



شرح وظایف

مدیران کاروان عیبات عالیات

دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

زمستان ۱۴۰۰

فهرست مطالب

۲	مقدمه.....
۳	آشنایی با طرح نوین عتبات.....
۴	الف) رؤس عملیات اجرایی کاروان عتبات عالیات عراق (با مسوولیت مدیر کاروان).....
۴	ب) عناوین اقدامات کاروان عتبات عالیات (با مسوولیت مدیر کاروان).....
۴	هـ) شرح فعالیت‌های کاروان عتبات عالیات (با مسوولیت مدیر کاروان).....
۵	عنوان اقدام: (۱) تمهیدات و آمادگی قبل از تشکیل کاروان.....
۶	عنوان اقدام: (۲) تشکیل کاروان و ثبت نام زائران.....
۷	عنوان اقدام: (۳) تهیه مدارک، اقلام و ملزومات مورد نیاز کاروان قبل از سفر.....
۸	عنوان اقدام: (۴) تهیه مدارک، لیست‌ها و گزارشات فرهنگی و اجرایی کاروان.....
۹	عنوان اقدام: (۵) برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران.....
۱۳	عنوان اقدام: (۶) تمهیدات فرودگاه مبدا و عزیمت کاروان (اعزام هوایی).....
۱۴	عنوان اقدام: (۷) تمهیدات فرودگاه مقصد و عزیمت کاروان به هتل (اعزام هوایی).....
۱۵	عنوان اقدام: (۸) تمهیدات اولین حضور کاروان در شهرهای مقدس به ویژه هنگام ورود به هتل و زیارت دسته‌جمعی.....
۱۷	عنوان اقدام: (۹) تمهیدات ایام حضور کاروان در شهرهای مقدس و اقامت در هتل و انجام زیارت.....
۱۹	عنوان اقدام: (۱۰) تمهیدات لازم برای امور درمانی، بهداشتی و امداد.....
۲۰	عنوان اقدام: (۱۱) تمهیدات خروج کاروان از هتل و عزیمت به فرودگاه و یا عزیمت به سایر شهرهای مقدس.....
۲۱	عنوان اقدام: (۱۲) تمهیدات عزیمت کاروان به مراقد شریفه سامرا، امامزاده سیدمحمد و طفلان مسلم (ع).....
۲۲	عنوان اقدام: (۱۳) تمهیدات حضور در فرودگاه جهت بازگشت به کشور (اعزام هوایی).....
۲۳	عنوان اقدام: (۱۴) تمهیدات عزیمت کاروان به پایانه مرزی و بازگشت به کشور (اعزام زمینی).....
۲۴	عنوان اقدام: (۱۵) تمهیدات شهر مبدا و پایان سفر.....
۲۵	و) فرم‌های مورد استفاده در کاروان عتبات عالیات.....

مقدمه

عن أبي جعفر (ع) قال: مروا شيعتنا بزيارة قبر الحسين (ع) فإن إتيانه
يزيد في الرزق و يمد في العمر و يدفع مدافع السوء

امام باقر(ع) فرمود: شیعیان ما را به زیارت امام حسین (ع) امر کنید، چرا که
زیارت آن حضرت روزی را افزون می کند و عمر را طولانی می گرداند و بلاها
و بدیها را دفع می کند.

(تهذیب الاحکام/ج ۶/ص ۴۲)

ساماندهی اجرای عملیات سفرهای زیارتی عتبات عالیات عراق از طریق کارگزاران مجاز و
براساس دستورالعمل‌های سازمان حج و زیارت صورت می پذیرد. قطعاً به‌گزینی نیروی انسانی و
آگاهی آنان نسبت به وظایف محوله، در کیفیت ارائه خدمات شایسته به زائران گرامی سهم
به‌سزایی دارد. به‌همین منظور دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران، در راستای طرح نوین
عتبات و اعزام‌های استانی با تشکیل کارگروه ویژه‌ای، ضمن مطالعه‌ی تمامی متون موجود
در سازمان و هم‌چنین شرکت‌های مجری، و با بهره‌گیری از تجارب ارزنده‌ی کارگزاران و با
رویکرد شفاف سازی مسئولیت‌ها به تدوین شرح وظایف مدیر کاروان عتبات عالیات مبادرت
نموده است. لازم است مدیران محترم کاروان‌ها با مطالعه دقیق و اجرای صحیح و به‌موقع، در
تمام مراحل قبل، حین و بعد سفر، وظایف خود را به نحو احسن به انجام رسانند. رجاء واثق
داریم پیشنهادات اصلاحی شما عزیزان موجب غنای هرچه بیشتر و رفع اشکالات احتمالی
خواهد شد.

در پایان از اینکه خداوند متعال این توفیق بزرگ خدمت به زائران عالیات را نصیب ما
فرمود، بر آستانش سر کرنش می‌نهییم و او را سپاس می‌گوییم و متعهد می‌شویم که با انگیزه
دوچندان و با تمام توان، در این سفر معنوی، در خدمت زائران باشیم و اسباب خشنودی و
رضایت آنها را فراهم آوریم و در نهایت از برکات بی‌شمار این خدمتگزاری و دعای خیر حضرات
معصومین (علیهم السلام) بهره مند گردیم.

آشنایی با طرح نوین عتبات

در راستای سیاست‌های کلی نظام جمهوری اسلامی مبنی بر بهره‌گیری از توان اجرایی بخش خصوصی در اجرای وظایف محوله، سازمان حج و زیارت را بر آن داشت تا با توجه به وظیفه اصلی خود در حوزه زیارت اعتبار مقدسه خارج از کشور، با فراهم نمودن زیر ساخت‌های لازم، انجام کلیه امور خدمات زیارتی کشور عراق را به دفاتر خدمات زیارتی توانمند و مشتاق در این حوزه واگذار نماید. در راستای نیل به این هدف، سازمان حج و زیارت با تدوین آئین نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه، چارچوب ارائه خدمات زیارتی از قبیل خدمات اسکان، تغذیه و تدارکات، حمل و نقل زمینی و هوایی و... را تنظیم و در اختیار دفاتر خدمات زیارتی قرار می‌دهد.

دفاتر خدمات زیارتی متقاضی که از این پس به عنوان شرکت‌های مجری عتبات شناخته می‌شوند با انعقاد قراردادهای مربوطه در حوزه‌های مختلف و ارائه آن به سازمان حج و زیارت اقدام به ایجاد بسته‌های متنوع زیارتی نموده و زائران بر حسب نوع سلیقه خود نسبت به ثبت نام و اعزام در قالب کاروان‌های تعریف شده، اقدام می‌نمایند.

اجرای عملیات در این طرح کاملاً توسط شرکت‌های مجری عتبات صورت پذیرفته و سازمان حج و زیارت صرفاً نظارت بر حسن انجام تعهدات شرکت‌های مجری عتبات را از طریق دفتر نمایندگی سازمان در عراق و تعریف واحدهای ستادی در شهرهای زیارتی عراق بر عهده خواهد داشت. از این رو لازم است کلیه عوامل اعزامی توسط شرکت‌های مجری نسبت به شرح وظایف خود آشنایی داشته و با بکارگیری حداکثر توان خود، موجب رضایتی زائرین اعتبار مقدسه باشند.

لازم به ذکر است همزمان با اجرای این طرح، سازمان حج و زیارت مبادرت به تغییرات کلی و کوچک‌سازی در ساختار ستادهای اجرایی خود نموده به طوری که نیروهای ستادی در محورهای خدماتی (اسکان، نقل، تغذیه و تدارکات و...) حذف گردیده و این وظایف از طریق برون‌سپاری به شرکت‌های مجری واگذار گردیده است و نمایندگان این شرکت‌ها موظف به ارائه و پیگیری خدمات اجرایی می‌باشند. در این طرح مدیران کاروان‌های عتبات عالیات به عنوان بازوی جدی سازمان حج و زیارت در راستای پایش و بررسی میزان و نحوه خدمات‌دهی شرکت‌های مجری به شمار می‌آیند. لذا بایستی این عزیزان راهبری و پیگیری کلیه خدمات ارائه شده توسط شرکت‌های مجری از جمله: خدمات نقل (فرودگاه مبدا و مقصد، بین شهری، درون شهری، زیارات دوره)، اسکان، تغذیه و تدارکات، پزشکی، امداد و... را راساً بعهده گرفته و بر اساس برنامه اعلامی شرکت مجری اقدام نمایند و در صورت بروز هرگونه نقصان و یا کمبودی با نماینده شرکت مجری تماس گرفته و اقدام به مطالبه موارد مربوطه نمایند و در صورتی که موارد مطروحه مرتفع نگردد موضوع به واحدهای ستادی سازمان منعکس گردد.

الف) رئوس عملیات اجرایی کاروان عتبات عالیات عراق (با مسوولیت مدیر کاروان)

- ۱- تشکیل کاروان، آماده سازی شرایط و ملزومات سفر و انتقال زائران به مرز خروجی کشور (هوایی - زمینی).
- ۲- حضور در مرز ورودی کشور عراق و انتقال زائران به محل اقامت در شهرهای مقدس و انجام زیارات.
- ۳- پیگیری و انجام امور اجرایی و فرهنگی کاروان در شهرهای محل اقامت.
- ۴- آماده سازی شرایط و انتقال زائران به سایر شهرهای مقدس و انجام زیارات.
- ۵- آماده سازی شرایط و انتقال زائران به مرز خروجی کشور عراق جهت بازگشت به کشور.
- ۶- حضور در مرز ورودی کشور (هوایی - زمینی) و انتقال زائران به شهر مبداء.

ب) عناوین اقدامات کاروان عتبات عالیات (با مسوولیت مدیر کاروان)

- ۱- تمهیدات و آمادگی قبل از تشکیل کاروان.
- ۲- تشکیل کاروان و ثبت نام زائران.
- ۳- تهیه مدارک، اقلام و ملزومات مورد نیاز کاروان قبل از سفر.
- ۴- تهیه مدارک، لیست ها و گزارشات فرهنگی و اجرایی کاروان.
- ۵- برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران.
- ۶- تمهیدات فرودگاه مبداء و عزیمت کاروان (اعزام هوایی).
- ۷- تمهیدات فرودگاه مقصد و عزیمت کاروان به هتل (اعزام هوایی).
- ۸- تمهیدات اولین حضور کاروان در شهرهای مقدس به ویژه هنگام ورود به هتل و زیارت دسته جمعی.
- ۹- تمهیدات ایام حضور کاروان در شهرهای مقدس و اقامت در هتل و انجام زیارت.
- ۱۰- تمهیدات لازم برای امور درمانی، بهداشتی و امداد.
- ۱۱- تمهیدات خروج کاروان از هتل و عزیمت به فرودگاه و یا عزیمت به سایر شهرهای مقدس.
- ۱۲- تمهیدات عزیمت کاروان به مراقد شریفه سامرا، امامزاده سیدمحمد و طفلان مسلم (ع).
- ۱۳- تمهیدات حضور در فرودگاه جهت بازگشت به کشور (اعزام هوایی).
- ۱۴- تمهیدات عزیمت کاروان به پایانه مرزی و بازگشت به کشور (اعزام زمینی).
- ۱۵- تمهیدات شهر مبداء و پایان سفر.

هـ) شرح فعالیت‌های کاروان عتبات عالیات (با مسوولیت مدیر کاروان)

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱) تمهیدات و آمادگی قبل از تشکیل کاروان	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	مطالعه چگونگی فعالیت‌های کاروان عتبات عالیات و کسب اطلاعات و تجربیات از مدیران و اساتید مجرب در این حوزه.	۱
	مطالعه آخرین دستورات عمل‌ها، ضوابط و مقررات سازمان و شرکت‌های مجری عتبات.	۲
	مطالعه آخرین وضعیت شرکت مجری، اهداف، وظایف و مسوولیت‌های آن.	۳
	مطالعه آخرین وضعیت شرکت‌های ایرانی و عراقی طرف قرارداد شرکت مجری عتبات در زمینه‌های تامین امنیت، اسکان زائرین، حمل و نقل، بهداشت و درمان و بیمه (حادثه، درمان، بار).	۴
	مطالعه مراحل اجرایی پیش از اعزام شامل ثبت نام زائران و توجیه آنها نسبت به کل سفر و اقدامات قبل از سفر و وظایف مدیر در این مراحل.	۵
	مطالعه آخرین وضعیت مرزها و نحوه تعامل با مرزبانان و اقدامات مورد نیاز در مرزها.	۶
	مطالعه آخرین وضعیت مراحل خروج از کشور و ورود به کشور عراق و بالعکس و دیگر اقدامات تا پایان سفر.	۷
	مطالعه آخرین وضعیت فرم‌های کاربردی، نحوه تکمیل و تحویل به موقع آنها.	۸
	مطالعه مجدد جغرافیای کشور عراق و مطالب مورد نیاز در این خصوص.	۹
	مطالعه آخرین وضعیت شهرهای زیارتی نجف، کربلا، کاظمین و سامرا.	۱۰

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۲) تشکیل کاروان و ثبت نام زائران	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	حضور فعال در دفتر زیارتی به منظور همکاری در زمان ثبت نام، پذیرش زائران، تحویل مدارک، هماهنگی اتوبوس و ...
	۲	همکاری با دفتر خدمات زیارتی جهت کنترل مدارک ثبت نام زائران، انجام پرداخت‌های بانکی و بررسی صحت فرم‌های قرارداد.
	۳	همکاری با دفتر خدمات زیارتی جهت احراز نسبت‌های محرمیت زائران با یکدیگر برای تنظیم پلان اتاق‌ها.
	۴	شناسایی مهارت‌ها و توانمندی‌های زائران به منظور استفاده بهینه در مواقع نیاز.
	۵	پاسخگویی به سوالات و راهنمایی مراجعات تلفنی و حضوری زائرین ثبت نام شده.
	۶	همکاری در کنترل گذرنامه‌ها از لحاظ اعتبار، مخدوش نبودن، و سایر ملاحظات لازم طبق مقررات ابلاغی و کنترل صحت اطلاعات.
	۷	همکاری با دفتر زیارتی جهت نصب و تنظیم برچسب پشت گذرنامه‌ها و نوشتن مشخصات زائران و ...
	۸	پیگیری از دفتر حج و زیارت استان مربوطه برای دریافت پاسخ استعلامات انجام شده تا صدور حکم در سامانه
	۹	انتخاب روحانی و یا مداح برای کاروان با هماهنگی مدیر دفتر خدمات زیارتی و بعثه مقام معظم رهبری و پیگیری صدور حکم نامبردگان.
	۱۰	توجیه معاون آموزشی کاروان (در صورت حضور در کاروان) جهت انجام وظایف محوله طول سفر و راهنمایی ایشان برای پیگیری صدور حکم معاونت آموزشی در سامانه جامع کارگزاران

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۳) تهیه مدارک، اقلام و ملزومات مورد نیاز کاروان قبل از سفر	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	بررسی گذرنامه‌های زائران مطابق با آمار زائران اصلی و همراهان به علاوه گذرنامه مدیر و روحانی(یا مداح) از دفتر. خدمات زیارتی و انجام کنترل های لازم
	۲	تهیه و اخذ پلان هتل‌های محل اقامت از دفتر خدمات زیارتی یا شرکت مجری عتبات عالیات
	۳	دریافت فرم های مربوط به ارزیابی خدمات از دفتر خدمات زیارتی.
	۴	دریافت بلیط هواپیما و کنترل تعداد و اسامی زائران (در صورت وجود بلیط هواپیما)
	۵	دریافت اقلام ویژه زائران از دفتر خدمات زیارتی شامل گردن آویز، کارت ساک، برچسب گذرنامه، ثبت مشخصات کارگزار، نام و تلفن زائران، اسامی هتل‌های نجف، کربلا و کاظمین و برنامه سفر و مدت اقامت در هر یک از شهرهای زیارتی
	۶	دریافت لوازم کمک های اولیه از دفتر خدمات زیارتی.
	۷	دریافت علامت دستی کاروان از دفتر خدمات زیارتی حاوی نام دفتر زیارتی جهت همراه داشتن در حرکت‌های دسته‌جمعی کاروان(زیارت دوره، زیارت مسجد کوفه و سهله و...).
	۸	تهیه تابلوهای کاغذی حاوی مشخصات دفتر زیارتی، نام استان و تاریخ اعزام جهت نصب بر روی شیشه اتوبوس و لابی هتل محل استقرار کاروان.
	۹	اخذ کارت شناسایی زائرین از دفتر خدمات زیارتی یا شرکت مجری
	۱۰	تهیه تعدادی سی‌دی سخنرانی و مداحی مناسب برای استفاده در اتوبوس در طی مسیرهای بین شهری.
	۱۱	تهیه اقلام لوازم التحریر مانند تعدادی کاغذ سفید، مقوا، نوار چسب، ماژیک و... جهت نوشتن اطلاعیه‌ها و سایر موارد ضروری در طی سفر.
	۱۲	الزام شرکت مجری جهت تهیه سیم کارت عراقی و شارژ مورد نیاز قبل از سفر و تحویل آن به مدیر راهنما.
	۱۳	دریافت مدارک مورد نیاز از شرکت مجری عتبات مانند تنخواه یا حواله های غذایی مربوط به رستورانهای طرف قرارداد تا مرز... (اعزام زمینی)

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۴) تهیه مدارک، لیست‌ها و گزارشات فرهنگی و اجرایی کاروان	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	تهیه لیست مشخصات اولیه زائران کاروان (تلفن منزل، تلفن همراه، تلفن تماس ضروری از بستگان در ایران) بر اساس فرم شماره (۱)
	۲	تهیه لیست زائرینی که از لحاظ جسمی، سنی و روحی نیازمند مراقبت بیشتر هستند بر اساس فرم شماره (۱)
	۳	تهیه لیست مهارت‌ها و توانمندی‌های زائران جهت بهره برداری از آنها در طول سفر بر اساس فرم شماره (۱)
	۴	تهیه لیست زائران به تفکیک محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره (۲) توضیح: مدیر محترم کاروان با همکاری دفتر خدمات زیارتی می‌بایست از نسبت‌های محارم اطمینان کامل حاصل نماید.
	۵	تهیه لیست گروه‌بندی زائران بر اساس خویشاوندی، دوستی و ... و تعیین سرگروه توانمند جهت همکاری و کمک در انجام برنامه‌ها و هماهنگی‌های اجرایی.
	۶	تهیه و تنظیم اتاق‌های زائران برای هتل محل استقرار در هر یک از شهرهای زیارتی با عنایت به محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره (۳)
	۷	تهیه و تنظیم لیست چینش زائران در صندلی‌های اتوبوس با عنایت به محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره (۴) توضیح: حتی الامکان آقایان تنها در صندلی‌های جلویی اتوبوس، خانواده‌ها و زوجین در صندلی‌های بعدی، بانوان تنها در صندلی‌های انتهایی اتوبوس قرار گیرند.
	۸	دریافت لیست شماره تلفن‌های ضروری (واحدهای ستادی ایران در عراق، راننده‌های ایرانی، رستوران‌های بین راهی، شرکت مجری عتبات عالیات، تلفن‌های ضروری عراقی و مرکزی پزشکی... (...
	۹	تهیه و تنظیم برنامه اجرایی و فرهنگی سفر با هماهنگی روحانی یا مداح کاروان.

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۵) برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	هماهنگی با مدیر دفتر خدمات زیارتی جهت برگزاری یک جلسه آموزشی در مکان مناسب.
	معارفه و تذکرات عمومی به زائران در جلسه آموزشی شامل موارد ذیل:	
	۲	آشنا نمودن زائران با نظام تشکیلاتی عتبات عالیات و شرکت مجری عتبات و چارچوب اختیارات مدیر کاروان.
	۳	اعلام برنامه‌های روزانه سفر، تشریح مباحث بهداشتی، امنیتی، رفاهی، ممنوع الخروجی، محدودیت سفر خارجی برای برخی بانوان و نظامیان.
	۴	تبعیت و همراهی با مدیر و روحانی یا مداح کاروان در اجرای برنامه های جمعی سفر و پرهیز از تک روی.
	۵	حضور در زمان مقرر اعلام شده و رعایت نظم در حرکت‌های گروهی و دسته جمعی در طول سفر.
	۶	آشنایی زائران با مقررات عمومی و جغرافیای عراق و وضعیت شهرهای زیارتی و اماکن مقدسه.
	۷	توضیح شرایط خاص کشور عراق به ویژه اوضاع سیاسی امنیتی حاکم بر این کشور.
	۸	همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حریمها و پرهیز از هرگونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل.
	۹	بیان کمبودها و محدودیتهای خدماتی، رفاهی کشور عراق و متناسب ساختن سطح توقعات و انتظارات زائران با امکانات موجود.
	۱۰	توجیه زائران در خصوص تغییرات احتمالی در برنامه سفر که از باب اضطرار یا مصلحت عمومی اعلام می‌شود، از جمله احتمال تغییر مرز، تبدیل عزیمت هوایی به زمینی، عدم تشریف به سامرا، تغییر هتل و نظایر آن.
	۱۱	راهنمایی زائران در مورد ارزش دلار یا ریال ایرانی و نرخ تبدیل آن با دینار عراقی.
	۱۲	تاکید بر اجتناب از خرید اشیا و کالاهای حجیم و سنگین (یادآوری شود حداکثر میزان بار مجاز برای هر زائر ۳۰ کیلوگرم است).
	۱۳	توضیح مواردی که شامل بیمه زائران می شود و قرائت تعهدات بیمه ای.
	۱۴	انتخاب یک یا دو نفر از زائران توانمند به عنوان «نماینده زائران» جهت همکاری و کمک در انجام برنامه‌ها و فعالیت‌ها.
	راهنمایی زائران برای اموری که قبل از سفر می بایست انجام دهند شامل:	
	۱۵	پرداخت عوارض خروج از کشور به صورت الکترونیکی توسط زائر از طریق سامانه پرداخت الکترونیکی عوارض خروج از کشور و دقت در درج کد ملی بنام فرد اعزامی.
	۱۶	تاکید بر اخذ کارت واکسن کرونا از سامانه سلامت وزارت بهداشت به آدرس https://vcr.salamat.gov.ir و نتیجه منفی آزمایش پی سی آر (PCR) از مراکز معتبر اعلام شده توسط وزارت بهداشت در فرودگاه مبدا و مقصد که از زمان اعزام بیش از ۷۲ ساعت نگذشته باشد.
	۱۷	نصب برچسب مشخصات و نوشتن نام، نام خانوادگی، نام شهرستان، نام کارگزار و شماره تلفن

	روی تمام چمدانها، ساکها، دوربین، موبایل و... توضیح: اقلام و وسایل جامانده یا پیدا شده که نام و نشان صاحب آن مشخص نشود، جمع‌آوری می‌گردد و پس از صورت جلسه و سپری شدن مهلت چهار ماهه با تشریفات قانونی جهت توزیع بین مستمندان تحویل مراجع مربوطه خواهد شد.
	تذکرات لازم به زائران بر مراقبت‌های شخصی شامل:
۱۸	رعایت پوشش و شئونات اسلامی در تمامی طول سفر (بوئژه خانم‌ها).
۱۹	لزوم همراه داشتن کارت شناسایی از ابتدا تا انتهای سفر و بیان آسیب‌های احتمالی عدم استفاده آن.
۲۰	تاکید بر خودداری از تنها گذاشتن افراد مسن، کودکان و دختران جوان در اتاق هنگام خروج از هتل به ویژه عدم رها کردن آنان در راهروها و نقاط خلوت.
۲۱	راهنمایی زائران به عدم استعمال دخانیات در حرم‌ها و اماکن زیارتی و رعایت حقوق زائران و توجه دادن زائران سیگاری به این نکته که مواظب آتش سیگار در اتاق‌های هتل و در داخل اتوبوس باشند تا خدایی ناکرده منجر به آتش سوزی نشود.
۲۲	راهنمایی زائران نسبت به عدم تحویل موبایل به افراد متفرقه برای شارژ کردن و یا تعویض سیم کارت و ...
۲۳	راهنمایی زائران مبنی بر خودداری از امانت گذاشتن تلفن همراه، دوربین و وسایل قیمتی نزد افراد ناشناس و در هر مکانی به جز امانات هتل و حرم‌ها.
۲۴	مراقبت از وسایل شخصی خود و دقت در جا نماندن آنها در اتوبوس‌ها و هواپیماها
۲۵	مراقب در هنگام انتقال چمدان‌ها و ساک‌ها و وسایل شخصی همراه و خودداری از رها نمودن آنها.
۲۶	آشنا نمودن زائران با شیوه‌های سرقت سارقان در کشور عراق به ویژه هنگام خرید از دست فروشان.
۲۷	توصیه به اینکه در طی سفر آب معدنی‌های پلمب شده مصرف نموده و مواد خوراکی فله‌ای از مغازه‌ها خریداری و مصرف نمایند و تاکید بر عدم خرید از دستفروشان.
	راهنمایی زائران برای وسایل و لوازمی که باید همراه خود بیاورند، شامل:
۲۸	خودداری از همراه آوردن مدارک و لوازم غیرضرور از قبیل شناسنامه، کارت ملی، زیور آلات، اجناس گران قیمت و اشیای ممنوعه
۲۹	لوازم شخصی و لباس به تناسب فصل و پودر لباسشویی در صورت نیاز.
۳۰	مواد خوراکی فاسد نشدنی به مقدار مختصر.
۳۱	داروهای اختصاصی طبق نظر پزشک معالج و نسخه‌های مربوط برای مصرف ده تا دوازده روز. (داروها و مدارک در طول سفر در دسترس باشد و از گذاشتن در چمدان خودداری شود).
۳۲	همراه داشتن پول ایرانی و ارز برای مصارف شخصی برابر مقررات اعلامی.
۳۳	مخصوصاً کاظمین: آن دسته از گروه‌هایی که پرواز بغداد هستند و شب اول در کاظمین اقامت دارند، باتوجه به لزوم ماندن چمدانهای بزرگ در اتوبوس، به زائران تاکید شود برای اقامت یک شبه در هتل کاظمین لوازم ضروری و لباس راحتی و داروهای مورد نیاز را حتما در ساک دستی قرار دهند و همراه خود داشته باشند.

تذکرات لازم به زائران در خصوص حمل و نقل طول سفر، شامل:	
۳۴	حضور به موقع در زمان و مکان موعود برای حرکت و منصرف تلقی شدن در صورت عدم حضور به موقع در ابتدای سفر.
۳۵	مراقبت از چمدانها، ساکها و اثاثیه همراه خود در طی سفر و دقت نمایند که در طول سفر وسیله‌های را داخل اتوبوسها جا نگذارند.
۳۶	توجه به مشخصات و رنگ اتوبوس، تابلوی مشخصات کاروان نصب شده بر اتوبوس و به خاطر سپردن مشخصات مکان توقف اتوبوس برای سهولت در شناسایی اتوبوس کاروان در توقف گاه.
۳۷	رعایت شماره صندلی و محل نشستن در اتوبوس بر اساس چیدمان زائران در فرم مربوطه و اعلام شده در ابتدای سفر.
۳۸	توجه به شماره ثابت چهار رقمی خاص کاروان (رقم الباج) نصب شده روی شیشه اتوبوس های عراقی.
۳۹	خالی گذاشتن صندلیهای ردیف اول اتوبوس جهت مدیر، روحانی یا مداح، راهنمای عراقی و مأمور امنیتی.
تذکرات و توصیه های امنیتی لازم به زائران، شامل:	
۴۰	حمل، نگهداری و مصرف موارد مخدر، داروهای کدئین دار، قرص های روان گردان، تنباکو و ناس در کشور عراق ممنوع بوده و با متخلفین به شدت برخورد می شود، مضافا اینکه وضعیت زندان های عراق بسیار نامناسب است.
۴۱	از قبول، دریافت و نگهداری هرگونه بسته، محموله، ساک و پاکت جهت تحویل به ایرانیان مقیم عراق و یا انتقال به آنسوی مرز و بالعکس باید خودداری گردد.
۴۲	استفاده از ساک و چمدان محکم و قفل دار برای حمل وسایل و درج نام و نام خانوادگی، شماره تلفن و نام دفتر زیارتی به صورت واضح روی چمدانها (بانوان از درج شماره تلفن روی ساک اجتناب نمایند و شماره محارم مرد خود را درج نمایند)
۴۳	ممنوعیت و خودداری از فیلم برداری و عکس برداری از مراکز و افراد نظامی در مرز و مسیرها و سیطره ها، در طول مدت حضور در عراق
۴۴	در کشور عراق درگیری فیزیکی از جرم های خاص به شمار می آید لذا ضمن پرهیز از هرگونه درگیری، در صورت بروز حادثه، باید حتما مراتب از طریق ستاد و مجاری قانونی پیگیری شود.
۴۵	برای مرتفع نمودن اشکالات و کمبودها می بایست به مدیر کاروان مراجعه نموده و از مراجعه به عوامل بومی هتل خودداری شود.
۴۶	در صورت وقوع حوادث تروریستی لازم است به سرعت از محل حادثه دور شده و از عکس برداری و فیلم برداری اجتناب گردد و از آنجا که انفجارات بعضا پی در پی می باشد حتی المقدور برای مشاهده، به محل حادثه نزدیک نشوند و به طور کلی دوری از تجمعات.
۴۷	سیم کارت عراقی مورد نیاز از مراکز معتبر خریداری شود و به بانوان توصیه شود راسا اقدام به خرید سیم کارت ننموده و شماره خود را در اختیار فروشندگان عراقی قرار ندهند.
۴۸	هنگام خروج از هتل از قفل بودن درها و پنجره های اتاق و خاموش بودن وسایل برقی (پنکه، بخاری و ...) اطمینان حاصل شود.

	توصیه بر تشرف دسته جمعی به حرم ها و استفاده از مسیرهای نزدیک و عدم تردد از مسیرهای غیررسمی و پس کوچه ها	۴۹
	پرهیز از ارتباط با افراد ناشناس، ماموران امنیتی و سایر عوامل عراقی و اجتناب از دادن اطلاعات شخصی و خصوصی به آنها	۵۰

تذکر: لازم است مدیر محترم کاروان، موضوعات این بخش را در مقاطع مختلف سفر نیز به زائران یادآوری نماید.

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۶) تمهیدات فرودگاه مبداء و عزیمت کاروان (اعزام هوایی)	
	ردیف	شرح فعالیتها
	۱	انجام هماهنگی‌های لازم با زائران جهت حضور به موقع در فرودگاه جهت عزیمت و اعلام محل قرار کاروان در فرودگاه.
	۲	انجام هماهنگی‌های لازم جهت انتقال زائران به فرودگاه (مخصوص شهرهای فاقد ایستگاه پروازی).
	۳	حضور به موقع در فرودگاه و شناسایی محل استقرار نماینده شرکت مجری جهت مراجعه در مواقع مورد نیاز.
	۴	بازبینی و کنترل بلیطها و تحویل آنها به همراه گذرنامه به زائران و مطابقت عکس گذرنامه با زائران و تاکید بر حفظ و حراست از آنها.
	۵	راهنمایی مجدد زائران نسبت به قوانین و مقررات فرودگاهی و هوایمایی در ایران و عراق و تشریح مجدد عواقب همراه داشتن مواد مخدر و هماهنگی با ماموران نیروی انتظامی در مبادی خروجی کشور در صورت لزوم و اعلام اشیاء ممنوع ورود به هواپیما مانند چاقو، قیچی، فندک، اسپری و ادکلن، اسباب بازیها و وسایل باطری خور مانند اسکوتر و دوچرخه برقی و ...
	۶	معرفی نمایندگان و سرگروه‌های انتخاب شده به زائران جهت همکاری و همیاری در اجرای برنامه‌های کاروان.
	۷	تاکید به زائران مبنی بر عدم قبول و دریافت هرگونه بار و بسته از افراد ناشناس و آگاهی دادن از تبعات احتمالی آن.
	۸	ارائه شماره تلفن ایرانی و عراقی خود به زائران و راهنمایی آنان جهت ثبت آن در گوشی تلفن همراه.
	۹	تحویل کارتهای شناسایی به زائران و تاکید مجدد جهت گردن آویز نمودن و همراه داشتن آن در تمام طول سفر.
	۱۰	راهنمایی زائران جهت نصب کارت مشخصات چمدان و تحویل بار و دریافت کارت پرواز.
	۱۱	حصول اطمینان از عبور کلیه زائران از گیت گذرنامه و عبور مدیر کاروان به عنوان آخرین نفر.
	۱۲	حصول اطمینان از حضور کلیه زائران و هدایت آنها جهت سوار شدن به هواپیما و جانماندن هیچ‌یک از پرواز.
	۱۳	بازبینی و کنترل سالن فرودگاه پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانماندن وسایل زائران و لوازم زائران.
	۱۴	اعلام اسامی زائران منصرف، غایب، ممنوع الخروج و جامانده های احتمالی پرواز به نماینده شرکت مجری عتبات و تحویل گذرنامه و سایر مدارک آنها جهت کسر و اصلاح آمار زائران اعزامی و اطلاع رسانی به دفتر خدمات زیارتی.
	۱۵	تماس با نماینده شرکت مجری در فرودگاه مقصد و اعلام برنامه سفر کاروان و انجام هماهنگی لازم

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: (۷) تمهیدات فرودگاه مقصد و عزیمت کاروان به هتل (اعزام هوایی)	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	سرکشی به زائران در هواپیما و حصول اطمینان از صحت حال آنان و انجام هماهنگی و ارائه تذکرات لازم در حد متعارف.
	۲	رسیدن به فرودگاه مقصد و راهنمایی زائران جهت کنترل مدارک و جانمندان بار و وسایل همراه در هواپیما
	۳	راهنمایی زائران جهت ورود به سالن فرودگاه و تشکیل صف‌های منظم مقابل گیت‌های ورودی.
	۴	توجیه زائران برای همکاری با نیروها و عوامل اجرایی عراقی در انجام تشریفات فرودگاهی.
	۵	نظارت بر ورود و خروج زائران و بار آنها در گیت‌های ورودی و خروجی فرودگاه و اطمینان از جانمندان وسایل زائران.
	۶	ارتباط با نماینده شرکت مجری و همکاری جهت انجام تشریفات اداری ورود کاروان.
	۷	اعلام مراتب ممنوع الوردی زایر به دلایلی نظیر کشف مواد مخدر، تشابه اسمی و دستگیری احتمالی او به نماینده شرکت مجری و اصلاح آمار زایران اعزامی و دیگر اقدامات لازم.
	۸	دریافت اتوبوس جهت انتقال زائران به هتل و کنترل و پیگیری رفع مشکلات احتمالی آن. (در صورت عدم حضور اتوبوس و راننده از خروج زایران از سالن تا زمان رسیدن اتوبوس جلوگیری شود).
	۹	مشخص نمودن مکان جمع شدن زایران در محل مناسبی از فرودگاه به سرپرستی معاون یا معاون آموزشی و یا روحانی/مداح و تاکید به جمع شدن دسته جمعی زایران در آن مکان برای حرکت به سمت توقفگاه اتوبوس‌ها.
	۱۰	تعیین سرپرست برای هر یک از اتوبوس‌ها (برای کاروان‌های دارای بیش از یک اتوبوس زایر) و اخذ شماره تلفن همراه سرپرست‌ها و اعلام تذکرات لازم به وی مبنی بر هماهنگی با مدیر کاروان در صورت لزوم.
	۱۱	اخذ شماره تلفن همراه راننده اتوبوس و یادداشت شماره پلاک آن.
	۱۲	نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس و راهنمایی زائرین نسبت به آن.
	۱۳	انجام هماهنگی لازم با نماینده شرکت مجری و نیروهای امنیتی عراقی جهت حرکت به سمت هتل و اطلاع از نشانی دقیق هتل
	۱۴	خروج هماهنگ و دسته جمعی زایران از سالن فرودگاه و هدایت ایشان جهت سوار شدن به اتوبوس و نظارت بر انتقال بار آنها به صندوق اتوبوس‌ها.
	۱۵	انجام حضور و غیاب و سرشماری زائران قبل از حرکت اتوبوس جهت حصول اطمینان از جانمندان هیچ‌یک از آنها.
	۱۶	جمع آوری گذرنامه‌های زائران در اتوبوس جهت ارائه به هتل محل اسکان.
	۱۷	تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام آن به زائران.

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۸) تمهیدات اولین حضور کاروان در شهرهای مقدّس به ویژه هنگام ورود به هتل و زیارت دسته‌جمعی	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	راهنمایی زائران پس از رسیدن به شهر زیارتی جهت جمع‌آوری وسایل و ملزومات خود و ایجاد آمادگی جهت پیاده شدن از اتوبوس و اطمینان از جانماندن بار و وسایل همراه خود در اتوبوس.	۱
	مخصوصاً کاظمین: راهنمایی زائران پس از رسیدن به محل پیاده شدن اطراف حرم کاظمین در خصوص اقامت یک شبه در هتل و لزوم ماندن چمدان‌های بزرگ در اتوبوس و صرفاً همراه داشتن وسایل ضروری و داروهای مورد نیاز.	۲
	مخصوصاً کاظمین: هماهنگی با نماینده شرکت مجری و راهنمایی زائران جهت انتقال دسته‌جمعی به سمت هتل و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران.	۳
	توقف در نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و تجمع در لابی.	۴
	بازدید کامل اتوبوس و صندوقهای آن و اطمینان از جانماندن وسایل و بار زائران.	۵
	راهنمایی زائران جهت استماع توصیه‌ها و تذکرات اجرایی مدیر هتل.	۶
	شمارش گذرنامه‌ها در حضور مدیر هتل و تحویل آنها به وی به همراه استماره و صورت وضعیت کاروان در قبال اخذ رسید.	۷
	راهنمایی زائران جهت استفاده از صندوق امانات هتل و سپردن پول و امانات خود در قبال اخذ رسید.	۸
	تنظیم ساعت قرار با زائران در لابی هتل جهت تشریح به حرم برای زیارت اولیه (با هماهنگی قبلی با روحانی یا مداح کاروان)	۹
	اعلام ساعت پذیرایی هتل و تأکید به زائران جهت حضور به موقع در رستوران، خصوصاً روزهای جمعه که نماز جمعه اقامه می‌گردد.	۱۰
	ارائه توصیه‌های لازم جهت آشنایی زائران با امکانات و برنامه‌های هتل به منظور استفاده مناسب از خدمات پیش‌بینی شده.	۱۱
	یادآوری به زائران در خصوص اینکه راهروها و طبقات هتل بجز اتاقها با دوربین مداربسته کنترل می‌شود و لازم است زائران قبل از خروج از اتاق رعایت حجاب کامل داشته باشند.	۱۲
	تقسیم اتاقها بین زائران با عنایت به چیدمان پلان در فرم مربوطه (ممنوعیت تخصیص اتاق تک نفره) و اعلام شماره اتاق مدیر و روحانی یا مداح کاروان به زائران.	۱۳
	تذکر لازم در خصوص حفظ اموال هتل و دقت در استفاده از آن و لزوم پرداخت خسارت در صورت وارد کردن آسیب به آن.	۱۴
	دریافت کارت مشخصات هتل و توزیع آن به همراه کلید و یا کارت اتاقها بین زائران و توصیه به رها نکردن کلید و یا کارت اتاق‌ها روی میز استقبال و سپردن آن به مسوول مربوطه.	۱۵
	کنترل دقیق وضعیت اتاقها بعد از اسکان زائران و انعکاس فوری و پیگیری جهت رفع کمبودها و نارسائی‌های احتمالی از مدیر هتل.	۱۶
	انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسائی‌ها اعم از اسکان، تغذیه، حمل و نقل و... به مدیر هتل	۱۷

	و یا نماینده شرکت مرکزی و در صورت عدم رفع آن، انعکاس به ستاد.	
۱۸	کسب اطلاع از آخرین اخبار، اطلاعات و برنامه های ستاد اعم از: اعلام ورود، زمان برگزاری جلسه ستاد، زیارت دوره و ... از مدیر هتل و یا نماینده شرکت مجری.	
۱۹	اعلام ورود به ستاد طبق دستورالعمل های صادره و حضور در جلسه ستاد راس ساعت مقرر.	
۲۰	فراخوان زائران و حرکت دسته جمعی به سمت حرم و ارائه توضیحات لازم به زائران در خصوص مسیرهای تردد، محل درمانگاههای ایران، محل ستاد ایران و...	
۲۱	رسیدن به حرم و برگزاری مراسم توسط روحانی و یا مداح کاروان.	
۲۲	راهنمایی زائران جهت تشریف به حرم و چگونگی بازگشت به هتل.	
۲۳	تاکید بر خودداری از تنها گذاشتن افراد مسن و کودکان در اطاق هنگام خروج از هتل و خودداری از رها کردن آنان در راهروها و محیط هتل	
۲۴	یادآوری به زائران در خصوص ممنوعیت سیگار کشیدن در حررها و اماکن زیارتی	
۲۵	با توجه به احتمال اسکان زائران سایر کشورها در هتلها توصیه های لازم به زائران در خصوص احتمال تداخل برنامه پذیرایی (بوفه باز)، استفاده از آسانسور، رعایت آداب و برخورد احترام آمیز و جلوگیری از تنش و... صورت پذیرد.	

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۹) تمهیدات ایام حضور کاروان در شهرهای مقدّس و اقامت در هتل و انجام زیارت	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	نظارت بر صحت عملکرد تجهیزات و امکانات هتل اعم از آسانسور، وسایل گرمایشی، سرمایه‌ی و...
	۲	نوشتن نام مدیر و روحانی کاروان با ذکر شماره اتاق آنها و الصاق در مکانی مناسب در معرض دید زائران.
	۳	حضور در رستوران و همکاری و نظارت بر توزیع صبحانه، ناهار و شام و حسن اجرای دستورالعمل‌های بهداشتی، رفاهی و...
	۴	کسب اطلاع از زمان برگزاری مراسمات مذهبی بعثه مقام معظم رهبری نظیر دعای کمیل و ندبه، سخنرانی و مداحی و هدایت زائران جهت شرکت در آنها
	۵	کنترل و نظارت مستمر بر حضور زائران در هتل و رفت و آمد آنان جهت پیشگیری از بروز مشکلات احتمالی فرهنگی، امنیتی و اخلاقی
	۶	اطلاع رسانی زمان های تعیین شده برای استفاده از نقل(هتل- حرم - هتل) و اوقاتی که برای این کار تعیین شده و انجام هماهنگی لازم با مدیر هتل
	۷	حضور د لابی هتل و در دسترس بودن مدیر برای رفع مشکلات احتمالی و نظارت بر سرویس حمل و نقل هتل به حرم(در مورد هتل های دور دست).
	۸	راهنمایی زائران در خصوص امکان همراه داشتن موبایل و دوربین به داخل حرم های مطهر و همچنین اماکن زیارتی دیگر و تاکید بر خاموش نمودن موبایل در صورت به امانت گذاشتن نزد قسمت امانت حرم.
	انجام زیارت دوره در نجف اشرف:	
	۹	با توجه به اینکه زیارت مسجد سهله در هنگام ورود و یا خروج از شهر نجف انجام می شود، به زائران به ویژه خانم‌ها برای همراه داشتن وسایل شخصی مانند چادر نماز و ... تذکر لازم داده شود.
	۱۰	هماهنگی با مدیر هتل و یا نماینده شرکت مجری جهت انجام زیارت دوره و دریافت شماره تلفن راننده برای هماهنگی های لازم.
	۱۱	اعلام برنامه زیارت دوره به زائرین و تعیین روز، ساعت و محل قرار کاروان جهت عزیمت.
	۱۲	فراخوان زائران در ساعت مقرر در لابی هتل، تهیه لیست حاضرین و راهنمایی آنان جهت سوار شدن به اتوبوس.
	۱۳	اخذ اقلام پذیرایی خصوصا چند بسته آب صحه خنک به تعداد مورد نیاز و توزیع آن در اتوبوس.
	۱۴	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان جهت ارائه توضیحات لازم به زائران در طی زیارت دوره در مسجد کوفه و یا مسجد سهله
	۱۵	راهنمایی زائران پس از رسیدن به پارکینگ در خصوص مسیر حرکت و محل توقف اتوبوس و چگونگی بازگشت به پارکینگ در صورت جدا شدن از کاروان.
	۱۶	راهنمایی زائران جهت ورود به مسجد و یا اماکن زیارتی (مساجد کوفه، سهله، حنانه و مراقد میثم تمار و کمیل) و انجام اعمال مستحبی با ارائه توضیحات توسط روحانی/مداح کاروان.

۱۷	فراخوان زائران جهت خروج از مسجد و یا اماکن زیارتی و دریافت وسایل از قسمت امانات.
۱۸	نظارت بر پراکنده نشدن زائران و راهنمایی آنان جهت عزیمت به پارکینگ و سوار شدن به اتوبوس و حصول اطمینان از جانماندن آنها.
۱۹	بازگشت زائران به هتل و راهنمایی آنها جهت پیاده شدن و بازرسی اتوبوس جهت حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از وسایل آنها در اتوبوس.
۲۰	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی برای بازدید از سایر اماکن زیارتی نجف اشرف و اعلام به زائران (مقبره شیخ جعفر کاشف‌الغطا، مقبره صاحب جواهرالکلام، مقبره شیخ طوسی، مقبره صافی صفا، منزل حضرت امام خمینی(ره)، قبرستان وادی السلام، مراقد حضرت هود و صالح و...)
۲۱	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی جهت اجرای برنامه حرم شناسی و بازدید زائران از مراقد علمای مدفون در حرم نظیر مقدس اردبیلی، علامه حلی، شیخ عباس قمی، شیخ انصاری و... و سایر اماکن زیارتی داخل حرم و همچنین اجرای برنامه وداع در شب آخر حضور.
انجام زیارت دوره در کربلائی معلی:	
۲۲	هماهنگی با مدیر هتل و یا نماینده شرکت مجری جهت انجام زیارت دوره.
۲۳	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی برای بازدید از اماکن زیارتی کربلا و اعلام به زائران جهت همراهی آنان برابر دستورالعمل ابلاغی بعثه مقام معظم رهبری.
۲۴	اعلام برنامه زیارت دوره به زائران و تعیین روز، ساعت و محل قرار کاروان جهت عزیمت.
۲۵	فراخوان زائران در ساعت مقرر در لابی هتل، تهیه لیست حاضرین.
۲۶	یادآوری به زائران برای همراه داشتن آب صحنه خنک.
۲۷	هماهنگی اجرایی با روحانی/مداح کاروان جهت ارائه توضیحات لازم به زائران در طی زیارت دوره.
۲۸	راهنمایی زائران در خصوص مسیر حرکت نسبت به هتل محل اقامت و چگونگی بازگشت به هتل در صورت جدا شدن از کاروان.
۲۹	راهنمایی زائران جهت ورود به مکانهای زیارتی با ارائه توضیحات توسط روحانی/مداح کاروان.
۳۰	نظارت بر پراکنده نشدن زائران و راهنمایی آنان جهت عزیمت دسته‌جمعی و حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنها در طی مسیر.
۳۱	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی جهت اجرای برنامه حرم شناسی و بازدید زائران از مراقد علمای مدفون و سایر اماکن زیارتی داخل حرم و همچنین اجرای برنامه وداع در شب آخر حضور.

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۰) تمهیدات لازم برای امور درمانی، بهداشتی و امداد	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	نظارت بر رفت و آمد زائران و اطلاع از وضعیت زائران و در صورت گم‌شدن احتمالی زائر، انجام موارد زیر:	
	۱	کنترل مسیر حرکت زائر از هتل تا حرم و داخل حرم
	۲	مراجعه به دفتر گمشدگان و مفقودین حرم
	۳	اطلاع رسانی به ستاد
	۴	در صورت پیدا نشدن زائر تا زمان خروج از هتل، کسب تکلیف از ستاد برای ادامه مسیر
	۵	آشنا نمودن زائران با محل‌های استقرار درمانگاه‌ها و کلینیک‌های پزشکی
	۶	تاکید به زائران مبنی بر به همراه داشتن کارت شناسایی در صورت مراجعه به مراکز بهداشت و درمانی
	۷	اطلاع از دستورالعمل‌های بهداشتی صادره از سوی مرکز پزشکی و سازمان حج و زیارت و اعلام آن به زائرین برای رعایت مفاد آن
	نظارت بر وضعیت صحت و سلامتی زائران و در صورت بیماری زائر، انجام موارد زیر:	
	۸	همراهی زائر و رساندن او به نزدیک‌ترین درمانگاه مرکز پزشکی
	۹	در صورت بد حال بودن زائر و نیاز به آمبولانس، اطلاع رسانی به ستاد و پیگیری تا حصول نتیجه
	۱۰	در صورت نیاز به بستری شدن زائر، ارائه اصل گذرنامه زائر به همراه بیمار
	۱۱	در صورت فوت بیمار در هر یک از مراحل سفر انجام موارد زیر:
	۱۲	اطلاع رسانی به ستاد و هماهنگی با ایشان و نماینده شرکت مجری و تحویل مدارک لازم (گذرنامه و ...)
	۱۳	اطلاع رسانی به دفتر زیارتی و حج و زیارت استان و نماینده شرکت مجری و نهایتاً خانواده زائر در ایران و هماهنگی با ایشان در خصوص کسب تکلیف برای محل دفن متوفی
	۱۴	انجام مراحل اداری جهت تدفین در محل فوت و یا انجام تشریفات و اقدامات جهت بازگشت به ایران
	در صورت بروز موارد غیرمترقبه و نیاز به بازگشت اضطراری و انفرادی زائر، انجام موارد زیر:	
	۱۵	طرح موضوع با ستاد و کسب تکلیف
	۱۶	هماهنگی با نماینده شرکت مجری و دریافت بلیط
	۱۷	پیگیری انجام مراحل اداری مربوطه
	۱۸	تحویل گذرنامه زائر به ستاد (گذرنامه نباید به زائر تحویل داده شود) و هماهنگی جهت انتقال وی به فرودگاه
	۱۹	انجام امور بیمه ای لازم. توضیح: کلیه زائران از ۴۸ ساعت قبل از ورود به عراق تا ۷۲ ساعت پس از ورود به ایران تحت پوشش بیمه عمر، حوادث، درمان و بار قرار دارند.

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۱) تمهیدات خروج کاروان از هتل و عزیمت به فرودگاه و یا عزیمت به سایر شهرهای مقدس	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	هماهنگی با مدیر هتل برای اعلام زمان خروج از هتل و انتقال زائران.	۱
	اطلاع از زمان انجام تست PCR قبل از خروج کاروان از عراق و اعلام به زائرین و هماهنگی امور مربوطه	۲
	راهنمایی زائران جهت انجام زیارت وداع و تنظیم چمدانها و ساکهای خود و قرارداد آن در قسمتی از لابی هتل در شب آخر حضور.	۳
	اعلام زمان تحویل کلید و یا کارت اتاق و تاکید بر حضور به موقع در لابی جهت خروج از هتل.	۴
	هماهنگی قبلی جهت اخذ بسته غذایی زائران برای زمان خروج از هتل (در صورتیکه در برنامه سفر هست) و سرد نمودن آب یا آب میوه.	۵
	اعلام ساعت انتقال چمدانها و ساکها به لابی با هماهنگی مدیر هتل و راهنمایی زائران جهت همراه داشتن لوازم و داروهای ضروری در کیف دستی.	۶
	فراخوان زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل.	۷
	دریافت کلید یا کارت اتاقها و تحویل آن به مدیر هتل.	۸
	دریافت گذرنامه های زائران و کنترل صحت و شمارش دقیق آنها.	۹
	بازدید دقیق اتاقها جهت جا نماندن زائر و وسایل آنان.	۱۰
	راهنمایی زائران جهت دریافت پول و اشیاء قیمتی خود از صندوق امانات هتل.	۱۱
	دریافت تغذیه احتمالی زائران و انتقال به اتوبوس.	۱۲

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۲) تمهیدات عزیمت کاروان به مراقد شریفه سامرا، امامزاده سیدمحمد و طفلان مسلم (ع)	
	ردیف	شرح فعالیت‌ها
	۱	آشنایی با مامور امنیتی و هماهنگی امور همراهی وی با اتوبوس در هنگام عزیمت به مراقد شریفه.
	۲	برنامه‌ریزی و هماهنگی اجرایی با روحانی/مداح کاروان جهت زیارت مراقد شریفه سامرا، سیدمحمد و طفلان مسلم علیهم‌السلام. (در صورت وجود در برنامه سفر اعلامی شرکت مجری)
	۳	جلوگیری از ورود متکدیان و افراد دست فروش به درون اتوبوس با همکاری نیروی امنیتی و در صورت ورود، انجام تدبیر لازم برای پیشگیری از هرگونه درگیری و تنش با زائران
	۴	عزیمت کاروان و رسیدن به پارکینگ اتوبوسها در نزدیکی حرم و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن از اتوبوس و عدم همراه آوردن وسایل غیرضرور.
	۵	راهنمایی زائران در خصوص مسیر منتهی به حرم و بازگشت به پارکینگ و محل استقرار اتوبوس.
	۶	راهنمایی زائران جهت عدم توجه به دست‌فروشهای طی مسیر و عدم خرید اجناس برای پیشگیری از بروز مشکلات حاشیه‌ای و اتلاف وقت.
	۷	عزیمت دسته‌جمعی به سمت حرم و راهنمایی زائران جهت تجدید وضو و تجمع مقابل تابلوی کاروان با ارائه توضیحات لازم توسط روحانی(مداح) کاروان.
	۸	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و اعلام ساعت و محل قرار زائران جهت بازگشت به پارکینگ و ادامه مسیر.
	۹	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و اعلام محل قرار زائران در داخل حرم با ارائه توضیحات توسط روحانی(مداح).
	۱۰	عزیمت به داخل حرم و برگزاری مراسم و راهنمایی زائران جهت زیارت مکانهای خاص و خروج از حرم.
	مخصوص امامزاده سیدمحمد:	
	۱۱	هماهنگی اجرایی با نماینده شرکت مجری در خصوص اخذ ناهار و اقلام پذیرایی
	۱۲	حضور در محل قرار زائران و حصول اطمینان از حضور همه زائران و راهنمایی آنان جهت عزیمت به پارکینگ و سوار شدن به اتوبوس.
	۱۳	حصول اطمینان از حضور همه زائران در اتوبوس و جانمندن هیچ‌یک از آنان.
	۱۴	هماهنگی با زائران و تنظیم قرار بعد از زیارت جهت صرف ناهار(در محوطه امام زاده و یا داخل اتوبوس

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۳) تمهیدات حضور در فرودگاه جهت بازگشت به کشور (اعزام هوایی)	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	اخذ آخرین اطلاعات پروازی از نماینده شرکت مجری	۱
	اطلاع رسانی به زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل برای عزیمت.	۲
	اطلاع از زمان انتقال بار و راهنمایی زائران جهت آماده سازی آن قبل از موعد مقرر.	۳
	کسب اطلاع از استقرار اتوبوس در نزدیکترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت انتقال بار و وسایل همراه به اتوبوس.	۴
	حصول اطمینان از سوار شدن همه زائران به اتوبوس و حضور و غیاب و شمارش آنان.	۵
	حرکت به سمت فرودگاه با هماهنگی نماینده شرکت مجری	۶
	تحویل گذرنامه ها به زائران در زمان حرکت به سمت فرودگاه.	۷
	راهنمایی زائران نسبت به اهمیت حفظ و نگهداری و در دسترس بودن گذرنامه و تست PCR جهت بازرسی های نوبه ای.	۸
	رسیدن به فرودگاه و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و ورود به سالن فرودگاه.	۹
	بازدید اتوبوس و صندوقهای آن و حصول اطمینان از جانماندن بار و وسایل زائران.	۱۰
	اخذ نوبت در گیت خروجی.	۱۱
	راهنمایی زائران جهت تشکیل صفهای منظم و آماده نمودن گذرنامه جهت انجام تشریفات اداری و ممهور نمودن گذرنامه به مهر خروج	۱۲
	هدایت زائران جهت تحویل بار و دریافت کارت پرواز	۱۳
	حصول اطمینان از عبور کلیه زائران از گیت گذرنامه و عبور مدیر کاروان به عنوان آخرین نفر.	۱۴
	اطمینان از حضور کلیه زائران و هدایت آنها جهت سوارشدن به هواپیما و اطمینان از جانماندن هیچیک از آنان از پرواز.	۱۵
	نظارت و کنترل سالن پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانماندن وسایل آنان.	۱۶
	راهنمایی زائران پس از رسیدن به فرودگاه ایران جهت پیاده شدن از هواپیما و حضور در فرودگاه و انجام تشریفات گمرکی و ممهور نمودن گذرنامه به مهر ورود به کشور.	۱۷

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۴) تمهیدات عزیمت کاروان به پایانه مرزی و بازگشت به کشور (اعزام زمینی)	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	اخذ آخرین اطلاعات از نماینده شرکت مجری جهت عزیمت به پایانه مرزی.	۱
	اطلاع رسانی به زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل برای عزیمت.	۲
	کسب اطلاع از استقرار اتوبوس در نزدیکترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت انتقال بار و وسایل همراه به اتوبوس.	۳
	تعیین زمان استقرار بار زائر در لابی هتل جهت حمل به محل استقرار اتوبوس و تحویل بار به راننده اتوبوس.	۴
	حصول اطمینان از سوار شدن همه زائران و حضور و غیاب و شمارش آنان.	۵
	حرکت به سمت پایانه مرزی با هماهنگی مسوولین ذیربط.	۶
	تحویل گذرنامه ها به زائران در زمان حرکت به سمت پایانه مرزی.	۷
	راهنمایی زائران نسبت به اهمیت حفظ و نگهداری و در دسترس بودن گذرنامه و تست PCR جهت بازرسی های نوبه ای.	۸
	رسیدن به پایانه مرزی عراق و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن از اتوبوس و تاکید بر جانمندان وسایل همراه در اتوبوس و صندوقهای آن.	۹
	هماهنگی با دفتر زیارتی و راننده اتوبوس و اعلام ساعت ورود به مرز ایران جهت استقرار به موقع اتوبوس و هماهنگی با رستوران بین راهی.	۱۰
	بازبینی و کنترل اتوبوس و صندوقهای آن و حصول اطمینان از جانمندان بار و وسایل زائران.	۱۱
	رسیدن به سالن خروجی مرز عراق و راهنمایی زائران جهت حفظ نظم و رعایت نوبت.	۱۲
	هماهنگی و جلب همکاری تعدادی از آقایان زائر جهت انتقال بار تا گیت‌های ورودی مرز ایران.	۱۳
	هماهنگی برای در اختیار گرفتن گاریهای عراقی و اخذ کارت شناسایی آنان جهت انتقال بار زائران تا گیت ورودی مرز ایران.	۱۴
	هماهنگی با امور اداری مرزی و انجام تشریفات لازم جهت ورود زائران به داخل کشور.	۱۵
	راهنمایی زائران جهت تشکیل صف مقابل گیت‌های ورودی عراقی و ثبت مهر خروج از عراق.	۱۶
	راهنمایی زائران جهت ورود به مرز ایران و تجمع در مقابل محل استراحتگاه مقابل پایانه مرزی قبل از رسیدن به قسمت کنترل گذرنامه به منظور کنترل وسایل.	۱۷
	تذکر به زائران برای کنترل ثبت مهر ورود به کشور در گذرنامه	۱۸
	نظارت بر انتقال تمامی وسایل و بار زائران به محل تجمع آنان و راهنمایی زائران جهت ورود به مرز کشور.	۱۹
	مراجعه به قسمت مربوطه و تحویل اتوبوس و حصول اطمینان از صحت تجهیزات و امکانات داخلی آن و موجود بودن آب خنک.	۲۰
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و چیدمان وسایلشان در صندوقها بر اساس مکانها و زمانهای پیاده شدن احتمالی در طی مسیر.	۲۱
	حصول اطمینان از حضور همه زائران با انجام حضور و غیاب و شمارش آنان و حرکت به سمت شهر مبداء.	۲۲
	هماهنگی و توقف در ایستگاه های بین راهی جهت اقامه نماز، استراحت و صرف غذا و نظارت بر پذیرایی از زائران.	۲۳
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و حصول اطمینان از جانمندان هیچیک از آنان.	۲۴

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۵) تمهیدات شهر مبداء و پایان سفر	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	حصول اطمینان از جانمندان بار زائران در اتوبوس و محوطه پس از رسیدن به مقصد.	۱
	خداحافظی با زائران و طلب حلالیت از آنان.	۲
	تحویل فرم‌های ارزیابی خدمات به دفتر حج و زیارت استان	۳
	تهیه گزارش مختصر سفر با قید آسیب شناسی سفر و ارائه آن حداکثر تا یک هفته بعد از بازگشت به دفتر زیارتی.	۴
	تکمیل فرم ارزشیابی عملکرد معاون آموزشی	۵
	مراجعه به سامانه سامفا (ارزشیابی عملکرد) برای ثبت ارزشیابی مدیر هتل و....	۶

فرم شماره (۲)

« لیست نسبت های زائران کاروان عتبات عالیات »

تاریخ اعزام: / / ۱۴۰۰		شماره کارگزاری:		نام دفتر خدمات زیارتی:	
تعداد زائرین زیر ۲ سال:		تعداد زائرین زن:		تعداد زائرین مرد:	
نفرات	نسبت ها	نام و نام خانوادگی		ردیف	

فرم شماره (٣)

« جدول اسكان زائران عتبات عاليات »

نام دفتر خدمات زيارتي:		شماره كارگزاري:		تاريخ اعزام: / / ١٤٠٠	
تعداد كل زائرين:		تعداد زائرين زن:		تعداد زائرين زير ٢ سال:	
تعداد اتاق دو نفره:		تعداد اتاق سه نفره:		تعداد اتاق پنج نفره:	
تعداد اتاق چهارنفره:		تعداد اتاق نجف:		شماره اتاق كربلا	
تعداد اتاق كاظمين:		تعداد نفرات		شماره اتاق كاظمين	
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					
١١					
١٢					
١٣					
١٤					
١٥					
١٦					
١٧					
١٨					
١٩					
٢٠					

فرم شماره (۴)

« صورت وضعیت حمل و نقل زائران عتبات عالیات »

الف) مشخصات دفتر زیارتی اعزام کننده:	
نام دفتر خدمات زیارتی:	کد کارگزاری:
نام و نام خانوادگی مدیر عامل:	تلفن ثابت:
تلفن همراه:	تلفن همراه:
ب) مشخصات عوامل اجرایی کاروان:	
نام و نام خانوادگی مدیر راهنما:	تلفن ثابت:
نام و نام خانوادگی روحانی (مداح):	تلفن ثابت:
تلفن همراه:	تلفن همراه:
ج) وضعیت اعزام کاروان:	
تاریخ حرکت از مبداء: روز مورخ / / ۱۴۰۰ راس ساعت:	
مبداء حرکت (محل تجمع زائران):	
د) مشخصات راننده: نام راننده:	تلفن همراه:
نام شرکت حمل و نقل:	

ورودی اتوبوس	
شماره سندلی: ۱ و ۲	
مدیر راهنما	
شماره سندلی: ۵	شماره سندلی: ۶
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۹	شماره سندلی: ۱۰
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۱۳	شماره سندلی: ۱۴
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۱۷	شماره سندلی: ۱۸
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۲۱	شماره سندلی: ۲۲
نام زائر	نام زائر
ورودی عقب اتوبوس	
شماره سندلی: ۳۰	شماره سندلی: ۲۹
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۳۴	شماره سندلی: ۳۳
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۳۸	شماره سندلی: ۳۷
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۴۲	شماره سندلی: ۴۱
نام زائر	نام زائر
راننده	
شماره سندلی: ۳ و ۴	
روحانی (مداح)	
شماره سندلی: ۷	شماره سندلی: ۸
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۱۱	شماره سندلی: ۱۲
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۱۵	شماره سندلی: ۱۶
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۱۹	شماره سندلی: ۲۰
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۲۳	شماره سندلی: ۲۴
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۲۶	شماره سندلی: ۲۵
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۲۸	شماره سندلی: ۲۷
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۳۲	شماره سندلی: ۳۱
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۳۶	شماره سندلی: ۳۵
نام زائر	نام زائر
شماره سندلی: ۴۰	شماره سندلی: ۳۹
نام زائر	نام زائر

این فرم باید در دو نسخه تنظیم شود، نسخه اول نزد مدیر کاروان و نسخه دوم در بایگانی دفتر زیارتی نگهداری شود.

ز) شماره تلفن های مورد نیاز مدیران کاروانها

شماره تلفن	سمت	شهر
۹۶۴۷۷۳۳۰۴۶۵۹۲	مسئول ستاد	نجف اشرف
۹۶۴۷۸۱۰۲۶۷۸۰۰	نماینده مرکز پزشکی	نجف
۹۶۴۷۷۳۳۰۴۶۶۰۶	مسئول ستاد	کربلا
۹۶۴۷۸۱۰۲۵۱۲۷۱	نماینده مرکز پزشکی	کربلا
۹۶۴۷۷۳۳۰۴۶۵۹۳	مسئول ستاد	کاظمین
۹۶۴۷۸۱۰۲۵۱۸۲۷	نماینده مرکز پزشکی	کاظمین
۹۶۴۷۷۳۳۱۰۴۱۲۳	حراست عراق	
۹۶۴۷۷۳۳۰۴۶۶۲۳	بازرسی عراق	

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



منشور اخلاقی

کارگزاران امور حج و زیارت



رسول اکرم ﷺ، اِنِّي بَعَثْتُ لَاتِمَّتْ مَكَارِمُ الْاَخْلَاقِ.
من بهشت شوم، آن خلق نیک، کمال نامم.

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

۱. تاشی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به‌عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب الی‌الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.
۲. توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتاب مقدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معلوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.
۳. رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.
۴. آراستگی فردی مطابق شؤونات اسلامی و پیراستگی محیطی، رعایت نظم و وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
۵. نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
۶. بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ» با تاشی از پیامبر اسلام ﷺ، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفت، منانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب‌رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.
۷. رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار و اطلاعات مردم، به‌ویژه زائران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندند.
۸. بهبود مستمر بهره‌وری، ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و هم‌چنین بهره‌گیری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.
۹. رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستور العمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.
۱۰. از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



میثاقنامه

کارگزاران امور حج و زیارت



رسول اکرم ﷺ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مِنَ الْعَامِلِينَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ.
ندای تعالی هست: «ای کسی که می‌کند، آن را بخوبی انجام دهد».

عوامل اجرایی باید بدانند:

- کل سفر ما، حق الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- یادمان نرود ما زایر نیستیم، بلکه خدمت‌گزار حجاج زایر هستیم.
- فرصتی را که خداوند داده است، قدر بدانیم؛ مقرور 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 (بنام مهندس، دکتر و...) همه‌ی پیشوند و پسوندها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهتم بروید، از راه مگه و مدینه نروید.

شاهد مقدسیان

فعالیت‌های اجرایی کارگزاران حج 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 مسؤول می‌دانم برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی ص و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله الحرام و حرم شریف نبوی ص و اعتاب مقدسه را به‌عنوان حق الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.

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

رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تئذیر و اسراف را بر خود قرض می‌دانم.

رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی، مدارا و ملاطفت، صداقت و صراحت با زبان ملائم و انجام به‌هنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَأَسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.

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





- ۶- امانت‌داری و حفظ اسرار زائران و عدم ورود به حریم خصوصی آن‌ها را بر خود فرض دانسته و در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندم.
- ۷- آراستگی ظاهری مطابق موازین شرعی، بهداشت فردی و پیراستگی محیطی، نظم و انضباط، وجدان‌کاری، وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی، ایثار و گذشت، مسؤلیت‌پذیری و نقدپذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهم.
- ۸- برنامه‌ها، اقدامات و فعالیت‌های مربوط به قبل از سفر، حین سفر و بعد از آن را در چهارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط ابلاغی و حتی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به‌نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط می‌دانم.
- ۹- هرگونه استفاده‌ی ابزاری از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی زائران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.
- ۱۰- ارتقای مستمر سطح آگاهی و افزایش مهارت و تخصص و شرکت در دوره‌های آموزشی و استفاده از تجارب دیگران و ابتکار و خلاقیت در انجام امور و انتقال آن به سایرین را ضروری می‌دانم.
- ۱۱- آموزش و توجیه زائران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.
- ۱۲- همواره خود را در برابر قوانین و مقررات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حج و زیارت و همچنین حقوق زائران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسؤول و پاسخ‌گو می‌دانم.
- ۱۳- به قوانین و مقررات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.
- ۱۴- به مصداق آیه‌ی **وَ اتَّخِذُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا** (آل عمران: ۱۰۳) در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار