

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سازمان حج و زیارت

اداره کل فنی و امور کارگزاران

# شرح وظایف مدیران و

# عوامل اجرایی کاروانهای حج تمتع

اردیبهشت ماه ۱۳۹۱

**شرح وظایف مدیران، عوامل اجرایی و پزشک کاروان های حج تمتع****الف - مقدمه:**

شریعت محمدی صلی الله علیه و آله به عنوان اکمل ادیان الهی کنگره بزرگ و مبارک حج تمتع را تشریح فرموده تا سالی یک بار برگزیدگان جهان اسلام در مقدس ترین مکان گردهم آیند و ضمن انجام مناسک سیاسی - عبادی حج به همفکری و همگرایی بپردازند. این تراکم میلیون ها مسلمان در محدوده‌ی زمانی - مکانی خاص و برپایی چنین تجمع عظیم و انجام فریضه‌ای با عظمت و حاوی اسرار و رموز فراوان، مستلزم تمهیدات و مقدمات و برنامه‌ها و تدارکاتی است که باید از مدت‌ها پیش توسط دست اندرکاران حج هر کشور فراهم گردد.

بحمدالله جمهوری اسلامی ایران به عنوان ام‌القری جهان اسلام بیشترین موفقیت را در عرصه‌ی مطالعه و پژوهش، برنامه‌ریزی و هماهنگی، پیش‌بینی و آینده‌نگری، اقدام و اجرا، نظارت و کنترل و ارزشیابی در طول دهه‌های بعد از پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی به دست آورده و معنویت و اخلاق و نظم و انضباط و رفاه و اسکان و حمل و نقل و بهداشت و تغذیه و تدارکات و ... زائرین و حجاج ایرانی سرآمد همه‌ی زائرین و حجاج بوده است.

بی‌شک در بدست آوردن این توفیقات مدیران و عوامل کاروان‌های حج تمتع نقش به‌سزائی داشته‌اند؛ بر همه آنان درود می‌فرستیم و برایشان توفیق روز افزون آرزو می‌کنیم.

با همین پشتوانه‌ی قوی و امید و اتکاء به قدرت لایزال الهی، انتظار داریم در حج ۱۳۹۱ بالنده‌تر و موفق‌تر از همیشه ارائه خدمت نمائیم. شرح وظایف پیش‌رو به منظور انجام خدمت منسجم و مسئولانه مدیران و عوامل کاروان‌ها در چند بخش تدوین و ابلاغ می‌گردد. بدیهی است ضامن اجرای صحیح وظایف محوله، حس نوع دوستی، عشق خدمت به ضیوف الرحمن، تعهد، حلم و بردباری، خوشرویی، ادب و متانت است.

**ب- رؤوس وظایف مدیران کاروان‌ها در ایران:****توضیح:**

با توجه به اینکه در حج سال گذشته مجموعه‌گردانی از موفقیت چشمگیری برخوردار بود و عملکرد مدیران مجموعه و انتقال برخی وظایف مدیران کاروان‌ها به سمت مدیران مجموعه در تأثیرگذاری خدمات مطلوب به زائران مثمرتر بود، انشاءالله در حج سال جاری نیز موضوع مجموعه به قوت دنبال خواهد شد. لذا با توجه به لزوم اجرای خدمات متمرکز در امور ساختمان، تغذیه، تدارکات و مالی، مدیران کاروان‌ها ضمن هماهنگی کامل با مدیران مجموعه همکاری لازم و کافی را با ایشان خواهند داشت و معاون، مأمورین پذیرایی و دستیار زن کاروان نیز بر اساس برنامه زمانبندی ارائه شده از سوی مدیر مجموعه تحت سرپرستی مدیر کاروان مربوطه در انجام وظایف محوله کوشا و فعال خواهند بود.

(۱) اخذ حکم مسئولیت کاروان از مدیریت حج و زیارت استان مربوطه.

(۲) دریافت کلیه دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های سازمان در خصوص چگونگی ثبت نام، اخذ و جمع‌آوری مدارک مربوطه، دریافت دستورالعمل شرایط و ضوابط انتخاب عوامل کاروان و ...

(۳) انتخاب و معرفی اعضاء کاروان بر مبنای ضوابط ابلاغی.

(۴) تعیین و معرفی یکی از دفاتر زیارتی به عنوان محل ثبت نام زائرین و نصب تابلو یا پلاکارد ثبت نام با ذکر شماره کاروان.

(۵) ارتباط مستمر با مدیریت حج و زیارت استان و مبادله اطلاعات مورد نیاز و عمل دقیق به پیام‌های ابلاغی و بخشنامه‌ها.

(۶) هماهنگی با بعثه مقام معظم رهبری جهت تعیین روحانی، معین و معینه کاروان برابر دستورالعمل.

(۷) انتخاب پزشک کاروان و هماهنگی لازم برای انجام معاینات پزشکی زائرین و واکسیناسیون آنها.

(۸) توجه زائرین نسبت به رعایت قوانین و مقررات خروج و ورود به کشور و ورود و خروج از عربستان.

(۹) تعیین محل آموزش زائرین و اعلام کتبی به آنها.

(۱۰) تشکیل جلسه مشترک برای برنامه‌ریزی آموزشی زائرین با حضور روحانی، معین، معینه، پزشک و معاون کاروان.

(۱۱) ارائه جدول زمانبندی آموزش زائرین با هماهنگی روحانی کاروان و اطلاع‌رسانی به آنان.

- ۱۲) توجیه زائرین و انتخاب ۳ نفر نمایندگان آنان جهت نظارت مالی و ... در یکی از اولین جلسات آموزشی کاروان.
- ۱۳) بررسی ترکیب جمعیتی کاروان از نظر سنی، شغلی، تحصیلی، توانایی‌های فرهنگی و ... به تفکیک خانم‌ها و آقایان جهت برنامه‌ریزی‌های بعدی.
- ۱۴) گروه‌بندی زائرین با هماهنگی آنان و اعلام به زائرین در ایران با پیش فرض ظرفیت هر اتوبوس ۴۵ نفر و تعیین سرگروه هر اتوبوس و معرفی به زائرین.
- ۱۵) برنامه‌ریزی برای تعیین افراد هم اتاقی بر اساس متغیرهای مختلف از جمله تمایل زائرین (حتی‌الامکان) و با توجه به پلان ابلاغی و ... و اعلام اسامی گروه‌های هم اتاقی به زائرین در ایران.
- ۱۶) تبیین و توجیه زائرین نسبت به نحوه اداره هتل یا ساختمان در حج تمتع و چگونگی تقسیم وظایف و مسئولیت‌های مجموعه و کاروان.
- ۱۷) دریافت امکانات آموزشی، تبلیغی و رفاهی و توزیع آن بین زائرین از مبادی ذی‌ربط و نمایش فیلم‌ها و نوارهای آموزشی در جلسات و توجیه آنان.
- ۱۸) شرکت در جلسات هماهنگی و شناسایی و توجیهی مدیر و عوامل مجموعه در ایران قبل از سفر و اخذ تلفن عربستان مدیر و معاون مجموعه و توجیه عوامل کاروان بخصوص پیش‌پرواز یا پیش‌رو و برنامه‌ریزی و تعیین وظایف و نحوه همکاری هر یک از اعضای کاروان با مدیر و عوامل مجموعه.
- ۱۹) تهیه لباس متحدالشکل برای عوامل کاروان با هماهنگی مدیر مجموعه و درج مشخصات کاروان و نام و عنوان عوامل روی آن.
- ۲۰) دریافت سیم کارت عربی مدیر و معاون کاروان از دفتر حج و زیارت استان مربوطه، همراه داشتن گوشی تلفن همراه و راه اندازی آن در بدو ورود به فرودگاه عربستان.
- ۲۱) هماهنگی و همکاری با مدیر مجموعه جهت انتقال اقلام تدارکاتی تهیه شده در ایران، به عربستان و خرید و انتقال اقلام تدارکاتی که برابر دستورالعمل به مدیر کاروان محول گردیده.
- ۲۲) برگزاری با شکوه و کارآمد جلسات آموزشی زائرین در ایران و همکاری تنگاتنگ با روحانی کاروان جهت تحقق همه اهداف جلسات آموزشی و تهیه و استفاده از امکانات صوتی - تصویری و سایر ملزومات مورد نیاز.

- ۲۳) هماهنگی با حج و زیارت استان مربوطه جهت مشارکت فعال کلیه زائرین کاروان در همایش آموزش عملی مناسک حج و تهیه امکانات حمل و نقل و هدایت و نظارت در رفت و برگشت و استفاده کامل زائرین از آموزش عملی.
- ۲۴) انجام هماهنگی‌های لازم برای تهیه ساک زائرین برابر شرایط تعیین شده با نظارت نمایندگان آنان.
- ۲۵) انجام هماهنگی‌های لازم برای تهیه کلیه ملزومات سفر و لباس احرام با نظارت نمایندگان زائرین.
- ۲۶) اخذ مسکن و نشانی و نقشه مسکن مکه و مدینه در ایران.
- ۲۷) تهیه کارت مخصوص ساک حاوی مشخصات کاروان و نام و تلفن زائر و تحویل به آنان.
- ۲۸) اطلاع‌رسانی به زائرین در خصوص عواقب حمل و استعمال مواد مخدر و داروهای روانگردان و مجازات بسیار سنگین در عربستان و بازماندن از سفر حج و تشکیل پرونده کیفری در ایران.
- ۲۹) نپذیرفتن ساک بی‌نام و نشان از زائرین، نظارت بر تفتیش چند مرحله‌ای ساک‌های زائرین و اطلاع‌رسانی اطمینان بخش در این زمینه به زائرین و امضای صورتجلسه کشف مواد مخدر و یا داروهای روانگردان توسط نماینده اعزامی کاروان به فرودگاه در هنگام تحویل بار.
- ۳۰) گزارش محرمانه و مکتوب اشخاص مظنون به مصرف مواد مخدر و داروهای روانگردان به حراست مرکزی سازمان و معرفی به پلیس فرودگاه مبدأ.
- ۳۱) اطلاع‌رسانی کامل به زائرین در مورد طرح موفق قربانی و جلب مشارکت کامل آنان و جمع‌آوری و انتقال وجوه قربانی به مسئولان طرح طبق دستورالعمل‌های مربوطه و انتخاب ناظرین اجرایی از بین زائرین علاقه‌مند.
- ۳۲) معرفی خدمه پیش‌پرواز به مدیریت حج و زیارت استان جهت اخذ روادید و سایر امور مربوطه. متذکر می‌گردد فقط مأمورپذیرایی سال اولی الزاماً باید به عنوان پیش‌پرواز اعزام شود و اسامی گروه پیش‌پرواز در ایران به مدیر مجموعه اعلام گردد.
- ۳۳) دریافت کارت شناسایی کامپیوتری زائرین و تحویل به آنان و توجیه زائرین نسبت به مندرجات و اهمیت همراه داشتن دائمی آن با توجه به اینکه گذرنامه زائرین در اختیار آنان نیست.
- ۳۴) برنامه‌ریزی جهت اطلاع‌رسانی مبدأ پروازی، ساعات پرواز، لزوم حضور ۴ ساعت قبل از پرواز زائرین در فرودگاه، توجیه زائرین نسبت به ازدحام و احتمال جاماندن زائر از پرواز و خداحافظی با بستگان در منزل و محل سکونت و . . . و تحویل

بلیط و گذرنامه و بطاقه نوشته شده در فرودگاه به شخص زائر و راهنمایی و همکاری آنان جهت اخذ کارت پرواز، عبور از مراحل مختلف فرودگاه تا سوار شدن و استقرار در صندلی هواپیما.

مدیران کاروان‌ها می‌بایست از عبور کلیه زائرین از گیت‌های کنترلی و ورود آنان به هواپیما مطمئن شده و آخرین نفر وارد هواپیما شوند.

### ج- رؤوس وظایف مدیر و عوامل کاروان‌ها برای حرکت از جده یا مدینه منوره به مکه مکرمه:

- ۱) راه اندازی سیم کارت عربی مدیر و معاون در بدو ورود به فرودگاه.
- ۲) راهنمایی زائرین جهت پیاده شدن از هواپیما و انتقال آنان به سالن انتظار و اعلام به آنان که گذرنامه و بطاقه ورود را در دست داشته باشند و به تفکیک خانم‌ها - آقایان در یک صف پشت خطوط قرمز گیشه‌های پلیس گذرنامه قرار گیرند. یکی از عوامل مجرب کاروان بعد از آخرین زائر از گیت پلیس گذرنامه عبور نماید.
- ۳) کمک و راهنمایی زائرین جهت یافتن ساک بار خود و عبور از گمرک و سایر مراحل فرودگاهی.
- ۴) تهیه مکان مناسب جهت استقرار زائرین و نصب تابلو راهنما و هدایت زائرین توسط عوامل کاروان.
- ۵) ارتباط با ستاد مستقر در جده/مدینه و اعلام ورود و ارائه آمار.
- ۶) تهیه ناهار، شام یا بسته غذایی از ستاد و برنامه‌ریزی برای پذیرایی زائرین در وقت و شرایط مناسب.
- ۷) تحویل اتوبوس جهت سوار کردن زائرین طبق سازماندهی که در ایران انجام شده و راهنمایی زائرین جهت سوار شدن و اطمینان از حضور کلیه زائرین. (سرعت عمل همراه با دقت و نظم از مدیر و عوامل کاروان مورد انتظار است).
- ۸) نظارت بر بارگیری بارها در اتوبوس‌ها و کنترل اتوبوس‌ها، تجهیزات مربوطه، جا نماندن زائر و بار و آمارگیری و تأکید بر اینکه وسایل احرام و مورد نیاز در ساک دستی و در اختیار زائر باشد.
- ۹) توزیع بسته‌های غذایی به نسبت آمار در اتوبوس‌ها جهت پذیرایی و اعلام حرکت به سوی میقات.
- ۱۰) توقف بین راهی در استراحتگاه تعیین شده جهت استراحت، تجدید وضو، اقامه نماز و ...
- ۱۱) استقرار در میقات، پیاده شدن زائرین، هدایت آنان به داخل مسجد، مراقبت از کلیه امور، تلاش جهت پارک همه اتوبوس‌های کاروان در کنار یا نزدیک هم.

- ۱۲) توجیه جهت‌یابی و جغرافیای میقات برای زائرین، تعیین راهنمای خواهران و توضیح نحوه‌ی رفت و برگشت آنان و جلوگیری از سردرگمی و مفقود شدن زائرین.
- ۱۳) کمک مدیر و عوامل به روحانی کاروان جهت انجام کامل و دقیق مراسم احرام و مراقبت از جا نماندن وسایل زائرین در میقات.
- ۱۴) جمع‌آوری زائرین زن و مرد و هدایت آنان به سمت اتوبوس‌ها و سوار شدن، آمارگیری، کنترل نهایی اعمال احرام توسط روحانی، نشستن آقایان هر اتوبوس در صندلی‌های جلو و خانم‌ها در صندلی‌های نیمه دوم اتوبوس و حرکت به سوی مکه مکرمه.
- ۱۵) توقف اتوبوس‌ها در مرکز استقبال و تحویل گذرنامه‌ها و اخذ رسید آنها و حرکت به سوی مکه مکرمه.
- ۱۶) پیاده شدن و استقرار زائرین در هتل با برگزاری مراسم استقبال و راهنمایی مدیر مجموعه و همکاری همه عوامل، راهنمایی زائرین جهت یافتن طبقه و اتاق محل سکونت.
- ۱۷) کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از جا نماندن بار، ساک دستی، اشیاء قیمتی و ... و امضای ورقه راننده.
- ۱۸) تعیین وقت انجام طواف اول با همکاری روحانی کاروان و اعلام به زائرین، هماهنگی نهایی با مدیر مجموعه و مسئول حمل و نقل منطقه، تعیین عوامل همراه برای طواف اول و نقش و مسئولیت هر یک.

#### د- رؤوس وظایف مأمورپذیرایی پیش‌پرواز / پیش‌رو:

- ۱) معرفی مأمورپذیرایی پیش‌پرواز/پیش‌رو به ستاد منطقه و مدیر مجموعه.
- ۲) تأکید و الزام پیش‌پرواز یا پیش‌رو جهت همراهی و مساعدت با مدیر و عوامل مجموعه در آماده‌سازی محل اسکان زائران.
- ۳) تحویل طبقات، شقه‌ها و اتاق‌های مربوط به کاروان (طبق پلان) همراه وسایل و تجهیزات آن از مدیر مجموعه و بازنگری و آماده‌سازی آنها برای ورود زائرین با همکاری عوامل مجموعه.
- ۴) انعکاس نواقص مسکن و تجهیزات به مدیر مجموعه و پیگیری تا رفع نقص.
- ۵) نصب تابلوهای راهنمای هتل/ساختمان محل استقرار همراه با فلش به سمت هتل تا اصلی‌ترین خیابان منطقه و از طریق گوناگون منتهی به هتل.
- ۶) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت تحویل و کنترل صندوق امانات اتاقها و یا صندوق امانات اتاق مدیر.

- ۷) تخصیص اتاق‌ها طبق برنامه‌ی اتاق بندی که در ایران انجام شده به گروه‌های هم اتاقی به تفکیک خانم‌ها و آقایان.
- ۸) اختصاص اتاق مدیر، عوامل، روحانی، مطب پزشک و ... با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۹) نصب برجسب اسامی زائرین هم‌اتاقی و نصب یا اطمینان از وجود قبله‌نما در اتاق‌ها.
- ۱۰) هماهنگی با مدیر و عوامل و عوامل مجموعه جهت شارژ و نظافت کلی اتاق‌ها.
- ۱۱) کنترل سیستم سم‌پاشی ساختمان و آسانسورها و آب گرم و غیره با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۱۲) هماهنگی با مدیر مجموعه در بازدید و کنترل سیستم دفع فاضلاب حمام‌ها و سرویس‌های بهداشتی و آشپزخانه و بازدید هواکش‌ها و سیفون‌ها و توری و پنجره‌ها طبق دستورالعمل.
- ۱۳) زیبا سازی محیط و نصب تابلوها و تراکت‌های تبلیغی، بهداشتی و ... با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۱۴) نصب تابلوی راهنمای طبقات، اتاق‌ها و ... و تعیین محل اطلاع‌رسانی‌های مکتوب کاروان با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۱۵) شرکت مسئول پیش‌رو/پیش‌پرواز در جلسات ستاد منطقه و مدیریت مجموعه و عمل به مصوبات و ابلاغیه‌ها و همکاری تنگاتنگ با مدیر مجموعه و عوامل مجموعه.
- ۱۶) تماس با مدیر کاروان در ایران و اعلام آخرین وضعیت محل اسکان و توضیح و شناسایی کروکی محل اسکان.
- ۱۷) آماده کردن محیط برای ورود و استقبال زائرین کاروان و اطلاع‌رسانی مستمر به مدیر کاروان.
- ۱۸) هماهنگی با مدیر مجموعه و مدیر کاروان برای برنامه‌ریزی طواف اول در مکه و هماهنگی با حمل و نقل و انجام تمهیدات لازم برای انجام این مهم.

### هـ- رؤوس وظایف مدیر و عوامل کاروان در حالت استقرار (در مدینه منوره یا مکه مکرمه):

- ۱) شرکت در جلسات ستاد منطقه طبق برنامه‌ی ابلاغی و عمل به مصوبات و دستورالعمل‌ها.
- ۲) شرکت در جلسات مدیر مجموعه برای برنامه‌ریزی و تقسیم‌بندی وظایف نیروها و توجیه کامل عوامل کاروان و دستیار زن.
- ۳) هماهنگی با مدیر مجموعه و برنامه‌ریزی برای به کارگیری عوامل کاروان برای کلیه فعالیت‌های مشترک مجموعه اعم از تدارکات، تغذیه، حمل و نقل، امور فرهنگی و ... ضروری است در این امر مدیر مجموعه نمودار سازمانی در حالت استقرار کلیه عوامل مجموعه و کاروان‌ها را تهیه و ابلاغ و بر حسن اجرای آن نظارت نماید.

- ۴) توجیه عوامل کاروان نسبت به طرح مجموعه‌ها و نحوه همکاری آنها با مدیر مجموعه..
- ۵) نظارت مدیر و همکاری عوامل جهت نظافت، ضد عفونی، زیبا سازی و طراوت محیط‌های اختصاصی کاروان شامل طبقات، راهروها، راه پله‌ها، شقه‌ها، اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و ...
- ۶) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت تعیین یک نفر از عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه به عنوان مسئول فرهنگی.
- ۷) همکاری مدیران کاروان‌ها با مدیر مجموعه جهت نظارت بر سرو غذا و نحوه پذیرایی از زائرین و مقدمات و مؤخرات آن.
- ۸) همکاری نوبت‌بندی شده عوامل با آشپز یا آشپزها جهت آماده سازی و توزیع صبحانه با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۹) همکاری نوبت‌بندی شده عوامل با آشپز یا آشپزها جهت تهیه سالاد، دورچین و ... و آماده‌سازی میزهای غذا در رستوران‌های خواهران و برادران.
- ۱۰) همکاری نوبت‌بندی شده عوامل با آشپز یا آشپزها جهت تحویل هیترا در ابتدا و شستشوی ظروف داخل آن و آماده سازی جهت استرداد هیترا در انتهای وعده غذایی.
- ۱۱) همکاری همه‌ی عوامل با مدیر و عوامل مجموعه جهت سرو و توزیع غذا، در وعده‌های نهار و شام و لزوم حضور دستیار زن کاروان در زمان سرو غذا در رستوران قسمت خواهران. ضروری است با نظر مدیر مجموعه نیمی از عوامل از نیم ساعت قبل از ساعت شروع سرو در رستوران و محل سرو حضور داشته باشند و نیمی دیگر تا نیم ساعت بعد از اتمام ساعت سرو غذا.
- ۱۰) همکاری عوامل جهت تأمین و رعایت بهداشت رستوران و محل‌های عمومی هتل /ساختمان و نظارت بر نظافت طبقات محل اسکان کاروان با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۱۱) اعلام آمار غذای رژیمی توسط مدیران کاروان‌ها به مدیر مجموعه طبق برنامه زمان‌بندی شده.
- ۱۲) معرفی عوامل خبره توسط مدیران کاروان‌های به آشپز یا آشپزها جهت کمک در سرو خورش، سوپ، دورچین و ...
- ۱۳) برنامه‌ریزی و هماهنگی با مدیر مجموعه جهت استفاده از سالن اجتماعات در ساعات تخصیص یافته به کاروان.
- ۱۴) همکاری و هماهنگی با مدیر مجموعه جهت فعالیت‌های فرهنگی مشترک، فضا سازی تبلیغی و معنوی، مناسبت‌ها

و ...

- ۱۵) حضور مدیر و رابط فرهنگی و روحانی کاروان در جلسه‌ی ((شورای فرهنگی مجموعه)) که توسط مدیر مجموعه اعلام می‌شود و همکاری و عمل به مصوبات آن.
- ۱۶) فراهم کردن زمینه و تمهیدات لازم برای مراسم دعای کمیل، دعای ندبه و ... و مشارکت دادن زائرین کاروان.
- ۱۷) تمهید مقدمات و ترغیب و مشارکت دادن زائرین در جلساتی که از سوی بعثه مقام معظم رهبری برگزار می‌گردد.
- ۱۸) همکاری و هماهنگی لازم با مدیر مجموعه جهت بهره‌برداری صحیح از ظرفیت آسانسورها و توجیه و آموزش زائرین، به ویژه در مقاطع ورود و خروج کاروان‌ها، ساعات نماز، نهار و شام و ... و رعایت حال سالخوردگان و زائران ناتوان.
- ۱۹) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک کاروان در مکان مناسب و برابر دستورالعمل مربوطه.
- ۲۰) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت شیفت بندی کردن حضور پزشکان در ساعات سرو غذا در رستوران جهت نظارت بر بهداشت و سلامت امر تغذیه زائرین و سایر موارد بهداشتی مثل انبار، یخچال، فریزر و ...
- ۲۱) برنامه‌ریزی در خصوص اطلاع‌رسانی به زائرین و توزیع نشریه زائر و سایر ملزومات فرهنگی و تراکت‌ها و بروشورها و پوستره‌های بهداشتی، تبلیغی و ... و ابلاغ دستورالعمل‌های جدید به زائرین.
- ۲۲) برنامه‌ریزی جهت انجام هرچه موفق‌تر زیارات دوره مدینه منوره و مکه مکرمه با هماهنگی مدیر مجموعه.
- ۲۳) برنامه‌ریزی جهت استفاده زائرین از صندوق امانات هتل یا در اختیار مدیر یا صندوق امانات اتاقی.
- ۲۴) همکاری با واحد امداد گمشدگان یا سایر واحدهای بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت از قبیل حمل و نقل و اداره ایستگاه‌های اتوبوس‌های درون شهری و ...
- ۲۵) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت برنامه‌ریزی خرید میوه و سایر اقلام تدارکاتی و همکاری معاون یا عوامل کاروان جهت خرید، انتقال و چینش در انبار.
- تذکره:** هر نوع خرید در عربستان توسط مدیران و عوامل کاروان‌ها بدون هماهنگی با مدیر مجموعه ممنوع است.
- ۲۶) همکاری عوامل کاروان با مدیر مجموعه جهت جمع‌آوری مواد اضافی در بسته اضافی پس از اتمام سرو غذا و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.
- ۲۷) ارائه فرم تقصیر عوامل به مدیر مجموعه برای تحویل آن در پایان عملیات به واحد حسابرسی.

**و) رؤوس وظایف مدیر و عوامل کاروانها در مورد حمل و نقل درون شهری:**

- ۱) توجیه زائران کاروان قبل از عزیمت به عربستان در خصوص نحوه خدمات رسانی حمل و نقل درون شهری (خطوط نقل، مسیرها و ایستگاهها) و اینکه خدمات نقل در مکه مکرمه اغلب دو مرحله‌ای می‌شود.
- ۲) حضور فعال عوامل کاروان در ایستگاههای حمل و نقل که برابر جدول ابلاغی در بدو ورود اعلام می‌شود جهت اداره خطوط و ارائه خدمت بهتر به زائرین در ایستگاهها.
- ۳) توجه به دستورالعمل حمل و نقل درون شهری که ابلاغ می‌گردد و تأکید بر شرایط جدید تخریبها و ساخت و سازها در اطراف مسجدالحرام و حذف برخی ایستگاهها و اطلاع‌رسانی از ترافیک شهر و تأخیر در تردد اتوبوسها، محدودیت موجود در ایستگاههای اطراف حرم و ازدحام جمعیت (خصوصاً بعد از اقامه نمازها در حرم) و ضرورت برنامه‌ریزی در اینخصوص.
- ۴) در اولین فرصت پس از ورود کاروان به مدینه منوره حداکثر ظرف ۲۴ ساعت از طریق ستاد مناطق، ورود کاروان را اعلام نموده و فرم مربوطه را تکمیل و تحویل دهند.
- ۵) توجیه زائران نسبت به عدم عبور از عرض خیابانها، برای جلوگیری از حوادث ناگوار و عبور از محل‌های خط‌کشی عابر پیاده.
- ۶) توجیه زائران در خصوص نحوه برخورد با رانندگان خاطی، عدم برخورد با رانندگان و مأموران سعودی و ثبت و انتقال مورد به مدیر کاروان.

**ز) - رؤوس وظایف مدیران و عوامل کاروانها در مورد نقل ترددی:**

- یکی از عوامل مؤثر در اجرای موفق طرح حمل و نقل ترددی مدیر کاروان می‌باشد و برای انجام هر چه بهتر این طرح وظایف ذیل برای مدیر کاروان پیش بینی شده است:
۱. آشنایی کامل با نظام حمل و نقل ترددی و چگونگی پیاده سازی آن برای حجاج ایرانی.
  ۲. اجرای دقیق دستورالعمل نقل ترددی برای انتقال زائرین کاروان در همه مراحل.
  ۳. تقسیم وظایف مناسب برای عوامل کاروان و توجیه کامل آنها نسبت به طرح.

۴. گروه‌بندی زائرین متناسب با ظرفیت اتوبوس و نوع آن (مکشوف و مکیف) و نوع وقوف آنها در مزدلفه (اختیاری و اضطراری) و آموزش زائرین نسبت به این گروه‌بندی و لزوم رعایت دقیق آن.
۵. در انتقال از مکه به عرفات برای هر اتوبوس یک نفر راهنمای ایرانی پیش بینی شده که از ابتدای عملیات انتقال تا پایان آن در اتوبوس خواهد بود.
۶. همکاری با مدیر مجموعه و ستاد حمل و نقل در تنظیم برنامه انتقال کاروان از مکه به عرفات.
۷. مدیر کاروان باید از قبل زائرین خود را بر اساس تعداد اتوبوس و نوع آنها تفکیک و گروه بندی نموده و برای هر گروه یک نفر از عوامل خود را مسئول قرار دهد.
۸. آماده نمودن زائرین بر اساس برنامه زمانبندی انتقال جهت سوار شدن به اتوبوس و جلوگیری از هرگونه اتلاف وقت. (مدیر کاروان زائرین را متناسب با تعداد اتوبوس که برای کاروان به ساختمان مراجعه نموده اعزام نماید. مثلاً اگر برای یک کاروان سه اتوبوس پیش بینی شده با آمدن اولین اتوبوس اولین گروه زائر را اعزام نماید و منتظر کامل شدن تعداد اتوبوس‌ها نماند و با رسیدن اتوبوس‌های بعدی گروه‌های بعدی را اعزام کند.
۹. رعایت کامل برنامه زمانبندی انتقال و همکاری با مدیر مجموعه و مسئولین ذی‌ربط در مکه، عرفات، مزدلفه و منی.
۱۰. توجیه روحانی و زائرین کاروان نسبت به برنامه انتقال و تنظیم برنامه‌های معنوی و فرهنگی برای زمانهای انتظار زائرین در مکه، عرفات و مزدلفه.
۱۱. حفظ آرامش در کاروان بخصوص در مواقع بروز بحران و همکاری کامل با مسئولین مربوطه در شرایط بحران.
۱۲. مدیر کاروان یا معاون وی باید با آخرین اتوبوس حامل زائرین خود به عرفات عزیمت نمایند. بدین معنی که مدیر یا معاون وی باید تا انتهای انتقال زائرین خود در مقابل هتل حضور داشته باشند.
۱۳. مدیر مجموعه مسئول انتقال ساختمان بوده و با هماهنگی مسئول منطقه بر عملیات انتقال کاروان‌های ساختمان نظارت نموده و بر اساس زمانبندی تعیین شده کاروان‌ها را با همکاری مدیران کاروان‌ها برای اعزام آماده می‌نماید.

**ح) - رؤوس وظایف همکار نقل ترددی:**

عوامل همکار نقل ترددی کاروان‌ها در یک جلسه تئوری و یک جلسه میدانی قبل از روز هشتم ذی‌الحجه توسط واحد نقل ترددی ستاد مکه توجیه خواهند شد و شرح وظایف آنان به همراه برنامه دقیق زمانبندی همکاری آنان با واحد نقل ترددی ابلاغ خواهد شد.

رؤوس وظایف آنان به شرح ذیل می‌باشد:

۱. استقرار در اتوبوس بعنوان راهنما جهت انتقال زائران محل ساختمان از مکه مکرمه به عرفات و منی.
۲. استقرار در اتوبوس بعنوان راهنما جهت انتقال زائران از عرفات به مزدلفه و منی.
۳. کنترل ورود و خروج زائران در ایستگاه‌های عرفات جهت انتقال زائران به مزدلفه و منی.
۴. استقرار و کنترل ایستگاه‌های مزدلفه.

**ط) - رؤوس وظایف مدیران و عوامل کاروان‌ها در مورد ایام تشریق:**

- ۱) تهیه لیست دقیق و جامع تدارکات، ملزومات و اثاثیه مورد نیاز عرفات و منا متناسب با آمار کاروان.
- ۲) آماده سازی و بسته بندی تدارکات، ملزومات و اثاثیه منا و عرفات به تفکیک و رعایت اصول بهداشتی.
- ۳) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت اخذ نوبت استفاده از وانت جهت انتقال عوامل به مشاعر جهت آشنایی با محل و امکانات و نواقص آن.
- ۴) هماهنگی با مدیر مجموعه جهت استفاده از وانت برای انتقال تدارکات و ملزومات و اثاثیه.
- ۵) تحویل چادرهای منا و عرفات از مسئولان تقسیم خیم.
- ۶) تیجربندی چادرها، تفکیک محل استقرار خواهران و برادران و خیمه تدارکات.
- ۷) تبیین و توجیه کامل و دقیق زائرین نسبت به حمل و نقل ترددی و گروه بندی آنها بر اساس شرایط و آمار خانم‌ها، آقایان، و وقوف اضطراری.
- ۸) تعیین مسئول برای هر گروه از زائرین که با یک اتوبوس به عرفات منتقل خواهند شد.
- ۹) هماهنگی کامل با مدیر مجموعه جهت اجرای نقل ترددی و ایجاد آمادگی گروه‌ها و مسئولان آنها به صورت محرم شده جهت سوار شدن در لحظه رسیدن هر اتوبوس با در دست داشتن وسایل ضروری و شخصی مانند دارو و ...

- ۱۰) نظارت بر خاموشی کولرها و چراغها و ... و رعایت مسایل ایمنی هتل در ایام تشریق.
- ۱۱) پیاده شدن زائرین در عرفات در ایستگاه تعیین شده و انتقال اطمینان بخش آنها به چادرها و استقرار آنها در خیام مربوطه و آشنا نمودن زائرین با جغرافیای عرفات، محل خیام کاروان، بعثه، ستاد، مرکز پزشکی، سرویس‌های بهداشتی، جهت قبله، فرارگاه‌ها در هنگام خطر و ...
- ۱۲) برنامه‌ریزی جهت شرکت زائرین در مراسم برائت به همراه عوامل کاروان با رعایت دستورالعمل مربوطه و بازگرداندن آنها در پایان مراسم به چادرهای کاروان.
- ۱۳) آماده سازی زائرین جهت نیت و قوف در عرفات و برپایی نماز جماعت ظهر روز عرفه با هماهنگی روحانی کاروان.
- ۱۴) برگزاری مراسم دعای روح بخش عرفه طبق برنامه مدون با استفاده از امکانات و تجهیزات لازم و با رعایت کاروان‌های همجوار.
- ۱۵) تعیین افراد وقوف اضطراری مشتمل بر بانوان، مردان مسن، بیمار، ناتوان و ... و اتوبوس بندی کردن آنها.
- ۱۶) تعیین افراد وقوف اختیاری و اتوبوس بندی کردن آنها.
- ۱۷) تقسیم وظایف بین عوامل کاروان، تعیین گروه پیش‌رو به منا، تعیین مسئولان اتوبوس‌های وقوف اضطراری و اختیاری.
- ۱۸) آماده‌سازی و توجیه و آموزش زائرین با مرحله انتقال از عرفات به مشعر و منا در نقل ترددی و اعلام گروه‌ها و سرگروه‌های آنها.
- ۱۹) دریافت نوبت اعزام زائرین وقوف اضطراری و اختیاری و توجیه عوامل و زائرین و برنامه‌ریزی رفاهی - فرهنگی برای مدت ماندگاری زائرین در عرفات تا رسیدن نوبت اعزام.
- ۲۰) تأکید به زائرین در مکه مکرمه (با هماهنگی و همکاری روحانی کاروان) جهت جمع‌آوری سنگ‌ریزه برای رمی جمرات در اماکن مجاز و مباح مکه، با توجه به شرایط مشعر در برنامه نقل ترددی برای زائرین وقوف اضطراری.
- ۲۱) انتقال زائرین وقوف اضطراری به مشعر، نیت و درک وقوف اضطراری در مزدلفه، انتقال به منا، پیاده شدن، هدایت آنان تا استقرار در چادرها، پذیرایی و استراحت، حرکت خانم‌ها به صورت دسته‌جمعی و برنامه‌ریزی شده و با حضور عوامل مجرب جهت رمی جمره‌ی عقبه، انجام رمی، برگرداندن آنها به چادرها جهت استراحت.
- ۲۲) اعزام گروه قربانی به قربانگاه (طبق نوبت و برنامه) جهت انجام قربانی خانم‌هایی که رمی جمره‌ی عقبه را انجام داده‌اند (قبل از اعزام، لیست دقیق تهیه و در اختیار مسئول گروه قربانی قرار گیرد).

۲۳) انتقال زائرین وقوف اختیاری به مشعرالحرام، پیاده کردن آنها، تعیین محل مناسب برای بیتوته و استراحت، توجیه نسبت به جغرافیای محل، قبله، سرویس‌های بهداشتی، پذیرایی از زائرین و ... بیدار کردن زائرین یک ساعت قبل از اذان صبح جهت تجدید وضو و آمادگی نیت وقوف و برپایی نماز جماعت، بعد از طلوع آفتاب انتقال زائرین از مزدلفه به منا، استقرار در چادرها، پذیرایی و صرف صبحانه، حرکت دادن زائرین وقوف اختیاری جهت رفتن به جمره عقبه، اخذ نیابت از زائرین وقوف اضطراری که رمی انجام نداده‌اند، انجام رمی جمره عقبه، اطلاع به گروه قربانی جهت انجام قربانی با توجه به لیست اسامی زائرین.

۲۴) استقرار زائرین در چادرهای منا، انجام حلق یا تقصیر، نظافت سختگیرانه بر امور بهداشتی حلق، انجام استحمام، نظافت مستمر چادرها و راهروها، پذیرایی و ...

۲۵) تأمین و تدارک مرتب تغذیه، میوه، چای، آب و ... در ایام منا و مراقبت دائم از سلامتی و بهداشت زائرین.

۲۶) برنامه‌ریزی و اجرای عملیات رمی جمرات سه گانه در روزهای یازدهم و دوازدهم ذی‌الحجه.

۲۷) برنامه‌ریزی انتقال زائرین از منا به مکه مکرمه بر اساس برنامه از پیش تعیین شده واحد نقل ترددی و استقرار در هتل، همه امور ایمنی و بهداشتی و جلوگیری از گم شدن زائرین پیش‌بینی شود و مسائل حمل و نقل آنان با توجه به محل استقرار هتل به اطلاع زائرین برسد و برای زائرین ناتوان از پیاده‌روی، تدابیر لازم اتخاذ گردد.

۲۸) هماهنگی و همکاری با مدیر مجموعه برای آماده‌سازی فضای هتل و امکانات و تدارکات و ناهار روز دوازدهم و استقبال از زائرینی که از مشاعر مقدسه به مکه مکرمه برمی‌گردند. گروه پیش‌رو از شب دوازدهم یا صبح روز دوازدهم باید به این مهم همت گمارند و به مدیر گزارش کنند.

۲۹) برنامه‌ریزی برای اعمال مسجدالحرام حج تمتع در شب یازدهم و شب دوازدهم برای کاروان‌هایی که تا سه روز بعد از ایام تشریق باید مکه مکرمه را ترک نمایند (با هماهنگی و همکاری تنگاتنگ روحانی کاروان).

### ی) رؤوس وظایف مدیر و عوامل کاروان‌ها جهت عزیمت از مکه مکرمه به سمت فرودگاه (بازگشت)

۱) تهیه و دریافت بلیط‌های برگشت از شرکت هواپیمائی مربوطه به انضمام تکه‌های بار.

۲) توزیع تکه‌ها و توافق با هواپیمائی جهت تحویل بار.

۳) انتقال بار حجاج به کامیون و تحویل آن به هواپیمائی.

- ۴) اعزام یک نفر در صورت نیاز، همراه بار به فرودگاه.
- ۵) استقرار در اتوبوس و مواظبت از تعویض و مفقود شدن و جا نماندن وسایل و اسناد و بار زائرین.
- ۶) پیش بینی تدارکات بین راه و توقفهای احتمالی مورد نیاز.
- ۷) حضور در فرودگاه و عزیمت به موقع (چند ساعت قبل از پرواز طبق دستورالعمل حمل و نقل) به فرودگاه.
- ۸) هماهنگی با شیفت فرودگاه جهت پذیرایی زائرین در فرودگاه مطابق برنامه.
- ۹) اعلام مراعات بهداشت در فرودگاه بصورت ویژه.
- ۱۰) توجیه در خصوص ابعاد بار و وزن و... در طول سفر.
- ۱۱) تحویل گذرنامه به زائرین جهت دریافت کارت پرواز و انجام تشریفات فرودگاهی تا سوار شدن به هواپیما.
- ۱۲) اعلام عدم بردن اشیاء ممنوعه به داخل هواپیما در طول سفر.
- ۱۳) همراهی کامل عوامل اجرایی کاروان و گروهها با زائرین تا آخر سفر در ایران و خروج از فرودگاه (عبور از گمرک).

### ک) شرح وظائف مدیران و عوامل کاروانها برای همکاری با مدیر و عوامل مجموعهها در مورد طرح تغذیه

#### متمرکز:

اهمیت تغذیه صحیح خصوصاً در سفر و نقشی که در تأمین سلامتی و آسایش افراد دارد بر کسی پوشیده نیست و این امر در سفر حج که آداب و اعمال خاص دارد، اهمیتی مضاعف می یابد.

در پی اجرای طرح تغذیه متمرکز در چند سال گذشته، در سال جاری نیز با تشکیل جلسات متعدد کارشناسی و استفاده از نظرات و دیدگاههای افراد خبیر و آگاه، ضمن انجام برخی اصلاحات و تغییرات در آشپزخانه های سال قبل و تأمین وسائل و تجهیزات لازم توسط طرفهای قرارداد، سعی شده تا ان شاءالله مشکلات اجرایی کار به حداقل ممکن کاهش یابد.

خاطر نشان می سازد مسئولیت اصلی تغذیه و تدارکات به عهده مدیران مجموعهها می باشد، لیکن به دلیل اهمیت موضوع، مدیران و عوامل کاروانها موظفاند در همه مراحل، همکاری و هماهنگی لازم را با مدیران مجموعه بعمل آورند. از اینرو دستورالعمل حاضر جهت آشنایی و اهتمام لازم برای همکاری با آنان ابلاغ می گردد.

امید است با همکاری و همدلی همه عزیزان دست اندرکار بتوانیم خدمتی شایسته به زائرین محترم حرمین شریفین ارائه نموده، با تأمین رضایت ایشان رضایت رب البیت را فراهم کنیم. ان شاءالله

- ۱) کلیه کاروان های تحت پوشش طرح موظفند با مدیر مجموعه همکاری نمایند تا فرد یا افرادی (اولویت با آشپز مجموعه است) را برای تحویل گرفتن غذا از کانتینرهای حامل گرم کن ها انتخاب و معرفی نموده، وی را موظف کنند در ساعتی که از سوی معاونت تغذیه ستاد مربوطه ابلاغ خواهد شد جلوی درب ساختمان برای اخذ غذا حاضر باشد.
- ۲) ضروری است گرم کن حامل غذا بلافاصله پس از تحویل به داخل هتل منتقل و به برق وصل شود.
- ۳) در سال جاری پرسنل مورد نیاز آشپزخانه های متمرکز به صورت ثابت انتخاب شده و به عربستان اعزام و مطابق برنامه ای که از سوی معاونت تغذیه و تدارکات ستاد مربوطه ابلاغ خواهد شد، انجام وظیفه می کنند.
- ۴) لازم است تحویل گیرندگان غذا در حمل گرم کن ها دقت کافی بعمل آورده، توجه کنند تا به آنها آسیبی نرسد و پس از هر بار استفاده آنها در جای مناسب دور از دسترس افراد متفرقه قرار داده، درب آنها به هیچ وجه تا هنگام توزیع غذا باز نشود و برای جلوگیری از اتلاف وقت در زمان مقرر به پایین ساختمان منتقل نموده، با گرم کن محتوی غذا مبادله کنند. مسئولیت هرگونه تأخیر در اخذ گرم کن حامل غذا و عودت گرم کن مربوط به وعده قبل و اختلال در تأمین به موقع غذای زائرین و خراب شدن دستگاههای گرم کن غذا به عهده مدیر مجموعه و مسئولان تحویل غذا می باشد.
- ۵) توجه به اهمیت نحوه سرو غذا در حفظ کیفیت آن و تأمین رضایت زائرین ضروری است. مدیر مجموعه محلی مناسب و سرپوشیده جهت قرار دادن دستگاه گرم کن پیش بینی و از تأمین برق مورد نیاز آن مطمئن شود. دستگاه گرم کن باید تا زمان توزیع غذا به برق وصل و ضمن کنترل دائمی مخزن آب، دمای آن در حد ۸۰ درجه سانتیگراد حفظ شود. به هر حال اهتمام به ارائه غذای گرم به زائرین (حتی افرادی که خارج از وقت تعیین شده برای صرف غذا مراجعه می کنند) خدمتی است که انشاءالله مأجور خواهد بود.
- ۶) شستشوی گرم کن ها به عهده طرف قرارداد است و مدیران مجموعه ها باید از شستشوی آنها در محل کاروان جلوگیری کنند، لیکن شستشو و خشک کردن ظروف مربوط به گرم کن ها و نظافت محیط توزیع غذا و ضدعفونی آنها ضروری است.
- ۷) ضروری است توزیع غذا در داخل آشپزخانه ها انجام شود و عوامل مجموعه و کاروان ها پس از زائرین اقدام به صرف غذا بنمایند و در خاتمه کار با معدوم نمودن غذاهای باقیمانده که در جهت تأمین سلامت زائرین امری مهم بشمار می رود، اقدام نمایند.

۸) غذای معمولی به نسبت تعداد زائرین و خدمه و غذای رژیمی به نسبت آمار (به نسبت پیش‌بینی شده) طبخ خواهد شد و در صورتی که مجموعه‌ها و کاروان‌ها نیاز به غذای بیشتری داشته باشند، ضروری است آمار مورد نظر خود را کتیباً به مدیر ایرانی آشپزخانه اعلام نمایند.

۹) نظر به تأثیر نحوه چیدمان غذا و سفره‌آرایی در تحریک اشتها و میل زائرین، خواهشمند است دائماً به فرد توزیع کننده غذا تذکر لازم داده و در تهیه دورچین مناسب و زیبا برای غذا نظارت و تأکید نمایند. میزان دورچین مطابق دستورالعمل معاونت تغذیه ستاد مربوطه و در حدی باشد که در صورت عدم علاقه برخی از زائرین محترم به نوع غذای اصلی، انرژی لازم را برای ایشان تأمین نماید.

**تذکر:** در سال جاری همانند سال گذشته به منظور سهولت و تسریع درارتباط مدیران مجموعه‌ها با واحدهای ستادی و آشپزخانه، سیم کارت تلفن همراه در اختیار قرار خواهد گرفت، بنا براین ضمن استفاده صحیح از آن به راحتی می‌توانند در صورت بروز هرگونه مشکل با مسئول مربوطه تماس حاصل و مشکل را حل نمایند.

### ل) شرح وظایف معاون و مأمورپذیرایی:

**توضیح:** در گذشته معاون کاروان علاوه بر وظایفی که از سوی مدیر کاروان به وی محول می‌گردید علی‌الخصوص در خرید اقلام روزمره در عربستان، دریافت اقلام تدارکاتی از انبار، تخریز و انبارداری و همچنین مسئولیت گروه پیش‌پرواز یا پیش‌رو را نیز بعهده داشته و در آماده‌سازی ساختمان محل اسکان زائرین به جدیت انجام وظیفه می‌نموده است، لکن در سال جاری با توجه به انتقال برخی مسئولیت‌های مربوط به مدیر و معاون کاروان به حوزه وظایف مدیر و عوامل مجموعه، وظایف معاونین کاروان‌ها همانند مأمورین پذیرایی بعلاوه مسئولیت‌هایی که از سوی مدیر کاروان به وی محول می‌گردد تعیین و به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد:

### رؤس وظایف معاون و مأمورپذیرایی:

۱) حضور در کلاس‌های آموزشی زائران در ایران به منظور آشنایی متقابل با زائرین و انجام پذیرایی.

۲) مساعدت و همکاری در انتقال بار زائران کاروان به اتاق‌های محل اسکان.

- ۳) همراهی و همکاری با مدیر کاروان جهت راهنمایی زائران به حرم جهت انجام اعمال زائران و حضور با آنان و مسیر همراهی زائران در مسیر بازگشت به محل اسکان و اطمینان از حضور تمامی زائران.
- ۴) بازدید اتوبوس‌ها و اطمینان از جا نماندن اسباب و اثاثیه زائران در زمان انتقال زائران.
- ۵) حضور در رستوران از ابتدا تا انتهای سرو غذا براساس برنامه زمانبندی شده توسط مدیر مجموعه.
- ۶) همکاری با آشپز مجموعه در تهیه سالاد، دورچین و سرو غذا بر اساس برنامه زمانبندی شده از سوی مدیر مجموعه.

### رئوس وظایف خاص معاون کاروان:

- ۱) مسئولیت هماهنگی انجام امور در زمان عدم حضور مدیر در کاروان.
- ۲) شناسایی مسیرهای رفت و آمد به حرم و نزدیکترین درمانگاه و ایستگاه‌های حمل و نقل.
- ۳) حضور در شیفت استقبال هتل براساس برنامه زمانبندی شده از سوی مدیر مجموعه.

### م) شرح وظایف دستیار زن:

#### ۱ - رئوس وظایف و فعالیت‌های دستیار زن در ایران:

- ۱.۱. همکاری و حضور مؤثر در امر ثبت نام در بخش مراجعه بانوان، تطبیق مدارک با متقاضی.
- ۱.۲. حضور مستمر و مؤثر در کلاسهای آموزشی بمنظور افزایش سطح ارتقاء معلومات فردی و دینی.
- ۱.۳. ایفاء نقش فعال و مؤثر در برپائی و تشکیل جلسات آموزش و همکاری و همیاری مستمر در بخش آموزش بانوان با روحانی و معینه کاروان.
- ۱.۴. پیگیری و هماهنگی لازم در امر تشکیل جلسه آموزشی خاص بانوان و انتقال مطالب لازم به روحانی و معینه کاروان.
- ۱.۵. هماهنگی و کنترل لازم در میان زائرین زن در هنگام عزیمت به فرودگاه مبدأ و ایجاد تعامل و ارتباط لازم با مدیر در ارائه و احصاء آمار دقیق زائرین زن و انتقال مسائل و مشکلات احتمالی به مدیر کاروان.
- ۱.۶. شناسائی و برقراری ارتباط صحیح با زائرین زن در جهت شناسائی مشکلات و روحیات آنان.

۱.۷. فراگیری دوره های کمک های اولیه در حد ضرورت بمنظور خدمات رسانی به موقع و ضروری.

## ۲- رئوس وظایف و فعالیت های دستیار زن در طول سفر در عربستان:

۲.۱. حضور دائم و مؤثر در کنار زائرین زن در هنگام حضور در فرودگاه (جده و مدینه) و ارائه خدمات مشاوره لازم در جهت آماده سازی و ارائه مدارک و . . . و همچنین کنترل و مساعدت به زائرین بمنظور سوار شدن بر اتوبوس های مستقر و اطلاع از آخرین وضعیت زائرین زن گروه در بدو ورود.

۲.۲. اخذ اطلاعات لازم از پلان و محل استقرار زائرین و شناسائی آن و همیاری و مساعدت در اختصاص اتاق - شقه به بانوان کاروان با توجه به شناخت قبلی از آنان.

۲.۳. انتقال نیازها و . . . در محل اسکان خواهران به مدیر کاروان و پیگیری تا حصول نتیجه و رفع آن.

۲.۴. هماهنگی و ارائه اطلاعات لازم و دقیق به زائرین زن در جهت شناسائی محل استقرار سرویس های ایاب و ذهاب به حرم و اهتمام جدی در این امر.

۲.۵. هماهنگی و همیاری لازم با روحانی و معینه کاروان و سایر عوامل گروه در جهت انجام به موقع حرکت به سمت مسجد شجره/جحفه، طواف و زیارات . . . و حضور دائم و مستمر در کنار زائرین زن و انتقال مشکلات و مسائل مربوطه در اولین فرصت به مدیر و روحانی و معینه.

۲.۶. اهتمام و همکاری لازم در انجام مراسم های خاص خواهران در مسجدالحرام و مسجدالنبی با مدیر، روحانی و معینه.

۲.۷. حضور مستمر و دائم و هماهنگی لازم برای شرکت در مراسم هایی که از سوی بعثه مقام معظم رهبری برگزار خواهد شد.

۲.۸. توجه ویژه به زائرین زن سالخورده، بیمار و تنها در طول سفر و ارائه گزارشات و هماهنگی لازم در این خصوص با پزشک گروه.

۲.۹. بررسی و هماهنگی لازم در انجام اعمال و مناسک زائرین زن با کمک روحانی و معینه کاروان و توجه به مشکلات آنان.

۲.۱۰. اهتمام و همکاری لازم در انجام جلسات آموزشی مناسک در طول سفر با شرکت کلیه زائرین زن.

- ۲.۱۱. رعایت و کنترل دقیق اصول اخلاقی و شئونات اسلامی و تذکر نکات لازم در مورد حجاب و تردد خواهران و ...
- ۲.۱۲. کنترل لازم و مرتب از حضور زائرین زن در کاروان و اطلاع و پیگیری لازم در خصوص زائرینی که عدم حضور آنان در کاروان غیرطبیعی است و اطلاع امر به مدیر کاروان.
- ۲.۱۳. کمک و مساعدت لازم در امر پذیرائی و تدارکات زائرین زن بطور مستمر و دائم.
- ۲.۱۴. توجه به انجام امر نظافت بخش محل اسکان زائرین زن بطور مستمر و منظم (اعم از سرویسهای بهداشتی و راهروها و شقه‌های قسمت بانوان).
- ۲.۱۵. ارائه توضیحات و تذکرات لازم در خصوص امر عزیمت و زمان حرکت کاروان به سمت مکه، مدینه، فرودگاه مدینه، فرودگاه جده.
- ۲.۱۶. حضور مستمر و مؤثر در کنار زائرین به هنگام عزیمت به فرودگاه و رسیدن به فرودگاه مقصد و خروج آنان از فرودگاه.
- ۲.۱۷. حضور در رستوران بخش خواهران از ابتدا تا انتهای سرو غذا بر اساس برنامه زمانبندی ارائه شده از سوی مدیر مجموعه.

## چک لیست (فهرست بررسی) عملیات مخصوص مدیر حج تمتع

۱- آمادگی پیش از ثبت نام	۲- ایام ثبت نام
۳- پس از ثبت نام	۴- جلسه اول آموزشی
۵- جلسه دوم آموزشی	۶- جلسه سوم آموزشی
۷- جلسه چهارم آموزشی	۸- جلسه پنجم آموزشی
۹- جلسه ششم آموزشی	۱۰- جلسه هفتم آموزشی
۱۱- جلسه هشتم آموزشی	۱۲- جلسه نهم آموزشی
۱۳- آموزشی جلسه دهم	۱۴- پیش پرواز به مدینه منوره ، مکه مکرمه
۱۵- فرودگاه مبدا	۱۶- فرودگاه مدینه وانتقال به هتل
۱۷- فرودگاه جده وانتقال حجاج به میقات جحفه و مکه مکرمه	۱۸- محتوای جدول برنامه کاروان در مدینه
۱۹- روز اول حضور در مدینه منوره	۲۰- روز آخر حضور کاروان در مدینه منوره قبل از حرکت بسوی شهر مقابل
۲۱- حرکت گروه پیشرو به سوی مکه مکرمه /مدینه منوره	۲۲- میقات شجره یا جحفه / استراحتگاه بین راه
۲۳- کارهای گروه پیش رو	۲۴- ورود کاروان به شهر مقابل و محل اسکان
۲۵- آمادگی برای طواف اول /طواف اول / مراجعت	۲۶- روزهای حضور در مکه مکرمه
۲۷- امور آموزشی و فرهنگی در مکه مکرمه	۲۸- پیش بینی حرکت به سوی عرفات و منی (اقلام تدارکاتی)
۲۹- احرام و حرکت به سوی / عرفات	۳۰- وقوف در عرفات ،مراسم برائت

۳۱- کوچ از عرفات	۳۲- مشعر/وقوف اضطراری/وقوف عادی
۳۳- روز عید قربان اعمال و پذیرایی	۳۴- شب یازدهم و روز یازده
۳۵- روز دوازدهم خروج از منی و انتقال به مکه مکرمه	۳۶- اعمال حج تمتع در مکه مکرمه
۳۷- برنامه ریزی انتقال کاروان از مکه مکرمه	

### ن- شرح وظایف پزشک کاروان:

جهت دستیابی به اهداف بهداشتی- درمانی، پزشکان کاروانها وظایف مهمی به عهده دارند و می توانند نقش عمده ای ایفا نمایند. در صفحات پیش رو به برخی از این وظایف اشاره می شود که انجام آن جز با سعی و تلاش و هماهنگی کامل و حسن تعامل در کلیه امور با مدیران کاروان ها از یک سو و با مسئولین مرکز پزشکی حج و زیارت از سوی دیگر میسر نخواهد شد.

۷) شرکت در نشستهای هماهنگی و سمینارهای آموزشی سراسری، منطقه ای یا استانی به دعوت مرکز پزشکی حج و زیارت یا نماینده استانی آن و در تاریخهای مقرر.

۸) معاینه قبل از اعزام زائرین بر اساس دستورالعمل مربوطه بر اساس برنامه زمانبندی.

۹) تشکیل پرونده سلامت و ثبت و ارسال اطلاعات درمانی کلیه زائرین به صورت دیجیتال و Online.

۱۰) هماهنگی لازم جهت انجام معاینات روحانی، مدیر و عوامل کاروان توسط پزشک یا پزشکانی که از سوی مرکز پزشکی معرفی می گردند.

۱۱) احراز استطاعت جسمی زائرین، شناسایی افرادی که از نظر سلامت جسمی منع سفر دارند بر اساس دستورالعمل و در صورت لزوم مشاوره های تخصصی و شرکت فعال در جلسات کمیسیون مشورتی استانی برای موارد معرفی شده و ثبت تأیید و یا رد استطاعت در نرم افزار ثبت نام مدیر کاروان.

۱۲) همراهی فعال زائرین ارجاع شده در جلسات کمیسیون استانی.

۱۳) شناسایی افراد پرخطر (High-Risk) که منع سفر ندارند ولی از سلامت کامل نیز برخوردار نیستند و نیاز به مراقبت و آموزش ویژه دارند.

- ۱۴) برنامه ریزی و اجرای برنامه های آموزشی برای کلیه زائرین، زائرین آسیب پذیر، زنان، عوامل کاروان در کلیه جلسات قبل از اعزام کاروان براساس سرفصلهای آموزشی ابلاغی.
- ۱۵) ترغیب زائرین به مشارکت در برنامه های بهداشتی.
- ۱۶) انتخاب داوطلبین رابط بهداشت در کاروان.
- ۱۷) تعامل فعال و مثبت با مدیر و عوامل کاروان.
- ۱۸) توجه و حساسیت ویژه به انجام اقدامات لازم پیرامون موضوعاتی مانند اعتیاد، حاملگی و واکسیانسیون زائرین.
- ۱۹) نظارت و توجه ویژه به مسائل بهداشتی کاروان.
- ۲۰) ویزیت، اقدام به درمان و مراقبت از زائرین بیمار در طول سفر.
- ۲۱) تعامل مثبت و هماهنگی کامل با واحد مدیریت پزشکان کاروان و اعضاء آن در مکه مکرمه و مدینه منوره.
- ۲۲) ارجاع بیماران نیازمند به اقدامات تخصصی به بیمارستانهای مرکز پزشکی در مکه و مدینه با رعایت دقیق و کامل سیستم ارجاع و با تکمیل فرم مربوطه.
- ۲۳) اعزام مستقیم بیمار در موارد ضروری به مراکز درمانی سعودی و با هماهنگی مرکز پزشکی.
- ۲۴) حضور در جلسات مرکز پزشکی در عربستان در زمانهای مقرر.
- ۲۵) معرفی و انجام امور مربوط به زائرین High-Risk نیازمند به وقوف اضطراری بر اساس دستورالعمل مربوط.
- ۲۶) تحویل گرفتن دارو از مرکز پزشکی براساس نیاز واقعی و طی فرمهای مربوطه در طول سفر.
- ۲۷) همکاری، هماهنگی و جلب مشارکت اعضاء مؤثر کاروان در حفظ سلامت زائرین.
- ۲۸) نظارت و انجام اقدامات بهداشتی و درمانی لازم در ایام تشریق.
- ۲۹) حضور در شیفتهای درمانی در ایام تشریق در صورت ابلاغ از سوی مرکز پزشکی حج.
- ۳۰) همکاری در زمینه اقدامات پژوهشی و تحقیقاتی مرکز پزشکی حج در ایران و عربستان.
- ۳۱) گزارش دقیق موارد بیماری ها، حوادث و سوانح، بستری و مرگ و میر به مرکز پزشکی طی فرمهای مربوطه.
- ۳۲) ارائه گزارش آمار نهایی به مرکز پزشکی.
- ۳۳) ارائه پیشنهادات و نظرات اصلاحی در طول مدت همکاری و بویژه در پایان سفر.

۳۴) هماهنگی و همکاری کامل با مدیر مجموعه و مدیر کاروان در طول مدت حضور در مدینه منوره و مکه مکرمه و ایام تشریق.