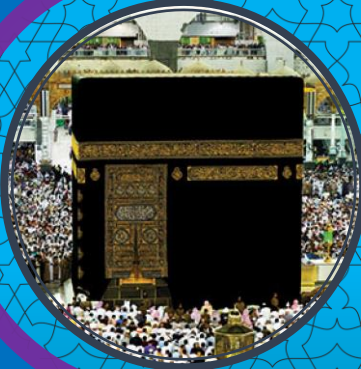
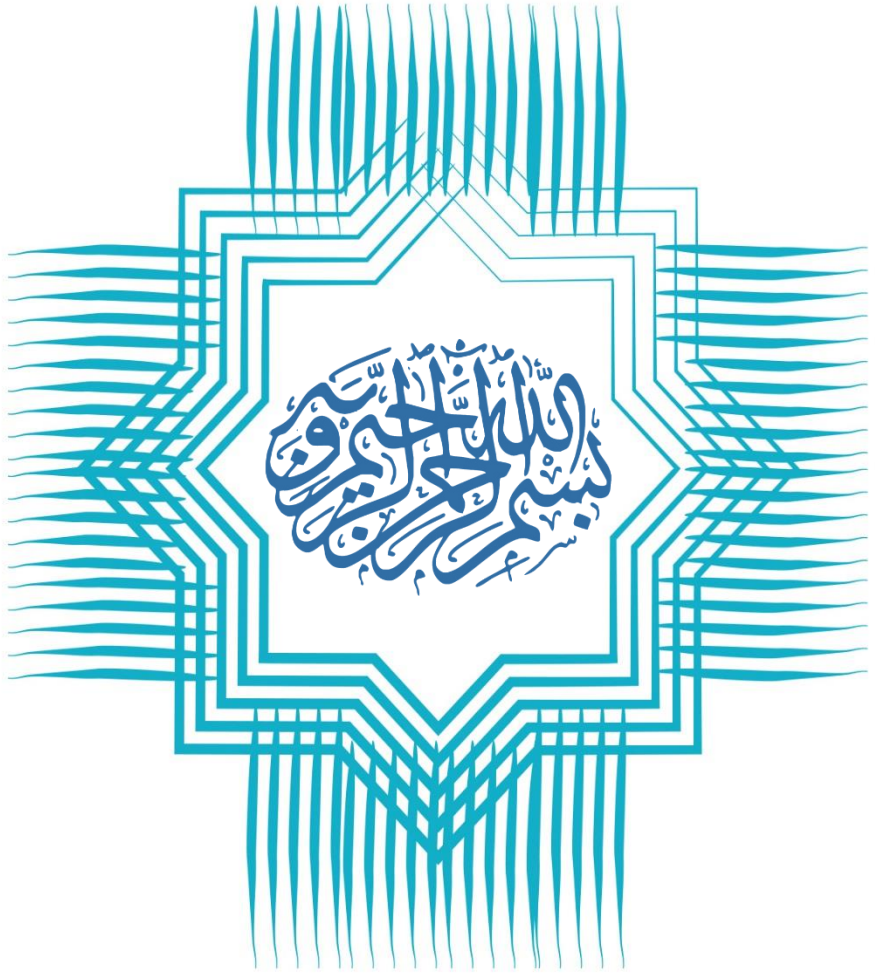
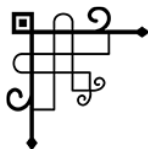




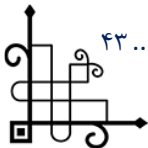
آیین نامه اجرایی و شرح عملیات کاروان حج تمتع

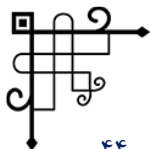




فهرت

پیش گفتار.....	۷
مقدمه	۱۰
تعاریف واژگان و اصطلاحات	۱۲
فصل اول: مأموریتها، اهداف و مسئولیتها	۱۷
بخش اول: مأموریتها، اهداف و مسئولیتها	۱۸
الف: مأموریت‌های کاروان حج	۱۸
ب: اهداف کاروان حج	۱۸
ج: مسوولیت‌های کاروان حج	۱۹
د: برآورد کمی مسوولیت‌ها در کاروان‌های حج	۱۹
بخش دوم؛ شرایط جذب و احراز در فراخوان	۲۲
الف: شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج	۲۲
ب: شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج	۲۸
ج: فراخوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج برای اعلام آمادگی و تطبیق با آیین‌نامه	۳۱
بخش سوم؛ ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی کاروان حج	۳۳
الف: برنامه‌ریزی	۳۳
ب: شناسایی	۳۴
ج: تعیین امتیازها	۳۴
بخش چهارم؛ احراز صلاحیت‌ها	۴۳
الف: صلاحیت‌های جسمی و روانی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت	۴۳
ب: صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت	۴۳





ج: هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت..... ۴۴

بخش پنجم؛ به کارگماری و توانمندسازی ۴۶

الف: انتخاب، به کارگماری و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج ۴۶

ب: امتیازبندی مدیران کاروان‌های حج تمتع ۵۱

ج: تشویق و تنبیه ۵۷

د: به‌سازی و توانمندسازی عوامل اجرایی کاروان‌های حج ۵۹

بخش ششم؛ فرم‌های مورد استفاده در احراز صلاحیت‌های مربوطه ۶۱

فصل دوم؛ تشریح محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع (شرح وظایف) ۷۲

۱. انجام ثبت نام، تشکیل و سازمان دهی کاروان ۷۳

۲. آموزش و آماده سازی زائران و کاروان برای سفر حج ۷۴

۳. انتقال زائران به مبدا خروجی کشور و عزیمت به عربستان ۷۵

۴. حضور در مدینه‌ی منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات ۷۷

۵. حضور در میقات و عزیمت به مکه‌ی مکرمه ۷۸

۶. حضور در مکه مکرمه و اقامت در هتل و انجام عمره‌ی تمتع ۷۹

۷. آماده‌سازی شرایط کاروان و زائران برای حضور در مشاعر و انجام اعمال و مناسک حج ۸۱

۸. انتقال زائران از مکه ی مکرمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه ترویج و انجام وقوف) ۸۳

۹. انتقال زائران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها..... ۸۴

۱۰. انتقال زائران وقوف اختیاری به مشعرالحرام، استقرار و انجام وقوف ۸۶

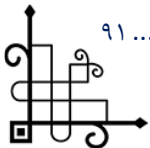
۱۱. انتقال زائران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه‌ها، رمی جمره‌ی عقبه، انجام قربانی،

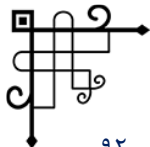
حلق و تقصیر ۸۶

۱۲. وقوف در منا، انجام رمی جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه‌ی مکرمه ۸۸

۱۳. آماده‌سازی شرایط کاروان و زائران و انجام مابقی اعمال و مناسک حج ۹۰

۱۴. آماده‌سازی شرایط کاروان و زائران جهت خروج از مکه‌ی مکرمه ۹۱





۱۵. انتقال زائران به فرودگاه و بازگشت به کشور ۹۲

فصل سوم؛ پایش محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع ۹۴

الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی ۹۷

ب: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع (مدینه قبل و مدینه بعد) ۹۷

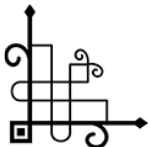
ج: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع ۹۸

د: شرح فعالیت‌های کاروان حج تمتع ۹۹

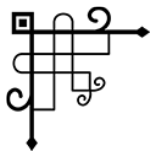
هـ: فرم‌های مورد استفاده در پایش محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع ۱۰۰

«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت» ۱۳۶

«میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت» ۱۳۷



پیش‌گفتار



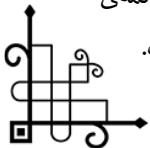
پیش گفتار

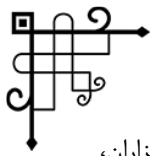
امام محمدباقر (ع) می فرماید: مَا يُعْبَوُ بِمَنْ يُؤْمُ هَذَا الْبَيْتِ إِذَا لَمْ يَكُنْ فِيهِ ثَلَاثُ خِصَالٍ: وَرَعٌ يَحْجُزُهُ عَنِ مَعَاصِي اللَّهِ، وَ حِلْمٌ يَمْلِكُ بِهِ غَضَبَهُ، وَ حُسْنُ الصَّحَابَةِ لِمَنْ صَحِبَهُ؛ کسی که قصد این خانه می کند، اگر سه خصلت نداشته باشد، مورد اعتنا قرار نخواهد گرفت: ۱. ورعی که او را از گناه باز دارد؛ ۲. بردباری که جلوی خشمش را بگیرد؛ ۳. حُسن معاشرت با همراهان.

[بحارالانوار، ج ۹۹، ص ۱۲۱]

برخورداری حج از جایگاه ممتاز در آیین و مکتب اسلام و اطلاق شعائر الهی به این برنامه‌ی شکوهمند و قرار گرفتن حج به عنوان یکی از ارکان اسلام، اقتضا می کند با نگاه جدی، مومنانه و تلاش متعهدانه به این سرمایه‌ی بزرگ معنوی پرداخته شود.

هر ساله جمع پرشماری از مشتاقان و مومنان حج گزار، با عشق و شور فراوان، با کارگزاری سازمان حج و زیارت به سرزمین وحی اعزام می شوند. دستورات صریح قرآن و سنت نبوی ﷺ و سیره‌ی ائمه‌ی اطهار (علیهم السلام) مسوولیت و ارزش خدمات رسانی به حُجاج بیت الله الحرام را افزون ساخته است.





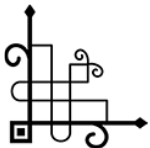
از آثار این اندیشه، و یکی از اصول پاسداشت جایگاه حج، و مقام و اعتبار حاجیان و حج‌گزاران، شناسایی و به‌کارگیری انسان‌های معتقد، مومن، مخلص، صالح، باتجربه و خادمان پایبند به اصول ارزشی اسلام و انقلاب است که این خدمت را در حقیقت یک افتخار و توشه‌ی اخروی دانسته؛ و بانگیزه، خلاقیت، پرتوان و پرشور در مسیر خدمت‌رسانی به حُجَّاج و امور متنوع اجرایی تلاش صادقانه دارند؛ و همواره به‌اعتلای اهداف حج و حج‌گزاران از رهگذر هموارسازی و تسهیل امور حُجَّاج و آماده‌سازی روحی و روانی آنان می‌اندیشند.

سازمان حجّ و زیارت با هم‌فکری جمعی از کارگزاران دارای سطوح تحصیلات عالی، و برخوردار از پشتوانه‌ی تجربی، و همچنین مدیران ستادی، استانی و کارشناسان زبده، و با توجّه به مفاد مندرج در نظام‌نامه‌ی جامع منابع انسانی، اقدام به تهیه و تدوین «آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حجّ تمتّع» نموده که خوشبختانه با استقبال قابل توجّه بسیاری از کارگزاران مواجه شده، و منشأ طرح مباحث و ارایه‌ی دیدگاه‌های جدید گردیده است؛ به‌طوری‌که منجر به تجدید نظر در برخی از مطالب آن با بهره‌گیری از نقطه‌نظرات ارزشمند آگاهان عرصه‌ی حج شدیم؛ و در نتیجه به‌ویرایش آیین‌نامه‌ی اجرایی یاد شده انجامید. یادآور می‌شود ویژگی بارز متن ویرایش شده، عبارت از اصلاح برخی از مطالب به‌منظور ابهام‌زدایی با رویکرد ایجاد و توسعه‌ی تسهیلات و زمینه‌سازی اجرایی جهت بهینه‌سازی حضور کارگزاران عزیز حجّ و زیارت می‌باشد.

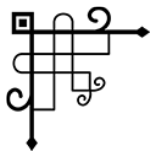
امید است اجرای صحیح و دقیق مفاد آیین‌نامه، موجب رشد و تعالی خدمات‌رسانی، به‌واسطه‌ی شناسایی، جذب و به‌کارگیری نیروی انسانی آموزش دیده، همراه با توانمندسازی و ارتقای سطح دانش و پیمایش جمع خدمت‌گزاران باتجربه و پرورش نیروی انسانی شایسته، کارآمد و با روحیه در تراز اصول ارزشی و حرفه‌ای گردد؛ تا به‌حول و قوه‌ی الهی با گسترش هم‌دلی و تعامل، خادمان شایسته‌ای در مسیر ارتقای کیفیت سفر، کاهش هزینه‌ها و افزایش امکان بهره‌مندی و دسترسی ضیوف‌الرّحمن به زلال معنویت و برکات در این سفر معنوی باشیم.

خادم حجّاج جمهوری اسلامی ایران

سیدعبّاس حسینی



مقدمه



مقدمه

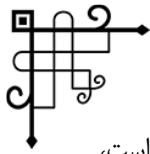
تحقق حجّ ابراهیمی و زیارت مطلوب، در صدر اهداف، ماموریت‌ها، برنامه‌ها و وظایف سازمان حجّ و زیارت قرار دارد. یکی از مهم‌ترین ارکان تحقق ماموریت فوق به‌انتخاب و به‌کارگیری نیروی انسانی مؤمن، معتقد، متخلّق به‌اخلاق و آداب اسلامی، بانگیزه، مجرب و حرفه‌ای در امر خدمت رسانی به‌زائران خانه‌ی خدا در قالب کاروان‌های حجّ تمتّع می‌باشد.

از این رو، مدیریت، برنامه‌ریزی، هماهنگی، هدایت و راهنمایی، آموزش و توجیه زائران حجّ تمتّع در امور اجرایی از آغاز تا پایان ماموریت، توسط کارگزاران حجّ و زیارت (مدیر، معاون و مامور اجرایی) در کاروان‌های حجّ انجام می‌شود.

این افراد پس از انجام آزمون‌های لازم، انتخاب شده و با طی نمودن دوره‌های آموزشی و کسب مهارت‌های مورد نیاز، توسط سازمان حجّ و زیارت به‌کارگیری می‌شوند.

با عنایت به نقش سازنده و ارزنده‌ی نهاد مردمی کاروان، و بالطبع مدیریت کاروان‌های حجّ تمتّع، در اجرای صحیح اعمال، مناسک و تحقق حجّ ابراهیمی و در راستای اندیشه‌های امام خمینی(ره) و رهنمودهای مقام معظم رهبری مد ظله العالی و اجرای سیاست‌های نظام مقدّس جمهوری اسلامی ایران، و نظر به تغییر و تحولات چند ساله‌ی اخیر در نظام حج‌گزاری، سازمان حجّ و زیارت به‌عنوان متولّی اصلی امور حجّ و زیارت در کشور، اقدام به‌باز تعریف جامعی از رسالت،





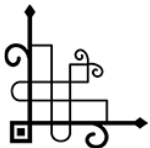
ماموریت، اهداف، شرح وظایف و ساختار کاروان‌های حج نموده است و در این ارتباط لازم است، «ایجاد تحول در نظام اجرایی کاروان‌های حج» را در دستور کار قرار دهد. چرا که همگام شدن با تحولات اخیر، یقیناً نیازمند طراحی‌های نوین و خدمت‌گزارانی تحول‌گرا با نگاه فرهنگی و با ویژگی‌های متناسب با انتظارات سازمان حج و زیارت و مردم شریف کشورمان است.

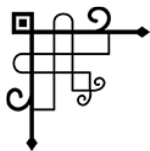
بر این اساس و با عنایت به مفاد «نظام‌نامه‌ی جامع منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت»، ضمن ارج‌گذاری نسبت به تجربیات و دستاوردهای ارزشمند گذشته، لازم است بر اساس دانش روز و توانمندی‌های جدید در عرصه‌های اجرایی، ماموریت، اهداف، شرح وظایف، ساختار و همه شئون کاروان‌های حج مورد بازبینی دقیق و روزآمدسازی قرار گیرد، تا ان شاء الله شایسته‌ترین افراد برای ارائه‌ی خدمات به‌زایران انتخاب، و بر اساس طراحی‌های جدید منطبق با نیازها به‌کارگیری شوند، تا گامی دیگر به تحقق حج ابراهیمی نزدیک‌تر شویم.

امیدواریم مدیران و عوامل کاروان‌های حج تمتع همچون قبل با پیشنهادهای و نظرات اصلاحی خود، ما را در انجام این مهم یاری رسانند.

والسّلام علیکم و رحمۃ الله و برکاته

فروردین ماه ۱۴۰۲ هجری شمسی





تعاریف واژگان و اصطلاحات

اقدام کاروان حج

مجموعه‌ی فعالیت‌های به‌هم پیوسته در یک کاروان حج که در راستای مأموریت‌ها، اهداف و وظایف از پیش تعیین شده انجام می‌شود. مانند: ثبت‌نام زائران، انجام معاینات پزشکی و...

اهداف کاروان حج

مقاصدی عملکردی و فرهنگی که کاروان حج برای تحقق آن‌ها تلاش می‌نماید.

برآورد و ارزیابی محیط داخلی و خارجی سازمان

مجموعه فعالیت‌های سازمان در بستر دو محیط داخلی و خارجی آن انجام می‌شود. شناخت صحیح عوامل تاثیرگذار محیط، سازمان را در یافتن راهبردهای صحیح کمک خواهد کرد. معمولاً شرایطی که بر سازمان احاطه داشته و بر آن تاثیر می‌گذارد، از نظر نحوه‌ی تاثیرگذاری به ۲ دسته تقسیم می‌شوند:

۱. به‌طور مستقیم و از درون سازمان تاثیر دارند.

۲. در سطح کلان و از بیرون سازمان اثر می‌گذارند.

بر همین اساس:

۱. **عوامل داخلی (درونی):** درون سازمان وجود داشته، و از نظر اداری و

رسمی تحت کنترل سازمان می‌باشند.

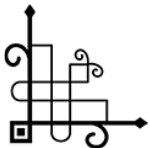
۲. **عوامل خارجی (بیرونی):** خارج از کنترل سازمان بوده، ولیکن به‌طور

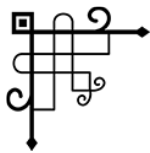
مستقیم و یا غیرمستقیم بر عملکرد آن تاثیر می‌گذارند.

شناسایی، تجزیه و تحلیل هر یک از عوامل داخلی و خارجی سازمان، منجر به تهیه‌ی فهرست

نقاط قوت و ضعف (ناشی از تجزیه و تحلیل عوامل داخلی سازمان) و فرصت‌ها و تهدیدها (ناشی

از تجزیه و تحلیل عوامل خارجی سازمان) خواهد شد.





به کارگماری

سپردن مسوولیت‌های کاروان حج به افرادی که در فرآیند شناسایی و جذب، شایستگی و توانایی‌های آنان برای پذیرش مسوولیت‌ها احراز گردیده است.

جدول کمی مسوولیت‌ها در کاروان حج

تعداد نفرات مورد نیاز در هر یک از مسوولیت‌های کاروان حج که بر اساس تجزیه و تحلیل کمی و کیفی فعالیت‌ها و اقدامات هر مسوولیت در محیط اجرای عملیات به دست می‌آید.

دفتر خدمات زیارتی

مکانی که در آن دارنده‌ی مجوز فعالیت خدمات زیارتی برابر قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه، امور متقاضیان سفر به اماکن زیارتی خارج از کشور را انجام می‌دهد.

زایر کاروان حج

شخصی که به منظور انجام اعمال و مناسک حج تمتع و زیارت قبور مطهر و اماکن مقدس در کشور عربستان، در یکی از کاروان‌های دارای مجوز از طرف سازمان حج و زیارت ثبت‌نام می‌نماید.

سابقه‌ی اجرایی در کاروان حج

تشرف به حج تمتع به عنوان مدیر، معاون و مامور اجرایی، بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت.

سابقه‌ی اجرایی زیارتی

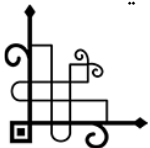
تشرف به حج تمتع، عمره‌ی مفرده، عتبات عالیات عراق و سوریه، به عنوان عوامل اجرایی.

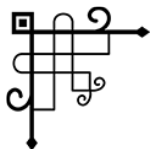
شاخص‌های کلیدی عملکرد کاروان حج

سنجه‌هایی (معیار) که نشان دهنده‌ی حصول نتایج از انجام عملیات کاروان حج می‌باشد.

شرایط احراز مسوولیت در کاروان حج

مهارت‌ها، توانایی‌ها، تخصص‌ها و سایر خصوصیات که برای پذیرش مسوولیت‌ها توسط یک شخص در کاروان حج ضروری می‌باشد.





شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج

مجموعه‌ی شرایط اولیّه، مانند سن، مدرک تحصیلی، سوابق اجرایی و... که برای تصدّی مسوولیت‌های کاروان حج ضروری می‌باشد.

شناسایی و جذب منابع انسانی کاروان حج

عملیات کاوش و بررسی برای شناسایی افراد شایسته، توانمند و با استعداد، و ترغیب و تشویق آن‌ها به پذیرش مسوولیت‌های کاروان حج.

عملیات کاروان حج

مجموعه اقدامات به هم پیوسته که بر اساس ماموریت‌ها و اهداف از پیش تعیین شده، کاروان حج مکلف و متعهد به انجام و اجرای آن در محدوده‌ی زمانی و مکانی مشخص می‌باشد. مانند:

۱. عملیات انتقال زایران به فرودگاه و عزیمت،
۲. عملیات انتقال زایران به هتل و استقرار آنان و...

عملکرد کاروان حج

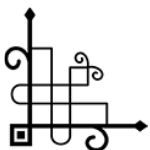
مجموعه‌ای از محصولات کمی ناشی از اجرای عملیات در کاروان حج در یک دوره‌ی زمانی مشخص که در چهارچوب ماموریت‌های کاروان بوده، و در راستای تحقق اهداف آن حاصل می‌گردد.

به عبارتی دیگر، «عملکرد» بهره‌ی کمی حاصل از انجام یک یا چند فعالیت، اقدام و عملیات است. مانند:

۱. عزیمت به مدینه‌ی منوره و انجام زیارات،
۲. انتقال زایران به مکه‌ی مکرمه و انجام عمره‌ی تمتع و...

نتایج کلیدی عملکرد کاروان حج

دست‌آورد و یا پیامدهای نهایی حاصل از عملکرد کاروان حج در محیط اجرای عملیات را نتایج کلیدی عملکرد می‌گویند، که به عنوان نتایج اصلی عملکرد تعریف می‌شود. مانند:





۱. ارتقای استطاعت زائران با حضور در مدینه منوره و انجام زیارات.

۲. افزایش سطح آمادگی زائران برای حضور در مشاعر مقدسه با آرایه‌ی آموزش‌های لازم.

۳. ارتقای سطح دانش و آمادگی زائران در ابعاد اجرایی حج و... .

عوامل اجرایی زیارتی

شخص واجد شرایطی که حداقل یک سفر در یکی از مسوولیت‌های اجرایی زیارتی، بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت اعزام شده باشد.

عوامل اجرایی کاروان حج

شخص واجد شرایطی که حداقل یک سفر در یکی از مسوولیت‌های اجرایی، شامل مدیر، معاون و مامور اجرایی بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت اعزام شده باشد.

فرآیند جذب در مسوولیت کاروان حج

مسیر گزینش و انتخاب افراد واجد شرایط برای تصدی مسوولیت های کاروان حج.

فعالیت کاروان حج

مجموعه‌ی امور و کارهای به‌هم پیوسته در یک کاروان حج که در راستای ماموریت‌ها، اهداف و وظایف از پیش تعیین شده انجام می‌شود. مانند:

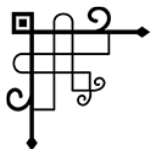
- اخذ ویزا، اخذ بلیت، پذیرایی، و...

کاروان حج

نهادی اجتماعی که تحت نظارت، حمایت و برنامه‌های سازمان حج و زیارت و متشکل از مجموعه‌ی زائران حج تمتع، با مسوولیت مدیر کاروان که وظیفه‌ی اجرایی آماده‌سازی، اعزام، اجرای اعمال و مناسک حج و انجام زیارات و بازگشت زائران به کشور را بر عهده دارد.

کاروان حج مدینه قبل

کاروان‌هایی که ابتدا به مدینه منوره مشرف شده، و پس از انجام زیارات، جهت انجام اعمال و مناسک حج تمتع به مکه می‌شوند، و سپس به کشور باز می‌گردند.



کاروان حجّ مدینه بعد

کاروان‌هایی که با حضور در میقات، به مکّه‌ی مکرّمه مشرّف شده، و پس از انجام اعمال و مناسک حجّ تمتّع، به مدینه‌ی منوّره مشرّف شده، و پس از انجام زیارات، به کشور مراجعت می‌نمایند.

ماموریت کاروان حج

فلسفه‌ی وجودی تشکیل کاروان که در بخش ماموریت‌ها به آن اشاره می‌شود.

مدیر کاروان حج

شخص واجد شرایطی که تحت نظر سازمان حجّ و زیارت، وظیفه‌ی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اداره‌ی امور زائران را بر اساس ماموریت‌ها، اهداف و وظایف محوّله بر عهده دارد.

معاون کاروان حج

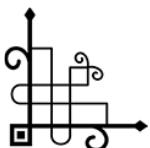
شخص واجد شرایطی که تحت نظر مدیر کاروان حج و بر اساس وظایف محوّله و تقسیم کار مناسب، مدیر را در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اداره‌ی امور زائران یاری می‌نماید.

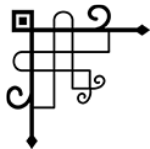
مامور اجرایی کاروان حج

شخص واجد شرایطی که تحت نظر مدیر و معاون کاروان حج و بر اساس وظایف محوّله و تقسیم کار مناسب، کاروان را در اجرای وظایف، اقدامات و فعالیت‌ها یاری می‌نماید.

مسوولیت در کاروان حج

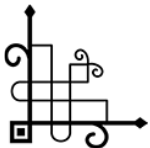
انجام «مجموعه‌ای از اقدامات، فعالیت‌ها و وظایف مستمر» در کاروان حج که بر اساس ماموریت‌ها و اهداف از پیش تعیین شده، بر عهده‌ی اشخاص واجد شرایط گذاشته می‌شود.

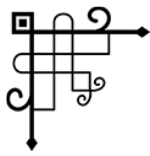




فصل اول:

مأموریت‌ها، اهداف و مسئولیت‌ها





بخش اول:

مأموریت‌ها، اهداف و مسئولیت‌ها

-----*****-----

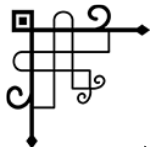
الف: مأموریت‌های کاروان حج

۱. برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، تمهید و اداره‌ی امور آموزشی، فرهنگی، اداری، مالی و اجرایی زائران.
۲. بسترسازی و ظرفیت‌سازی معنوی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اجرایی برای رشد و تعالی فضایل اخلاقی و انسانی در زائران.
۳. اطلاع‌رسانی، تعامل و ارتباط صحیح، موثر و مستمر با زائران.
۴. پیش‌گیری از تهدیدات و صیانت از زائران در برابر آسیب‌های معنوی، مادی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، امنیتی، بهداشتی و حفظ حقوق، شأن و منزلت آنان.
۵. حمایت و پشتیبانی اجرایی برای انجام صحیح و دقیق اعمال و مناسک حج و انجام زیارات.
۶. پایش و ارزشیابی مستمر و دایمی تمامی فعالیت‌ها، اقدامات، وظایف، برنامه‌ریزی‌های انجام شده و در حال اجرا برای بهبود فرآیند خدمات‌رسانی.

ب: اهداف کاروان حج

۱. تحقق برنامه‌های اجرایی کاروان مطابق با ابلاغیه‌های سازمان.





۲. تحقّق برنامه‌های فرهنگی کاروان مطابق با ابلاغیه‌های بعثه‌ی مقام معظم رهبری مدظله العالی.
۳. تمهید شرایط لازم برای انجام اعمال و مناسک حج زایران.
۴. تمهید شرایط لازم برای انجام مناسب و موثر زیارات قبور مطهره و اماکن مقدسه.

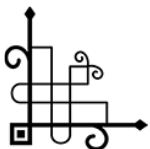
ج: مسوولیت‌های کاروان حج

با عنایت به ماموریت‌ها و اهداف کاروان حج، مسوولیت‌های آن به شرح ذیل تعیین می‌گردد:

- مدیر کاروان
 - معاون کاروان
 - مامور اجرایی کاروان
 - روحانیون کاروان (روحانی، معین و معینه)

د: برآورد کمی مسوولیت‌ها در کاروان‌های حج

ارزیابی، برآورد، پیش‌بینی و تامین نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام وظایف، اساسی‌ترین اقدام مدیریتی است که نقش عمده‌ای در اجرای ماموریت‌ها و وصول به اهداف ایفا می‌کند. با عنایت به این‌که از چند سال قبل بخش عمده‌ای از وظایف کاروان‌ها برون‌سپاری شده است، و از سال ۱۳۹۰ نیز مجموعه‌ها رسماً در چرخه‌ی عملیات حج تمتع شکل گرفته‌اند، ضرورت ایجاب می‌نمود ساختار کاروان‌های حج تمتع مورد مذاقه (دقت نظر) قرار گرفته و با اِمعان نظر (دوراندیشی) به وظایف مجموعه‌ها و کاروان‌ها، ساختار جدیدی را مورد مطالعه و اجرا قرار داد.



▪ جدول: عوامل کاروان های حجّ تمتّع، عبارتند از:

تعداد عوامل	مدیر	معاون	مامور اجرایی	مامور اجرایی سال اولی	روحانی	معین / معینه	جمع
کاروان ۸۰ تا ۹۰ نفره	۱	۱			۱		۳
کاروان ۱۱۵ نفره	۱	۱		۱	۱		۴
کاروان ۱۳۵ نفره	۱	۱		۱	۱	حداکثر ۱ *	۴ یا ۵
کاروان ۱۶۰ تا ۱۸۰ نفره	۱	۱	۱	حداکثر ۱ *	۱	۱	۵ یا ۶

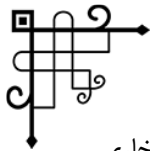
۱. کاروان های ۱۱۵ و ۱۳۵ نفره ملزم هستند تا مامور اجرایی خود را از بین افراد سال اولی انتخاب کنند.

۲. به برخی از کاروان های ۱۳۵ نفره با توجه به ترکیب زائرین کاروان، با تشخیص معاونت فرهنگی حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت، یک نفر معین یا معینه اختصاص می یابد.

۳. به کاروان های با ظرفیت ۱۶۰ نفر و بیشتر که بیش از ۶۰ درصد از تعداد زائران آن کاروان را زائرین کهنسال (بالای ۶۵ سال) تشکیل دهند، مشروط به تأیید معاونت حج و عمره یک نفر مأمور اجرایی سال اولی اضافه می گردد.

۴. آن دسته از کارگزاران عمره و عتبات که به عنوان زایر حجّ تمتّع ثبت نام و اعزام می شوند، در صورتی که متقاضی همکاری در کاروان هستند، مشروط به این که از شرایط مامور اجرایی سال اولی برخوردار باشند و دوره های آموزشی مربوطه را نیز طی کرده باشند، می توانند به عنوان زایر خدمه در کاروان همکاری نمایند؛ و در صورت تأیید عملکرد، سابقه ی آنان معادل سابقه ی مامور اجرایی حجّ تمتّع لحاظ خواهد شد.

۵. هر یک از مدیران کاروان می توانند پس از جلسه ی سوم آموزش از بین زایران متقاضی که به جز شرط سابقه تشریف اجرایی، سایر شرایط مامور اجرایی سال اولی را داشته



باشد، افرادی را که از انگیزه‌ی بیشتری برخوردار است، به‌عنوان زائر خدمه افتخاری معرفی نماید.

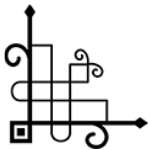
حداکثر تعداد زائر خدمه (زائر خدمه افتخاری) در کاروان های حج تمتع به شرح ذیل در نظر گرفته شده است:

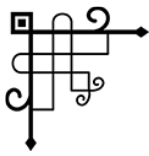
کاروان های تا ۱۳۰ نفر: ۲ نفر

کاروان های تا ۲۳۰ نفر: ۴ نفر

توضیح ۱: زائر خدمه‌ی پیشنهادی می‌بایست توسط مدیر کاروان کاملاً نسبت به وظایف خود توجیه شده، و مطلع شود که ثبت سابقه منوط به طی دوره‌ی آموزش، تایید حراست، کمیته‌ی مصاحبه‌ی استان و تایید ارزشیابی عملکرد خواهد بود. در این صورت ضرورت دارد فرم پیوست شماره‌ی ۳ و ۴ توسط زائر متقاضی و مدیر کاروان تکمیل و قبل از اعزام برای ثبت و اقدام لازم به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل شود.

توضیح ۲: زائر خدمه ها نهایتاً تا یکماه قبل از اعزام می‌بایست توسط مدیران کاروان ها مشخص و در سامانه جامع کارگزاران ثبت شوند؛ در غیراینصورت امکان ثبت سابقه برای آنان وجود نخواهد داشت.





بخش دوم؛

شرایط جذب و احراز در فراخوان

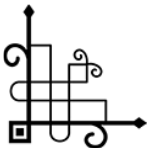
-----*****-----

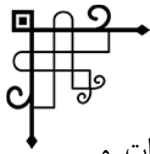
الف: شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج

با توجه به شرایط محیط اجرای عملیات، شرایط عمومی و اختصاصی جذب به‌عنوان مدیر، معاون، مامور اجرایی کاروان به‌شرح ذیل تعیین می‌گردد.

الف/۱: شرایط عمومی

۱. داشتن تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران.
۲. اعتقاد و التزام به‌قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
۳. اعتقاد و التزام به‌دین مبین اسلام، انقلاب اسلامی و نظام جمهوری اسلامی، و اصل ولایت مطلقه‌ی فقیه.
۴. برخورداری از حسن شهرت، اخلاق حسنه، خوش‌رفتاری، امانت‌داری و سعه‌ی صدر.
۵. نداشتن سوء پیشینه‌ی کیفری (به‌تشخیص مراجع ذی‌صلاح).
۶. عدم اشتغال به‌فساد اخلاقی.
۷. عدم وابستگی به‌گروهک‌ها، جریان‌های ضدانقلاب، فرقه‌ها و نحله‌های انحرافی.
۸. برخورداری از سلامت جسمانی و روانی، و نداشتن هیچ‌گونه معلولیت موثر.
۹. عدم استعمال مواد مخدر، داروهای روان‌گردان و دخانیات.
۱۰. تاهل (داشتن همسر دائمی و رسمی).
۱۱. داشتن کارت پایان خدمت، و یا معافیت از خدمت نظام وظیفه.





۱۲. عدم اشتغال در مشاغلی که تصدی آن‌ها مانع ایفای نقش و انجام تعهدات و مسؤولیت‌های مربوطه می‌شود.

این مشاغل عبارتند از:

الف) روحانیون، قضات، نمایندگان مجلس، وزرا و معاونین آن‌ها، استانداران و معاونین استاندار، فرمانداران و شهرداران مراکز استان‌ها، مدیران کل و مشاغل هم‌تراز آن و سطوح بالاتر.

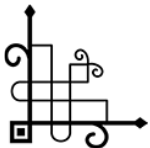
تبصره: درخواست آندسته از افرادی که قبل از انتصاب در مشاغل یادشده سابقه قبلی مدیریت کاروان حج تمتع با ارزشیابی عملکرد مطلوب داشته‌اند، در صورت ارائه موافقت مقام مسئول مربوطه و تایید مدیریت حج و زیارت استان، در کمیته مربوطه بررسی و با لحاظ مسئولیت متقاضی مبنی بر عدم ایجاد خلل در اداره امور کاروان، تصمیم‌گیری خواهد شد.

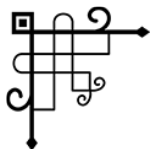
ب) کارمندان سازمان حج و زیارت و حوزه‌ی نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت (مستخدم رسمی، پیمانی و یا قراردادی) برای اعزام در سمت‌هایی که سازمان اعلام می‌نماید.

ج) بکارگیری کارکنان نیروهای مسلح صرفاً با رعایت دستورالعمل شماره ۴/۲۲۵/۱۱۰/حج و زیارت مورخ ۱۱/۲۷/۹۵ ستاد کل نیروهای مسلح مجاز است.

۱۳. پرهیز جدی از ابراز و اعمال تمایلات سیاسی، بانندی و جناحی و... در زمان تصدی مسؤولیت‌ها و ایفای نقش و انجام تعهدات و وظایف.

۱۴. جزو افراد معاف از خدمت سازمان حج و زیارت نباشد.



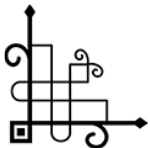


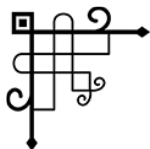
الف/ ۲: شرایط اختصاصی

مدیر

ورود به مدیریت کاروان حج

۱. جنسیت: مرد.
۲. داشتن حداقل ۳۰ و حداکثر ۵۰ سال سن.
- تبصره ۱:** برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، حداکثر سن تا ۵۳ سال قابل پذیرش است.
- تبصره ۲:** برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، حداکثر سن تا ۵۳ سال قابل پذیرش است.
۳. مدرک تحصیلی حداقل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی مانند: مدیریت امور حج و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف و ...).
- تبصره:** مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم رشته‌ی امور حج و زیارت قابل پذیرش است.
۴. داشتن حداقل ۳ سفر سابقه‌ی اجرایی حج که حداقل یک سفر آن معاونت کاروان حج با نمره ارزشیابی حداقل ۹۰ باشد.
- تبصره:** افرادی که سابقه‌ی مدیریت یا معاونت مجموعه‌ی حج تمتع به‌علاوه حداقل ۲ سفر سابقه‌ی خدمتی کاروان حج تمتع داشته باشند، نیز می‌توانند در فراخوان مدیریت کاروان حج تمتع شرکت نمایند.
۵. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی مدیریت کاروان عمره‌ی مفرده یا کاروان عتبات عالیات، و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
۶. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع در ۵ سال اخیر. (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج تمتع)
۷. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محل کاروان حج).
۸. شرکت در فراخوان ارتقا به سطح مدیریت کاروان حج.
۹. کسب امتیاز لازم برای ارتقا به سطح مدیریت کاروان حج.





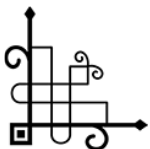
مدیر باسابقه

۱. جنسیت: مرد.
۲. داشتن حداکثر ۶۰ سال سن.
- تبصره ۱:** برای آندسته از مدیران کاروان های حج تمتع که سابقه ایثارگری دارند و ارزشیابی عملکرد آخرین سفر مدیریت ایشان در سطح ب ۱ و بالاتر باشد، حداکثر سن تا ۶۲ سال قابل قبول است.
- تبصره ۲:** در صورت عدم وجود فرد واجد شرایط با تجربه یا ارتقایی برای مدیریت کاروان حج در هر یک از شهرها، حداکثر ۶۲ سال سن برای مدیران با تجربه قبلی مدیریت کاروان حج تمتع مشروط به ارزشیابی عملکرد مطلوب و احراز توانمندی و سلامت جسمانی نامبرده، قابل قبول است.
۳. مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم.
۴. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع در ۵ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج تمتع)
۵. بومی بودن در استان (سکونت داریم در شهرستان محل کاروان حج).

معاون

ورود به معاونت کاروان حج

۱. جنسیت: مرد.
۲. داشتن حداقل ۲۸ و حداکثر ۵۰ سال سن.
- تبصره ۱:** برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، حداکثر سن ۵۳ سال قابل پذیرش است.
- تبصره ۲:** برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، حداکثر سن تا ۵۳ سال قابل پذیرش است.

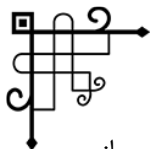




۳. مدرک تحصیلی حدّاقّل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی، مانند: مدیریت امور حجّ و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف و ...).
- تبصره:** مدرک تحصیلی کاردانی امور حجّ و زیارت نیز قابل پذیرش است.
۴. داشتن حدّاقّل ۲ سفر سابقه‌ی اجرایی حجّ تمتّع که حدّاقّل ۱ سفر آن مامور اجرایی کاروان حجّ تمتّع باشد.
- تبصره:** به‌جای ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج، ۱ سفر زایر خدمه‌ی حج یا ۶ سفر سابقه‌ی اجرایی عمره یا ۶ سفر مدیریت کاروان عتبات عالیات یا ۳ سفر اجرایی عتبات عالیات به‌علاوه‌ی ۳ سفر اجرایی عمره قابل پذیرش است.
۵. داشتن حدّاقّل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج یا عمره در ۱۰ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج یا عمره).
۶. بومی‌بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محلّ کاروان حج).
۷. شرکت در فراخوان ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.
۸. کسب امتیاز لازم برای ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.

معاون دارای سابقه‌ی مدیریت یا معاونت قبلی کاروان حج (معاون باسابقه)

۱. جنسیت: مرد.
۲. داشتن حدّاکثر ۶۰ سال سن.
- تبصره:** برای آندسته از معاونان کاروان های حج تمتع که سابقه ایثارگری دارند و ارزشیابی عملکرد آخرین سفر معاونت ایشان در سطح ب ۱ و بالاتر باشد، حدّاکثر سن تا ۶۲ سال قابل قبول است.
۳. مدرک تحصیلی حدّاقّل دیپلم.
۴. حدّاقّل ۱ سفر سابقه‌ی مدیریت یا معاونت کاروان حج و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.

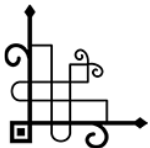


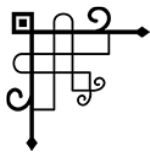
۵. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج یا عمره در ۱۰ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج یا عمره).
۶. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محل کاروان حج).

مامور اجرایی

ورود به مامور اجرایی حج

۱. جنسیت: مرد
۲. داشتن حداقل ۲۵ و حداکثر ۴۵ سال سن.
تبصره ۱: برای دارندگان لیسانس امور حج و زیارت، حداکثر سن ۴۸ سال قابل پذیرش است.
تبصره ۲: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، حداکثر سن تا ۴۸ سال قابل پذیرش است.
تبصره ۳: برای افرادی که سابقه‌ی اجرایی عتبات عالیات با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر از تخفیف یک سال سن بالاتر بهره‌مند می‌شوند و حداکثر تا سه سال قابل قبول است.
۳. مدرک تحصیلی حداقل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی، مانند: مدیریت امور حج و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف، گردشگری و...).
تبصره: مدرک تحصیلی کاردانی امور حج و زیارت نیز قابل پذیرش است.
۴. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی عمره یا عتبات یا معاون آموزشی عتبات و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
تبصره: مامورین اجرایی کاروان‌های اهل سنت از این بند مستثنی هستند.
۵. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محل کاروان حج).
۶. شرکت در فراخوان ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.





۷. کسب امتیاز لازم برای ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.

مامور اجرایی باسابقه

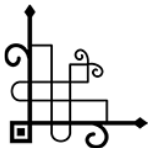
۱. جنسیت: مرد
۲. داشتن حداقل ۵۵ سال سن.
- تبصره ۱: برای آندسته از مامورین اجرایی کاروان های حج تمتع که سابقه ایثارگری دارند و ارزشیابی عملکرد آخرین سفر خدمگی ایشان در سطح ب ۱ و بالاتر باشد، حداقل سن تا ۵۷ سال قابل قبول است.
۳. مدرک تحصیلی حداقل دیپلم.
۴. حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
۵. بومی بودن در استان (سکونت داریم در شهرستان محل کاروان حج).

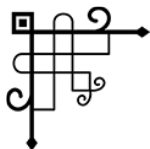
ب: شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج

نظر به نقش‌هایی که مسوولین کاروان حج می‌بایست در فرآیند اجرای عملیات به‌منظور برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، تمهید و اداره‌ی امور زیران بر اساس ماموریت‌ها، اهداف و وظایف محوله ایفا نمایند، شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان (مدیر، معاون و مامور اجرایی) به‌شرح ذیل تعیین می‌گردد.

ب/۱: مهارت‌ها، دانش و معلومات حرفه‌ای

۱. بهره‌مند از دانش و تخصص لازم در حوزه‌های مدیریتی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، امنیتی و بهداشتی عمره و حج.





۲. آشنا با قوانین و مقررات عربستان در حوزه‌های مورد نیاز.
 ۳. آشنا با جغرافیای عربستان، اماکن زیارتی، شهرها و مسیرهای تردد زائران.
 ۴. آشنا با فناوری‌های روز در حوزه‌ی رایانه و نرم‌افزارهای کاربردی در امور حج و زیارت.
 ۵. آشنا با زبان عربی در حد مکالمه و رفع امور جاری.
 ۶. آشنا با اصول امداد و نجات، و مهارت کمک‌های اولیه.
 ۷. آشنا با اصول اولیه‌ی روان‌شناسی فردی و اجتماعی.
- مهارت مدیریت در شرایط بحرانی.

توضیح: موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

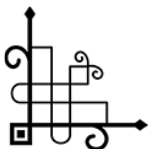
ب/۲: مهارت‌های ارتباطی و رفتاری

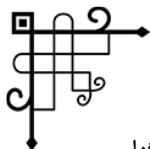
۱. دارای مهارت‌های ارتباطی، مانند: مهارت گفتن و بیان (توانا در سخنرانی در اجتماعات و انتقال مطالب به‌دیگران)، مهارت شنیدن و گوش دادن، مهارت خواندن و مطالعه، مهارت نوشتن.
۲. دارای مهارت‌های زندگی، مانند: مهارت خودآگاهی، مهارت همدلی (توانایی ارتباطی و تعاملاتی، رفتار انبساطی و...)، مهارت روابط بین فردی، مهارت ارتباط موثر، مهارت مقابله با استرس، مهارت مدیریت هیجان، مهارت حل مساله، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت تفکر خلاق، مهارت تفکر نقادانه.

توضیح: موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

ب/۳: ویژگی‌های ارزشی و نگرشی

۱. باور و پایبندی به اصول ارزشی و اصول حرفه‌ای مندرج در نظام‌نامه و تعهد و التزام به منشور اخلاقی و میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت.





۲. نگرش به مدیریت کاروان به عنوان توفیقی بزرگ از سوی خداوند برای خدمت‌گزاری به‌زائران به‌تأسی سنت معصومین (علیهم السلام).
 ۳. نگرش به خدمت‌گزاری به‌زائران حج، به‌عنوان یک ریاضت انتخابی.
 ۴. باور به تقدّم بخشیدن منافع جمعی بر منافع فردی.
 ۵. باور به توانمندی‌ها و مشارکت افراد در اداره‌ی امور جمعی.
 ۶. دارای نگرش منطقی در تصمیم‌گیری‌های اجرایی.
- توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

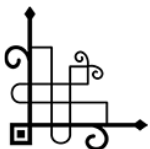
ب/۴: بهره‌مندی از اعتبار حرفه‌ای و عمومی

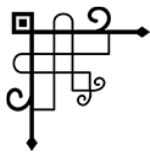
۱. دارای تجربیات کافی در سایر عرصه‌های مدیریتی و اجرایی.
 ۲. دارای حُسن شهرت در محلّ زندگی و محافل حرفه‌ای و عمومی.
 ۳. دارای ارتباطات موثر و حضور فعال در محافل و اجتماعات مذهبی و دینی.
- توضیح:** موارد مذکور با ارایه‌ی مستندات لازم و یا از طریق روش تحقیق و مصاحبه قابل ارزیابی بوده و جنبه‌ی اولویّتی دارد.

ب/۵: قابلیت‌ها و توانایی‌های شناختی در عرصه‌ی سیاسی

۱. آشنا با اوضاع سیاسی، اجتماعی، عقیدتی و مذهبی کشورهای اسلامی، به‌ویژه کشور میزبان.
۲. شناخت و آگاهی نسبت به نیرنگ‌های دشمنان اسلام و راه‌های نفوذ و سلطه‌ی آنان بر کشورهای اسلامی.

توضیح: موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.





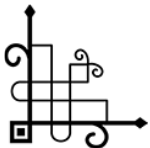
ب/۶: قابلیت‌ها و توانایی‌ها در عرصه‌ی آموزشی و فرهنگی

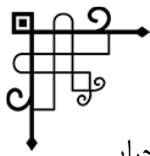
۱. شناخت نسبت به عرصه‌ها و ابعاد مختلف عبادی، سیاسی و اجتماعی مقوله‌ی زیارت.
 ۲. معرفت و آگاهی نسبت به احکام شرعی اولیّه، اعمال و مناسک حج و عمره، و آداب زیارت قبور مطهره، و اماکن مقدسه.
 ۳. شناخت کافی نسبت به فلسفه و اسرار حج، عمره و زیارت.
 ۴. آشنا با روان‌خوانی و فهم قرآن و ادعیه‌ی ماثوره.
- توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرایند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

ج: فراخوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج برای اعلام آمادگی و تطبیق با

آیین نامه

- ۱- فراخوان در هر یک از سطوح مسوولیتی اعم از مدیر، معاون و مامور اجرایی به عمل آمده، و کلیه‌ی عوامل اجرایی با مفاد این آیین نامه تطبیق پیدا نموده، و اعزام آنان منوط به شرکت در فراخوان است.
- ۲- با عنایت به محیط اجرای عملیات حج در عربستان، و مخاطرات سیاسی، امنیتی، اجتماعی و... موجود در این زمینه، و همچنین لزوم بازشناسی شایسته‌ترین عوامل اجرایی برای انتخاب و اعزام در کاروان‌های حج، فرایند تطبیق همه‌ساله پس از پایان عملیات حج اجرا خواهد شد.
- ۳- تطبیق عوامل اجرایی کاروان‌های حج با مفاد این آیین نامه، با این اهداف صورت می‌پذیرد:
 - ۱-۳. به‌روز رسانی بانک اطلاعاتی، و حذف عوامل اجرایی بدون سابقه، فاقد شرایط لازم، فاقد انگیزه، مستعفی و...
 - ۲-۳. ایجاد امکان شایسته‌گزینی در انتخاب و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج.





۳-۳. شناخت ابعاد و زوایای وضع موجود به لحاظ کمیّت و کیفیت عوامل اجرایی کاروان های حج.

۳-۴. بسترسازی لازم برای تدوین برنامه های آموزش عمومی و تخصصی عوامل اجرایی کاروان های حج.

۳-۵. فراهم نمودن بسترهای لازم برای برنامه ریزی جذب عوامل اجرایی کاروان های حج در سال های آتی در استان های مورد نظر.

۴- فرآیند تطبیق وضع موجود عوامل اجرایی کاروان های حج با مفاد این آیین نامه به قرار ذیل است:

۴-۱. فراخوان مدیران، معاونین و مامورین اجرایی از طریق سامانه ی جامع کارگزاران، ارسال پیامک و اطلاع رسانی از طریق دفاتر حج و زیارت استان ها و تکمیل پرونده.

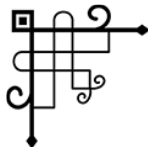
۴-۲. احراز شرایط عمومی و اختصاصی بر اساس جداول مندرج در این آیین نامه.

۴-۳. ثبت و اعلام اسامی افراد آماده به خدمت از طریق سامانه ی جامع کارگزاران.

۵- ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی کاروان های حج فعلی در قالب طرح تطبیق وضع موجود به هیچ وجه مجاز نمی باشد.

۶- تعیین ظرفیت کاروان هر یک از مدیران بر اساس امتیاز اکتسابی و تشخیص مدیر حج و زیارت استان مربوطه خواهد بود.





بخش سوم؛

ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی کاروان حج



ارتقای سطح مسوولیت نیروهای مستعد و توانمند، و حفظ آن‌ها در مسیر خدمت‌گزاری همواره از دغدغه‌های جدی می‌باشد، و این چالش، خود سبب‌ساز ایجاد فرآیندی مهم جهت برنامه‌ریزی، شناسایی، ارتقا و به کارگماری مناسب عوامل اجرایی کارآمد است. در این راستا، و به منظور ارتقای سطح مسوولیت افراد شایسته در کاروان‌های حج، لازم است مراحل ذیل طی شود:

الف: برنامه‌ریزی،

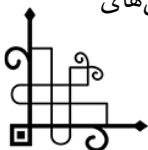
ب: شناسایی،

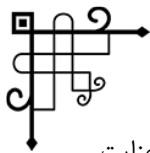
ج: تعیین امتیازها،

د: فرآیند ارتقا.

الف: برنامه‌ریزی

۱. تجزیه، تحلیل و بررسی سالانه‌ی بانک اطلاعات عوامل اجرایی کاروان‌های حج بر اساس روش داده‌آمی و تهیه‌ی گزارش.
۲. تجزیه، تحلیل، بررسی، برآورد و ارزیابی محیط داخلی و خارجی سازمان در حوزه‌ی عوامل اجرایی کاروان‌های حج.
۳. احصا و بررسی آخرین سیاست‌های کلان ابلاغی سازمان حج و زیارت در حوزه‌ی کاروان‌های حج، و تهیه‌ی گزارش.





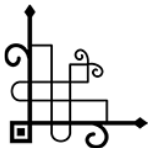
۴. برآورد کمی و کیفی عوامل اجرایی مورد نیاز در مسوولیت‌های کاروان‌های حج، با عنایت به گزارش‌های ارزشیابی عملکرد (نیازسنجی)، بر اساس حداقل دو برابر نیاز هر شهر برای انتخاب مدیران کاروان‌ها.
۵. تهیه و تنظیم جدول آماری عوامل اجرایی مورد نیاز در هر یک از مسوولیت‌های کاروان‌های حج، به تفکیک هر یک از استان‌ها.
۶. انجام هماهنگی‌های درون سازمانی جهت برگزاری آزمون ارتقاء برای تأمین کسری نیروی کارگزاری در شهرهای مورد نیاز بر اساس نیازسنجی صورت پذیرفته توسط دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران.
۷. تهیه و تنظیم جدول زمان‌بندی برگزاری آزمون و انجام سایر هماهنگی‌های لازم.

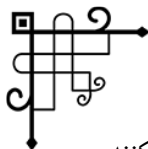
ب: شناسایی

۱. فراخوان متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت در کاروان‌های حج.
۲. ثبت‌نام متقاضیان در سامانه‌ی جامع کارگزاران، تکمیل و به‌روز رسانی پرونده‌ی الکترونیکی و احراز شرایط عمومی و اختصاصی.
۳. تهیه‌ی گزارش اطلاعات ثبت‌شده در بانک اطلاعاتی سامانه‌ی جامع کارگزاران، و مشخص نمودن متقاضیان واجد شرایط.
۴. دریافت مدارک تکمیلی و تایید پرونده‌ی الکترونیکی.

ج: تعیین امتیازها

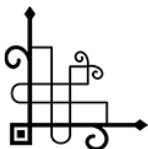
جهت انتخاب مناسب‌ترین افراد به‌منظور ارتقای سطح مسوولیت آنان در کاروان‌های حج، لازم است فرآیند مناسبی برای شناسایی بهترین افراد به‌منظور به‌کارگیری در مسوولیت‌های بالاتر طی شود.





این فرآیند، تابع شاخص‌هایی می‌باشد که امتیازهای آن برای هر یک از افراد شرکت کننده در فراخوان، با توجه به جدول ذیل تعیین و محاسبه می‌گردد.

ردیف	عناوین شاخص‌ها	امتیاز شاخص	درصد از کل
۱	نتیجه‌ی آزمون سنجش معلومات نظری و عملی سطح فعلی مسوولیت	۲/۰۰۰	۲۰٪
۲	نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سفر آخر مسوولیت مورد نظر	۳/۴۰۰	۳۴٪
۳	سوابق اجرایی عتبات، عمره و حج	۵۰۰	۵٪
۴	سوابق ایثارگری و عضویت فعال بسیج	۳۰۰	۳٪
۵	مدرک تحصیلی	۳۰۰	۳٪
۶	محدوده‌ی سنی	۳۰۰	۳٪
۷	فعالیت‌های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه‌ی زیارتی	۵۰۰	۵٪
۸	دوره‌های آموزشی طی شده در مسوولیت مورد نظر	۱/۰۰۰	۱۰٪
۹	نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی	۱/۲۰۰	۱۲٪
۱۰	تسلط به محاوره‌ی زبان عربی	۵۰۰	۵٪
جمع کل امتیازها			۱۰۰٪





۱. امتیاز نتیجه‌ی آزمون سنجش معلومات نظری و عملی: امتیاز این عامل با توجه به

نتیجه‌ی آزمون به تناسب نمره‌ی کسب شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۱. حداکثر امتیاز در این عامل، ۲,۰۰۰ امتیاز است.

۲-۱. حداقل امتیاز برای ادامه‌ی فرایند ارتقا، ۶۰۰ امتیاز معادل ۳۰٪ نمره‌ی آزمون می‌باشد.

۲. امتیاز نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سفر آخر مسوولیت مورد نظر: امتیاز این عامل

با توجه به نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۲. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳,۴۰۰ امتیاز است.

۲-۲. امتیاز ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی، نمره‌ی سفر آخر مسوولیت مورد نظر خواهد

بود؛ مگر آن که نمره‌ی سفر ماقبل آخر، بیش از آخرین سفر باشد، که در این صورت

میانگین ۲ سفر آخر، امتیاز این شاخص را مشخص خواهد کرد.

۳-۲. امتیازهای ارزشیابی هر سابقه‌ی اجرایی معادل نمره‌ی ارزشیابی مندرج در سیستم

ارزشیابی می‌باشد.

۴-۲. سوابق اجرایی فاقد کارنامه‌ی ارزشیابی، تاثیری در محاسبه‌ی میانگین نمرات نخواهند

داشت.

۳. امتیاز سوابق اجرایی عتبات، عمره و حج: امتیاز این عامل با توجه به سطح مسوولیت

و سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۳. حداکثر امتیاز در این عامل، ۵۰۰ امتیاز است.

۲-۳. امتیازهای سوابق اجرایی حج و عمره، صرفاً در محدوده‌ی زمانی ۱۰ سال اخیر؛ و

سوابق اجرایی عتبات عالیات در ۵ سال اخیر محاسبه می‌گردد.

۳-۳. سقف امتیاز عتبات، ۱۰۰ امتیاز؛ سقف امتیاز عمره، ۱۵۰ امتیاز؛ و سقف امتیاز حج، ۲۵۰

امتیاز می‌باشد.

۴-۳. هر شخص در هر سال، صرفاً از امتیاز حداکثر ۱ سفر حج، ۱ سفر عمره و ۱ سفر عتبات

(بالاترین امتیاز در هر مورد) می‌تواند بهره‌مند شوند.

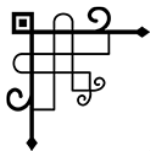


حوزه ی مسوولیت			سمت
امتیاز در حج	امتیاز در عمره	امتیاز در عتبات	
۵۰	۲۵	۲۰	مدیر
۲۵	۱۵	۱۰	معاون
۱۵	۱۰	۵	مأمور اجرایی
۱۰	۵	۵	سایر سمت ها

مدیر شامل: مدیر کاروان، مدیر مجموعه یا هتل، مدیر عملیات، رئیس و معاون ستاد، رئیس

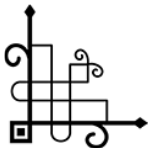
ستاد منطقه و مسوولین واحدهای ستاد عملیات می باشد.

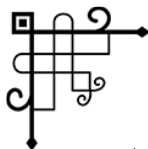
معاون شامل: معاون کاروان، معاون مجموعه یا هتل، معاون ستاد منطقه می باشد.



۴. امتیاز سوابق ایثارگری و عضویت فعال بسیج: امتیاز این عامل با توجه به سوابق ایثارگری متقاضی محاسبه، و حداکثر آن ۳۰۰ امتیاز می باشد.

حداکثر امتیاز	نوع ایثارگری
۳۰۰	خانواده شهید: درجه ۱: پدر، مادر، همسر و فرزند، ۱۱۰ امتیاز درجه ۲: برادر و خواهر، ۶۵ امتیاز
	جانباز: تا ۲۰ درصد، ۴۵ امتیاز بالای ۲۰ تا ۴۰ درصد، ۸۵ امتیاز بالای ۴۰ درصد، ۱۳۰ امتیاز
	آزاده: تا ۱ سال، ۸۵ امتیاز بالای ۱ سال به ازای هر ۳ ماه، ۲۰ امتیاز
	رزمنده: حضور در جبهه تا ۳ ماه، ۴۰ امتیاز بالای ۳ ماه به ازای هر ۲ ماه، ۱۰ امتیاز
	عضو فعال بسیج: حداقل ۱ سال، ۲۰ امتیاز بالای ۱ سال به ازای هر سال، ۱۰ امتیاز





۵. امتیاز مدرک تحصیلی: امتیاز این عامل با توجه به مقطع تحصیلی فعلی متقاضی محاسبه، و حداکثر آن ۳۰۰ امتیاز می باشد

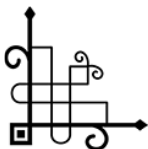
مقطع تحصیلی	حداکثر امتیاز
دیپلم	۱۵۰
فوق دیپلم	۲۰۰
لیسانس و فوق دیپلم حج و زیارت	۲۴۰
فوق لیسانس و لیسانس حج و زیارت	۲۷۰
دکتر	۳۰۰

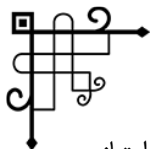
۶. امتیاز محدوده سنی: نظر به تاثیر میزان سن عوامل اجرایی کاروان های حج در روند خدمت رسانی به حجاج و با هدف جوان گرایی در واگذاری سطوح مسوولیتی به افراد، جدول امتیازهای سطوح سنی مختلف به صورت معکوس محاسبه می گردد، که به قرار ذیل است. حداکثر امتیاز در این عامل ۳۰۰ امتیاز است.

سطح سنی	حداکثر امتیاز	سطح سنی	حداکثر امتیاز
کمتر از ۳۶ سال	۳۰۰	۴۶-۵۰ سال	۱۵۰
۳۶-۴۰ سال	۲۵۰	۵۱-۵۵ سال	۱۰۰
۴۱-۴۵ سال	۲۰۰	۵۶-۶۰ سال	۵۰

۷. امتیاز فعالیت های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه زیارتی:

۱-۷. امتیاز این شاخص با توجه به وظایف و مسوولیت ها در هر سطح مورد احصا قرار گرفته و به منظور حفظ وحدت رویه، برابر دستورالعملی که در ادامه تنظیم و ابلاغ می گردد بررسی و امتیاز مربوطه، تخصیص می یابد.





۷-۲. حداکثر امتیاز تخصیصی در این شاخص ۵۰۰ امتیاز است؛ و به آثار ۶ سال اخیر امتیاز اختصاص می‌یابد.

ردیف	عنوان	حداکثر امتیاز هر عنوان	حداکثر جمع امتیازات
۱	همکاری علمی، پژوهشی و کاربردی با سازمان	۵۰	۲۰۰
۲	تألیف کتاب در حوزه حج و زیارت	۱۰۰	۲۰۰
۳	خلاقیت و نوآوری در حوزه حج و زیارت	۱۰۰	۲۰۰
۴	ارائه مقاله چاپ شده در حوزه حج و زیارت در یکی از مجلات معتبر علمی	۵۰	۱۵۰
۵	تدوین تجارب در حوزه حج و زیارت	۳۰	۱۰۰
۶	همکاری در گروه های آموزش و پژوهش سازمان	۲۰	۲۰
۷	همکاری در کمیته های آموزش و پژوهش استان ها	۱۵	۱۵

۸. امتیاز دوره‌های آموزشی طی شده برای مدیر کاروان حج: امتیاز این عامل با توجه

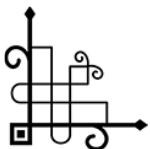
به دوره‌های آموزشی طی شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.

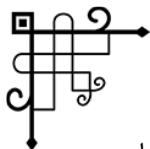
۸-۱. حداکثر امتیاز در این عامل، ۱,۰۰۰ امتیاز و شامل دوره‌های آموزشی طی شده است.

۸-۲. میانگین مجموع نمرات درس‌های دوره‌ی آموزشی مسؤولیت مورد نظر در تناسب ۱,۰۰۰ امتیاز این عامل را مشخص می‌کند.

۹. امتیاز نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی: امتیاز

این عامل با توجه به نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی که شرح وظایف و فرآیند اجرایی آن در این آیین‌نامه آمده است، محاسبه می‌گردد. حداکثر امتیاز در این عامل، ۱,۳۰۰ امتیاز است.





۱۰. **امتیاز نتیجه‌ی مصاحبه‌ی محاوره‌ی زبان عربی:** امتیاز این عامل حداکثر ۵۰۰ است که با هدف ترغیب کارگزاران برای آشنایی و تسلط به محاوره‌ی زبان عربی به منظور حُسن انجام وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده می‌باشد. امتیاز این شاخص از طریق انجام مصاحبه (طبق نمونه فرم د) تعیین می‌شود.

د: فرآیند ارتقاء

۱. به منظور تسهیل در طی نمودن مسیر ارتقا و ایجاد فرصت برابر، جهت استفاده از ظرفیت‌های ارتقای سطح مسوولیت برای همه‌ی عوامل اجرایی، حداقل امتیاز مورد نیاز برای ارتقا به سطح مسوولیت بالاتر، ۶۰٪ مجموع امتیازها تعیین می‌گردد.

تبصره: در صورت عدم تامین نیروی انسانی مورد نیاز، ملاک پذیرش می تواند داشتن حداقل امتیاز تراز استانی قرار گیرد.

۲. جهت ارتقای متقاضی به سطح مسوولیت بالاتر در کاروان حج، لازم است فرآیند ذیل طی گردد:

۱-۲. فراخوان متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت در کاروان‌های حج از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران.

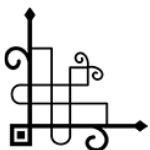
۲-۲. احراز شرایط عمومی و اختصاصی متقاضیان.

۳-۲. برگزاری آزمون و کسب حداقل ۳۰٪ امتیاز آزمون.

۴-۲. دعوت سه برابر نیاز هر شهر برابر امتیازهای هر یک از داوطلبان برای انجام مصاحبه.

۵-۲. احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی توسط کمیته‌ی مربوطه و تعیین امتیاز این بخش.

۶-۲. تعیین امتیاز هر یک از شاخص‌ها و تعیین امتیاز نهایی متقاضیان بر اساس شاخص‌های امتیازبندی متقاضیان ارتقا.





۲-۷. ثبت و اعلام نتایج قطعی از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران حج به متقاضیان.

۳. متقاضیان واجد شرایط ارتقا به‌مسوولیت‌های بالاتر، به‌مرکز آموزش حج و زیارت برای طی دوره‌های آموزشی لازم معرفی خواهند شد.

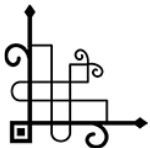
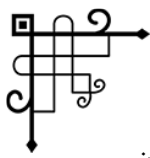
۴. متقاضیانی که موفق به‌ارایه‌ی گواهی قبولی از مرکز آموزش حج و زیارت شوند، به‌سطح مسوولیت بالاتر ارتقا خواهند یافت.

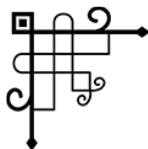
۵. لیست متقاضیان ارتقا یافته به‌سطح مسوولیت معاون و مامور اجرایی کاروان حج که مجوز لازم را برای اعزام دریافت نموده‌اند، از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران در اختیار مدیران کاروان‌های حج استان مربوطه قرار خواهند گرفت، تا از بین آنان انتخاب نمایند.

۶. متقاضیان ارتقا یافته به‌سطح مسوولیت مدیر کاروان حج، جهت انتخاب برای اعزام به‌عنوان مدیر کاروان حج (مدیر سفر اول)، از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران در زمان مقتضی و بر اساس نیاز سازمان، مجوز لازم را برای اعزام دریافت خواهند نمود.

۷. اعتبار آزمون ۳ سال است، و کارگزارانی که فرآیند ارتقا را با موفقیت طی نمایند، به مدت ۳ سال با رعایت سایر شرایط، مجوز اعزام خواهند داشت.

۸. ارتقای متقاضیان به‌سطوح مسوولیتی معاون و مامور اجرایی کاروان، هیچ تعهدی برای سازمان حج و زیارت جهت اعزام آنان در قالب کاروان‌ها و یا ستادهای حج ایجاد نمی‌نماید، و اعزام آن‌ها صرفاً بر اساس نیاز و انتخاب توسط مدیران کاروان‌ها خواهد بود.





بخش چهارم؛ احراز صلاحیت‌ها



الف: صلاحیت‌های جسمی و روانی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت

مسوولیت احراز توانایی‌های جسمی و روانی متقاضیان بر عهده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد، که بر اساس استانداردهای بهداشت و سلامت در مسوولیت‌های کاروان حج و توسط نمایندگی‌های استانی مرکز پزشکی و با درخواست دفاتر حج و زیارت استان‌ها صورت می‌پذیرد.

ب: صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت

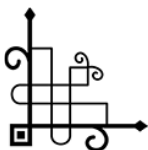
۱- جهت احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان جذب در مسوولیت‌های کاروان

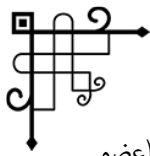
حج و انطباق متقاضیان با شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج، «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ترکیب ذیل تشکیل می‌شود:

۱-۱. دکتر یا کارشناس ارشد روان‌شناسی دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حج و زیارت (عضو کمیسیون).

۲-۱. کارشناس امور کارگزاران دفتر حج و زیارت استان (دبیر و عضو کمیسیون).

۳-۱. دکتر یا کارشناس ارشد مدیریت، دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حج و زیارت (عضو کمیسیون).





۴-۱. یک نفر روحانی به نمایندگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری مدظله العالی (عضو کمیسیون).

۵-۱. یکی از مدیران با تجربه‌ی کاروان‌ها و آشنا با امور مجموعه‌ها با معرفی مدیر حج و زیارت استان مربوطه (عضو کمیسیون).

۲- احکام اعضای کمیسیون پس از طی مراحل اداری توسط مدیر حج و زیارت استان برای مدت ۲ سال صادر خواهد شد، و این مدت برای دوره‌ی بعد نیز قابل تمدید است.

تبصره: روحانی عضو کمیسیون از سوی نمایندگی مناطق بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) به مدیریت حج و زیارت استان مربوطه معرفی و نسبت به صدور حکم اقدام خواهد شد.

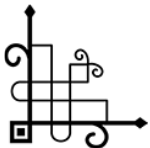
۳- جلسه‌ی کمیسیون با حضور کلیه‌ی اعضا و در صورت ضرورت و شرایط استثنایی، با حضور ۴ نفر از ۵ نفر اعضا رسمیت می‌یابد؛ و حضور روحانی معرفی شده از سوی بعثه‌ی مقام معظم رهبری مدظله العالی و کارشناس امور کارگزاران استان، الزامی می‌باشد.

۴- کمیسیون با بررسی توان‌مندی‌های متقاضیان بر اساس «**شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج**»، نسبت به اعلام نتیجه‌ی آن بر اساس روش سنجش طبقه‌بندی شده با معیارهای «**عالی، خیلی خوب، خوب، متوسط و ضعیف**» و نمرات مربوطه اقدام می‌نماید.

۵- هر یک از اعضای کمیسیون مصاحبه در فرم خود به صورت محرمانه امتیاز می‌دهد، و پس از اعلام نظر اعضای کمیسیون، جمع‌بندی نمرات مصاحبه توسط دبیر کمیسیون تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر نهایی، به هیات ممیزه ارسال خواهد شد.

ج: هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت

۱- به منظور بررسی و جمع‌بندی نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی»، «هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت» تشکیل و در خصوص صحت انجام فرآیند مربوط به هر یک از متقاضیان اعلام نظر نهایی می‌نماید.





۲- هیات ممیزه‌ی ارتقا با ترکیب افراد ذیل تشکیل و مطابق شرح وظایف تعیین شده اقدام می‌نماید.

۱-۲ مدیر حج و زیارت استان (رییس هیات).

۲-۲ کارشناس امور کارگزاران حج و زیارت استان (عضو و دبیر هیات).

۳-۲ نماینده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت (عضو هیات).

۴-۲ مسوول حراست حج و زیارت استان (عضو هیات).

۵-۲ نماینده‌ی دفتر مدیریت عملکرد در استان (عضو هیات).

توضیح: جلسات هیات ممیزه با حضور اکثریت اعضا و صرفاً با حضور رییس هیات رسمیت می‌یابد، و رای آن فقط با تنظیم صورت جلسه و امضای اکثریت اعضا لازم‌الاجرا می‌باشد.

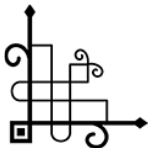
۳- شرح وظایف هیات ممیزه، عبارتند از:

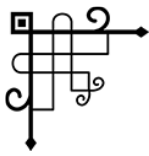
۱-۳ بررسی و انطباق آرا و نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ضوابط و مقررات و فرآیند پیش‌بینی شده در این آیین‌نامه.

توضیح: متقاضی باید حداقل ۵۰٪ امتیاز هر موضوع و حداقل ۶۰٪ از مجموع امتیازهای جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی را کسب نماید.

۲-۳ بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراضات احتمالی متقاضیان به نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و سایر موارد احتمالی و عندالزوم ارجاع برای مصاحبه‌ی مجدد.

۳-۳ ثبت و ضبط کلیه‌ی مستندات و نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، و کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و هیات ممیزه در سامانه‌ی جامع کارگزاران.



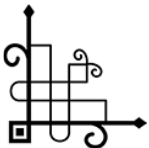


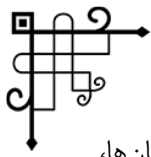
بخش پنجم؛ به کارگماری و توانمندسازی



الف: انتخاب، به کارگماری و اعزام عوامل اجرایی کاروان های حج

۱. معیار انتخاب و اعلام عوامل اجرایی کاروان حج، اعمّ از مدیر، معاون و مامور اجرایی جهت اعزام، صرفاً با رعایت مفاد این آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی مربوطه و نیاز سازمان حجّ و زیارت در هر یک از استان ها می باشد.
۲. معیارهای اصلی انتخاب و اعزام عوامل اجرایی کاروان های حج در هر سال، و نیز سهم هر یک از آن ها در تعیین امتیازهای افراد، برای متقاضیان تازه ارتقا یافته، جدول امتیازهای مندرج در قسمت ارتقا و برای عوامل اجرایی فعلی، نتایج اجرایی طرح تطبیق می باشد.
۳. به کارگماری نیروی انسانی در هر یک از مسؤولیتهای کاروان حج قبل از طیّ مراحل و فرآیند مندرج در این آیین نامه و صدور هرگونه حکم تحت هر عنوان، ممنوع است.
۴. به کارگماری مدیران و عوامل اجرایی کاروان های حج در هر مقطع زمانی و در هر یک از مسؤولیتهای، منوط به تایید شرایط عمومی و اختصاصی مندرج در این آیین نامه و صرفاً بر اساس نیاز و به کارگماری عوامل نیز مشروط به انتخاب توسط مدیران خواهد بود.





تبصره: در موارد خاص و در صورت کسری نیروی واجد شرایط در هر یک از استان‌ها، بنا به درخواست مدیریت حج و زیارت استان مربوطه و با بررسی اداره کل امور کارگزاران اقدام مقتضی انجام خواهد شد.

۵. به کارگماری نیروی انسانی در هر یک از مسؤولیت‌های کاروان‌های حج تمتع، منوط به احراز سلامت جسمانی و روانی متقاضیان خواهد بود.

۶. انتخاب و اعزام کلیه عوامل اجرایی کاروان‌های حج تمتع به صورت یک‌سال در میان خواهد بود.

تبصره ۱: افرادی که در فرایند ارتقا پذیرفته شده اند از شرط یکسال در میان صرفاً برای تشرف در سمت ارتقا یافته مستثنی هستند.

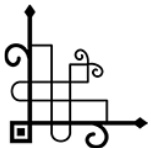
تبصره ۲: افرادی که در فرایند ارتقا به مدیریت پذیرفته شده و در آن سال با رعایت ضوابط مربوطه در سمت غیر مدیریت اعزام شده باشند صرفاً برای بکارگماری بعنوان مدیر از شرط یکسال در میان مستثنی هستند.

۷. در صورت درخواست مدیر کاروان برای جابجایی شهر محل کاروان (شهر آزمون)، برای اولین سالی که نوبت تشرف نامبرده است، در ردیف آخر مدیران بومی شهر مقصد قرار خواهد گرفت و در سال‌های بعد براساس امتیاز مکتسبه جانمایی خواهد شد.

۸. عوامل منتخب می‌بایست بومی (ساکن) شهر محل کاروان باشند.

تذکر ۱: کاروان‌هایی که حداقل ۳۰ نفر زایر خود را از یک شهر ثبت‌نام کرده باشند، می‌بایست الزاماً حداقل یک نفر از مجموع عوامل خود را از آن شهر انتخاب و معرفی نمایند.

تذکر ۲: اگر به تشخیص مدیر حج و زیارت استان در شهرستان مورد نظر، معاون واجد شرایط وجود نداشته باشد، در این صورت و با موافقت اداره کل امور کارگزاران، انتخاب معاون کاروان از سطح استان بلامانع است.





۹. آن دسته از مدیران کاروان‌هایی که اولین سال مدیریت آن‌ها است، می‌بایست معاون خود را الزاماً از میان افراد با سابقه‌ی مدیریت و یا معاونت کاروان حج تمتع انتخاب نمایند.

۱۰. آن دسته از مدیران کاروان‌ها که سن آن‌ها بیش از ۶۰ سال است، الزاماً می‌بایست معاون خود را از معاونین سال اولی با رویکرد نیروسازی انتخاب نمایند.

۱۱. در ارتباط با تعداد خویشاوندان نسبی و سببی مدیر، مدیران کاروان‌ها مجازند حداکثر یک نفر از خویشاوندان نسبی و سببی خود را با رعایت سایر شرایط به‌عنوان معاون یا مامور اجرایی انتخاب نمایند، و انتخاب بیش از یک نفر خویشاوند از مجموع عوامل کاروان ممنوع است.

توضیح: خویشاوندان سببی و نسبی مدیر جهت خدمت به‌عنوان عوامل اجرایی، عبارتند از: فرزند، پدر، برادر، نوه، عمو، دایی، شوهرعمه، شوهرخاله، برادرزاده، خواهرزاده، پسر عمو، پسرعمه، پسر دایی، پسرخاله‌ی مدیر و همسر او، و همچنین داماد، باجناق و شوهرخواهر مدیر کاروان.

تذکر: به‌کلیه‌ی مدیران محترم کاروان‌ها موکداً توصیه می‌شود از معرفی عوامل اجرایی سببی و نسبی خود به‌یک‌دیگر جداً خودداری نمایند، و در صورت مشاهده‌ی موارد خلاف، تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد شد.

۱۲. مدیران کاروان در انتخاب عوامل واجد شرایط اختیار کامل دارند و هیچ فرد حقیقی یا حقوقی، اجازه تحمیل نیرو به آنان ندارند، فلذا مسئولیت و تبعات ناشی از انتخاب ناشایست عوامل، به مدیران کاروان بازخواهدگشت.

توضیح: برخی مدیران در مواجهه با اهمال یا ناهماهنگی نیروی تحت امر خود، تحمیلی بودن آنان را مستمسکی برای عدم پاسخگویی قرار می‌دهند که ضمن عدم پذیرش این توجیهات، با مدیران کاروان مدعی این موضوع برخورد لازم صورت خواهد پذیرفت. متقابلاً اداره کل امور کارگزاران، اداره کل حراست و دفتر بازرسی سازمان این آمادگی



را دارند تا قبل از سفر، نسبت به بررسی گزارشات درخصوص عوامل تحمیلی و حذف آنان اقدام نمایند.

۱۳. در عملیات حمل و نقل ترددی، یکی از عوامل کاروان‌ها می‌بایست به‌عنوان همکار نقل ترددی معرفی گردد، تا پس از آموزش‌های لازم، از بامداد روز ۸ ذی‌الحجه تا پایان ایام تشریق، طبق برنامه‌ی زمان‌بندی مشخص در حمل و نقل ترددی مشارکت داشته باشد. فرد یاد شده می‌بایست از عوامل مجرب کاروان، متعهد به‌انجام عمره‌ی مفرده، آشنا به‌زبان عربی بوده، و به‌ویژه از شناخت کافی جغرافیای مکه‌ی مکرّمه برخوردار باشد.

توضیح: سامانه‌ی جامع کارگزاران به‌طور پیش فرض معاون کاروان را به‌عنوان همکار

نقل ترددی در نظر گرفته، و با علامت **P** مشخص می‌نماید؛ که مدیران محترم

کاروان‌ها می‌توانند نسبت به‌تایید یا تغییر آن اقدام نمایند.

۱۴. توصیه می‌شود مدیران محترم کاروان‌ها عوامل خود را از افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر انتخاب نمایند.

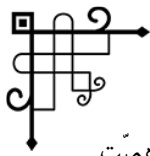
۱۵. در شرایط مساوی، اولویت انتخاب با ایثارگران است.

۱۶. با توجه به‌شرایط خاص حج تمتع، در هر کاروان فقط یک نفر به‌علاوه‌ی مامور اجرایی سال اولی مجاز به‌انجام حج تمتع می‌باشد، و سایر عوامل مجاز به‌انجام حج تمتع نبوده، و می‌بایست صرفاً به‌انجام عمره‌ی مفرده اکتفا نمایند؛ و ضرورت دارد فرم تعهدنامه‌ی مربوطه (فرم پیوست ۲) را تکمیل، و به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل دهند، تا در پرونده‌ی مدیر کاروان ضبط گردد.

۱۷. هر یک از مدیران و عوامل اجرایی که بر اساس ارزشیابی انجام شده، در انجام وظایف

خود کم‌کاری یا قصور داشته‌اند و یا بر خلاف ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی و تعهدات ارایه شده اقدام نمایند، لازم است علاوه بر پرداخت هزینه‌ی سرانه‌ی یک زایر،

مبلغی تا ۴۰٪ هزینه‌ی سرانه نیز برای تامین خسارت‌های وارده، به‌تشخیص سازمان



پرداخت نمایند؛ لذا ضروری است مدیران محترم ضمن توجّه به این موضوع، اهمیّت آن را برای عوامل اجرایی خود نیز تشریح نمایند. از این رو هر یک از مدیران و عوامل کاروان می‌بایست فرم تعهّد حُسن انجام کار (فرم پیوست ۱) را تکمیل و مدیر کاروان مربوطه نیز آن را تایید، و تحویل دفتر حجّ و زیارت استان مربوطه نماید.

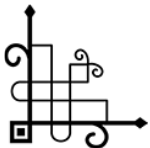
۱۸. اخذ هرگونه وجه از عوامل اجرایی کاروان به‌منظور انتخاب آنان وجهی قانونی نداشته، و تخلف محسوب می‌گردد، لذا در صورتی که ثابت شود مدیر کاروان از عوامل اجرایی وجهی تحت هر عنوان اخذ نموده است، بلافاصله از مدیریّت کاروان حذف، و مدیر و خدمه‌ی خاطی نیز از هرگونه تشرّف تحت عناوین مدیر و عوامل اجرایی محروم، و نام آنان در لیست افراد معاف از همکاری با سازمان حجّ و زیارت منظور خواهد شد.

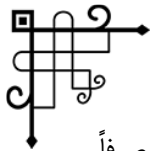
۱۹. کلیه‌ی عوامل اجرایی ملزم به فراگیری زبان عربی در حدّ نیاز می‌باشند. چنانچه مدیر و یا معاون کاروان، به‌زبان عربی تسلّط کامل ندارند، مدیر کاروان حتّی‌الامکان یکی از عوامل اجرایی خود را از میان افرادی که به‌مکالمه‌ی زبان عربی تسلّط کافی دارند، با رعایت سایر شرایط انتخاب نمایند.

۲۰. سازمان حجّ و زیارت هیچ‌گونه تعهّد و مسوولیّتی در رابطه با اخذ مرخصی و موافقت محلّ کسب و کار و یا موافقت با خروج از کشور مدیران و عوامل اجرایی محترم کاروان‌ها که دارای شغل دولتی باشند، را ندارد. لذا اخذ مجوز خروج از کشور، مرخصی و موافقت محلّ کار در موسم حج به‌عهده‌ی خود ایشان می‌باشد، و هیچ‌گونه گواهی یا درخواست ماموریّت و مرخصی برای آنان صادر نخواهد شد.

۲۱. حذف عوامل اجرایی کاروان‌ها پس از انتخاب و معرفی در سامانه‌ی جامع کارگزاران، تنها با ذکر علّت موجه و توسط دفتر حجّ و زیارت استان یا شهرستان مربوطه میسر خواهد بود.

۲۲. مدیران محترم کاروان‌ها موظّفند مفاد شرح وظایف عوامل را دقیقاً به‌اطلاع آنان رسانده، و در جریان کامل ضوابط و تعهّدات مربوطه قرار دهند.

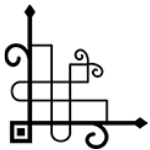


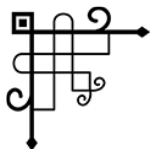


۲۳. اعزام و مراجعت کلیه عوامل اجرایی و روحانیون و معین یا معینه کاروان‌ها صرفاً همراه با کاروان خواهد بود.

۲۴. انتخاب روحانی و معین یا معینه کاروان‌ها تابع ضوابط و دستورالعمل ابلاغی معاونت امور فرهنگی حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت می‌باشد، که پس از هماهنگی مدیران کاروان‌ها با امور روحانیون مناطق مربوطه، از طریق سیستم امور روحانیون، مشخصات روحانی و معین یا معینه مورد نظر در کارتابل مدیر کاروان در سامانه‌ی جامع کارگزاران قرار خواهد گرفت.

۲۵. مدیران کاروان‌هایی که زائر خدمه (خدمه افتخاری) انتخاب کرده اند می‌بایست به این اصل مهم توجه داشته باشند که نامبردگان زائر هستند و اولویت اصلی برای آنان، انجام مناسک حج بوده و لازم است به گونه‌ای برنامه ریزی نمایند که همکاری آنان با کاروان، هیچ گونه خللی در انجام مناسک ایشان ایجاد ننماید.

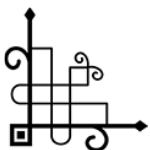


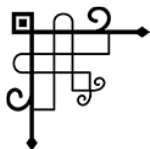


ب: امتیازبندی مدیران کاروان‌های حج تمتع

کلّیه مدیران کاروان‌ها بر اساس شاخص‌های ذیل امتیازبندی شده و به تعداد نیاز هر شهر از بالاترین امتیاز، انتخاب و به کارگماری می‌شوند.

ردیف	عناوین شاخص‌ها	امتیاز شاخص	درصد از کل
۱	نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد مدیریت کاروان حج	۶/۰۰۰	۶۰٪
۲	شرایط محیط اجرای عملیات	۶۰۰	۶٪
۳	سوابق اجرایی عتبات	۵۰۰	۵٪
۴	آخرین سال مدیریت کاروان حج	۳۰۰	۳٪
۵	سوابق ایثارگری و عضویت فعال بسیج	۳۰۰	۳٪
۶	مدرک تحصیلی	۳۰۰	۳٪
۷	فعالیت‌های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه‌ی زیارتی	۵۰۰	۵٪
۸	دوره‌های آموزشی طی شده برای مدیریت کاروان حج	۱/۰۰۰	۱۰٪
۹	تسلّط به محاوره‌ی زبان عربی	۵۰۰	۵٪
جمع کل امتیازها		۱۰/۰۰۰	۱۰۰٪





۱. امتیاز نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد مدیریت کاروان حج.

۱-۱. امتیاز این عامل با توجه به نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۲-۱. حداکثر امتیاز در این عامل ۶,۰۰۰ امتیاز است.

۳-۱. امتیاز ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی، نمره‌ی سفر آخر مدیریت کاروان حج خواهد بود؛ مگر آن که نمره‌ی سفر ماقبل آخر، بیش از آخرین سفر باشد، که در این صورت میانگین ۲ سفر آخر، امتیاز این شاخص را مشخص خواهد کرد.

۴-۱. امتیازهای ارزشیابی هر سابقه‌ی اجرایی معادل نمره‌ی ارزشیابی مندرج در سیستم ارزشیابی می‌باشد.

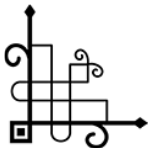
۵-۱. سوابق اجرایی فاقد کارنامه‌ی ارزشیابی، تاثیری در محاسبه‌ی میانگین نمرات نخواهند داشت.

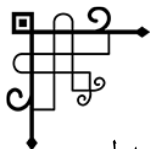
۲. امتیاز شرایط محیط اجرای عملیات.

۱-۲. با توجه به این که شرایط اجرای عملیات در نتیجه‌ی ارزشیابی تاثیرگذار است، تاثیر این شرایط که سقف آن ۶۰۰ امتیاز است، در امتیاز مدیر کاروان به شرح ذیل محاسبه می‌شود.

۲-۲. ظرفیت کاروان: سقف امتیاز ظرفیت کاروان ۲۰۰ است که با لحاظ بالاترین ظرفیت کاروان‌ها، برای محاسبه‌ی امتیاز این بخش، ظرفیت گروه در عدد ۱,۱۱ ضرب و جدول ذیل به دست می‌آید.

ظرفیت	امتیاز	ظرفیت	امتیاز	ظرفیت	امتیاز
۸۵ نفره	۹۵	۱۳۵ نفره	۱۵۰	۱۸۰ نفره	۲۰۰
۱۱۵ نفره	۱۲۸	۱۶۰ نفره	۱۷۸		





۳-۲. تناسب ظرفیت کاروان به تعداد عوامل با حداکثر ۲۰۰ امتیاز که بر اساس جدول ذیل محاسبه می‌شود. (عدد ۴۵ بیشترین سرانه است، لذا برای محاسبه‌ی امتیاز سرانه، هر عامل اجرایی در عدد ۴,۴۴ ضرب می‌شود.)

ظرفیت	تعداد نیروی اجرایی	سرانه‌ی هر عامل اجرایی در ازای تعداد زائر	امتیاز
۸۵ نفره (غیر از سال ۹۴)	۲	۴۲,۵	۱۸۹
۸۵ نفره سال ۹۴	۳	۲۸,۳	۱۲۶
۱۱۵ نفره	۳	۳۸,۳	۱۷۰
۱۳۵ نفره	۳	۴۵	۲۰۰
۱۶۰ نفره	۴	۴۰	۱۷۸
۱۸۰ نفره	۴	۴۵	۲۰۰

۴-۲. گروه قیمتی کاروان با حداکثر ۲۰۰ امتیاز که بر اساس جدول ذیل محاسبه می‌شود.

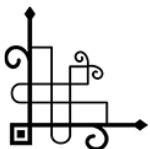
گروه قیمتی	۲ الف	۲ ب	۲ ج	۲ د	۳ الف	۳ ب	۳ ج
امتیاز گروه قیمتی مکه ی مکرمه	۵۰	۶۵	۸۰	۹۵	۱۱۰	۱۲۵	۱۴۰
امتیاز گروه قیمتی مدینه ی منوره	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰

۳. امتیاز سوابق اجرایی عتبات.

۳-۱. امتیاز این شاخص، حداکثر ۵۰۰ است.

۳-۲. به سابقه‌ی اجرایی عتبات در ۵ سال اخیر امتیاز تعلق می‌گیرد.

۳-۳. به هر سفر سابقه‌ی اجرایی عتبات ۱۰۰ امتیاز و برای هر سال صرفاً از امتیاز یک سفر بهره‌مند خواهد شد.





۴. امتیاز آخرین سال مدیریت کاروان حج.

با توجه به این که برخی از مدیران کاروان‌ها به دلایل کاهش تعداد زائر، ارزشیابی کمتر و... در دوره‌ی خودشان جذب نمی‌شوند، به منظور توجه به این دسته افراد به لحاظ دور نشدن از حج، طبق آخرین سال تشرف به حج، امتیازهایی به شرح ذیل تخصیص می‌یابد.

آخرین سال تشرف	۳ سال قبل	۴ سال قبل	۵ سال قبل	۶ سال قبل	۷ سال قبل
امتیاز	۱۰۰	۱۵۰	۲۰۰	۲۵۰	۳۰۰

تبصره: افراد دارای ارزشیابی سطح «ج» و افرادی که قبلاً به دلیل مجازات انجام تخلف از مدیریت محروم شده‌اند، مشمول این امتیاز نخواهند شد.

۵. امتیاز سوابق ایثارگری و عضویت فعال بسیج.

- ۵-۱. امتیاز این عامل با توجه به سوابق ایثارگری متقاضی طبق جدول ذیل محاسبه می‌گردد.
- ۵-۲. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳۰۰ امتیاز است.

نوع ایثارگری	حداکثر امتیاز
خانواده‌ی شهید: <u>درجه‌ی ۱:</u> پدر، مادر، همسر و فرزند، ۱۱۰ امتیاز <u>درجه‌ی ۲:</u> برادر و خواهر، ۶۵ امتیاز	۳۰۰
جانباز: تا ۲۰ درصد، ۴۵ امتیاز بالای ۲۰ تا ۴۰ درصد، ۸۵ امتیاز بالای ۴۰ درصد، ۱۳۰ امتیاز	
آزاده: تا ۱ سال، ۸۵ امتیاز بالای ۱ سال به ازای هر ۳ ماه، ۲۰ امتیاز	
روزمنده: حضور در جبهه تا ۳ ماه، ۴۰ امتیاز بالای ۳ ماه به ازای هر ۲ ماه، ۱۰ امتیاز	
عضو فعال بسیج: حداقل ۱ سال، ۲۰ امتیاز بالای ۱ سال به ازای هر سال، ۱۰ امتیاز	

۶. امتیاز مدرک تحصیلی

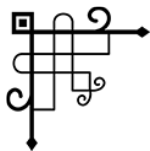
- ۱-۶. امتیاز این عامل با توجه به مقطع تحصیلی فعلی متقاضی محاسبه می گردد.
- ۲-۶. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳۰۰ امتیاز است.

مقطع تحصیلی	حداکثر امتیاز
دیپلم	۱۵۰
فوق دیپلم	۲۰۰
لیسانس و فوق دیپلم حج و زیارت	۲۴۰
فوق لیسانس و لیسانس حج و زیارت	۲۷۰
دکتر	۳۰۰

۷. امتیاز فعالیت های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه زیارتی.

- ۱-۷. امتیاز این شاخص با توجه به وظایف و مسئولیت ها در هر سطح مورد احصا قرار گرفته و به منظور حفظ وحدت رویه، برابر دستورالعملی که در ادامه تنظیم و ابلاغ می گردد بررسی و امتیاز مربوطه، تخصیص می یابد.
- ۲-۷. حداکثر امتیاز تخصیصی در این شاخص ۵۰۰ امتیاز است؛ و به آثار ۶ سال اخیر امتیاز اختصاص می یابد.

ردیف	عنوان	حداکثر امتیاز هر عنوان	حداکثر جمع امتیازات
۱	همکاری، علمی پژوهشی و کاربردی با سازمان	۵۰	۲۰۰
۲	تألیف کتاب در حوزه حج و زیارت	۱۰۰	۲۰۰
۳	خلاقیت و نوآوری در حوزه حج و زیارت	۱۰۰	۲۰۰
۴	ارائه مقاله چاپ شده در حوزه حج و زیارت در یکی از مجلات معتبر علمی	۵۰	۱۵۰
۵	تدوین تجارب در حوزه حج و زیارت	۳۰	۱۰۰
۶	همکاری در گروه های آموزش و پژوهش سازمان	۲۰	۲۰
۷	همکاری در کمیته های آموزش و پژوهش استان ها	۱۵	۱۵



۸. امتیاز دوره‌های آموزشی طی شده.

۱-۸. امتیاز این عامل با توجه به دوره‌های آموزشی طی شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.

۲-۸. حداکثر امتیاز در این عامل، ۱,۰۰۰ امتیاز بوده، و شامل دوره‌های آموزشی طی شده است.

۳-۸. میانگین مجموع نمرات درس‌های دوره‌ی آموزشی مدیریت کاروان حج تمتع در تناسب ۱,۰۰۰ امتیاز این عامل را مشخص می‌کند.

۹. امتیاز نتیجه‌ی مصاحبه‌ی محاوره‌ی زبان عربی:

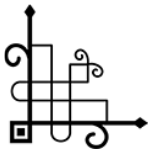
امتیاز این عامل حداکثر ۵۰۰ است که با هدف ترغیب کارگزاران برای آشنایی و تسلط به محاوره‌ی زبان عربی به منظور حسن انجام وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده می‌باشد. امتیاز این شاخص از طریق انجام مصاحبه (طبق نمونه فرم د) تعیین می‌شود.

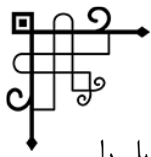
ج: تشویق و تنبیه

به منظور افزایش انگیزه و در جهت تشویق کارگزاران حج در خدمتگزاری به ضیوف الرحمن، هر سال ۳٪ از مدیران کاروان‌های حج سال قبل که بالاترین نمره را در امتیازبندی مجموعه مدیر و عوامل کاروان‌ها با تناسب استانی کسب نمایند، با لحاظ موارد ذیل، بدون در نظر گرفتن محدودیت یک سال درمیان، در لیست اعزام قرار می‌گیرند.

در ضمن، مدیرانی که در آخرین سال حج خود جزو ۳٪ تشویقی قرار گیرند، در سال بعد بدون لحاظ محدودیت سنی اعزام خواهند شد.

۱. رتبه‌بندی مدیران از بالاترین امتیاز صورت می‌گیرد، و افرادی مشمول تشویق اعزام می‌شوند که حداقل ۹۵٪ ارزشیابی را کسب نموده، و مجموع امتیازهای آنان نیز از ۸۵٪ سقف امتیازها کم‌تر نباشد.





۲. چنانچه در رتبه‌بندی استانی و یا منطقه‌ای، هیچ فردی حداقل امتیازهای بند قبل را به‌دست نیاورد، آن استان یا منطقه سهم تشویقی خود را از دست می‌دهد، و این سهم به‌استان یا منطقه‌ی دیگری منتقل نخواهد شد.

۳. به‌منظور پراکندگی مدیران تشویقی در سطح کشور، تعداد ۳٪ مدیران سطح کشور از بالاترین امتیاز به‌گونه‌ای که تعداد مدیر تشویقی هر استان از ۳٪ تعداد کاروان آن استان تجاوز ننماید، و با ملاحظات مفاد قبل انتخاب خواهند شد؛ و در استان‌هایی که کم‌تر از ۳۰ کاروان داشته‌اند، با استان‌های دیگر تجمیع شده، و انتخاب لازم انجام خواهد شد.

۴. با توجه به‌این‌که مدیران تشویقی با لحاظ عملکرد عوامل، انتخاب شده‌اند، لذا مدیر منتخب مخیر است در راستای تشویق عوامل، کلیه‌ی عوامل سال قبل خود را نیز بدون شرط یک‌سال‌درمیان و با رعایت سایر شرایط، انتخاب و اعزام نماید.

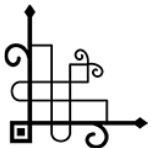
تبصره: در صورتی که عوامل کاروان تشویق شده ارزشیابی سطح الف داشته باشند، مجاز می‌باشند توسط سایر مدیران نیز بدون لحاظ شرط یک‌سال درمیان انتخاب شوند. ۵. افرادی که ارزشیابی عملکرد آنان سطح «ج۱» شود، برای یک‌دوره و افرادی که ارزشیابی عملکرد آنان سطح «ج۲» شود، برای دودوره از همکاری در حج معاف شده، و تداوم همکاری آنان منوط به طی دوره‌ی بازآموزی مربوطه خواهد بود.

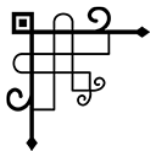
۶. به منظور ایجاد انگیزه در مدیران کاروان‌ها و همچنین ترغیب متقاضیان ارتقا به مدیریت کاروان حج، ۱۵ درصد از مجموع مدیران مورد نیاز (برابر نیازسنجی انجام شده) در استان که از امتیاز پایین‌تری برخوردار هستند، با متقاضیان جدید طرح ارتقا که حداقل نمره‌ی ارزشیابی ۹۵ داشته باشند، در مقایسه با یک‌دیگر امتیازبندی می‌شوند و بر این اساس و طبق نیاز هر شهر انتخاب خواهند شد.

تبصره ۱: مدیران کاروان حداکثر یک بار در طول سنوات خدمت بعنوان مدیر کاروان امکان تشویق خواهند داشت.

تبصره ۲: شرط سن برابر بند الف بخش دوم آیین نامه (شرایط جذب و احراز در فراخوان) برای مدیران تشویقی لحاظ خواهد شد.

تبصره ۳: ذخیره امتیاز تشویق برای سنوات آتی امکان پذیر نمی باشد.





د: به سازی و توان مندسازی عوامل اجرایی کاروان های حج

بی تردید منابع انسانی حوزه ی کارگزاری حج و زیارت، مهم ترین عامل دستیابی به اهداف جمهوری اسلامی ایران، در حوزه ی حج به شمار می روند؛ و همواره این مهم به عنوان اساسی ترین عامل در جهت دستیابی به رضایت مندی زائران از نحوه ی اجرای عملیات حج می باشد.

در حال حاضر به رغم افزایش نقش تکنولوژی در تحقق اهداف حوزه ی حج و زیارت، نه تنها از اهمیت منابع انسانی کاسته نشده، بلکه توجه به آن، به عنوان به کارگیرنده ی فناوری ها، ضرورتی روزافزون یافته است.

در این راستا، نقش آموزش در توان مندسازی عوامل اجرایی کاروان های حج بیش از پیش برجسته گردیده، و نتایج نهایی عملکرد آن را در مسیر دستیابی به اهداف سازمان متبلیور ساخته است.

مهم ترین اهداف توان مندسازی عوامل اجرایی را می توان به شرح ذیل برشمرد:

- هماهنگ سازی و هم سوسازی عوامل اجرایی با سیاست های سازمان.
- به روزرسانی علم و دانش عوامل اجرایی در جهت اهداف و سیاست های سازمان.
- کمک به درک هر چه بیشتر تغییر و تحولات محیط اجرای عملیات حج.

از این رو به سازی و توان مندسازی عوامل اجرایی با رویکرد آموزش ضمن خدمت و دوره های بازآموزی، نقشی بی بدیل در ارتقای سطح خدمتگزاری کارگزاران خواهد داشت.

لذا موارد زیر به عنوان ملزومات حوزه ی توان مندسازی عوامل اجرایی در نظر گرفته می شود:

۱. اداره ی آموزش سازمان ضمن طراح ی دوره های آموزشی پویا و دوره های آموزشی ضمن خدمت، حسب نیاز و شرایط محیط اجرای عملیات در کشور عربستان، بر اساس آخرین دستاوردهای نوین علمی و پژوهشی اقدام نموده، و موضوع را از طریق سامانه های مربوطه به اطلاع عوامل اجرایی برساند.

۲. هر یک از عوامل اجرایی کاروان های حج، اعم از مدیر، معاون و مامور اجرایی لازم است با ایجاد ارتباط مستمر با مرکز آموزش استان و کسب اطلاع از آخرین وضعیت

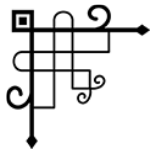




پرونده‌ی آموزشی خود، در هر سال، در دوره‌های آموزش ضمن خدمت و همچنین دوره‌های بازآموزی که حسب نیاز توسط اداره‌ی آموزش سازمان در هر یک از مراکز استان‌ها برگزار می‌شود، شرکت نموده، و کارنامه‌ی قبولی را در دروس مربوطه کسب نمایند.

۳. هر یک از عوامل اجرایی کاروان‌های حج که دارای نقص پرونده در دوره‌های آموزش ضمن خدمت و یا دوره‌های بازآموزی بوده و یا در برخی دروس دارای نمره‌ی حدّ نصاب نباشند، به‌عنوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج اعزام نخواهند شد.

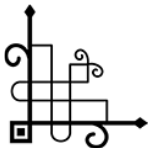
۴. نظر به این‌که ارزشیابی عملکرد عوامل اجرایی کاروان‌های حج به‌عنوان محور اصلی پایش عملکرد عوامل بوده، و از این منظر می‌توان به نقاط قوت و ضعف و نیازهای آموزشی عوامل اجرایی پی برد، لذا اداره کل بازرسی و ارزشیابی عملکرد می‌بایست در پایان هر دوره‌ی اجرای عملیات حج و اخذ گزارش سامانه‌ی ارزشیابی، عوامل اجرایی دارای ارزشیابی عملکرد ضعیف را جهت طی دوره‌های آموزشی و بازآموزی مورد نیاز به‌مرکز آموزش معرفی نماید.

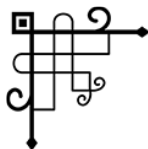


بخش ششم؛

فرم‌های مورد استفاده در احراز صلاحیت‌های مربوطه

-----*****-----





(لازم است قبلاً فرم‌های مصاحبه توسط دفتر حجّ و زیارت استان مهر و امضا شود)

«فرم الف»:

عکس

«جدول نتیجه ی بررسی و احراز صلاحیت های جسمی و روانی»

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ی ملی:
تاریخ تولّد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

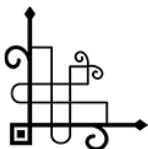
متقاضی فوق، آقای بر اساس معاینات کلینیکی و نتیجه ی
آزمایش‌های اخذ شده، طبق دستورالعمل‌های صادره مرکز پزشکی حجّ و زیارت:

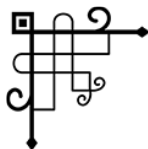
- ☐ در حال حاضر سالم می‌باشد و قادر به اعزام است.
- ☐ نیاز به کنترل بیماری و رعایت دستورات و استفاده از دارو دارد و قادر به اعزام است.
- ☐ به علت بیماری، نیاز به درمان و کنترل بیماری دارد؛ و قادر به اعزام به
عنوان حجّ سال جاری نمی‌باشد.

☐ دستورات اصلاح سبک زندگی:
☐ دستورات دارویی:
سایر ملاحظات و توضیحات:
.....
.....

نام و نام خانوادگی و مهر و امضای نماینده ی مرکز پزشکی حجّ و زیارت:

تاریخ: / /





«فرم ب»:

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

عکس

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ملی:

تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:

استان: شهر: تلفن همراه:

موضوع	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
اصول ادبی	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسائل، مشکلات و انتقادیگری					
مهارت های ارتباطی و تفهیمی	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
	مهارت خودآگاهی، روابط بین فردی و ارتباط موثر					
	میزان اعتماد به نفس و برون گرایی					
	روحیه تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
اصول حرفه ای	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					
	آشنا با فناوری های روز در حوزه رایانه و نرم افزار					
	واکنش مناسب و به هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
توانایی های علمی و پژوهشی	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
	روحوانی و روان خوانی قرآن کریم و ادعیه ماثوره					
	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
	آشنایی با اماکن زیارتی					

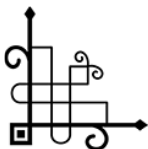
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان و ۶۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.

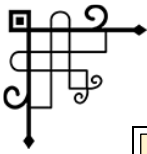
سایر ملاحظات و توضیحات:

امضای اعضای کمیسیون مصاحبه: (با درج نام و نام خانوادگی)

تاریخ:/...../.....

در صورتی که اعضای مصاحبه صلاحیت های حرفه ای و تخصصی، به صورت جداگانه، مصاحبه را انجام دهند، در این صورت ابتدا از فرم های «ب ۱» الی «ب ۵» استفاده و نتیجه بر اساس میانگین هر عنوان در فرم «ب» درج، و نتیجه نهایی مشخص خواهد شد.





«فرم ب ۱»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد روانشناسی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ملی:
 تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
 استان: شهر: تلفن همراه:

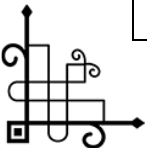
ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	مهارت خودآگاهی، روابط بین فردی و ارتباط مؤثر					
۷	میزان اعتماد به نفس و برون گرایی					

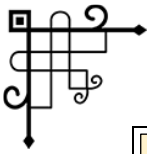
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (دکترا یا کارشناس ارشد روانشناسی)

تاریخ:/...../.....





«فرم ب ۲»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص کارشناس امور کارگزاران)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

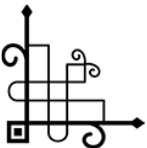
ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادهایی					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	آشنا با فناوری های روز در حوزه ی رایانه و نرم افزار					
۷	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					

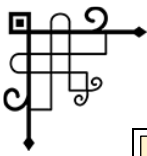
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (کارشناس امور کارگزاران)

تاریخ: / /





«فرم ب ۳»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ی ملی:

تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:

استان: شهر: تلفن همراه:

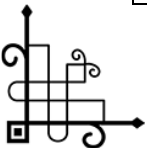
ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
۸	واکنش مناسب و به هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
۹	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					

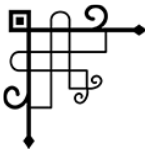
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا؛ (دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

تاریخ: / /





«فرم ب ۴»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص روحانی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

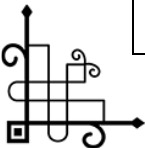
ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ. خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روخوانی و روان خوانی قرآن کریم و ادعیه مانوره					
۷	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
۸	آشنایی با اماکن زیارتی					

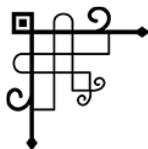
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا؛ (روحانی)

تاریخ: / /





«فرم ب ۵»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص کارگزار زیارتی با تجربه)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

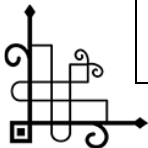
ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ. خوب +۱۷-۱۹	خوب +۱۵-۱۷	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقاد پذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
۸	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
۹	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					

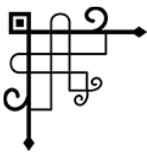
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

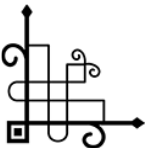
نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا؛ (کارگزار زیارتی با تجربه)

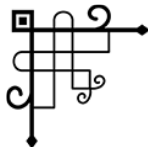
تاریخ: / /





عکس	« فرم ج »:					
	«صورت جلسه هیات ممیزه منابع انسانی»					
	«حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت»					
	نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی: تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل: استان: شهر: تلفن همراه:					
نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های احراز صلاحیت‌های حراست و بازرسی		احراز صلاحیت:		عدم احراز صلاحیت:		مشروط:
نتیجه‌ی بررسی و احراز سلامت جسمی و روانی		احراز سلامت:		عدم احراز سلامت:		مشروط:
نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی		عنوان				
		عالی	خ. خوب	خوب	متوسط	ضعیف
		+۱۹-۲۰	+۱۷-۱۹	+۱۵-۱۷	+۱۲-۱۵	زیر ۱۲
		اصول ارزشی				
		مهارت‌های ارتباطی و رفتاری				
		اصول حرفه‌ای				
		توانایی‌های آموزشی و فرهنگی				
معدل نمره‌ی کسب شده‌ی موارد فوق:						
توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان و ۶۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.						
نتیجه بررسی صحت فرایند ارتقا:						
پذیرش متقاضی:		عدم پذیرش متقاضی:			مشروط:	
توضیحات:						
امضای اعضای هیات ممیزه: (با درج نام و نام خانوادگی)						
تاریخ:/...../.....						





« فرم د »:

عکس

«جدول سنجش مکالمه زبان عربی - محاوره»

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

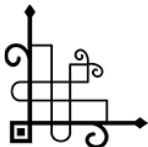
ردیف	موضوع	عالی ۲۰-۱۸	خ.خوب ۱۸-۱۶	خوب ۱۶-۱۴	متوسط ۱۴-۱۰	ضعیف ۱۰-۶	خ.ضعیف زیر ۶
۱	تسلط در مورد شمارگان						
۲	تسلط بر واژگان و اصطلاحات						
۳	مهارت در بکارگیری جملات و عبارات						
۴	تسلط و مهارت در گفتگو						
۵	مهارت در لحن یا لهجه						
۶	تسلط بر قواعد و دستور زبان عربی در مکالمه						

توضیح: نتیجه ارزیابی میزان تسلط بر هر یک از موضوعات، صرفاً به صورت عددی و در ستون مربوطه درج گردد.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا:

تاریخ:/...../.....



و) فرم ارائه آثار فعالیت‌های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه زیارتی:

« فرم نمونه ی ۵ »

« ارائه آثار فعالیت‌های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه زیارتی »

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

اینجانب پس از مطالعه دقیق بند ۷ آیین نامه اجرایی کاروان حج تمتع موضوع امتیاز فعالیت‌های علمی، پژوهشی و کاربردی در حوزه زیارتی و دستورالعمل مربوطه، عناوین علمی، پژوهشی و اجرایی خود را برابر جدول ذیل که اصالت آن نیز مورد تایید می‌باشد، به همراه مستندات مربوطه ارائه می‌نمایم.

شخص	عنوان اثر	سال تولید
همکاری علمی پژوهشی و کاربردی با سازمان		
تألیف کتاب در حوزه حج و زیارت		
خلافت و نوآوری در حوزه حج و زیارت		
مقالات چاپ شده در حوزه حج و زیارت در یکی از مجلات معتبر علمی		

توضیحات: در ارائه و ارسال آثار، نکات زیر مدنظر قرار گیرد.

۱- کتاب دارای شابک رسمی باشد، مقالات، علمی پژوهشی و یا علمی ترویجی باشد، تنها عملکردهای خلاق و ابتکاری مناسب برای کاروان، مجموعه و یا امور کلان حج و زیارت ارائه شود، طرحهای پیشنهادی در راستای چشم انداز، مأموریت ها و اهداف مندرج در نظام نامه جامع منابع انسانی و آئین نامه های مربوطه باشد.

۲- آثار ارسالی مربوط به ۶ سال اخیر باشد.

۳- به جز محصولات دیجیتالی، سایر آثار به صورت نسخه‌های چاپی نیز ارسال شود.

۴- از ارسال مجدد آثاری که قبلاً مورد بررسی قرار گرفته، خودداری شود.

تذکر مهم: از ارسال هرگونه آثاری که عموم کاروانها تولید می کنند، اعم از جزوه راهنمای حجاج، نشریه کاروان، پاورپوینت جلسات کاروان، جزوات غیرعلمی و اخذ شده از منابع دیگر ... جدا خودداری شود.

نام و نام خانوادگی متقاضی:

تاریخ و امضا:

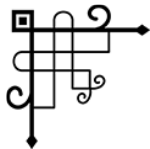
آثار فوق الذکر مربوط به آقای

با کدملی

تأیید است.

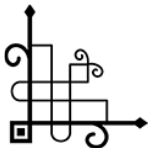
نام و امضای مدیر حج و زیارت استان

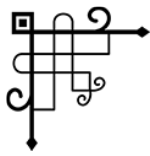
تاریخ و امضاء



فصل دوم؛

تشریح محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع
(شرح وظایف)





۱. انجام ثبت نام، تشکیل و سازمان دهی کاروان

تشکیل تیم مدیریت کاروان:

نخستین گام در عملیات اجرایی کاروان حج تمتع، انجام اقدامات اولیه و آغازین جهت شکل دهی چارچوب کاروان می باشد. در این خصوص ابتدا می بایست مدیر کاروان با شرکت در فراخوان مربوطه، آمادگی خود را جهت اعزام به سفر حج اعلام نماید. پس از اخذ مجوزهای لازم و تاییدیه اعزام به سفر، لازم است مدیریت کاروان نسبت به تعیین دفتر زیارتی فعال جهت انجام امور مربوط به ثبت نام زائران و ثبت آن در سامانه جامع کارگزاران اقدام نماید. عوامل اجرایی کاروان بخش دیگری از تیم مدیریت کاروان بوده که بایستی توسط مدیر و براساس دستورالعمل های ابلاغی انتخاب و در سامانه مذکور ثبت و نسبت به توجیه تیم مدیریت برابر دستورالعمل های ابلاغی و تشکیل جلسات منظم هفتگی برای مرور برنامه ها و دستورالعمل ها و ایجاد آمادگی های لازم و شرکت در جلسات آموزشی و توجیهی حج و زیارت استان و بعثه مقام معظم رهبری اقدام نماید.

آماده سازی شرایط ثبت نام زائران:

در مرحله دوم عوامل کاروان نسبت به تهیه و نصب اطلاعیه های مهم، تابلوهای مشخصات کاروان و تابلوهای خیرمقدم جهت آماده سازی فضای فرهنگی و اجرایی دفتر ثبت نام اقدام نماید. از نکات مهم دیگر تأمین زیرساخت های لازم جهت ثبت نام (شامل رایانه، چاپگر و اینترنت پرسرعت و ...)، ملزومات اداری لازم (شامل فرم های ثبت نام و قرارداد، چک لیست های زائران، سربرگ و مهر کاروان و ...) و همچنین امکانات پذیرایی ساده در روز ثبت نام می باشد. لازم است برای عوامل اجرایی کارت شناسایی تهیه و در جلسه ای نسبت به توجیه آنها برای اجرای فرآیند ثبت نام و تقسیم وظایف توسط مدیریت کاروان اقدام شود.

ثبت نام زائران:

در روز ثبت نام لازم است کلیه عوامل اجرایی در ساعات اولیه صبح در محل حاضر بوده تا نسبت به توجیه و رعایت نوبت افرادی که برای ثبت نام اولیه یا قطعی نمودن ثبت نام به دفتر مراجعه می نمایند اقدام گردد. با آغاز زمان ثبت نام مطابق دستورالعمل های ابلاغی نسبت به





تشکیل پرونده و اخذ مدارک لازم و ثبت نام زائران در سامانه و امضای قرارداد توسط زائر اقدام گردد. تا حد امکان به نکاتی همچون وجود همراه برای بانوان، استفاده از زائران با مهارت های مناسب توجه گردد. پس از ثبت نام زائران می بایست پیگیری لازم نسبت به واریز مابه التفاوت هزینه ی سفر صورت پذیرد. همچنین در جلسه ای که مطابق زمان بندی تعیین می گردد ضمن دعوت از زائران نسبت به تکمیل سایر فرم های مربوطه (تعهدات بار، عدم حمل مواد مخدر و ...) اقدام گردیده و اطلاعات ایشان در سامانه تکمیل شود.

۲. آموزش و آماده سازی زائران و کاروان برای سفر حج

یکی از مهم ترین و موثرترین اقدامات در افزایش بهره وری و بهره برداری زائران از سفر حج، آموزش و آماده سازی آنها می باشد. بر این اساس عوامل کاروان اقدامات لازم جهت آماده سازی و آموزش زائران را در دستور کار قرار می دهد. لازم بذکر است در این بخش روحانیون و پزشک نیز انتخاب و به کاروان اضافه می شوند.

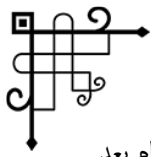
اقدامات اولیه:

به موازات آغاز فرآیند آموزش زائران بایستی نسبت به کنترل مدارک ایشان مخصوصا گذرنامه ها و همچنین هدایت آنها برای روند معاینات پزشکی مطابق دستورالعمل و اطلاعیه های سازمان اقدام نمود. همچنین لازم است ضمن تهیه چک لیست نواقص مدارک زائران نسبت به تکمیل آنها در طول دوره قبل از سفر اقدام شود. طراحی و راه اندازی وبلاگ، سایت، کانال مجازی، نشریات و یا ...؛ نکته حائز اهمیت دیگر برای اطلاع رسانی به کاروان بوده که از این طریق می توان نسبت به ارائه اخبار و برنامه زمان بندی جلسات و سایر موارد لازم بهره گیری نمود.

تمهیدات قبل از شروع برگزاری جلسات آموزشی:

جلسات آموزشی نیازمند برخی مقدمات می باشد تا بتواند اثربخشی مناسبی داشته باشد. در مرحله اول انتخاب مکانی برای جلسات که از جنبه های مختلف (همچون فضای کافی، امکانات





لازم و سهولت دسترسی و محل پارک خودروها) مناسب باشد، بسیار حائز اهمیت است. گام بعد در این خصوص، تهیه و فراهم نمودن فایل های آموزشی مفید، لوازم کمک آموزشی مانند ویدئو پروژکتور، لپ تاب و ماکت کعبه، بنرها و تابلوهای راهنما و درنهایت ملزومات پذیرایی می باشد.

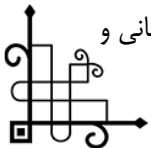
برگزاری جلسات آموزشی:

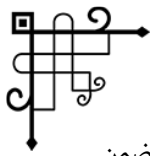
مدیر کاروان قبل از شروع جلسات آموزشی از طریق تماس تلفنی با یکایک زائران از ایشان برای حضور منسجم در جلسات دعوت کند و همچنین از طریق شبکه اطلاع رسانی کاروان نسبت به اعلام زمان بندی جلسات اقدام نماید. مدیر کاروان دستور جلسات را مطابق دستورالعمل های ابلاغی سازمان تنظیم می نماید به گونه ای که شامل مطالبی همچون شناخت سفر، آشنایی با عربستان و قوانین مربوطه، نحوه مدیریت و سازماندهی کاروان (یاوران حجاج، نماینده زائران و ...)، ملزومات سفر، ملاحظات حضور در مکه مکرمه و مدینه منوره و سایر نکات مهم باشد. به موازات برگزاری جلسات آموزشی عمومی، جلسات اختصاصی، شورای فرهنگی، یاوران حجاج، طرح مودت و نمایندگان زائران تشکیل می گردد. خلاصه گزارش جلسات بصورت مکتوب و مصور در شبکه های اطلاع رسانی کاروان بارگزاری گردد همچنین لازم است پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت با هماهنگی مدیر حج و زیارت استان و برابر دستورالعمل ابلاغی، در جلسات آموزشی زائران شرکت و اطلاعات لازم پزشکی را ارائه نماید. در جلسات آموزشی با تاکید بر شناخت متقابل زائران نسبت به یکدیگر جهت تعیین هم اتاقی ها در هتل های مکه و مدینه اقدام می شود و سپس در جلسات پایانی هم اتاقی ها با نظر زائران تعیین می شوند.

۳. انتقال زائران به مبداء خروجی کشور و عزیمت به عربستان

اقدامات قبل از عزیمت:

قبل از اعزام زائران به عربستان هماهنگی های لازم با سازمان و اخذ دستورالعمل های مربوطه، تکمیل معاینات پزشکی و اخذ تاییدیه برای کلیه زائران، اخذ و توزیع اقلام فرهنگی سرانه زائر، تهیه و توزیع چمدان ها و سایر اقلام متحدالشکل، پیگیری واریز هزینه قربانی و





فیش عوارض خروج از کشور و اتوبوس‌بندی زائرین انجام می‌شود. همچنین لازم است ضمن هماهنگی کامل با مدیران مجموعه‌های مکه و مدینه موقعیت و اطلاعات هتل، پلان اتاق‌ها و سایر نکات ضروری اخذ گردد. نکته حائز اهمیت دیگر تهیه چک‌لیست‌ها، مشخصات زائران به تفکیک موارد مختلف و آلبوم عکس زائران بوده که لازم است مطابق دستورالعمل‌های سازمان تهیه و آماده گردد. همچنین اقلام و تجهیزات لازم نظیر رایانه همراه، ابزار، لوازم التحریر، سیم سیار، بلندگو، تابلوهای اعلانات و علائم راهنمای کاروان، برچسب‌های مشخصات کاروان و ... برای استقرار در هتل‌های مکه و مدینه و مشاعر مقدسه تهیه گردد.

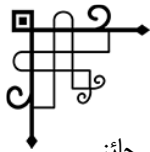
تمهیدات فرودگاه ایران:

در این مرحله ضمن هماهنگی با زائرین نسبت به اخذ چمدان‌ها از ایشان اقدام می‌گردد. سپس چمدان‌ها در گمرک فرودگاه در زمان معین و پس از نصب برچسب بار تنظیم صورتجلسه، تحویل می‌شود. هنگام اعزام مناسب است مکانی در نزدیکی محل جلسات برای تجمع زائران مقرر گردد و پس از خداحافظی دسته‌جمعی و در صورت امکان ذبح قربانی به سمت فرودگاه حرکت نمایند. مناسب است تا حد امکان اتوبوس‌ها بصورت توأمان حرکت نموده تا تجمیع زائران در سالن فرودگاه تسهیل شود. در فرودگاه اقلام مربوطه (شامل مدارک زائر، گذرنامه و ...) بین زائران توزیع شود و پس از سخنرانی و تذکرات پلیس فرودگاه و انجام بازرسی‌های مربوطه، زائران جهت سوارشدن به هواپیما راهنمایی و هدایت شوند.

تمهیدات فرودگاه مقصد (مدینه منوره یا جده):

قبل از هر اقدامی می‌بایست زائران را جهت حصول اطمینان از جانمندان مدارک و لوازم شخصی توجیه نمود. پس از آن زائران برای همکاری با مأمورین سعودی و خروج آرام و منظم و حضور در سالت تشریفات ورودی و ارائه کارت واکسن‌های مورد نیاز (مننژیت، کرونا و ...) و گذرنامه راهنمایی شوند. پس از آن لازم است زائرین را به سمت سالن مربوطه جهت برداشتن چمدان‌ها و حرکت به سمت اتوبوس‌های اختصاص یافته هدایت نمود. در تمامی این مراحل می‌بایست یکی از عوامل بصورت پیشرو و قبل از کاروان و مدیر یا معاون بعد از آخرین زائر از





مرحله مربوطه عبور نماید. همکاری و هماهنگی قبلی عوامل اجرایی در این راستا بسیار حائز اهمیت خواهد بود.

۴. حضور در مدینه منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات

اقدامات اولیه:

قبل از ورود به هتل مدینه، هماهنگی لازم با مدیر مجموعه صورت گرفته و با رسیدن به محل هتل ضمن راهنمایی زائران به حصول اطمینان از جانمندان و سایل ایشان تذکرات لازم داده می شود. پس از پذیرایی اولیه و سخنرانی مدیر مجموعه و اعلام زمان زیارت اول (که با هماهنگی قبلی با روحانی کاروان صورت گرفته است) کلید اتاق ها توزیع گردیده و نسبت به راهنمایی زائران جهت انتقال چمدان ها و رفتن به اتاق ها اقدام می شود. در این شرایط رسیدگی به مشکلات احتمالی استقرار از قبیل جابجایی اتاق ها، خرابی کارت ها و سایر مشکلات خانه داری موجود بسیار حائز اهمیت است.

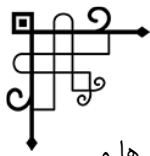
زیارت دسته جمعی اول:

زیارت اول حتی الامکان بصورت دسته جمعی و با هماهنگی سرگروه ها صورت پذیرد. بدین منظور پس از تجمع زائرین در لابی هتل و تذکرات لازم در خصوص مقررات عربستان و تحویل کارت هتل به ایشان به سمت حرم نبوی حرکت نمایند. در مسیر تردد ضمن یادآوری علائم خاص، موقعیت هتل نسبت به حرم و قبرستان بقیع مورد تاکید قرار گیرد. در نهایت پس از انجام زیارت نسبت به بازگشت کلیه زائران به هتل از طریق سرگروه ها اطمینان حاصل شود.

تمهیدات حضور در مدینه منوره:

در ایامی که کاروان در مدینه منوره حضور دارد عوامل مدیریت کاروان بایستی علاوه بر هماهنگی با مجموعه جهت شرکت در برنامه های پذیرایی، جلسات فرهنگی و جلسات ستاد، همواره رسیدگی به نیازهای زائران را مدنظر قرار داده و پیگیری نمایند. در این راستا توجه به





برنامه‌های اجرائی و فرهنگی (همچون نصب تابلوها و بروشورها)، امور خانه‌داری اتاق‌ها و نظارت بر توزیع اقلام بهداشتی ضروری است. سرکشی به اتاق زائران برای بررسی و رسیدگی به مشکلات احتمالی موثر است. همچنین برگزاری جلسات آموزشی کاروان برای ارائه مجدد تذکرات و توجیه زائران نسبت به حضور در میقات و سایر موارد اجرائی مفید فایده خواهد بود. لازم است زیارت دوره و همچنین بازدید از اماکن تاریخی و مقدس مدینه منوره با هماهنگی روحانیون و عوامل اجرایی کاروان به نحو احسن مدیریت گردد.

در ایام پایانی حضور در مدینه منوره ضمن هماهنگی‌های لازم با مدیر مجموعه، نسبت به بارگیری و ارسال چمدان‌های زائران به فرودگاه یا مکه مکرمه اقدام شود.

۵. حضور در میقات و عزیمت به مکه مکرمه

پس از اینکه اتوبوس‌ها در پارکینگ میقات (ترجیحا نزدیک به یکدیگر) متوقف شدند، لازم است زائران را نسبت به شرایط مسجد و اقدامات مربوطه توجیه نمود. در این خصوص ضمن راهنمایی ایشان به موقعیت سرویس‌های بهداشتی و حمام‌ها، زمان و مکانی را برای تجمع زائرین در محوطه اصلی و در اطراف تابلوی کاروان تعیین می‌نماییم. پس از آن لازم است آقایان و بانوان به تفکیک و در ساعت مقرر در شبستان مسجد برای محرم شدن با هماهنگی روحانیون کاروان راهنمایی شوند.

پس از برگزاری جلسه احرام و راهنمایی زائران جهت شرکت در نماز جماعت مسجد، تذکرات لازم نسبت به تجمع در اطراف تابلو و خروج به موقع ارائه می‌شود. در نهایت لازم است ضمن انجام حضور و غیاب در هر اتوبوس، از جانماندن زائران در محوطه میقات اطمینان حاصل گردد.

با حرکت اتوبوس‌ها به سمت مکه مکرمه لازم است کلیه عوامل با هوشیاری از عدم خواب‌آلودگی رانندگان مطمئن بوده و ترجیحا نسبت به حرکت همراه و هماهنگ آنها مراقبت





لازم را به عمل آورند. همچنین بایستی راننده اتوبوس (مسیر مدینه یا مکه) را نسبت به توقف در ایستگاه اخذ بسته غذایی توجیه نمود و در استراحت گاه بین راهی لازم است ضمن راهنمایی زائرین، زمان مشخصی را جهت بازگشت ایشان به اتوبوس تعیین نمود و بر عدم متفرق شدن آنها تأکید کرد.

قبل از رسیدن به مکه مکرمه، اتوبوس ها به پارکینگ مرکز استقبال حجاج جهت طی تشریفات مربوطه وارد می شوند. در صورت بروز هرگونه بحران احتمالی در مسیر، لازم است مسؤول اتوبوس با ستاد مدیریت بحران هماهنگی های لازم را به عمل آورده و آخرین رهنمودها و دستورالعمل های لازم را اخذ نماید.

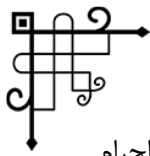
۶. حضور در مکه مکرمه و اقامت در هتل و انجام عمره تمتع

ورود به مکه مکرمه و اسکان در هتل:

با رسیدن به محل هتل ضمن راهنمایی زائران جهت تخلیه ساک های احرامی و لوازم همراه، از جانماندن وسایل در اتوبوس ها اطمینان حاصل گردد. پس از پذیرایی اولیه و سخنرانی مدیر مجموعه، نکات اجرایی و زمان عزیمت به مسجدالحرام جهت انجام عمره تمتع (که با هماهنگی قبلی با روحانی کاروان صورت گرفته است) برای زائران گروه اول و دوم (زائران سالمند و کم توان)، کلید یا کارت اتاق ها توزیع گردیده و زائران جهت رفتن به اتاق ها راهنمایی شوند. در این شرایط رسیدگی به مشکلات احتمالی خانه داری بسیار حائز اهمیت است.

انجام عمره تمتع:

پس از هماهنگی های لازم با مجموعه (در خصوص زمان عزیمت و حضور پزشک در صورت امکان) و استقرار اتوبوس ها و صرف صبحانه، با همکاری سرگروه ها نسبت به فراخوان زائران جهت سوار شدن به اتوبوس ها اقدام شود. در مسیر موقعیت هتل نسبت به حرم، خطوط اتوبو سرائی و چگونگی رفت و آمد یادآوری و تأکید شود. پس از تجمع زائران در اطراف تابلوی



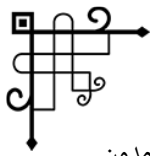
کاروان، با هماهنگی روحانی کاروان توضیحات لازم در خصوص اسم و رقم درب مسجدالحرام برای ورود و خروج بیان و زائران به سمت مطاف هدایت شوند. همچنین تذکرات لازم در خصوص حرکت دسته جمعی تا حدامکان و تعیین مکانی مشخص جهت تجمع پس از انجام طواف و اقامه نماز طواف داده شود. پس از آن به مسعی حرکت نموده و تا حد امکان با حرکت دسته جمعی به سعی بین صفا و مروه پرداخته شود. در نهایت با هماهنگی روحانی کاروان پس از انجام تقصیر و خروج از احرام با زائران به محل اتوبوس ها جهت بازگشت به هتل هدایت شوند. لازم است یکی از عوامل کاروان در محل قرار جهت حصول اطمینان از بازگشت همه زائران و راهنمایی زائران جامانده باقی بماند. پس از بازگشت به هتل از طریق سرگروه ها نسبت به سرشماری و بازگشت کلیه زائران اطمینان حاصل گردد.

لازم بذکر است زائران سالمند و کم توان در مرحله ای جداگانه برای انجام اعمال عمره تمتع اعزام می شوند. مراحل انجام اعمال این دسته از زائران نیز مشابه مراحل فوق الذکر بوده و در صورت نیاز هماهنگی های لازم برای تامین و یا اجاره ویلچر با هزینه زائرین صورت پذیرد. شایسته است از زائران جوان داوطلب برای کمک به این دسته از زائران کم توان در انجام اعمال استفاده نمود. پس از انجام عمره تمتع در صورتی که برخی از زائران مشکلی در اعمال خود داشته باشند با هماهنگی روحانی کاروان جهت انجام مجدد اعمال راهبری و مدیریت شود.

مرحله سوم: تمهیدات حضور در مکه مکرمه

در ایام حضور کاروان در مکه مکرمه، عوامل اجرایی کاروان بایستی هماهنگی تنگاتنگی با مجموعه جهت شرکت در برنامه های پذیرایی رستوران، شیفست استقبال، اجرای جلسات فرهنگی و نظارت بر امور خانه داری داشته باشند. همچنین با توجه به حضور طولانی مدت کاروان در هتل لازم است رسیدگی دقیق و کاملی از وضعیت زائرین با بازدید مستمر به اتاق زائران و رفع نواقص احتمالی اتاق ها به عمل آید. در واقع این فرصت طولانی غنیمتی برای پیاده سازی برنامه های آموزشی و فرهنگی تکمیلی می باشد. برای این منظور لازم است نسبت به نصب تابلوها و بروشورها (با توجه به مواعید زمانی مختلف)، برگزاری مراسم های خاص (با توجه به





مناسبت‌های ولادت و شهادت ائمه اطهار)، اجرای مسابقات فرهنگی، برگزاری جلسات مدون آموزشی (با هماهنگی مجموعه جهت انتخاب زمان، مکان و زیر ساخت‌های مناسب)، جلسات شورای فرهنگی و یاوران حجاج جهت تبادل و اخذ نظرات و تصمیمات لازم و عندالزوم برگزاری جلسات مختص آقایان و بانوان بصورت جداگانه و منظم اقدام شود. همچنین زائران برای شرکت در مراسم عمومی همچون دعای کمیل، ندبه و ... تشویق شوند. از اهم سایر وظایف عوامل اجرایی کاروان در ایام حضور در مکه مکرمه می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- ✓ رسیدگی به زائران بیمار و در صورت لزوم انتقال ایشان به بیمارستان ایرانی و پیگیری امور اداری و بیمه آنها.
- ✓ شرکت در جلسات مجموعه و ستاد منطقه و اخذ دستورالعمل‌های ابلاغی و پیگیری آنها.
- ✓ مراجعه به موسسه مطبوعی حجاج ایران و مکاتب فرعی موسسه برای کنترل امور مربوط به کاروان.
- ✓ حضور در شیفت امداد و شیفت حمل و نقل و ...
- لازم به ذکر است زیارت دوره و همچنین بازدید از اماکن تاریخی مکه مکرمه با هماهنگی روحانیون و عوامل اجرایی کاروان و مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی، برنامه‌ریزی و اجرا گردد.

۷. آماده‌سازی شرایط کاروان و زائران برای حضور در مشاعر و انجام اعمال

و مناسک حج

آماده‌سازی زائران

اولین گام آماده‌سازی جهت حضور در مشاعر مقدسه، جمع‌آوری سنگ برای رمی جمرات می‌باشد. برای این منظور لازم است ضمن انتخاب و تعیین مکانی مناسب و حتی‌الامکان در





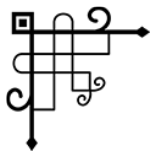
اطراف هتل با هماهنگی روحانی نسبت به فراخوان گروهی و راهنمایی آنها برای جمع کردن سنگ بصورت دسته جمعی اقدام نمود. لازم است نسبت به برنامه ریزی و دسته بندی زائران (زائران سالمند و کم توان و همچنین بانوان معذور که امکان انجام اعمال بعد از ایام تشریق را ندارند)، تهیه لیست قربانی زائران وقوف اضطراری و اختیاری و لیست داوطلبان نیابت رمی جمرات دقت کافی مبذول گردد.

اقدامات اجرایی

عوامل کاروان می باید ست قبل از عزیمت به م شاعر مقدسه برخی اقدامات مهم را پیگیری نمایند. از مهمترین این اقدامات می توان به مواردی همچون هماهنگی همکار نقل ترددی و شرکت ایشان در بازدید میدانی از مسیر، نوبت انتقال زائران به عرفات، نوبت کاروان در انجام قربانی، همراه داشتن کوپن های قربانی و کارت شناسایی نمایندگان حضور در قربانگاه اشاره نمود. همچنین بسته بندی و همراه داشتن وسایل و تجهیزات فنی مورد نیاز کاروان در ایام حضور در مشاعر نیز نیازمند توجه کافی می باشد.

آماده سازی خيام عرفات و منا

پس از تقسیم بندی خيام عرفات و منا میان کاروان های مستقر در مجموعه، لازم است با هماهنگی مجموعه نسبت به آماده سازی خيام اقدام گردد. در این راستا ضمن همفکری کلیه عوامل اجرایی می بایست اقداماتی همچون تقسیم بندی (تجربندی) خيام جهت تنظیم بهینه محل استقرار بانوان و آقایان، پوشاندن درزهای خيام بانوان و نصب پرده ورودی، نصب علائم راهنمایی کاروان در مسیرهای تردد داخل راهروهای خيام، کنترل صحت و تعداد تجهیزات خيام و همچنین سرویس های بهداشتی صورت پذیرد و با هماهنگی مجموعه نسبت به انتقال اقلام مصرفی مجموعه به عرفات و منا همکاری گردد.



۸. انتقال زائران از مکه ی مکرمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه

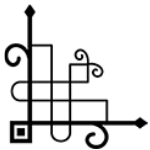
ترویج و انجام وقوف)

عزیمت به عرفات:

پس از هماهنگی با مدیر مجموعه نسبت به فراخوان زائران جهت انجام مراسم احرام و تلبیه در هتل اقدام گردد. سپس ضمن حصول اطمینان از همراه داشتن کلیه ملزومات موردنیاز، با هماهنگی مجموعه و با فرارسیدن نوبت اعزام کاروان، کلیه زائران را در لابی هتل جمع نموده و مطابق برنامه به عرفات عزیمت شود. در محاسبه تعداد اتوبوس های مکیف و مک شوف مورد نیاز با هماهنگی روحانی و مدیر مجموعه دقت لازم بعمل آید. پس از رسیدن به عرفات و پیاده شدن زائران در ایستگاه عرفات، ایشان را به خیام هدایت نموده و مشکلات احتمالی استقرار بررسی و پیگیری گردد.

تمهیدات عزیمت کاروان های اهل سنت:

اهل تسنن ابتدا به سرزمین منا عزیمت نموده و شب عرفه در آنجا مستقر می گردند و در روز عرفه به عرفات عزیمت می نمایند. احرام بستن و مراحل عزیمت ایشان مشابه با موارد فوق الذکر می باشد لیکن زائران پس از سوار شدن به اتوبوس ها از هتل راهی خیام منا می گردند. با استقرار زائران لازم است تدارکات و پذیرایی اولیه ایشان از مجموعه اخذ و توزیع گردد. همچنین در خصوص سهمیه غذای زائران مطابق با آخرین دستورالعمل های ابلاغی اقدام شود. با هماهنگی مجموعه و اطلاع از نوبت کاروان جهت کوچ به سرزمین عرفات، ضمن نظم بخشی به خیام و اطمینان از مرتب بودن آنها، زائران به اتوبوس ها هدایت شده و به عرفات حرکت می نمایند. پس از رسیدن به عرفات و پیاده شدن در ایستگاه عرفات، ایشان را به خیام هدایت نموده و مشکلات احتمالی استقرار بررسی و پیگیری شود.





وقوف در عرفات:

پس از استقرار زائران در عرفات لازم است تدارکات و پذیرایی اولیه ایشان از مجموعه اخذ و توزیع گردد. همچنین سهمیه غذای زائران مطابق با آخرین دستورالعمل‌های ابلاغی، دریافت و با نظم مناسب توزیع گردد. در سرزمین عرفات با توجه به اینکه استقرار زائران به صورت مجموعه‌ای است ضروری می‌باشد با هماهنگی مجموعه شرایط مناسبی جهت بهره‌برداری کافی زائران از معنویت و مراسم‌های عبادی و فرهنگی فراهم گردد. برای این منظور برگزاری نماز جماعت و جلسه عمومی توصیه می‌شود. لازم بذکر است در روز عرفه در صورت ابلاغ ستاد یکی از عوامل جهت شیفت امداد عرفات با هماهنگی مجموعه و مطابق با برنامه زمان‌بندی ابلاغی واحد امداد، معرفی و اعزام می‌گردد.

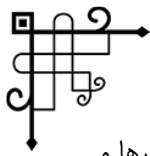
نکته حائز اهمیت دیگر رسیدگی به مسائل زائران و بررسی و نظارت بر سرویس‌های بهداشتی و حمام‌های موجود (و اطمینان از وجود مایع دست‌شویی بدون بو) و صحت کولرها و پیگیری تا رفع مشکلات احتمالی می‌باشد. همچنین در صورت گرم‌زده شدن برخی از زائران یا سایر بیماری‌های احتمالی، رسیدگی به ایشان در صورت لزوم به مرکز پزشکی مستقر در عرفات منتقل شود.

۹. انتقال زائران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره‌ی عقبه و اسکان در

خیمه‌ها

تمهیدات قبل از کوچ از عرفات:

اقدامات اجرائی قبل از خروج از عرفات شامل مواردی همچون اعزام همکار نقل ترددی به واحد مربوطه، بررسی مجدد لیست‌های وقوف اضطراری و اختیاری (با هماهنگی روحانی) و زائرانی که برای رمی جمره نیابت گرفته‌اند و همچنین جمع‌آوری تمامی وسایل و ملزومات شامل بنرها و تدارکات می‌باشد. همچنین با هماهنگی مجموعه، تدارکات و تغذیه زائران دریافت



و توزیع گردد. بر اساس نوبت کاروان جهت خروج از عرفات، ضمن نظم بخشی به چادرها و اطمینان از مرتب بودن آنها، زائران به ایستگاه هدایت شوند.

وقوف اضطراری و حرکت به سمت منا:

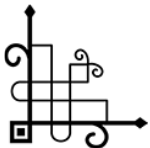
در مرحله اول زائران وقوف اضطراری به سمت منا کوچ می نمایند. با فرار سیدن نوبت اعزام کاروان، لازم است زائران وقوف اضطراری به ایستگاه نقل فراخوان شده و با هدایت ایشان از سوار شدن کلیه افراد اطمینان حاصل شود. پس از حرکت اتوبوس ها در ایستگاه نیت در مزدلفه، ضمن توقیفی کوتاه، به زائران وقوف اضطراری نیت را یادآور شد. همچنین با هماهنگی مجموعه و در صورت عدم تأمین و سیله انتقال مشترک برای مجموعه، ساک های احرامی زائران وقوف اختیاری با زائران وقوف اضطراری به منا منتقل شود.

رمی جمره عقبه:

پس از ورود زائران به منا راهنمایی لازم جهت استقرار ایشان در خیام و سایر توجیحات مورد نیاز صورت پذیرد. با توجه به لیست های از پیش آماده شده، زائران برای حرکت دسته جمعی به جمرات هدایت شوند. همراه داشتن سنگ به تعداد کافی، بطری آب و مواد مغذی برای توان افزایی مورد تاکید است. پس از انجام رمی جمره عقبه در محلی که از قبل به زائران اعلام گردیده نسبت به سرشماری و اطمینان از صحت رمی (با هماهنگی روحانی) اقدام گردد. پس از آن زائران به صورت دسته جمعی به خیام بازگردانده شوند.

آماده سازی پذیرایی و سایر اقدامات:

سایر موارد اجرایی از قبیل دریافت اقلام صبحانه و سایر تجهیزات و آماده سازی آنها برای آقایان که صبح روز عید قربان به خیام می رسند و همچنین آماده بودن نماینده کاروان جهت هماهنگی و عزیمت به قربانگاه در موعد مقرر با هماهنگی مجموعه انجام پذیرد.





۱۰. انتقال زائران وقوف اختیاری به مشعرالحرام، استقرار و انجام وقوف

تمهیدات قبل از کوچ از عرفات:

آن دسته از آقایانی که وقوف اختیاری دارند با فرارسیدن نوبت کاروان به ایستگاه نقل ترددی هدایت شوند. همچنین با توجه به اینکه این دسته از زائران، بخش دوم و آخرین قسمت خروج از عرفات می‌باشند از یکسو لازم است از جانماندن وسایل با کنترل دقیق خیمه‌ها اطمینان حاصل شود و از سوی دیگر بایستی نظم خيام و نظافت آن تا حد امکان صورت پذیرد. پس از اطمینان از سوارشدن کلیه زائران کاروان، اتوبوس‌ها به سمت مزدلفه حرکت نمایند.

وقوف در مشعرالحرام:

با رسیدن اتوبوس‌ها لازم است ابتدا زائران را اطراف تابلوی کاروان جمع نموده و پس از هماهنگی با راهنمایان محوطه مزدلفه نسبت به انتخاب مکانی مناسب و به صورت کاروانی در محوطه مستقر گردند. در صورت توزیع آب یا بسته تغذیه در مشعرالحرام نسبت به دریافت و توزیع آن میان زائران با همکاری چند زائر داوطلب اقدام گردد. نیم‌ساعت قبل از اذان صبح بایستی زائران را برای وضوگرفتن و کسب آمادگی برای نماز و نیت وقوف در مشعرالحرام بیدار نمود. پس از اقامه نماز صبح و بعد از طلوع آفتاب با حرکت دسته‌جمعی به سمت منا هدایت شوند و تذکرات لازم به زائران جهت پرهیز از تعجیل در حرکت به زائران داده شود.

۱۱. انتقال زائران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه‌ها، رمی جمره‌ی عقبه،

انجام قربانی، حلق و تقصیر

ورود به منا و اسکان در خیمه‌ها:

با ورود به منا و استقرار اولیه در خیمه‌ها اقدام به توزیع صبحانه و راهنمایی زائران جهت استراحت و تجدید قوای جسمانی تا نوبت حرکت به سمت جمرات مطابق زمان‌بندی ابلاغی



ستاد فرا رسد. قبل از حرکت نکاتی همچون همراه داشتن سنگ و آب آشامیدنی و لیست زائران نایب در رمی جمره مورد تاکید قرار گیرد.

رمی جمره عقبه:

با فرار سیدن نوبت تعیین شده مطابق زمان بندی ابلاغی ستاد، حرکت دسته جمعی زائران به سمت جمرات انجام گیرد. همراه داشتن سنگ به تعداد کافی و بطری آب و مواد مغذی جهت توان افزایشی مورد تاکید قرار گیرد. لازم است با تابلوهای کاروان از پراکنده نشدن زائران جلوگیری گردد. با ورود به محوطه جمرات، ضمن یادآوری مجدد نیت و نحوه رمی جمره عقبه، محلی برای جمع شدن زائران پس از رمی تعیین شود. پس از رمی جمره عقبه و تجمع زائران در محل تعیین شده و سرشماری زائران و پس از اطمینان از صحت انجام عمل رمی با هماهنگی روحانی کاروان، مراتب به نماینده کاروان در قربانگاه جهت ذبح قربانی اعلام و کاروان بصورت دسته جمعی به خیام بازگردانده شود. در نهایت و با استقرار زائران در خیمه های منا نسبت به سرکشی به ایشان و پیگیری رفع مشکلات احتمالی اعم از گرمزدگی آنها رسیدگی شود.

انجام قربانی:

نمایندگان هر مجموعه در قربانگاه با حضور در ساعات اولیه روز در سالن مورد نظر و مطابق زمان بندی تعیین شده توسط مجموعه نسبت به نیت نمودن ذبح قربانی (برای زائران وقوف اضطراری که در شب نهم ذی الحجه رمی جمره را انجام داده اند) توسط ذابح اقدام و به کاروان اطلاع داده شود. قربانی مابقی زائران (شامل تمامی آقایان و بانوانی که نایب آنها در روز دهم ذی الحجه رمی جمره را انجام داده اند) پس از اعلام انجام رمی، صورت پذیرد و در نهایت اتمام ذبح قربانی به کاروان اطلاع داده شود.

* نمایندگان مجموعه بر حسب نیاز توسط مدیر مجموعه از میان عوامل مجموعه و کاروان های مستقر در آن مجموعه انتخاب می گردند.



مرحله چهارم: حلق و تقصیر

با کسب اطلاع از ذبح قربانی، بانوان جهت تقصیر و آقایان جهت حلق و یا تقصیر و خروج از احرام هدایت و راهنمایی شوند و تذکرات لازم به آقایان جهت انجام حلق براساس آموزه‌های بهداشتی و رعایت پوشش در حریم تردد بانوان داده شود و بر این امر تا پایان کار نظارت گردد.

۱۲. وقوف در منا، انجام رمی جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه مکرمه

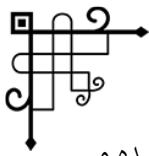
بیتوته در منا:

رسیدگی به زائران در ایام حضور در منا مهم و ضروری است. دریافت سهمیه نیازهای مصرفی زائران و غذای روزانه برابر دستورالعمل‌های ابلاغی و توزیع منظم از اقدامات جاری روزهای حضور در منا می‌باشد. دریافت یخ مطابق سرانه تعیین شده و تامین آب آشامیدنی و خنک‌نمودن آنها در کلمن و یخچال‌ها از دیگر وظایف کاروان خواهد بود. از سوی دیگر نظارت بر سرویس‌های بهداشتی و اطمینان از وجود مایع دست‌شویی بدون بو، حمام‌ها، تجهیزات برقی و کولرها نیز بطور مداوم بایستی در دستور کار عوامل کاروان باشد. برگزاری جلسات کاروان، اقامه نمازهای جماعت، مراسم خواندن ادعیه و قرآن با رعایت حقوق زائران سایر کاروان‌ها جزء وظایف کاروان می‌باشد. برابر برنامه زمان‌بندی ابلاغی واحد امداد، یکی از عوامل جهت شیفت امداد با هماهنگی مجموعه، معرفی و اعزام گردد.

در صورت نیاز به انجام اعمال مکه در شب یازدهم و یا دوازدهم با هماهنگی روحانی کاروان و مجموعه برنامه‌ریزی و اقدام لازم صورت پذیرد.

رمی جمرات سه‌گانه:

زائران بایستی در روزهای یازدهم و دوازدهم نسبت به رمی جمرات سه‌گانه اقدام نمایند. بدین منظور در نوبت تعیین‌شده برابر زمان‌بندی ابلاغی ستاد، حرکت دسته‌جمعی زائران به سمت جمرات با تابلوهای راهنمای کاروان انجام شود. همراه داشتن سنگ به تعداد کافی، بطری آب و مواد مغذی جهت توان‌افزایی مورد تاکید است. با ورود به محوطه جمرات، محلی برای



جمع شدن زائران تعیین شود. پس از رمی جمره عقبه و تجمع زائران در محل تعیین شده و سرشماری زائران و پس از اطمینان از صحت انجام عمل (با هماهنگی روحانی کاروان)، کاروان بصورت دسته جمعی به خیام منا بازگردانده و هدایت شود. در نهایت و با استقرار زائران در خیمه های منا نسبت به سرکشی به ایشان و مشخص نمودن زائرانی که به هر دلیل موفق به حضور در جمرات و یا انجام صحیح اعمال نشده اند و تعیین تکلیف رمی آنها با هماهنگی روحانی کاروان اقدام گردد.

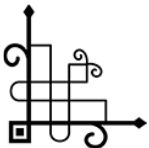
خروج اضطراری زائران کم توان از منا:

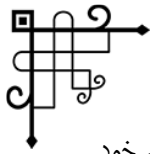
پس از بررسی وضعیت زائران سالمند، کم توان و بیمار و به روزرسانی لیست ایشان، نسبت به خروج آنها از منا در شب دوازدهم اقدام شود. بدین منظور ابتدا نایب ایشان برای رمی جمرات سه گانه در روز دوازدهم تعیین گردد. سپس در زمان اعلام شده نسبت به فراخوان ایشان اقدام نموده و پس از حصول اطمینان از جانمندن هیچیک از آنها با حرکت دسته جمعی به خیابان اصلی و محل توقف اتوبوس مربوطه راهنمایی شوند. در نهایت بایستی از رسیدن تمامی زائران اعزامی به هتل و استقرار ایشان در اتاق ها اطمینان حاصل گردد.

خروج از منا:

در شب دوازدهم با هماهنگی مجموعه ساک زائران جمع آوری و بوسیله ماشین بار به هتل انتقال یابد. همچنین لازم است کلیه تجهیزات اختصاصی کاروان جمع آوری و از این طریق به هتل منتقل گردد.

شایسته است زائران جهت ساماندهی و نظم بخشی به خیمه ها (جانمندن و سایل، تخلیه زباله ها، مرتب نمودن فرش ها و خاموش نمودن چراغ ها و کولرها) راهنمایی شوند تا پس از خروج از منا نظم کافی برقرار باشد. در زمان ابلاغی توسط ستاد، زائران برای اعزام به مکه فراخوان شده و پس از حصول اطمینان از جانمندن هیچیک از زائران و تحویل اقامت تدارکاتی مازاد به مجموعه، برای کاروان هایی که با نقل ترددی به هتل بازمی گردند، به ایستگاه تعیین شده نقل





ترددی هدایت شوند و در نهایت با اتوبوس ها زائران به هتل انتقال یافته و در اتاق های خود مستقر گردند.

همچنین زائرانی که مسیر بازگشت را بصورت پیاده طی می نمایند لازم است در زمان ابلاغی ضمن همراه داشتن بطری آب و مواد مغذی به مقدار کافی، بصورت دسته جمعی با تابلوهای کاروان از منا عزیمت نمایند و تا حد امکان از پراکنده شدن آنها جلوگیری شود. یکی از عوامل کاروان بایستی در مسیر تردد جهت اطمینان از بازگشت کلیه زائران به هتل و راهنمایی زائرانی که احتمالا جامانده اند حضور داشته باشد.

۱۳. آماده سازی شرایط کاروان و زائران و انجام مابقی اعمال و مناسک حج

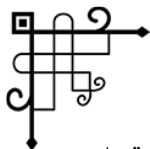
بازگشت به هتل:

با رسیدن زائران به هتل و پذیرایی اولیه به اتاق ها هدایت شوند. همچنین با هماهنگی مجموعه جهت سرو غذا اقدام شود. در این شرایط به مشکلات احتمالی خانه داری و فنی موجود در اتاق ها رسیدگی شود.

انجام اعمال مکه مکرمه:

پس از هماهنگی لازم با روحانی کاروان و تعیین روز انجام اعمال (که در صورت وجود فرصت بهتر است چند روز به تعویق افتد)، نسبت به فراخوان زائران در لابی هتل جهت عزیمت به مسجدالحرام اقدام شود. سایر مسائل اجرایی این بخش از عملیات با «انجام عمره تمتع» مشابه می باشد با این تفاوت که در این اعمال، تقصیر انجام نمی گیرد. پس از انجام سعی میان صفا و مروه، آن دسته از زائرانی که توان انجام طواف نساء را ندارند در گروه های کوچکتر به هتل بازگردانده شوند تا در فرصت مقتضی نسبت به انجام آن اقدام نمایند و سایرین بصورت دسته جمعی (تا حد امکان) و مشابه با مراحل اجرایی طواف عمره تمتع برای انجام طواف نساء و نماز هدایت شوند. در نهایت پس از اتمام اعمال با هماهنگی روحانی، زائران به محل اتوبوس ها





جهت بازگشت به هتل هدایت شوند. پس از بازگشت به هتل از طریق سرگروه‌ها نسبت به سرشماری و بازگشت کلیه زائران و سلامت ایشان، اطمینان حاصل گردد. همچنین با هماهنگی روحانی و در صورت لزوم نسبت به انجام مجدد اعمال آن دسته از زائرانی که مشکلاتی در اعمال داشته‌اند اقدام شود.

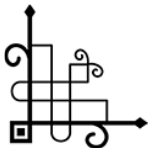
حضور در مکه مکرمه:

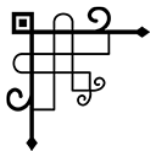
اقدامات عوامل اجرایی در ایام حضور در مکه مکرمه مشابه آنچه پیشتر بیان شد، خواهد بود. از اهم این اقدامات می‌توان به همکاری تنگاتنگ با مجموعه در امور اجرائی، برگزاری جلسات و مراسم‌های خاص، توجه به مسائل و نیازمندی‌های زائران در امور خانه‌داری و رفع نواقص احتمالی اتاق‌ها، رسیدگی به زائران بیمار و حضور در شیفت‌های تعیین شده امداد اشاره نمود.

۱۴. آماده‌سازی شرایط کاروان و زائران جهت خروج از مکه‌ی مکرمه

آماده‌سازی کاروان جهت خروج از مکه‌ی مکرمه:

اقدامات نهایی در موعد خروج از مکه مکرمه شامل مواردی همچون ثبت ارزش‌های عوامل مجموعه و ... (براساس دستورالعمل‌های ابلاغی)، مراجعه به مکتب جهت هماهنگی امور مربوطه به خروج کاروان از مکه مکرمه و حصول اطمینان از کامل بودن اطلاعات و تنظیم اتوبوسی، مراجعه به شرکت هواپیمایی و اخذ بلیط و برچسب بارها می‌باشد. همچنین لازم است ضمن عودت اقلام امانی نسبت به تسویه حساب مالی با مجموعه اقدام نمود. لازم است ضمن جمع‌آوری تجهیزات، تابلوها و بنرهای اختصاصی کاروان، نظارت صحیح بر جمع‌آوری و عودت اقلام مازاد مصرفی زائران و سامان‌دهی و نظم‌بخشی به اتاق‌ها، جمع‌آوری زباله‌ها قبل از ترک هتل صورت پذیرد و از جانمندن وسایل و اثاثیه زائران در اتاق‌ها اطمینان حاصل گردد.





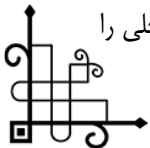
آماده‌سازی زائران جهت خروج از مکه‌ی مکرمه

مهمترین اقدام جهت خروج کاروان از مکه مکرمه و آماده‌سازی زائران در این خصوص، راهنمایی ایشان در خصوص ملاحظات چمدان‌ها و محدودیت‌های وزنی و تعداد آنها و تأکید بر قراردادن اقلام ممنوعه و چگونگی تهیه و انتقال آب زمزم به کشور (مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی) می‌باشد. همچنین لازم است نسبت به اعلام زمان بازگشت کاروان، شماره و ایستگاه پروازی به زائران اطلاع رسانی شود. در نهایت و پس از تحویل گرفتن برچسب بار می‌بایست جهت نصب صحیح آن‌ها بر روی چمدان‌ها توضیحات لازم و کافی را به زائران ارائه نمود. پس از نصب برچسب‌ها با هماهنگی مدیر مجموعه و همکاری عوامل بومی هتل نسبت به انتقال چمدان‌ها به محل بارگیری هتل اقدام گردد.

۱۵. انتقال زائران به فرودگاه و بازگشت به کشور

عزیمت به فرودگاه جده یا مدینه منوره:

برابر برنامه ابلاغی سازمان نسبت به راهنمایی زائرین جهت کسب آمادگی عزیمت به فرودگاه اقدام شود. در زمان مقرر و پس از اطمینان از حضور اتوبوس‌ها در مقابل هتل، زائران جهت خروج از اتاق‌ها فراخوان گردیده و کارت اتاق‌هایشان دریافت گردد. لازم است اتاق‌های زائران برای حصول اطمینان از جانمندان وسایل آنها توسط عوامل اجرایی نیز کنترل شود. در حین برگزاری مراسم وداع، کنترل‌های لازم در خصوص صحت عملکرد اتوبوس‌ها (کولر و یخچال) و توزیع تدارکات بین‌راهی در آنها اقدام شود. پس از آن زائران به اتوبوس‌های مربوطه راهنمایی گردیده و با سرشماری و آماربرداری و کنترل گذرنامه به سمت فرودگاه جده حرکت نمایند. با رسیدن به فرودگاه گذرنامه‌ها از راننده‌های اتوبوس‌ها تحویل گرفته و بصورت دقیق شمارش شود. پس از خروج زائران از اتوبوس و تجمع ایشان در محوطه اصلی فرودگاه، ضمن بازرسی دقیق اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از جانمندان وسیله‌ای در اتوبوس‌ها، محلی را

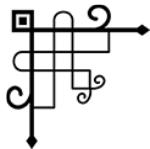




جهت استقرار زائران تعیین نموده و اقلام مصرفی (غذا و آب و ...)، مدارک (برگ خروج، گذرنامه و بلیط) میان ایشان توزیع گردد. در نهایت با اعلام ماموران سعودی نسبت به راهنمایی زائران جهت سوار شدن به هواپیما اقدام گردد. شایان ذکر است مدیر یا معاون کاروان می‌بایست تا آخرین لحظه و به عنوان آخرین نفر جهت حصول اطمینان از سوار شدن کلیه زائران در سالن بماند.

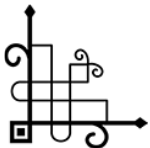
تمهیدات فرودگاه ایران:

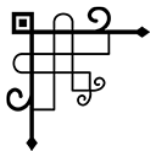
در فرودگاه ایران مدیر یا معاون پس از حصول اطمینان از خروج همه زائران به عنوان آخرین نفر از هواپیما خارج شود. در ادامه ضمن راهنمایی زائران جهت انجام امور گذرنامه‌ای، دریافت چمدان‌ها، استفاده از چرخ‌های حمل بار از عدم بروز مشکل برای ایشان اطمینان حاصل گردد. در نهایت نیز اعزام زائرین به شهر مقصد (در صورت لزوم) و با هماهنگی قبلی صورت می‌پذیرد.



فصل سوم؛

پایش محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع





مقام معظم رهبری مدظله العالی: اگر در کیفیت طراحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقصی و عیبی وجود دارد، به‌دقت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود؛ و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.

[دیدار کارگزاران حج، ۱۳۸۹/۰۷/۱۷]

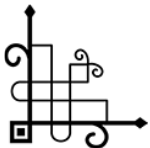
در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود؛ به‌نحوی که بدون توجه به آن، هیچ هدفی به‌صورت کارآمد و موثر قابل تحقق نخواهد بود.

درمیان 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 رو 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 رؤوس عملیات قابل اجرا، احصا شده و سپس تمامی اقدامات و فعالیت‌های هر مرحله از عملیات ترسیم می‌گردد.

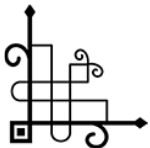
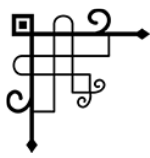
حال سوال این جاست: «این روش چه محاسنی دارد؟»

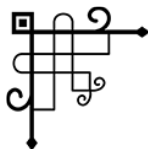




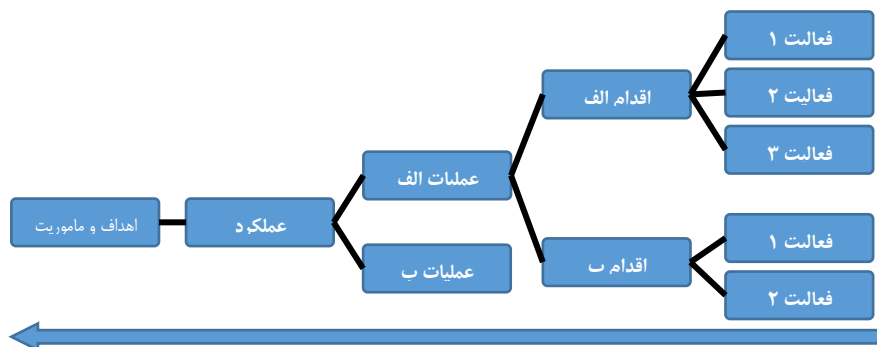
پاسخ این است که با این روش:

۱. تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.
۲. از پراکنده کاری جلوگیری شده، و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.
۳. در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.
۴. اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.
۵. تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به‌انجام می‌رسد.
۶. مهم‌ترین نتیجه این روش، به‌دست گرفتن زمان و جلوگیری از فرصت‌سوزی است. امروزه تمام مدیران کاروان‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به‌آنان کمک می‌کند تا پیش‌بینی‌ها را دایم رصد نموده، و در مقابل چشم داشته باشند؛ و تا آخرین لحظات آن‌ها را مرور و کنترل نمایند تا موردی از قلم نیافتد. از این رو به‌طور کلی دلایل اصلی استفاده از این روش در مدیریت کاروان عبارت است از:
۱. پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه‌ی اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین شده.
۲. ارزیابی دقیق مسیر حرکت کاروان در وصول به‌اهداف و انجام ماموریت‌های محوله.
۳. اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های کاروان 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 کاروان و پیش‌گیری از موازی‌کاری.
۶. ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زایران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی کاروان.
۷. افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حج و زیارت و عوامل اجرایی کاروان‌ها.



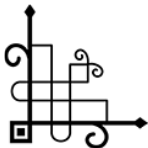


الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی



ب: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع (مدینه قبل و مدینه بعد)

۱. انجام ثبت نام، تشکیل و سازمان دهی کاروان.
۲. آموزش و آماده سازی زائران و کاروان برای سفر حج.
۳. انتقال زائران به مبدا خروجی کشور و عزیمت به عربستان.
۴. حضور در مدینه ی منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات.
۵. حضور در میقات و عزیمت به مکه ی مکرّمه.
۶. حضور در مکه مکرّمه و اقامت در هتل و انجام عمره ی تمتع.
۷. آماده سازی شرایط کاروان و زائران برای حضور در مشاعر مقدّسه و انجام اعمال و مناسک حج.
۸. انتقال زائران از مکه ی مکرّمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه ی ترویج) و انجام وقوف.
۹. انتقال زائران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره ی عقبه و اسکان در خیمه ها.
۱۰. انتقال زائران وقوف اختیاری به مشعرالحرام، استقرار و انجام وقوف.
۱۱. انتقال زائران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه ها، رمی جمره ی عقبه، انجام قربانی، حلق و تقصیر.

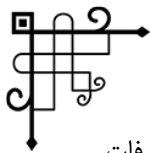




۱۲. وقوف در منا، انجام رمی جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه‌ی مکرمه.
۱۳. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران، و انجام مابقی اعمال و مناسک حج.
۱۴. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران برای خروج از مکه‌ی مکرمه.
۱۵. انتقال زائران به فرودگاه و بازگشت به کشور.

ج: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع

۱. تشکیل کاروان و ثبت‌نام زایران.
۲. تمهیدات قبل از شروع برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۳. آموزش و راهنمایی زایران در خصوص مسایل اجرایی سفر حج تمتع.
۴. تمهیدات حین برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۵. تمهیدات دوره‌ی زمانی قبل از عزیمت کاروان.
۶. تهیه‌ی لیست‌ها و گزارش‌های اجرایی و فرهنگی کاروان.
۷. تهیه‌ی اقلام، ملزومات و تجهیزات مورد نیاز کاروان (قبل یا حین سفر).
۸. تحویل چمدان‌ها و بار زایران کاروان به گمرک فرودگاه.
۹. تمهیدات فرودگاه ایران در هنگام اعزام کاروان.
۱۰. تمهیدات فرودگاه مدینه‌ی منوره / فرودگاه جده و عزیمت کاروان.
۱۱. تمهیدات استقرار در هتل و ایام حضور در مدینه منوره.
۱۲. تمهیدات استقرار در هتل و ایام حضور در مکه‌ی مکرمه.
۱۳. تمهیدات میقات شجره / میقات جحفه و عزیمت به مکه‌ی مکرمه.
۱۴. تمهیدات انجام عمره‌ی تمتع.
۱۵. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از مکه‌ی مکرمه و ورود به ایام تشریق.
۱۶. تمهیدات خیمه‌های عرفات و منا قبل از ایام تشریق.
۱۷. تمهیدات عزیمت کاروان از مکه‌ی مکرمه و استقرار در عرفات.



۱۸. تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه‌ی مکرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.

۱۹. تمهیدات وقوف زایران در عرفات.

۲۰. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از عرفات.

۲۱. تمهیدات ورود زایران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها.

۲۲. تمهیدات عزیمت زایران وقوف اختیاری از عرفات و استقرار در مشعر الحرام.

۲۳. تمهیدات ورود زایران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه‌ها، رمی جمره‌ی عقبه، انجام

قربانی و حلق.

۲۴. تمهیدات ایام حضور کاروان در منا.

۲۵. تمهیدات خروج زایران سالمند، کم‌توان و بیمار از منا و انتقال آنان به مکه‌ی مکرمه.

۲۶. تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زایران به مکه‌ی مکرمه.

۲۷. تمهیدات پس از بازگشت زایران از منا، و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه‌ی مکرمه.

۲۸. تمهیدات عزیمت کاروان از مکه‌ی مکرمه / مدینه‌ی منوره.

۲۹. تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه جدّه / فرودگاه مدینه‌ی منوره.

۳۰. تمهیدات فرودگاه ایران و اتمام سفر.

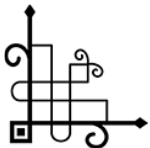
تذکره: با توجه به شرایط خاصّ عملیات حجّ تمتّع، مدیران و عوامل کاروان‌ها علاوه بر شرح فعالیت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و رعایت بخشنامه‌ها و برنامه‌هایی هستند که از سوی ستادهای حجّ تمتّع ابلاغ می‌گردد.

د: شرح فعالیت‌های کاروان حجّ تمتّع

شرح فعالیت‌های مرتبط با هر یک از اقدامات در کاروان‌های مدینه (قبل و بعد)، در

قالب کتاب الکترونیکی منتشر و از طریق سامانه جامع کارگزاران در اختیار کارگزاران حجّ

تمتّع قرار داده خواهد شد.



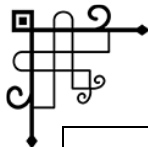
هـ: فرم‌های مورد استفاده در پایش محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع

«فرم الف» پرسش‌نامه‌ی اطلاعات فردی زایر

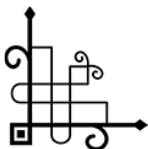
شناسه‌ی ثبت‌نام در سامانه:

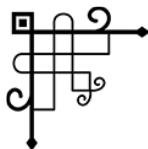
زائرگرمی! خواهشمند است جهت پرهیز از مراجعات مکرر و تماس‌های غیرضروری و امکان برنامه‌ریزی برای سفر، این فرم را به‌دقت مطالعه و تکمیل نمایید.

۱. مشخصات اولیه:			
نام و نام خانوادگی:		نام پدر:	
شماره ملی:		ت.ت...../...../۱۳....	
محل صدور:		ش.ش.:	
رشته تحصیلی:		تحصیلات:	
گروه خونی:			
گویش محلی:			
فارسی ☐ ترکی ☐ عربی ☐ کردی ☐ لری ☐ گیلکی ☐ بلوچی ☐ سایر ☐			
شغل:		تلفن محل کار:	
نشانی منزل:		تلفن منزل:	
وضعیت تاهل:		تاریخ ازدواج:/...../۱۳....	
		نام و نام خانوادگی همسر:	
تلفن همراه همسر:			
۲. اطلاعات نزدیکان: (اطلاعات یکی از نزدیکان خود را جهت تماس ضروری و فوری بنویسید.)			
نام و نام خانوادگی:		نسبت:	
		تلفن ثابت:	
		تلفن همراه:	
۳. شبکه‌های مجازی: (آیا در شبکه‌های اجتماعی حضور دارید؟)			
بله: ☐		خیر: ☐	
		شماره همراه مربوطه:	
۴. همراهان کاروان:			
اسامی همراهان و همسفران خود در کاروان با ذکر «نام» و «نسبتشان با شما» را معرفی بفرمایید: (همسر، بستگان نزدیک، دوستان و آشنایان)			
۵. اطلاعات ایثارگری:			
مدّت حضور در جبهه‌های دفاع مقدّس:		مدّت آزادگی:	
		درصد جانبازی:	
آیا در زمره‌ی خانواده‌ی معظم شهدا هستید؟		نسبت شما با شهید (شهیدان) چیست؟	
لطفاً نام و نام خانوادگی شهید (شهیدان) را بنویسید:			
۶. مهارت‌های فردی:			
حافظ قرآن ☐ قاری قرآن ☐ مداحی ☐ خطاطی ☐ طراحي ☐ مالی و مدیریتی ☐			
عکاسی و فیلم برداری ☐ امور رایانه ☐ امور فتی ☐ شعرداستان ☐ نویسندگی ☐			
امور امدادی و تزریقات ☐ سایر:			



۷. زمینه‌های همکاری: (آیا تمایل به همکاری با کاروان دارید؟)		
در چه زمینه‌ای؟		
۸. آشنایی با زبان‌های خارجی: (آیا به زبان‌های خارجی تسلط دارید؟)		
نام زبان:	میزان تسلط:	
۹. اقامت در خارج کشور: (آیا سابقه‌ی اقامت بیش از ۳ ماه را در خارج از کشور دارید؟)		
در چه سال(هایی)؟	نام کشور(ها):	
۱۰. اطلاعات دینی:		
مذهب (شیعه - سنی) خود را بنویسید:	نام مرجع تقلید فعلی خود را بنویسید:	
۱۱. تعداد دفعات تشرّفات قبلی:		
حجّ تمتّع:	عمره‌ی مفرده:	عتبات عالیات:
با چه نیّتی قصد تشرّف به حجّ تمتّع را دارید؟		
انجام حجّ واجب ☐	نیابت از دیگری ☐	حجّ مستجبی ☐
تاریخ: امضاء:		





«فرم ب» پرسش‌نامه‌ی وضعیت سلامت زائر

نام و نام خانوادگی زائر:
شناسه‌ی ثبت‌نام در سامانه:

زائر گرامی! لطفاً سوالات زیر را با دقت مطالعه نموده
و با ارایه‌ی پاسخ صحیح، ما را در امر خدمت‌رسانی یاری فرمایید.

۱. میزان هوشیاری شما (عدم حواس‌پرتی) در چه حد است؟

خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نامطلوب ☐

۲. توانایی پیاده‌روی شما (طولانی‌مدت) در چه حد است؟

خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نامطلوب ☐ ویلچری ☐

۳. میزان بینایی شما در چه حد است؟

خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نامطلوب ☐

۴. میزان شنوایی شما در چه حد است؟

خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نامطلوب ☐

۵. آیا دخانیات مصرف می‌کنید؟ ☐ بله ☐ خیر

حدود وزن شما چقدر است؟ کیلوگرم.

۶. آیا سابقه‌ی بستری در بیمارستان دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

تاریخ بستری: علت بستری:

۷. آیا سابقه‌ی عمل جراحی دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

تاریخ جراحی: نوع عمل جراحی:

۸. آیا مبتلا به بیماری تنفسی هستید؟ ☐ بله ☐ خیر

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۹. آیا بیماری افزایش فشارخون دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۰. آیا بیماری افزایش قندخون دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۱. آیا سابقه‌ی بیماری قلبی — عروقی دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

نوع بیماری: اقدامات اجرایی:

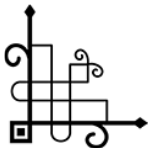
مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

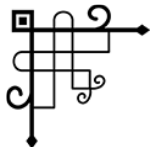
۱۲-۱. آیا بیماری کلیوی دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۲-۲. آیا دیالیز می‌شوید؟ ☐ بله ☐ خیر





چند بار در هفته؟ پیوند کلیه شده‌اید؟

۱۳. آیا سابقه‌ی حساسیت به داروی خاصی دارید؟ بله خیر ☐

نام دارو(ها):

۱۴. آیا بیماری روحی — روانی دارید؟ بله خیر ☐

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۵. آیا بیماری خونی دارید؟ بله خیر ☐

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۶. آیا به‌گونه‌ای از بیماری‌های بدخیم ابتلا دارید؟ بله خیر ☐

نوع بیماری: آیا شیمی درمانی می‌شوید:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۷. آیا به‌گونه‌ای از بیماری مغز و اعصاب (ام‌اس، آلزایمر، پارکینسون و...) ابتلا دارید؟ بله خیر ☐

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

۱۸. آیا به بیماری‌ای (غیر از موارد یادشده) مبتلا می‌باشید؟ بله خیر ☐

نام ببرید:

مدت زمان ابتلا: داروهای مصرفی:

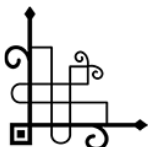
۱۹. آیا دچار معلولیت جسمی می‌باشید؟ بله خیر ☐

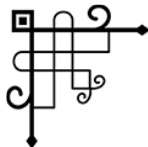
از کدام ناحیه:

۲۰. آیا برای انجام اموری، نیازمند کمک دیگران می‌باشید؟ بله خیر ☐

نام ببرید:

تاریخ: امضا:



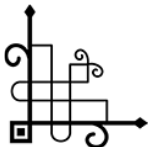


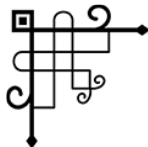
«فرم ج» تعهدنامه‌ی حمل بار زائر در سفر حج تمتع

- اینجانب زائر کاروان شماره حج تمتع از شهرستان
- متعهد می‌گردم تا بر اساس دستورالعمل شرکت‌های هواپیمائی که در ذیل به آن اشاره شده اقدام به حمل بار خود نموده و چنانچه برخلاف موارد ذکر شده عمل‌نمایم، هیچ‌گونه ادعایی نسبت به تحویل بار خود نخواهم داشت.
- ۱- هر زائر مجاز به حمل دو چمدان با ابعاد اعلام شده از سوی سازمان و وزن حداکثر ۲۰ کیلوگرم می‌باشد.
- ۲- بسته قابل حمل به داخل هواپیما فقط یک ساک دستی به ابعاد ۳۰x۳۰x۳۵ و به وزن ۵ کیلوگرم بوده و حجاج نمی‌توانند هیچ بسته اضافی از قبیل نایلکس، پتو، آب زمزم و به داخل هواپیما ببرند.
- ۳- با توجه به دستورالعمل جدید فرودگاه‌های عربستان زائرین می‌بایست شخصاً بار خود را به باجه پذیرش تحویل و رسید (تگ بار) دریافت نمایند.
- ۴- بر اساس قوانین مقرر در فرودگاه‌های عربستان از پذیرش هرگونه چمدان‌های غیراستاندارد جلوگیری به عمل خواهد آمد.
- ۵- چنانچه زائری بیش از دو چمدان مصوب ذکر شده (هر بسته ۲۰ کیلوگرم) داشته باشد به شرط آنکه در ردیف بارهای ممنوعه نباشد، می‌بایست به ازاء هر کیلو بار اضافی مبلغ ۲۰ ریال سعودی پرداخت نماید. شایان ذکر است شرکت‌های هواپیمائی تعهدی نسبت به حمل بموقع بارهای اضافی نداشته و از پذیرش بارهای غیر استاندارد و حجیم خودداری خواهند نمود.
- ۶- بر اساس قوانین بین‌المللی و به منظور حفظ ایمنی پرواز، حمل هرگونه گالن آب به داخل هواپیما ممنوع می‌باشد.

نام و نام خانوادگی زائر:

امضا و اثر انگشت:





«فرم د» تعهدنامه‌ی عدم حمل مواد مخدر

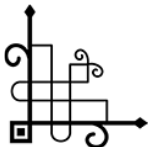
اینجانب زائر کاروان حج تمتع شماره

..... از شهرستان

اطلاع کامل دارم که نگهداری و حمل مواد مخدر به موجب قوانین جمهوری اسلامی ایران و پادشاهی عربستان سعودی ممنوع بوده و جرم محسوب می‌گردد. لذا به موجب این مکتوب، ضمن اعلام این که به مواد مخدر معتاد نمی‌باشم، تعهد می‌نمایم از هر گونه حمل و نگهداری مواد یادشده خودداری نموده و به هر حال چنانچه از اینجانب مواد مخدر کشف شود و یا به تشخیص پزشک معتمد سازمان حج و زیارت ابتلایم به مواد مخدر احراز گردد و سازمان حج و زیارت بخواهد بدون این که نیازمند مراجعه به مقامات قضایی باشد، اجرای تعهدات خود به ویژه اعزام مرا جهت انجام فریضه حج معلق نماید و اقدام‌های لازم را جهت ابطال ویزای زیارتی اینجانب به عمل آورد، هیچ‌گونه ادعایی نخواهم داشت و حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب و ساقط نمایم.

نام و نام خانوادگی زائر:

امضا و اثر انگشت:



«فرم ه» قرارداد سفر زیارتی حج تمتع

«لطفاً این قرارداد را پس از مطالعه، امضا نموده و تحویل کاروان دهید.»

«قرارداد سفر زیارتی حج تمتع»

با استعانت از خداوند متعال و اینکه اصل مدارک متقاضی تشریف به حج تمتع شامل: اصل قبض و دبیعه‌گذاری اولیه هزینه سفر حج، اصل و تصویر تمامی صفحات شنا سنامه و کارت ملی، گذرنامه معتبر (دارای هفت ماه اعتبار از تاریخ پرواز و دارای حداقل پنج صفحه سفید مقابل هم)، دو قطعه عکس ۴*۶ همانند عکس گذرنامه قبلاً به کاروان تحویل گردیده، این قرارداد بین آقای مدیر کاروان حج تمتع شماره به نمایندگی از سازمان حج و زیارت که در این قرار داد «کاروان» نامیده می‌شود، از یک سو و آقای/ خانم به شماره ملی به شماره گذرنامه به نشانی که در این قرارداد «زائر» نامیده می‌شود، از سوی دیگر با شرایط ذیل منعقد می‌گردد:

ماده (۱) موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد عبارت است از ثبت نام، اطلاع‌رسانی، آموزش، و اعزام به عربستان سعودی جهت انجام فریضه حج تمتع در سال ۱۳۹۹ از ایستگاه پروازی با گروه قیمتی مدینه منوره مکه مکرمه و ارایه خدمات مربوطه و نهایتاً بازگرداندن زائر به جمهوری اسلامی ایران.

ماده (۲) هزینه سفر:

۱-۲- هزینه سفر حج تمتع در این قرارداد ریال می‌باشد.
تبصره: با توجه به اینکه برخی از قراردادهای ارائه خدمات زائرین نهایی نشده است لذا امکان تغییر در هزینه تمام شده وجود خواهد داشت که در صورت افزایش یا کاهش هزینه‌ها نسبت به اعلام هزینه قطعی سفر و دریافت و یا استرداد مابه‌التفاوت آن اقدام خواهد شد.
۲-۲- درمبالغ دریافتی هزینه سفر از زائر بابت ارز همراه مبلغی محاسبه نشده است و هزینه‌هایی مانند: انجام قربانی، جامه‌دان، لباس و سایر اقلام متجدداً شکل، هزینه‌های تلفن در ایران و عربستان، حمل اضافه بار زائر، انتقال زائر در فرودگاه‌های داخل کشور و هزینه ایاب و ذهاب خارج از برنامه و همچنین سایر هزینه‌های شخصی اعم از ارزی یا ریالی، بر عهده زائر می‌باشد.

ماده (۳) مدت قرارداد:

مدت این قرارداد از زمان انعقاد آن تا پایان سفر حج تمتع زائر (بازگشت زائر و ورود ایشان به فرودگاه ایران) می‌باشد.
تبصره: مدت زمان پوشش بیمه‌ای زائر براساس قراردادی است که سازمان با شرکت بیمه منعقد نمی‌نماید.

ماده (۴) تعهدات زائر:

۱-۴- ارائه سایر مدارک و اطلاعات فردی و عمومی مورد نیاز سفر حج در موعد مقرر به کاروان برابر با اطلاعاتیه‌های سازمان و تکمیل و عنداللزوم امضاء فرم‌های مربوطه حسب مورد.
۲-۴- پرداخت به موقع مابه‌التفاوت هزینه‌های سفر در مهلت مقرر. عدم واریز مابه‌التفاوت به منزله انصراف تلقی و شخص دیگری جایگزین خواهد شد.
۳-۴- مراجعه به پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت در موعد تعیین شده جهت انجام معاینات، واکسیناسیون و آزمایش‌های لازم (به تشخیص پزشک) و ارائه اطلاعات دقیق از وضعیت سلامتی خود و اخذ گواهی احراز استطاعت جسمی و روانی داتر بر اجازه سفر به حج تمتع. ضمناً هزینه‌های پزشکی و آزمایش‌های تکمیلی و تخصصی برعهده زائر خواهد بود. تأکید می‌نماید عدم ارائه تأییدیه پزشکی به منزله انصراف تلقی و شخص دیگری جایگزین خواهد شد.
تبصره: چنانچه زائر تا قبل از شروع سفر دچار بیماری جسمی و روانی خاصی گردد لازم است پزشک معتمد و همچنین کاروان را در جریان بیماری خود قرار دهد. بدیهی است انجام سفر حج منوط به ادامه سلامت جسمی و روانی زائر می‌باشد.
۴-۴- حضور شخص زائر در تمامی جلسات و کلاس‌های آموزشی (قبل و در طی سفر) که جهت توجیه، آموزش و آماده‌سازی وی برای سفر حج و انجام اعمال و مناسک توسط کاروان برگزار می‌شود و مطالعه دقیق مطالب نشریات و بروشورهای ارائه شده و رعایت موضوعاتی که جنبه تعهدی دارد.
۵-۴- هماهنگی با مدیر کاروان جهت تعیین هم‌اتاقی‌های محل اقامت در طی سفر از بین زائرین کاروان به تناسب اتاقهای موجود.

۶-۴- همراه داشتن داروهای ضروری مورد نیاز در صورت ابتلا به بیماری خاص و مهپور نمودن نسخه مربوطه به مهر پزشک معالج به زبان انگلیسی و با هماهنگی پزشک معرفی شده کاروان برای حداقل چهل روز.

۷-۴- حضور به موقع در فرودگاه و یا محل اعلام شده توسط کاروان جهت عزیمت به فرودگاه.

۸-۴- رعایت حجاب اسلامی (پوشش چادر برای بانوان الزامی است) و احترام و پایبندی به شئون اخلاقی و اجتماعی به طول سفر.

۹-۴- رعایت مقررات و قوانین مربوط به سفر حج تمتع که از سوی جمهوری اسلامی ایران و عربستان سعودی وضع شده است.

۱۰-۴- به همراه داشتن کارت شناسایی یا مج پند راهنما در طول سفر که توسط کاروان به زائر تحویل می‌شود.

۱۱-۴- در صورت تصمیم به انصراف از تشریف به سفر حج تمتع پس از پرداخت مابه التفاوت، زائر متعهد به اعلام کتبی مراتب انصراف به کاروان، تکمیل فرم انصراف و بازگرداندن ارز همراه به بانک عامل، پرداخت خسارت‌های احتمالی که وفق دستورالعمل‌های مربوطه از محل وجوه پرداخت شده توسط زائر برداشت خواهد شد و نهایتاً پایدار نمودن سند سپرده‌گذاری خود در بانک برای تشریف در سنوات بعدی با هماهنگی کاروان خواهد بود.

۱۲-۴- پرداخت هزینه عوارض خروج از کشور قبل از اعزام به عهده زائر می‌باشد.

۱۳-۴- پذیرش ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به بار و اضافه بار و تعهد در خصوص پایبندی بدان. ضمناً بار زائرین تابع مقررات شرکت‌های هواپیمایی طرف قرارداد بوده و در این زمینه سازمان هیچگونه دخل و تصرفی نداشته و صرفاً ابعاد چمدان به زائرین اعلام خواهد شد که رعایت آن به عهده زائر خواهد بود.

۱۴-۴- رعایت قوانین کشور عربستان و التزام به عدم ارتکاب اعمال مجرمانه در طول سفر و عدم انجام هر عملی که مخالف شأن و منزلت زائرین ایرانی بوده و یا طبق قانون عربستان جرم محسوب می‌شود.

تبدیه: بدیهی است در صورت ارتکاب اعمال مجرمانه توسط زائر، سازمان در بازگرداندن وی به کشور مجاز می‌باشد ضمناً چنانچه زائرین توسط کشور عربستان سعودی بازداشت شود هزینه بلیط برگشت و نیز جرایم احتمالی با زائر خواهد بود و زائر مذکور در این خصوص اعتراضی نخواهد داشت.

۱۵-۴- زائر متعهد میشود از ابتدا تا پایان سفر به همراه کاروان بوده و به هیچ وجه به صورت انفرادی به مکه، مدینه و جده تردد ننماید و کلیه تردد‌های وی به همراه کاروان باشد، ضمن اینکه ورود زائر به عربستان و نیز خروج از آنجا نیز به هیچ عنوان خارج از برنامه کاروان امکان‌پذیر نخواهد بود.

۱۶-۴- وفق قوانین اخیر عربستان سعودی کلیه زائرینی که قبلاً سابقه تشریف به حج تمتع و عمره مفرده را دارند، مشمول پرداخت ۲۰۰۰ ریال سعودی عوارض ورود خواهند بود بدیهی است چنانچه زائر مشمول این بند گردد پرداخت وجه مذکور برعهده وی میباشد که به صورت جداگانه قبل از پرواز از وی اخذ خواهد شد.

۱۷-۴- باتوجه به قوانین گمرکی کشور میزبان سقف وجوه نقد همراه زائر مبلغ پنج هزار دلار یا معادل ریال سعودی آن بوده و زائر متعهد به رعایت آن است.

۱۸-۴- در صورت ایراد هرگونه خسارت از سوی زائر به اموال هتل، سرویس‌های حمل و نقل و ... مسئولیت جبران خسارات وارده بر عهده زائر خواهد بود.

۱۹-۴- در صورت بروز هریک از موارد زیر کاروان میتواند با هماهنگی و موافقت مدیریت حج و زیارت استان نسبت به حذف زائر از لیست کاروان اقدام نماید

عدم مراجعه متقاضی در فرصت مقرر برای قطعی نمودن ثبت‌نام (بعد از رزواسیون اولیه)

- عدم مراجعه متقاضی در فرصت مقرر جهت مراجعه به پزشک معرفی شده از سوی کاروان

- عدم واریز مابه‌التفاوت هزینه سفر در مهلت تعیین شده

- عدم ارائه پاسپورت معتبر در فرصت اعلام شده از سوی کاروان

متقاضی در مهلت مقرر بعد از رزرواسیون اولیه به کاروان مراجعه ننماید یا در فرصت تعیین شده نسبت به مراجعه به پزشک و یا پرداخت مابه‌التفاوت هزینه اقدام نکند

ماده (۵) تعهدات کاروان:

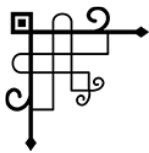
۱-۵- اعلام تقریبی تاریخ، ساعت و شرایط پرواز به زائر حداقل سه روز قبل از پرواز.

۲-۵- کنترل و ثبت دقیق اطلاعات زائر در سامانه ثبت‌نام زائرین.

۳-۵- دریافت و کنترل مدارک مورد نیاز و ارائه رسید تحویل گذرنامه به زائرین.

۴-۵- اخذ روادید و بلیط هواپیما برای زائر و کنترل و بررسی و احراز صحت مفاد آنها.

۵-۵- انتخاب روحانیون، معاون و نیز عوامل اجرایی کاروان با توجه به دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی سازمان حج و زیارت.



۶-۵- تنظیم و اجرای جلسات آموزشی و توجیهی کاروان در ایران و عربستان برابر دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان حج و زیارت.

۷-۵- تهیه و توزیع کارت شناسایی و سایر مدارک زائرین برای سفر حج تمتع.

۸-۵- توزیع کتلیجه‌ها، بروشورها، نشریات و هر گونه مطالب و مکتوبات ویژه زائر در زمان تعیین شده.

۹-۵- تکمیل پلان اسکان زائرین و اعلام شماره اتاق و تلفن هتل به زائر در موعد مقرر و قبل از عزیمت کاروان به عربستان.

ماده (۶) تسهیلات و خدمات سفر حج تمتع:

۱-۶- پوشش بیمه‌ای زائر و بار همراه وی درطول مدت قرارداد و به تناسب حق بیمه پرداختی به شرکت بیمه که زائر قبل از سفر از مفاد آن مطلع خواهد شد.

تبصره ۱: چنانچه زائر پوشش بیمه‌ای فوق‌الذکر را کافی نداند می‌تواند را ساً با پرداخت حق بیمه تکمیلی مربوطه، از سقف تعهدات بیشتری در هر زمینه برخوردار گردد.

تبصره ۲: وجوه نقد، اوراق بهادار، مدارک شناسایی، طلا و جواهرات و سایر سنگهای قیمتی و زینتی، گوشی تلفن همراه، سمعک، عینک آفتابی و طبی، ویلچر، تجهیزات پزشکی، دندان مصنوعی، خودکار و خودنویس، دارو و مواد غذایی، ساعت، انگشتر، عطر و ادکلن، اکو و آمپلی فایر و بلندگو، لپ تاپ و تبلت و تجهیزات جانبی آنها، قفس موری و هارد اکسترنال، ام پی تی پلیر و موارد مشابه آن، کالسکه و هرآنچه عنوان بار بدان اطلاق نگردد مشمول پوشش بیمه‌ای نمی‌باشد.

۲-۶- تأمین حمل و نقل هوایی زائر از ایران به عربستان و بالعکس و حمل و نقل زمینی و بین شهری زائر در مسیرهای جده، مدینه، مکه و پذیرایی در مسیرها و همچنین حمل و نقل درون شهری زائر در مسیرهای مکه به مشاعر مقدسه عرفات، مشعرالحرام و منا و بالعکس. لازم به ذکر است که از روز پنجم تا سیزدهم ذی‌الحجه سرویسهای حمل و نقل درون شهری در مکه مکرمه تعطیل می‌باشد.

۳-۶- تأمین محل اسکان زائر در مدینه منوره و مکه مکرمه بر اساس گروه قیمتی انتخاب شده توسط زائر. لازم به ذکر است هتلها باتوجه به کیفیت و موقعیت جغرافیایی، گروه قیمتی متفاوتی خواهند داشت که برحسب هماهنگی به عمل آمده سرانه فضای اشغال اتاق در مکه مکرمه و مدینه منوره حدوداً برای هر نفر ۴ متر مربع تعیین شده است و زائر براساس شرایط مربوطه در اتاقهای دارای سه تا شش تخت اسکان خواهد یافت؛ ضمناً سرانه هر زائر در مشاعر مقدسه (عرفات و منا) نیز پس از تعیین و جانمایی دقیق مشخص خواهد شد.

تبصره ۱: درجه‌بندی هتلها، با توجه به مقررات کشور عربستان بوده که قبل از عزیمت به اطلاع زائرین سرزمین وحی رسانده خواهد شد.

تبصره ۲: در سفر حج تمتع اتاقهای آقایان و بانوان در مکه مکرمه جدا از یکدیگر می‌باشد لکن براساس گروه قیمتی کاروان، ممکن است در مدینه منوره از هم جدا نباشد.

۴-۶- تأمین وعده‌های غذایی صبحانه، ناهار و شام زائر که در آشپزخانه‌های متمرکز طبخ می‌گردد، تأمین میوه و آب شرب بهداشتی و قند و چای زائر در عربستان طبق نظر مرکز پزشکی حج و زیارت و تصویب کمیسیون تغذیه و تدارکات سازمان حج و زیارت.

۵-۶- ارائه امکانات اولیه پزشکی به زائر با بهره‌گیری از خدمات مرکز پزشکی حج و زیارت در عربستان در صورت امکان بهره‌گیری از خدمات پزشکی سعودی.

ماده (۷) موارد غیر مترقبه:

علیرغم این که برنامه‌ریزی جامعی به منظور اجرای دقیق تمامی مراحل اجرایی حج تمتع انجام شده است و به خواست خداوند متعال و با تلاش و همت تمامی دست‌اندرکاران، حج تمتع طبق برنامه انجام خواهد شد، با این حال ممکن است عواملی خارج از اراده و حوزه اختیارات و کنترل سازمان حج و زیارت و شرکت‌های مجری حج تمتع از جمله بحران‌های منطقه‌ای و پیامدهای ناشی از آن، بر برخی از برنامه‌ها تأثیر هر چند ناچیز داشته باشد و به هر حال در روند اجرای عملیات حج تأثیرگذار باشد، لذا در ادامه به برخی از احتمالات و راهکارهای اجرایی آن اشاره می‌شود و به هر صورت در صورت بروز این گونه موارد، سازمان حج و زیارت را ساً می‌تواند باتوجه به شرایط پیش آمده نسبت به تغییر برنامه‌های اعزام و موارد دیگر اقدام نموده و زائر از این بابت اعتراضی نخواهد داشت.

۱-۷- احتمال عدم امکان پرواز از ایستگاه پروازی مورد نظر و انتقال ناگزیر زائر به ایستگاه‌های مجاور پروازی.

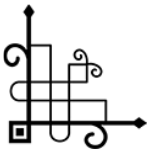
۲-۷- احتمال طولانی‌تر شدن زمان پرواز به دلیل ایجاد امنیت پروازی.

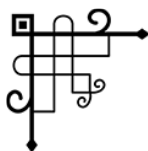
۳-۷- احتمال ایجاد وقفه، تغییر و تاخیر در عملیات اعزام یا انجام پروازها.

۴-۷- احتمال تغییر هتل محل اقامت و نوع و گروه قیمتی کاروان و نیز احتمال تغییر در مدت اقامت زائر در مکه یا مدینه.

۵-۷- احتمال ایجاد اختلال در روند صدور ویزا و در نتیجه به هم خوردن جداول زمان‌بندی پروازها و اعزام زائر.

۶-۷- احتمال عدم امکان انجام پرواز به مقصد ذکر شده در ابتدای سفر و تغییر مقصد از مدینه به جده و یا بالعکس.





۷-۷- احتمال اختلال یا تغییر برنامه‌های حمل و نقل درون شهری حجاج در عربستان.

ماده (۸) سایر شرایط قرارداد:

۸-۱- در صورتی که در هر مرحله از ثبت نام و اعزام، عدم اولویت و یا وجود اشکال در فیش زائر اثبات گردد، ثبت نام و اعزام وی کان‌لم‌یکن تلقی شده و زائر ضمن تعهد به پرداخت خسارت مربوط، حق هر گونه ادعایی را از خود سلب می‌کند.

۸-۲- چنانچه در هنگام عزیمت به عربستان، زائر به هر دلیلی من جمله ممنوع الخروج بودن، از پرواز جا بماند تمام مسوولیت، عواقب و خسارات احتمالی مترتب بر آن صرفاً متوجه زائر است.

۸-۳- بعد از اخذ روادید برای زائر، امکان جابجایی و انتقال به سایر کاروان‌ها وجود ندارد، همچنین تغییر در زمان عزیمت (تعیین یا تأخیر در رفت و یا برگشت) به عربستان نیز امکان پذیر نبوده و زائر می‌بایست صرفاً با کاروان خود به سرزمین وحی عزیمت نموده و به کشور بازگردد.

۸-۴- امکان اقامت بیش از برنامه زمانی تعیین شده در شهرهای مکه و مدینه برای زائر وجود ندارد. لذا همراهی با کاروان در همه مراحل سفر خصوصاً در زمان عزیمت به مکه و مدینه و فرودگاه لازم و ضروری است.

۸-۵- تعیین تاریخ و ساعت حرکت از فرودگاه مبداء، نوع پرواز (ایرانی - سعودی) و مقصد پروازی (مدینه - جده)، مدتی قبل از سفر از طرف سازمان حج و زیارت تعیین و ابلاغ می‌گردد.

۸-۶- طول مدت اقامت زائر در سرزمین وحی جهت انجام فريضه حج، از ۲۸ تا ۴۴ روز متغیر خواهد بود.

۸-۷- بر اساس جدول پروازی، همواره احتمال عزیمت دو مرحله‌ای کاروان در دو پرواز جداگانه به سرزمین وحی و یا هنگام بازگشت به کشور و دو قسمت شدن پرواز کاروان وجود دارد که در این صورت لازم است زائر در این خصوص همکاری لازم را داشته باشد. ضمناً بمنظور بازگشت به موقع حجاج به کشور و جلوگیری از طولانی شدن سفر این احتمال وجود دارد که متناسب با شرایط و محدودیتهای کشور میزبان، مبدأ ایستگاه پروازی برگشت از مدینه به جده و یا برعکس تغییر یابد.

۸-۸- همراهی زائر با کاروان برای حضور در میقات، انجام عمره تمتع و حضور در مشاعر مقدسه عرفات، مشعرالحرام و منا، تأکید مینماید انجام اعمال و مناسک حج و اقدامات انفرادی از سوی زائر به هیچ وجه مجاز نمی‌باشد.

۸-۹- در صورت عدم رعایت حجاب اسلامی (پوشش چادر برای بانوان) و همچنین عدم رعایت شئون اخلاقی و تأیید آن از سوی افراد مسوول، سازمان حج و زیارت این اختیار را دارد که زائر مورد نظر را در هر مرحله‌ای از سفر، به کشور بازگرداند که در اینصورت هیچگونه حقی برای زائر برای تشریف جدید با استفاده از قبض قبلی وجود نخواهد داشت. ضمناً هزینه سفر نیز به وی مسترد نخواهد شد.

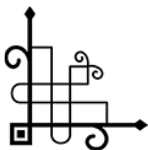
۸-۱۰- در صورتی که زائر دارای بیماری خاص اعم از جسمی، روحی و روانی بوده و امکان درمان یا نگهداری وی در عربستان مقدور نباشد، سازمان حج و زیارت اختیار دارد زائر را در هر مرحله‌ای از سفر به کشور بازگرداند و مسوولیت دیگری متوجه سازمان نخواهد بود و بهر حال تشریف آتی اینگونه زائرین منوط به پرداخت مجدد هزینه سفر در سال مربوطه خواهد بود.

۸-۱۱- زائر در طول سفر حج تمتع حق مطالبه گذرنامه را از کاروان نداشته و گذرنامه وی صرفاً در مبادی خروج و ورود به کشور و همچنین مبادی ورود و خروج از کشور میزبان و برای انجام تشریفات اداری و گذرنامه‌ای در اختیار زائر قرار خواهد گرفت.

۸-۱۲- با عنایت به این که نگهداری و حمل مواد مخدر و نیز اعتیاد به آن به موجب قوانین جمهوری اسلامی ایران و عربستان سعودی ممنوع می‌باشد، چنانچه از زائر مواد مخدر کشف شود و یا به تشخیص پزشک معتمد حج و زیارت ابتلاء وی به مواد مخدر احراز گردد، سازمان حج و زیارت می‌تواند اجرای تعهدات خود در قبال زائر به ویژه اعزام وی را بدو به حالت تعلیق درآورده و عندالزوم و بدون آن که نیازمند به مراجعه به مقامات قضایی باشد، قرارداد را فسخ نموده و اقدامات لازم را جهت ابطال ویزای زیارتی وی به عمل آورد و از این بابت زائر هیچگونه ادعایی نداشته و حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب و ساقط می‌نماید و سازمان حج دارد کلیه خسارات ناشی از عدم تشریف را به تشخیص خود از محل وجوه پرداختی وی به نفع خود برداشت نماید.

۸-۱۳- با توجه به ممنوعیت حمل داروهای جایگزین مواد مخدر مانند قرص و شربت متادون در کشور عربستان، زائر اجازه حمل این داروها را نداشته و در صورت کشف آن در مبادی خروجی کشور و عدم ارائه مجوز پزشکی و یا تأییدیه مراکز ترک اعتیاد دال بر مصرف آن، امکان اعزام این زائر میسر نبوده و با ایشان همانند حاملین مواد مخدر برخورد خواهد شد. لکن در صورت دارا بودن مجوز پزشکی و همراه داشتن آن، پلیس فرودگاه ضمن توقیف داروی ممنوعه با اعزام زائر بدون داروی مذکور موافقت خواهد نمود.

۸-۱۴- این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد.





۱۵- اینجانب با امضای این قرارداد اعلام مینمایم که مطالب مندرج در این قرارداد را به دقت

مطالعه نموده و در موارد ابهام، چگونگی موضوع به اینجانب تفهیم و با عنایت به مراتب فوق و قبول تمامی شرایط قرارداد را امضاء نموده و خود را مکلف به رعایت آن می‌دانم.

ضمناً به سازمان حج و زیارت اجازه می‌دهم تا نمونه اثر انگشت اینجانب را از سازمان ثبت احوال جهت ارایه به مقامات گذرنامه عربستان سعودی اخذ نماید.

۱۶- این قرارداد در تاریخ / / ۱۳۹۰ در ۸ ماده، ۸ تبصره و در دو نسخه تنظیم و به امضاء طرفین رسیده که هر نسخه حکم واحد را داشته و یک نسخه آن تحویل زائر می‌گردد.

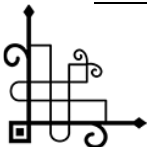
نام و نام خانوادگی مدیر کاروان

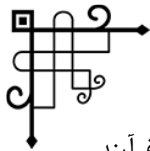
نام و نام خانوادگی زائر

مهر و امضاء کاروان

امضاء و اثر انگشت

«فرم و» وکالت اعطای نیابت با حقّ توکیل به غیر



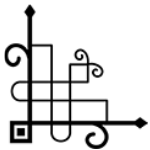


اینجانب: با شناسه‌ی ثبت نام: پس از آگاهی کامل از فرآیند

انجام قربانی، به آقای: مدیر کاروان شماره:

وکالت با حق توکیل به غیر می‌دهم تا جهت ذبح یک راس گوسفند به نیابت از اینجانب، اقدام نماید.

امضای زایر





«فرم ز» پیشنهاد تعیین هم‌اتاقی زایران

.....مديريت کاروان حج تمتع شماره:

سلام علیکم؛

اینجانبان با مشخصات ذیل، در صورت امکان ترجیح می‌دهیم در طی سفر حج هم‌اتاق یک‌دیگر باشیم. همچنین اطلاع داریم با رعایت به تغییرات احتمالی ظرفیت اتاق‌ها، هرگونه تغییر اعم از افزایش یا کاهش نفرت آخر این لیست در شهرهای مدینه ی منوره و مکه‌ی مکرمه محتمل می‌باشد.

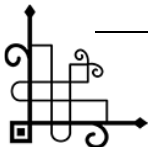


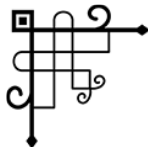
در ایران محترم توجه داشته باشند که پس از تنظیم اتاق‌های هتل مکه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوره، امکان تغییر هم‌اتاقی‌های انتخابی بسیار مشکل و بعضاً ناممکن است. لذا تقاضا می‌شود در انتخاب هم‌اتاقی خود دقت لازم را به عمل آورید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	شناسه‌ی ثبت‌نام	نسبت	امضا
۱				
۲				
۳				
۴				

• توضیحات ضروری::

«فرم ح» انتخاب و خرید کتاب از نمایشگاه





زایر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، امیدواریم به لطف خداوند متعال و در پرتو توجّهات حضرت ولی عصر؛ عج و دعای خیر شما عزیزان در راه خدمت‌رسانی به ضیوف‌الرحمن موفق باشیم. بی شک نظرات سازنده‌ی شما، ما را از کیفیت خدمت‌گزاری آگاه می‌کند تا بتوانیم با جمع‌بندی نظرات، کاستی‌های احتمالی را شناسایی و در حدّ توان در جهت رفع آنها بکوشیم.

در این راستا استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

ضعیف (۹-۱)	متوسط (۱۲-۱۰)	خوب (۱۵-۱۳)	خیلی خوب (۱۸-۱۶)	عالی (۲۰-۱۹)	عنوان
					نحوه‌ی اطلاع‌رسانی کاروان و ارتباط با زایران
					نحوه‌ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زایران
					نحوه‌ی پاسخ‌گویی به مراجعات حضوری و تلفنی زایران
					کیفیت مکان برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					ساعت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					کیفیت و نحوه‌ی پذیرایی از زایران
					تناسب مطالب آموزشی ارائه‌شده با سطح زایران
					میزان مفید بودن مطالب ارائه‌شده در جلسات آموزشی کاروان
					نحوه‌ی ارائه‌ی مطالب آموزشی ارائه‌شده توسط مدیر کاروان
					کیفیت استفاده از وسایل کمک آموزشی و سمعی و بصری
					کیفیت محتوایی و شکلی نشریات ارائه‌شده
					کیفیت محتوایی و شکلی وبلاگ (سایت) و کانال کاروان
					میزان رضایت‌مندی از برنامه‌های اجرایی کاروان

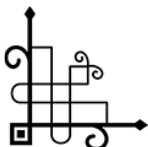
• مشروح ملاحظات و نظرات زایر:

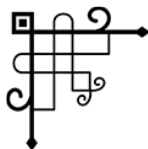
.....

.....

.....

.....





«فرم ی ۲» نظرخواهی از زائران در مدینه‌ی منوره

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، با عنایت به عزیمت کاروان به مدینه‌ی منوره و سپری شدن بخشی از مدت حضورمان در شهر پیامبر(ص) ، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.***

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

ضعیف (۹-۱)	متوسط (۱۲-۱۰)	خوب (۱۵-۱۳)	خیلی خوب (۱۸-۱۶)	عالی (۲۰-۱۹)	عنوان
					کیفیت حضور در فرودگاه ایران و عزیمت کاروان
					کیفیت حضور در فرودگاه عربستان و عزیمت به هتل
					کیفیت استقرار کاروان در هتل
					کیفیت انجام زیارت اولیه و زیارت دوره
					کیفیت حضور اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					تناسب مطالب آموزشی ارائه شده با سطح زائران
					نحوه‌ی اطلاع رسانی کاروان و ارتباط با زائران
					نحوه‌ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زائران
					میزان رضایت مندی از برنامه‌های اجرایی کاروان

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

.....

.....

.....

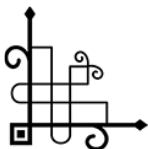
.....

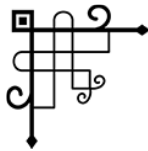
.....

.....

.....

.....





«فرم ی ۳» نظرخواهی از زائران در مکه‌ی مکرمه و قبل از ایام تشریق

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به‌حضورتان، با عنایت به عزیمت کاروان به مکه‌ی مکرمه و انجام بخشی از اعمال و مناسک حج، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

ضعیف (۹-۱)	متوسط (۱۲-۱۰)	خوب (۱۵-۱۳)	خیلی خوب (۱۸-۱۶)	عالی (۲۰-۱۹)	عنوان
					کیفیت عزیمت به مکه و ورود به هتل محل اقامت
					کیفیت استقرار کاروان در هتل
					کیفیت انجام عمره‌ی تمتع (نظم و انسجام، حضور در میقات، انتخاب زمان مناسب برای حضور در مسجدالحرام، تفکیک زائران، بازگشت به هتل و...)
					کیفیت انجام زیارت دوره‌ی مکه
					کیفیت حضور اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					تناسب مطالب آموزشی ارائه‌شده با سطح زائران
					نحوه‌ی اطلاع‌رسانی کاروان و ارتباط با زائران
					نحوه‌ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زائران
					میزان رضایت‌مندی از برنامه‌های اجرایی کاروان

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

.....

.....

.....

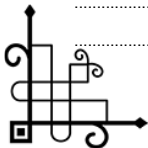
.....

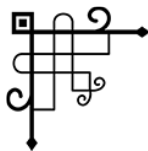
.....

.....

.....

.....





«فرم ی ۴» نظرخواهی از زائران در مکه‌ی مکرمه و بعد از ایام تشریق

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به‌حضورتان، با عنایت به بازگشت کاروان از مشاعر مقدّسه عرفات، مشعرالحرام و منا و پایان اعمال و مناسک حج، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

ضعیف (۹-۱)	متوسط (۱۲-۱۰)	خوب (۱۵-۱۳)	خیلی خوب (۱۸-۱۶)	عالی (۲۰-۱۹)	عنوان
					کیفیت کوچ از مکه و عزیمت به عرفات (نظم و انسجام، مراسم تلبیه، عزیمت و استقرار در خيام و...)
					کیفیت استقرار کاروان در عرفات (تامین نیازهای تدارکاتی و پذیرایی و...)
					کیفیت عزیمت زائران به منا (نظم و انسجام، حرکت به‌موقع، رمی جمره، بازگشت دسته‌جمعی و...)
					کیفیت استقرار کاروان در منا (انجام قربانی، نظارت بر حلق بهداشتی و تقصیر، خروج زائران از احرام و...)
					کیفیت حضور کاروان در منا (تامین نیازها، رمی جمرات، نظارت بر بهداشت محیط خيام و...)
					کیفیت انجام اعمال مکه (انتخاب زمان مناسب برای انجام اعمال، هدایت و راهنمایی زائران و...)
					کیفیت بازگشت کاروان به مکه (تامین نیازها، حرکت به‌موقع، رمی جمرات، عزیمت دسته‌جمعی استقرار در هتل و...)

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

.....

.....

.....

.....

.....

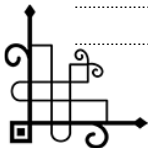
.....

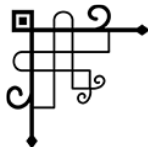
.....

.....

.....

.....





«فرم ک» پیش نویس ثبت نام زائر

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، چنانچه مدارک لازم را به همراه دارید، لطفاً فرم زیر را تکمیل نموده و به همراه مدارک، تحویل مسوولین امور ثبت نام دهید. پیشاپیش از سعه صدر و صبر شما برای انجام مراحل ثبت نام تشکر می نمایم.

مدارک مورد نیاز برای ثبت نام در کاروان:

- اصل و تصویر سند ودیعه گذاری شده.
- اصل و تصویر شناسنامه و تمامی صفحات آن.
- اصل و تصویر کارت ملی.
- دو قطعه عکس ۴×۶ (س.م.) و دو قطعه عکس ۳×۴ (س.م.) مطابق با گذرنامه ی معتبر.

شماره ی سند ودیعه گذاری شده:

تاریخ سند:/...../..... ۱۳.....

کد شعبه:

نام و نام خانوادگی:..... نام پدر:..... تاریخ تولد:/...../..... ۱۳..... شماره ی

شناسنامه:..... شماره ی سریال شناسنامه:..... محل صدور:..... شماره ی

ملی:..... تلفن منزل:..... تلفن همراه:.....

نشانی منزل:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

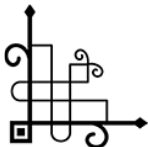
.....

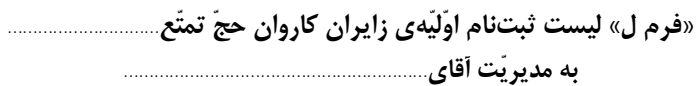
.....

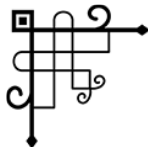
.....

.....

.....



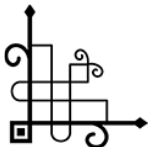




«فرم م» برگه ی ثبت نام زائر

کاروان حج:.....	
به مدیریت:.....	
نام و نام خانوادگی زائر:	شناسه ثبت نام در سامانه:
تلفن دفتر ثبت نام:	تلفن همراه مدیر کاروان:
نشانی وبلاگ(سایت) کاروان:	نشانی ایمیل کاروان:
نشانی کانال کاروان:	

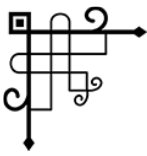
کاروان حج:.....	
به مدیریت:.....	
نام و نام خانوادگی زائر:	شناسه ثبت نام در سامانه:
تلفن دفتر ثبت نام:	تلفن همراه مدیر کاروان:
نشانی وبلاگ(سایت) کاروان:	نشانی ایمیل کاروان:
نشانی کانال کاروان:	





«فرم ن» چک لیست مدارک زایران کاروان حج تمتع: به مدیریت
آقای:

کارت واکسن	اصل گذرنامه معتبر	وکالت نامه قریبی	هزینه قریبی	هزینه خروج	هزینه چمدان، لباس و...	مدبالتکات هزینه سفر	قرارداد زائر	تعمیدات بار و مواد مخدر	پرسش نامه وضعیت سلامت	پرسش نامه اطلاعات فردی	عکس ۳×۴ (نو قلمه)	عکس ۶×۶ (نو قلمه)	تصویر کارت ملی	تصویر صفحات شناسنامه	تصویر سند ویزه	نسبت	نام و نام خانوادگی	شناسنامه نیتنام



«اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۱» معاینات پزشکی زائران برای سفر حج تمتع

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، همان‌گونه که استحضار دارید، برخورداری از استطاعت جسمی و روانی یکی از شروط اصلی شرکت در مراسم معنوی حج تمتع است.

استطاعت جسمی و روانی عبارت است از برخورداری از سلامتی جسمانی و روانی در حدی که فرد بتواند اعمال و مناسک فرضیه‌ی الهی حج را با آگاهی و در شرایط ویژه‌ی زمانی و مکانی آن به‌طور کامل انجام دهد. استحضار دارید که دو شرط اساسی «**استطاعت مالی**» و «**استطاعت جسمی و روانی**» در واجب‌شدن فرضیه‌ی حج برای هر فرد مسلمان وجود دارد؛ که اگر هر کدام از این دو شرط حاصل نشود، این فریضه از دوش فرد مسلمان ساقط و تکلیف از وی برداشته می‌شود. از این روی، قطعی‌نمودن ثبت‌نام در کاروان و اعزام به حج تمتع، منوط به تایید استطاعت پزشکی و اعلام بلامانع بودن انجام سفر حج توسط پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت می‌باشد.

شایسته است که اطلاع داشته باشید که معاینات پزشکی زائران به سه منظور اصلی انجام می‌گیرد:

الف. احراز و تایید استطاعت جسمی و روانی متقاضیان سفر حج تمتع.

ب. برنامه‌ریزی برای حفظ استطاعت جسمی و روحی زائران تا پایان سفر.

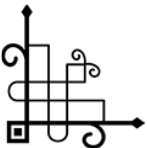
ج. آشنایی کامل پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت به‌عنوان مسوول سلامت زائران با وضعیت سلامتی و مشکلات جسمانی و روانی آنان به‌منظور برنامه‌ریزی درمانی برای آنان قبل از شروع سفر و همچنین ارایه‌ی خدمات درمانی در طول سفر. بنابراین پزشک معتمد که با شرایط ویژه‌ای انتخاب و کلیه مراحل و مناسک حج را با ویژگی‌های زمان و مکانی آن می‌شناسد، بعد از ثبت‌نام متقاضیان عزیز در کاروان، معاینات پزشکی را انجام داده و در صورت لزوم نسبت به اخذ مشاوره‌های تخصصی، آزمایشات تکمیلی و اخذ نظر کمیسیون‌های پزشکی اقدام می‌نماید و در نهایت با در نظر گرفتن شرایط جسمی و روانی زائران محترم از یک سو و شرایط فریضه حج از سوی دیگر، در مورد وجود یا عدم وجود استطاعت آنان برای سفر حج تمتع اظهار نظر می‌نماید.

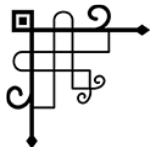
در معاینات پزشکی لازم است کلیه‌ی مشکلات و بیماری‌های خود را به صورت کامل و صادقانه با پزشک معرفی‌شده در میان بگذارید. زیرا عدم ارایه‌ی اطلاعات کافی و صحیح به ایشان، منجر به عواقب بسیار خطرناک و بعضاً چاره‌ناپذیر در طول سفر برای شما و مجموعه‌ی هم‌کاروانی‌ها خواهد گردید و حتی می‌تواند منجر به بازگشت شما به کشور بدون انجام اعمال و مناسک حج شود.

لذا زائران عزیز می‌بایست پس از اعلام از سوی کاروان، با هماهنگی قبلی به پزشک معرفی‌شده مراجعه و با طی نمودن روند معاینات، تاییدیه‌ی لازم را جهت قطعی‌نمودن ثبت‌نام خود در کاروان و اعزام به حج تمتع اخذ نمایند.

همچنین با عنایت به این که یکی از مهم‌ترین پیش‌شرط‌های بهره‌مندی از فرصت عظیم حج، داشتن امنیت فکری از احتمال ابتلا به بیماری‌های همه‌گیر هنگام اقامت در اماکن مقدس می‌باشد، زائران محترم لازم است بعد از پایان معاینات پزشکی و اخذ تاییدیه و همچنین بعد از اعلام کاروان، جهت انجام واکسیناسیون علیه بیماری مننژیت به یکی از «**مرکز واکسیناسیون حجاج**» مراجعه و پس از دریافت واکسن، کارت مربوطه را به کاروان تحویل نمایید.

تذکر مهم: چنانچه ظرف دو سال گذشته نوع جدید واکسن مننژیت را تزریق نموده‌اید نیازی به تزریق مجدد واکسن نیست و صرفاً می‌بایست کارت زرد رنگ آن را تحویل کاروان دهید.



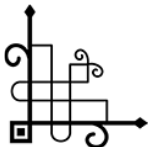


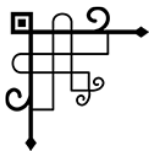
با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

«لیست مراکز واکسیناسیون حجّاج»

مکان	تلفن	نشانی





«اطلاعیه‌ی شماردهی: ۲»

برنامه‌ی جلسات آموزشی کاروان

زایر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، جنابعالی امسال به لطف خداوند متعال قصد سفر حج دارید و ان‌شاءالله به‌زودی به‌آرزوی دیرینه‌ی خود نایل و به‌انجام اعمال و مناسک حج موفق خواهید شد. از این روی لازم است توجه فرمایید عملیات اجرایی حج به‌گونه‌ای است که هیچ کس از آموختن آن بی نیاز نیست. عنایت دارید که دانستن احکام دینی، مناسک حج و برنامه‌های اجرایی کاروان که در کلاس‌ها و جلسات آموزشی حاصل می‌شود، بسیار ضروری و حایز اهمیت است.

علاوه بر تاکید بزرگان دین، تجربه نیز نشان داده است که ندانستن مسایل و یا بی‌توجهی به آن‌ها، در طول سفر حج برای شما و مجموعه زایران کاروان، آسیب‌های جدی و مشکلات فراوانی به وجود می‌آورد که بعضاً غیرقابل جبران خواهد بود. بنابراین مصرانه از شما دعوت می‌شود، به‌نحوی برنامه‌ریزی فرمایید که در تمام جلسات آموزشی کاروان حضور داشته باشید.

در جمع زایران کاروان، سلیقه‌ها و روش‌های متفاوتی وجود دارد که شما بزرگواران ضمن آشنایی با یک‌دیگر، دوستان خویش را انتخاب می‌کنید تا در طول مدت سفر با آنان همراه و قرین باشید. از این منظر جلسات آموزشی کاروان گامی است هر چند کوتاه در آماده‌شدن برای سفر حج.

به‌یقین زایر محترمی که به هر دلیل در جلسات آموزشی کاروان شرکت نکرده و یا با تاخیر در جلسات حضور یابد و یا این که جلسات را پیش از اتمام ترک کند، از بسیاری از هماهنگی‌های انجام‌شده و نکات اجرایی بیان‌شده، آموزش‌های ارایه‌شده اعم از مناسک و اعمال، مسایل شرعی و پزشکی و ده‌ها مطلب دیگر غافل خواهد ماند که هر کدام به‌تنهایی می‌تواند معضلات بزرگی را هم برای زایر و هم برای مجموعه ی زایران کاروان به‌وجود آورد.

بنابراین به‌دلیل اهمیت این سفر، حضور یکایک زایران عزیز در تمامی جلسات کاروان لازم و ضرورتی قطعی می‌باشد. لذا تقاضا داریم برنامه‌های اداری، مسافرت‌های شخصی و ... را با عنایت به تاریخ برگزاری جلسات تنظیم فرمایید، به‌نحوی که حتماً در تمامی جلسات شخصاً حضور داشته باشید.

امید که با همت والا و با شوق وافر و با حضور به‌موقع و با دقت کافی و پشتکار شایسته، از این جلسات روحانی و معنوی بهره‌ی نیکو برگیریم.

یادآوری‌های بسیار مهم:

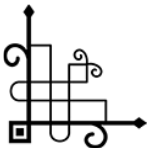
۱. چند دقیقه قبل از شروع جلسات تشریف بیاورید تا برنامه‌ها به‌موقع آغاز و راس ساعت پایان پذیرد. پیشاپیش از وقت شناسی و حضور به‌موقع مهمانان الهی، تشکر می‌نمایم.

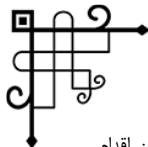
۲. قبل از ورود به جلسه، تلفن همراه خود را خاموش و یا آن را در حالت بی‌صدا قرار دهید.

۳. با تهیه‌ی دفترچه‌ی یادداشت و قلم، از مطالب بیان شده در جلسات، یادداشت‌برداری نمایید.

۴. در امور اجرایی و اداری از قبیل تکمیل مدارک، امور مالی و ... با خدمت‌گزاران تان در کاروان، همکاری کامل داشته باشید.

۵. با توجه به این که غالب اطلاع‌رسانی‌های کاروان از طریق ارسال پیامک (اس‌ام‌اس) صورت می‌پذیرد، نسبت به ارایه‌ی شماره تلفن همراه فعال و در دسترس، اقدام نموده و همواره پیامک‌های وارده توسط کاروان را ملاحظه و پیگیری فرمایید.



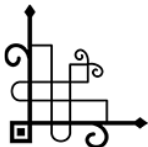


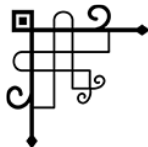
تذکر: در صورتی که دریافت پیام‌های تبلیغاتی را بر روی گوشی همراه خود غیرفعال نموده‌اید، نسبت به فعال‌سازی مجدد آن اقدام نمایید. در غیر این صورت هیچ یک از پیام‌های ارسالی کاروان، سازمان حج و زیارت و بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد) را دریافت نخواهید فرمود.

۶. در هر جلسه‌ی کاروان بعضاً نشریه، سی‌دی، کتاب و وسایل کمک آموزشی تقدیم می‌گردد. خواهشمند است ضمن مطالعه‌ی کلیه موارد تقدیمی، اقلام مرتبط با این سفر معنوی را جهت استفاده و مرور در طول زمان، به نحو مطلوب نگهداری فرمایید.
۷. بی‌شک نظرات سازنده‌ی زائران محترم در پُربارتر شدن برنامه‌های کاروان تاثیرگذار خواهد بود. لذا ما را از بذل توجه و ارایه‌ی نظرات خود به‌صورت حضوری و کتبی و یا از طریق ارسال ایمیل، پیام و ... بهره‌مند فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....





تاریخ برگزاری جلسات آموزشی کاروان.....

شماره‌ی جلسه	تاریخ شمسی	تاریخ قمری	روز جلسه	ساعت برگزاری
جلسه‌ی «۱»				
جلسه‌ی «۲»				
جلسه‌ی «۳»				
جلسه‌ی «۴»				
جلسه‌ی «۵»				
جلسه‌ی «۶»				
جلسه‌ی «۷»				
جلسه‌ی «۸»				
جلسه‌ی «۹»				
جلسه‌ی «۱۰»				
جلسه‌ی «۱۱»				
جلسه‌ی «۱۲»				

- همایش آموزش عملی اعمال و مناسک حج تمتع، به محض ابلاغ از سوی حج و زیارت استان اعلام خواهد شد.
- نشانی محل برگزاری جلسات:

.....

.....

.....

.....

.....

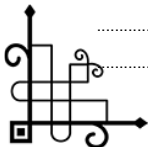
.....

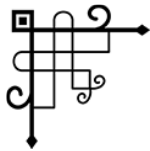
.....

.....

.....

.....





«اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۳»

ملزومات فردی زائران در سفر حج تمتع

زائر گرامی! سلام علیکم؛
همان‌گونه که استحضار دارید، تهیه‌ی لوازم و ملزومات فردی سفر حج از وظایف زائران عزیز بوده و به‌دلیل این که تهیه و جمع‌بندی وسایل و ملزومات، نیازمند زمان می‌باشد، لازم است از هم‌اکنون نسبت به تهیه‌ی آن‌ها بر اساس لیست زیر اقدام نموده و این مهم را به روزهای پایانی سفر، موکول نفرمایید:

• دسته‌بندی ملزومات فردی سفر حج

۱. ملزومات احرام

۲. سایر اقلام مورد نیاز

۳. وسایل متحدالشکل

ملزومات احرام

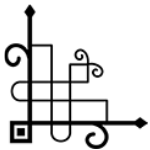
• برای انجام اعمال و مناسک حج، وسایل و لوازم زیر برای هر یک از زائران مورد نیاز است:

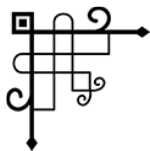
- حوله‌ی احرام بدون دوخت (ویژه‌ی آقایان).
- دکمه‌ی مخصوص حوله‌ی احرام (ویژه‌ی آقایان).
- هَمِّیان یا کمر بند غیردوخته (ویژه‌ی آقایان).
- پارچه‌ی سفید غیردوخته به عرض ۱٫۵ و به طول ۲ متر (پیش‌گیری از عرق‌سوز شدن در احرام) (ویژه‌ی آقایان).
- پیش‌بند یک‌بار مصرف، خودتراش و یک‌بسته تیغ (استفاده در حلق) (ویژه‌ی آقایان).
- دمپایی روباز غیر آبری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی آقایان).
- لباس احرام شامل شلوار، پیراهن، چادر، مقنعه و جوراب سفید (نازک و بدن‌نما نباشد) (ویژه‌ی بانوان).
- دمپایی غیر آبری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی بانوان).
- کفش راحتی سفید برای احرام (در صورت تمایل) (ویژه‌ی بانوان) •
- کیسه‌ی مخصوص سنگ برای رمی جمرات.
- ناخن‌گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر).
- صابون، شامپو و خمیر دندان بدون یو (استفاده در احرام).

سایر اقلام مورد نیاز

• برخی اقلام ضروری دیگر نیز می‌بایست توسط هر یک از زائران تهیه شود که به شرح زیر است:

- داروهای اختصاصی مجاز (با مشورت پزشک مجموعه برای مصرف ۴۵ روز).
- سوابق پزشکی (با مشورت پزشک مجموعه برای زائران دارای سابقه‌ی بیماری حاد).
- عینک اضافی برای افراد عینکی (به‌همراه بند).
- عینک ضد آفتاب (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).

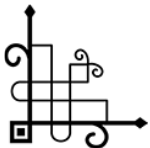


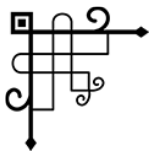


- کرم ضد آفتاب بدون بو (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).
- پتوی سبک کم حجم سفری.
- ملحفه و روبالشی اختصاصی (در صورت تمایل).
- دمپایی راحتی مناسب و معمولی برای استفاده در ترددها.
- سجاده‌ی ساده (استفاده در نماز برای جلوگیری از تنفس مواد آلوده).
- تسبیح و مهر نماز کوچک برای استفاده در اماکن مجاز (هتل، مشاعر مقدّسه و ...).
- چادر مشکی و چادر نماز (ویژه‌ی بانوان).
- ماسک دولایه‌ی غیردوخته‌ی طبی.
- سوزن، نخ و سنجاق قفلی.
- دستمال کاغذی جیبی.
- شانه و یا برس موی سر.
- ماشین اصلاح (به همراه روغن دان) و تیغ خود تراش یکبار مصرف.
- مسواک، خمیر دندان و نخ دندان.
- حوله‌ی دستی و حوله‌ی حمام.
- لیف و سایر وسایل حمام.
- صابون و شامپوی اختصاصی.
- روکش یکبار مصرف توالت فرنگی (در صورت تمایل).
- گیره‌ی لباس و طناب با قطر کم (حدّ اقل ۵ متر).
- وسایل بهداشتی اختصاصی (پدهای بهداشتی و ...) (ویژه‌ی بانوان).
- قمقمه و آبپاش.
- خشکبار مغذّی از قبیل کشمش، بادام و پسته مغز شده، انجیر، آلو، نبات، توت و خاک شیر خشک و قرص نعنا (به مقدار کم).
- پیش‌دستی، قاشق، چنگال، کارد، لیوان.
- ماژیک کوچک.
- چراغ قوه‌ی کوچک (در صورت تمایل) (استفاده در ایام حضور در مشاعر مقدّسه).
- مبدل دوشاخه‌ی برق به پریز برق سه راهه جهت شارژ گوشی موبایل (پریز هتل‌ها اغلب سه راهه هستند).
- پاوربانک شارژر گوشی همراه (در صورت تمایل).
- یک جلد کتاب مجاز برای مطالعه در اوقات فراغت (بر اساس لیست اعلامی کاروان).

وسایل متحدالشکل (با نظر و مشارکت نمایندگان زایران)

- برای حفظ نظم، انسجام و یکپارچگی در کاروان، برخی اقلام به صورت متحدالشکل برای همه‌ی زایران تهیه می‌شود که عبارتند از:
 - چمدان، ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز برای همه‌ی زایران
 - شال یک رنگ گردن‌آویز برای همه‌ی زایران
 - کلاه برای آقایان و نقاب برای بانوان
 - طواف شمار و بادبزن دستی برای همه‌ی زایران
 - جاکفشی برای همه‌ی زایران
 - زیرانداز برای همه‌ی زایران





با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

«اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۴»

قربانی حجّاج

امام سجّاد(ع) می‌فرمایند:

إِذَا ذَبَحَ الْحَاجُّ، كَانَ فِدَاهُ مِنَ النَّارِ

چون حاجی «قربانی» کند، قربانی او بهای آزادی وی از آتش قیامت است.

[بحارالانوار، ج ۹۶، ص ۲۸۸]

زایر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، همان طور که استحضار دارید، انجام قربانی یکی از اعمال واجب حجّ تمتّع است که در روز عید قربان بعد از انجام رمی جمره ی عقبه صورت می‌پذیرد. در گذشته‌ی نه چندان دور، هر یک از زایران در روز عید قربان شخصاً دام را خریداری و آن را به یک ذابح می‌سپردند تا ذبح نماید که این امر آلودگی شدید محیط و بروز مشکلات عدیده‌ی بهداشتی را به دنبال داشت و باعث مشکلات زیادی برای زایران می‌گشت.

با توجه به افزایش روزافزون حجّاج در سال‌های بعد، ادامه‌ی اجرای این روش پاسخ‌گوی نیازها نبود. لذا بانک توسعه‌ی اسلامی از سال ۱۳۷۹ «ه.ش.» طرحی را با همکاری کشورهای اسلامی از جمله کشورمان به اجرا درآورد. در راستای این طرح در منطقه‌ی قربانگاه در منا، پنج کشتارگاه تاسیس گردید که در روز عید قربان بخشی از ظرفیت کشتارگاه‌ها در اختیار کشورمان قرار می‌گیرد و ذابحین ایرانی در روز عید قربان دام هر یک از زایران را ذبح می‌نمایند.

ملاحظه می‌فرمایید زمانی هزینه‌ی زیادی صرف سوزاندن و یا دفن گوشت قربانی حجّاج می‌شد؛ اما اینک در اثر اجرای طرح متمرکز قربانی، نه فقط گوشت‌های قربانی سوزانده و یا دفن نمی‌شوند، بلکه گوشت‌های قربانی پس از طی مراحل کامل بهداشتی، بسته‌بندی شده و به صورت منجمد برای مصرف در میان نیازمندان و مستمندان ارسال می‌گردد.

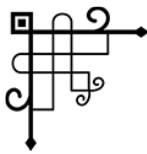
در روز عید قربان، ذابحین در قربانگاه مستقر می‌شوند و بعد از اذان صبح روز عید و اقامه‌ی نماز صبح، شروع به کار می‌نمایند و این امر تا غروب روز عید ادامه خواهد داشت. ذکر این نکته نیز لازم است که در روز عید، ابتدا قربانی زایران مشمول وقوف اضطراری (بانوان و افراد بیمار) ذبح می‌گردد و سپس قربانی زایران وقوف اختیاری ذبح خواهد شد.

از این روی بر اساس ابلاغیه‌ی سازمان حجّ و زیارت، زایران محترم می‌بایست بابت هزینه‌ی یک راس گوسفند قربانی مبلغ: ریال مطابق با قبض صادره توسط کاروان، به حساب مربوطه واریز نموده و اصل فیش واریزی را تحویل کاروان نمایند.

همچنین در سال جاری مانند سال‌های پیش، مسوولیت مستقیم امر قربانی حجّاج هر کاروان، به مدیر کاروان مربوطه محوّل گردیده است. بنابراین یکایک زایران محترم می‌بایست فرم «وکالت با حق توکیل به غیر» را امضا و تحویل نمایند تا مدیر کاروان بتواند شخصاً و یا از طریق نماینده‌ی خود (معاون کاروان و یا یکی از عوامل اجرایی)، ذبح قربانی حجّاج کاروان را به انجام برساند.

تذکر مهم: هم‌اکنون تهیه‌ی دام به صورت فردی برای انجام قربانی در منا برای زایران محترم و در روز عید قربان کاری بس دشوار و طاقت فرسا و بعضاً ناممکن است؛ و زایری که وجه قربانی را در موعد مقرر به حساب مربوطه واریز ننماید، می‌بایست در زمان حضور در مکه و قبل از ایام تشریق و با هزینه‌ی بسیار بالاتر، شخصاً نسبت به تهیه‌ی فیش قربانی اقدام نماید.





با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

«اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۵»

تحويل چمدان‌ها و عزیمت به سرزمین وحی

زایر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی سفر معنوی حج قرار گرفته‌اید، لازم است به نکات مهم ذیل توجه فرمایید:

نحوه‌ی بسته‌بندی چمدان‌ها

۱. وسایل شخصی خود را در چمدان متوسط قرار داده و چمدان متوسط را داخل چمدان بزرگ قرار دهید و موجود بودن پوشش (کاور) آن‌ها را حتماً بکشید.
۲. مشخصات کاروان و زایر بر روی کارت‌هایی تعبیه شده است که باید توسط شما به تفکیک بر روی چمدان‌های متوسط و بزرگ، کاور چمدان‌ها و ساک دستی و ساک دوش‌آویز نصب گردد تا نشانه‌ی اصلی شناسایی آن‌ها باشد.
۳. وسایل داخل چمدان مخصوصاً لباس‌های زیر را به تفکیک بسته‌بندی فرمایید.
۴. از قرار دادن پول و اشیای قیمتی، مانند: گوشی همراه در چمدان‌ها خودداری نمایید.
۵. ضمن تاکید بر رعایت کلیه‌ی مقررات مربوط به محتوای چمدان‌ها، از همه‌ی عزیزان درخواست می‌گردد از قفل‌زدن به چمدان‌ها و یا طناب‌پیچ کردن آن‌ها خودداری فرمایند تا برای بازرسی‌های گمرک، پلیس فرودگاه و ... مانعی وجود نداشته باشد.
۶. با توجه به دستورالعمل سازمان حج و زیارت و هواپیمایی از پذیرش بسته، ساک، گونی و چمدان‌های متفرقه معذوریم.
۷. با توجه با قرارداد شرکت هواپیمایی با سازمان حج و زیارت، هر زایر در بازگشت به کشور صرفاً مجاز به تحويل فقط دو چمدان متحدالشکل کاروان می‌باشد، لذا از به‌همراه آوردن چمدان سوم و یا هر چمدان یا ساک متفرقه‌ی دیگر خودداری فرمایید.

زمان تحويل چمدان‌ها

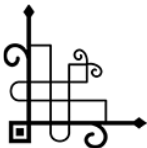
هر یک از زایران در هنگام عزیمت، صرفاً می‌تواند ساک احرامی دستی (تحويلی کاروان) را به‌همراه خود به داخل هواپیمای بیآورند. بنابراین همه‌ی وسایل خود را در داخل چمدان‌ها قرار داده و آن‌ها را در ساعت: درنشانی: جهت انتقال به فرودگاه تحويل کاروان دهید. روز: مورخ: درنشانی: جهت انتقال به فرودگاه تحويل کاروان دهید.

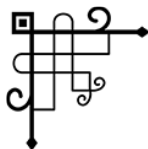
وسایل ساک احرامی دستی همراه زایر در هنگام عزیمت

۱. داروهای ضروری برای یک روز، کمی پول نقد ایرانی، ارز (ترجیحاً دلار)، گوشی همراه و سایر موارد ضروری که باید با زایر باشد.
۲. از آوردن زیورآلات، جواهرات و اشیای قیمتی که نیازی به آن‌ها ندارید، خودداری فرمایید.
۳. در طول سفر به جز مدارک تحويلی کاروان به هیچ مدرک ایرانی دیگری مثل شناسنامه، کارت ملی و دفترچه خدمات درمانی، کارت عابر بانک، کارت پایان خدمت و ... نیاز نخواهید داشت، لذا از آوردن آن‌ها خودداری فرمایید.

زمان حرکت و چگونگی عزیمت به فرودگاه

۱. تاریخ پرواز کاروان روز: مورخ: نو شماره‌ی پرواز: و نوع پرواز: به مقصد: می‌باشد، لذا لازم است راس ساعت: جهت عزیمت به فرودگاه، در نشانی: حضور پیدا نمایید.
۲. با توجه به زمان عزیمت، در صورت لزوم، یک بسته غذای انفرادی مختصر همراه داشته باشید تا در فرودگاه میل کنید.





۳. عزیمت زائران کاروان به فرودگاه با اتوبوس و به صورت دسته جمعی خواهد بود.
۴. با عنایت به عدم وجود امکانات و وسایل رفاهی لازم در فرودگاه جهت بدرقه کنندگان و ممانعت پلیس فرودگاه از ورود مشایعت کنندگان به سالن حجّاج، لازم است خداحافظی با بستگان را در منزل انجام دهید.
۵. زمان حضور زائران محترم در فرودگاه «حداقل ۵ ساعت قبل از پرواز» می باشد. لذا حتماً در ساعت مقرر در محلّ تعیین شده حضور به هم رسانید تا دسته جمعی عازم فرودگاه شویم.
۶. بعد از رسیدن به محلّ قرار کاروان، گذرنامه، بلیت، کارت شناسایی و سایر مدارک و وسایل خود را از عوامل اجرایی کاروان دریافت نمایید. از این روی لازم است کلیه مدارک تحویلی را بعد از کنترل و اطمینان از صحتّ آن، در کیف جاگذرنامه ای که به شما داده خواهد شد، قرار داده و آن را گردن آویز کنید. همچنین کارت شناسایی نیز می بایست در همان ابتدا گردن آویز شود. در این خصوص تأکید می شود در حفظ گذرنامه، بلیت، کارت شناسایی و سایر مدارک خود دقت لازم را مبذول دارید.
۷. به محض رسیدن به فرودگاه و با اعلام مسوولین مربوطه، بدون فوت وقت به سالن خروجی بروید تا امور مربوط به پلیس گذرنامه و خروج شما در فرصت مناسب به انجام برسد.

پوشش متحدالشکل مهمانان الهی

۱. با عنایت به این که زائران محترم ایرانی به عنوان سفیران این مرز و بوم در ایّام حجّ تمتّع در کشور عربستان حضور دارند و به جهت حفظ شان و منزلت آنان، تأکید می شود همه ی بانوان گرامی کاروان با چادر مشکی و مقنعه در این سفر معنوی کاروان را همراهی نمایند.
۲. آقایان محترم نیز لازم است با لباس متحدالشکل شامل شلوار و پیراهن که از قبل تهیه و تحویل گردیده، کاروان را در این سفر پر فیض همراهی نمایند.

شماره تلفن همراه عربی مسوولین کاروان

از محضر زائران محترم تقاضا می شود شماره تلفن همراه عربی کادر اجرایی و فرهنگی کاروان را قبل از عزیمت در گوشی همراه خود ثبت کرده تا در طول سفر در صورت نیاز بتوانید با آنان ارتباط برقرار نمایید:

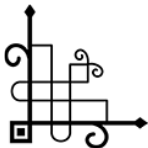
مدیر کاروان: آقای شماره:
 روحانی کاروان: آقای شماره:
 معاون کاروان: آقای شماره:
 معین کاروان: آقای شماره:
 معینه ی کاروان: خانم شماره:

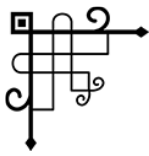
پیش شماره ی کشور عربستان جهت تماس از ایران (۰۰۹۶۶) می باشد.

ان شاء الله همه ی ما به عنوان مهمانان الهی و ضیوف الرحمن، با رعایت همه ی بایدها و نبایدهای سفر حج، بتوانیم آداب ضیافت الهی را رعایت کنیم و از فرصتی که هزاران نفر آرزوی آن را دارند کمال استفاده را برده و سعی نماییم آن طور باشیم که خداوند متعال؟ عزّ؟ پیامبر اکرم (ص) و ائمه ی طاهرين؟ سهم؟ از ما انتظار دارند و ما را آن گونه می پسندند.

با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....





«اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۶»

ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به میقات

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی عزیمت به میقات و مکّه و انجام عمره‌ی تمتّع هستیم، لازم است به نکات زیر توجّه فرمایید:

۱. لازم است از قبل وسایل و ملزومات احرام و عمره‌ی تمتّع را در ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز، تنظیم نمایید و از گذاشتن آن‌ها در چمدان‌ها خودداری کنید.

۲. توصیه می‌شود لوازم مورد نیاز احرام و عمره‌ی تمتّع را بر اساس لیست زیر بازبینی مجدد نموده و ناقصی یا کسری‌های احتمالی را قبل از عزیمت به میقات تهیه نمایید.

۳. تنها باری که می‌توانید با خود به میقات بیاورید، ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز است. بنابراین همه‌ی وسایل شخصی را در چمدان‌ها بگذارید تا در موعد مقرر به مکّه ارسال شود.

ملزومات همراه زائر هنگام عزیمت به میقات

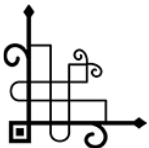
• ساک احرامی دستی حاوی:

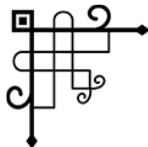
- لباس و وسایل احرام، شامل موارد زیر:
 - حوله‌ی احرام بدون دوخت (ویژه‌ی آقایان).
 - دکمه‌ی مخصوص حوله‌ی احرام (ویژه‌ی آقایان).
 - همپان یا کمر بند غیردوخته (ویژه‌ی آقایان).
 - پارچه‌ی سفید غیردوخته (پیش‌گیری از عرق‌سوز شدن در احرام) (ویژه‌ی آقایان).
 - دمپایی روبراز غیر آبری سفید با کف عاجدار (ویژه‌ی آقایان).
 - لباس احرام، شامل: شلوار، پیراهن، چادر، مقنعه و جوراب سفید (ویژه‌ی بانوان).
 - دمپایی غیر آبری سفید با کف عاجدار (ویژه‌ی بانوان).
 - کفش راحتی سفید برای احرام (در صورت تمایل) (ویژه‌ی بانوان).

• کیف دوش‌آویز، شامل موارد زیر:

- دعای اشواط طواف و سعی
- طواف شمار
- کیسه‌ی کفش
- بادبزین یک‌رنگ کاروان
- شال یک‌رنگ کاروان
- کلاه برای آقایان
- نقاب برای بانوان
- گوشی همراه و شارژ اعتباری و شارژر باتری
- ریال عربستان (حداقل ۱۰۰ ریال)
- داروهای اختصاصی (مصرف دو روز)
- دستمال کاغذی جیبی
- ناخن گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر)

با تشکر و سپاس





مدیریت کاروان حج تمتع.....

«اطلاعی‌های شماره‌ی: ۷»

ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به مشاعر مقدّسه

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی عزیمت به عرفات و ورود به ایّام تشریق هستیم، لازم است به نکات زیر توجّه فرمایید:

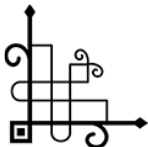
۱. زائران محترم همه‌ی لوازم و اقلام مورد نیاز را بر اساس لیست زیر، در ساک اِحرامی دستی و کیف دوش‌آویز تنظیم نمایند و چنانچه کسری خاصی وجود دارد، آن را تهیّه کنند.

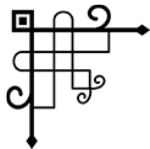
۲. توصیه‌ی خادمان ضیوف‌الرّحمن این است که سعی کنید سبک‌بار راهی عرفات شوید و از همراه داشتن وسایل غیرضرور و حجیم که باعث زحمت فراوان برای شما خواهد شد، اجتناب نمایید.

ملزومات همراه زائر هنگام عزیمت به عرفات

• ساک اِحرامی دستی، حاوی:

- حوله‌ی اِحرام اضافهِی آقایان (در صورت تمایل).
- لباس اِحرام اضافهِی بانوان (در صورت تمایل).
- کیسه‌ی مخصوص سنگ برای رمّی جمرات و سنگ‌های جمع‌آوری شده.
- ناخن‌گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر).
- پیش‌بند یک‌بار مصرف، خود تراش و یک‌بسته تیغ (استفاده در حلق) (ویژه‌ی آقایان).
- لباس شخصی و لباس زیر (استفاده برای بعد از خروج از اِحرام).
- حوله‌ی دستی، مسواک، لیف، صابون، شامپو و خمیردندان بدون بو (استفاده برای بعد از خروج از اِحرام).
- داروهای اختصاصی (مصرف یک هفته).
- وسایل بهداشتی و اختصاصی بانوان (مصرف ۵ روز).
- عینک ضدّ آفتاب (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).
- کرم ضدّ آفتاب بدون بو (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).
- پماد سوختگی یا پودر تالک.
- ماسک دولایه غیردوخته‌ی طبّی.
- چراغ قوه‌ی کوچک (در صورت تمایل).
- خشک‌بار مغذّی، مانند: کشمش، بادام، توت خشک، انجیر، آلو، نبات و... (به مقدار بسیار کم).
- پتوی سبک کم‌حجم سفری.
- زیرانداز.
- شانه و بُرس موی سر.
- سوزن، نخ و سنجاق قفلی.
- طواف شمار.
- کلاه (ویژه‌ی آقایان).

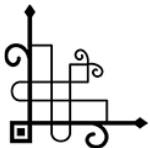


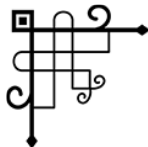


- نقاب (ویژه ی بانوان).
- قلم و دفترچه ی یادداشت.
- کیف دوش آویز، حاوی:
 - بادبزنی یک رنگ کاروان.
 - شال یک رنگ کاروان.
 - دستمال کاغذی جیبی.
 - کیسه ی کفش.
 - گوشی تلفن همراه و شارژر اعتباری و شارژر باتری.
 - تسبیح و مهر نماز.
 - قرآن و کتب ادعیّه (عرفه، طواف، سعی و...).
 - ریال عربستان (حداقل ۱۰۰ ریال).
 - بطری آب صحّه.
 - قمقمه و آب پاش.

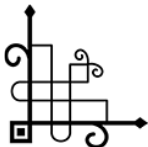
با تشکر و سپاس

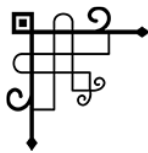
مدیریت کاروان حج تمتع.....





منشور اخلاقی و میثاق نامه





«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم (ص): اِنِّیْ بَعِثْتُ لَیْتَمَّ مَخْلَرِمُ الْاَخْلَاقِ.

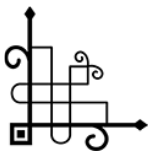
من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل بنمایم.

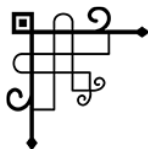
کارگزاران امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و اعتقاد و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه فقیه و با پاسداری از خون شهیدان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسؤول دانسته، و متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هرچه بهتر حج ابراهیمی (ع) و زیارت 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 اعتاب مقدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.
۳. رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را 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 مسؤولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
۵. نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دینت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
۶. بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «اِنَّكَ لَعَلٰی خَلْقٌ عَظِیْمٌ» 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، گیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران)^۱، 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 به کار 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 دستورالعمل‌های ابلاغی مسؤول می‌دانند.
۱۰. از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت

۱- بخشی از فرمایشات مقام معظم رهبری در دیدار مورخ ۹۸/۱۰/۳۰ با مسئولان حج و زیارت.





«میثاق نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مِنَ الْعَامِلِينَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ.

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

عوامل اجرایی باید بدانند:

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

شهید مقدّسیان

فعلّیت‌های اجرایی کارگزاران حجّ و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زایران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بینش 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 حجّ ابراهیمی(ع) و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقّق آن‌ها، حدّاکثر تلاش را بنمایم.

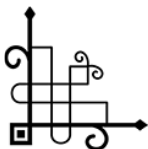
۱ توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و اعتاب مقدّسه را به‌عنوان حقّ الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.

۲ باور دارم که هر بار تشرفّ به زیارت، توفیق مجدّد الهی است. از این روی با همتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اوّل به‌انجام خدمت به زایران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عادی 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، تبذیر و اسراف را بر خود فرض می‌دانم.

۴ رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی (برخورد گرم، گیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران)^۱، مدارا و ملاطفت، صداقت و صراحت با زبان ملایم و انجام به‌هنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.

۱- بخشی از فرمایشات مقام معظم رهبری در دیدار مورخ ۹۸/۱۰/۳۰ با مسئولان حج و زیارت.

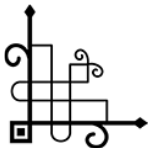




- ۵ از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ربا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که بر خلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزاری است، دوری نموده و حُجُب و حیا و عِفّت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.
- ۶ امانت‌داری و حفظ اسرار زائران و عدم ورود به حریم خصوصی آن‌ها را بر خود فرض دانسته و در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به کار 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، مسوول 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 «وَ اغْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَ لَا 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 نام‌خانوادگی کارگزار



ارایه‌ی خدمات مطلوب به زائران
بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) از اهداف
موردنظر سازمان می‌باشد؛ و تحقق این امر مهم، منوط به
شناسایی، انتخاب، توانمندسازی و به‌کارگیری افراد شایسته، متعهد
و توانمند خواهد بود؛ که در تعامل کامل با سازمان حج و زیارت و رعایت
ضوابط و دستورالعمل‌ها و انجام وظایف ابلاغی بتوانند مأموریت‌های
محواله را به نحو احسن به سرانجام مقصود برسانند. لذا با امعان نظر به
نظام‌نامه‌ی جامع منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت، آئین‌نامه‌ی
اجرایی کاروان حج تمتع که با هم‌فکری تعدادی از کارشناسان سازمان و
دفاتر حج و زیارت استان‌ها و کارگزاران دانشگاهی عرصه‌ی حج و زیارت
تهیه و تنظیم شده‌است، برای اجرا ابلاغ می‌گردد. انتظار می‌رود
ضمن رعایت مفاد آن، علاوه بر شایسته‌گزینی، بر اصل
نیروسازی و جانشین‌پروری در کلیه‌ی جایگاه‌های
مسئولیتی کاروان حج تمتع، دقت
لازم صورت‌پذیرد.