



۱- حمل و نقل هوایی

۱-۱- دانستنیهای حمل و نقل هوایی

۱-۲- دستورالعمل حمل و نقل هوایی

الف- عملیات رفت از ایران

ب- ورود به فرودگاه مدینه یا جدّه

ج- برگشت به ایران از فرودگاه مدینه

د- برگشت به ایران از فرودگاه جدّه

۲- حمل و نقل زمینی

۲-۱- دانستنیهای حمل و نقل زمینی

۲-۲- دستورالعمل حمل و نقل زمینی

الف- حمل و نقل زمینی در مدینه منوره

ب- حمل و نقل زمینی در مکه مکرّمه

۳- حمل و نقل درون شهری

۳-۱- نکات قابل توجه حجاج محترم

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمه

اداره روادید و اعزام سازمان حج و زیارت که در حوزه اداره کل برنامه ریزی پذیرش و اعزام قرار دارد، به منظور آشنائی مدیران کاروانها با بخش های مختلف حمل و نقل حج تمتع و آگاهی از وظایف خود در این حوزه در سال ۹۲ اقدام به تدوین ویرایش هفتم "دانشتنی های ضروری و دستورالعمل حمل و نقل حج تمتع" نموده است. این مجموعه در سه بخش حمل و نقل هوائی، برون شهری و درون شهری تنظیم گردیده است. در هر بخش ابتدا با تشریح نکات مهم و بیان تعاریف و مفاهیم مربوط تلاش شده که آشنائی مناسبی با فعالیتهای این حوزه فراهم گردد سپس وظایف مدیریت کاروان در آن بخش به شکل دستورالعمل ارائه شده است.

بر این اساس ضرورت دارد مدیران محترم کاروان با مطالعه دقیق محتوای این مجموعه نکات لازم و مرتبط را استخراج و ضمن توجیه عوامل خود، در جلسات آموزشی نیز زائران گرامی را توجیه نموده و با عملکرد این حوزه در حد نیازشان آشنا نمایند. همچنین مطالعه دقیق این مجموعه به تمامی همکاران ستادی و عوامل دستگاه های اجرایی حج کاروان توصیه می شود.

اداره کل برنامه ریزی پذیرش و اعزام

«اداره روادید و اعزام»

مرداد ۱۳۹۲

۱- حمل و نقل هوایی

۱-۱- دانستنیهای حمل و نقل هوایی

دامنه عملیات حمل و نقل هوایی شامل اعزام زائرین از فرودگاههای ایران به عربستان و فعالیتهای مربوط به فرودگاههای جده و مدینه و نهایتاً بازگشت زائرین از عربستان به ایران می باشد. امسال حدود ۶۴۰۰۰ نفر اعزام زائرین و عوامل اجرایی کاروان ها از ۱۷ فرودگاه کشور که به نام "ایستگاه پروازی" شناسائی می شوند انجام می شود. این ۱۷ ایستگاه عبارتند از تهران، اصفهان، مشهد، تبریز، ساری، شیراز، اردبیل، ارومیه، گرگان، کرمانشاه، رشت، بندرعباس، بوشهر، زاهدان، اهواز، یزد و کرمان.



امسال سازمان حج و زیارت با سه شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)، شرکت هواپیمایی ماهان و شرکت هواپیمایی سعودی قرارداد دارد.

با توجه به محدودیت ها و مشکلات فرودگاه های عربستان، همچون سال گذشته زائرین کاروانهای مدینه قبل از ایستگاههای پروازی مربوطه با توجه به مجوزهای اختصاص یافته به شرکت های هواپیمایی به فرودگاه مدینه یا جده انتقال یافته و بازگشت آنها نیز از

فرودگاه جده یا مدینه به ایران خواهد بود. همچنین کلیه زائرین مدینه بعد از ایستگاههای پروازی مربوطه به جده یا مدینه انتقال یافته و بازگشت آنها نیز از فرودگاه مدینه یا جده به ایران خواهد بود.

در سال جاری برای بار هر زائر دو جامه دان به ابعاد $۶۵ \times ۴۰ \times ۳۰$ و $۶۵ \times ۳۵ \times ۲۵$ مطابق با استاندارد و نمونه تعیین شده توسط سازمان در نظر گرفته شده است و شرکتهای هواپیمایی فقط این جامه دانها را به عنوان بار مسافر قبول می کنند و هر نوع بسته یا جامه دان دیگری را پذیرش نخواهند نمود. همچنین هر زائر می تواند یک جامه دان کوچک

به ابعاد $۲۵ \times ۳۰ \times 20$ حداکثر به وزن ۵ کیلو را با خود به داخل هواپیما ببرد مشروط بر اینکه این جامه دان حاوی اشیاء و مواد ممنوعه نباشد. ضمناً وزن هر یک از جامه دان ها نباید از ۲۰ کیلوگرم بیشتر باشد، که در این خصوص قبلاً طی بخشنامه ای موارد به اطلاع مدیران محترم رسیده و فرم تعهد بار بایستی از زائرین محترم اخذ گردیده باشد.



۲-۱- دستورالعمل حمل و نقل هوایی

مدیران محترم کاروانها جهت رفت و برگشت به عربستان باید به نکات مطرح شده در بخش های زیر دقت داشته و موارد خواسته شده از آنها را بدقت انجام دهند.

الف - عملیات رفت از ایران

- ✓ تاریخ و ساعت پرواز کاروانها بر اساس تاریخ منازل در مدینه منوره و برنامه کلی پروازها توسط دفاتر حج و زیارت استانها و ستاد مرکزی سازمان تعیین شده و به مدیران کاروانها ابلاغ می گردد.
- ✓ ذخیره جا در پروازها و اخذ بلیط و بطاقه از شرکتهای هواپیمائی باید چهار روز قبل از پرواز توسط مدیر کاروان و با هماهنگی مدیر دفاتر حج و زیارت استانها صورت گیرد.
- ✓ در سال جاری نیز کار ذخیره جا و صدور بلیط توسط شرکتهای هواپیمائی بطور متمرکز و در تهران انجام می شود.
- ✓ رابطین استان (در تهران مدیر کاروان) پس از دریافت ویزای زائرین با در دست داشتن معرفی نامه از دفتر حج استان ، باید چهار روز قبل از پرواز برای دریافت بلیط به دفتر هواپیمائی مربوط در ساختمان مرکزی حج و زیارت در تهران مراجعه نموده و بمنظور کنترل دقیق در اسرع وقت به مدیر کاروان تحویل دهند.

✓ پس از صدور بلیط پرواز ، بطاقه زائرین ، تگ بار و دریافت آنها از دفتر هواپیمائی مربوط ، مدیر کاروان موظف به کنترل تمامی بلیط ها و اطمینان از اینکه برای همه زائرین کاروان بلیط صادر شده می باشد. در صورت عدم صدور بلیط برای یک یا چند نفر از زائرین ، مدیر کاروان موظف به پیگیری موضوع تا رفع مشکل می باشد.



✓ در مورد کاروانهایی که پرواز آنها شکسته می شود (زائرین با بیش از یک پرواز اعزام می شوند)

مدیر کاروان موظف است قبلاً با هماهنگی و تفاهم با زائرین ، اسامی زائرین هر بخش از پروازها را تعیین و هنگام ذخیره جا به شرکت هواپیمائی مربوط اعلام نماید.

✓ در صورت شکسته شدن پرواز رفت ، مدیر کاروان باید در زمان ذخیره جا و صدور بلیط پرواز دقت داشته باشد که عوامل خدماتی کاروان را متناسب با تعداد زائرین هر بخش از پرواز توزیع و اعزام نماید و برای هر بخش پرواز مسئولی را از بین عوامل خدماتی آن بخش تعیین و وی را نسبت به وظایف مربوطه به انتقال زائرین توجیه نماید.

✓ با توجه به اینکه ذخیره جا برای پرواز برگشت نیز در تهران و همزمان با پرواز رفت انجام می شود ، مدیر کاروان باید به شکستگی احتمالی پرواز برگشت نیز توجه داشته و زائرین هر بخش از پرواز را با هماهنگی آنها مشخص و به شرکت هواپیمائی مربوط اعلام نموده و کنترل نماید که بر همان اساس ذخیره جا در پرواز برگشت صورت گیرد. همچنین چنانچه روحانی یا معین کاروان در برگشت از عربستان قصد بازگشت به ایستگاهی غیر از ایستگاه پروازی رفت را داشته باشد مدیر کاروان باید هنگام ذخیره جای پروازهای برگشت در ایران ، این موضوع را با دفتر هواپیمائی مربوط مطرح و نسبت به ذخیره جای وی اقدام نماید.

✓ تحویل بار زائرین در ایران به شرکتهای هواپیمائی قبل از تاریخ پرواز کاروان صورت می گیرد و مدیر کاروان باید زمانبندی و چگونگی تحویل بار را از دفتر حج استان و شرکتهای هواپیمائی استعلام نموده و مطابق آن نسبت به تحویل بار زائرین اقدام نماید.



مدیر کاروان باید در جلسات آموزشی می بایست، نسبت به مقررات هواپیمائی، گمرک، بار مجاز و همچنین زمان حضور در فرودگاه، زائران خود را توجیه و مسائل مربوط به امور بهداشت فردی و اجتماعی در کاروان را بدون ایجاد اضطراب و نگرانی بیان نماید .

✓ با توجه به تجارب سنوات قبل لازم است زائرین محترم نسبت به نگهداری گذرنامه ،بلیط و وسائلی چون : دوربین فیلمبرداری و عکاسی ، تلفن همراه و جامه دان های(ساک) دستی کوچک خود در محوطه و سالن های فرودگاه دقت لازم را مبذول نمایند.

✓ به زائرین محترم توصیه شود از جدا شدن از کاروان به خصوص در ساعات نزدیک به پرواز اجتناب نمایند. جا ماندن از پرواز موجب بروز مشکلات بسیاری برای کاروان ، مدیر و شخص زائر می گردد.

✓ اشیائی که بردن آن به داخل هواپیما ممنوع می باشد عبارتند از: چراغ پیک نیک،داروهای مرگبار،انواع فشفسه،انواع اسپری،انواع شوینده ها،فندک،انواع قوطی رنگ،انواع بطری،اشیاء اسیددار،نوشابه و انواع مایعات،کارد،ناخن گیر ، قیچی و اشیاء برنده

✓ بر اساس توافق با شرکتهای هواپیمائی ، زائرین کاروانها باید در ایران ۴ ساعت قبل از پرواز در فرودگاه حضور داشته باشند. لذا مدیران کاروان باید به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که زائرین در ساعت مقرر در فرودگاه حاضر باشند.

✓ مدیر کاروان پس از انتقال زائرین به سالن فرودگاه ، نسبت به توزیع گذرنامه و بلیط پرواز بین زائرین اقدام نموده و در صورت عدم حضور یک یا تعدادی از زائرین در فرودگاه ، علت آنرا بررسی نموده و انصراف آنها (موقت یا دائم) را تعیین و به نماینده سازمان حج و زیارت در فرودگاه اعلام نموده ، گذرنامه و بلیط این افراد را نیز به نماینده سازمان تحویل دهد.

✓ چنانچه در مبادی کنترلی فرودگاه (پلیس، گمرک و ...) به هر دلیلی از اعزام زائری جلوگیری بعمل آید لازم است مراتب به نماینده سازمان حج و زیارت در فرودگاه اعلام و گذرنامه و بلیط زائر مربوط نیز تحویل وی گردد.

✓ مدیر کاروان پس از ورود به فرودگاه باید با نماینده سازمان حج تماس گرفته و ورود کاروان خود را اعلام نموده و پس از توزیع گذرنامه و بلیط زائرین آخرین وضعیت آمار کاروان و غایبین پرواز را به اطلاع ایشان رسانده و گذرنامه و بلیط آنها را تحویل نماینده دهد پس از آن با هماهنگی مسئولین فرودگاه و شرکت هواپیمائی مربوط بر انتقال زائرین به سالن ترانزیت و نهایتاً هواپیما نظارت نموده و در صورت بروز هرگونه مشکل برای زائرین نسبت به رفع آن اقدام نماید.

✓ ضروری است مدیر یا معاون محترم کاروان پس از حصول اطمینان از خروج تمامی زائرین ، سالن را به طرف هواپیما ترک نماید.

ب- ورود به فرودگاه مدینه یا جدّه



با توجه به اینکه کاروان ها از تمامی ایستگاههای پروازی مبداء در ایران به فرودگاه مدینه یا جدّه منتقل می شوند. مدیر کاروان می بایست پس از ورود به فرودگاه اقدامات زیر را انجام دهد:

✓ راهنمائی و انتقال زائرین از هواپیما به سالن ترانزیت و توجیه آنان برای انجام کنترل ورود توسط پلیس عربستان

✓ یکی از عوامل با تجربه همراه کاروان ، باید تا پایان کار خروج زائرین در سالن ترانزیت حضور داشته باشد و پس از خروج کامل زائرین کاروان از سالن ترانزیت ، سالن را ترک کند.

✓ مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) به همراه یک یا چند نفر از عوامل کاروان سریع تر از سالن ترانزیت خارج شده و نسبت به شناسائی و انتقال بار زائرین به خارج از سالن اقدام نماید.

✓ مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) در اولین فرصت ممکن پس از خروج از سالن به نماینده ستاد حمل و نقل در فرودگاه مراجعه نموده و ضمن اعلام ورود، محل دریافت اتوبوس، محل تجمع زائرین و جامه دان های آنان را تعیین و ضمن هماهنگی کامل با مسئولین حمل و نقل ستاد در فرودگاه ، نسبت به انتقال زائرین از سالن به محل تعیین شده اقدام نماید.

- ✓ مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) نسبت به بررسی اتوبوس ها و نصب تابلو کاروان روی آنها اقدام و اتوبوس ها را برای سوار شدن زائرین آماده کند.
- ✓ مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) زائرین کاروان را به اتوبوس ها هدایت و با کمک بقیه عوامل خدماتی و با استفاده از کارگران مکتب الوکلا ، جامه دان های زائرین را نیز در اتوبوس ها بارگیری می نماید.
- ✓ ترک فرودگاه پس از اطمینان از خروج تمامی زائرین از سالن ، استقرار کامل در اتوبوس ها ، اتمام بارگیری جامه دان های آنها ، شمارش زائرین هر اتوبوس و کنترل دقیق گذرنامه های تحویلی به رانندگان اتوبوس (ویژه فرودگاه جده) ، با هماهنگی مسئولین حمل و نقل صورت می گیرد.



ج - برگشت به ایران از فرودگاه مدینه منوره

- با عنایت به اینکه بازگشت بخشی از کاروان ها به میهن اسلامی از فرودگاه مدینه منوره انجام می شود. در این زمینه مدیران کاروان می بایست به نکات زیر توجه داشته باشند:
- پس از ورود کاروان به شهر مدینه منوره ، مدیر کاروان باید به ستاد منطقه مراجعه و اعلام ورود نماید.
- مدیر کاروان چهار روز قبل از پرواز با مراجعه به دفتر شرکت هواپیمائی مربوط در ستاد مدینه منوره بلیط و برچسب های بار زائرین را دریافت می نماید.
- برای هر زائر دو عدد برچسب بار (تگ) که نام و شماره کاروان او روی آن نوشته شده برای الصاق به دو جامه دان مجاز، همراه با بلیط زائر تحویل مدیر کاروان می شود.
- مدیر کاروان بایستی زائرین را نسبت به میزان بار مجاز و جامه دان های استاندارد پیش بینی شده کاملاً توجیه نماید.
- شرکت های هواپیمائی فقط تعداد ۲ جامه دان مجاز را که دارای برچسب هستند تحویل می گیرند و از دریافت هر نوع بسته فاقد برچسب و غیر استاندارد خودداری خواهند کرد.

- از آنجائیکه بار و جامه دان های زائرین تماماً توسط مأمورین سعودی از دستگاه Xray عبور داده و کنترل می شود ، به زائرین محترم توجه داده شود از قرار دادن اشیاء ممنوعه و همچنین آب زمزم و در داخل جامه دان ها خودداری کنند.

ضمناً شرکت های هواپیمائی از تحویل گرفتن هر گونه بسته، جامه دان و بار اضافه خودداری خواهند نمود.

لازم بذکر است که دستورالعمل نحوه ی تحویل بار در مدینه منوره و مکه مکرمه و انتقال آن به هر یک از فرودگاه های مدینه و جده متعاقباً از سوی ستادهای مربوطه در عربستان اعلام خواهد شد.

- مدیران کاروان می بایست ضمن هماهنگی قبلی با واحد حمل و نقل ستاد مدینه منوره ، نحوه ی دریافت اتوبوس، گذرنامه ها و سایر موارد را به گونه ای پیگیری نمایند که زائرین به موقع در فرودگاه حاضر باشند.

- پس از ورود به محوطه فرودگاه مدینه ، زائرین کاروان ها باید با در دست داشتن گذرنامه و بلیط خود وارد سالن شوند. بنابراین مدیران کاروان دقت داشته باشند که هیچ گذرنامه و بلیطی در اتوبوس جا نمانده و بر ورود زائرین کاروان خود به سالن و انجام مراحل خروجی و سوار شدن به هواپیما نظارت کامل داشته باشند و در صورت بروز هر نوع اشکال احتمالی ، با هماهنگی مسئولین حمل و نقل در فرودگاه نسبت به رفع آن اقدام نمایند.

- تأکید می شود مدیر کاروان موظف است پس از اطمینان از خارج شدن آخرین زائر کاروان، سالن را ترک کرده و سوار هواپیما شود.

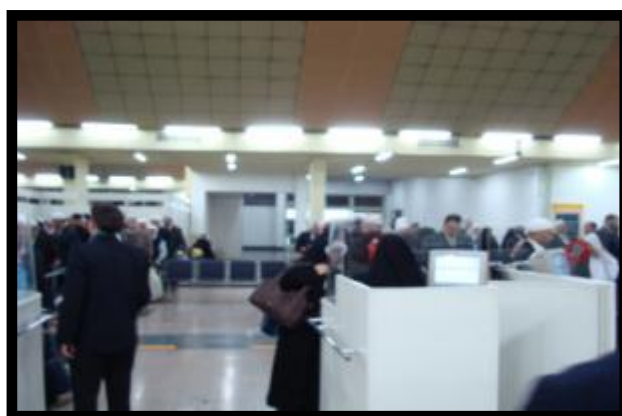
د- برگشت به ایران از فرودگاه جده

کاروانهایی که جهت بازگشت به ایران از فرودگاه جده پرواز خواهند نمود باید به نکات زیر توجه داشته باشند:

- کاروان ها باید ۶ ساعت قبل از پرواز در فرودگاه جده حضور داشته باشند ، لذا مدیران برای انتقال زائرین کاروان خود باید با هماهنگی واحد حمل و نقل ستاد مکه جهت دریافت اتوبوس، گذرنامه ها و سایر موارد به گونه ای اقدام نمایند که زائرین به موقع در فرودگاه باشند.

- در صورتی که پرواز کاروان شکسته شده و فاصله بین دو پرواز بیش از شش ساعت می باشد باید کاروان در دو بخش به جده منتقل شود و عوامل کاروان نیز جهت همراهی زائران به دو بخش اول و دوم تقسیم شوند.

- پس از ورود به فرودگاه جده ، مدیر کاروان (یا مسئول تعیین شده) زائرین را در محوطه مربوط به حجاج ایران مستقر نموده و با مراجعه به دفتر ستاد



جده ، ورود کاروان را اعلام نموده و از آخرین وضعیت پرواز و فرودگاه اطلاع کسب نماید.

- پس از استقرار زائرین در محوطه فرودگاه جده، گذرنامه و بلیط پرواز بین آنها توزیع شده و نسبت به مقررات و کنترل های لازم و همچنین وضعیت فرودگاه و پرواز، اطلاعات لازم در اختیار آنها قرار داده شود.

- همواره یکی از مسئولین کاروان در کنار زائرین و در محل استقرار آنها حضور داشته باشد.



- مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) با هماهنگی کارکنان ستاد و شرکت هواپیمائی، زائرین را در ساعت تعیین شده به سالن مربوط جهت انجام امور تشریفات پروازی انتقال داده و بر مراحل کار آنان نظارت کامل داشته باشد.

- در صورت بروز هر نوع مشکل احتمالی، مدیر کاروان یا (مسئول تعیین شده) با هماهنگی کارکنان ستاد جده، شرکت های هواپیمائی و مسئولین فرودگاه، نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

- برای پذیرائی از زائرین در فرودگاه جده با هماهنگی مسئول تغذیه ستاد جده اقدامات لازم به عمل آید.

۲- حمل و نقل برون شهری

۲-۱- دانستنی های حمل و نقل برون شهری (زمینی)

عملیات حمل و نقل زمینی شامل انتقال زائرین به دو بخش مدینه قبل و مدینه بعد خواهد بود.

- مدینه قبل ۱: ورود به فرودگاه مدینه ← شهر مدینه ← حرکت از مدینه به مکه ← مکه به فرودگاه جده
- مدینه قبل ۲: ورود به فرودگاه جده ← انتقال از طریق مسیر زمینی به مدینه ← حرکت از مدینه به مکه ← مکه به فرودگاه جده
- مدینه قبل ۳: ورود به فرودگاه جده ← انتقال از طریق مسیر زمینی به مدینه ← حرکت از مدینه به مکه ← حرکت از مکه به مدینه (بازگشت از مدینه)
- مدینه بعد ۱: ورود به فرودگاه جده ← حرکت به سمت جحفه و مکه ← مکه به مدینه ← فرودگاه مدینه
- مدینه بعد ۲: ورود به فرودگاه جده ← حرکت به سمت جحفه و مکه ← مکه به مدینه ← حرکت از مدینه به جده (بازگشت از جده)
- مدینه بعد ۳: ورود به فرودگاه مدینه ← حرکت به صورت ترانزیت به سمت میقات شجره یا جحفه و مکه ← مکه به مدینه ← حرکت از مدینه به جده (بازگشت از جده)
- مدینه بعد ۴: ورود به فرودگاه مدینه ← حرکت به سمت میقات شجره یا جحفه و مکه ← مکه به مدینه ← فرودگاه مدینه (بازگشت از مدینه)

در قرارداد حمل و نقل بین شهری حج سال جاری در عربستان علاوه بر خدمات عادی، جهت رفاه بیشتر زائرین خدمات بیشتری پیش بینی شده است که عمده آنها عبارتند از:



- استفاده از اتوبوس های مدل بالا

- رعایت کامل نظافت اتوبوس

- تأمین آب آشامیدنی بهداشتی و خنک در بسته بندی مناسب (۲ بطری ۳۳۰ میل در مسیر مکه و مدینه و

بالعکس و مسیر جده/ جحفه/ مکه و همچنین ۱ بطری ۳۳۰ مل در مسیر مکه به جده به زائرین داده خواهد شد.

به منظور ساماندهی عملیات حمل و نقل زمینی، واحدهای حمل و نقل در ستادهای مکه و مدینه و فرودگاه های جده و مدینه پیش بینی شده که با هماهنگی با یکدیگر و طرف های سعودی ، برنامه ریزی، هدایت و نظارت بر انتقال زائرین را انجام می دهند.

۲-۲- دستورالعمل حمل و نقل برون شهری

الف- حمل و نقل زمینی در مدینه منوره

مدیران کاروان ها پس از ورود به مدینه جهت اعزام به مکه و یا انتقال به فرودگاه مدینه باید به نکات زیر توجه داشته و موارد خواسته شده را به دقت اجرا نمایند:

- در اولین فرصت پس از ورود کاروان به مدینه حداکثر ظرف ۱۲ ساعت از طریق ستاد مناطق ، ورود کاروان را اعلام نموده و فرم مربوط را تکمیل و تحویل دهند.

- با توجه به اینکه تقریباً تمام کاروانها در هتل های اطراف حرم اسکان دارند و اجاره این هتل ها بر اساس تاریخ انجام شده است ، بنابراین مدیران کاروان از تاریخ خروج خود از هتل و مدینه اطلاع دارند ولی باید از طریق ستاد مناطق ، اطلاعات تکمیلی و برنامه دقیق خروج کاروان از مدینه را که توسط واحد حمل و نقل ستاد مدینه تنظیم شده دریافت نموده و برابر برنامه اعلام شده اقدامات لازم را به عمل آورند.

- با توجه به اینکه هماهنگی لازم با مکتب حجاج ایران در مدینه به وسیله واحد حمل و نقل به عمل آمده و برنامه خروج کاروان ها نیز به آنها ابلاغ شده است ، مدیران کاروان ها (یا معاونین آنها) باید برابر برنامه دریافتی از ستاد مناطق ، جهت هماهنگی های لازم و عزیمت از مدینه به شکل زیر اقدام نمایند:

الف-۱- عزیمت از مدینه به مکه (کاروان های مدینه قبل)

- مدیران کاروان ها یا معاونین آنها باید سه روز قبل از تاریخ عزیمت کاروان به مکه (مثلاً عزیمت سه شنبه باید روز شنبه مراجعه نماید) بین ساعت ۷/۳۰ تا ۱۰/۳۰ صبح ، نسبت به جداسازی و تفکیک گذرنامه های عوامل و زائرین بر اساس تعداد اتوبوس تخصیصی و تعیین زائرین هر اتوبوس و تحویل بلیط مسیر مدینه منوره - مکه مکرمه (۱۲۷/۵ ریالی با رنگ زرد) اقدام نمایند.

- ماشین بار بر اساس برنامه تنظیمی واحد حمل و نقل به هتل محل استقرار کاروان مراجعه خواهد نمود. لذا مدیر کاروان با اطلاع از زمان مراجعه ماشین بار باید نسبت به انتقال جامه دان زائرین به محل تعیین شده در ورودی هتل اقدام نماید.



- پس از رسیدن ماشین بار به محل هتل ، مدیر کاروان (یا معاون) باید مشخصات و پلاک ماشین، نام راننده ،جنسیت و شماره تلفن همراه وی را یادداشت نموده و تابلو کاروان خود را روی شیشه جلو آن الصاق نماید. - با استفاده از کارگران هتل و یا (کارگرانی که از قبل پیش بینی شده است) بار زائرین به ماشین انتقال یافته و در طول مدت بارگیری ، مدیر یا معاون وی به طور کامل بر بارگیری نظارت داشته باشند. پس از اتمام بارگیری راننده موظف به کشیدن چادر و بستن بارها به شکل مناسب و محکم می باشد. مراقبت شود که حتماً این کار درست انجام شود. ضروری است نشانی صحیح و کامل محل اسکان در مکه مکرمه و شماره تلفن مدیر و معاون مجموعه در اختیار راننده قرار گیرد.

- پس از اعزام ماشین بار به سوی مکه مکرمه ، اطلاعات ماشین بار ، راننده و ساعت حرکت آن تلفنی و همچنین بصورت پیامک می بایست به اطلاع مدیر مجموعه در مکه برسد.

- تحویل اتوبوس زائرین ساعت ۱۳/۳۰ روز اعزام کاروان توسط نماینده مکتب حجاج ایران و در ازای دریافت رسید تفکیکی به مدیر کاروان انجام می گیرد.

• تذکر مهم : (مدیران کاروانها باید توجه داشته باشند که در زمان تحویل بلیط مسیر مدینه - مکه به مکتب ایران ، حتماً بلیط زائرین فوتی و همچنین بیمارانی که به وسیله آمبولانس (هیئت پزشکی) به مکه منتقل می شوند را فقط به مسئول حمل و نقل مدینه منوره تحویل نمایند.)

- در روز اعزام به مکه مکرمه، مدیران کاروان می بایست در میقات شجره به گونه ای برنامه ریزی و عمل نمایند که حد اکثر نیم ساعت بعد از نماز مغرب، کاروان به مقصد مکه مکرمه عزیمت نمایند.



- پس از ورود به مسجد شجره اتوبوس ها را در محوطه پارکینگ در کنار هم پارک نموده و زائرین را نسبت به محل پارک اتوبوس ها و نحوه ی رفتن به داخل مسجد و برگشت به محل اتوبوس ها کاملاً توجیه نمایند.
- برای هر اتوبوس یک نفر مسئول که با مسیر آشنائی دارد تعیین و از زمان حرکت از مدینه تا رسیدن به مکه، تمامی مسئولیت امور مربوط به اتوبوس به وی واگذار گردد.
- زائرین ناتوان و سالمند را حتماً یکی از زائرین جوان و یا خدمه مسجد همراهی کنند.
- با توجه به اینکه ارتباط بخش خانم ها در مسجد شجره با بخش آقایان کاملاً قطع می باشد و امکان دسترسی به روحانی و مدیر وجود ندارد، ضمن توجیه خانم ها نسبت به این موضوع، نسبت به آموزش های مورد نیاز آنها توسط روحانی تأکید شود، و دستیار زن کاروان نیز وظایف خود را به دقت انجام دهد.
- با توجه به اینکه ورود ساک دستی و هرگونه بسته به داخل مسجد شجره ممنوع بوده و مأموران سعودی مستقر در محل دربهای ورودی مسجد، مانع از ورود این وسایل می شوند، تأکید شود زائرین از قراردادن پول و اشیاء قیمتی در کیسه و یا ساک دستی خود جداً پرهیز نمایند.
- در صورتی که در مسجد شجره زائری دچار بیماری شد که با تشخیص پزشک ایرانی مستقر در میقات شجره نیاز به بستری شدن وی در بیمارستان بود، باید به وسیله آمبولانس های مستقر در مسجد به بیمارستان منتقل شود و مدیر کاروان نیز جهت جداسازی گذرنامه زائر بیمار و تحویل آن به دفتر موسسه اهلیه ادلاء

در ضلع غربی مسجد مراجعه نموده و همچنین به محض ورود به مکه مکرمه مراتب را به هیئت پزشکی مستقر در مکه گزارش داده و پیگیری های لازم جهت اعزام زائر بیمار از مدینه به مکه به عمل آورد.

الف-۲- عزیمت از مدینه به فرودگاه مدینه (کاروان های مدینه بعد)



- مدیران کاروان ها یا معاونین آنها باید سه روز قبل از تاریخ پرواز به ایران (مثلاً برای عزیمت سه شنبه باید شنبه به مکتب مراجعه شود) بین ساعت ۷/۳۰ تا ۱۰/۳۰ به مکتب حجاج ایران مراجعه و نسبت به کنترل گذرنامه ها و تحویل بلیط مسیر مدینه به فرودگاه به مکتب و اخذ رسید اقدام نمایند.

- تحویل اتوبوس به کاروان ها بر اساس ساعت و تاریخ اعلام شده از طرف واحد حمل و نقل به مکتب انجام می گیرد. بنابراین مدیران کاروانها باید از طریق ستاد مناطق از تاریخ و ساعت تحویل اتوبوس کاروان خود مطلع شده و در زمان معین شده و بمنظور تسهیل و تسریع در انتقال بموقع زائران از هتل به فرودگاه تمهیدات لازم را بعمل آورند .

● **تذکر مهم :** (در صورتی که پرواز کاروان شکسته شده و فاصله بین دو پرواز بیش از سه ساعت باشد، اتوبوس برای اعزام به فرودگاه در دو مرحله ارسال خواهد شد و در صورت تشخیص واحد حمل و نقل و تحویل اتوبوس در یک مرحله، باید تمامی زائرین همزمان به فرودگاه اعزام شوند.)

- گذرنامه های زائرین کاروان توسط مرشدین اتوبوس ها از مکتب حجاج ایران دریافت شده و پنج تا شش ساعت قبل از پرواز در محل سکونت کاروان و هنگام سوار شدن به اتوبوس تحویل زائرین خواهد شد. بنابراین ضروری است مدیران کاروان ها زائرین را توجیه نمایند تا پیش از توزیع گذرنامه و اعزام به فرودگاه در محل کاروان (هتل) حضور داشته باشند.

- با توجه به ممنوعیت ورود اسباب بازی های باطری دار، تفنگ، گازفندک، چاقو، ناخن گیر و اشیاء تیز و برنده به داخل هواپیما، حتماً زائرین توجیه شوند که این وسایل را در جامه دان بار خود قرار دهند و از بردن آنها به داخل هواپیما خودداری نمایند.

ب- حمل و نقل زمینی در مکه مکرمه

برنامه خروج کاروانها از مکه مکرمه و عزیمت آنها به مدینه منوره (کاروانهای مدینه بعد) و یا فرودگاه جده (کاروانهای مدینه قبل) بر اساس تاریخ اجاره هتل ها در مدینه و یا پرواز آنها در جده توسط واحد حمل و نقل ستاد مکه مکرمه تنظیم شده و از طریق ستاد مناطق به اطلاع مدیران کارواها می رسد. مدیران کاروان ها باید پس از ورود به مکه مکرمه از طریق ستاد مناطق ، پیگیری لازم برای اطلاع از برنامه خروج خود از مکه را بعمل آورند.

جزئیات اعزام از مکه و جده همراه با برنامه زمانبندی مربوط از طریق ستاد مناطق به اطلاع خواهد رسید و مدیران باید در اجرای آن دقت لازم را داشته باشند. در موضوع حمل و نقل زمینی در مکه مکرمه نکات زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- برنامه خروج کاروانها از مکه مکرمه از طریق واحد حمل و نقل ستاد مکه به موسسه مطوفی حجاج ایرانی و مکاتب وابسته به آن ابلاغ می شود و همزمان مکاتب در جریان برنامه خروج قرار گرفته و هماهنگی لازم با آنها توسط واحد حمل و نقل ستاد مکه به عمل می آید.

زمان خروج از مکه برای کاروانهای مدینه قبل که به سمت جده حرکت می کنند ۱۰ ساعت قبل از پرواز می باشد و مدیران کاروان ها برای دریافت اتوبوس باید به گونه ای برنامه ریزی و عمل کنند که حداکثر پنج ساعت قبل از ساعت حرکت ، اتوبوس ها را تحویل گرفته و به درب ساختمان انتقال دهند.



- با توجه به اینکه برابر مقررات دولت عربستان سعودی از ساعت ۱۰ شب تا بعد از نماز صبح (حدود پنج صبح) خروج کاروانها از مکه به سمت مدینه ممنوع

می باشد و به همین دلیل اجازه تحویل و خروج اتوبوس از پارکینگ شرکت های حمل و نقل (نقل الجماعی یا «سابتکو»، حافل، رواحل و ابوسرهد) داده نمی شود و از طرفی با در نظر گرفتن ساعت آماده شدن هتل محل اقامت کاروان در مدینه، ساعت خروج کاروانها (مدینه بعد) از مکه به سمت مدینه دو نوبت در روز توسط واحد حمل و نقل ستاد تعیین و اعلام می شود ، مدیران کاروانها موظف به رعایت این زمان بندی بوده و باید به گونه ای برنامه ریزی و عمل نمایند که حداکثر پنج ساعت قبل از حرکت کاروان اتوبوس ها را تحویل گرفته و به درب ساختمان منتقل نمایند.

- تأکید می شود که توقف اتوبوس در مقابل منازل کاروان ها بیش از پنج ساعت ممنوع می باشد و مأمورین وزارت حج عربستان با گشت زنی در مکه مکرمه و شناسائی اتوبوس هائی که بیش از حد متوقف شده اند اقدام به توقیف اتوبوس و برخورد با متخلف می کنند که این امر موجب بروز مشکلاتی برای کاروان و زائرین آن خواهد شد.

- مدیران کاروان باید سه روز قبل از عزیمت از مکه (برابر برنامه تنظیم شده) به مکتب مربوط به خود مراجعه نموده و با ارائه رسید گذرنامه های زائرین ، نسبت به تنظیم جزئیات برنامه تحویل اتوبوس با مسئول مکتب هماهنگی های لازم را بعمل آورند.

- مدیران کاروان دقت داشته باشند با عنایت به تقلیل عوامل کاروان و تقویت تعداد عوامل مجموعه ها در سال جاری، اعزام عوامل پیشرو موضوعیت نداشته و بر این اساس هر گونه درخواستی در این خصوص موجب تأثیر منفی در ارزشیابی آنان خواهد شد.



- بمنظور انتقال بار زائرین از مکه به مدینه کامیون بار یک روز قبل از اعزام کاروان ها به مدینه و مطابق دستورالعمل ابلاغی واحد حمل و نقل تحویل مدیران کاروان خواهد شد.

- مدیران کاروان برای دریافت اتوبوس باید مطابق برنامه اعلام شده توسط حمل و نقل و هماهنگی قبلی با مکتب ، حداقل ۱۵ ساعت قبل از زمان تعیین شده برای حرکت از مکه مکرمه ، به مکتب مربوطه مراجعه

و پس از تنظیم مقدمات ، جهت دریافت اتوبوس به پارکینگ شرکت های حمل و نقل مراجعه نماید و پس از دریافت اتوبوس از پارکینگ ، آنها را به جلوی درب منزل منتقل نمایند.

- قبل از انتقال اتوبوس به محل اسکان کاروان ، مدیر کاروان باید همراه با راننده های اتوبوسها به مکتب مربوطه مراجعه و نسبت به تفکیک گذرنامه زائرین هر اتوبوس و اخذ لیست زائرین و تحویل گذرنامه ها به راننده های اتوبوس با هماهنگی مسئول مکتب اقدام نماید. تأکید می شود به هیچ وجه نباید اتوبوس حامل زائرین (پس از سوارشدن زائرین) برای انجام امور مربوط به تفکیک و تحویل گذرنامه ها به مکتب برود و تمامی مراحل اداری باید توسط مدیر به نحو مناسب مدیریت و ساماندهی شده باشد.

- زائرین توجیه شوند که حتماً هشت ساعت قبل از زمان حرکت در محل کاروان حاضر باشند و به موقع در اتوبوس های تعیین شده سوار شوند.

۳- حمل و نقل درون شهری

به منظور رفاه و آسایش حجاج عزیز و تردد آسان و سریع و بهره مندی بیشتر از فیوضات الهی در سالجاری همچون سالهای گذشته زائرین کشورمان می توانند برای تشریف به مسجدالحرام و بالعکس از خطوط حمل و نقل درون شهری که بصورت شبانه روزی در خدمت آنان است بهره مند می شوند.

بدیهی است موفقیت این طرح و استفاده بهینه از این امکان، منوط به توجیه کامل و همکاری حجاج عزیز و مدیران محترم کاروان ها خواهد بود اینک توجه شما را به نکات زیر جلب می نمایم.

- برای کلیه خیابان های اصلی که محل اسکان حجاج می باشد اتوبوس یا مینی بوس متناسب با تعداد حجاج مستقر در آن منطقه پیش بینی شده است.

- به منظور شناسایی اتوبوس ها و کنترل بهتر آمد و شد آنها، بر روی شیشه جلو و عقب و نیز بدنه اتوبوس ها برچسب شماره مخصوص هر خط مزین به پرچم جمهوری اسلامی ایران نصب شده است و حجاج محترم

می توانند با به خاطر سپردن محل ایستگاه، رنگ زمینه و شماره اتوبوس محل اسکان خود، امکان تردد آسانی را داشته باشند.

- اتوبوس های خطوط ۱ تا ۶ برای حجاج ساکن در منطقه محبس الجن و عزیزیه پیش بینی شده است. با توجه به محدودیت های ترافیکی اطراف مسجد الحرام، زائران محترمی که از خطوط ۲ تا ۶ استفاده می کنند، به صورت دو مرحله ای به حرم مشرف می شوند.

در مرحله اول با سوار شدن به اتوبوس خط محل اقامت خود به ایستگاهی بنام جمرات منتقل شده و سپس به وسیله اتوبوس های عمومی با عبور از تونل به ایستگاه باب علی مسجد الحرام منتقل می شوند. زائرین ساکن در منطقه محبس که در کارت شناسائی آنها خط ۱ ثبت شده است، از نزدیک ترین ایستگاه محل اقامت بصورت مستقیم به ایستگاه باب علی منتقل می شوند.

اتوبوس های خطوط ۷ تا ۱۰، حجاج ساکن در منطقه روضه، معابده و ملاوی شهر مکه مکرمه را به ایستگاه غزه حرم منتقل می نمایند.

- حجاج ساکن در خیابان ابراهیم خلیل، منصور واجیاد توسط اتوبوس های خطوط ۱۱، ۱۲ و ۱۳ از محل اقامت به ایستگاه کدی منتقل می شوند، سپس به همراه حجاج سایر کشورها، با اتوبوس های عمومی به (ایستگاه باب ملک عبدالعزیز) حرم منتقل می شوند.

با توجه به برنامه توسعه در دست انجام و تخریب محیط پیرامونی مسجدالحرام و برچیده شدن برخی ایستگاه ها، شرایط خدمات رسانی حمل و نقل درون شهری در موسم حج سالجاری با مشکلات و محدودیت های جدیدی همراه خواهد بود و از طرفی دیگر الزامی شدن انعقاد قرارداد نمایندگی تمام کشور هایی که حجاج آنها در فاصله بیشتر از ۲ کیلومتری حرم سکونت دارند با شرکت های حمل و نقل، موجب افزایش ترافیک در مسیرها و ایستگاه های منتهی به مسجدالحرام و در نهایت باعث افزایش محدودیت ها و گلوگاه ها و در نتیجه ترافیک شدید و معطلی خواهد شد که باید زائران از این شرایط با اطلاع باشند.

۱-۳ نکات قابل توجه حجاج محترم :

(۱) با توجه به ازدحام بسیار زیاد حجاج کشورهای مختلف در ایستگاه های اطراف حرم، خصوصاً هنگام نمازهای جماعت و بعد از آن اکیداً توصیه می شود حداقل یک ساعت بعد از پایان نمازهای جماعت به سمت ایستگاه ها حرکت نمایند.

(۲) اتوبوس ها در مسیر مشخص شده تردد و در ایستگاه های معین توقف خواهند نمود. لذا حجاج محترم صرفاً از ایستگاه های تعیین شده استفاده نموده و تا توقف کامل اتوبوس اقدام به سوار یا پیاده شدن ننمایند.

(۳) هنگام سوار و پیاده شدن از اتوبوس، ضمن اجتناب از شتاب زدگی مراعات حال خواهران و افراد سالمند و بیمار را بنمایند.

(۴) به هنگام عبور از عرض خیابان ها ضمن احتیاط کامل، از پل های هوایی و یا محل های مجاز عبور عابرین پیاده استفاده نمایند.

۵) اتوبوس های خطوط صرفاً جهت جابجایی حجاج محترم در مسیر محل سکونت تا حرم می باشند. در صورتیکه حجاج محترم قصد رفتن به بازار یا اماکن زیارتی دیگر دارند می توانند با هماهنگی مدیران محترم کاروان ها نسبت به تهیه وسیله نقلیه (غیر از اتوبوس های شبکه حمل و نقل) اقدام نمایند.



۶) چنانچه حجاج محترم بطور اشتباه سوار اتوبوس سایر خطوط شدند بدون ناراحتی و اضطراب مجدداً با همان اتوبوس به ایستگاه حرم بازگشته و با مراجعه به

عوامل حمل و نقل، مسیر و خط صحیح را سؤال نمایند.

۷) از آوردن بار و وسایل حجیم به داخل اتوبوس خودداری نموده و مراقب باشند کیف و وسایل همراه خود را هنگام ترک اتوبوس جا نگذارند.

۸) اگر زائرین محترم هنگام نمازهای جماعت و یا نماز جمعه به حرم مشرف می شوند هنگام اقامه نماز اقدام به مراجعت به ایستگاه جهت بازگشت به محل سکونت خود ننمایند، زیرا علاوه بر بازتاب نامطلوب این عمل در اذهان سایر مسلمانان، همچنین اکثر راننده ها نیز در این اوقات در نماز حضور دارند و علاوه بر آن طبق مقررات، کشور میزبان، رانندگان حمل و نقل درون شهری در اوقات نماز مجاز به جا به جایی مسافر نمی باشند.



۹) تردد سرویسها در موقع نماز به مدت ۳۰ دقیقه قبل از اذان و ۳۰ دقیقه بعد از نماز متوقف خواهد شد. این توقف در روزهای پرازدحام ذی الحجه به یک ساعت هم خواهد رسید.

۱۰) با توجه به ورود روزافزون حجاج از سایر کشورها و ازدحام بیش از دو میلیون زائر در فضای شهر مکه مکرمه، در هفته اول ذی الحجه محدودیت های ترافیکی از سوی پلیس اعمال می شود و خدمات رسانی در این ایام با محدودیت های جدید همراه خواهد بود. لذا به حجاج محترم توصیه می شود در این روزها برای تشریف و بازگشت از حرم این شرایط را مدنظر قرار دهند. بدیهی است اطلاعات لازم در خصوص نحوه خدمت رسانی در روزهای فوق الذکر، از سوی مدیران محترم کاروان ها و معاونت حمل و نقل دورن شهری ستاد مکه مکرمه اعلام خواهد شد.

۱۱) اتوبوس های شبکه حمل و نقل اختصاص به

کاروان خاصی ندارد و مورد استفاده همه حجاج محترم کشورمان در مسیرهای تعیین شده می باشند.

۱۲) هزینه های مربوط به شبکه حمل و نقل درون شهری به صورت متمرکز توسط سازمان حج و



زیارت به شرکت های مجری پرداخت شده است، لذا حجاج محترم از پرداخت هرگونه وجهی به رانندگان و یا سایر عوامل خودداری نمایند.

۱۳) نظر به اینکه آدرس محل سکونت، همچنین شماره خط اتوبوسرانی در کارت شناسایی زائرین درج گردیده است، لذا تأکید شود در طول سفر به خصوص هنگام تردد به حرم، کارت شناسایی خود را همراه داشته باشند.

۱۴) راننده ها اکثراً عرب زبان و غیر ایرانی هستند، لذا تأکید گردد در صورت بروز هرگونه مشکل از مواجهه مستقیم با آنها پرهیز نموده و صرفاً با بخاطر سپردن شماره ۴ رقمی که در چهار طرف همه اتوبوس ها نوشته شده است، مراتب را جهت پی گیری به مدیران کاروان ها و یا عوامل حمل و نقل مستقر در ایستگاه ها گزارش نمایند.

۱۵) شبکه حمل و نقل درون شهری از روز ششم تا سیزدهم ذی الحجه به دلیل و محدودیت های ترافیکی و همچنین آماده کردن اتوبوس ها و سازماندهی مجدد آنها برای انتقال زائرین به عرفات، مشعرالحرام و منی تعطیل خواهد بود. در این ایام زائرین می توانند برای رفت و برگشت به حرم از وسایل نقلیه دیگر استفاده کنند.

۱۶) مدیران محترم کاروان ها ضمن تشریح شرایط حمل و نقل مربوط به حمل و نقل درون شهری برای زائران در جلسات توجیهی قبل از عزیمت به عربستان، با حضور فعال برابر جداول ابلاغی (علاوه بر سه نوبت کاری عوامل خود در ایستگاه های حمل و نقل که در بدو ورود کاروان اعلام می شود) در ساعات پر ازدحام برادران خود در معاونت حمل و نقل را در اداره بهتر ایستگاه ها و ارائه خدمات بهتر به زائران عزیز یاری خواهند نمود. (نحوه حضور مدیران محترم کاروان ها در ایستگاه ها و مشارکت در اداره ایستگاه ها در اوقات پر ازدحام از سوی مسئولین محترم مناطق نه گانه ستاد مکه مکرمه متعاقباً اعلام خواهد شد).

در خاتمه امید است که مدیران محترم کاروان ها با مطالعه دقیق این مجموعه و آموزش آن به همکاران خود و کادر اجرائی کاروان و زائرین محترم، فرصت مغتنمی را جهت بهره برداری معنوی بهتر برای زائرین محترم فراهم نمایند.

همچنین از مدیران و عوامل اجرائی محترم کاروان ها درخواست می شود نقطه نظرات خود را در جهت اصلاح و بهبود مسائل حمل و نقل به این اداره کل ارسال نمایند.

با آرزوی سفری مقبول برای شما عزیزان

اداره کل برنامه ریزی پذیرش و اعزام

اداره روادید و اعزام