



اشرح وظایف |

مدیران و عوامل مجموعه‌های
حج تمتع ۱۳۹۸

سازمان حج و زیارت، حج تمتع «۱۳۹۸ شمسی / ۱۴۴۰ قمری»





نام: نام خانوادگی: سمت:

شماره‌ی کاروان: استان: شهرستان:

شماره‌ی تماس (ایران): +۹۸ شماره‌ی تماس (عربستان): +۹۶۶

عنوان و نام پدیدآور: شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتّع [سال ۱۳۹۸]
سازمان حج و زیارت، معاونت امور حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران.
مشخصات نشر: قم: انتشارات مطیع، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: ۱۲۸ ص.: جدول (رنگی)، نمودار (رنگی).
شابک: ۲-۴۴-۹۹۰۰-۶۰۰-۹۷۸ • وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: مدیران حج -- شرح وظایف • موضوع: *Hajj -- Administrators -- Job descriptions

موضوع: حج -- برنامه‌ریزی • موضوع: *Hajj -- Planing

شناسه‌ی افزوده: سازمان حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸ ۴ش/۸/۸۸۸۸۸۸۸۸ • رده‌بندی دیویی: ۲۹۷/۳۵۷ • شماره‌ی کتابشناسی ملی: ۵۲۲۴۸۲۳



شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه‌های حجّ تمتّع

[سال ۱۳۹۸]



سازمان حجّ و زیارت | معاونت امور حجّ و زیارت | اداره کل امور کارگزاران



سازمان حج و زیارت | معاونت امور حج و زیارت | اداره کل امور کارگزاران



شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه های حج تمتع [سال ۱۳۹۸]



تهیه: سازمان حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران

ناشر: انتشارات مطیع ■ چاپخانه: زلال کوثر ■ صحافی: نوین

شمارگان: ۱۶۰۰ جلد ■ چاپ اول: خرداد ۱۳۹۸؛ ویرایش و چاپ سوم: خرداد ۱۳۹۸ ■ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۰۰-۴۴-۲

«تمامی حقوق مادی و معنوی اثر برای سازمان حج و زیارت محفوظ می باشد.»



فهرست مطالب

پیشگفتار.....

۷

مقدمه.....

۹

فصل ۱

کلیات

۱۳

الف) شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی.....

۱۵

ب) جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات.....

۱۶

فصل ۲

شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها.....

۱۷

الف: رواس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع.....

۱۹



ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حجّ تمتّع ۲۰

ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حجّ تمتّع ۲۲

فصل ۳

دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده ۹۵

آیین‌نامه‌ی شورای فرهنگی مجموعه در حجّ تمتّع ۹۷

دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حجّ تمتّع ۹۹

فرم‌های مورد استفاده ۱۰۵

فصل ۴

منشور اخلاقی ۱۱۷

میثاق‌نامه ۱۱۹



* پیشگفتار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رشد و گسترش نظام‌های خدمت‌رسانی از ویژگی‌های بارز عصر ماست. این امر به‌ویژه در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورها به مساله‌ی مهمّی تبدیل شده است. پیامد این تحولات منجر به تغییر در برخی از وظایف و ایجاد وظایف متعدّد و متنوّع جدیدی شده است که نیاز به دانش، مهارت، بینش و نگرش تازه‌ای دارد. خدمات‌رسانی با جلوه‌های تازه، ولی با شیوه‌های گذشته امری سخت و ممتنع است. رمز موفقیت سازمان حجّ و زیارت با رسالت و ماموریت امر مقدّس خدمت‌رسانی به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و سایر اعتبار مقدّس با باز تعریف ماموریت‌ها و وظایف جدید برای نیروی انسانی که بتواند در تحقّق راهبردها، رسالت‌ها و پیامدها، خود را منطبق با اهداف سازمان نموده و همکاری و مشارکت لازم را بنماید، میسر می‌باشد. از این روی، شرح وظایف کاروان‌ها بر اساس مبنای برنامه‌ریزی عملیاتی و در قالب تشریح محیط اجرای عملیات، طراحى و اجرایی گردیده است.



در دین مبین اسلام نیز به مقوله‌ی برنامه‌ریزی و استفاده‌ی بهینه از اوقات و فرصت‌های پیش‌روی توجّه فراوانی شده؛ چنان‌که امیرسخن امام علی علیه السلام می‌فرماید: «حُسْنُ التَّدْبِيرِ يُنْمِي قَلِيلَ الْمَالِ، وَ سَوْءُ التَّدْبِيرِ يُفْنِي كَثِيرَهُ تَدْبِيرِ نِيكُو (تقسیم‌بندی و برنامه‌ریزی اوقات)، باعث وسعت و زیادی مال (بهره‌دهی) می‌شود؛ و تدبیر بد (و پراکندگی آن) باعث از بین رفتن مال زیاد (وقت) می‌گردد» [عُرر الحکم و دُرر الکلم، ح ۴۸۹۰]، و مجدداً می‌فرماید: «أَلَا! وَإِنَّ اللَّيْبَ مَنِ اسْتَقْبَلَ وَجْهَ الْأَزَاءِ بِفِكْرٍ ضَائِبٍ، وَ نَظَرَ فِي الْعَوَاقِبِ؛ بدانید! خردمند کسی است که با فکر درست و پیش‌بینی کامل با کارها مواجه شود.» [همان، ح ۲۸۴۱]

بر این اساس «اداره کلّ امور کارگزاران» با هدف روان‌سازی و کاربردی‌تر نمودن شرح وظایف و با مشارکت کلّیه‌ی دست‌اندرکاران، مدیران و مجریان، و با بهره‌گیری از تجربیات گذشته‌ی آنان، نسبت به تدوین، اصلاح و بهینه‌سازی آن اقدام نموده است. انتظار دارد کلّیه‌ی کارگزاران و خدمت‌گزاران حجاج با آمادگی قبلی، اهتمام و تلاش مضاعف در اجرای دقیق وظایف و مسوولیت‌های تعیین‌شده کوشا باشند. از خداوند متعال برای همه‌ی خدمت‌گزاران به حجاج و زائران حرم نبوی صلی الله علیه و آله و ائمه‌ی اطهار علیهم السلام، موفقیت و استمرار توفیق در این مسیر را مسالت می‌نمایم.

خادم حجاج جمهوری اسلامی ایران

علی‌رضا رشیدیان



اگر در کیفیت طراحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقص و عیبی وجود دارد به دقت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.
مقام معظم رهبری علیه السلام در دیدار با کارگزاران حج / سال ۱۳۸۹

* مقدمه

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود به نحوی که بدون توجه به آن، هیچ هدفی به صورت کارآمد و موثر قابل تحقق نخواهد بود. در میان وظایف مدیران، برنامه‌ریزی عملیاتی از مهم‌ترین آن‌هاست که مانند پلی، زمان حال را به آینده مرتبط می‌سازد.

پویایی محیط و وجود تلاطم در آن و عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی، بر ضرورت انکارناپذیر برنامه‌ریزی عملیاتی می‌افزاید. از این روی در علوم برنامه‌ریزی، تعاریف گوناگونی برای مفهوم برنامه‌ریزی عملیاتی یافت می‌شود که مهم‌ترین آن عبارت است از: «تصمیم‌گیری پیشاپیش در مورد اقدامات و فعالیت‌هایی که باید برای وصول به اهداف در محیط اجرای عملیات انجام شود».



یکی از روش‌های کارآمد در این خصوص، روش «برآورد محیط اجرای عملیات» می‌باشد. به این معنی که ابتدا رووس عملیات قابل اجرا، احصا شده و سپس تمامی اقدامات و فعالیت‌های هر مرحله از عملیات ترسیم می‌گردد.

حال سوال این است که این روش چه محاسنی دارد؟

۱ با این روش تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.

۲ با این روش از پراکنده‌کاری جلوگیری شده و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.

۳ با این روش در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.

۴ با این روش اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.

۵ با این روش تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به‌انجام می‌رسد.

۶ مهم‌ترین نتیجه‌ی این روش، به‌دست گرفتن زمان و جلوگیری از فرصت‌سوزی است.

امروزه تمام مدیران کاروان‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به‌آنان کمک می‌کند تا ضمن رصد دائم پیش‌بینی‌ها، در مقابل چشم داشته؛ و تا آخرین لحظات آن‌ها را مرور و کنترل نمایند تا موردی از قلم نیفتد.



از این روی به‌طور کلی دلایل اصلی استفاده از این روش در مدیریت مجموعه، عبارت است از:

۱. پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه‌ی اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین شده.
۲. ارزیابی دقیق محیط اجرای عملیات در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوّله.
۳. اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های مجموعه در مرحله‌ی اجرا.
۴. شناسایی نقاط قوّت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
۵. عدم تجمع اطلاعات کلی و جزئی در ذهن فزّار مدیران مجموعه و پیش‌گیری از موازی‌کاری.
۶. ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زایران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی مجموعه.
۷. افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حجّ و زیارت و عوامل اجرایی کاروان‌ها.

از آن‌جا که زایران ایرانی جهت انجام حجّ تمتّع در قالب گروه‌هایی با ظرفیت‌های مشخص به مسوولیت مدیر کاروان به عربستان اعزام می‌شوند، این کاروان‌ها در مگّه‌ی مکّرمه و مدینه‌ی منوّره در هتل‌هایی مستقر خواهند شد که برای مدیریت هر هتل، فردی تحت عنوان مدیر مجموعه از سوی سازمان حجّ و زیارت انتخاب می‌شود تا به همراه همکاران خود و با همکاری عوامل کاروان‌ها، برابر ضوابط و دستورالعمل‌ها و در



چهارچوب وظایف ابلاغی و آموزش‌هایی که فرا گرفته است، در ارتباط با تامین تدارکات، تغذیه، حمل و نقل، تنظیم و نظارت بر نحوه‌ی ورود و خروج کاروان‌ها و پیگیری رفع مشکلات و نقایص ساختمان از طریق مدیریت عربی هتل یا ستادهای منطقه‌ای و مرکزی حج و همچنین ارایه‌ی خدمات در ایام تشریق و انجام مقدّمات و تمهید بستر اجرای برنامه‌های فرهنگی، بهداشتی و پزشکی و تقسیم کار بین مدیران و عوامل ایرانی و بومی تحت اختیارش به ارایه‌ی خدمات شایسته به کاروان‌ها اهتمام ورزد.

بدیهی است عوامل مجموعه‌ها و همچنین عوامل کاروان‌های مستقرّ در مجموعه با تعامل و همکاری با یک‌دیگر و تحت مدیریت مدیر مجموعه در انجام مسوولیت‌ها و فعالیت‌های تعیین شده با جدّیت و پشتکار لازم تلاش خواهند نمود.

امید است مجموعه‌ی حاضر بتواند با افزایش دقّت در انجام مسوولیت‌ها، در ارتقای سطح خدمات رسانی به ضیوف الرحمن و رضایت خداوند متعال مؤثر افتد.

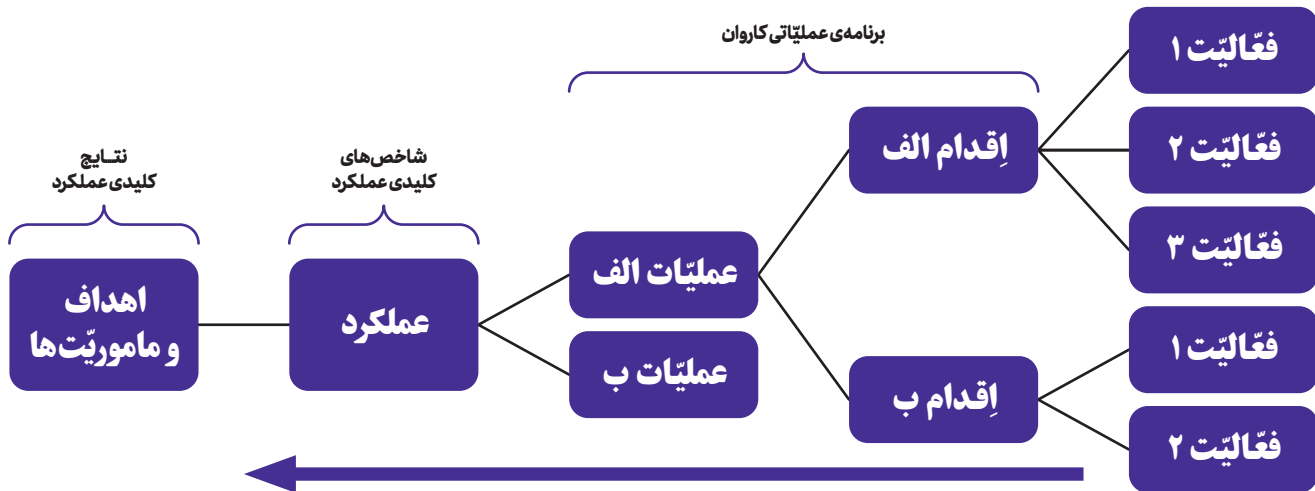
شرح وظایف حاضر برای حجّ تمتّع ۹۷-۱۳۹۶ تدوین، و پس از عملیات حج، نظرات و پیشنهادهای کارگزاران حج از طریق حجّ و زیارت استان‌ها دریافت و به منظور اجرای عملیات حجّ ۱۳۹۸ بازنگری گردید. در پایان تقاضا داریم مدیران و عوامل محترم اجرای مجموعه‌ها و کاروان‌های حجّ تمتّع ضمن دقّت در شرح وظایف مجموعه‌های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، ما را در ارتقا و تکمیل این دستورالعمل، یاری نمایند.

فصل اوّل

کلیّات



✱ الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی





* ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات

لایه‌ها	عناوین	سطح
لایه‌ی هدایت	عملکرد مجموعه‌ای از محصولات کمی ناشی از اجرای عملیات	نتایج کلیدی عملکرد دستاوردها و پیامدهای نهایی کمی و کیفی عمل در محیط اجرای عملیات. (بهره‌وری)
لایه‌ی مدیریت	عملیات مجموعه‌ی اقدامات به‌هم پیوسته	شاخص‌های عملکرد چه کاری را برای وصول به‌اهداف باید انجام شود. (کارایی)
لایه‌ی اجرا	اقدام ۱ مجموعه فعالیت‌های به‌هم پیوسته	شاخص‌های کلیدی عملکرد سنجه‌هایی که نشان‌دهنده‌ی حصول نتایج انجام عملیات است. (کارایی)
	فعالیت ۱ فعالیت ۲	
	فعالیت ۱ فعالیت ۲ فعالیت ۳	

فصل دوم



شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها





* الف: روس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع

- ۱ برنامه‌ریزی و انجام امور اداری و مالی.
- ۲ تجهیز، آماده‌سازی و اسکان کاروان‌ها.
- ۳ راییه‌ی خدمات تغذیه و تدارکات.
- ۴ راییه‌ی خدمات فرهنگی.
- ۵ راییه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی.
- ۶ هماهنگی خدمات حمل و نقل.
- ۷ هماهنگی انتقال کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (عرفات، مزدلفه و منا) و بازگشت به مگّه‌ی مکرّمه. (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)
- ۸ راییه‌ی خدمات در عرفات و منا. (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)
- ۹ تمهیدات خروج کاروان‌ها از مجموعه و پایان ماموریت.



* ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حجّ تمتّع

- ۱ تمهیدات اوّلیه، انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم ۲۲
- ۲ تهیّه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه ۲۵
- ۳ تمهیدات لازم در خصوص امور مالی ۲۸
- ۴ هماهنگی با مدیران کاروان‌ها ۲۹
- ۵ تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی ۳۱
- ۶ تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی ۳۷
- ۷ تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری ۳۹
- ۸ تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین ۴۳
- ۹ تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه ۴۹
- ۱۰ تمهیدات لازم برای ایّام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون‌شهری ۵۲



- ۱۱ تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ۵۹
- ۱۲ برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مگّه‌ی مکرّمه (نقل تردّی) ۷۰
- ۱۳ تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ۷۷
- ۱۴ برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ۷۹
- ۱۵ تمهیدات و اقدامات ایّام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویبه و عادّی (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ۸۵
- ۱۶ تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگّه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زایران ۹۰
- ۱۷ اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران ۹۴

تذکّر ۱: با توجّه به شرایط خاصّ عملیّات حجّ تمتّع، مدیران و عوامل مجموعه‌ها علاوه بر شرح فعّالیّت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیّه‌ی وظایف و رعایت بخش‌نامه‌ها و برنامه‌هایی که از سوی ستادهای حجّ تمتّع ابلاغ می‌گردد، می‌باشند.

تذکّر ۲: مدیران و عوامل مجموعه‌های مدینه‌ی منوّره در ایّام حجّ تمتّع که در مگّه‌ی مکرّمه حضور می‌یابند، ملزم به انجام کلیّه‌ی وظایف و مسوولیّت‌هایی که از سوی ستاد مگّه‌ی مکرّمه تعیین می‌شود، می‌باشند.



* ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حج تمتع

تذکر مهم: مسوولیت اصلی اجرای عملیات مجموعه و انجام اقدامات و فعالیت‌ها متوجه مدیر محترم مجموعه است. لیکن مجری فعالیت‌های مندرج در جداول ذیل، بر اساس تقسیم وظایف انجام شده، متوجه کلیه عوامل اجرایی می‌باشد. اما این تقسیم‌بندی نافی اختیارات مدیر مجموعه جهت ارجاع وظایف و مسوولیت‌ها به عوامل اجرایی نمی‌باشد.

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسوولیت اجرا							کنترل
								مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱	مراجعه و هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان و دریافت حکم و شرح وظایف و دستورالعمل‌های مربوطه.							*							
۲	شناسایی و انتخاب و معرفی به موقع عوامل توانمند و متعهد طبق شرایط و ضوابط سازمان به تناسب وضعیت هتل برابر جدول مندرج در سامانه‌ی جامع کارگزاران و توجیه کامل نیروهای تحت امر برابر دستورالعمل ابلاغی.							*							
۳	آمادگی کامل جهت اعزام به محل ماموریت در زمان تعیین شده و پذیرش طول سفر طبق ابلاغیه‌ی ستاد و عدم درخواست مراجعت زود هنگام خود و عوامل.							*	*	*	*	*	*	*	
۴	تعهد به پوشش و آراستگی ظاهر منطبق با شؤونات اسلامی، استفاده از حجاب برتر (چادر) برای دستیار امور بانوان.							*	*	*	*	*	*	*	
۵	اعلام آمادگی کامل و انجام مسوولیت‌های محوله قبل و حین سفر.							*	*	*	*	*	*	*	



(اقدام ۱) تمهیدات اولیّه، انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۶	*	*	*	*	*	*	*
۷	*	*	*	*	*	*	*
۸	*	*	*	*	*	*	*
۹	*	*	*	*	*	*	*
۱۰	*	*	*				
۱۱	*	*	*	*	*	*	*
۱۲	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	*	*		*			
۱۵	*	*		*		*	*



مسئولیت اجرا								(اقدام ۲) تهیه لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
کنترل	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی حج و زیارت.	۱
	*	*						دریافت مشخصات و اطلاعات جامع هتل محل مأموریت، وضعیت آسانسورها، نقاط قوت و ضعف احتمالی از حج و زیارت استان.	۲
	*	*	*	*	*	*	*	شناخت دقیق موقعیت جغرافیایی و محدوده‌ی محل هتل و نحوه‌ی دسترسی‌ها.	۳
	*	*	*	*	*	*	*	کسب اطلاع از نقل صلوات و شناخت مسیر تردد از هتل به حرم، ستاد، مرکز پزشکی و....	۴
	*	*						مطالعه و کسب اطلاع کافی از مفاد قرارداد هتل از طریق حج و زیارت استان.	۵
	*	*						در صورتی که هتل مورد اجاره در سال گذشته در اجرای ایران بوده است، ارتباط با مدیر مجموعه‌ی قبلی و دریافت اطلاعات تکمیلی و مورد نیاز.	۶
	*	*						دریافت کپی پلان ساختمان و صورت‌های تفکیکی استقرار کاروان‌ها در مجموعه.	۷
	*	*						دریافت پلان و نقشه‌ی مهندسی هتل حاوی تعداد و جانمایی اتاق‌ها، شقه‌ها، تخت‌ها و....	۸
	*	*						دریافت اسامی و مشخصات کاروان‌های مستقر در هتل محل مأموریت به انضمام تلفن‌های ضروری ستادها و آشپزخانه‌های مرکزی و....	۹



ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار								
۱۰	دریافت اطلاعات مربوط به آشپزخانه‌ی تامین‌کننده غذای زایران مجموعه.							*	*						
۱۱	برگزاری جلسه‌ی هماهنگی اجرای عملیات با حضور کلیه‌ی عوامل مجموعه و مدیران و عوامل کاروان‌ها.							*							
۱۲	تقسیم وظایف برای ابلاغ به مدیران و عوامل کاروان‌ها جهت حضور در فعالیت‌های جاری مجموعه.							*	*						
۱۳	کسب اطلاع از فرهنگ و آداب و سنن اجتماعی و مذهبی زایران کاروان‌های ورودی به مجموعه.							*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	دریافت پلان چینش زایران از مدیر کاروان قبل از حرکت.							*	*		*				
۱۵	تهیه و آماده‌سازی ملزومات مورد نیاز هتل در ایران اعم از لوازم التحریر، ابزار و لوازم فنی مورد نیاز و... و انتقال به عربستان.							*	*	*	*	*	*	*	
۱۶	تهیه و تامین لباس یک‌نواخت عوامل و آشپز با هماهنگی حج و زیارت.							*							
۱۷	تهیه‌ی کارت شناسایی کلیه‌ی عوامل مجموعه با هماهنگی حج و زیارت و الزام به استفاده آن در طی انجام وظیفه به منظور سهولت شناسایی آنان توسط زایران.							*	*	*					
۱۸	تهیه‌ی کارت بهداشتی همه‌ی عوامل مجموعه.							*	*	*	*	*	*	*	*



شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع ۱۳۹۸							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۹	*	*			*		
۲۰	*					*	
۲۱	*						
۲۲	*	*					
۲۳	*	*	*				
۲۴	*	*				*	
۲۵	*	*			*		
۲۶	*	*					

(اقدام ۲) تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه

شرح فعالیت‌ها

همراه داشتن رایانه قابل حمل (لپ‌تاپ) و قابل اتصال به اینترنت.
توضیح: حتماً لپ‌تاپ خالی از هرگونه عکس و فیلم باشد، بدون رمز باشد و برچسب مشخصات شخصی و مجموعه روی لپ‌تاپ نصب شده باشد.

تهیه‌ی وسایل و لوازم مورد نیاز آشپز.

هماهنگی انتقال برخی اقلام تهیه شده از ایران به عربستان (در صورت نیاز با همکاری کاروان‌ها).

تهیه‌ی جداول، برنامه‌ها و چک لیست‌های لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان، تغذیه، حمل و نقل و....

تهیه‌ی چک لیست کنترل اتاق‌ها از حیث نظافت کامل اتاق، وجود تجهیزات، وسایل و اقلام مصرفی هر اتاق.

تهیه‌ی چک لیست ابزار و وسایل مورد نیاز برای مدت سفر و آماده‌سازی آن‌ها قبل از سفر برای انتقال به عربستان.

تهیه‌ی چک لیست‌های تدارکاتی و مورد استفاده در انبار و سردخانه.

تهیه‌ی بنرهای راهنمای کاروان‌ها در ایام تشریق برابر دستورالعمل ابلاغی.



مسوولیت اجرا							(اقدام ۳) تمهیدات لازم در خصوص امور مالی	
ردیف	شرح فعالیت ها						کنترل	
	مدیر	معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز		دستیار
	*	*		*				
	*	*		*				
	*	*		*				
	*							
	*	*		*				
	*	*		*				
	*	*		*				
	*	*		*				
۱	آشنایی با امور مالی و حسابداری.							
۲	دریافت و مطالعه‌ی دقیق دستورالعمل مالی.							
۳	آموزش و آشنایی با نرم افزار مالی و دریافت کد و گذرواژه‌ی مربوطه.							
۴	دریافت تنخواه ارزی از ستاد مگّه یا مدینه، و دریافت کد و رمز از واحد رایانه جهت ثبت اسناد هزینه.							
۵	انجام هزینه و ثبت آن در نرم افزار مالی مطابق دستورالعمل های ابلاغی.							
۶	جمع آوری منظم اسناد و مدارک مالی و ارایه‌ی به موقع و دقیق آن ها.							
۷	جمع آوری فرم های تقصیر عوامل کاروان های تحت پوشش مجموعه و ارایه‌ی آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی.							
۸	رعایت و کنترل سقف اعتبار فرهنگی کاروان ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی.							
۹	ارایه‌ی اسناد و مدارک مثبته‌ی هزینه های انجام شده به واحد حسابرسی مستقر در عربستان و انجام تسویه حساب.							



(اقدام ۴) هماهنگی با مدیران کاروان‌ها		مسئولیت اجرا						کنترل	
ردیف	شرح فعالیت‌ها								
۱	تشکیل جلسه با حضور کلیّهی مدیران کاروان‌ها برای تبیین وظایف و شیفت‌بندی انجام مسئولیت‌ها.							*	*
۲	توضیح ساختار مجموعه، معرفی عوامل و وظایف و مسئولیت‌های مجموعه و نحوه‌ی تعامل با کاروان‌ها برای توجیه زائران.							*	*
۳	ارایه‌ی مشخصّات و تجهیزات هتل و گروه قیمتی هتل برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*
۴	توضیح در مورد احتمال قیمت‌های متفاوت پرداختی از سوی زائران مستقر در هتل، متاثّر از هزینه‌ی هواپیما و مسکن مگّه یا مدینه برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*
۵	توضیح نحوه‌ی استفاده‌ی صحیح و حفاظت از وسایلِ در اختیار در هتل برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*
۶	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص وضعیّت و محدودیّت آسانسور هتل‌ها در موسم حج، به دلیل تراکم بیشتر زائران در هتل‌ها بر اساس قوانین عربستان و نحوه‌ی استفاده از آسانسورها برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*
۷	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص موقعیّت هتل و نحوه‌ی دسترسی‌ها به حرم و مرکز پزشکی و بالعکس و نقل صلوات، برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*



(اقدام ۴) هماهنگی با مدیران کاروان‌ها		مسئولیت اجرا						کنترل							
ردیف	شرح فعالیت‌ها								مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۸	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص آشپزخانه‌های مرکزی و نحوه‌ی تهیه‌ی غذا و آشپزخانه‌ی تامین‌کننده غذای هتل تحت پوشش و نحوه‌ی انتقال به هتل و همچنین ذکر این نکته که برنامه‌ی غذایی مطابق با ذائقه‌ی عمومی ایرانیان تهیه می‌شود، برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*						
۹	ارایه‌ی توضیحات لازم در مورد اختلاف قیمت مسکن، تاخیر پروازها و مسایل حراستی منطقه برای اطلاع‌رسانی به زائران.							*	*						
۱۰	توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروان‌ها در حفظ و نگهداری وسایل تحویلی و مسترد نمودن آن‌ها در هنگام خروج.							*	*						
۱۱	توصیه به مدیران کاروان‌ها برای نوشتن شماره‌ی اتاق زائران با اعداد لاتین بر روی ساک‌ها.							*	*						



(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱		*	*				
۲		*	*				
۳		*	*	*	*	*	
۴		*	*	*	*	*	
۵							
۶		*	*	*			
۷		*	*	*			



ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا				کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار					
۸	شناسایی کلیه راه‌ها و منافذ ورودی به هتل و مسدود کردن منافذ غیرضرور با رعایت نکات حراستی.	*	*	*								
۹	شناسایی و آشنایی با تاسیسات و امکانات ساختمان، اعم از سیستم تهویه، آب‌رسانی، آب گرم، برق، ژنراتورها، فاضلاب، تخلیه زباله و... و اطمینان از صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری نواقص احتمالی.	*	*	*								
۱۰	شناسایی کلیه آسانسورهای انتقال زایر و حمل بار و مشخصات آن‌ها و کنترل صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری اشکالات احتمالی و تناسب آسانسورها با تعداد زایر و برنامه‌ریزی برای استفاده‌ی بهینه با حداقل زمان انتظار به خصوص در ساعات شلوغی.	*	*	*	*	*						
۱۱	پیش‌بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن به خصوص در ساعات شلوغی.	*	*	*	*							
۱۲	شناسایی و کنترل مخازن آب، حجم و نحوه‌ی شارژ آن‌ها، موتور آب، شست‌وشو و نظافت آن‌ها با رعایت اصول بهداشتی و کنترل دریچه و قفل و بست مناسب و پُر بودن مخازن.	*	*	*	*							
۱۳	کسب اطمینان از کشش آب و برق ساختمان در ایام پیک و انتقال نقایص احتمالی و پیگیری تا رفع آن.	*	*	*	*							
۱۴	بررسی وضعیت سیستم اطفای حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفای حریق در کلیه طبقات و بخش‌های هتل.	*	*	*	*							



(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۵	*	*	*	*			
۱۶	*	*		*		*	
۱۷	*	*	*	*			
۱۸	*	*	*	*			
۱۹	*	*					
۲۰	*	*	*	*			
۲۱	*	*	*	*			



(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی		مسئولیّت اجرا							کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۲۲	بررسی و کنترل سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل از حیث سالم بودن شیرآلات، سیفون‌ها، کاسه‌های توالت، وجود آب سرد و گرم، باز بودن لوله‌های فاضلاب و نظافت کامل.	*	*	*	*				
۲۳	در صورت نیاز سم‌پاشی کلیّ فضای هتل، اتاق‌ها و یا مکان‌های مورد نیاز با هماهنگی پزشک مجموعه.	*	*	*	*				
۲۴	تحويل اتاق‌ها بر اساس پلان دریافتی و دریافت کارت یا کلید اتاق‌ها.	*	*	*	*				
۲۵	تهیه‌ی چک لیست کنترل اتاق‌ها و تیک‌زدن تک‌تک اقدامات برای اطمینان از انجام کلیّه‌ی امور.	*	*	*	*				
۲۶	کنترل تمیزی و نظافت کلیّ اتاق‌ها، زیرتخت‌ها، پشت و داخل کمد‌ها، پشت و داخل یخچال و....	*	*	*	*				
۲۷	کنترل سالم بودن سیستم تهویه و روشنایی اتاق و پریزهای برق و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.	*	*	*	*				
۲۸	کنترل اتاق‌ها از حیث کامل بودن تخت‌ها بر اساس پلان مهندسی و سالم بودن تخت‌ها و تشک و وجود رو تختی، ملحفه، بالش، روبالشی، پتو و همچنین تمیزی و نظافت آن‌ها.	*	*	*	*				
۲۹	کنترل تجهیزات و وسایل داخل هر اتاق بر اساس چک لیست تنظیمی، اعمّ از یخچال، کمد، رخت‌آویز، کتری برقی یا فلاکس، میز، پیش‌دستی، چاقوی میوه‌خوری، لیوان شیشه‌ای، نمک‌پاش، سجّاده، قرآن و... برابر قرارداد.	*	*	*	*				
۳۰	کنترل سلامت تلویزیون هر اتاق و تنظیم شبکه‌های ایرانی و فرهنگی.	*	*	*	*				



(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۳۱		*	*	*			
۳۲		*	*	*			
۳۳		*	*	*			
۳۴		*	*	*			
۳۵		*	*	*			
۳۶		*	*				
۳۷		*	*	*	*	*	*



کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۳۸	*	*		*			
۳۹	*	*		*			

ردیف

شرح فعالیت‌ها

۳۸ اخذ کلیه‌ی ملزومات مورد تعهد از سوی مالکین و تحویل به‌کاروان‌ها با تنظیم صورت‌جلسه.

۳۹ پیگیری رفع نواقص و اشکالات هتل از طریق مالک و یا نماینده‌ی وی و در نهایت از طریق مسوول مسکن و ستاد منطقه.



مسؤولیت اجرا							(اقدام ۶) تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی	
کنترل	دستیار	آشپز	انباردار	خانه‌دار	مامور	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*		*	راه‌اندازی مطب پزشکان و خدمات پرستاری با هماهنگی پزشکان مجموعه، طبق قرارداد و پلان مسکن و برابر دستورالعمل مرکز پزشکی.	۱
				*		*	تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشکان متناسب با شؤون زایران و پزشکان، طبق دستورالعمل مرکز پزشکی حج و زیارت و با هماهنگی پزشکان مجموعه.	۲
				*		*	پیش‌بینی صندلی انتظار برای بیماران مراجعه‌کننده.	۳
						*	همکاری با پزشکان مجموعه برای دریافت دارو و تجهیزات پزشکی از مرکز پزشکی و انتقال به هتل.	۴
				*		*	کنترل و نظارت بر نظافت نوبه‌ای مطب پزشکان.	۵
						*	نوبت‌بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی پزشک مسوول مجموعه برابر دستورالعمل مرکز پزشکی و نظارت بر عملکرد آنان.	۶
				*	*	*	نصب تراکت و پوستره‌های هشدار دهنده بهداشتی و پزشکی در محل‌های مناسب.	۷
				*		*	برنامه‌ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت محیط هتل با هماهنگی و همکاری پزشکان مستقر در مجموعه.	۸
						*	برنامه‌ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت رستوران و نحوه‌ی سرو غذا با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.	۹



(اقدام ۶) تجهیز و راه اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی		مسئولیت اجرا							کنترل					
ردیف	شرح فعالیت ها							مدیر		معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز
۱۰	برنامه ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت فردی دست اندرکاران ایرانی و عوامل بومی و کارت بهداشت عوامل با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.							*	*					
۱۱	نظارت و کنترل بهداشت مخازن آب آشامیدنی ساختمان و به سازی اطراف درب مخازن آب جهت جلوگیری از ورود حشرات با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.							*	*	*	*			
۱۲	نظارت بر بهداشت شست و شوی ظروف و گرم کن ها و جلوگیری از نگه داری غذا و خوراکی های مانده و انباشته شدن مواد غذایی در رستوران و ضد عفونی سبزیجات با همکاری پزشکان مجموعه.							*	*	*	*	*	*	*
۱۳	نظارت و کنترل بهداشت انبار و سردخانه و اقلام تخرین شده با همکاری پزشکان مجموعه.							*	*			*		
۱۴	همکاری با بازرسین بعثه ی مقام معظم رهبری ﷺ ، ستاد و مرکز پزشکی.							*	*					

برنامه‌ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت فردی دست‌اندرکاران ایرانی و عوامل بومی و کارت بهداشت عوامل با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت و کنترل بهداشت مخازن آب آشامیدنی ساختمان و به‌سازی اطراف درب مخازن آب جهت جلوگیری از ورود حشرات با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت بر بهداشت شست‌وشوی ظروف و گرم‌کن‌ها و جلوگیری از نگهداری غذا و خوراکی‌های مانده و انباشته شدن مواد غذایی در رستوران و ضد عفونی سبزیجات با همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت و کنترل بهداشت انبار و سردخانه و اقلام تخرین شده با همکاری پزشکان مجموعه.

همکاری با بازرسین بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه السلام، ستاد و مرکز پزشکی.



(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱		*	*		*		
۲		*	*		*		
۳		*	*		*		
۴		*	*		*		
۵		*	*		*		
۶		*	*		*		
۷		*	*	*	*		
۸		*	*		*		
۹		*	*		*		



(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری		مسوولیّت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها							
۱۰	هماهنگی با ستاد برای دراختیار گرفتن وانت متناسب با حجم تدارکات مجموعه برابر دستورالعمل ابلاغی و پیش‌بینی تابلوی مناسب برای نصب روی وانت.							
۱۱	دریافت اقلام تدارکاتی از انبار مرکزی و شرکت‌های ذی‌ربط بر اساس سرانه‌ی مصوّب و دستورالعمل ابلاغی، در هر ساعت از شبانه‌روز ودقّت در تاریخ مصرف و انجام تخلیه و تخزین و شمارش قبل از تحویل طبق برنامه و آمار مربوطه و تایید و ممهور نمودن رسید کالا مطابق آمار و ارایه‌ی گزارش مغایرت به‌مدیر مجموعه.							
۱۲	نگه‌داری و حفاظت از اقلام تدارکاتی موجود در انبار به تفکیک و ترتیب تاریخ مصرف و رعایت استانداردها و دستورالعمل‌های مربوطه در چیدن اقلام (جداسازی موادّ غذایی و شیمیایی) و عدم تخزین کالا در محلّ مرطوب و کنار اشیای بُرنده با توجّه به شرایط و امکانات موجود.							
۱۳	ثبت ورود و خروج کالا به انبار با سرعت و دقّت و ثبت در رایانه جهت ثبت ورود و خروج و مانده‌ی کالا با استفاده از فرم مصوّب.							
۱۴	کنترل روزانه‌ی موجودی و کنترل سرانه‌ی مصرف اقلام ضروری و نظارت بر کیفیّت و کمیّت آن‌ها و اقدام عاجل برای رفع کسری‌های احتمالی برابر دستورالعمل ابلاغی.							



مسئولیت اجرا							(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری	
ردیف	شرح فعالیت‌ها						مدیر	کنترل
۱۵	بازرسی و کنترل مستمر مواد غذایی جهت پیش‌گیری از خرابی و فساد و توجه به ترتیب تاریخ مصرف مواد برای استفاده.	*	*	*	*	*		
۱۶	کنترل نوبه‌ای نظافت و جمع‌آوری و دفع زباله و خارج کردن کارتن و ظروف خالی از داخل انبار و خودداری از انباشتگی.	*	*	*	*	*		
۱۷	تنظیم آمار دقیق مصرف اقلام تدارکاتی به صورت هفتگی طبق برنامه‌ی رایانه.	*	*	*	*	*		
۱۸	ایجاد آمادگی در برآورد و تهیه‌ی گزارش لحظه‌ای از مصرف اقلام تدارکاتی هتل و پیش‌بینی‌ها و ارایه‌ی هشدارهای لازم قبل از اتمام اقلام مصرفی.	*	*	*	*	*		
۱۹	آماده‌سازی اقلام و وسایل مورد نیاز رستوران متناسب با وعده‌های غذایی.	*	*	*	*	*		
۲۰	تهیه‌ی جدول برنامه‌ی خروج زائران از هتل (زیارت دوره، فرودگاه، مدینه و...) و پیش‌بینی و آماده نمودن اقلام بین‌راهی برای آنان و خنک نگه داشتن نوشیدنی‌های بین‌راهی و تحویل به موقع آن‌ها به عوامل کاروان‌ها.	*	*	*	*	*		
۲۱	کنترل و جمع‌آوری نوشابه‌ها و مواد غذایی در بسته و مصرف نشده از رستوران و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.	*	*	*	*	*		



(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری		مسوولیّت اجرا							کنترل
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها								
۲۲	هماهنگی با معاونین کاروان‌های مجموعه قبل از رسیدن میوه کاروان‌ها، و آماده‌سازی سهمیه هر کاروان و توزیع به موقع و سریع به منظور جلوگیری از جابه جایی بی‌مورد و خراب شدن میوه‌ها به‌ویژه در انبارهایی که امکان نگهداری مناسب وجود نداشته باشد.	*					*		
۲۳	برنامه‌ریزی نحوه‌ی همکاری معاونین یا عوامل کاروان‌های مستقرّ در مجموعه برای توزیع اقلام مصرفی کاروان‌ها.	*	*				*		
۲۴	ارتباط با انبارداران سایر هتل‌ها از طریق اتوماسیون به منظور پشتیبانی از یک دیگر در زمان نیاز و با هماهنگی مدیر مجموعه.	*					*		
۲۵	عدم تحویل کلید انبار به سایرین، به خصوص عوامل بومی مجموعه (در موارد ضروری، به تشخیص مدیر مجموعه فقط به عوامل ایرانی).	*					*		
۲۶	نظارت مستمر بر عملکرد و بهداشت فردی نیروهای بومی در اختیار انبار.	*					*		
۲۷	ثبت کالاهای مرجوعی از مشاعر در کارتکس انبار در اوّلین فرصت پس از مراجعه به هتل.	*					*		
۲۸	کنترل موجودی و مرجوع کردن اجناس باقی‌مانده و تسویه حساب با انبار تدارکات در پایان ماموریت.	*					*		



(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرؤ غذا و دورچین							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱	*	*	*			*	
۲	*	*	*			*	
۳	*	*	*			*	
۴	*	*	*			*	*
۵	*	*				*	
۶	*	*	*			*	*
۷	*	*	*			*	*



(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سِرُو غذا و دورچین		مسوولیت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها							
۸	تمهیدات لازم برای آماده‌سازی محلّ پارک ماشین‌های حمل غذا در محلّ تعیین شده قبل از ساعات رسیدن ماشین‌های غذا.							
۹	شناسایی و تعیین مکان استقرار گرم‌کن غذا و سلامت پریز برق مکان مورد نظر.							
۱۰	دریافت اطلاعات آشپزخانه‌ی مرکزی تامین‌کننده‌ی غذای مجموعه و اخذ شماره تلفن همراه مدیر، معاون و مسوول توزیع آشپزخانه‌ی مرکزی از ستاد منطقه.							
۱۱	تهیه‌ی اطلاعیه‌ی برنامه‌ی غذایی و ساعات سِرُو غذا و نصب در محل مناسب و در دید زایران.							
۱۲	تهیه و نصب تراکت‌های بهداشتی سِرُو غذا و سایر تراکت‌ها در محل‌های مناسب.							
۱۳	برنامه‌ریزی و شیفت‌بندی عوامل کاروان‌ها و دستیاران امور بانوان برای حضور در رستوران و همکاری برای توزیع غذا با اخذ نظر مشورتی مدیران کاروان‌های مستقر در هتل.							
۱۴	دریافت آمار غذای رژیمی زایران مرد و زن از مدیران کاروان‌ها از ۳۰ ساعت قبل و انتقال به آشپزخانه‌ی مرکزی از طریق سیستم نرم‌افزاری مربوطه.							



(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۵	*	*		*			
۱۶	*	*				*	
۱۷	*	*				*	
۱۸	*	*				*	
۱۹	*	*				*	
۲۰	*	*	*	*	*	*	*
۲۱	*	*	*			*	*



(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین		مسئولیت اجرا							کنترل						
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مدیر		معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۲۲	آماده‌سازی دورچین شامل سالاد، ماست و خیار و...، با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی شده.							*	*	*	*	*	*	*	
۲۳	برش نان و قرار دادن داخل پلاستیک و بستن درب آن با رعایت مسایل بهداشتی با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه.							*	*	*	*	*	*	*	*
۲۴	آماده‌سازی صبحانه با همکاری نوبت‌بندی شده‌ی عوامل کاروان‌ها و مجموعه طبق برنامه.							*	*	*		*	*	*	
۲۵	کنترل کیفی موادّ غذایی از قبیل نان، میوه، ماست، نوشابه و...، قبل از شروع پذیرایی.							*	*	*		*	*	*	
۲۶	حضور در رستوران برای پذیرایی و توزیع غذا نیم‌ساعت قبل از ساعات سرو تا پایان سرو غذا، در سه وعده (طبق برنامه‌ی اعلامی) و عدم صرف غذا در هنگام تردد و پذیرایی از زائران.							*	*	*	*	*	*	*	
۲۷	استفاده‌ی آشپزها از پیش‌بند، کلاه، دستکش و ماسک یک‌بار مصرف هنگام کشیدن غذا و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن با همکاری پزشکان مجموعه.							*	*				*		
۲۸	استفاده‌ی کلیه‌ی عوامل حاضر در رستوران اعمّ از ایرانی و بومی از لباس فرم با برچسب مشخصات، دستکش یک‌بار مصرف و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن.							*	*	*	*	*	*	*	*



(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۲۹	*	*				*	*
۳۰	*	*	*			*	*
۳۱	*	*				*	*
۳۲	*	*				*	*
۳۳	*	*				*	*
۳۴	*	*	*			*	*
۳۵	*	*	*		*	*	*
۳۶	*	*				*	*
۳۷	*	*				*	*
۳۸	*	*				*	



کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین
	دستیار	آشپز	انباردار	خانه‌دار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
	*	*			*	*	*	نظارت بر شست‌وشوی کامل آشپزخانه و نظافت رستوران پس از اتمام هر وعده‌ی غذایی.
	*	*				*	*	نظارت و کنترل دایمی بهداشت فردی عوامل ایرانی و بومی فعال در آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.
	*	*				*	*	نظارت و کنترل دایمی بهداشت محیط رستوران و آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.
	*	*			*	*	*	نظارت و کنترل دایمی نظم و انضباط داخل سالن غذاخوری.
			*			*	*	برنامه‌ریزی تهیه و تحویل غذا و میوه‌ی بین‌راهی مدینه، مکه و یا جدّه براساس برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و هماهنگی با آشپزخانه‌ی مرکزی در صورت تغییر احتمالی برنامه‌ی ورود و خروج کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	*	*	انتقال به‌موقع و پیگیری رفع مشکلات موجود.



توضیح: فعالیت‌های این اقدام توسط یکی از عوامل مجموعه که قبلاً توسط مدیر مجموعه به عنوان مسوول فرهنگی معرفی شده است، انجام می‌شود.

(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱	*	*	*	*	*	*	*
۲	*	*	*	*	*	*	*
۳	*	*	*	*	*	*	*
۴	*	*	*	*	*	*	*
۵	*	*	*	*	*	*	*
۶	*	*	*	*	*	*	*
۷	*	*	*	*	*	*	*



(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه		مسئولیّت اجرا						کنترل	
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز		دستیار
۸	پیگیری و دریافت برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه با ارتباط مستمر با بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*					
۹	برنامه‌ریزی و هماهنگی برای اجرای برنامه‌های فرهنگی ابلاغی از سوی معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*					
۱۰	برگزاری جلسات شورای فرهنگی مجموعه بر اساس آیین‌نامه‌ی مربوطه.	*	*	*					
۱۱	پیگیری اجرای مصوّبات شورای فرهنگی مجموعه.	*	*	*					
۱۲	هماهنگی در برگزاری جلسات ویژه‌ی قرائت قرآن کریم و برگزاری مراسم بزرگداشت شهدا و ایثارگران.	*	*	*				*	
۱۳	برنامه‌ریزی و برگزاری مراسم محفل انس و معرفت و مراسم دعای کمیل و دعای ندبه در هتل و اقامه‌ی نماز جماعت در محلّ اقامت مکه طبق مصوّبه‌ی شورای فرهنگی مجموعه یا ابلاغیه‌ی معاونت فرهنگی بعثه.	*	*	*		*		*	
۱۴	هماهنگی در برگزاری جلسات مدینه‌شناسی و مکه‌شناسی مصوّر در مجموعه.	*	*	*				*	
۱۵	هماهنگی در برگزاری جلسات ویژه برای نخبگان و بانوان زائر.	*	*	*				*	
۱۶	برگزاری مراسم مناسبت‌های فرهنگی، مذهبی و مسابقات سراسری و عمومی بر اساس دستورالعمل معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*				*	
۱۷	محیط‌آرایی هتل با ذوق فرهنگی و اجرای کلیّه‌ی امور تبلیغی.	*	*	*					



(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۸		*	*	*			
۱۹		*	*	*			*
۲۰		*	*	*			*
۲۱		*	*	*	*		*
۲۲		*	*	*			
۲۳		*	*	*			*



ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							کنترل
								مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱	بدو ورود کاروان‌ها: هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش‌بینی محلّ پارک اتوبوس‌های کاروان.							*	*						
۲	هماهنگی با مسوول حمل و نقل ستاد منطقه برای مهتّا نمودن وسیله‌ی انتقال زایران به حرم برای انجام اوّلین طواف طبق هماهنگی قبلی با مدیر کاروان.							*	*						
۳	آماده‌سازی وسایل پذیرایی اوّلّیه از زایران و کلید (کارت) اتاق‌های متعلّق به کاروان.							*	*	*	*	*	*	*	
۴	هدایت زایران جهت پیداده شدن و ورود به هتل با برگزاری مراسم استقبال و خیر مقدم.							*	*	*	*	*	*	*	
۵	همکاری با زایران در انتقال وسایل همراه آن‌ها به هتل.							*	*	*	*	*	*	*	
۶	نظارت و کنترل عملکرد عوامل بومی هتل برای تخلیه‌ی ساک زایران و انتقال به داخل هتل.							*	*	*	*				
۷	کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از جا نماندن بار، ساک دستی، اشیای قیمتی و... مربوط به زایران و اخذ اطلاعات اتوبوس، شرکت حمل و نقل، نام و تلفن همراه راننده.							*	*	*	*				
۸	پذیرایی اوّلّیه از زایران در لابی هتل و ارایه‌ی توضیحات لازم و توصیه‌ها و اطلاعات ضروری به آنان.							*	*	*			*	*	
۹	راهنمایی زایران در خصوص سالن غذاخوری و ساعات سِرؤ غذا، سالن جلسات، مطب پزشکی و...							*	*						



(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۰	*	*					
۱۱	*	*					
۱۲	*	*		*			
۱۳	*	*	*	*	*		
۱۴	*	*	*	*	*		
۱۵	*	*	*				
۱۶	*	*	*		*		
۱۷	*	*	*	*			
۱۸	*	*	*		*		



(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای اتمام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون‌شهری		مسئولیّت اجرا							کنترل						
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مدیر		معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۹	اطّلاع‌رسانی سریع به‌ستاد منطقه در خصوص ساک‌ها و وسایل زایران سایر هتل‌ها که احتمالاً اشتباهی به هتل تحت مدیریت مجموعه ارسال شده است.							*	*						
۲۰	نقل درون شهری: برنامه‌ریزی زیارت دوره با هماهنگی کاروان‌ها.							*	*						
۲۱	هماهنگی با واحد نقل ستاد منطقه برای تامین اتوبوس زیارت دوره‌ی کاروان‌ها و پیش‌بینی تدارکات همراه زایران اعمّ از بطری آب خنک و....							*	*			*			
۲۲	کنترل و نظارت بر تردّد مستمر نقل صلوات برای ایاب و ذهاب زایران از هتل به حرم و بالعکس و گزارش تاخیرهای زیاده از حد به مسوول نقل منطقه و پیگیری رفع آن.							*	*						
۲۳	زمان استقرار کاروان‌ها: حضور دایمی و تمام وقت در مجموعه برای تمشیت امور و در دسترس بودن آسان جهت مراجعات و پیگیری و رفع مشکلات احتمالی.							*	*	*	*	*	*	*	*



(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۲۴	*	*					
۲۵	*	*					
۲۶	*	*					
۲۷	*	*					
۲۸	*	*					
۲۹	*	*		*	*	*	*
۳۰	*	*		*	*	*	*
۳۱	*	*	*	*			



ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۳۲	کنترل مستمر نظافت و بهداشت لابی هتل، طبقات، مکان شست‌وشو و خشک کردن لباس‌ها، راه‌پله‌های اضطراری، سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل و همچنین سلامت شیرآلات و سیفون سرویس‌های بهداشتی و تامین صابون مایع و...	*	*	*	*			*	
۳۳	کنترل و نظارت بر تعویض و شارژ به‌موقع ملحفه، روبالشی‌ها، لوازم بهداشتی از قبیل شامپو، صابون و دستمال کاغذی و... و نظافت دوره‌ای اتاق‌ها بر اساس توافق مندرج در قرارداد اجاره‌ی هتل.	*	*	*	*			*	
۳۴	سرکشی دوره‌ای به تاسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم‌های (تهویه، آب‌رسانی، برق، فاضلاب، آسانسورها، شیرآلات، آب گرم، حمام‌ها و...) و اقدام عاجل برای رفع خرابی‌ها و یا نواقص احتمالی.	*	*	*	*				
۳۵	سرکشی دوره‌ای و منظم به مخازن آب و کنترل و مراقبت از پُر بودن دایمی آن‌ها.	*	*	*	*				
۳۶	برنامه‌ریزی چگونگی استفاده از آسانسور در ساعات شلوغ مانند زمان برگشت زائران از حرم و یا زمان سرو غذا و تذکر به خدمه‌ی ایرانی و غیر ایرانی در مورد استفاده‌ی صحیح از آسانسورهای بار و زمان بندی حمل بار به طبقات برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها.	*	*	*	*				
۳۷	انتقال سریع هرگونه مشکلات مجموعه که تلاش مدیر و عوامل در حل آن به دلیل عدم همکاری مالکین، حارس و... رفع نشده است به ستاد منطقه و پیگیری رفع آن‌ها.	*	*						



مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری	
کنترل	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
	*	*						۳۸ برنامه‌ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات و تشکیل جلسات کاروان‌ها.
	*	*						۳۹ برنامه‌ریزی تشکیل جلسات نوبه‌ای با مدیران و عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه برای هماهنگی انجام امور مرتبط با مجموعه و تنظیم صورت جلسات مربوطه به منظور پیگیری مصوبات جلسه.
	*	*						۴۰ شرکت در جلسات ستاد منطقه و انعکاس مشکلات و اخذ راه کارها و انتقال مطالب جلسات ستادی به مدیران کاروان‌ها طی صورت جلسه و نظارت بر حسن اجرای آن‌ها.
	*	*	*					۴۱ دریافت دستورالعمل‌ها و برنامه‌ها و بروشورهای فرهنگی و... از ستاد منطقه و ارایه به مدیران کاروان‌ها و نصب در تابلوی اعلانات برای اطلاع زائران.
	*	*		*				۴۲ همکاری در توزیع و جمع‌آوری فرم‌های ارزیابی مسکن بین کاروان‌ها و ارایه به مسئول مسکن منطقه با نقطه نظرات مدیر مجموعه.
	*	*						۴۳ همکاری مؤثر در ارزشیابی مدیران و عوامل کاروان‌ها و عوامل مجموعه و نیز امر نظرسنجی از زائران کاروان‌ها برابر دستورالعمل ابلاغی واحد ارزشیابی.
	*	*			*			۴۴ تکمیل فرم‌های ارایه شده از سوی ستاد برابر برنامه‌ی زمان‌بندی مربوطه و همکاری در تهیه گزارش‌های درخواستی از سوی ستاد.



ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۴۵	تکمیل و ثبت فرم عوامل مشمول تقصیر.	*	*						
۴۶	همکاری و تعامل خوب همراه با احترام متقابل با اعضای ستادی و بازرسی بعثه‌ی مقام معظم رهبری ﷺ و مدیران و روحانیون کاروان‌ها و عوامل ایشان و همچنین عوامل بومی مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	*
۴۷	نظارت روزانه و مستمر بر عملکرد عوامل بومی و همچنین عوامل ایرانی مجموعه و کاروان‌ها و در صورت لزوم ارایه‌ی تذکرات لازم.	*	*					*	
۴۸	انتقال سریع عدم همکاری احتمالی عوامل بومی و حارس و مالکین و... به مسوول مربوطه (مسوول مسکن و ستاد منطقه) با رعایت سلسله مراتب.	*	*	*	*	*	*	*	*
۴۹	ثبت وقایع، پیشنهادها، انتقادات و نظرات ارایه شده از سوی افراد مختلف و تحلیل و برداشت کلی و تحویل به ستاد منطقه برای بهره‌برداری.	*	*					*	
۵۰	در صورت وقوع بحران احتمالی، راهبری عملیات، فعال سازی بخش‌های مختلف و هماهنگی و پشتیبانی و تامین منابع مورد نیاز و هماهنگی با مرکز هدایت بحران و ارایه‌ی گزارش مستمر تا رفع بحران.	*	*						



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱	*	*					
۲	*	*	*	*	*	*	*
۳	*	*					
۴	*	*				*	*
۵	*	*	*	*	*	*	
۶	*	*		*	*		
۷	*	*			*		



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)		مسوولیّت اجرا						کنترل						
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها													
۸	بسته‌بندی ملزومات و تدارکات مورد نیاز ایّام تشریق به تفکیک عرفات و منا بر اساس لیست‌های از پیش تنظیم شده و با رعایت اصول بهداشتی با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	*	*	*	*
۹	انتقال اقلام و ملزومات بسته‌بندی شده به عرفات و منا با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه و تخرّین در خیمه از پیش تعیین شده به عنوان انبار با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	*	*	*	*
۱۰	برگزاری جلسه‌ی توجیهی با مدیران، عوامل و زایران کاروان‌ها در خصوص وضعیّت جدید خیام عرفات و استقرار مجموعه‌ای زایران در این خیام و عدم امکان استقرار کاروانی در عرفات.							*	*					
۱۱	تهیّه‌ی چک لیست اموال خروجی به مشاعر و کنترل و جمع‌آوری آن‌ها در پایان عملیّات در مشاعر و بازگرداندن به مجموعه.							*	*		*			
۱۲	نظارت و کنترل راهنمای اتوبوس‌ها در نقل ترّددی به تعداد درخواست شده و برای کلیّه‌ی مراحل نقل ترّددی با هماهنگی مدیران کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغ شده.							*	*					
۱۳	هماهنگی با استاد برای آموزش میدانی همکار نقل ترّددی و همچنین مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر نقل ترّددی از مگّه به عرفات، مزدلفه، منا و بازگشت به مگّه و آشنایی با محدوده‌ی خیام عرفات، مزدلفه و منا، محلّ استقرار حجّاج ایرانی.							*	*					



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۴	*	*					
۱۵	*	*					
۱۶	*	*					
۱۷	*	*					
۱۸	*	*					
۱۹	*	*		*			
۲۰	*	*					

هماهنگی انتقال تخت تاشو، میز و صندلی به عرفات و منا، برای استفاده‌ی پزشکی.



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرّمه)										مسوولیّت اجرا					کنترل		
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها									مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار		آشپز	دستیار
۲۱	آگاهی از جانمایی خیمه‌ی مطب پزشکان در عرفات و منا و اطلاع‌رسانی لازم.									*	*						
۲۲	جانمایی مکان حلق زایران مرد در صورت ابلاغ ستاد و با رعایت دستورالعمل ابلاغی و متناسب با سرانه‌ی زایران و با هماهنگی پزشکان مجموعه.									*	*						
۲۳	جانمایی کاروان‌ها در خیام عرفات و منا بر اساس دستورالعمل سرانه‌ی ابلاغی و با هماهنگی مدیران کارون‌ها.									*	*						
۲۴	بازگرداندن نقشه‌ی خیام عرفات و منا حاوی جانمایی‌های انجام شده به واحد اسکان مشاعر برای ثبت در سیستم و تهیّه‌ی نقشه‌های امدادی و....									*	*						
۲۵	دریافت نقشه‌ی نهایی ثبت شده از واحد اسکان مشاعر.									*	*						
۲۶	حضور به اتّفاق مدیران کاروان‌ها در عرفات و منا جهت آشنایی با محدوده‌ی خیام مجموعه و تحویل میدانی خیام به مدیران کاروان‌ها بر اساس نقشه‌ی تنظیمی.									*	*						
۲۷	توجیه جدّی مدیران کاروان‌ها به حفظ سلامت خیام منا و عرفات و اطلاع‌رسانی به زایران (در صورت سوراخ شدن و یا پارگی چادرها، سازمان متحمّل پرداخت خسارت سنگینی بابت آن خواهد شد).									*	*						



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرّمه)								ردیف
مسوولیّت اجرا								
کنترل	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعّالیّت‌ها
	*	*						دریافت برنامه‌های همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها در امداد، نقل تردّی و ستادهای عرفات و منا و شیفت‌بندی عوامل با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها.
	*	*						هماهنگی حضور پزشکان مجموعه برای همراهی زایران و قوف اختیاری و همچنین زایران و قوف اضطراری برابر دستورالعمل ابلاغی.
	*	*	*					عرفات: کنترل تسطیح (هموار کردن) زمین داخل خيام برای اسکان زایران و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.
	*	*						کنترل خيام برپا شده در عرفات بر اساس نقشه‌ی جانمایی کاروان‌ها توسط مکاتب و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.
	*	*						کنترل سلامت خيام و همچنین اطمینان محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.
	*	*						کنترل فرش و نظافت داخل خيام و همچنین نظافت راه‌روها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.
	*	*						کنترل برق، پریز و روشنایی داخل خيام از حیث تعداد و سلامت آن‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)		مسوولیّت اجرا						کنترل			
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها										
۳۵	بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدّی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.							*	*		
۳۶	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.							*	*		
۳۷	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پر بودن آن از مایع دست‌شویی.							*	*	*	*
۳۸	کنترل سطل‌های زباله اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.							*	*	*	*
۳۹	کنترل تعداد و سلامت فریزرهای تحویلی از موش‌سه و توزیع بین کاروان‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی و با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.							*	*		
۴۰	تحویل کلمن‌های آب و چهارپایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به‌تعداد خیم آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	
۴۱	تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خیم از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به‌تعداد خیم آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	
۴۲	نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقرّ در مجموعه در کنار ورودی‌های خیم بر اساس دستورالعمل ابلاغی.							*	*	*	



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۴۳		*	*				
۴۴		*	*		*		
۴۵		*	*				
۴۶		*	*		*		
۴۷		*	*	*	*	*	
۴۸		*	*	*	*	*	
۴۹		*	*				
۵۰		*	*				

(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)									
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسؤولیت اجرا						کنترل	
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز		دستیار
۵۱	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.	*	*						
۵۲	منا: کنترل سلامت و معیوب نبودن دیواره‌ی خیام و نظافت و اطمینان از شست‌وشوی سطح بیرونی خیام توسط موسّسه و با همکاری عوامل کاروان‌ها. (توضیح: در صورت پارگی و یا سوراخ بودن دیواره‌ی چادرها، مراتب با مسؤول مکتب صورت جلسه شود تا از سوی موسّسه ادّعای خسارت نشود.)	*	*						
۵۳	کنترل و اطمینان از محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*						
۵۴	کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راهروها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*						
۵۵	کنترل برق و سلامت پریز و روشنایی داخل خیام با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*						
۵۶	بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدّی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.	*	*						
۵۷	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	*	*						
۵۸	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پُر بودن آن از مایع دست‌شویی.	*	*	*	*				



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۵۹		*	*	*			
۶۰		*	*	*	*	*	
۶۱		*					
۶۲		*					
۶۳		*					
۶۴		*					
۶۵		*		*			



(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۷۵		*	*				
۷۶		*	*				
۷۷		*	*				
۷۸		*	*		*		

حلق:

آماده‌سازی مکان اختصاص یافته برای حلق زایران مرد و نصب تابلوها و توصیه‌های بهداشتی.

توجیه مدیران کاروان‌ها در لزوم توجّه زایران برای استفاده از مکان اختصاص یافته برای انجام حلق و نظافت و تمیز نگه‌داشتن محوطه‌ی انجام حلق در تمام مدّت روز عید قربان.

تشکیل جلسه‌ی زایران داوطلب معرّفی شده از سوی مدیران کاروان‌ها و توجیه وظایف و نکات و توصیه‌های بهداشتی با همکاری مدیران کاروان‌ها و پزشکان مجموعه.

تهیّه ملزومات حلق با هماهنگی پزشکان مجموعه شامل: هشت عدد چهارپایه‌ی پلاستیکی و آب‌پاش کوچک به ازای هر بلوک سرویس بهداشتی، سه‌راهی متّصل به برق برای استفاده‌ی ماشین اصلاح برای مقلّدین مجاز به استفاده از آن، پیش‌بند به تعداد کافی، سطل زباله‌ی بهداشتی (Safety Box) از مرکز پزشکی برای جمع‌آوری تیغ‌های استفاده شده، گاز و بتادین و چسب از مرکز پزشکی.



کنترل	مسئولیت اجرا							۱ اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	دستیار	آشپز	انباردار	خانه‌دار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
						*	*	تمهیدات اولیه: دریافت دستورالعمل انتقال زایران به مشاعر مقدّسه (مراحل مختلف نقل ترددی) از ستاد و هماهنگی لازم با کاروان‌ها.	۱
						*	*	دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی انتقال زایران در مراحل مختلف نقل ترددی.	۲
						*	*	هماهنگی با کاروان‌ها برای مشخص شدن تعداد اتوبوس مکیف و مکشوف مورد نیاز مجموعه.	۳
						*	*	تعیین راهنمای اتوبوس‌ها در نقل ترددی به تعداد درخواست شده و برای کلیه‌ی مراحل نقل ترددی با هماهنگی مدیران کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغ شده.	۴
						*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد برای آموزش میدانی همکاران نقل ترددی و همچنین مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر نقل ترددی از مکه به عرفات، مزدلفه، منا و بازگشت به مکه و آشنایی با محدوده‌ی خیام عرفات، مزدلفه و منا محل استقرار حجّاج ایرانی.	۵
	*	*	*	*	*	*	*	آماده نمودن و تحویل و توزیع غذا و میوه‌ی تو راهی به کاروان‌ها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۶



(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مگّه ی مکرّمه (نقل تردّی)		مسوولیت اجرا							کنترل
ردیف	شرح فعالیت ها	مدیر	معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۷	توصیه و تذکر به مدیران و معاونین در اطمینان از خاموشی کلیّه ی چراغ ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب و خارج نمودن موادّ غذایی فاسد شدنی و پس ماندها هنگام خروج از هتل در ایّام تشریق.	*	*		*			*	
۸	برنامه ریزی و هماهنگی با ستاد برای مسیر برگشت پیاده به مگّه.	*	*						
۹	انتقال کاروان های ترویجی از مگّه ی مکرّمه به منا: اعزام خدمه ی همکار نقل تردّی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس های تردّی برابر برنامه ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان ها.	*	*						
۱۰	اعلام نوبت بندی انتقال کاروان های ترویجی به منا.	*	*						
۱۱	برنامه ریزی برای استفاده بهینه از آسانسور برای استفاده ی کاروان های در نوبت انتقال به منا.	*	*	*	*			*	
۱۲	فراخوان کاروان ها به لابی هتل برای انتقال به منا بر اساس نوبت اعلام شده ی قبلی.	*	*	*	*			*	
۱۳	راهنمایی زائران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	*	*	*	*	*	*	*	
۱۴	کنترل و نظارت بر انتقال کلیّه ی کاروان های ترویجی به منا.	*	*	*	*	*	*	*	



کنترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
								شرح فعالیت‌ها
	*	*						انتقال کاروان‌ها از مکه‌ی مکرمه به عرفات:
								۱۵ اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس‌های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به‌تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان‌ها.
	*	*						۱۶ اعلام نوبت‌بندی انتقال کاروان‌ها به عرفات.
	*	*						۱۷ هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان با اولین گروه اعزامی به عرفات.
	*	*	*	*	*	*	*	۱۸ برنامه‌ریزی برای استفاده‌ی بهینه از آسانسور برای استفاده‌ی کاروان‌های در نوبت انتقال به عرفات.
	*	*	*					۱۹ فراخوان کاروان‌ها به لابی هتل برای انتقال به عرفات بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.
	*	*	*					۲۰ راهنمایی زائران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.
	*	*						۲۱ کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان‌ها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار مستقر در اتوبوس ترددی.
	*	*						۲۲ حصول اطمینان از انتقال کلیه‌ی زائران به عرفات و حصول اطمینان از جانمندان هیچ یک از آنان.



کنترل	مسؤولیت اجرا							(اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	ردیف
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	
								انتقال کاروان‌های ترویج از منا به عرفات:	
	*	*	*					اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس‌های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان‌ها.	۲۳
	*	*	*					اعلام نوبت‌بندی انتقال کاروان‌ها به عرفات.	۲۴
	*	*						هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان مجموعه به منا.	۲۵
	*	*	*	*	*	*	*	فراخوان کاروان‌ها برای انتقال به عرفات بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	۲۶
	*	*	*	*	*	*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۲۷
	*	*						کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان‌ها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار مستقر در اتوبوس ترددی.	۲۸
	*	*						حصول اطمینان از انتقال کلیه‌ی زایران به عرفات و جانماندن هیچ یک از آنان.	۲۹
	*	*	*					انتقال کاروان‌ها از عرفات به مزدلفه و منا:	۳۰
	*	*	*					فراخوان خدمه‌های همکار نقل ترددی و اعزام به خیمه‌ی نقل ترددی برای اعزام به پارکینگ عرفات برای تحویل اتوبوس.	



کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
	*	*	*					۳۱ اعلام نوبت بندی انتقال کاروان‌ها به مزدلفه و منا.
	*	*	*	*	*	*		۳۲ استقرار نماینده‌ی مجموعه در ایستگاه منا برای تحویل زایران وقوف اضطراری و هدایت آن‌ها به خیام محلّ استقرار آنان.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۳ فراخوان زایران اضطراری کاروان‌ها و هدایت آن‌ها به ایستگاه انتقال به منا بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۴ راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال زایران ناتوان و سالمند.
	*	*						۳۵ نظارت و کنترل انتقال کلیّهی زایران وقوف اضطراری به منا.
	*	*	*	*	*	*		۳۶ فراخوان زایران وقوف اختیاری کاروان‌ها و هدایت آن‌ها به ایستگاه انتقال به مزدلفه بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۷ راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال یک‌دیگر.
	*	*						۳۸ نظارت و کنترل انتقال کلیّهی زایران وقوف اختیاری به مزدلفه.
	*	*						۳۹ کنترل نهایی خیام مجموعه و حصول اطمینان از جانمندن هیچ یک از زایران در خیام عرفات.



ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۴۰	هم‌هنگی با واحد نقل ترددی مستقر در عرفات برای انتقال کلیه نیروهای مجموعه‌ی باقی‌مانده در عرفات پس از انتقال زایران.	*	*						
۴۱	انتقال کاروان‌ها از منا به مکه‌ی مکرّمه: دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها (سواره و پیاده).	*	*						
۴۲	دریافت حواله‌های تحویل اتوبوس نقل ترددی برای خروج زایران از منا و توزیع بین کاروان‌ها.	*	*						
۴۳	فراخوان عوامل جهت عزیمت به محلّ از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت تحویل اتوبوس‌های نقل ترددی با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها و طبق زمان‌بندی از پیش تعیین شده.	*	*						
۴۴	فراخوان زایرانی که می‌بایست با اتوبوس به مکه عزیمت نمایند و هدایت آن‌ها برای سوار شدن به اتوبوس، با توصیه به رعایت حال سالمندان.	*	*						
۴۵	برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد و مدیران کاروان‌ها در خصوص مسیر برگشت زایرانی که باید پیاده به مکه برگردند.	*	*						
۴۶	کنترل خیام و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زایران در خیام منا.	*	*						



کنترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
	*	*	*					۴۷
	*	*						۴۸

همکاری با مدیران کاروان‌ها برای انتقال وسایل زایران و کاروان در شب دوازدهم به مکه.

همکاری با مدیران کاروان‌ها در خصوص زایران مسن و بیمار کاروان که احتمالاً در نیمه شب دوازدهم ذی‌الحجه به هتل مکه منتقل شده‌اند (حتی المقدور).

(اقدام ۱۳) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرّمه)		مسوولیّت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبأر‌دار	آشپز	
۱	بَدُو ورود و استقرار در عرفات: پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زایران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار با مشارکت عوامل کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۲	تدارک و آماده‌سازی آب جوش برای زایران ورودی.	*	*	*	*	*	*	*
۳	پیگیری روشن شدن کولرها برای ورود زایران.	*	*	*	*	*	*	*
۴	روشن کردن فریزرهای مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*
۵	استقرار یکی از عوامل مجموعه در عرفات برای استقبال از زایران کاروان‌ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیام عرفات.	*	*	*	*	*	*	*
۶	زمان بیتوته در عرفات: نظارت بر تدارک مستمرّ آب خنک و آب جوش برای کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۷	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زایران و توزیع بین کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۸	تدارک و توزیع صبحانه و نان در عرفات.	*	*	*	*	*	*	*



(اقدام ۱۳) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرّمه)		مسوولیت اجرا							کنترل					
ردیف	شرح فعّالیت‌ها													
۹	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.							*	*	*	*	*	*	*
۱۰	کنترل نظافت داخل خیام، راهروها و اطراف خیام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	*	*	*	*
۱۱	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.							*	*	*	*	*	*	*
۱۲	نظارت بر جمع‌آوری به‌موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.							*	*	*	*	*	*	*
۱۳	راهنمایی و همراهی زائران در خیام عرفات.							*	*	*	*	*	*	*
۱۴	نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفت‌های تعیین شده‌ی امداد و....							*	*					
۱۵	آماده نگه‌داشتن وانت‌ها در عرفات به‌منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و... برابر دستورالعمل.							*	*					
۱۶	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقرّ در عرفات.							*	*					
۱۷	تمهیدات خروج از عرفات: سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از عرفات.							*	*	*	*	*	*	
۱۸	تحویل اقلام تعهّدی به مکتب‌دار، همانند: فریزر و....							*	*	*	*	*	*	



مسئولیت اجرا								(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ای مکرمه)	
کنترل	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	ردیف
								قربانی: انتخاب نماینده‌ی مجموعه برای مدیریت خطوط ذبح کاروان‌های تحت پوشش مجموعه (منطقه) و معرفی به موقع به واحد قربانی برای هماهنگی‌های لازم (فرد منتخب می‌بایست توانمندی جسمی و آگاهی لازم به امور قربانی و توانایی مدیریت نیروی تحت امر را داشته باشد).	۱
								تامین اقلام مورد نیاز نماینده‌ی مجموعه برای انجام وظایف محوله در کشتارگاه از جمله لباس فرم شامل (روپوش سفید، چکمه و کلاه).	۲
								دریافت کارت تردد به کشتارگاه برای نماینده‌ی مجموعه با ورود به سایت ثبت نام حج (www.hajkarevan.ir) تکمیل فرم اطلاعات و صدور کارت ورود به کشتارگاه برای فرد منتخب واجد شرایط.	۳
								مراجعه به موقع به ستاد منطقه قبل از اتمام تشریق و دریافت کوپن‌های الکترونیکی کاروان‌های مستقر در مجموعه (مطابق برنامه‌ی زمان بندی شده) در قبال ارایه‌ی رسید.	۴
								توزیع لیست‌های الکترونیکی قربانی بین مدیران کاروان مستقر در مجموعه و ارایه‌ی رسید تحویل آن به مدیر منطقه.	۵

(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)		مسوولیّت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعّالیّت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	
۶	دریافت وجوه قربانی مورد درخواست کاروان‌های مجموعه طبق تعرفه‌ی ابلاغی.	*	*					
۷	خرید کوپن‌های مورد نیاز کاروان‌های مستقرّ در مجموعه از ستاد منطقه‌ی مگّه یا واحد قربانی در قبال پرداخت وجوه آن تا پایان روز ششم ذی‌الحجّة.	*	*					
۸	جمع‌آوری کوپن‌های انصرافی و مازاد مصرف نشده کاروان‌ها جهت دریافت حواله‌ی استرداد از ستاد منطقه در مهلت مقرر.	*	*					
۹	تهیّه، تنظیم و ارایه‌ی صورت‌جلسه‌ی تسویه حساب کوپن‌های قربانی با کاروان‌های مستقرّ در مجموعه و تحویل به ستاد منطقه.	*	*					
۱۰	شرکت در جلسه‌ی هماهنگی واحد قربانی در ستاد مگّه بین ۵ تا ۷ ذی‌الحجّة.	*	*	*				
۱۱	حضور به موقع در صبح روز عید، در خطّ ذبح تخصیص داده شده به مجموعه‌ی مربوطه، بالباس فرم (روپوش سفید، چکمه و کلاه تحویل شده)، با به همراه داشتن اقلام تدارکاتی مورد نیاز.	*	*	*				
۱۲	کنترل کارت نمایندگان کاروان‌ها و تطبیق آن با مراجعه‌کنندگان، چنان‌چه صاحب کارت رأساً مراجعه نکرده باشد از انجام قربانی کاروان، در نوبت تعیین شده پیشگیری و موضوع به مسوول ارشد سالن کشتارگاه گزارش شود..	*	*	*				



(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۳	*	*	*				
۱۴	*	*	*				
۱۵	*	*	*				
۱۶	*	*	*				
۱۷	*	*					
۱۸	*	*	*	*	*	*	
۱۹	*	*	*	*	*	*	



(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)										
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا		کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار			
۲۰	✱	✱	✱							
۲۱	✱	✱								
۲۲	✱	✱	✱							
۲۳	✱	✱	✱							
۲۴	✱	✱	✱							



مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرمه)	
کنترل	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
	*	*	*					۲۵
								۲۶
	*	*	*					۲۷
	*	*						۲۸
	*	*						۲۹



کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	دستیار	آشپز	انباردار	خانه‌دار	مامور	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
					*	*	حلق: تدارک و آماده‌سازی محلّ انجام حلق (چهار پایه پیش‌بند و...) بر اساس اقلام تحویلی.	۳۰
					*	*	کنترل دائم نظافت محلّ انجام حلق.	۳۱



کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی صبحانه به صورت بسته‌بندی شده و تحویل به کاروان‌ها.	۸
	*	*						نظارت و هماهنگی جهت عزیمت زائران به رمی جمرات طبق دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی.	۹
	*	*	*	*	*	*		زمان بیتوته در منا: نظارت بر بهداشت مستمر محیط انجام حلق و تذکرات بهداشتی و رعایت پوشش برادران در هنگام حلق با همکاری پزشک مجموعه.	۱۰
	*	*	*	*	*	*	*	همکاری با واحد امداد خصوصاً در زمان ورود کاروان‌ها به منا که زائران توجیه نیستند.	۱۱
	*	*						مدیریت کلی بر استقرار کاروان‌ها در منا در تمامی ابعاد خدمتی.	۱۲
	*	*						اطلاع‌رسانی سریع و صحیح پیرامون آن چه از ستاد فرعی منا و یا ستاد مرکزی به مدیران کاروان‌ها ابلاغ می‌گردد.	۱۳
	*	*					*	توصیه به زائران جهت عدم شست و شوی البسه در منا.	۱۴
	*	*	*	*	*	*	*	نظارت بر تدارک آب خنک و آب جوش کاروان‌ها.	۱۵
	*	*	*	*	*	*	*	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زائران و توزیع بین کاروان‌ها.	۱۶

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱۷	تدارک و توزیع صبحانه و نان در منا.	*	*	*	*	*	*	*	
۱۸	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.	*	*	*	*	*	*	*	
۱۹	نظارت بر جمع‌آوری به موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۰	کنترل نظافت داخل خيام، راهروها و اطراف خيام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۱	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۲	راهنمایی و همراهی زائران در خيام منا.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۳	نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفتهای تعیین شده‌ی امداد و....	*	*						
۲۴	آماده نگه‌داشتن وانت‌ها در تمام مدت بیتوته در منا به منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و....	*	*						
۲۵	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقر در منا.	*	*						



کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایّام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکّرمه)
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها
	*	*	*	*	*	*		۲۶ اعزام تعدادی از عوامل به هتل مکه و انجام کنترل‌های لازم از قبیل نظافت و پر بودن مخازن آب و...، قبل از برگشت کاروان‌ها به مکه و مهیا بودن برای استفاده‌ی زایران.
	*	*	*	*	*	*		۲۷ تمهیدات خروج از منا: انجام مقدّمات بازگشت به مکه جهت پذیرایی و نحوه‌ی توزیع ناهار و شام روز دوازدهم.
	*	*						۲۸ دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	*		۲۹ مهیا کردن و آماده‌سازی امکانات هتل برای بازگشت زایران از منا به هتل و ادامه‌ی خدمات هتل به زایران مطابق قبل از ایّام تشریق.
	*	*	*	*	*	*		۳۰ هماهنگی برای انتقال معذورین، جمع‌آوری بار و وسایل از منا به هتل با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	*		۳۱ تهیّه و تدارک آب، ناهار یا توراھی برای زایران.
	*	*	*	*	*	*		۳۲ سرکشی به خیام و کنترل جانماندن هیچ‌یک از زایران در خیام تحت پوشش.
	*	*	*	*	*	*		۳۳ سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زایران از منا.



مسؤولیت اجرا								(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
کنترل	شرح فعالیت‌ها							ردیف	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار		
	*	*	*	*	*	*	*	۳۴	بازگشت بدون وقفه به مجموعه و حضور در ساختمان جهت ارایه‌ی خدمات به زائر.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۵	تحويل اقلام تعهدی به مکتب دار و مالک ساختمان، همانند: فرغون و....
	*	*						۳۶	یادآوری به مدیران کاروان‌ها برای توصیه به زائران نسبت به عدم شست و شوی البسه در روز اول ورود به هتل مکه.



کنترل	مسؤولیت اجرا							(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زائران	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*						بین شهری: هماهنگی با مدیران کاروان‌ها جهت حضور در مکاتب برای دریافت اتوبوس‌ها.	۱
	*	*						هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش‌بینی محلّ پارک اتوبوس‌های کاروان.	۲
	*	*	*					کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از سلامت کولر و نظافت اتوبوس و وجود آب خنک و....	۳
	*	*						دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه، مگه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.	۴
	*	*						هماهنگی با واحد حمل و نقل برای زمان آماده‌بودن زائران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مگه، مدینه و یا فرودگاه برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زائران.	۵
	*	*						پیش‌بینی مکان توقّف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زائران (خروج کاروان).	۶



ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار								
(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران															
۷	انتقال چمدان‌های زایران: دریافت برنامه و دستورالعمل انتقال چمدان‌های زایران و هماهنگی با کاروان‌ها برای اعلام به زایران و آماده‌سازی چمدان‌ها. (خروج کاروان)							*	*		*				
۸	تعیین مکان مناسب در لابی هتل برای جمع‌آوری چمدان‌های زایران با در نظر گرفتن نکات حفاظتی لازم.							*	*						
۹	هماهنگی و پیگیری برای رسیدن به‌موقع کامیون‌های حمل بار و پیش‌بینی مکان توقف کامیون برای بارگیری چمدان‌ها.							*	*						
۱۰	تعیین زمان آماده بودن چمدان‌های زایران و هماهنگی برای انتقال آن‌ها به مکان در نظر گرفته شده در لابی هتل.							*	*		*				
۱۱	هماهنگی برای انتقال چمدان‌های زایران از لابی هتل به داخل کامیون‌ها توسط عوامل بومی هتل و نظارت و کنترل عملکرد آن‌ها با حضور مدیران کاروان‌ها.							*	*						
۱۲	کنترل و نظارت بر چمدان‌های اضافی و خارج از استاندارد در زمان انتقال به فرودگاه.							*	*						
۱۳	خروج کاروان‌ها: دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه، مکه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.							*	*						



کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*						هماهنگی با واحد حمل و نقل برای زمان آماده بودن زایران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مکه، مدینه و یا فرودگاه، برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زایران.	۱۴
	*	*		*	*			دریافت وسایل و لوازم تحویلی به کاروان مانند اتو و....	۱۵
	*			*				انجام تسویه حساب مالی با کاروان‌های خروجی.	۱۶
	*	*	*					پیش‌بینی مکان توقف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زایران.	۱۷
	*	*						فراخوان زایران کاروان با هماهنگی مدیر کاروان در لابی هتل طبق زمان‌بندی تعیین شده و اطمینان از حضور نماینده‌ی موّسسه.	۱۸
	*	*		*				دریافت کلید (کارت) اتاق‌ها از زایران و مدیر و عوامل کاروان قبل از سوار شدن به اتوبوس.	۱۹
	*	*	*	*		*	*	کنترل اتاق‌ها و اطمینان از جانماندن زایر و وسایل زایران در اتاق‌ها.	۲۰
	*	*	*	*	*	*	*	هماهنگی و انجام برنامه‌ی بدرقه‌ی زایران کاروان خروجی با هماهنگی مدیر کاروان.	۲۱



کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زائران	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	ردیف
	*	*			*			۲۲
	*	*						۲۳

عودت اقلام تدارکاتی مصرف نشده پس از تخلیه‌ی اتاق‌ها به انبار هتل.

ارتباط با مدیران کاروان‌ها و حصول اطمینان از رسیدن آنان به مقصد.



(اقدام ۱۷) اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران									
ردیف	شرح فعالیت‌ها							کنترل	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار		
	*								ثبت ارزشیابی عملکرد مدیران و عوامل کاروان‌ها در سامانه‌ی سامفا قبل از خروج کاروان.
	*								تشکیل جلسه با مدیران کاروان‌های مجموعه به منظور آسیب شناسی عملیات حج و جمع بندی و ارایه به ستاد منطقه.
	*	*	*	*	*	*	*		جمع‌آوری بنرها و اطلاعیه‌ها از طبقات، لابی، آسانسور، رستوران، سالن اجتماعات و....
	*	*				*			هماهنگی با انبار مرکزی تدارکات و مرجوع کردن کلیه اقلام تدارکاتی مازاد در هتل.
	*								تسویه حساب با امور مالی ستاد.
	*								هماهنگی با امور مالی و ستاد برای دریافت حق الزحمة عوامل مجموعه.
	*								هماهنگی برای بازگشت عوامل مجموعه، متناسب با خروج کاروان‌ها و با نظر و هماهنگی ستاد.
	*	*	*	*	*	*	*		ثبت وقایع، پیشنهادها، انتقادات و نظرات ارایه شده و تحویل به ستاد جهت بهره‌برداری در سنوات آینده.
۹	*	*	*	*	*	*	*	تهیه‌ی گزارش مختصر عملکرد با ذکر نقاط ضعف و قوت عملیات و ارایه‌ی پیشنهاد و توصیه‌های ضروری برای بهبود عملکرد مجموعه اعم از انبارداری، خانه‌داری، پذیرایی و....	

فصل سوم

دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده

آیین نامه ی شورای فرهنگی مجموعه

در حَجّ تمتّع

۱ به منظور بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های عناصر فرهنگی و اجرایی و هم‌راستاسازی فعالیت‌های اجرایی با برنامه‌های فرهنگی و ارتقای فعالیت‌های فرهنگی در مجموعه‌ها، شورای فرهنگی مجموعه در موسم حَجّ تمتّع بر اساس این آیین‌نامه تشکیل می‌شود.

اعضای شورای فرهنگی مجموعه

۲ شورای فرهنگی مجموعه مرگب از مدیر مجموعه به عنوان رئیس شورا، معاون مدیر مجموعه به عنوان دبیر شورا و روحانیون و مدیران کاروان‌های مستقر در مجموعه می‌باشد.

وظایف و مسوولیت‌های شورای فرهنگی مجموعه

۳ شورای فرهنگی مجموعه وظایف و مسوولیت‌های زیر را بر عهده دارد:

۳-۱ بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص کلیه برنامه‌های فرهنگی مشترک و عمومی که در هتل برگزار می‌شود.

۳-۲ برنامه‌ریزی جهت اجرای مناسب طرح‌ها و برنامه‌های فرهنگی ابلاغی در سطح هتل.

۳-۳ بررسی پیشنهادهای و انتقادات زائران و کارگزاران در خصوص مسائل فرهنگی.

۳-۴ فراهم کردن تمهیدات لازم برای سامان‌دهی تبلیغات داخلی هتل.

۳-۵ برنامه‌ریزی جهت هماهنگی و اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی کاروان‌ها.

۳-۶ سامان‌دهی تبلیغات محیطی در هتل و اطلاع‌رسانی.

وظایف و مسوولیت‌های رئیس شورای فرهنگی مجموعه

۴ رئیس شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت‌های زیر می‌باشد:

۴-۱ تعیین دستور جلسات شورای فرهنگی با مشورت دبیر شورا و سایر اعضا.

۴-۲ اداره جلسات شورای فرهنگی مجموعه.

۴-۳ تعیین زمان و مکان جلسات شورای فرهنگی.



۴-۴. بررسی و تأیید صورت جلسات و ابلاغ آن جهت اجرا.

۴-۵. نظارت و اتخاذ تدابیر و فراهم کردن تمهیدات لازم برای اجرای برنامه‌های فرهنگی.

۴-۶. آرایه‌ی گزارش از فعالیت‌های فرهنگی انجام گرفته در مجموعه به شورای فرهنگی.

۴-۷. دعوت از اشخاص حقیقی یا حقوقی جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.

وظایف و مسوولیت‌های دبیر شورای فرهنگی مجموعه

۵-۳. دبیر شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت‌های زیر می‌باشد:

۵-۱. تنظیم دستور جلسات و صورت جلسات شورا و آرایه به اعضا و مدیر مجموعه و معاونت فرهنگی بعثه.

۵-۲. دریافت و آرایه‌ی نظرات و پیشنهادهای اعضا، زائران و کارگزاران، و ثبت آن‌ها.

۵-۳. پیگیری امور اجرایی برنامه‌های فرهنگی و تبلیغی مصوبات شورای فرهنگی.

۵-۴. اطلاع‌رسانی و دعوت از اعضا جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.

۵-۵. تنظیم و آرایه‌ی گزارش از روند اجرای مصوبات شورای فرهنگی جهت آرایه به شورای فرهنگی از طریق مدیر مجموعه و ثبت در سامانه.

جلسات شورای فرهنگی مجموعه

۶-۳. شورای فرهنگی مجموعه حداقل هفته‌ای یک جلسه تشکیل می‌دهد که با شرکت اکثریت اعضا رسمیت می‌یابد و مصوبات آن معتبر و قابل اجرا خواهد بود.

۷-۲. در صورت درخواست ۳ نفر از اعضا و یا مدیر مجموعه، شورا می‌تواند جلسه‌ی فوق‌العاده تشکیل دهد.

۸-۲. مصوبات شورای فرهنگی مجموعه فقط برای همان مجموعه در همان سفر معتبر خواهد بود.

دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حج تمتع

سال ۱۳۹۸

سازمان حج و زیارت به منظور اعمال مدیریت مالی صحیح و اصولی توسط مدیران مجموعه‌ی حج تمتع امیدوار است با استفاده از امکانات لازم و مناسب، و با سعی و تلاش خالصانه، رفاه حال زائران حرمین شریفین را بیش از پیش فراهم نماید.

به همین منظور و در اجرای ماده‌ی ۳۱ آیین‌نامه‌ی مالی و معاملاتی سازمان، دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حج تمتع در سال ۱۳۹۸ برای انجام هزینه‌های مجموعه در ارتباط با تهیه‌ی اقلام غذایی و مصرفی که در لیست رایج شده‌ی سازمان (لیست واحد تدارکات)، منظور نگردیده است، به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد.

مدیران مجموعه موظف‌اند ضمن رعایت دقیق مفاد این دستورالعمل و بخش‌نامه‌های صادره از سوی ستاد عملیات و صرفه و صلاح سازمان و زائر نسبت به انجام هزینه‌ها و ثبت آن در نرم‌افزار مالی که به این منظور در سیستم جامع مجموعه‌ها طراحی گردیده است، اقدام نمایند.

۱ مدیران مجموعه موظف‌اند قبل از عزیمت به عربستان نسبت به تهیه‌ی تجهیزات مورد نیاز از قبیل رایانه‌ی قابل حمل (laptop) که قابل اتصال به اینترنت باشد، اقدام نموده و خرید تجهیزات فوق از محل تنخواه ارزی مجموعه‌ها برای این منظور ممنوع می‌باشد.

۲ مدیران مجموعه مکلف‌اند کلیه‌ی فاکتورها، اسناد و مدارک مربوط به هزینه‌ی مجموعه‌ی خود را در پوشه‌ای به صورت منظم و به ترتیب شماره‌ی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی و با مهرور نمودن به مهر مجموعه نگه‌داری نمایند، و این موضوع جهت تایید اسناد و رایجی آن به دستگاه نظارتی الزامی است.

بخش دوم: درج شرح، مبلغ هزینه‌ها، تاریخ هجری شمسی و شماردی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی بر روی کلیه‌ی فاکتورها به فارسی و ثبت آن در نرم‌افزار مالی ضروری می‌باشد.

۳ با عنایت به این‌که واحد پولی مورد عمل سازمان در کشور عربستان، «ریال سعودی» می‌باشد، به همین منظور کلیه‌ی رویدادهای مالی مجموعه‌ها باید در سیستم مالی به «ریال سعودی» ثبت شود.



پرداخت کلیه‌ی هزینه‌های مجموعه تا سقف اعتبار تعیین شده‌ی مندرج در نرم افزار مالی (بر اساس ظرفیت مجموعه‌ها)، مجاز می‌باشد. بدیهی است ترمیم تنخواه گردان دریافتی به صورت مرحله‌ای پس از ثبت سیستمی، حسابرسی و تأیید اسناد مرحله‌ی قبل امکان پذیر می‌باشد.

خرید هرگونه لوازم التحریر، ماشین حساب، ماشین دوحث، ابزارآلات، البسه‌ی خدمه، بلندگو، تجهیزات رایانه‌ای و سایر وسایل خدماتی از محل تنخواه‌ارزی ممنوع بوده، و مدیران مجموعه در صورت نیاز به اقدام مذکور غیر از البسه می‌توانند از طریق مسوول مناطق مربوطه اقدام نمایند.

توضیح:

حقوق‌های قراردادی می‌باشد، در صورت نیاز با هماهنگی مسوول مسکن منطقه، خریداری و صورت حساب (فاکتور) مربوطه به مسوول مسکن منطقه ارائه گردد، و مسوول مسکن منطقه می‌بایست وجوه آن را از طرف قرارداد، دریافت نماید. در صورتی که طرف قرارداد از پرداخت صورت حساب (فاکتور) یا انجام کار خودداری نماید، مسوول مسکن منطقه مکلف است به صورت کتبی گزارش آن را تأیید مسوول منطقه به رئیس ستاد عملیاتی مربوطه ارائه و با دستور رئیس ستاد، هزینه‌های مورد نیاز از محل اعتبار اسناد مربوطه پرداخت و با اعلام به دفتر نمایندگی عربستان از قرارداد منعقد با طرف قرارداد کسر می‌گردد. بدیهی است ثبت این اسناد در سیستم مالی تنخواه‌ارزی مجموعه ممنوع می‌باشد. هرگونه پرداخت از محل تنخواه توسط مدیران مجموعه تحت عنوان پاداش، انعام، حق‌الرحمه به خدمه و سایر افراد متفرقه و تأمین ارز مفقودی و هرگونه کمک به زائر از قبیل هزینه‌ی درمان، ایاب و ذهاب و غیره ممنوع می‌باشد.

قرارداد و انت به صورت متمرکز توسط دفتر نمایندگی تنظیم و منعقد می‌گردد.

چنانچه مدیران مجموعه بر حسب ضرورت اقدام به خرید و انجام هزینه نمایند که امکان تهیه‌ی فاکتور رسمی مقدور نباشد، هزینه‌های مربوط را می‌بایست ابتدا در فرم بدون فاکتور (فرم ۱) درج نموده و آن را به تأیید مسوول منطقه رسانده، و سپس در نرم افزار مالی ثبت نمایند.

مدیران و عوامل مشروحه‌ی ذیل مجاز می‌باشند نسبت به خریداری شارژ سیم‌کارت اعتباری تلفن همراه تا سقف اعتبار تعیین شده به شرح ذیل اقدام نموده، و هزینه‌ی آن را با رای‌های اسناد مثبت‌ه از رسانده‌های

عملیاتی مگه و مدینه دریافت نموده، و هزینه‌ی مربوطه را در نرم‌افزار مالی سرفصل هزینه‌ی شارژ سیم‌کارت ثبت نمایند:

- | | | |
|-----|---------------|--------------------------------------|
| ۱-۹ | مدیر مجموعه: | ۲۰۰ ریال سعودی |
| ۲-۹ | معاون مجموعه: | ۱۰۰ ریال سعودی |
| ۳-۹ | انباردار: | ۵۰ ریال سعودی |
| ۴-۹ | مدیر کاروان: | ۱۵۰ ریال سعودی |
| | | (۵۰ ریال در مدینه و ۱۰۰ ریال در مکه) |
| ۵-۹ | معاون کاروان: | ۱۰۰ ریال سعودی |
| | | (۲۰ ریال در مدینه و ۸۰ ریال در مکه) |

۶-۹. مسوولین ایستگاه‌ها و مامورین انتقال مستقر در اتوبوس‌های نقل ترددی:

بجمله: در صورتی که خرید کارت‌شارژ اضافی ضروری باشد، با اعلام مسوولین مناطق به سندهای عملیاتی و موافقت کتبی مسوولین ستاد بر حسب مورد اقدام خواهد گردید.

۱۰ خرید اقلامی که توسط واحد تدارکات باید تهیه و تامین گردد، توسط مدیران مجموعه ممنوع می‌باشد.

بجمله: چنانچه تهیه‌ی برخی از اقلام تدارکاتی که به عهده‌ی سازمان است امکان‌پذیر نباشد، باتأیید کتبی مسوول منطقه و یا مسوول تدارکات سندهای مگه و مدینه و دستور رئیس سندهای عملیاتی مربوطه در «فرم ۲»، خرید اقلام تدارکاتی بلا مانع می‌باشد.

۱۱ مدیران مجموعه موظف‌اند در پایان عملیات از هر کاروان مطابق «فرم ۳» تعداد تقصیر عوامل را از مدیر کاروان اخذ و پس از تأیید روحانی کاروان و مسوول حمل و نقل ستاد عملیات در قسمت مربوطه در سیستم نرم‌افزار مالی ثبت نمایند و آن را به همراه سایر اسناد هزینه به واحد مالی ستاد مربوطه تحویل نمایند.

بجمله: در صورتی که زائیرینی خارج از اراده و اختیار خود مرتکب تقصیر گردند، پس از تأیید مدیر و روحانی کاروان و مسوول حمل و نقل ستاد عملیات مطابق «بند ۱۱» اقدام گردد.

۱۲ انجام هزینه‌های فرهنگی در مگه تا سقف ۱ ریال سعودی می‌باشد؛ و الباقی هزینه‌های فرهنگی معادل ریالی ۱۱ ریال سعودی در ایران پرداخت گردیده است.

۱۳ پرداخت کرایه‌ی زیارت دوره‌ی مگه و مدینه در صورت عدم تأمین اتوبوس از طرف سازمان با ارایه‌ی فاکتور هزینه و درخواست مدیر کاروان و تأیید مسوول نقل درون شهری و دستور رئیس سندهای عملیاتی مربوطه انجام خواهد شد.



کرایه‌ی طواف دوم در صورت عدم تأمین اتوبوس از طرف سازمان در خصوص کاروان‌های اهل سنت و کاروان‌هایی که حرکت آنان از مکه به سمت ایران و یا مدینه‌ی منوره تا ۷۲ ساعت بعد از ایام تشریق می‌باشد، برابر لیست تأیید شده‌ی واحد حمل و نقل برون‌شهری، حداکثر تا مبلغ ۳۰ ریال سرانه‌ی هر زائر صرفاً به دو صورت ذیل قابل پرداخت می‌باشد:

۱-۱۴. پرداخت وجه کرایه‌ی طواف دوم به مدیر کاروان به منظور پرداخت مستقیم به زائران؛ که در این صورت مدیر کاروان موظف است وجه مربوطه را به زائر پرداخت و لیست امضا شده‌ی زائران مبنی بر رسید دریافت وجه را جهت ثبت سند در نرم افزار مالی تحویل مدیر مجموعه نماید.

۲-۱۴. پرداخت وجه کرایه‌ی طواف دوم در صورتی که نسبت به اجاره‌ی اتوبوس از سوی مدیر کاروان اقدام گردد، مدیر مجموعه با اخذ صورت حساب یا فاکتور نسبت به ثبت در نرم افزار مالی اقدام نماید.

پرداخت کرایه‌ی طواف دوم توسط مدیران مجموعه از محل تنخواه ارزی خارج از موارد مطروحه‌ی فوق، مغایر با دستورالعمل بوده و قابل قبول نمی‌باشد.

مدیران مجموعه و کاروان که با تشخیص و اعلام ستادهای عملیاتی مربوطه در موسم حج تمتع، جهت هماهنگی به ستاد عملیات یا سایر واحدهای مرتبط با امور زائرین مراجعه می‌نمایند، مجاز می‌باشند مخارج ایاب و ذهاب مربوطه را به موجب مدارک مثبته به شرح ذیل هزینه نموده، و سپس هزینه‌ی مذکور را در نرم افزار مالی ثبت نمایند: ۱-۱۵. ایاب و ذهاب مدیران مجموعه با توجه به محل استقرار در مکه به تفکیک مناطق ذیل:

منطقه	منطقه‌ی جغرافیایی در مکه	حداکثر سقف هزینه (ریال سعودی)
۱	طریق طائف	۱۰۰
۲	ملک خال، عزیزیه	۲۰۰
۳	صدقی، عزیزیه	۲۰۰
۴	معابده، ربع ذخر	۲۵۰
۵	اجیاد، ابراهیم خلیل، منصور	۳۰۰

ایاب و ذهاب مدیران مجموعه در مدینه حداکثر تا سقف ۵۰ ریال سعودی، ایاب و ذهاب مدیران کاروان با توجه به محل استقرار در مکه حداکثر تا سقف ۱۰۰ ریال سعودی و در مدینه حداکثر تا سقف ۵۰ ریال سعودی.

بصورت بدیهی است در خصوص هزینه‌ی ایاب و ذهاب مدیران مجموعه

و کاروان، مازاد بر مبالغ فوق با تأیید مسوول منطقه و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مربوطه اقدام خواهد شد.

۱۴

مدیران مجموعه مکلف‌اند در خصوص انجام هزینه‌هایی که در این دستورالعمل پیش‌بینی نگردیده، حسب مورد صرفاً با تأیید مسوولین مناطق و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مگه و مدینه اقدام نمایند.

۱۷

مدیران مجموعه موظف‌اند قبل از بازگشت به ایران جهت تسویه حساب نهایی به واحد امور مالی مستقر در ستادهای عملیاتی مگه و مدینه مراجعه و پس از تحویل اسناد و مدارک مثبت‌ه‌ی هزینه، مانده‌ی ارز دریافتی (مانده‌ی ارز مصرف نشده) را به مسوول پرداخت ارزی ستادهای مربوطه پرداخت نموده، و رسید تسویه حساب دریافت نمایند.

۱۸

چنانچه بر اساس اعلام ستادهای عملیاتی مگه و مدینه مقرر گردد خریدهایی از طرف مدیران کاروان انجام پذیرد، لازم است مدیران مجموعه‌ی مگه مبلغ ۸۰۰ ریال سعودی و مدیران مجموعه مدینه مبلغ ۴۰۰ ریال سعودی به مدیران کاروان‌های تحت پوشش خود از محل تنخواه ارزی در اختیار، به صورت تنخواه پرداخت و رسید دریافت نمایند.

۱۸-۱. مدیر کاروان موظف خواهند بود مبلغ مذکور را هنگام خروج کاروان از مجموعه با ارایه‌ی اسناد هزینه‌ی مثبت و یا وجه نقد با مدیر مجموعه تسویه حساب و رسید دریافت نمایند.

۱۸-۲. پرداخت تنخواه مذکور در سیستم نرم افزار مالی ثبت نمی‌گردد.

۱۸-۳. مدیر مجموعه اسناد هزینه‌ی دریافتی از مدیر کاروان را در سیستم مذکور همانند سایر اسناد ثبت می‌نماید.

۱۸-۴. چنانچه مدیران کاروان‌ها در بین راه به صورت مودی و حسب ضرورت هزینه‌ای را حداقل تا سقف یک ریال سعودی برای هر زیر انجام دهند، با ارایه‌ی اسناد هزینه که به تأیید مدیر منطقه خواهد رسید، وجه آن را از مدیر مجموعه‌ی مقصد دریافت می‌نمایند. مدیر مجموعه نیز اسناد هزینه را در نرم افزار مالی ثبت می‌نماید.

بدیهی است هزینه‌ی مذکور صرفاً برای موارد اضطراری که امکان تهیه‌ی آن برای واحدهای ستادی میسر نبوده، پیش‌بینی گردیده؛ لذا ضروری است با هماهنگی قبلی مسوول منطقه انجام پذیرد.

۱۹

با توجه به توافق به عمل آمده با شرکت بیمه‌گر طرف قرارداد سازمان مبنی بر پرداخت هزینه‌های مربوط به نقل و انتقال بیمار از کاروان





تا بیمارستان‌ها و بالعکس؛ در موارد اورژانسی و نیز در مواردی که منجر به بستری بیمار گردد، و همچنین پرداخت هزینه‌ی داروهای مورد نیاز بیمار که با نظر پزشک معالج مرکز پزشکی یا پزشک بیمارستان سعودی تجویز گردیده و خارج از لیست دارویی مرکز پزشکی بوده و می‌بایست از داروخانه‌های عربستان تهیه گردد، به ازای هر بیمار تا سقف ۲۰۰ ریال سعودی در طول عملیات حج تمتع، مدیران کاروان‌ها یا مجموعه‌ها می‌بایست پس از دریافت تصویر کارت شناسایی بیمار و فرم ارجاع پزشکی که مهر مرکز پزشکی می‌باشد، نسبت به پرداخت هزینه‌های فوق اقدام نموده؛ و از طریق نمایندگی شرکت بیمه‌ی مستقر در ستاد‌های عملیاتی مکه و مدینه با رایبه‌ی مدارک فوق تسویه حساب نمایند.

توضیح:

در صورت انتقال بیماران و مصدومین در عربستان در مسیر بین شهرهای مکه، مدینه و جده در مواردی همچون شکستگی استخوان‌های ستون فقرات، لگن، ران و نظایر آن تا سقف ۱,۰۰۰ ریال سعودی از سوی شرکت بیمه‌گر قابل پرداخت می‌باشد.

تذکره:

در صورت عدم رایبه‌ی مدارک مثبت در «بند ۱۹»، پرداخت هزینه از سوی نمایندگی شرکت بیمه یا ستاد‌های عملیاتی امکان‌پذیر نمی‌باشد. راهنمای نحوه‌ی ثبت هزینه‌ها (فاکتورها) در نرم‌افزار مالی طراحی گردیده است. مدیران مجموعه می‌توانند در صورت بروز هرگونه اشکال و یا ابهام با مراجعه به واحد مالی ستاد و رایانه‌ی مستقر در ستاد‌ها (حسب مورد) رفع اشکال نمایند.

۲۰

محمد آزاد

معاون توسعه‌ی مدیریت و منابع

فرم «۱»

شماره‌ی مجموعه:

هزینه‌های انجام شده بدون فاکتور در تاریخ:

(موضوع بند ۸ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	شرح کالا / خدمات	مقدار / تعداد	مبلغ (ریال سعودی)	ملاحظات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				
۲۰				
۲۱				
۲۲				
۲۳				
۲۴				
۲۵				
۲۶				
۲۷				
۲۸				
۲۹				
۳۰				
جمع				

مهر و امضای مدیر منطقه

مهر و امضای مدیر مجموعه



فرم «۲»

شماره‌ی مجموعه:

هزینه‌های انجام‌شده بابت تهیه‌ی اقلام تدارکاتی که امکان تأمین آن توسط واحد تدارکات در تاریخ / / میسر نگردیده است.

(موضوع بند ۱۰ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	شرح کالا	تعداد / مقدار	مبلغ (ریال سعودی)	ملاحظات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				
۲۰				
۲۱				
۲۲				
۲۳				
۲۴				
۲۵				
۲۶				
۲۷				
۲۸				
۲۹				
۳۰	جمع			



فرم (۳)

فرم تقصیر عوامل کاروان های حج تمتع سال ۱۳۹۸

شماره کاروان:

لیست اسامی مدیر و عوامل کاروان که مرتکب تقصیر شده اند، به شرح ذیل می باشد:

(موضوع بند ۱۱ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	نام و نام خانوادگی	عَلت تقصیر
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		
۱۶		
۱۷		
۱۸		
۱۹		
۲۰		

نام، نام خانوادگی و امضای روحانی کاروان

مهر و امضای مدیر کاروان

مهر و امضای مدیر مجموعه

امضای مسوول حمل و نقل ستاد عملیات

فرم «۴»

رسید تسویه حساب نقدی

(موضوع بند ۲۱ دستورالعمل مجموعه)

بدین وسیله گواهی می شود مبلغ: ریال سعودی

بابت مانده‌ی ارز دریافتی (مصرف نشده) در تاریخ:

از آقای: دریافت گردید.

☐ مگه
واحد حسابرسی مستقر در ستاد

☐ مدینه



بازبینی (چک لیست) کنترلی هتل‌ها توسط مدیر مجموعه‌ی حج تمتع

لطفاً ضمن بررسی وضعیت هتل، با توجه به چک لیست ذیل، در صورت وجود هر گونه نواقص با هماهنگی مدیر بومی هتل نسبت به رفع آن‌ها اقدام و در صورت عدم اقدام عوامل بومی، به مسوول مسکن منطقه اطلاع رسانی فرمایید.

تطبیق پلان هتل‌ها با واقعیت موجود.

بررسی نظافت کلی هتل و اطراف آن.

بررسی و مسدود نمودن منافذ مشرف به هتل.

بررسی هتل از لحاظ وجود حشرات موذی.

بررسی وضعیت رنگ آمیزی هتل (اتاق‌ها، راه‌روها و...)

بازدید و اطمینان کامل از سالم، تمیز و پُر بودن مخازن آب هتل.

بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم خنک‌کننده‌ی کلیه‌ی

اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه، راه‌روها و...)

بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم روشنایی و نور

اضطرابی هتل (به ویژه در استقبال، رستوران، محل توزیع غذا، اتاق‌ها و سالن‌ها).

بررسی سیستم آتش نشانی در هتل و کنترل تاریخ شارژ کپسول‌ها.

بازبینی مستمر راه‌های خروج اضطراری در هتل (روشنایی، عدم دیوای

وسایل، سالم بودن درب‌های اضطراری، باز بودن مسیر تردد در

راه‌پله‌ها و...)

حصول اطمینان از سالم بودن کلیه‌ی دستگاه‌ها و قفل اعم از

کلیدی و کارت.

اطمینان از وجود نیروهای فنی مستقر در هتل.

حصول اطمینان از وجود صندوق‌های امانات برای نگه‌داری وجوه

نقد و اشپای قیمتی.

اطمینان از سالم بودن آسانسورها.

تجهیز مطب پزشک در هتل بر اساس تعهدات مالک.

تجهیز نمودن اتاق‌ها بر اساس: **لیست پیوست.**

اطمینان از سالم بودن لباس شویی‌ها و اختصاص مکان مناسب

برای خشک کردن البسه (در مگه) محل بند رخت‌ها.

بررسی تعداد عوامل بر اساس تعهدات مالک.

بررسی مکان تجهیز و توزیع غذاها بر اساس تعهدات مالک: **لیست**

پیوست.

اطمینان از وجود پریزهای برق جهت اتصال هیت‌های غذا.





- وجود یا رتیشن متحرک برای جداسازی قسمت آقایان و خانم‌ها
- در غذاخوری (در صورت عدم وجود غذاخوری مجزا برای خانم‌ها و آقایان).
- اطمینان از مجهز بودن و سالم بودن تلفن سانترال هتل.
- بررسی وضعیت سردخانه‌ها یا فریزرها.
- بررسی وضعیت انبار مرکزی هتل.
- بررسی وضعیت تجهیزات لابی (کاناپه و تلویزیون و اتاق مدیر مجموعه و...)
 - پیگیری تامین اقلام مورد نیاز مشاعر در مکه برابر تعهدات مالک.
 - نظافت کف پوش، فرش یا موکت اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه.
 - بررسی وضعیت اینترنت و فعال بودن در تمام طبقات.
 - بررسی وضعیت رمپ ورودی ساختمان برای انتقال هیترها.
 - پیگیری و تنظیم کانال‌های ماهواره.
 - اطمینان از وجود اقلام مورد نیاز حجاج مانند ملحفه، شامپو، صابون و...
 - بررسی وضعیت دوربین‌های مدار بسته در داخل ساختمان و راه‌روها.
 - اطمینان از وجود توری پنجره‌های اطراف و باز نشدن بیش از حد.

بازینی (چک لیست) تجهیزات رستوران و آشپزخانه قائمة الاجهزة للمطعم و المطبخ

- ▶ بن ماری.
- ▶ سخانة اطباق.
- ▶ تشتت پلاستیکی بزرگ.
- ▶ طشت بلاستیک الكبير.
- ▶ چرخ حمل غذا (۲ طبقه).
- ▶ عربیة نقل الاغذية.
- ▶ سبد نان و میوه.
- ▶ سلة للخبز و الفواكة.
- ▶ سماور بزرگ (به تعداد پاسخ گویی به نیاز رانران).
- ▶ سخان للماء الكبير (بعدد يكفي حاجات الزوار).
- ▶ سینى بزرگ.
- ▶ صينية كبيرة.
- ▶ شکرپاش - نمکدان.
- ▶ سكریة - مملحة.
- ▶ صندلی.
- ▶ کرسی.
- ▶ فلاسک چای.
- ▶ ترموس للشيء.
- ▶ قندان.
- ▶ سكریة.
- ▶ كارد استیل.
- ▶ سكين فولادی صغير.
- ▶ ملاقه و كفگیر.
- ▶ مرغاة و مغرفة.
- ▶ میز مخصوص سنگی.
- ▶ طاولة حجریة الخاصة للطعام.
- ▶ میز.
- ▶ طاولة طعام.
- ▶ هیتر غذا.
- ▶ مسخن للطعام.





- یخچال (بالای صفر درجه).
- **ثلاجه (فوق الصفر)**
- یخچال (زیر صفر درجه).
- **ثلاجه (تحت الصفر).**

بازینى (چک لیست) تجهیزات اتاق‌ها قائمة مستلزمات الغرف

- قرآن کریم.
- القران الکریم.
- بالش.
- وسادة.
- بشقاب میوه خوری.
- صحن صغير.
- پتو.
- بطانية.
- تخت.
- سریر.
- تشک.
- مراتب.
- تلویزیون LCD.
- تلفاز LCD.
- جهت نمای قبله.
- علامة اتجاه القبلة.
- چاقوی میوه خوری.
- سکین صغير.
- دمپایی (اتاق).
- خف الغرفة.
- دمپایی (سرویس‌ها).
- شیشب.
- روبالشی.
- شرشف للوسادة.
- ساعت دیواری.
- ساعة جدارية.
- سبد میوه.
- سلة للفواكة.
- سجاده‌ی نماز.
- سجادة الصلاة.





- سطل.
- سلة.
- سیفون.
- سیفون.
- سینی چای.
- صنیه شای.
- شیر آلات.
- حنفیات.
- فرش.
- فراش.
- قندان.
- سکریه.
- کتری برقی چای.
- ترموس شای الکهربائیة.
- کمد لباس.
- خزانة للملابس.
- لیوان آب خوری (شیشه ای).
- کاس للماء.
- ملحفه.
- شرشف.
- نمکان.
- مملحة.
- یخچال.
- ثلاجة.

فصل چہارم



منشور اخلاقی | میثاق نامہ





«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم ﷺ: اِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّدَ مَكَارِدَ الْأَخْلَاقِ.

منبع: شرم اخلاق یک کارگزار امام.

کارگزاران امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و اعتقاد و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه‌ی فقیه و با پاسداری از خون شهیدان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسوول دانسته، و متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شرع مقدس در انجام هرچه بهتر حج ابراهیمی ﷺ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پابند بوده، و برای تحقق آن‌ها حداکثر تلاش را بنمایند.

۱. تاسی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب الی الله دانسته و بدان پابند خواهند بود.

۲. توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ را معتاد مقصدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.

۳. رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.

۴. آراستگی فردی مطابق شؤونات اسلامی و پیراستگی محیط، رعایت نظم و وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.

۵. نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دینات، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.

۶. بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «إِنَّكَ أَعْلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ» با تاسی از پیامبر اسلام ﷺ، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفت، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.



رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار و اطلاعات مردم، به‌ویژه زائران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندند.

بهبود مستمر بهره‌وری، ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و هم‌چنین بهره‌گیری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.

رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.

از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حجّ و زیارت



«میثاق نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم ﷺ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مِنْ أَعْمَالٍ إِذَا عَمِلَ أَنْ يَحْجَّ.
خداوند تعالی دوست دارد آن کاری که می‌کند آن را بجزای انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

- کل سفر ما، حق الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- پادمان نرود ما زائر نیستیم، بلکه خدمت‌گزار حجاج زائر هستیم.
- فرصتی را که خداوند داده است، قدر بدانیم؛ مغرور نشویم و مواظب باشیم.
- برای زائر کم نگذارید. شاید اولین و آخرین سفر وی باشد. پس هر چه می‌توانیم به او خدمت کنیم.
- زائران را با تک‌اسم صدا کنید (بدون مهذب، دکتر و...) همه‌ی پیشوند و پسوندها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهنم بروید، از راه مگه و مدینه نروید.

شهید مقدسیان

فخائیت‌های اجرایی کارگزاران حج و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زائران به‌طور خاص دارند؛ و در صورت دقت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بینش و نگرش آن‌ها، تاثیرات به‌سزایی داشته باشد.

لذا اینجانب: به‌عنوان کارگزار امور زیارتی

و سفیر ارزشی نظام جمهوری اسلامی ایران، در پیشگاه خداوند متعال خود را متعهد و مسوول می‌دانم برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی ﷻ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتبار مقدسه را به‌عنوان حق الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.

باور دارم که هر بار تشرف به زیارت، توفیق مجدد الهی است. از این روی با همتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر





اول به انجام خدمت به زائران مبادرت نموده و با خودسازی و ترکیه‌ی نفس، از عادی شدن سفرهای الهی - که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد - پیشگیری می‌نمایم.

رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تبذیر و اسراف را بر خود فرض می‌دانم. رعایت احترام و ادب، منانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی، مدارا و ملاطفت، صداقت و صراحت با زبان ملایم و انجام به هنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَاشْكُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.

از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ریا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که برخلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزار است، دوری نموده و حُجب و حیا و عفت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.

امانت‌داری و حفظ اسرار زائران و عدم ورود به حریم خصوصی آن‌ها را بر خود فرض دانسته و در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به کار می‌بندم.

آراستگی ظاهری مطابق موازین شرعی، بهداشت فردی و پیراستگی محیطی، نظم و انضباط، وجدان‌کاری، وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی، ایثار و گذشت، مسوولیت‌پذیری و نقدپذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهم.

برنامه‌ها، اقدامات و فعالیت‌های مربوط به قبل از سفر، حین سفر و بعد از آن را در چهارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط ابلاغی و حتی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به‌نحو مطلوب انجام داده و، ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط می‌دانم.

هرگونه استفاده‌ی ابراری از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی زائران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.

ارتقای مستمر سطح آگاهی و افزایش مهارت و تخصص و شرکت در دوره‌های آموزشی و استفاده از تجارب دیگران و ابتکار و خلاقیت در انجام امور و انتقال آن به سایرین را ضروری می‌دانم.

آموزش و توجیه زائران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.

همواره خود را در برابر قوانین و مقررات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حج و زیارت و همچنین حقوق زائران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسوول و پاسخ‌گو می‌دانم.

به قوانین و مقررات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی

و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.

به مصداق آیهی «وَأَتَّخِذُوا يَحْيَىٰ آلَ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفْرَقُوا» [آل عمران: ۱۰۳]

در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

۱۳

۱۴

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار





شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع ۱۳۹۸ [۱۲۳]



شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع ۱۳۹۸ [۱۲۵]



شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع ۱۳۹۸ [۱۲۷]



سازمان حج و زیارت، حج تمتع ۱۳۹۸