



| شرح وظایف |

پایش محیط اجرای عملیات

مجموعه حج تمتع ۱۴۰۱



| سازمان حج و زیارت |

معاونت توسعه مدیریت و منابع

دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

(فهرست مطالب)

پیشگفتار ۲

مقدمه ۴

فصل اول

کلیات ۷

الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی ۷

ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات ۸

فصل دوم

الف: رروس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع ۹

ب: عناوین اقدامات مجموعه حج تمتع ۹

ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حج تمتع ۱۰

فصل سوم

فرم‌ها و دستورالعمل‌های مورد استفاده ۷۵

آیین‌نامه‌ی شورای فرهنگی مجموعه در حج تمتع ۷۵

دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حج تمتع ۷۷

بازبینی (چک‌لیست) کنترلی هتل‌ها توسط مدیر مجموعه‌ی حج تمتع ۸۶

فصل چهارم

«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت» ۹۳

«میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت» ۹۴

پیشگفتار

بسم الله الرحمن الرحيم

رشد و گسترش نظام‌های خدمت‌رسانی از ویژگی‌های بارز عصر ماست. این امر به‌ویژه در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورها به مسأله‌ی مهمی 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 بیت الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و سایر اعتاب 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 مجموعه‌ها بر اساس متدّهای برنامه‌ریزی عملیاتی و در قالب تشریح محیط اجرای عملیات، طراحی و اجرایی گردیده است.

در دین مبین اسلام نیز به مقوله‌ی برنامه‌ریزی و استفاده‌ی بهینه از اوقات و فرصت‌های پیش روی توجّه فراوانی شده؛ چنان که امیر سخن امام علی(ع) می‌فرماید: «حُسْنُ التَّدْبِيرِ يَنْمِي قَلِيلَ الْمَالِ، وَ سَوْءُ التَّدْبِيرِ يُفْنِي كَثِيرَهُ» تدبیر نیکو (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» [عُرَرُ الْحُكْمِ وَ ذُرَرُ الْكَلَمِ، ح ۴۸۹۰]، و مجدّداً می‌فرماید: «أَلَا! وَإِنَّ اللَّيِّبَ مَنْ أَسْتَقْبَلَ وَجْهَهُ أَلَّا يَفْكَرَ صَائِبٍ 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 دفتر راهبری و برنامه‌ریزی امور کارگزاران» با هدف روان‌سازی و کاربردی‌تر نمودن شرح وظایف و با مشارکت کلیه‌ی دست‌اندرکاران، مدیران و مجریان، و با بهره

گیری از تجربیات گذشته‌ی آنان، نسبت به تدوین، اصلاح و بهینه‌سازی آن اقدام نموده است. انتظار دارد کلیه‌ی کارگزاران و خدمت‌گزاران حجّاج با آمادگی قبلی، اهتمام و تلاش مضاعف در اجرای دقیق وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده کوشا باشند. از خداوند متعال برای همه خدمت‌گزاران به حجّاج و زائران حرم نبوی(ص) و ائمه‌ی اطهار(ع) موفقیت و استمرار توفیق در این مسیر را مسالت می‌نمایم.

خادم حجّاج جمهوری اسلامی ایران

سید صادق حسینی

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 (مدظله العالی) 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 مؤثر 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 روروس 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 پراکنده کاری 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 مجموعه‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به‌آنان کمک می‌کند تا ضمن رصد دایم 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 همه اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین‌شده.
۲. ارزیابی دقیق مسیر حرکت مجموعه در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوله.
۳. اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های مجموعه در مرحله‌ی اجرا.
۴. شناسایی نقاط قوت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
۵. عدم تجمع اطلاعات کلی و جزئی در ذهن فرار مدیران مجموعه و پیش‌گیری از موازی کاری.
۶. ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زائران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی.
۷. افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حج و زیارت و عوامل اجرایی.

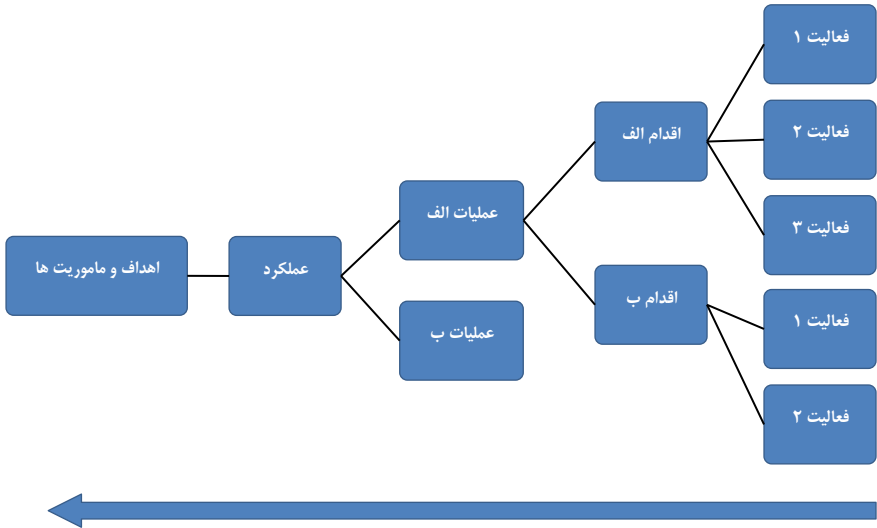
شرح وظایف حاضر برای حج تمتع ۱۳۹۶ تدوین، و پس از عملیات حج، نظرات و پیشنهادهای کارگزاران حج از طریق حج و زیارت استان‌ها دریافت و به‌منظور اجرا در عملیات حج ۱۳۹۷ بازنگری گردید و این رویه تا کنون ادامه داشته است.

در پایان تقاضا نمودیم مدیران و عوامل محترم اجرایی مجموعه های حج تمتع ضمن مذاقه‌ی وافر در شرح عملیات مجموعه های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، ما را در ارتقا و تکمیل این دستورالعمل، یاری نمایند.

فصل اوّل

کلیات

الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی



ب: جدول سطح بندی محیط اجرای عملیات

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

فصل دوم

الف: رووس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع

برنامه‌ریزی و انجام امور اداری و مالی.
 تجهیز، آماده‌سازی و اسکان کاروان‌ها.
 ارایه‌ی خدمات تغذیه و تدارکات.
 ارایه‌ی خدمات فرهنگی.
 ارایه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی.
 هماهنگی خدمات حمل و نقل.
 هماهنگی انتقال کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (عرفات، مزدلفه و منا) و بازگشت به مکه‌ی مکرّمه. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 ارایه‌ی خدمات در عرفات و منا. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 تمهیدات خروج کاروان‌ها از مجموعه و پایان ماموریت.

ب: عناوین اقدامات مجموعه حج تمتع

- ۱۱ تمهیدات اولیه، انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم
- ۱۴ تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه
- ۱۷ تمهیدات لازم در خصوص امور مالی
- ۱۸ هماهنگی با مدیران کاروان‌ها
- ۱۹ تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی
- ۲۶ تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی
- ۲۵
- ۲۷ تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری
- ۲۶
- ۳۱ تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین
- ۳۷ تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه
- ۴۰ تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون‌شهری

۱۱ تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه) ۴۵

۱۲ برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل تردّی) ۵۵

۱۳ تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه) ۶۰

۱۴ برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه) ۶۲

۱۵ تمهیدات و اقدامات ایّام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویبه و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه) ۶۷

۱۶ تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زائران ۷۱

۱۷ اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران ۷۴

تذکره ۱: با توجه به شرایط خاصّ عملیات حجّ تمتّع، مدیران و عوامل مجموعه‌ها علاوه بر شرح فعالیت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و رعایت بخش‌نامه‌ها و برنامه‌هایی که از سوی ستادهای حجّ تمتّع ابلاغ می‌گردد، می‌باشند.

تذکره ۲: مدیران و عوامل مجموعه‌های مدینه‌ی منوره در ایّام حجّ تمتّع که در مکه‌ی مکرمه حضور می‌یابند، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و مسوولیت‌هایی که از سوی ستاد مکه‌ی مکرمه تعیین می‌شود، می‌باشند.

ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حجّ تمتّع

تذکره 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 کلیه‌ی عوامل اجرایی می‌باشد. اما این تقسیم‌بندی نافی اختیارات مدیر مجموعه جهت ارجاع وظایف و مسوولیت‌ها به عوامل اجرایی نمی‌باشد.

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱) تمهیدات اولیه، انتخاب عوامل و آمادگی های لازم	
	مدیر	معاون	مأمور اجرایی	خانه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*							۱
	*							۲
	*	*	*	*	*	*	*	۳
	*	*	*	*	*	*	*	۴
	*	*	*	*	*	*	*	۵
	*	*	*	*	*	*	*	۶

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱) تمهیدات اولیه، انتخاب عوامل و آمادگی های لازم	
	مدیر	مسافران	مأمور اجرایی	حکام دار	انباردار	آشپز	دستور امور باغیان	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	۷
								شناخت و آگاهی از کلیه ی فعالیت های حج و همچنین وظایف و مسئولیت های مجموعه ها و کاروان ها و ستاد و بعثه و مرکز پزشکی.
	*	*	*	*	*	*	*	۸
								مراجعه ی مرتب به سامانه ی جامع کارگزاران جهت آشنایی با آخرین وضعیت و اطلاعات اجرایی و آموزشی.
	*	*	*	*	*	*	*	۹
								شرکت و قبولی در دوره های آموزشی و جلسات توجیهی و تخصصی در ایران.
	*	*	*	*	*	*	*	۱۰
								شرکت یکی از عوامل منتخب مجموعه که مقررات انجام امور فرهنگی را نیز به عهده داشته باشد؛ در دوره ی آموزش مسوول فرهنگی که از سوی معاونت فرهنگی بعثه ی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) پیش از اعزام برگزار می شود.
	*	*	*	*	*	*	*	۱۱
								مطالعه ی دقیق و اشراف بر دستورالعمل ها و شرح وظایف ارایه شده و توجیه دقیق عوامل تحت پوشش.
	*	*	*	*	*	*	*	۱۲
								اطلاع کافی از جغرافیای عربستان به خصوص مکه و مدینه، به ویژه جغرافیای مسجد الحرام و مسجد النبی (ص) و میقات.
	*	*	*	*	*	*	*	۱۳
								مطالعه ی مجدد قوانین و مقررات عربستان.

کنترل	مسؤولیت اجرا							(اقدام ۱) تمهیدات اولیّه، انتخاب عوامل و آمادگی های لازم
	مدیر	مسافران	مأمور اجرایی	حکام دار	انباردار	آمیزش	دستور امور باغبان	ردیف
	*	*			*	*		۱۴
					*	*		۱۵
	*	*			*	*		۱۶
	*	*		*	*			۱۷
	*			*	*	*		۱۸
	*	*	*	*	*	*	*	۱۹
	*	*	*	*	*	*	*	۲۰
	*	*						۲۱

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۲) تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	مدیر امور بانوان	آمنیر	انباردار	گلخانه دار	مأمور اجرایی	صافون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	★	★	★	★	★	★	★	شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی حج و زیارت.	۱
						★	★	دریافت مشخصات و اطلاعات جامع هتل محلّ ماموریت، وضعیت آسانسورها، نقاط قوت و ضعف احتمالی از حج و زیارت استان.	۲
	★	★	★	★	★	★	★	شناخت دقیق موقعیت جغرافیایی و محدوده‌ی محلّ 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 سنوات گذشته در اجاره‌ی 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

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۲) تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	مدیر امور بانوان	آشپز	انباردار	گفته‌دار	مأمور اجرایی	مدیران	مدیر	ردیف
						★	★	۹
						★		دریافت اسامی و مشخصات کاروان‌های مستقر در هتل محلّ ماموریت به‌انضمام تلفن‌های ضروری ستادها و آشپزخانه‌های مرکزی و...
						★	★	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 به‌مدیران و عوامل کاروان‌ها جهت حضور در فعالیت‌های جاری مجموعه.
	★	★	★	★	★	★	★	۱۳
						★		کسب اطلاع از فرهنگ و آداب و سنن اجتماعی و مذهبی زایران کاروان‌های ورودی به‌مجموعه.
				★		★	★	۱۴
						★		دریافت پلان چینش زایران از مدیر کاروان قبل از حرکت.
		★	★	★	★	★	★	۱۵
								تهیه و آماده‌سازی ملزومات مورد نیاز هتل در ایران اعمّ از لوازم التحریر، ابزار و لوازم فنی مورد نیاز و... و انتقال به عربستان.
							★	۱۶
								تهیه و تامین لباس یک‌نواخت عوامل و آشپز بر اساس حجّ و زیارت.
					★	★	★	۱۷
								تهیه‌ی کارت شناسایی کلیه‌ی عوامل مجموعه با هماهنگی حجّ و زیارت و الزام به استفاده آن در طی انجام وظیفه به‌منظور سهولت شناسایی آنان توسط زایران.

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۲) تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	مدیر امور بانوان	آشپز	انباردار	گلخانه دار	مأمور اجرایی	سازمان	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	تهیه‌ی کارت بهداشتی همه‌ی عوامل مجموعه.	۱۸
			*			*	*	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.	۱۹
		*					*	تهیه‌ی وسایل و لوازم مورد نیاز آشپز.	۲۰
							*	هماهنگی انتقال برخی اقلام تهیه شده از ایران به عربستان (در صورت نیاز با همکاری کاروان‌ها).	۲۱
						*	*	تهیه‌ی جداول، برنامه‌ها و چکلیست‌های لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان، تغذیه، حمل و نقل و....	۲۲
				*		*	*	تهیه‌ی چکلیست کنترل اتاق‌ها از حیث نظافت کامل اتاق، وجود تجهیزات، وسایل و اقلام مصرفی هر اتاق.	۲۳
		*				*	*	تهیه‌ی چکلیست ابزار و وسایل مورد نیاز برای مدت سفر و آماده‌سازی آن‌ها قبل از سفر برای انتقال به عربستان.	۲۴
			*			*	*	تهیه‌ی چکلیست‌های تدارکاتی و مورد استفاده در انبار و سردخانه.	۲۵
						*	*	تهیه‌ی بنرهای راهنمای کاروان‌ها در ایام تشریق برابر دستورالعمل ابلاغی.	۲۶

ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	مدیران	مسئور اجرایی	حکام دار	انبار دار	آمیز	دستیار امور بانوان	
۱	آشنایی با امور مالی و حسابداری.	*	*			*			
۲	دریافت و مطالعه‌ی دقیق دستورالعمل مالی.	*	*			*			
۳	آموزش و آشنایی با نرم‌افزار مالی و دریافت کد و گذرواژه‌ی مربوطه.	*	*			*			
۴	دریافت تنخواه ارزی از ستاد مکه یا مدینه، و دریافت کد و رمز از واحد رایانه جهت ثبت اسناد هزینه.	*							
۵	انجام هزینه و ثبت آن در نرم‌افزار مالی مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی.	*	*			*			
۶	جمع‌آوری منظم اسناد و مدارک مالی و ارایه‌ی به‌موقع و دقیق آن‌ها.	*	*			*			
۷	جمع‌آوری فرم‌های تقصیر عوامل کاروان‌های تحت پوشش مجموعه و ارایه‌ی آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی.	*	*						
۸	رعایت و کنترل سقف اعتبار فرهنگی کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	*	*						
۹	ارایه‌ی اسناد و مدارک مثبته‌ی هزینه‌های انجام شده به واحد حسابرسی مستقر در عربستان و انجام تسویه حساب.	*							

مسؤولیت اجرا								(اقدام ۴) هماهنگی با مدیران کاروان‌ها	
ردیف	شرح فعالیت ها								
کنترل	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خلقه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان		
۱	★	★							
۲	★	★							
۳	★	★							
۴	★	★							
۵	★	★		★					
۶	★	★							
۷	★	★							
۸	★	★							

ردیف	شرح فعالیت ها	مسؤولیت اجرا						کنترل
		مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خلقه دار	انبار دار	آسیز	دستیار امور بانوان
۹	ارایه‌ی توضیحات لازم در مورد اختلاف قیمت مسکن، تاخیر پروازها و مسایل حراستی منطقه برای اطلاع‌رسانی به زایران.	*	*					
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 زایران با اعداد لاتین بر روی ساک‌ها.	*	*					

ردیف	شرح فعالیت ها	مسؤولیت اجرا						کنترل
		مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خلقه دار	انبار دار	آسیز	دستیار امور بانوان
۱	تحويل هتل از مسوول مسکن منطقه و آشنایی با مالک هتل و نماینده‌ی مالک مستقر در هتل.	*	*					
۲	دریافت کپی تعهدات مالک (ضمیمه‌ی قرارداد اجاره) از مسوول مسکن منطقه برای کنترل و آماده‌سازی هتل جهت پیگیری و اجرا.	*	*					
۳	آشنایی با مشرفین، مهندسین صیانه و آسانسور، متصدیان تاسیسات و دریافت اسامی و تلفن همراه و محل استقرار آن‌ها در هتل.	*	*	*	*	*		

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آسیب	مدیر امور بهداشت	ردیف
	*	*	*	*	*	*		۴
	*	*						۵
	*	*		*				۶
	*	*		*				۷
	*	*		*				۸
	*	*		*				۹
	*	*		*	*			۱۰

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر امور بانوان	آسیب	انبار دار	خانه دار	ماشین اجرائی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
				★	★	★	پیش‌بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن به خصوص در ساعات شلوغی.	۱۱
				★	★	★	شناسایی و کنترل مخازن آب، حجم و نحوه شارژ آن‌ها، موتور آب، شست‌وشو و نظافت آن‌ها با رعایت اصول بهداشتی و کنترل درجه و قفل و بست مناسب و پُر بودن مخازن.	۱۲
				★	★	★	کسب اطمینان از کشش آب و برق ساختمان در ایام پیک و انتقال نقایص احتمالی و پیگیری تا رفع آن.	۱۳
				★	★	★	بررسی وضعیت سیستم اطفای حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفای حریق در کلیه طبقات و بخش‌های هتل.	۱۴
				★	★	★	بررسی و اطمینان از سلامت دوربین‌های مدار بسته طبقات، سالن غذاخوری، انبار، لابی هتل و همچنین اتاق کنترل و فعال بودن دوربین‌ها.	۱۵
	★			★	★	★	آماده‌سازی مکان شست‌وشوی لباس زائران، کنترل و سلامت ماشین‌های لباس‌شویی و محل و بندهای خشک‌کردن لباس‌ها و تفکیک مکان آقایان و بانوان با توجه ویژه به پوشش کامل محل در اختیار بانوان.	۱۶
				★	★	★	تجهیز و آماده‌سازی لابی هتل از حیث امکانات و تجهیزات، مبلمان، تهویه مناسب، درب‌های ورودی و پرده‌های هوا و پیگیری رفع نواقص احتمالی.	۱۷

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی
	مدیر امور بانوان	انسیز	انبار دار	خانه دار	مامور اجرایی	مدیر	ردیف
				★		★	۱۸
						★	کنترل و اطمینان از وجود صندوق امانات در ساختمان.
						★	۱۹
						★	تنظیم تابلوی اعلانات برای نصب اطلاعات مورد نیاز، اعم از برنامه‌ی غذایی و ساعات سرو غذا، برنامه‌های فرهنگی، تلفن‌های مورد نیاز و تذکرات لازم.
						★	۲۰
				★		★	بررسی و کنترل راه‌پله‌های اضطراری هتل از حیث سالم بودن و باز بودن درب‌ها در کلیه طبقات، سالم بودن پله‌ها، روشنایی و نظافت آن‌ها و باز بودن مسیر.
				★		★	۲۱
						★	کنترل و نظافت پشت‌بام و قفل و بست درب‌های ورودی پشت‌بام با رعایت نکات حراستی.
				★		★	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 کلی 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 چک‌لیست کنترل اتاق‌ها و تیک‌زدن تک‌تک اقدامات برای اطمینان از انجام کلیه امور.

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر امور بهداشت	آشپز	انباردار	خانه دار	مامور اجرایی	مدمن	شرح فعالیت ها	ردیف
				★		★	کنترل تمیزی و نظافت کلی اتاق ها، زیر تخت ها، پشت و داخل کمد ها، پشت و داخل یخچال و ...	۲۶
				★		★	کنترل سالم بودن سیستم تهویه و روشنایی اتاق و پریز های برق و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.	۲۷
				★		★	کنترل اتاق ها از حیث کامل بودن تخت ها بر اساس پلان مهندسی و سالم بودن تخت ها و تشک و وجود رو تختی، ملحفه، بالش، روبالشی، پتو و همچنین تمیزی و نظافت آن ها.	۲۸
				★		★	کنترل تجهیزات و وسایل داخل هر اتاق بر اساس چک لیست تنظیمی، اعم از یخچال، کمد، رخت آویز، کتری برقی یا فلاکس، میز، پیش دستی، چاقوی میوه خوری، لیوان شیشه ای، نمک پاش، سجاده، قرآن و ... برابر قرارداد.	۲۹
				★		★	کنترل سلامت تلویزیون هر اتاق و تنظیم شبکه های ایرانی و فرهنگی.	۳۰
				★		★	شارژ اتاق ها برای اولین ورود زائر، اعم از قند، چای، بطری آب، نمک و ...	۳۱
				★		★	کنترل شست و شو و نظافت داخل سرویس بهداشتی و حمام، روشویی، کاسه توالت، آینه و وسایل داخل سرویس بهداشتی هر اتاق.	۳۲
				★		★	کنترل سلامت شیر آلات، دوش حمام، سیفون دست شویی، وان زیر دوش، کاسه توالت، سطل زباله و باز بودن مسیر فاضلاب.	۳۳

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر امور بهداشت	آشپز	انبار دار	خانه دار	مامور اجرایی	صافین	مدیر	ردیف
				*		*	*	۳۴
				*		*	*	۳۵
						*	*	۳۶
	*	*	*	*	*	*	*	۳۷
			*			*	*	۳۸
				*		*	*	۳۹

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۶) تجهیز و راه اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی	
	مدیر امور بهداشت	انسیز	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیرین	شرح فعالیت ها	ردیف
				*		*	راه اندازی مطب پزشکان و خدمات پرستاری با هماهنگی پزشکان مجموعه، طبق قرارداد و پلان مسکن و برابر دستورالعمل مرکز پزشکی.	۱
				*		*	تجهیز و راه اندازی مطب پزشکان متناسب با شؤن زایران و پزشکان، طبق دستورالعمل مرکز پزشکی حج و زیارت و با هماهنگی پزشکان مجموعه.	۲
				*		*	پیش بینی صندلی انتظار برای بیماران مراجعه کننده.	۳
						*	همکاری با پزشکان مجموعه برای دریافت دارو و تجهیزات پزشکی از مرکز پزشکی و انتقال به هتل.	۴
				*		*	کنترل و نظارت بر نظافت نوبه ای مطب پزشکان.	۵
						*	نوبت بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی پزشک مسوول مجموعه برابر دستورالعمل مرکز پزشکی و نظارت بر عملکرد آنان.	۶
				*	*	*	نصب تراکت و پوسترهای هشدار دهنده بهداشتی و پزشکی در محل های مناسب.	۷
				*		*	برنامه ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت محیط هتل با هماهنگی و همکاری پزشکان مستقر در مجموعه.	۸
						*	برنامه ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت رستوران و نحوه ی سرو غذا با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.	۹
						*	برنامه ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت فردی دست اندرکاران ایرانی و عوامل بومی و کارت بهداشت عوامل با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.	۱۰

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۶) تجهیز و راه اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی
	مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*	*	*				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 نگهداری 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 تخزين شده با همکاری پزشکان مجموعه.
	*	*						۱۴
								همکاری با بازرسین بعثه ی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، ستاد و مرکز پزشکی.

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۷) تجهیز و آماده سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری
	مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*			*			۱
								تحویل گرفتن انبار و سردخانه از مالک یا نماینده ی وی.
	*	*	*		*			۲
								کنترل شست و شو و نظافت فضای داخل انبار و سردخانه و در صورت لزوم سم پاشی با رعایت نکات بهداشتی و ایمنی و با هماهنگی پزشک مجموعه.

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۷) تجهیز و آماده سازی انبار و سردخانه، تهویه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری	ردیف
	مدیر	مدیر اجرایی	خانه دار	انبار دار	آشپز	دستیار امور بهداشتی	شرح فعالیت ها	
	*	*		*			کنترل و اطمینان از سلامت عملکرد سیستم تهویه و سرمایش و هواکش و همچنین قفل و بست مناسب انبار و سردخانه.	۳
	*	*		*			کنترل نصب پالت و قفسه بندی مناسب با رعایت اصول انبارداری و آماده سازی.	۴
	*	*		*			تحویل امکانات اداری و رایانه ای و مودم اختصاصی انبار و همچنین سایر وسایل مورد نیاز انبار از مدیر عربی هتل.	۵
	*	*		*			تقسیم فضای انبار و سردخانه و نصب برچسب و تابلو در هر بخش از انبار برای مشخص شدن محل نگهداری کالا.	۶
	*	*	*	*			پیش بینی امکانات و ادوات اطفای حریق.	۷
	*	*		*			تعیین مناسب ترین محل برای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی و نظارت بر حسن اجرای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی.	۸
	*	*		*			آماده سازی چک لیست ها، فرم ها، برچسب های مورد نیاز انبار به منظور کنترل و نظارت بر روند و آمار تدارکات هتل.	۹
	*	*		*			همراهی با ستاد برای در اختیار گرفتن وانت متناسب با حجم تدارکات مجموعه برابر دستورالعمل ابلاغی و پیش بینی تابلوی مناسب برای نصب روی وانت.	۱۰

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	گانه در	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*	*		*			۱۱
	*	*	*		*			۱۲
	*	*	*		*			۱۳
	*	*	*		*			۱۴
	*	*	*		*			۱۵

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری	
	دستیار امور بانوان	آشپز	انباردار	کانه در	مأمور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
			★		★	★	کنترل نوبه‌ای نظافت و جمع‌آوری و دفع زباله و خارج کردن کارتن و ظروف خالی از داخل انبار و خودداری از انباشتگی.	۱۶
			★		★	★	تنظیم آمار دقیق مصرف اقلام تدارکاتی به‌صورت هفتگی طبق برنامه‌ی رایانه.	۱۷
			★		★	★	ایجاد آمادگی در برآورد و تهیه‌ی گزارش لحظه‌ای از مصرف اقلام تدارکاتی هتل و پیش‌بینی‌ها و آرایه‌ی هشدارهای لازم قبل از اتمام اقلام مصرفی.	۱۸
		★	★		★	★	آماده‌سازی اقلام و وسایل مورد نیاز رستوران متناسب با وعده‌های غذایی.	۱۹
			★		★	★	تهیه‌ی جدول برنامه‌ی خروج زایران از هتل (زیارت دوره، فرودگاه، مدینه و...) و پیش‌بینی و آماده نمودن اقلام بین‌راهی برای آنان و خنک نگه‌داشتن نوشیدنی‌های بین‌راهی و تحویل به‌موقع آن‌ها به‌عوامل کاروان‌ها.	۲۰
			★		★	★	کنترل و جمع‌آوری نوشابه‌ها و مواد غذایی در بسته و مصرف‌نشده از رستوران و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.	۲۱
			★			★	هماهنگی با معاونین کاروان‌های مجموعه قبل از رسیدن میوه کاروان‌ها، و آماده‌سازی سهمیه هر کاروان و توزیع به‌موقع و سریع به‌منظور جلوگیری از جابه‌جایی بی‌مورد و خراب شدن میوه‌ها به‌ویژه	۲۲

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کانه در	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
								در انبارهایی که امکان نگهداری مناسب وجود نداشته باشد.
	*	*			*			۲۳ برنامه‌ریزی نحوه‌ی همکاری معاونین یا عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه برای توزیع اقلام مصرفی کاروان‌ها.
	*				*			۲۴ ارتباط با انبارداران سایر هتل‌ها از طریق اتوماسیون به‌منظور پشتیبانی از یک‌دیگر در زمان نیاز و با هماهنگی مدیر مجموعه.
	*				*			۲۵ عدم تحویل کلید انبار به سایرین، به‌خصوص عوامل بومی مجموعه (در موارد ضروری، به تشخیص مدیر مجموعه فقط به‌عوامل ایرانی).
	*				*			۲۶ نظارت مستمر بر عملکرد و بهداشت فردی نیروهای بومی در اختیار انبار.
	*				*			۲۷ ثبت کالاهای مرجوعی از مشاعر در کارتکس انبار در اولین فرصت پس از مراجعه به هتل.
	*				*			۲۸ کنترل موجودی و مرجوع کردن اجناس باقی‌مانده و تسویه حساب با انبار تدارکات در پایان مأموریت.

ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا						کنترل
		مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آشپز	مدیر امور بهداشتی
۱	تحويل گرفتن رستوران و تفکیک فضای غذاخوری برادران و خواهران.	*	*	*			*	
۲	کنترل سیستم تهویه و روشنایی و تاسیسات آشپزخانه و پیگیری رفع نواقص احتمالی.	*	*	*			*	
۳	نظارت بر شست و شو و نظافت فضای رستوران و آشپزخانه و در صورت نیاز سم پاشی با هماهنگی پزشک مجموعه و با رعایت مسایل بهداشتی.	*	*	*			*	
۴	نظارت بر نظافت میز و صندلی ها و چیدمان مناسب و منظم آن ها با استفاده ی بهینه از فضای رستوران در قسمت برادران و خواهران.	*	*	*			*	*
۵	دریافت وسایل و لوازم آشپزخانه و ظروف چینی (لب پَر نباشد) و وسایل غذاخوری به تعداد مورد نیاز و اطمینان از سلامت آن ها و تامین کسری احتمالی از طریق مدیر عربی هتل طبق مفاد قرارداد.	*	*	*			*	
۶	نظارت بر شست و شو و نظافت وسایل و لوازم و ظروف غذاخوری با دقت و رعایت مسایل بهداشتی با همکاری پزشک مجموعه.	*	*	*			*	*
۷	نظارت بر سلامت و شست و شو و نظافت دقیق بن ماری، یخچال، فریزر، ماشین ظرف شویی، چرخ دستی حمل ظروف غذا (ترولی) و... با همکاری پزشک مجموعه.	*	*	*			*	*

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۸) تجهیز و آماده سازی سالن غذاخوری، تحويل و سرو غذا و دورچین	
	مدیر امور بانوان	آشپز	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
		*				*	تمهیدات لازم برای آماده سازی محلّ پارک ماشین های حمل غذا در محلّ تعیین شده قبل از ساعات رسیدن ماشین های غذا.	۸
		*				*	شناسایی و تعیین مکان استقرار گرم کن غذا و سلامت پریز برق مکان مورد نظر.	۹
		*				*	دریافت اطلاعات آشپزخانه ی مرکزی تامین کننده ی غذای مجموعه و اخذ شماره تلفن همراه مدیر، معاون و مسوول توزیع آشپزخانه ی مرکزی از ستاد منطقه.	۱۰
					*	*	تهیه ی اطلاعاتی برنامه ی غذایی و ساعات سرو غذا و نصب در محل مناسب و در دید زائران.	۱۱
					*	*	تهیه و نصب تراکت های بهداشتی سرو غذا و سایر تراکت ها در محل های مناسب.	۱۲
	*					*	برنامه ریزی و شیفت بندی عوامل کاروان ها و دستیاران امور بانوان برای حضور در رستوران و همکاری برای توزیع غذا با اخذ نظر مشورتی مدیران کاروان های مستقر در هتل.	۱۳
			*			*	دریافت آمار غذای رژیمی زائران مرد و زن از مدیران کاروان ها از ۳۰ ساعت قبل و انتقال به آشپزخانه ی مرکزی از طریق سیستم نرم افزاری مربوطه.	۱۴
			*			*	تامین لوازم بهداشتی یکبار مصرف شامل دستکش، کلاه، پیش بند، ماسک و... از طریق مدیر	۱۵

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۸) تجهیز و آماده سازی سالن غذاخوری، تحويل و سرو غذا و دورچین	
	مدیر امور بهداشت	انسیز	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدمن	شرح فعالیت ها	ردیف
							عربی هتل به تعداد نیاز و نظارت و کنترل وجود دایمی آن‌ها.	
		*			*	*	تحويل گرفتن گرم کن‌های غذا از ماشین‌های حامل غذا، طبق برنامه‌ی زمان بندی و در ساعت تعیین شده از جلوی درب ساختمان و نظارت بر عملکرد متصدیان مربوطه.	۱۶
		*			*	*	دقت و کنترل تعداد غذای تحويلی برابر سرانه‌ی زایران و عوامل حاضر در مجموعه به علاوه غذای رژیمی.	۱۷
		*			*	*	انتقال سریع و محتاطانه‌ی گرم کن‌های حمل غذا به آشپزخانه‌ی رستوران و اتصال به برق، کنترل آب داخل مخزن و کنترل دمای گرم کن (دمای گرم کن در حدود ۷۵ تا ۸۰ درجه‌ی سانتیگراد حفظ شود).	۱۸
	*	*	*	*	*	*	حضور به موقع در محل رستوران برای فعالیت از پیش تعیین شده، طبق برنامه‌ی اعلامی مجموعه.	۱۹
	*	*			*	*	نظارت بر چیدن قاشق و چنگال و... و سفره آرایی، به طور مرتب و منظم و مقابل هر صندلی و کنترل لوازم روی میزها به تعداد کافی اعم از نمک پاش و....	۲۰
		*	*	*	*	*	آماده سازی دورچین شامل سالاد، ماست و خیار و... با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه مطابق برنامه‌ی زمان بندی شده.	۲۱

ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آشپز	مسئول امور بهداشتی	
۲۲	برش نان و قرار دادن داخل پلاستیک و بستن درب آن با رعایت مسایل بهداشتی با همکاری عوامل کاروان ها و مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۳	آماده سازی صبحانه با همکاری نوبت بندی شده ی عوامل کاروان ها و مجموعه طبق برنامه.	*	*	*		*	*	*	
۲۴	کنترل کیفی مواد غذایی از قبیل نان، میوه، ماست، نوشابه و... قبل از شروع پذیرایی.	*	*	*		*		*	
۲۵	حضور در رستوران برای پذیرایی و توزیع غذا نیم ساعت قبل از ساعات سرو تا پایان سرو غذا، در سه وعده (طبق برنامه ی اعلامی) و عدم صرف غذا در هنگام تردد و پذیرایی از زائران.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۶	استفاده ی آشپزها از پیش بند، کلاه، دستکش و ماسک یک بار مصرف هنگام کشیدن غذا و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن با همکاری پزشکان مجموعه.	*	*				*		
۲۷	استفاده ی کلیه ی عوامل حاضر در رستوران اعم از ایرانی و بومی از لباس فرم با برچسب مشخصات، دستکش یک بار مصرف و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۸	توزیع به موقع غذا و سرو صحیح غذا در بشقاب ها با رعایت سرانه ی زائران و نظارت لازم بر حسن انجام آن.	*	*				*	*	
۲۹	ارایه ی غذا به زائران با رعایت ادب و احترام.	*	*	*			*	*	

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحويل و سرو غذا و دورچین	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آشپز	مدیر امور بهداشت	ردیف
	*	*				*	*	۳۰
	*	*				*	*	۳۱
	*	*				*	*	۳۲
	*	*	*			*	*	۳۳
	*	*	*			*	*	۳۴
	*	*				*	*	۳۵
	*	*				*	*	۳۶
	*	*				*	*	۳۷
	*	*	*			*	*	۳۸

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۸) تجهیز و آماده سازی سالن غذاخوری، تحويل و سرو غذا و دورچین	
	مسئول امور بهداشت	آشپز	انبار دار	خانه دار	مامور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
	*	*				*	نظارت و کنترل دایمی بهداشت فردی عوامل ایرانی و بومی فعال در آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.	۳۹
	*	*				*	نظارت و کنترل دایمی بهداشت محیط رستوران و آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.	۴۰
	*	*			*	*	نظارت و کنترل دایمی نظم و انضباط داخل سالن غذاخوری.	۴۱
			*			*	برنامه ریزی تهیه و تحويل غذا و میوه ی بین راهی مدینه، مکه و یا جدّه بر اساس برنامه ی خروج کاروان ها و هماهنگی با آشپزخانه ی مرکزی در صورت تغییر احتمالی برنامه ی ورود و خروج کاروان ها.	۴۲
	*	*	*	*	*	*	انتقال به موقع و پیگیری رفع مشکلات موجود.	۴۳

توضیح: فعالیت‌های این اقدام (اقدام ۹) توسط یکی از عوامل مجموعه که قبلاً توسط مدیر مجموعه به‌عنوان مسوول فرهنگی معرفی شده است، انجام می‌شود.

کترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه	
	مدیر	مدان	مأمور اجرایی	خانه روز	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*	*				*	۱
	*	*	*					۲
	*	*	*					۳
	*	*	*					۴
	*	*	*				*	۵
	*	*						۶
	*	*	*		*			۷
	*	*	*					۸

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه	
	مدیر امور بانوان	آسیب	ایثار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیرین	شرح فعالیت‌ها	ردیف
					*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی برای اجرای برنامه‌های فرهنگی ابلاغی از سوی معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی).	۹
					*	*	برگزاری جلسات شورای فرهنگی مجموعه بر اساس آیین‌نامه‌ی مربوطه.	۱۰
					*	*	پیگیری اجرای مصوبات شورای فرهنگی مجموعه.	۱۱
	*				*	*	هماهنگی در برگزاری جلسات ویژه‌ی قرائت قرآن کریم و برگزاری مراسم بزرگداشت شهدا و ایثارگران.	۱۲
	*		*		*	*	برنامه‌ریزی و برگزاری مراسم محفل انس و معرفت و مراسم دعای کمیل و دعای ندبه در هتل و اقامه‌ی نماز جماعت در محل اقامت مکه طبق مصوبه‌ی شورای فرهنگی مجموعه یا ابلاغیه‌ی معاونت فرهنگی بعثه.	۱۳
	*				*	*	هماهنگی در برگزاری جلسات مدینه‌شناسی و مکه‌شناسی مصور در مجموعه.	۱۴
	*				*	*	هماهنگی در برگزاری جلسات ویژه برای نخبگان و بانوان زائر.	۱۵
	*				*	*	برگزاری مراسم مناسبت‌های فرهنگی، مذهبی و مسابقات سراسری و عمومی بر اساس دستورالعمل معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی).	۱۶

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه	
	مدیر امور بانوان	آئین	انباردار	خانه دار	مامور اجرایی	مسئول	شرح فعالیت ها	ردیف
					*	*	محیط‌آرایی هتل با ذوق فرهنگی و اجرای کلیه‌ی امور تبلیغی.	۱۷
					*	*	در صورت امکان، راه‌اندازی و اداره‌ی کتابخانه‌ی هتل و بلوتوث.	۱۸
	*				*	*	فراهم کردن زمینه‌ی پاسخ‌گویی به سوالات بانوان زائر توسط معینه و مبلغه‌های اعزامی یا مبلغه‌ی ثابت مجموعه.	۱۹
	*				*	*	توزیع محصولات فرهنگی و تبلیغاتی.	۲۰
	*			*	*	*	راه‌اندازی و فعال‌سازی شبکه‌های تلویزیونی و زائر و مراقبت و نظارت بر آن‌ها.	۲۱
					*	*	تهیه و تنظیم گزارش فعالیت‌های فرهنگی مجموعه و ارائه‌ی آن به معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و مدیر مجموعه.	۲۲
	*					*	استفاده از ظرفیت یاوران حجاج برای اجرای برنامه‌های فرهنگی و برگزاری مراسم.	۲۳

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان ها در مجموعه و نقل درون شهری	
	مدیر امور بانوان	آسیب	ایمپاردر	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیرین	شرح فعالیت ها	ردیف
						★	بَدو ورود کاروان ها: هماهنگی با مدیران کاروان ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش بینی محلّ پارک اتوبوس های کاروان.	۱
						★	هماهنگی با مسوول حمل و نقل ستاد منطقه برای مهیا نمودن وسیله ی انتقال زایران به حرم برای انجام اولین طواف طبق هماهنگی قبلی با مدیر کاروان.	۲
	★	★	★	★	★	★	آماده سازی وسایل پذیرایی اولّیه از زایران و کلید (کارت) اتاق های متعلّق به کاروان.	۳
	★	★	★	★	★	★	هدایت زایران جهت پیاده شدن و ورود به هتل با برگزاری مراسم استقبال و خیر مقدم.	۴
	★	★	★	★	★	★	همکاری با زایران در انتقال وسایل همراه آن ها به هتل.	۵
				★	★	★	نظارت و کنترل عملکرد عوامل بومی هتل برای تخلیه ی ساک زایران و انتقال به داخل هتل.	۶
				★	★	★	کنترل دقیق اتوبوس ها 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.	۷
	★	★			★	★	پذیرایی اولّیه از زایران در لابی هتل و ارایه ی توضیحات لازم و توصیه ها و اطلاعات ضروری به آنان.	۸
						★	راهنمایی زایران در خصوص سالن غذاخوری و ساعات سرو غذا، سالن جلسات، مطب پزشکی و...	۹
						★	توجیه زایران در خصوص محدودیت های هتل و چگونگی استفاده از آسانسور و رعایت حال سالخوردگان و بانوان.	۱۰

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان ها در مجموعه و نقل درون شهری	
	مدیر امور بانوان	آسیب	ایمپاردر	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیرین	شرح فعالیت ها	ردیف
						*	بیان موقعیت منطقه و موقعیت حرم و مرکز پزشکی و چگونگی استفاده از نقل صلوات و رفت و آمد به حرم.	۱۱
				*		*	تحويل کلید (کارت) اتاق ها و کارت هتل به مدیر کاروان و همکاری با وی در تحويل آن ها به زایران و توضیح چگونگی شارژ کارت اتاق.	۱۲
				*	*	*	همه‌انگی برای انتقال ساک های زایران از لابی به طبقات هتل.	۱۳
				*	*	*	نظارت بر روند استقرار زایران در اتاق ها و رفع نواقص احتمالی اعلام شده تا حصول نتیجه ی کامل.	۱۴
					*	*	همه‌انگی برای ایجاد نظم در نصب تراکت های اطلاع رسانی و تبلیغاتی کاروان ها در طبقات مربوطه و سازه ی مذهبی آن ها.	۱۵
				*		*	دریافت مشخصات زایران هر اتاق و تلفن زایران از مدیر کاروان جهت بهره برداری در مواقع لزوم.	۱۶
					*	*	همه‌انگی و همراهی یکی از عوامل مجموعه با کاروان برای انتقال به حرم و کمک به مدیر و عوامل کاروان در انجام اولین طواف زایران، در صورت نیاز و همه‌انگی برای همراهی یکی از پزشکان مجموعه با کاروان.	۱۷
			*			*	گزارش ورود کاروان ها به ستاد منطقه.	۱۸
						*	اطلاع رسانی سریع به ستاد منطقه در خصوص ساک ها و وسایل زایران سایر هتل ها که احتمالاً اشتباهی به هتل تحت مدیریت مجموعه ارسال شده است.	۱۹

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان ها در مجموعه و نقل درون شهری	
	مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	خانه دار	انباردار	آشپز	مسئول امور بهداشتی	شرح فعالیت ها	ردیف
	*	*						نقل درون شهری: برنامه ریزی زیارت دوره با هماهنگی کاروان ها.	۲۰
	*	*				*		هماهنگی با واحد نقل ستاد منطقه برای تامین اتوبوس زیارت دوره ی کاروان ها و پیش بینی تدارکات همراه زائران اعم از بطری آب خنک و....	۲۱
	*	*				*		کنترل و نظارت بر تردد مستمر نقل صلوات برای ایاب و ذهاب زائران از هتل به حرم و بالعکس و گزارش تاخیرهای بیش از حد به مسوول نقل منطقه و پیگیری رفع آن.	۲۲
	*	*	*	*	*	*	*	زمان استقرار کاروان ها: حضور دایمی و تمام وقت در مجموعه برای تمشیت امور و در دسترس بودن آسان جهت مراجعات و پیگیری و رفع مشکلات احتمالی.	۲۳
	*	*				*		حضور در اولین جلسه ی کاروان و بیان نکات ضروری اعم از مسایل حراستی و حفاظتی و وضعیت کلتی فرهنگی و قومی زائران حاضر در هتل و پاسخ گویی به سوالات احتمالی زائران.	۲۴
	*	*				*		ارتباط با مدیران کاروان ها برای آگاهی از کسری ها و نواقص احتمالی و پیگیری برای رفع سریع و به موقع آن ها.	۲۵
	*	*				*		هماهنگی با مدیران کاروان ها برای حضور عوامل کاروان ها در شیفت های امداد تعیین شده و کنترل و نظارت بر حسن انجام آن توسط عوامل.	۲۶
	*	*				*		برنامه ریزی همکاری عوامل مجموعه و کاروان برای امور پذیرایی از زائران در مجموعه با هماهنگی مدیران کاروان ها و کنترل و نظارت بر حسن انجام آن.	۲۷
	*	*				*		برنامه ریزی برای حضور شیفت بندی شده ی مدیران و معاونین در استقبال هتل با هماهنگی مدیران کاروان ها و کنترل و نظارت بر حضور آنان.	۲۸

ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آشپز	دستیار امور بهداشتی	
۲۹	کنترل و تامین بطری‌های آب آشامیدنی در طبقات برای در دسترس بودن و استفاده‌ی زایران.	*	*		*	*		*	
۳۰	تحويل به‌موقع اقلام مورد نیاز کاروان‌ها نظیر مواد شوینده، بهداشتی و...	*	*		*	*		*	
۳۱	سرکشی مستمر به طبقات و کنترل روشنایی، تهویه، نظافت و... و پیگیری رفع به‌موقع و سریع اشکالات احتمالی.	*	*		*				
۳۲	کنترل مستمر نظافت و بهداشت لابی هتل، طبقات، مکان شست‌وشو و خشک کردن لباس‌ها، راه‌پله‌های اضطراری، سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل و همچنین سلامت شیرالات 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، شیرالات، 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 زمان‌بندی حمل بار به طبقات برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها.	*	*	*	*				
۳۷	انتقال سریع هرگونه مشکلات مجموعه که تلاش مدیر و عوامل در حل آن به‌دلیل عدم همکاری مالکین، حارس و... رفع نشده است به‌ستاد منطقه و پیگیری رفع آن‌ها.	*	*						
۳۸	برنامه‌ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات و تشکیل جلسات کاروان‌ها.	*	*						

ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا						کنترل
		مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آسیب	مدیر امور بانوان
۳۹	برنامه ریزی 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 مسوول مسکن منطقه با نقطه نظرات مدیر مجموعه.	*	*		*			
۴۳	همکاری موثر 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.	*	*			*		
۴۵	تکمیل و ثبت فرم عوامل مشمول تقصیر.	*	*					
۴۶	همکاری و تعامل خوب همراه با احترام متقابل با اعضای ستادی و بازرسی بعضی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) 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.	*	*	*	*	*	*	*

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۰) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان ها در مجموعه و نقل درون شهری	
	مدیر	مدیران	مامور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آسیز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*					*	۴۹
	*	*						۵۰

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه های مگّه ی مکرّمه)	
	مدیر	مدیران	مامور اجرایی	کانه دار	انبار دار	آسیز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*						۱
	*	*	*	*	*	*	*	۲
	*	*						۳

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کتابخانه	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*			*	*	*	۴
	*	*	*	*	*	*		۵
	*	*	*	*	*	*		۶
	*	*	*	*	*	*		۷
	*	*	*	*	*	*	*	۸
	*	*	*	*	*	*	*	۹

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	مدیران	مأموران اجرایی	کانه در	انباردار	آفیسر	دستیار امور بانوان	ردیف
	★	★						۱۰
	★	★						۱۱
	★	★						۱۲
	★	★						۱۳
	★	★						۱۴

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	مدیران	مأموران اجرایی	کانه در	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*						۱۵
	*	*						۱۶
	*	*						۱۷
	*	*						۱۸
	*	*			*			۱۹
	*	*						۲۰
	*	*						۲۱

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	دستیار امور بانوان	آئین	انبار دار	گانه در	مأمور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
						*	جانمایی مکان حلق زایران مرد در صورت ابلاغ ستاد و با رعایت دستورالعمل ابلاغی و متناسب با سرانه‌ی زایران و با هماهنگی پزشکان مجموعه.	۲۲
						*	جانمایی کاروان‌ها در خیام عرفات و منا بر اساس دستورالعمل سرانه‌ی ابلاغی و با هماهنگی مدیران کاروان‌ها.	۲۳
						*	بازگرداندن نقشه‌ی خیام عرفات و منا حاوی جانمایی‌های انجام شده به واحد اسکان مشاعر برای ثبت در سیستم و تهیه‌ی نقشه‌های امدادی و....	۲۴
						*	دریافت نقشه‌ی نهایی ثبت شده از واحد اسکان مشاعر.	۲۵
						*	حضور به اتفاق مدیران کاروان‌ها در عرفات و منا جهت آشنایی با محدوده‌ی خیام مجموعه و تحویل میدانی خیام به مدیران کاروان‌ها بر اساس نقشه‌ی تنظیمی.	۲۶
						*	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).	۲۷

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	دستیار امور بانوان	آشپز	انباردار	کانه‌دار	مأمور اجرایی	صافین	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
						*	*	هماهنگی حضور پزشکان مجموعه برای همراهی زایران وقوف اختیاری و همچنین زایران وقوف اضطراری برابر دستورالعمل ابلاغی.	۲۸
					*	*	*	عرفات: کنترل تسطیح (هموار کردن) زمین داخل خیام برای اسکان زایران و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.	۲۹
						*	*	کنترل خیام برپا شده در عرفات بر اساس نقشه‌ی جانمایی کاروان‌ها توسط مکاتب و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.	۳۰
						*	*	کنترل سلامت خیام و همچنین اطمینان محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۳۱
						*	*	کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راهروها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۳۲
						*	*	کنترل برق، پرّیز و روشنایی داخل خیام از حیث تعداد و سلامت آن‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۳۳
						*	*	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.	۳۴
						*	*	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	۳۵
				*	*	*	*	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پر بودن آن از مایع دست‌شویی.	۳۶
				*	*	*	*	کنترل سطل‌های زباله اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.	۳۷

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	دستیار امور بانوان	آشپز	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	سازمان	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
						★	★	کنترل تعداد و سلامت فریزرهای تحویلی از موسسه و توزیع بین کاروان‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی و با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۳۸
					★	★	★	تحویل کلمن‌های آب و چهار پایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به‌تعداد خيام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۳۹
					★	★	★	تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خيام از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به‌تعداد خيام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۴۰
					★	★	★	نصب بترهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقر در مجموعه در کنار ورودی‌های خيام بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	۴۱
						★	★	نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.	۴۲
			★			★	★	پیگیری دریافت اقلام و وسایل مورد نیاز کاروان‌ها نظیر فرغون، کتری، سینی و... برابر سرانه‌ی تعیین شده و اطمینان از سلامت آن‌ها و توزیع آن‌ها.	۴۳
						★	★	دریافت کوبین‌های غذا و یخ عرفات از ستاد و توزیع بین مدیران کاروان‌ها طبق سرانه‌ی تعیین شده‌ی زایران و دریافت کوبین‌های احتیاطی در اختیار مجموعه.	۴۴
			★			★	★	آماده‌سازی خیمه‌های تخرین تدارکات مجموعه.	۴۵
		★	★	★	★	★	★	انتقال آب و تدارکات و وسایل مورد نیاز در عرفات بر اساس سرانه‌ی تعیین شده و همچنین بسته‌های کاروان‌ها و تخرین در خيام تدارکات با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۴۶
		★	★	★	★	★	★	برنامه‌ریزی استقرار عوامل مجموعه در خيام تدارکات برای مراقبت و محافظت از اقلام تخرین شده.	۴۷
						★	★	برنامه‌ریزی جهت استقرار عوامل مورد نیاز در عرفات جهت مراقبت از فرش خيام، فریزرها و وسایل تحویلی به کاروان‌ها.	۴۸
						★	★	کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی کاروان‌های تحت پوشش در عرفات قبل از ورود زایران به‌تعداد نیاز.	۴۹

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	دستار امور بانوان	آشپز	انبار دار	خانه در	مأمور اجرایی	صابون	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف
						★	★	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.	۵۰
						★	★	منابع: کنترل سلامت و معیوب نبودن دیواره‌ی خیام و نظافت و اطمینان از شست‌وشوی سطح بیرونی خیام توسط موسسه و با همکاری عوامل کاروان‌ها. (توضیح: در صورت پارگی و یا سوراخ بودن دیواره‌ی چادرها، مراتب با مسوول مکتب صورت‌جلسه شود تا از سوی موسسه ادعای خسارت نشود).	۵۱
						★	★	کنترل و اطمینان از محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۲
						★	★	کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راهروها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۳
						★	★	کنترل برق و سلامت پریز و روشنایی داخل خیام با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۴
						★	★	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.	۵۵
						★	★	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	۵۶
				★	★	★	★	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پُر بودن آن از مایع دست‌شویی.	۵۷
				★	★	★	★	کنترل سطل‌های زباله‌ی اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.	۵۸
		★	★	★	★	★	★	روشن کردن کولرها و اطمینان از سلامت آن‌ها و پیگیری رفع نواقص و خرابی‌های احتمالی کولرها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۹
						★	★	تحويل کلمن‌های آب و چهار پایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۶۰

مسئولیت اجرا	(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)						شرح فعالیت ها	ردیف
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کتابخانه	انبار دار	آشپز	دستیار امور بانوان	
کنترل	★	★						۶۱
								تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خیام از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به‌تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	★	★						۶۲
								نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقر در مجموعه در کنار ورودی‌های خیام بر اساس دستورالعمل ابلاغی.
	★	★						۶۳
								نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.
	★	★			★			۶۴
								پیگیری دریافت و توزیع اقلام و وسایل مورد نیاز کاروان‌ها، نظیر فرغون، کتری، سینی و... برابر سرانه‌ی تعیین شده.
	★	★						۶۵
								دریافت کوپن‌های غذا و یخ منا از ستاد و توزیع بین مدیران کاروان‌ها طبق سرانه‌ی تعیین شده‌ی زایران.
	★	★			★			۶۶
								آماده‌سازی خیمه‌های تخرین تدارکات مجموعه.
	★	★	★	★	★	★		۶۷
								انتقال آب و تدارکات و وسایل مورد نیاز در منا بر اساس سرانه‌ی تعیین شده و همچنین بسته‌های کاروان‌ها و تخرین در خیام تدارکات با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.
	★	★						۶۸
								برنامه‌ریزی استقرار عوامل مجموعه در خیام تدارکات برای مراقبت و محافظت از اقلام تخرین شده.
	★	★						۶۹
								برنامه‌ریزی جهت استقرار عوامل مورد نیاز در منا برای مراقبت از فرش خیام، کولرها، فریزرها و وسایل تحویلی به کاروان‌ها.
	★	★						۷۰
								کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی کاروان‌های تحت پوشش در منا قبل از ورود زایران به‌تعداد نیاز.
	★	★						۷۱
								پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.
	★	★						۷۲
								هماهنگی با ستاد برای دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی رُمی جمرات و ابلاغ به کاروان‌ها.
	★	★						۷۳
								هماهنگی با ستاد برای آموزش مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر تعلّق گرفته به حجاج ایرانی برای رفتن به جمرات و برگشت به خیام و مسیر برگشت پیاده به مکه.

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	مدیر	مدیران	مأموران اجرایی	کانه در	انباردار	آفیسر	دستیار امور بانوان	ردیف
	★	★						۷۴
								۷۵
	★	★						۷۶

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	مدیر اجرایی	کاخه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	شرح فعالیت ها	ردیف
	*	*					تمهیدات اولیه: دریافت دستورالعمل انتقال زائران به مشاعر مقدّسه (مراحل مختلف نقل ترددی) از ستاد و هماهنگی لازم با کاروان‌ها.	۱
	*	*					دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی انتقال زائران در مراحل مختلف نقل ترددی.	۲
	*	*					هماهنگی با کاروان‌ها برای مشخص شدن تعداد اتوبوس مکثیف 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 حجاج ایرانی.	۵
	*	*	*	*	*	*	آماده نمودن و تحویل و توزیع غذا و میوه‌ی تو راهی به کاروان‌ها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۶
	*	*	*			*	توصیه و تذکر به مدیران و معاونین در اطمینان از خاموشی کلیه‌ی چراغ‌ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب و خارج نمودن مواد غذایی فاسد شدنی و پس‌ماندها هنگام خروج از هتل در ایام تشریق.	۷

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	مدیر اجرایی	کاخه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	شرح فعالیت ها	ردیف
	*	*					برنامه ریزی و هماهنگی با ستاد برای مسیر برگشت پیاده به مکه.	۸
	*	*					انتقال کاروان های ترویبه از مکه‌ی مکرمه به منا: اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان ها.	۹
	*	*					اعلام نوبت بندی انتقال کاروان های ترویبه به منا.	۱۰
	*	*	*	*	*	*	برنامه ریزی برای استفاده بهینه از آسانسور برای استفاده‌ی کاروان های در نوبت انتقال به منا.	۱۱
	*	*	*	*	*	*	فراخوان کاروان ها به لابی هتل برای انتقال به منا بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	۱۲
	*	*	*	*	*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۱۳
	*	*	*	*	*	*	کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان های ترویبه به منا.	۱۴
	*	*					انتقال کاروان ها از مکه‌ی مکرمه به عرفات: اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان ها.	۱۵
	*	*					اعلام نوبت بندی انتقال کاروان ها به عرفات.	۱۶
	*	*					هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان با اولین گروه اعزامی به عرفات.	۱۷
	*	*	*	*	*	*	برنامه ریزی برای استفاده‌ی بهینه از آسانسور برای استفاده‌ی کاروان های در نوبت انتقال به عرفات.	۱۸

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرّمه (نقل تردّی)	
	مدیر	سازمان	مأمور اجرایی	خانه دار	انباردار	آشپز	مدیر ایمنی و بهداشت	ردیف
	*	*	*					۱۹
	*	*	*					۲۰
	*	*						۲۱
	*	*						۲۲
	*	*	*					۲۳
	*	*	*					۲۴
	*	*						۲۵
	*	*	*	*	*	*	*	۲۶
	*	*	*	*	*	*	*	۲۷
	*	*						۲۸
	*	*						۲۹
	*	*	*					۳۰

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	سازمان	مأمور اجرایی	کاخه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*	*					۳۱
								۳۲
	*	*	*	*	*	*	*	۳۳
	*	*	*	*	*	*	*	۳۴
	*	*	*	*	*	*	*	۳۵
	*	*	*	*	*	*	*	۳۶
	*	*	*	*	*	*	*	۳۷
	*	*	*	*	*	*	*	۳۸
	*	*	*	*	*	*	*	۳۹
	*	*	*	*	*	*	*	۴۰
	*	*	*	*	*	*	*	۴۱
	*	*	*	*	*	*	*	۴۲

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۲) برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	مسئول	مأمور اجرای خانه دار	انباردار	آمنیر	دستیار امور بانوان	شرح فعالیت ها	ردیف
	★	★					فراخوان عوامل جهت عزیمت به محل از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت تحویل اتوبوس های نقل ترددی با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان ها و طبق زمان بندی از پیش تعیین شده.	۴۳
	★	★					فراخوان زایرانی که می بایست با اتوبوس به مکه عزیمت نمایند و هدایت آن ها برای سوار شدن به اتوبوس، با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۴۴
	★	★					برنامه ریزی و هماهنگی با ستاد و مدیران کاروان ها در خصوص مسیر برگشت زایرانی که باید پیاده به مکه برگردند.	۴۵
	★	★					کنترل خیام و حصول اطمینان از جانمندان هیچ یک از زایران در خیام منا.	۴۶
	★	★	★				همکاری با مدیران کاروان ها برای انتقال وسایل زایران و کاروان در شب دوازدهم به مکه.	۴۷
	★	★					همکاری با مدیران کاروان ها در خصوص زایران مسن و بیمار کاروان که احتمالاً در شب دوازدهم ذی الحجه به هتل مکه منتقل شده اند (حتی المقدور).	۴۸

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۳) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)
	مدیر امور بانوان	آسیب	ایجاد کار	خانه دار	مامور اجرایی	مدیرین	مدیر	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	۱
	*	*	*	*	*	*	*	۲
		*	*	*	*	*	*	۳
	*	*	*	*	*	*	*	۴
		*	*	*	*	*	*	۵
	*	*	*	*	*	*	*	۶
	*	*	*	*	*	*	*	۷
	*	*	*	*	*	*	*	۸
	*	*	*	*	*	*	*	۹
	*	*	*	*	*	*	*	۱۰

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۳) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)
	مدیر امور بانوان	آسیب	انباردار	خانه دار	مامور اجرایی	مأمور	مدیر	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	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 مستقر در عرفات.
		*	*	*	*	*	*	۱۷
		*	*	*	*	*	*	تمهیدات خروج از عرفات: سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از عرفات.
		*	*	*	*	*	*	۱۸
		*	*	*	*	*	*	تحويل اقلام تعهدی به مکتب‌دار، همانند: فریزر و ...

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مگه ی مکرمه)	ردیف
	مسئول امور بانوان	آسیب	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	
						★	قربانی: انتخاب نماینده ی مجموعه برای مدیریت خطوط ذبح کاروان های تحت پوشش مجموعه (منطقه) و معرفی به موقع به واحد قربانی برای هماهنگی های لازم (فرد منتخب می بایست توانمندی جسمی و آگاهی لازم به امور قربانی و توانایی مدیریت نیروی تحت امر را داشته باشد).	۱
						★	تامین اقلام مورد نیاز نماینده ی مجموعه برای انجام وظایف محوله در کشتارگاه از جمله لباس فرم شامل (روپوش سفید، چکمه و کلاه).	۲
						★	دریافت کارت تردد به کشتارگاه برای نماینده ی 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 ایام تشریق و دریافت کوپن های الکترونیکی کاروان های مستقر در مجموعه (مطابق برنامه ی زمان بندی شده) در قبال ارایه ی رسید.	۴
						★	توزیع لیست های الکترونیکی قربانی بین مدیران کاروان مستقر در مجموعه و ارایه ی رسید تحویل آن به مدیر منطقه.	۵
						★	دریافت وجوه قربانی مورد درخواست کاروان های مجموعه طبق تعرفه ی ابلاغی.	۶

کنترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مکّه ی مکرمه)	
	مدیر امور بانوان	انسیز	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مدمن	شرح فعالیت ها	ردیف
						★	خرید کوپن های مورد نیاز کاروان های مستقرّ در مجموعه از ستاد منطقه ی مکّه یا واحد قربانی در قبال پرداخت وجوه آن تا پایان روز ششم ذی الحجهّ.	۷
						★	جمع آوری کوپن های انصرافی و مازاد مصرف نشده کاروان ها جهت دریافت حواله ی استرداد از ستاد منطقه در مهلت مقررّ.	۸
						★	تهیه، تنظیم و ارایه ی صورت جلسه ی تسویه حساب کوپن های قربانی با کاروان های مستقرّ در مجموعه و تحویل به ستاد منطقه.	۹
					★	★	شرکت در جلسه ی هماهنگی واحد قربانی در ستاد مکّه بین ۵ تا ۷ ذی الحجهّ.	۱۰
					★	★	حضور به موقع در صبح روز عید، در خطّ ذبح تخصیص داده شده به مجموعه ی مربوطه، با لباس فرم (روپوش سفید، چکمه و کلاه تحویل شده)، با به همراه داشتن اقلام تدارکاتی مورد نیاز.	۱۱
					★	★	کنترل کارت نمایندگان کاروان ها و تطبیق آن با مراجعه کنندگان، چنان چه صاحب کارت رأساً مراجعه نکرده باشد از انجام قربانی کاروان، در نوبت تعیین شده پیشگیری و موضوع به مسوول ارشد سالن کشتارگاه گزارش شود..	۱۲
					★	★	همکاری و هماهنگی لازم با ناظر ستادی خطوط، جهت تسهیل در انجام قربانی و اطلاع رسانی.	۱۳

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مگه ای مکرمه)
	مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آسیب	مسئول امور بهداشت
	★	★	★				
۱۴	رعایت کامل ذبح حداکثر ۶۰٪ هر کاروان در مرحله ی اول قربانی (مشمولین وقوف اضطراری).						
۱۵	★	★	★				
۱۶	★	★	★				
۱۷	★	★					
۱۸	★	★	★	★	★	★	
۱۹	★						

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مگه ی مکرمه)
	مدیر	مدیرین	مأمور اجرایی	خانه دار	انبار دار	آسیب	دستار امور بخوان
	*	*	*				
۲۰	نمایندگان مجموعه و به طریق اولی اعضای دسته چنانچه در خصوص تعامل آغل داران با مشکلی مواجه و قادر به حل آن به صورت طبیعی نباشند، پیگیری امور را به مسوول ستادی خطوط می سپارند.						
۲۱	تاکید می نماید نماینده ی مجموعه (مدیر یا معاون)، مسوول اصلی خط بوده، و دستور وی در مدیریت خط، بر گروه، ذابح و ارتباط با عناصر حاضر غیرایرانی (آغل دار، سلاخ و...) نافذ می باشد.	*	*				
۲۲	ذابحان حق دریافت گوسفند از آغل داران را نداشته و این امر بر عهده ی اعضای کاروان و سایر هم گروه ها بوده و ذابح فقط اقدام به ذبح شرعی می نماید.	*	*	*			
۲۳	مسوول (نماینده ی مجموعه) و کلیّهی اعضای گروه تا پایان انجام قربانی زایران وقوف اضطراری مربوط به کاروان های مجموعه با یکدیگر همکاری داشته و با شروع مرحله ی دوم قربانی (وقوف اختیاری ها) نماینده ی مجموعه بر اساس شرایط حاکم بر خطّ ذبح، نسبت به تقسیم نمایندگان کاروان ها برای دسته های کوچک و تا اتمام کار قربانی مجموعه ی تحت پوشش، حضور فعال و مستمر خواهد داشت.	*	*	*			
۲۴	مسوولیت ارزیابی عملکرد ذابح و نماینده ی هر کاروان در خصوص همکاری جمعی و سرعت عمل با معیارهای ضعیف، متوسط، خوب و خیلی خوب (فرم ارزیابی در یک برگ) بر عهده ی نماینده ی مجموعه خواهد بود.	*	*	*			

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مکّه ی مکرمه)	ردیف
	مدیر امور بخوان	آسیب	انبار دار	خانه دار	مامور اجرایی	مدمن	مدیر	
					*	*	*	۲۵
					*	*	*	۲۶
					*	*	*	۲۷
					*	*	*	۲۸
					*	*	*	۲۹

کنترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۱۴) برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مگه ی مکرّمه)	
	مدیر امور بانوان	آسیب	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مسئول	مدیر	ردیف
					*	*	*	۳۰
					*	*	*	۳۱

توضیح: برای کاروان های ترویجه، مدیر و عوامل مجموعه می بایست از روز هشتم ذی الحجه تا صبح روز نهم در منا مستقر و از زایران پذیرایی و خدمات لازم را ارائه نمایند.

کنترل	مسؤولیت اجرا						(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایّام حضور کاروان ها در منا، اعمّ از ترویجه و عاذی (مخصوص مجموعه های مگه ی مکرّمه)	
	مدیر امور بانوان	آسیب	انبار دار	خانه دار	مأمور اجرایی	مسئول	مدیر	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	۱
	*	*	*	*	*	*	*	۲

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کتابخانه در	انبار دار	آشپز	دستیار امور بانوان	شرح فعالیت ها	ردیف
	*	*	*	*	*	*	*	پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زایران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار.	۳
	*	*	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی آب جوش برای زایران ورودی.	۴
	*	*	*	*	*	*	*	روشن کردن کولرها برای ورود زایران.	۵
	*	*						دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی رمی جمرات زایران وقوف اضطراری و ابلاغ به کاروان‌ها.	۶
	*	*	*	*	*	*	*	استقرار یکی از عوامل مجموعه در منا برای استقبال از زایران کاروان‌ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیام منا.	۷
	*	*	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی صبحانه به‌صورت بسته‌بندی شده و تحویل به کاروان‌ها.	۸
	*	*						نظارت و هماهنگی جهت عزیمت زایران 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 زایران توجیه نیستند.	۱۱

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	مدیر	مسئول	مأمور اجرایی	کتابخانه	ادبیه	آیین	دستیار امور بانوان	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	★	★						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 زایران جهت عدم شست‌وشوی البسه در منا.	۱۴
	★	★	★	★	★	★	★	نظارت بر تدارک آب خنک و آب جوش کاروان‌ها.	۱۵
	★	★	★	★	★	★	★	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زایران و توزیع بین کاروان‌ها.	۱۶
	★	★	★	★	★	★	★	تدارک و توزیع صبحانه و نان در منا.	۱۷
	★	★	★	★	★	★	★	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.	۱۸
	★	★	★	★	★	★	★	نظارت بر جمع‌آوری به‌موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.	۱۹
	★	★	★	★	★	★	★	کنترل نظافت داخل خيام، راهروها و اطراف خيام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۲۰
	★	★	★	★	★	★	★	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.	۲۱
	★	★	★	★	★	★	★	راهنمایی و همراهی زایران در خيام منا.	۲۲
	★	★						نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفت‌های تعیین شده‌ی امداد و....	۲۳
	★	★						آماده نگه‌داشتن وانت‌ها در تمام مدت بیتوته در منا به‌منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و....	۲۴
	★	★						پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقر در منا.	۲۵
	★	★	★	★	★	★	★	اعزام تعدادی از عوامل به هتل مگه و انجام کنترل‌های لازم از قبیل نظافت و پر بودن مخازن آب و... قبل از برگشت کاروان‌ها به مگه و مهیا بودن برای استفاده‌ی زایران.	۲۶

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	مدیران	مأمور اجرایی	کتابخانه	انبار دار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*	*	*	*	*		۲۷
						*		تمهیدات خروج از منا: انجام مقدمات 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 زائران از منا به هتل و ادامه‌ی خدمات هتل به زائران مطابق قبل از ایام تشریق.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۰
						*		همراهی برای انتقال معذورین، جمع‌آوری بار و وسایل از منا به هتل با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۱
						*		تهیه و تدارک آب، ناهار یا تورهی برای زائران.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۲
						*		سرکشی به خیام و کنترل جانمندان هیچ‌یک از زائران در خیام تحت پوشش.
	*	*	*	*	*	*	*	۳۳
						*		سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از منا.
	*	*	*	*	*	*	*	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 شست‌وشوی البسه در روز اول ورود به هتل مکه .

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان ها از هتل و عزیمت به مکه، مدینه، منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران	
	مدیر	سازمان	مأمور اجرایی	گانه دار	انباردار	آشپز	دستیار امور بانوان	ردیف
	*	*						۱
								۲
	*	*	*					۳
	*	*						۴
	*	*						۵
	*	*						۶
	*	*	*					۷

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زایران	
	مدیر امور بانوان	آشپز	انباردار	کانه دار	مأمور اجرایی	سازمان	مدیر	ردیف
						*	*	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 به‌مدیران کاروان‌ها.
						*	*	۱۴
						*	*	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 به‌مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زایران.

کنترل	مسئولیت اجرا						(اقدام ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زایران	
	مدیر	مسئول	مأمور اجرایی	کانه دار	انباردار	آمنیر	مدیرکل امور بانوان	ردیف
	*	*		*	*			۱۵ دریافت وسایل و لوازم تحویلی به کاروان مانند اتو و...
	*				*			۱۶ انجام تسویه حساب مالی با کاروان‌های خروجی.
	*	*	*					۱۷ پیش‌بینی مکان توقف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زایران.
	*	*						۱۸ فراخوان زایران کاروان با هماهنگی مدیر کاروان در لابی هتل طبق زمان‌بندی تعیین شده و اطمینان از حضور نماینده‌ی موبتسه.
	*	*	*	*				۱۹ دریافت کلید (کارت) اتاق‌ها از زایران و مدیر و عوامل کاروان قبل از سوار شدن به اتوبوس.
	*	*	*	*	*	*	*	۲۰ کنترل اتاق‌ها و اطمینان از جانماندن زایر و وسایل زایران در اتاق‌ها.
	*	*	*	*	*	*	*	۲۱ هماهنگی و انجام برنامه‌ی بدرقه‌ی زایران کاروان خروجی با هماهنگی مدیر کاروان.
	*	*		*	*			۲۲ عودت اقلام تدارکاتی مصرف‌نشده پس از تخلیه‌ی اتاق‌ها به انبار هتل.
	*	*						۲۳ ارتباط با مدیران کاروان‌ها و حصول اطمینان از رسیدن آنان به مقصد.

کنترل	مسئولیت اجرا							(اقدام ۱۷) اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران	
	مدیر امور بهران	آسیب	انباردار	خانه دار	مامور اجرایی	مدیر	شرح فعالیت ها	ردیف	
						★	ثبت ارزشیابی عملکرد مدیران و عوامل کاروان ها در سامانه‌ی سامفا قبل از خروج کاروان.	۱	
						★	تشکیل جلسه با مدیران کاروان‌های مجموعه به منظور آسیب‌شناسی عملیات حج و جمع‌بندی و ارائه به‌ستاد منطقه.	۲	
	★	★	★	★	★	★	جمع‌آوری بنرها و اطلاعاتیه‌ها از طبقات، لابی، آسانسور، رستوران، سالن اجتماعات و....	۳	
		★				★	هماهنگی با انبار مرکزی تدارکات و مرجوع کردن کلیه‌ی اقلام تدارکاتی مازاد در هتل.	۴	
						★	تسویه حساب با امور مالی ستاد.	۵	
						★	هماهنگی با امور مالی و ستاد برای دریافت حق الزحمه عوامل مجموعه.	۶	
						★	هماهنگی برای بازگشت عوامل مجموعه، متناسب با خروج کاروان‌ها و با نظر و هماهنگی ستاد.	۷	
	★	★	★	★	★	★	ثبت وقایع، پیشنهادها، انتقادات و نظرات ارائه شده و تحویل به‌ستاد جهت بهره‌برداری در سنوات آینده.	۸	
	★	★	★	★	★	★	تهیه‌ی گزارش مختصر عملکرد با ذکر نقاط ضعف و قوت عملیات و ارائه‌ی پیشنهاد و توصیه‌های ضروری برای بهبود عملکرد مجموعه اعم از انبارداری، خانه‌داری، پذیرایی و....	۹	

فصل سوم

فرم ها و دستورالعمل های مورد استفاده

آیین نامه ی شورای فرهنگی مجموعه در حج تمتع

به منظور بهره گیری از ظرفیت ها و توانمندی های عناصر فرهنگی و اجرایی و هم راستاسازی فعالیت های اجرایی با برنامه های فرهنگی و ارتقای فعالیت های فرهنگی در مجموعه ها، شورای فرهنگی مجموعه در موسم حج تمتع بر اساس این آیین نامه تشکیل می شود.

اعضای شورای فرهنگی مجموعه

شورای فرهنگی مجموعه مرکب از مدیر مجموعه به عنوان رئیس شورا، معاون مدیر مجموعه به عنوان دبیر شورا و روحانیون و مدیران کاروان های مستقر در مجموعه می باشد.

وظایف و مسوولیت های شورای فرهنگی مجموعه

شورای فرهنگی مجموعه وظایف و مسوولیت های زیر را بر عهده دارد:

- ۱-۳. بررسی و تصمیم گیری در خصوص کلیه برنامه های فرهنگی مشترک و عمومی که در هتل برگزار می شود.
- ۲-۳. برنامه ریزی جهت اجرای مناسب طرح ها و برنامه های فرهنگی ابلاغی در سطح هتل.
- ۳-۳. بررسی پیشنهادات و انتقادات زائران و کارگزاران در خصوص مسایل فرهنگی.
- ۴-۳. فراهم کردن تمهیدات لازم برای سامان دهی تبلیغات داخلی هتل.
- ۵-۳. برنامه ریزی جهت هماهنگی و اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی کاروان ها.
- ۶-۳. سامان دهی تبلیغات محیطی در هتل و اطلاع رسانی.

وظایف و مسوولیت های رئیس شورای فرهنگی مجموعه

رئیس شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت های زیر می باشد:

- ۱-۴. تعیین دستور جلسات شورای فرهنگی با مشورت دبیر شورا و سایر اعضا.
- ۲-۴. اداره ی جلسات شورای فرهنگی مجموعه.
- ۳-۴. تعیین زمان و مکان جلسات شورای فرهنگی.

- ۴-۴. بررسی و تایید صورت جلسات و ابلاغ آن جهت اجرا.
- ۵-۴. نظارت و اتخاذ تدابیر و فراهم کردن تمهیدات لازم برای اجرای برنامه های فرهنگی.
- ۶-۴. ارایه ی گزارش از فعالیت های فرهنگی انجام گرفته در مجموعه به شورای فرهنگی.
- ۷-۴. دعوت از اشخاص حقیقی یا حقوقی جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.

وظایف و مسوولیت های دبیر شورای فرهنگی مجموعه

دبیر شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت های زیر می باشد:

- ۱-۵. تنظیم دستور جلسات و صورت جلسات شورا و ارایه به اعضا و مدیر مجموعه و معاونت فرهنگی بعثه.
- ۲-۵. دریافت و ارایه ی نظرات و پیشنهادهای اعضا، زایران و کارگزاران، و ثبت آنها.
- ۳-۵. پیگیری امور اجرایی برنامه های فرهنگی و تبلیغی مصوبات شورای فرهنگی.
- ۴-۵. اطلاع رسانی و دعوت از اعضا جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.
- ۵-۵. تنظیم و ارایه ی گزارش از روند اجرای مصوبات شورای فرهنگی جهت ارایه به شورای فرهنگی از طریق مدیر مجموعه و ثبت در سامانه.

جلسات شورای فرهنگی مجموعه

شورای فرهنگی مجموعه حداقل هفته ای یک جلسه تشکیل می دهد که با شرکت اکثریت اعضا رسمیت می یابد و مصوبات آن معتبر و قابل اجرا خواهد بود.

در صورت درخواست ۳ نفر از اعضا و یا مدیر مجموعه، شورا می تواند جلسه ی فوق العاده تشکیل دهد.

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

باسمه تعالی

سازمان حج و زیارت

دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حج تمتع سال ۱۴۰۱

احتراماً، در اجرای ماده (۳۱) آیین نامه مالی و معاملاتی سازمان دستورالعمل مالی مدیران مجموعه حج تمتع سال ۱۴۰۱ به شرح ذیل ابلاغ می گردد. لذا مدیران مجموعه موظفند ضمن رعایت دقیق مفاد این دستورالعمل و بخشنامه های صادره از سوی ستادهای عملیاتی و صرفه و صلاح سازمان و زائران نسبت به انجام هزینه ها اقدام نمایند.

۱- مدیران مجموعه پس از استقرار در هتل، با مراجعه به امورمالی ستاد مربوطه با در دست داشتن کارت شناسایی و مهر مجموعه نسبت به دریافت تنخواه اقدام نمایند.

۲- مدیران مجموعه مکلفند جهت بررسی اسناد هزینه در دو مرحله بر اساس زمان بندی اعلام شده توسط امورمالی ستادهای عملیاتی به ستاد مربوطه مراجعه نمایند.

۱-۲) اسناد هزینه مجموعه ها تا سقف تنخواه تخصیص یافته بر اساس ظرفیت مجموعه ها قابل قبول می باشد.

۲-۲) ترمیم تنخواه دریافتی بصورت مرحله ای پس از تایید اسناد هزینه مرحله قبل امکان پذیر می باشد .

۳- مدیران مجموعه مکلفند در تهیه، تنظیم و جمع آوری اسناد و مدارک هزینه های انجام شده و ارسال آن موارد ذیل را رعایت نمایند.

۱-۳) کلیه فاکتورها دارای شماره بندی و مهور به مهر مجموعه باشد.

۲-۳) درج شرح، مبلغ هزینه ها و تاریخ هجری شمسی بر روی کلیه فاکتورها ضروری می باشد.

۳-۳) مدیران مجموعه باید نسبت به تکمیل فرم لیست هزینه ها (فرم شماره ۱) به ترتیب موضوع هزینه ها اقدام نمایند.

۴-۳) برای هزینه هایی که امکان تهیه فاکتور رسمی مقدور نمی باشد، با تکمیل فرم شماره (۲) و تایید مسوول منطقه و رئیس ستاد قابل اعمال می باشد.

۴- خرید هرگونه لوازم التحریر، ماشین حساب، ماشین دوخت، ابزارآلات، البسه خدمه، بلندگو، تجهیزات رایانه ای و سایر وسایل خدماتی از محل تنخواه ارزی ممنوع بوده و مدیران مجموعه در صورت نیاز به اقلام مذکور غیر از البسه می توانند از طریق مسوول منطقه مربوطه اقدام نمایند.

۵- در صورت عدم تامین اقلامی که طبق قرارداد فی مابین بعهده صاحبان هتل (طرف های قرارداد) می باشد، مدیر مجموعه موظف به اطلاع رسانی به مسوول مسکن منطقه می باشد و مسوول مسکن منطقه نسبت به تامین اقلام از طریق مذاکره با صاحبان هتل (طرف های قرارداد) یا خریداری آن اقدام می نماید.

۶- هرگونه پرداخت از محل تنخواه توسط مدیران مجموعه تحت عنوان پاداش، انعام، حق الزحمه به خدمه و سایر افراد متفرقه و تامین ارز مفقودی و هرگونه کمک به زائر از قبیل هزینه درمان، ایاب و ذهاب و غیره ممنوع می باشد.

۷- قرارداد و انت به صورت متمرکز توسط دفتر نمایندگی سازمان تنظیم و منعقد می گردد .

۸- مدیران و عوامل مشروحه ذیل مجاز می باشند نسبت به خریداری سیم کارت اعتباری تلفن همراه به همراه شارژ تا سقف اعتبار تعیین شده از محل تنخواه دریافتی اقدام نمایند.

۱- (۸) مدیر مجموعه مبلغ ۲۰۰ ریال سعودی .

۲- (۸) معاون مجموعه مبلغ ۱۰۰ ریال سعودی .

۳- (۸) انباردار مبلغ ۵۰ ریال سعودی.

۴- (۸) مدیر کاروان مبلغ ۵۰ ریال سعودی در مدینه منوره و ۱۰۰ ریال در مکه مکرمه جمعاً مبلغ ۱۵۰ ریال .

۵- (۸) معاون کاروان مبلغ ۲۰ ریال سعودی در مدینه منوره و ۸۰ ریال در مکه مکرمه جمعاً مبلغ ۱۰۰ ریال.

۶- (۸) مسوولین ایستگاه ها و مامورین انتقال مستقر در اتوبوس های نقل ترددی مبلغ ۲۰ ریال سعودی.

تبصره: در صورتی که خرید کارت شارژ اضافی ضروری باشد با اعلام مسئولین مناطق به ستادهای عملیاتی و موافقت کتبی مسوولین ستاد بر حسب مورد اقدام خواهد گردید.

۹- چنانچه تهیه برخی از اقلام تدارکاتی که به عهده سازمان می باشد امکان پذیر نباشد، مدیر مجموعه ضمن هماهنگی با مسوول منطقه و مسوول تدارکات نسبت به انجام هزینه مربوطه اقدام می نماید. لازم به ذکر است فاکتور یا صورتحساب مربوطه با امضاء و مهر مسوول تدارکات مورد قبول می باشد .

۱۰- در صورتی که عوامل و زائرین خارج از اراده و اختیار خود مرتکب تقصیر گردند، مدیران مجموعه موظفند در پایان عملیات فرم تقصیر (شماره ۳) را تکمیل و پس از تایید روحانی کاروان و مدیر کاروان/ مدیر مجموعه به همراه مدارک جهت بررسی تحویل واحد حمل و نقل ستاد عملیات نمایند. بدیهی است این هزینه ها پس از تایید مسوول حمل و نقل و رئیس ستاد عملیات قابل اعمال می باشد.

۱۱- انجام هزینه های فرهنگی پس از تکمیل فرم شماره (۵) و تایید توسط شورای فرهنگی کاروان و ارائه اسناد و مدارک مثبت در مکه مکرمه تا سقف ۱ ریال سعودی به ازا هر زائر مجاز می باشد .

۱۲- کرایه طواف دوم در صورت عدم تامین اتوبوس از طرف سازمان در خصوص زائران کاروان های اهل تسنن و کاروان هایی که حرکت آنان از مکه مکرمه به سمت ایران و یا مدینه منوره تا ۷۲ ساعت بعد از ایام تشریق می باشد، با تایید واحد نقل ترددی و بین شهری امکان پذیر می باشد، حداکثر تا مبلغ ۳۰ ریال سرانه هر زائر صرفاً به دو صورت ذیل قابل پرداخت می باشد :

۱-۱۲) پرداخت مستقیم به زائران: در این صورت مدیر کاروان موظف است لیست زائران را که به تایید مسوول نقل ترددی و بین شهری رسیده است را اخذ و وجه مربوطه را به زائر پرداخت و نسبت به تکمیل فرم شماره (۴) اقدام و پس از مهر و امضاء تحویل مدیر مجموعه نماید.

۲-۱۲) اجاره اتوبوس: در صورتی که نسبت به اجاره اتوبوس از سوی مدیر کاروان اقدام گردد، مدیر مجموعه با اخذ صورتحساب یا فاکتور نسبت به پرداخت آن از محل تنخواه دریافتی اقدام نماید.

۳-۱۳) مدیران مجموعه و کاروان ها که با تشخیص و اعلام ستادهای عملیاتی مربوطه در حج تمتع، جهت هماهنگی به ستاد عملیات یا سایر واحدهای مرتبط با امور زائران مراجعه می نمایند، مجاز می باشند هزینه ایاب و ذهاب مربوطه را به موجب مدارک مثبت به شرح ذیل پرداخت نمایند.

۱-۱۳) ایاب و ذهاب مدیران مجموعه با توجه به محل استقرار در مکه مکرمه به تفکیک مناطق ذیل:

۲-۱۳) ایاب و ذهاب مدیران مجموعه در مدینه منوره حداکثر تا سقف ۵۰ ریال سعودی قابل پرداخت می باشد.

۳-۱۳) ایاب و ذهاب مدیران کاروان با توجه به محل استقرار در مکه مکرمه حداکثر تا سقف ۱۰۰ ریال سعودی و در مدینه منوره حداکثر تا سقف ۵۰ ریال سعودی می باشد.

تبصره) بدیهی است در خصوص هزینه ایاب و ذهاب مدیران مجموعه و کاروان مازاد بر مبالغ فوق با تایید مسوول منطقه و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مربوطه اقدام خواهد شد.

۴-۱۴) مدیران مجموعه مجازند با تشخیص و مسوولیت خود بمنظور انجام هزینه های اجتناب ناپذیر در مکه مکرمه مبلغ ۶۰۰ ریال سعودی و در مدینه منوره مبلغ ۲۰۰ ریال سعودی به مدیران کاروان های تحت پوشش خود از محل تنخواه ارزی در اختیار بصورت تنخواه پرداخت و رسید دریافت نمایند.

تبصره: مدیران کاروان می بایست مبلغ مذکور را قبل از خروج کاروان از مجموعه با ارائه اسناد هزینه مثبت و یا تحویل مانده وجه نقد با مدیر مجموعه تسویه حساب و رسید دریافت نمایند.

۵-۱۵) مدیران مجموعه مکلفند در خصوص انجام هزینه هایی که در این دستورالعمل پیش بینی نگردیده حسب مورد صرفاً با تایید مسئولین محترم مناطق و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مکه مکرمه و مدینه منوره اقدام نمایند.

۶-۱۶) مدیران مجموعه مکلفند قبل از بازگشت به ایران جهت تسویه حساب نهایی به واحد امور مالی مستقر در ستادهای عملیاتی مکه مکرمه و مدینه منوره مراجعه و پس از تحویل اسناد و مدارک مثبت هزینه، مانده ارز دریافتی (مانده ارز مصرف نشده) را به امور مالی ستادهای مربوطه پرداخت نموده و رسید تسویه حساب دریافت نمایند.

۷-۱۷) باتوجه به توافق بعمل آمده با شرکت بیمه گر طرف قرارداد سازمان مبنی بر پرداخت هزینه های مربوط به نقل و انتقال بیمار از کاروان تا بیمارستان ها و بالعکس در موارد اورژانسی و نیز در مواردی که منجر به بستری بیمار گردد و همچنین پرداخت هزینه داروهای مورد نیاز بیمار که با نظر پزشک معالج مرکز پزشکی یا پزشک بیمارستان سعودی تجویز گردیده و خارج از لیست دارویی مرکز پزشکی بود و می بایست از داروخانه های عربستان به ازاء هر بیمار تا سقف ۲۰۰ ریال سعودی در طول عملیات حج تمتع تهیه گردد و مدیران کاروان ها یا مجموعه ها می بایست پس از دریافت تصویر کارت شناسایی بیمار و فرم ارجاع پزشکی که مظهر به مهر مرکز پزشکی می باشد نسبت به پرداخت هزینه های فوق اقدام نموده و از طریق نماینده شرکت بیمه مستقر در ستادهای عملیاتی مکه مکرمه و مدینه منوره با ارائه مدارک فوق تسویه حساب نمایند.

تبصره) پرداخت هزینه نقل و انتقال بیماران و مصدومین در کشور عربستان در مسیر بین شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره و جده در مواردی همچون شکستگی استخوان های ستون فقرات، لگن، ران و نظایر آن تا سقف ۱۰۰۰ ریال سعودی از سوی شرکت بیمه گر قابل پرداخت می باشد.

تذکر: در صورت عدم ارائه مدارک مثبتّه موصوف، پرداخت هزینه از سوی نماینده شرکت بیمه گر یا ستادهای عملیاتی امکان پذیر نمی باشد.

۱۸- مدیران مجموعه می توانند در صورت وجود پرسش و یا هرگونه ابهام با امور مالی ستادهای عملیاتی تماس حاصل نمایند.

فرم لیست هزینه ها

تاریخ:		فرم شماره یک (۱)		بسمه تعالی							سازمان حج و زیارت	
شماره:		پوست:		سورت ریز هزینه های انجام شده مجموعه شماره							سازمان حج و زیارت	
ردیف	شرح هزینه	۱۴۰۵/۲	۱۴۰۷/۵	۱۷۰۵۰۰	۱۴۰۷/۲	۱۴۰۲/۲	۱۴۰۷/۸	۱۴۰۷/۱	جمع کل هزینه ها			
		هزینه آب و ذخایر	مخابرات (سیم) کارت و شارژ	هزینه فرهنگی	مواد و کالای مصرفی	تامین اقلام تدارکاتی	سوخت وسایل نقلیه	تغذیه و پذیرایی عوامل				
۱												
۲												
۳												
۴												
۵												
۶												
۷												
۸												
۹												
۱۰												
۱۱												
۱۲												
۱۳												
۱۴												
۱۵												
جمع												

مهر و امضاء مدیر مجموعه	مهر و امضاء مسوول منطقه	هزینه های مربوط به اقلام تدارکاتی مندرج در لیست مورد تأیید می باشد.	امضاء رئیس ستاد
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
مهر و امضاء مسوول تدارکات			
_____	_____	_____	_____

فرم شماره ۲ هزینه های انجام شده بدون فاکتور

فرم (۲)

هزینه های انجام شده بدون فاکتور مجموعه شماره

ردیف	تاریخ	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					
جمع کل					

نام و نام خانوادگی مسوول منطقه
مهر و امضاء

نام و نام خانوادگی مدیر مجموعه
مهر و امضاء

فرم شماره ۳ تقصیر

فرم (۳)

فرم تقصیر حج تمتع سال ۱۴۰۱

لیست اسامی که مرتکب تقصیر شده اند به شرح ذیل می باشد:

ردیف	نام و نام خانوادگی	هوامل / زائر	علت تقصیر
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			
۷			
۸			
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			

نام و نام خانوادگی روحانی کاروان
امضاءنام و نام خانوادگی مدیر کاروان
مهر و امضاءنام و نام خانوادگی مسئول حمل و نقل ستاد
مهر و امضاءنام و نام خانوادگی مدیر مجموعه
مهر و امضاءرییس ستاد عملیات
امضاء

فرم شماره ۴: پرداخت کرایه دوم

فرم شماره (۴)

سازمان حج و زیارت



سازمان حج و زیارت

تاریخ:

پیوست:

(فرم پرداخت کرایه دوم)

ردیف	شماره کاروان	ظرفیت کاروان	نام و نام خانوادگی مدیر	شماره مجموعه
۱				

بدینوسیله گواهی می‌گردد، مبلغ سرانه ۳۰ ریال سعودی برای هر زائر جمعاً به مبلغ ریال سعودی مربوط به کاروان شماره به زائران پرداخت گردیده است.

نام و نام خانوادگی روحانی کاروان
امضاء

نام و نام خانوادگی مدیر مجموعه
مهر و امضاء

نام و نام خانوادگی مدیر کاروان
مهر و امضاء

مراتب تعداد زائر کاروان شماره برای انجام طواف دوم گواهی و مورد تایید است.

نام و نام خانوادگی مسوول نقل ترددی
مهر و امضاء

فرم شماره ۵ : مصوبات شورای فرهنگی مجموعه

فرم شماره (۵)

تاریخ :

پیوست :



سازمان حج و زیارت

(فرم مصوبات شورای فرهنگی مجموعه)

ردیف	اهم مصوبات
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	

نام و نام خانوادگی مدیر مجموعه
مهر و امضاءنام و نام خانوادگی مسؤول فرهنگی (معاون مجموعه)
امضاءنام و نام خانوادگی مدیران کاروان ها
مهر و امضاءنام و نام خانوادگی روحانیون کاروان ها
امضاء

بازبینی (چک لیست) کنترل 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 اطلاع‌رسانی 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 موزی.

بررسی وضعیت رنگ‌آمیزی هتل (اتاق‌ها، راهروها و...)

بازدید و اطمینان کامل از سالم، تمیز و پر 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 اضطراری هتل (به‌ویژه در استقبال، رستوران، محل توزیع غذا، اتاق‌ها و سالن‌ها).

بررسی سیستم آتش‌نشانی در هتل و کنترل تاریخ شارژ کپسول‌ها.

بازبینی مستمر راه‌های خروج اضطراری در هتل (روشنایی، عدم دیو‌ی وسایل، سالم بودن درب‌های اضطراری، باز بودن مسیر تردد در راه‌پله‌ها و...).

حصول اطمینان از سالم بودن کلیه‌ی دستگیره‌ها و قفل اعم از کلیدی و کارتی.

اطمینان از وجود نیروهای فنی مستقر در هتل.

حصول اطمینان از وجود صندوق‌های امانات برای نگهداری وجوه نقد و اشیای 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 لباس‌شویی‌ها و اختصاص مکان مناسب برای خشک کردن البسه (در مکه 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 هیترهای غذا.

وجود پارکینگ متحرک برای جداسازی قسمت آقایان و خانم‌ها در غذاخوری (در صورت عدم وجود غذاخوری مجزا برای خانم‌ها و آقایان).

اطمینان از مجوز 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 کف‌پوش، 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 بازنشدن بیش از حد.

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

بن ماری.

سخانه طباق.

تشت پلاستیکی بزرگ.

طشت پلاستیک الكبير.

چرخ حمل غذا (۲ طبقه).

عربة نقل الاغذية.

سبد نان و میوه.

سلة للخبز و الفواكة.

سماور بزرگ (به تعداد پاسخ گویی به نیاز زائران).

سخان للماء الكبير (بعدد يكفى حاجات الزوار).

سینی بزرگ.

صينية كبيرة.

شکرپاش نمکدان.

سکرته مملحة.

صندلی.

کرسی.

فلاسک چای.

ترموس للشاي.

قندان.

سکرته.

کارد استیل.

سکین فولادی صغير.

ملاقه و کفگیر.

مرغاة و مغرفة.

میز مخصوص سنگی.

طاولة حجرية الخاصة للطعام.

میز.

طاولة طعام.

هیتر غذا.

مسخن للطعام.

یخچال (بالای صفر درجه).

تلاجة (فوق الصفر)

یخچال (زیر صفر درجه).

تلاجة (تحت الصفر).

بازبینی (چک لیست) تجهیزات اتاق‌ها

قائمة مستلزمات الغرف

قرآن کریم.

القران الكريم.

بالش.

وسادة.

بشقاب میوه خوری.

صحن صغير.

پتو.

بطانية.

تخت.

سرير.

تشک.

مرااتب.

تلویزیون LCD.

تلفاز LCD.

جهت‌نمای قبله.

علامة اتجاه القبلة.

چاقوی میوه خوری.

سكين صغير.

دمپایی (اتاق).

خف الغرفة.

دمپایی (سرویس‌ها).

شيشب.

روبالشی.

شرشف للوسادة.

ساعت دیواری.

ساعة جدارية.

سبد میوه.

سلة للفواكة.

سجاده‌ی نماز.

سجادة الصلاة.

سطل.

سلة.

سیفون.

سیفون.

سینی چای.

سینیۀ شای.

شیر آلات.

حنفیّات.

فرش.

فراش.

قندان.

سکریۀ.

کتری برقی چای.

ترموس شای الکهربائیۀ.

کمد لباس.

خزانۀ للملابس.

لیوان آب خوری (شیشه‌ای).

کاس للماء.

ملحفه.

شرشف.

نمکدان.

مملحۀ.

یخچال.

ثلاچۀ.

«فرم نمونه ی ۱»

تعهد نامه حسن انجام کار مدیر و عوامل کاروان های حج تمتع

با توجه به اینکه اینجانب:.....
فرزند:..... به عنوان:.....

کاروان حج تمتع انتخاب شده‌ام، با علم و اطلاع کامل از وظایف خود و شرایط خاص حج تمتع، متعهد می‌شوم در صورتی که بر اساس ارزشیابی انجام شده، در انجام وظایف خود کم کاری یا قصور داشته، و یا بر خلاف ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی و تعهدات ارایه شده اقدام نمایم، علاوه بر هزینه‌ی سرانه‌ی ۱ نفر زائر، مبلغی معادل ۴۰٪ هزینه‌ی سرانه را نیز به عنوان تامین خسارت های وارده به سازمان حج و زیارت پرداخت نمایم.

تاریخ و امضاء

«فرم نمونه ی ۲»

فرم تعهد نامه ی

انجام عمره ی مفرده ی حج تمتع

اینجانب:..... فرزند:.....

با سمت:.....

در مجموعه شماره ی:..... به مدیریت آقای:

..... متعهد می شوم ضمن اجرای دقیق
وظایف محوله، به انجام عمره ی مفرده اکتفا نمایم. لذا چنانچه خلاف آن
مشاهده و یا گزارش شود. سازمان حج و زیارت مجاز است برابر مقررات و
ضوابط جاری با اینجانب رفتار نماید.

تاریخ و امضاء

فصل چهارم

«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): اَبِی بُعِثْتُ لِاتَمِّمَ مَکَارِمَ الْاَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل نمایم.

کارگزاران امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و اعتقاد و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه 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 شارع مقدس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی(ع) و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایبند 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 پایبند خواهند بود.
- ۲ توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و عتاب مقدسه را مقتنم 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 برخورد 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 محیطی، رعایت نظم و وقت‌شناسی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
- ۵ نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
- ۶ بر اساس آیهی شریفه‌ی «**اِنَّكَ لَعَلٰی خَلْقٍ عَظِیْمٍ**» با تاسی از پیامبر اسلام(ص)، 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 **(برخورد گرم، گبیر، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران)**، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب‌رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.
- ۷ 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.
- ۸ 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.
- ۹ رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستور العمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.
- ۱۰ از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت

«میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مَنْ أَلْعَمَلُ إِذَا عَمَلَ أَنْ يُحْسِنَ.

خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را به خوبی انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

- کل سفر ما، حق الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- یادمان 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 مهندس، دکتر و...) همه پیشوند و پسوندها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهنم بروید، از راه مکّه و مدینه نروید.

شهید مقدّسیان

فعالیت‌های اجرایی کارگزاران حج و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زائران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بیش و نگرش آن‌ها، تأثیرات 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 مقدّس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی(ع) و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقّق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

- ۱ توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و اعتاب مقدّسه را به‌عنوان حق الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.
- ۲ باور دارم که هر بار تشرّف به‌زیارت، توفیق مجدّد الهی است. از این روی با همتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اول به‌انجام خدمت به زائران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عاذی شدن سفرهای الهی — که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، — پیشگیری می‌نمایم.
- ۳ رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تئذیر و اسراف را بر خود فرض می‌دانم.
- ۴ رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی (برخورد گرم، گیرا، مهربانانه و متواضعانه درمواجهه با زائران)، مدارا و ملاطفت، صداقت و صراحت با زبان ملایم و انجام به‌نگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.
- ۵ از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ریا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که بر خلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزاری است، دوری نموده و حُجب و حیا و عِفّت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.
- ۶ 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 به‌کار می‌بندم.
- ۷ 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.

- ۸ 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.
- ۹ هرگونه استفاده‌ی ابزاری از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی زائران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.
- ۱۰ 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.
- ۱۱ آموزش و توجیه زائران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.
- ۱۲ همواره خود را در برابر قوانین و مقررات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حج و زیارت و همچنین حقوق زائران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسؤول و پاسخ‌گو می‌دانم.
- ۱۳ به قوانین و مقررات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.
- ۱۴ به مصداق آیه‌ی «وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا» [آل عمران: ۱۰۳] در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

