یا معینه کاروان ها پس از هماهنگی مدیران کاروان ها با امور روحانیون مناطق مربوطه، از طریق سیستم امور روحانیون در کارتابل مدیر کاروان قرار خواهد گرفت.


**ج - تعاریف، اولویتها و شرایط کلی:**

- ۱- عوامل اجرایی حج تمتع عبارتند از مدیر، معاون، مأمور پذیرائی، آشپز، انباردار، خدمه زن و پزشک (کاروان و مجموعه)
- ۲- سابقه اجرایی حج تمتع عبارتست از تشرف به حج تمتع به عنوان مدیر، پزشک یا عوامل اجرایی کاروانها و مجموعه های حج تمتع و یا آشپزخانه‌های مرکزی و همچنین اعضای ستادی و بعثوی
- ۳- بومی بودن: منظور از بومی بودن، سکونت و زندگی فرد در شهری است که به عنوان عوامل اجرایی معرفی می‌شود. بومی بودن افراد باید از طریق بررسی نشانی محل سکونت و محل کار متقاضیان محرز شود.
- توضیح ۱: مدیران کاروانها مجازند مأمورین پذیرایی خود را فقط از شهر و یا شهرهایی انتخاب نمایند که کاروانشان در زمان صدور حکم برای زائران شهرهای یاد شده تخصیص داده شده باشد.
- توضیح ۲: کاروانهایی که حداقل ۳۰ نفر زائر خود را از یک شهر ثبت نام کرده باشند می‌بایست الزاماً حداقل یک نفر از مجموع عوامل خود را از آن شهر انتخاب و معرفی نمایند.
- ۴- جانبازان عزیز و فرزندان شهید از امتیاز یک مقطع تحصیلی بالاتر برخوردار می‌باشند.
- ۵- توصیه می‌شود مدیران محترم کاروان ها عوامل خود را از افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر معرفی نمایند و افرادی را که دارای مدرک تحصیلی در رشته‌هایی از قبیل الهیات و معارف، علوم قرآنی، روانشناسی، علوم اجتماعی، مدیریت و فرهنگی می‌باشند در اولویت انتخاب قرار دهند.
- ۶- تعداد خویشاوندان نسبی و سببی مدیر: مدیران کاروانها مجازند حداکثر یک نفر از خویشاوندان نسبی و سببی خود را با رعایت سایر شرایط به عنوان معاون یا مامورپذیرایی کاروان معرفی نمایند و انتخاب بیش از یک نفر خویشاوند از مجموع عوامل کاروان ممنوع است.
- توضیح: خویشاوندان سببی و نسبی مدیر جهت خدمت به عنوان عوامل اجرایی عبارتند از:
  - فرزند، پدر، برادر، نوه، عمو، دایی، شوهرعمه، شوهرخاله، برادرزاده، خواهرزاده، پسر عمو، پسرعمه، پسر دایی، پسرخاله مدیر و همسر او و همچنین داماد، باجناق و شوهر خواهر مدیر کاروان
- تذکر مهم: به کلیه مدیران محترم کاروان ها مؤکداً توصیه می‌شود از معرفی عوامل اجرایی سببی و نسبی خود به یکدیگر جداً خودداری نمایند و در صورت مشاهده موارد خلاف، برخورد خواهد شد.
- ۷- عمره مفرده: با توجه به شرایط حساس موسم حج و عدم وجود سرعت عمل کافی توسط مدیران و معاونین کاروانها در هنگام احرام و بویژه ایام تشریق، لازم است مدیر یا معاون کاروان به انجام عمره مفرده اکتفاء نماید و میبایست حداکثر یک ماه قبل از تشرف فرم تعهدنامه مربوطه (فرم پیوست شماره ۲) را تکمیل و به دفتر حج و

زیارت استان مربوطه تحویل دهند تا در پرونده مدیر کاروان ضبط گردد. و مدیر کاروان نیز بایستی در صفحه چارت عوامل در ستون عمره مفرده، عمره گذار را مشخص نماید.

۸- در عملیات حمل و نقل ترددی یکی از عوامل کاروانها می بایست به عنوان همکار نقل ترددی معرفی گردد تا پس از آموزش های لازم، از بامداد روز هشتم ذی الحجه تا پایان ایام تشریق طبق برنامه زمانبندی مشخص در حمل و نقل ترددی مشارکت داشته باشد. فرد یاد شده می بایست از عوامل مجرب کاروان، متعهد به انجام عمره مفرده، آشنا به زبان عربی بوده و بویژه از شناخت کافی جغرافیای مکه برخوردار باشد.

توضیح: سامانه کارگزاران فردی را که متعهد به انجام عمره مفرده می باشد، بعنوان همکار نقل ترددی در نظر گرفته

و با علامت  مشخص می نماید. البته مدیر کاروان می تواند با تغییر عامل عمره مفرده نسبت به تغییر وی نیز اقدام نماید.

۹- کلیه عوامل اجرایی ملزم به فراگیری زبان عربی در حد نیاز می باشند و چنانچه مدیر و یا معاون کاروان، به زبان عربی تسلط کامل ندارند، مدیر ملزم است یکی از عوامل اجرایی خود را از میان افرادی که به مکالمه زبان عربی تسلط کافی دارند با رعایت سایر شرایط انتخاب نمایند.

۱۰- مسئولیت سلامت، توانمندی و تعهد کاری عوامل منتخب کاروان به عهده مدیر کاروان مربوطه می باشد و مدیران دفاتر حج و زیارت استانها نیز نظارت کافی خواهند داشت.

۱۱- سازمان حج و زیارت هیچگونه تعهد و مسئولیتی در رابطه با اخذ مرخصی و موافقت محل کسب و کار و یا موافقت با خروج از کشور مدیران و عوامل اجرایی محترم کاروانها که دارای شغل دولتی باشند را ندارد؛ لذا اخذ مجوز خروج از کشور، مرخصی و موافقت محل کار در موسم حج به عهده خود ایشان می باشد و هیچگونه گواهی یا درخواست مأموریت و مرخصی برای آنان صادر نخواهد شد.

۱۲- حذف عوامل اجرایی کاروانها پس از قبولی در استعلامات تنها با ذکر علت موجه و توسط دفتر حج و زیارت استان یا شهرستان مربوطه ممکن خواهد بود.

۱۳- اعزام و مراجعت کلیه عوامل اجرایی و روحانیون و معین / معینه همراه با کاروان خواهد بود؛ مگر در موارد ضروری که به درخواست مدیر و منوط به موافقت مسئولین ستادهای حج در عربستان و یا معاونت امور روحانیون بعثه مقام معظم رهبری در خصوص روحانی و معین / معینه کاروان خواهد بود.

۱۴- تعداد عوامل: با عنایت به اینکه از چند سال گذشته بخش عمده ای از وظایف کاروانها برون سپاری شده و از سال

۹۰ نیز مجموعه ها رسماً در چرخه عملیات حج تمتع شکل گرفته اند، ضرورت ایجاب می نمود ساختار کاروانهای حج تمتع مورد مذاقه قرار گرفته و با امعان نظر به وظایف مجموعه ها و کاروانها، ساختار جدیدی را مورد مطالعه و اجرا قرار داد. از اینرو براساس بررسی های بعمل آمده برای کاروانهای حج تمتع متناسب با تعداد اتوبوس هر کاروان یک عامل اجرایی در نظر گرفته شده تا مسئولیت زائران هر اتوبوس را بعهده داشته باشند. بدین ترتیب برای کاروانهای دو اتوبوسه یک مدیر و یک معاون و برای کاروانهای سه و چهار اتوبوسه به ترتیب یک و دو خدمه اضافه می شود. از طرفی با توجه به تعدیل صورت پذیرفته در تعداد خدمه های زن، ایندسته از عوامل از کاروان منفک و در قالب مجموعه ها و متناسب با ظرفیت هتلهای تعیین خواهند شد. مضافاً اینکه پزشک کاروان نیز حذف و مقرر

گردیده است پزشکان در ساختار مجموعه ها و متناسب با ظرفیت هر هتل تعیین شوند تا به صورت شیفت بندی در درمانگاه های هر هتل فعالیت نمایند.

تعداد عوامل کاروانها با توجه به ظرفیت هر کاروان به شرح جدول زیر اعلام می گردد:

ظرفیت	مدیر	معاون	مامورپذیراتی	سال اولی	مامورپذیراتی	روحانی	معین / معینه	جمع
۹۲	۱	۱		۰		۱	۰	۳
۱۱۶	۱	۱		۱		۱	۰	۴
۱۳۰	۱	۱		۱		۱	۰	۴
۱۵۴	۱	۱		۱	۱	۱	۱	۶
۱۷۴	۱	۱		۱	۱	۱	۱	۶

**توضیح:** کاروانهای ۱۱۶ و ۱۳۰ نفره با توجه به تعداد عوامل مختارند مأمور پذیرایی خود را از بین افراد سال اولی یا با سابقه انتخاب و معرفی نمایند.

#### ه - شرایط عمومی :

- ۱- تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران
  - ۲- مسلمان و پایبند به فرایض دینی و مذهبی
  - ۳- رعایت ظواهر و شئون اسلامی
  - ۴- اعتقاد و پایبندی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و قانون اساسی و اصل ولایت فقیه
  - ۵- نداشتن سوء پیشینه کیفری و اخلاقی و سیاسی ( ارائه گواهی عدم سوء پیشینه )
  - ۶- عدم استعمال مواد مخدر و روان گردان و دخانیات
  - ۷- برخورداری از حسن شهرت ، اخلاق حسنه، خوش رفتاری، امانت داری و سعه صدر
  - ۸- برخورداری از توانایی لازم جهت انجام کارهای محوله به تشخیص مدیر حج و زیارت استان مربوطه
  - ۹- برخورداری از سلامت کامل جسمانی و روحی به تشخیص مراجع ذیصلاح (نداشتن نقص عضو موثر)
- یادآوری:** کلیه عوامل کاروان ملزم به ارائه گواهینامه صحت سلامت از مرکز پزشکی حج و یا مراکز معتبر می باشند.

- ۱۰- عدم اشتغال در مشاغلی که طبق مقررات تصدی آنها مانع مسئولیت در امور حج و زیارت می شود.
- روحانیون، قضات و کارکنان دولت در سطح شهرداران، بخشداران، فرمانداران، مدیران کل و مشاغل هم تراز آن و سطوح بالاتر و کلیه افرادی که مشمول مصوبه شماره ۴۸۱/۶۱۶۹۸ مورخ ۸۴/۱۰/۴ هیأت محترم وزیران می باشند نمی توانند به عنوان عوامل اجرایی انتخاب شوند. همچنین انتخاب و معرفی کارمندان حج و زیارت و بعثه مقام معظم

رهبری اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی به عنوان عوامل اجرایی کاروانها مجاز نیست. در مورد کارکنان نیروهای مسلح اعم از نیروی انتظامی و سازمانهای وابسته، وزارت دفاع و سازمانهای وابسته و اعضای نیروهای سه گانه هوایی، زمینی و دریائی ارتش و سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، مفاد دستورالعمل شماره ۵۶\_۱/۱۱۰/حج و زیارت مورخ ۱۳۹۰/۱/۱۴ معاونت نیروی انسانی ستاد کل نیروهای مسلح که طی بخشنامه شماره ۱۲/م/۲۴۰۴۲ مورخ ۱۳۹۰/۱/۲۰ به دفاتر حج و زیارت استانها ابلاغ شده است ملاک عمل می باشد.

**توضیح ۱:** عدم اشتغال متقاضیانی که در شغلای مورد اشاره در بند ۱۰ این دستورالعمل ممنوع اعلام گردیده باید از طریق اظهارنامه کتبی هر متقاضی و تأیید مدیر کاروان و بررسی مدارک در زمان انتخاب، محرز و مدارک و اظهارنامه ها در سیستم ثبت شود.

**توضیح ۲:** افراد نظامی و انتظامی اعم از پرسنل ارتش، سپاه و نیروی انتظامی و سازمانها و واحدهای تابعه که بازنشسته یا بازخرید و یا به هر دلیل رها شده محسوب می گردند در صورت ارائه مجوزکتبی سازمان حفاظت اطلاعات مربوطه، بکارگیری آنها طبق ضوابط بلامانع می باشد.

تأکید می نماید معرفی شاغلین در نیروهای نظامی و انتظامی و سازمانهای وابسته اعم از کادر رسمی و یا غیررسمی، اعم از افراد نظامی و یا غیرنظامی و افزارمند در سمتهاییکه ممنوع اعلام شده است مجوزی ندارد لذا در این رابطه مدیر حج و زیارت استان و مدیر کاروان مربوطه پاسخگو خواهند بود.

۱۱- **تأهل:** داشتن همسر دائمی و رسمی

**توضیح:** متأهل بودن و داشتن همسر دائمی به وسیله اظهار متقاضی و تأیید مدیر و بررسی شناسنامه یا عقدنامه محرز می گردد.

۱۲- در لیست **محدودیت اعزام و یا افراد معاف** از خدمت سازمان حج و زیارت نباشند.

۱۳- طی دوره آموزشی و ارائه گواهینامه قبولی مرتبط با سمت اعزام

۱۴- داشتن کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم

۱۵- آشنائی با احکام شرعی و مناسک حج

**تذکر:** مصاحبه عوامل اجرایی کاروان به غیر از مدیر ( که قبلا انجام شده است ) الزامی و توسط هیئت مصاحبه استانی و براساس دستورالعمل شماره ۴۹۵۹۷/۵۰۰ مورخ ۸۸/۱۲/۱۱ انجام می شود.

۱۶- **اعزام یک سال در میان:** عدم تشرف در حج تمتع سال ۹۱ به عنوان مدیر و عوامل اجرایی کاروانها یا مجموعه ها **تبصره ۱:** مدیر و کادر آشپزخانه های مرکزی مستثنی می باشند.

**تبصره ۲:** عواملی که در حج تمتع سال ۹۱ با کاروانهای زائران ایرانی خارج از کشور یا کاروانهای زائران اتباع خارجی مقیم ایران مشرف شده اند نیز نمی توانند با کاروانهای عادی مشرف شوند، لکن اعزام آنها با کاروانهای مذکور بلامانع است؛ و عواملی که در حج تمتع سال ۹۱ با کاروانهای عادی مشرف شده اند می توانند با کاروانهای میهمانان ایرانی خارج از کشور مشرف شوند.

و - شرایط اختصاصی:

مدیران محترم کاروان‌ها می‌بایست کلیه عوامل خود را با رعایت ضوابط و شرایط این دستورالعمل انتخاب نمایند و در صورت معرفی و یا پیشنهاد افرادی که حائز شرایط نباشند از امتیاز منفی برخوردار شده و بالطبع در انتخاب دوره بعد مدیریت کاروان حج تمتع نامبردگان مؤثر خواهد بود.

**۱- معاون کاروان :**

۱-۱- سن:

۱-۱-۱- برای آندسته از معاونین منتخب که برای اولین بار با این سمت مشرف می‌شوند حداقل ۳۰

و حداکثر ۵۰ سال (متولدین ابتدای سال ۱۳۴۲ تا پایان سال ۱۳۶۲ قابل قبول است)

۱-۱-۲- برای آن دسته از معاونین منتخب که سابقه قبلی معاونت کاروان حج تمتع دارند حداقل ۳۰

و حداکثر ۶۰ سال (متولدین ابتدای سال ۱۳۳۲ تا پایان سال ۱۳۶۲ قابل قبول است)

۱-۲- سابقه اجرایی: داشتن یکی از سوابق تشریف ذیل:

۱-۲-۱- حداقل یک سفر سابقه مدیریت یا معاونت کاروان یا مجموعه حج تمتع

۱-۲-۲- حداقل دو سفر سابقه تشریف به عنوان عوامل اجرایی کاروان یا مجموعه حج تمتع

۱-۲-۳- حداقل دو سفر سابقه تشریف به عنوان ناظر یا بازرس کاروانهای حج تمتع

۱-۲-۴- حداقل دو سفر سابقه خدمت در ستادهای حج تمتع

تبصره: به جای یکسفر سابقه حج تمتع هفت سفر سابقه اجرایی عمره یا پنج سفر سابقه اجرایی عمره بعلاوه دو سفر سابقه مدیریت عتبات عالیات قابل قبول است.

تذکر: مدیران کاروان‌های منتخب حج سال ۹۲ که سابقه قبلی مدیریت کاروان‌های حج تمتع ندارند می‌بایست معاون خود را الزاماً از میان مدیران و یا معاونین با سابقه و واجد شرایط معرفی نمایند.

۱-۳- مدرک تحصیلی:

داشتن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس برای معاون کاروان الزامی است.

تبصره ۱: معرفی دانشجویان دانشکده های علمی کاربردی حج و زیارت که تا قبل از تاریخ اعزام موفق به اخذ مدرک تحصیلی فوق دیپلم حج و زیارت شوند با رعایت سایر ضوابط بلامانع است.

تبصره ۲: برای آندسته از معاونین منتخب که سابقه قبلی مدیریت و یا معاونت کاروان حج تمتع دارند مدرک تحصیلی حداقل دیپلم کفایت می‌کند.

توصیه می‌شود مدیران محترم کاروان‌ها معاون خود را از افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر معرفی نمایند.

## ۴-۱- بومی بودن

**تبصره:** اگر به تشخیص مدیر حج و زیارت استان در شهرستان مورد نظر معاون واجد شرایط وجود نداشته باشد، در اینصورت با موافقت اداره کل فنی و امور کارگزاران می‌تواند معاون خود را در سطح استان انتخاب و معرفی نماید.

## ۲- شرایط اختصاصی مأمور پذیرایی سال اولی:

۱-۲- سن: داشتن حداقل ۲۵ و حداکثر ۴۰ سال ( متولدین ابتدای سال ۱۳۵۲ تا پایان سال ۱۳۶۷ قابل قبول است )

**تبصره:** افراد فاقد سابقه حج که حداقل هفت سفر سابقه اجرایی عمره داشته باشند حداکثر سن تا ۵۰ سال با نظر دفتر حج استان و مجوز اداره کل فنی و امور کارگزاران بلامانع است.

## ۲-۲- مدرک تحصیلی: داشتن مدرک تحصیلی حداقل لیسانس

**تبصره:** معرفی دانشجویان دانشکده های علمی کاربردی حج و زیارت که تا قبل از تاریخ اعزام موفق به اخذ مدرک تحصیلی فوق دیپلم حج و زیارت شوند با رعایت سایر ضوابط بلامانع است.

## ۲-۳- بومی بودن

۲-۴- توصیه می شود مدیران محترم کاروانها مأمور پذیرایی سال اولی را از بین افراد باسابقه ایثارگری انتخاب نمایند.

**تذکر:** با توجه به شرایط و ویژگیهای کاروان در حج و ضرورت ارائه خدمات مناسب به زائرین عزیز و لزوم همراهی عوامل اجرایی با مدیر به ویژه در مواقع بحرانی، مدیران محترم کاروانها مجاز نمی باشند بیش از یک نفر مأمور پذیرایی سال اولی، معرفی نمایند.

## ۳- شرایط اختصاصی مأمور پذیرایی:

۱-۳- سن: داشتن حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۵ سال ( متولدین ابتدای سال ۱۳۳۷ تا پایان سال ۱۳۶۷ قابل قبول است )

## ۲-۳- مدرک تحصیلی: داشتن مدرک تحصیلی حداقل دیپلم

**توصیه می شود** مدیران محترم کاروان ها مأمور پذیرایی خود را از افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر انتخاب نمایند.

## ۳-۳- سابقه تشریف: داشتن حداقل یک سفر سابقه اجرایی حج تمتع

## ۴- زائر خدمه:

به منظور ایجاد زمینه مشارکت زائران داوطلب همکاری و خدمت به زائران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی و به تبع آن امکان پرورش نیرو و بهره گیری از آنان در حوزه کارگزاری حج و زیارت، طرح زائر خدمه بعنوان یک راهکار مناسب برای هم افزایی میان زائر و عوامل اجرایی کاروان می باشد. که با شرایطی می توان از میان زائران، افرادی را به صورت داوطلبانه با توجیه و آموزش لازم در امر خدمتگزاری به حجاج عزیز، سهیم و شریک نمود.

شرایط زائران داوطلب مشارکت در طرح زائر خدمه به شرح ذیل می باشد:

۴-۱- دارا بودن فیش ثبت نام حج تمتع دارای اولویت و ثبت نام در کاروان حج تمتع مربوطه

- ۲-۴- داشتن شرایط عمومی و اختصاصی مامور پذیرایی سال اولی و طی کلیه مراحل اعلام شده در این دستورالعمل
- ۳-۴- داشتن انگیزه لازم برای خدمت به زائران و برخورداری از حلم و بردباری، خوشرویی، ادب و متانت
- ۴-۴- تنظیم و تکمیل فرم درخواست خدمگی توسط زائر و ارائه به مدیر کاروان
- ۵-۴- تایید مدیر کاروان بعنوان معرف و تایید مدیر حج و زیارت استان
- ۶-۴- پذیرش شرح وظایف مربوط به عوامل و هر مسئولیتی که از طرف مدیر کاروان به وی واگذار شود

لازم به توضیح است سمت زائر خدمه در چارت عوامل کاروانها در سامانه جامع کارگزاران قرار داده شده که پس از انتخاب بررسی شرایط و استعلامات مربوطه انجام خواهد و پس از ارزشیابی و تایید عملکرد وی بعنوان یک سابقه اجرایی در سیستم ثبت و معادل یکسفر خدمگی حج قابل بهره برداری خواهد بود.

### فصل سوم - واحدهای استعلامی

کلیه عوامل پس از انتخاب توسط مدیر کاروان و ثبت در کارتابل مدیر، بطور خودکار وارد مرحله استعلام از واحدهای ذیربط می گردند. واحدهای استعلامی که می بایست درخصوص عوامل حج تمتع اظهار نظر نمایند عبارتند از:

۱. **حراست :**  
آن دسته از استان هایی که دفتر حراست دارند استعلام عوامل به کارتابل کاری آنان ارسال و استان هایی که فاقد دفتر حراست می باشند به کارتابل حراست مرکزی سازمان ارسال می گردد.
۲. **دفتر حج و زیارت استان:**  
دفتر حج و زیارت استان می بایست درخصوص کلیه عوامل منتخب، از نظر توانمندی، سلامت جسمی، وضعیت ظاهری و عدم استعمال دخانیات و عدم اعتیاد به مواد مخدر اظهار نظر نماید.
۳. **واحد مصاحبه استانی:**  
براساس دستورالعمل مصاحبه درخصوص آندسته از عواملی که نیاز به مصاحبه دارند از واحد مصاحبه دفتر حج و زیارت استان نیز استعلام بعمل می آید تا دفتر حج استان در یک برنامه زمان بندی مشخص نسبت به انجام مصاحبه عوامل اقدام نموده و نتیجه آن را در سامانه ثبت نماید.
۴. **واحد ارزشیابی:**  
واحد ارزشیابی اداره کل بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان درخصوص کلیه عوامل با لحاظ عملکرد گذشته افراد اظهار نظر می نماید.
۵. **واحد آموزش:**  
با توجه به اینکه کلیه عوامل می بایست دوره های آموزشی مرتبط را سپری کرده باشند لذا واحد آموزش هر استان می بایست درخصوص اعزام عوامل اظهار نظر نمایند. لازم به توضیح است استعلام آموزش بصورت مکانیزه و از طریق سیستم جدید آموزش صورت می پذیرد که دستورالعمل آن قبلاً طی شماره ۵۶۰/۳۷۳۴۰ مورخ ۹۰/۱۰/۱ دفتر بهسازی، آموزش و فناوری ابلاغ شده است.

تذکر: کلیه واحدهای استعلامی به جز واحد مصاحبه استانی و واحد آموزش که می بایست برنامه ریزی برای مصاحبه یا آموزش انجام دهند، بقیه واحدهای استعلامی موظفند ظرف حداکثر ۱۵ روز از تاریخ استعلام پاسخ دهند در غیر اینصورت جواب مثبت تلقی می گردد.

**توضیح:** در صورتیکه کلیه واحدهای استعلامی در خصوص عوامل منتخب نظر مثبت بدهند، نتیجه نهایی استعلامات **قبول** اعلام می گردد و در صورتی که یکی از واحدهای استعلامی نظر منفی بدهند نتیجه نهایی استعلامات **رد** اعلام می گردد و مدیر کاروان می بایست در اسرع وقت نسبت به جایگزینی نامبرده اقدام نماید.

لازم به ذکر است بعضاً ممکن است واحدهای استعلامی درخواست ارسال مدارکی را بنمایند که مدیر کاروان و همچنین فرد ذینفع با انتخاب گزینه نتیجه استعلامات از آن مطلع می گردند و می بایست در اسرع وقت نسبت به ارائه مدارک و رفع نقص اقدام لازم بعمل آورند.

### **فصل چهارم - ارسال به سیستم حج تمتع**

به محض اینکه نتیجه نهایی استعلامات **قبول** اعلام می گردد، به طور اتوماتیک اطلاعات شخص به **سیستم حج کاروان** مدیر ارسال می شود. در سیستم یاد شده پزشک می بایست در خصوص کلیه عوامل اظهار نظر نماید؛ در صورت تأیید پزشک امکان ارسال برای دفتر حج استان و نهایتاً ویزا وجود خواهد داشت و در صورت عدم تأیید پزشک، مدیر کاروان می بایست از طریق سامانه کارگزاران نسبت به حذف و جایگزینی نامبرده اقدام نماید.

والسلام

## «فرم نمونه شماره ۱»

فرم تعهدنامه حسن انجام کار عوامل کاروان های حج تمتع سال .....

جناب آقای .....

مدیر محترم کاروان .....

با توجه به اینکه جنابعالی ، اینجانب..... فرزند ..... را به عنوان..... کاروان حج تمتع سال ..... انتخاب نموده‌اید، با علم و اطلاع کامل از وظایف خود و وضعیت ویژه حج، متعهد می‌شوم در صورتی که وظایف محوله را طبق دستورات سازمان انجام ندهم، علاوه بر هزینه سرانه یک نفر زائر، مبلغی معادل ۴۰٪ هزینه سرانه نیز به عنوان تأمین هزینه‌های انجام شده به سازمان پرداخت نمایم.

امضاء:

تاریخ:

مدیر محترم حج و زیارت استان.....

اینجانب..... مدیر کاروان شماره ..... که طبق ضوابط سازمان حج و زیارت آقای ..... را به عنوان ..... برای حج تمتع سال ..... انتخاب نموده‌ام، متضامناً متعهد می‌شوم در صورتی که نامبرده وظایف محوله را طبق دستورات سازمان انجام ندهد، علاوه بر هزینه سرانه یک نفر زائر، مبلغی معادل ۴۰٪ هزینه سرانه نیز به عنوان تأمین هزینه‌های انجام شده به سازمان پرداخت نمایم و سازمان در مراجعه به اینجانب یا متعهد اصلی یا هر دو مختار است.

مهر و امضاء:

تاریخ:

## «فرم نمونه شماره ۲»

فرم تعهدنامه انجام عمره مفرده مدیر یا معاون کاروان و یکی از عوامل با تجربه کاروان در حج تمتع سال .....

اینجانب ..... فرزند ..... با سمت ..... در کاروان شماره .....  
 به مدیریت آقای ..... متعهد می‌شوم ضمن اجرای دقیق وظایف محوله، طبق ردیف ۷ بند د  
 دستورالعمل به انجام عمره مفرده اکتفاء نمایم. لذا چنانچه خلاف آن مشاهده و یا گزارش شود، سازمان مجاز است  
 برابر مقررات و ضوابط جاری با اینجانب رفتار نماید.

نام و نام خانوادگی متعهد:

نام و نام خانوادگی متعهد:

تاریخ و امضاء:

تاریخ و امضاء: