



# اشرح وظایف |

مدیران و عوامل مجموعه‌های  
حج تمتع ۱۴۰۲

سازمان حج و زیارت، حج تمتع ۱۴۰۲ شمسی / ۱۴۴۴ قمری»



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نام: ..... نام خانوادگی: ..... سمت: .....

شماره‌ی کاروان: ..... استان: ..... شهرستان: .....

شماره‌ی تماس (ایران): ..... +۹۸ ..... شماره‌ی تماس (عربستان): ..... +۹۶۶ .....

عنوان و نام پدیدآور: شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع [سال ۱۴۰۲]  
سازمان حج و زیارت، معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع، دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران.  
مشخصات نشر: قم: انتشارات مطیع، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۱۲۸ ص.: جدول (رنگی)، نمودار (رنگی).

شابک: ۲-۴۴-۹۹۰۰-۶۰۰-۹۷۸ • وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: مدیران حج -- شرح وظایف • موضوع: \*Hajj -- Administrators -- Job descriptions

موضوع: حج -- برنامه‌ریزی • موضوع: \*Hajj -- Planing

شناسه‌ی افزوده: سازمان حج و زیارت. دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸ ش۴/۸/۸۸۱۸۸۱ • رده‌بندی دیویی: ۲۹۷/۳۵۷ • شماره‌ی کتابشناسی ملی: ۵۲۲۴۸۲۳



# شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه‌های حجّ تمتّع

[سال ۱۴۰۲]



سازمان حجّ و زیارت | معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع | دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران



سازمان حجّ و زیارت | معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع | دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران



## شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه‌های حجّ تمتّع [سال ۱۴۰۲]



تهیه: سازمان حجّ و زیارت، دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

ناشر: انتشارات مطیع • چاپخانه: زلال کوثر • صحافی: نوین

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد • چاپ دوم: اردیبهشت ۱۴۰۲؛ ویرایش و چاپ چهارم: اردیبهشت ۱۴۰۲ • شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۰۰-۴۴-۲

«تمامی حقوق مادی و معنوی اثر برای سازمان حجّ و زیارت محفوظ می‌باشد.»



## فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۹	مقدمه

## فصل ۱

۱۳	کلیّات
۱۵	الف) شمای کلیّ رابطه میان مفاهیم اصلی
۱۶	ب) جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیّات

## فصل ۲

۱۷	شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها
۱۹	الف: رروس عملیّات اجرایی مجموعه‌های حجّ تمتّع



۲۰..... ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حجّ تمتّع

۲۲..... ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حجّ تمتّع

### فصل ۳

۹۵..... دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده

۹۷..... آیین‌نامه‌ی شورای فرهنگی مجموعه در حجّ تمتّع

۹۹..... دستورالعمل مالی مدیران مجموعه‌ی حجّ تمتّع

۱۰۵..... فرم‌های مورد استفاده

### فصل ۴

۱۱۷..... منشور اخلاقی

۱۱۹..... میثاق‌نامه



## \* پیشگفتار

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رشد و گسترش نظام‌های خدمت‌رسانی از ویژگی‌های بارز عصر ماست. این امر به‌ویژه در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورها به مساله‌ی مهمّی تبدیل شده است. پیامد این تحوّلات منجر به تغییر در برخی از وظایف و ایجاد وظایف متعدّد و متنوّع جدیدی شده است که نیاز به دانش، مهارت، بینش و نگرش تازه‌ای دارد. خدمات‌رسانی با جلوه‌های تازه، ولی با شیوه‌های گذشته امری سخت و ممتنع است. رمز موفقیت سازمان حجّ و زیارت با رسالت و ماموریت امر مقدّس خدمت‌رسانی به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و سایر اعتبار مقدّس با باز تعریف ماموریت‌ها و وظایف جدید برای نیروی انسانی که بتواند در تحقّق راهبردها، رسالت‌ها و پیامدها، خود را منطبق با اهداف سازمان نموده و همکاری و مشارکت لازم را بنماید، میسر می‌باشد. از این روی، شرح وظایف کاروان‌ها بر اساس مبنای برنامه‌ریزی عملیاتی و در قالب تشریح محیط اجرای عملیات، طرّاحی و اجرایی گردیده است.





در دین مبین اسلام نیز به مقوله‌ی برنامه‌ریزی و استفاده‌ی بهینه از اوقات و فرصت‌های پیش‌روی توجّه فراوانی شده؛ چنان‌که امیرسخن امام علی علیه السلام می‌فرماید: «حُسْنُ التَّدْبِيرِ يُنْمِي قَلِيلَ الْمَالِ، وَ سَوْءُ التَّدْبِيرِ يُفْنِي كَثِيرَهُ تَدْبِيرِ نِيكُو (تقسیم‌بندی و برنامه‌ریزی اوقات)، باعث وسعت و زیاده‌ی مال (بهره‌دهی) می‌شود؛ و تدبیر بد (و پراکندگی آن) باعث از بین رفتن مال زیاد (وقت) می‌گردد» [عُررالحکم و دُرر الکلم، ح ۴۸۹]، و مجدداً می‌فرماید: «الَا! وَ اِنَّ اللَّيْبَ مَنِ اسْتَقْبَلَ وَجْهَ الْاَزَاءِ بِفِكْرٍ ضَائِبٍ، وَ نَظَرَ فِي الْعَوَاقِبِ؛ بدانید! خردمند کسی است که با فکر درست و پیش‌بینی کامل با کارها مواجه شود.» [همان، ح ۲۸۴]

بر این اساس «دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران» با هدف روان‌سازی و کاربردی‌تر نمودن شرح وظایف و با مشارکت کلیه‌ی دست‌اندرکاران، مدیران و مجریان، و با بهره‌گیری از تجربیات گذشته‌ی آنان، نسبت به تدوین، اصلاح و بهینه‌سازی آن اقدام نموده است. انتظار دارد کلیه‌ی کارگزاران و خدمت‌گزاران حجاج با آمادگی قبلی، اهتمام و تلاش مضاعف در اجرای دقیق وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده کوشا باشند. از خداوند متعال برای همه‌ی خدمت‌گزاران به حجاج و زایران حرم نبوی صلی الله علیه و آله و ائمه‌ی اطهار علیهم السلام، موفقیت و استمرار توفیق در این مسیر را مسالت می‌نمایم.

خادم حجاج جمهوری اسلامی ایران

سید عباس حسینی



اگر در کیفیت طراحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقص و عیبی وجود دارد به دقت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.  
مقام معظم رهبری علیه السلام در دیدار با کارگزاران حج / سال ۱۳۸۹

### \* مقدمه

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود به نحوی که بدون توجه به آن، هیچ هدفی به صورت کارآمد و موثر قابل تحقق نخواهد بود. در میان وظایف مدیران، برنامه‌ریزی عملیاتی از مهم‌ترین آن‌هاست که مانند پلی، زمان حال را به آینده مرتبط می‌سازد.

پویایی محیط و وجود تلاطم در آن و عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی، بر ضرورت انکارناپذیر برنامه‌ریزی عملیاتی می‌افزاید. از این روی در علوم برنامه‌ریزی، تعاریف گوناگونی برای مفهوم برنامه‌ریزی عملیاتی یافت می‌شود که مهم‌ترین آن عبارت است از: «تصمیم‌گیری پیشاپیش در مورد اقدامات و فعالیت‌هایی که باید برای وصول به اهداف در محیط اجرای عملیات انجام شود.»



یکی از روش‌های کارآمد در این خصوص، روش «برآورد محیط اجرای عملیات» می‌باشد. به این معنی که ابتدا رواس عملیات قابل اجرا، احصا شده و سپس تمامی اقدامات و فعالیت‌های هر مرحله از عملیات ترسیم می‌گردد.

حال سوال این است که این روش چه محاسنی دارد؟

۱ با این روش تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.

۲ با این روش از پراکنده‌کاری جلوگیری شده و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.

۳ با این روش در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.

۴ با این روش اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.

۵ با این روش تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به‌انجام می‌رسد.

۶ مهم‌ترین نتیجه‌ی این روش، به‌دست گرفتن زمان و جلوگیری از فرصت‌سوزی است.

امروزه تمام مدیران کاروان‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به‌آنان کمک می‌کند تا ضمن رصد دائم پیش‌بینی‌ها، در مقابل چشم داشته؛ و تا آخرین لحظات آن‌ها را مرور و کنترل نمایند تا موردی از قلم نیفتد.



از این روی به‌طور کلی دلایل اصلی استفاده از این روش در مدیریت مجموعه، عبارت است از:

- ۱ پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه‌ی اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین شده.
- ۲ ارزیابی دقیق محیط اجرای عملیات در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوّله.
- ۳ اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های مجموعه در مرحله‌ی اجرا.
- ۴ شناسایی نقاط قوّت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
- ۵ عدم تجمع اطلاعات کلی و جزیی در ذهن فزّار مدیران مجموعه و پیش‌گیری از موازی‌کاری.
- ۶ ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زایران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی مجموعه.
- ۷ افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حجّ و زیارت و عوامل اجرایی کاروان‌ها.

از آن‌جا که زایران ایرانی جهت انجام حجّ تمتّع در قالب گروه‌هایی با ظرفیت‌های مشخص به مسوولیت مدیر کاروان به عربستان اعزام می‌شوند، این کاروان‌ها در مگّه‌ی مکّرمه و مدینه‌ی منوّره در هتل‌هایی مستقر خواهند شد که برای مدیریت هر هتل، فردی تحت عنوان مدیر مجموعه از سوی سازمان حجّ و زیارت انتخاب می‌شود تا به همراه همکاران خود و با همکاری عوامل کاروان‌ها، برابر ضوابط و دستورالعمل‌ها و در



چهارچوب وظایف ابلاغی و آموزش‌هایی که فراگرفته است، در ارتباط با تامین تدارکات، تغذیه، حمل و نقل، تنظیم و نظارت بر نحوه‌ی ورود و خروج کاروان‌ها و پیگیری رفع مشکلات و نقایص ساختمان از طریق مدیریت عربی هتل یا ستادهای منطقه‌ای و مرکزی حج و همچنین ارایه‌ی خدمات در ایام تشریق و انجام مقدمات و تمهید بستر اجرای برنامه‌های فرهنگی، بهداشتی و پزشکی و تقسیم کار بین مدیران و عوامل ایرانی و بومی تحت اختیارش به ارایه‌ی خدمات شایسته به کاروان‌ها اهتمام ورزد.

بدیهی است عوامل مجموعه‌ها و همچنین عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه با تعامل و همکاری با یک‌دیگر و تحت مدیریت مدیر مجموعه در انجام مسوولیت‌ها و فعالیت‌های تعیین شده با جدیت و پشتکار لازم تلاش خواهند نمود.

امید است مجموعه‌ی حاضر بتواند با افزایش دقت در انجام مسوولیت‌ها، در ارتقای سطح خدمات رسانی به ضیوف الرحمن و رضایت خداوند متعال موثر افتد.

شرح وظایف حاضر برای حج تمتع ۹۷-۱۳۹۶ تدوین، و پس از عملیات حج، نظرات و پیشنهادهای کارگزاران حج از طریق حج و زیارت استان‌ها دریافت و به منظور اجراء در عملیات حج ۱۴۰۲ بازنگری گردید. در پایان تقاضا داریم مدیران و عوامل محترم اجرایی مجموعه‌ها و کاروان‌های حج تمتع ضمن دقت در شرح وظایف مجموعه‌های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، ما را در ارتقا و تکمیل این دستورالعمل، یاری نمایند.

فصل اوّل



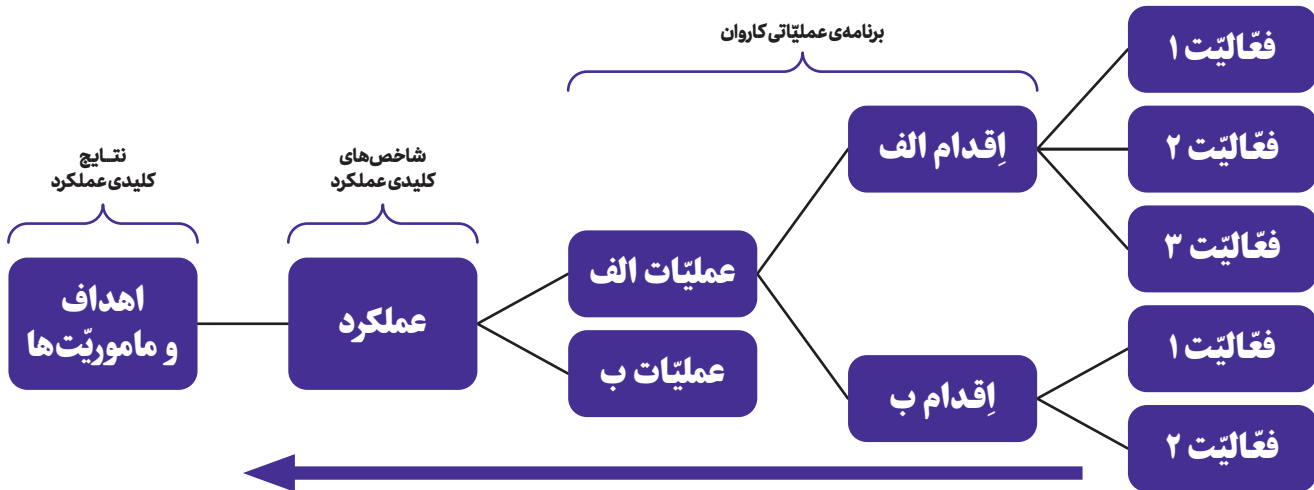
کلیّات







\* الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی







## \* ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات

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

## فصل دوم

# شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها





## \* الف: روس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع

- ۱ برنامه‌ریزی و انجام امور اداری و مالی.
- ۲ تجهیز، آماده‌سازی و اسکان کاروان‌ها.
- ۳ ارائه خدمات تغذیه و تدارکات.
- ۴ ارائه خدمات فرهنگی.
- ۵ ارائه خدمات بهداشتی و درمانی.
- ۶ هماهنگی خدمات حمل و نقل.
- ۷ هماهنگی انتقال کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (عرفات، مزدلفه و منا) و بازگشت به مگّه‌ی مکرّمه. (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)
- ۸ ارائه خدمات در عرفات و منا. (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه)
- ۹ تمهیدات خروج کاروان‌ها از مجموعه و پایان ماموریت.



## \* ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حجّ تمتّع

- ۱ تمهیدات اوّلیه، انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم ..... ۲۲
- ۲ تهیّه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه ..... ۲۵
- ۳ تمهیدات لازم در خصوص امور مالی ..... ۲۸
- ۴ هماهنگی با مدیران کاروان‌ها ..... ۲۹
- ۵ تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی ..... ۳۱
- ۶ تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی ..... ۳۷
- ۷ تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام مورد نیاز رابط تغذیه و تدارکات مستقر در مجموعه ..... ۳۹
- ۸ تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرّو غذا و دورچین ..... ۴۳
- ۹ تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه ..... ۴۹
- ۱۰ تمهیدات لازم برای ایّام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون‌شهری ..... ۵۲



- ۱۱ تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ..... ۵۹
- ۱۲ برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مگّه‌ی مکرّمه (نقل تردّدی) ..... ۷۰
- ۱۳ تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ..... ۷۷
- ۱۴ برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ..... ۷۹
- ۱۵ تمهیدات و اقدامات ایّام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویبه و عادّی (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرّمه) ..... ۸۵
- ۱۶ تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگّه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زایران ..... ۹۰
- ۱۷ اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران ..... ۹۴

**تذکّر ۱:** با توجّه به شرایط خاصّ عملیّات حجّ تمتّع، مدیران و عوامل مجموعه‌ها علاوه بر شرح فعّالیّت‌های تعیین شده، ملزم به انجام

کلیّهی وظایف و رعایت بخش‌نامه‌ها و برنامه‌هایی که از سوی ستادهای حجّ تمتّع ابلاغ می‌گردد، می‌باشند.

**تذکّر ۲:** مدیران و عوامل مجموعه‌های مدینه‌ی منوّره در ایّام حجّ تمتّع که در مگّه‌ی مکرّمه حضور می‌یابند، ملزم به انجام کلیّهی وظایف

و مسوولیّت‌هایی که از سوی ستاد مگّه‌ی مکرّمه تعیین می‌شود، می‌باشند.



### \* ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حج تمتع

**تذکر مهم:** مسوولیت اصلی اجرای عملیات مجموعه و انجام اقدامات و فعالیت‌ها متوجه مدیر محترم مجموعه است. لیکن مجری فعالیت‌های مندرج در جداول ذیل، بر اساس تقسیم وظایف انجام شده، متوجه کلیه‌ی عوامل اجرایی می‌باشد. اما این تقسیم‌بندی نافی اختیارات مدیر مجموعه جهت ارجاع وظایف و مسوولیت‌ها به عوامل اجرایی نمی‌باشد.

ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۱	*					
۲	*					
۳	*	*	*	*	*	
۴	*	*	*	*	*	
۵	*	*	*	*	*	



ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا					کنترل
		مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۶	اعلام آمادگی کامل و شناخت وظایف مدیران و معاونان و عوامل مجموعه و سایر عوامل اجرایی حج.	*	*	*	*	*	
۷	شناخت و آگاهی از کلیه فعالیت‌های حج و همچنین وظایف و مسئولیت‌های مجموعه‌ها و کاروان‌ها و ستاد و بعثه و مرکز پزشکی.	*	*	*	*	*	
۸	مراجعه‌ی مرتب به سامانه‌ی جامع کارگزاران جهت آشنایی با آخرین وضعیت و اطلاعات اجرایی و آموزشی.	*	*	*	*	*	
۹	شرکت و قبولی در دوره‌های آموزشی و جلسات توجیهی و تخصصی در ایران.	*	*	*	*	*	
۱۰	شرکت یکی از عوامل منتخب مجموعه که مقررات انجام امور فرهنگی را نیز به عهده داشته باشد؛ در دوره‌ی آموزش مسوول فرهنگی که از سوی معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری <small>عزله</small> ، پیش از اعزام برگزار می‌شود.	*	*	*			
۱۱	مطالعه‌ی دقیق و اشراف بر دستورالعمل‌ها و شرح وظایف ارایه شده و توجیه دقیق عوامل تحت پوشش.	*	*	*	*	*	
۱۲	اطلاع کافی از جغرافیای عربستان به خصوص مکه و مدینه، به ویژه جغرافیای مسجد الحرام و مسجد النبی <small>ص</small> و میقات.	*	*	*	*	*	
۱۳	مطالعه‌ی مجدد قوانین و مقررات عربستان.	*	*	*	*	*	
۱۴	آشنایی با اصول انبارداری و همکاری با رابط تغذیه و تدارکات مستقر در مجموعه در کنترل موجودی و ورود و خروج اقلام از انبار.	*	*	*			
۱۵	مطالعه و اشراف نسبت به دستورالعمل‌های تغذیه و تدارکات.	*	*	*			





کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱ ) تمهیدات اولیّه، انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*				۱۶
	*	*	*	*		۱۷
	*				*	۱۸
	*	*				۱۹
	*	*	*	*	*	۲۰
	*	*				۲۱

۱۶ آشنایی کامل با نرم افزار تغذیه و تدارکات و دریافت کد و گذرواژه‌ی مربوطه و آموزش لازم.

۱۷ آشنایی با برخی نکات فنی و تاسیساتی اتاق‌ها.

۱۸ آشنایی، تخصص و داشتن سلیقه در سرو غذا و دورچین و سالاد.

۱۹ تسلط کار با رایانه و نرم افزارهای مربوطه.

۲۰ طی دوره‌ی آموزشی مدیریت بحران و امداد و نجات.

۲۱ ایجاد و راه‌اندازی وبلاگ و کانال‌های اطلاع‌رسانی جهت ایجاد ارتباط و اطلاع‌رسانی به مدیران و عوامل کاروان‌های تحت پوشش مجموعه.



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲ ) تهیه لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی حجّ و زیارت.	۱
				*	*	دریافت مشخصات و اطلاعات جامع هتل محلّ ماموریت، وضعیت آسانسورها، نقاط قوّت و ضعف احتمالی از حجّ و زیارت استان.	۲
	*	*	*	*	*	شناخت دقیق موقعیت جغرافیایی و محدوده‌ی محلّ هتل و نحوه‌ی دسترسی‌ها.	۳
	*	*	*	*	*	کسب اطلاع از نقل صلوات و شناخت مسیر تردّد از هتل به حرم، ستاد، مرکز پزشکی و....	۴
				*	*	مطالعه و کسب اطلاع کافی از مفاد قرارداد هتل از طریق حجّ و زیارت استان.	۵
				*	*	در صورتی که هتل مورد اجاره در سال گذشته در اجاره‌ی ایران بوده است، ارتباط با مدیر مجموعه‌ی قبلی و دریافت اطلاعات تکمیلی و مورد نیاز.	۶
				*	*	دریافت کپی پلان ساختمان و صورت‌های تفکیکی استقرار کاروان‌ها در مجموعه.	۷
				*	*	دریافت پلان و نقشه‌ی مهندسی هتل حاوی تعداد و جانمایی اتاق‌ها، شقه‌ها، تخت‌ها و....	۸
				*	*	دریافت اسامی و مشخصات کاروان‌های مستقرّ در هتل محلّ ماموریت به انضمام تلفن‌های ضروری ستادها و آشپزخانه‌های مرکزی و....	۹



کنترل	مسؤولیت اجرا					اقدام ۲) تهیّهی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*				دریافت اطلاعات مربوط به آشپزخانه‌ی تامین‌کننده‌ی غذای زایران مجموعه.	۱۰
	*					برگزاری جلسه‌ی هماهنگی اجرای عملیات با حضور کلیّهی عوامل مجموعه و مدیران و عوامل کاروان‌ها.	۱۱
	*	*				تقسیم وظایف برای ابلاغ به مدیران و عوامل کاروان‌ها جهت حضور در فعالیت‌های جاری مجموعه.	۱۲
	*	*	*	*	*	کسب اطلاع از فرهنگ و آداب و سنن اجتماعی و مذهبی زایران کاروان‌های ورودی به مجموعه.	۱۳
	*	*		*		دریافت پلان چینش زایران از مدیر کاروان قبل از حرکت.	۱۴
	*	*	*	*	*	تهیّهی و آماده‌سازی ملزومات مورد نیاز هتل در ایران اعمّ از لوازم التحریر، ابزار و لوازم فنی مورد نیاز و... و انتقال به عربستان.	۱۵
	*					تهیّهی و تامین لباس یک‌نواخت عوامل و آشپز با هماهنگی حجّ‌وزیارت.	۱۶
	*	*	*			تهیّهی کارت شناسایی کلیّهی عوامل مجموعه با هماهنگی حجّ‌وزیارت و الزام به استفاده آن در طیّ انجام وظیفه به‌منظور سهولت شناسایی آنان توسط زایران.	۱۷
	*	*	*	*	*	تهیّهی کارت بهداشتی همه‌ی عوامل مجموعه.	۱۸



کنترل	مسئولیت اجرا					اقدام ۲) تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	همراه داشتن رایانه قابل حمل (لپ‌تاپ) و قابل اتصال به اینترنت. توضیح: حتماً لپ‌تاپ خالی از هرگونه عکس و فیلم باشد، بدون رمز باشد و برچسب مشخصات شخصی و مجموعه روی لپ‌تاپ نصب شده باشد.	۱۹
	*				*	تهیه‌ی وسایل و لوازم مورد نیاز آشپز.	۲۰
				*	*	هماهنگی انتقال برخی اقلام تهیه شده از ایران به عربستان (در صورت نیاز با همکاری کاروان‌ها).	۲۱
				*	*	تهیه‌ی جداول، برنامه‌ها و چک لیست‌های لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان، تغذیه، حمل و نقل و... .	۲۲
		*		*	*	تهیه‌ی چک لیست کنترل اتاق‌ها از حیث نظافت کامل اتاق، وجود تجهیزات، وسایل و اقلام مصرفی هر اتاق.	۲۳
	*			*	*	تهیه‌ی چک لیست ابزار و وسایل مورد نیاز برای مدّت سفر و آماده‌سازی آن‌ها قبل از سفر برای انتقال به عربستان.	۲۴
				*	*	تهیه‌ی چک لیست‌های تدارکاتی و مورد استفاده در انبار و سردخانه.	۲۵
				*	*	تهیه‌ی بنرهای راهنمای کاروان‌ها در ایّام تشریق برابر دستورالعمل ابلاغی.	۲۶



کنترل	مسئولیت اجرا				اقدام ۳ ( تمهیدات لازم در خصوص امور مالی )		
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	آشنایی با امور مالی و حسابداری.	۱
				*	*	دریافت و مطالعه‌ی دقیق دستورالعمل مالی.	۲
				*	*	آموزش و آشنایی با نرم‌افزار مالی و دریافت کد و گذرواژه‌ی مربوطه.	۳
				*		دریافت تنخواه ارزی از ستاد مگه یا مدینه، و دریافت کد و رمز از واحد رایانه جهت ثبت اسناد هزینه.	۴
				*	*	انجام هزینه و ثبت آن در نرم‌افزار مالی مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی.	۵
				*	*	جمع‌آوری منظم اسناد و مدارک مالی و ارایه‌ی به‌موقع و دقیق آن‌ها.	۶
				*	*	جمع‌آوری فرم‌های تقصیر عوامل کاروان‌های تحت پوشش مجموعه و ارایه‌ی آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی.	۷
				*	*	رعایت و کنترل سقف اعتبار فرهنگی کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	۸
				*		ارایه‌ی اسناد و مدارک مثبت‌ه‌ی هزینه‌های انجام شده به واحد حسابرسی مستقر در عربستان و انجام تسویه حساب.	۹



کنترل	مسوولیت اجرا				( اقدام ۴ ) هماهنگی با مدیران کاروان‌ها	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	تشکیل جلسه با حضور کلّیه‌ی مدیران کاروان‌ها برای تبیین وظایف و شیفت‌بندی انجام مسوولیت‌ها.
				*	*	توضیح ساختار مجموعه، معرفی عوامل و وظایف و مسوولیت‌های مجموعه و نحوه‌ی تعامل با کاروان‌ها برای توجیه زائران.
				*	*	ارایه‌ی مشخّصات و تجهیزات هتل و گروه قیمتی هتل برای اطلاع‌رسانی به زائران.
				*	*	توضیح در مورد احتمال قیمت‌های متفاوت پرداختی از سوی زائران مستقر در هتل، متاثّر از هزینه‌ی هواپیما و مسکن مگّه یا مدینه برای اطلاع‌رسانی به زائران.
		*		*	*	توضیح نحوه‌ی استفاده‌ی صحیح و حفاظت از وسایل در اختیار هتل برای اطلاع‌رسانی به زائران.
				*	*	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص وضعیّت و محدودیّت آسانسور هتل‌ها در موسم حج، به دلیل تراکم بیشتر زائران در هتل‌ها بر اساس قوانین عربستان و نحوه‌ی استفاده از آسانسورها برای اطلاع‌رسانی به زائران.
				*	*	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص موقعیّت هتل و نحوه‌ی دسترسی‌ها به حرم و مرکز پزشکی و بالعکس و نقل صلوات، برای اطلاع‌رسانی به زائران.



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	مدیر معاون			
				*	*	ارایه‌ی توضیحات لازم در خصوص آشپزخانه‌های مرکزی و نحوه‌ی تهیه‌ی غذا و آشپزخانه‌ی تامین‌کننده‌ی غذای هتل تحت پوشش و نحوه‌ی انتقال به هتل و همچنین ذکر این نکته که برنامه‌ی غذایی مطابق با ذائقه‌ی عمومی ایرانیان تهیه می‌شود، برای اطلاع‌رسانی به زائران.	۸
				*	*	ارایه‌ی توضیحات لازم در مورد اختلاف قیمت مسکن، تاخیر پروازها و مسایل حراستی منطقه برای اطلاع‌رسانی به زائران.	۹
				*	*	توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروان‌ها در حفظ و نگهداری وسایل تحویلی و مسترد نمودن آن‌ها در هنگام خروج.	۱۰
				*	*	توصیه به مدیران کاروان‌ها برای نوشتن شماره‌ی اتاق زائران با اعداد لاتین بر روی ساک‌ها.	۱۱



( اقدام ۵ ) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا					کنترل
		مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۱	تحويل هتل از مسوول مسکن منطقه و آشنایی با مالک هتل و نماینده‌ی مالک مستقرّ در هتل.	*	*				
۲	دریافت کپی تعهدات مالک (ضمیمه‌ی قرارداد اجاره) از مسوول مسکن منطقه برای کنترل و آماده‌سازی هتل جهت پیگیری و اجرا.	*	*				
۳	آشنایی با مشرفین، مهندسین صیانه و آسانسور، متصدّیان تاسیسات و دریافت اسامی و تلفن همراه و محلّ استقرار آن‌ها در هتل.	*	*	*	*		
۴	آشنایی با کلیّه‌ی عوامل بومی هتل و مسوولیت هر یک از آنان و دریافت اسامی، عکس و تلفن همراه و محلّ اسکان و استقرار آن‌ها و آشنایی متقابل با عوامل ایرانی.	*	*	*	*	*	
۵	تشکیل جلسه با عوامل بومی، به‌ویژه عوامل سالن غذاخوری جهت توجیه آنان در خصوص حضور به‌موقع برای توزیع غذا، لزوم رعایت حرمت زایران و....	*	*			*	
۶	آشنایی و کنترل اوّلّیه‌ی هتل با حضور مالک یا نماینده‌ی وی از درب ورودی تا پشت‌بام هتل و ورودی‌های مختلف.	*	*			*	
۷	تحويل گرفتن دفتر کار و امکانات اداری و رایانه از مدیر عربی هتل و نظارت بر تجهیز و آماده‌سازی آن‌ها.	*	*	*	*		
۸	شناسایی کلیّه‌ی راه‌ها و منافذ ورودی به هتل و مسدود کردن منافذ غیرضرور با رعایت نکات حراستی.	*	*			*	





کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها	ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار آشپز		
	*	*	*		شناسایی و آشنایی با تاسیسات و امکانات ساختمان، اعم از سیستم تهویه، آب‌رسانی، آب گرم، برق، ژنراتورها، فاضلاب، تخلیه‌ی زباله و... و اطمینان از صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری نواقص احتمالی.	۹
	*	*	*		شناسایی کلیه‌ی آسانسورهای انتقال زایر و حمل بار و مشخصات آن‌ها و کنترل صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری اشکالات احتمالی و تناسب آسانسورها با تعداد زایر و برنامه‌ریزی برای استفاده‌ی بهینه با حداقل زمان انتظار به خصوص در ساعات شلوغی.	۱۰
	*	*	*		پیش‌بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن به خصوص در ساعات شلوغی.	۱۱
	*	*	*		شناسایی و کنترل مخازن آب، حجم و نحوه‌ی شارژ آن‌ها، موتور آب، شست‌وشو و نظافت آن‌ها با رعایت اصول بهداشتی و کنترل دریچه و قفل و بست مناسب و پُر بودن مخازن.	۱۲
	*	*	*		کسب اطمینان از کشش آب و برق ساختمان در ایام پیک و انتقال نقایص احتمالی و پیگیری تا رفع آن.	۱۳
	*	*	*		بررسی وضعیت سیستم اطفای حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفای حریق در کلیه‌ی طبقات و بخش‌های هتل.	۱۴



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۵ ) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	بررسی و اطمینان از سلامت دوربین‌های مدار بسته‌ی طبقات، سالن غذاخوری، انبار، لابی هتل و همچنین اتاق کنترل و فعال بودن دوربین‌ها.	۱۵
	*	*	*	*	*	آماده‌سازی مکان شست‌وشوی لباس زایران، کنترل و سلامت ماشین‌های لباس‌شویی و محل و بندهای خشک‌کردن لباس‌ها و تفکیک مکان آقایان و بانوان با توجه ویژه به پوشش کامل محل در اختیار بانوان.	۱۶
	*	*	*	*	*	تجهیز و آماده‌سازی لابی هتل از حیث امکانات و تجهیزات، مبلمان، تهویه‌ی مناسب، درب‌های ورودی و پرده‌ی هوا و پیگیری رفع نواقص احتمالی.	۱۷
	*	*	*	*	*	کنترل و اطمینان از وجود صندوق امانات در ساختمان.	۱۸
	*	*	*	*	*	تنظیم تابلوی اعلانات برای نصب اطلاعات مورد نیاز، اعم از برنامه‌ی غذایی و ساعات سرو غذا، برنامه‌های فرهنگی، تلفن‌های مورد نیاز و تذکرات لازم.	۱۹
	*	*	*	*	*	بررسی و کنترل راه‌پله‌های اضطراری هتل از حیث سالم بودن و باز بودن درب‌ها در کلیه‌ی طبقات، سالم بودن پله‌ها، روشنایی و نظافت آن‌ها و باز بودن مسیر.	۲۰
	*	*	*	*	*	کنترل و نظافت پشت‌بام و قفل و بست درب‌های ورودی پشت‌بام با رعایت نکات حراستی.	۲۱



کنترل	مسئولیت اجرا				اقدام ۵ ( تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*	*	*		۲۲
						بررسی و کنترل سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل از حیث سالم بودن شیرآلات، سیفون‌ها، کاسه‌های توالت، وجود آب سرد و گرم، باز بودن لوله‌های فاضلاب و نظافت کامل.
	*	*	*	*		۲۳
						در صورت نیاز سم‌پاشی کلی فضای هتل، اتاق‌ها و یا مکان‌های مورد نیاز با هماهنگی پزشک مجموعه.
	*	*	*	*		۲۴
						تحويل اتاق‌ها بر اساس پلان دریافتی و دریافت کارت یا کلید اتاق‌ها.
	*	*	*	*		۲۵
						تهیه‌ی چک لیست کنترل اتاق‌ها و تیک زدن تک‌تک اقدامات برای اطمینان از انجام کلیه‌ی امور.
	*	*	*	*		۲۶
						کنترل تمیزی و نظافت کلی اتاق‌ها، زیرتخت‌ها، پشت و داخل کمد‌ها، پشت و داخل یخچال و....
	*	*	*	*		۲۷
						کنترل سالم بودن سیستم تهویه و روشنایی اتاق و پریزهای برق و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.
	*	*	*	*		۲۸
						کنترل اتاق‌ها از حیث کامل بودن تخت‌ها بر اساس پلان مهندسی و سالم بودن تخت‌ها و تشک و وجود رو تختی، ملحفه، بالش، روبالشی، پتو و همچنین تمیزی و نظافت آن‌ها.
	*	*	*	*		۲۹
						کنترل تجهیزات و وسایل داخل هر اتاق بر اساس چک لیست تنظیمی، اعم از یخچال، کمد، رخت‌آویز، کتری برقی یا فلاکس، میز، پیش‌دستی، چاقوی میوه‌خوری، لیوان شیشه‌ای، نمک‌پاش، سجاده، قرآن و... برابر قرارداد.
	*	*	*	*		۳۰
						کنترل سلامت تلویزیون هر اتاق و تنظیم شبکه‌های ایرانی و فرهنگی.



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۵ ) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
		*		*	*	شارژ اتاق‌ها برای اولین ورود زائر، اعمّ از قند، چای، بطری آب، نمک و...	۳۱
		*		*	*	کنترل شست‌وشو و نظافت داخل سرویس بهداشتی و حمام، روشویی، کاسه توالت، آینه و وسایل داخل سرویس بهداشتی هر اتاق.	۳۲
		*		*	*	کنترل سلامت شیرآلات، دوش حمام، سیفون دست‌شویی، وان زیر دوش، کاسه توالت، سطل زباله و باز بودن مسیر فاضلاب.	۳۳
		*		*	*	کنترل شارژ سرویس بهداشتی هر اتاق اعمّ از صابون حمام، صابون دست‌شویی، شامپو، دستمال کاغذی و... قبل از ورود زائر.	۳۴
		*		*	*	نظارت و کنترل رفتار و بهداشت عوامل بومی هتل و نظافت محلّ اسکان آنان و انعکاس اشکالات و نواقص به مالک یا نماینده‌ی وی برای رفع اشکالات.	۳۵
				*	*	تاکید به مالک یا نماینده‌ی وی برای استفاده‌ی عوامل بومی از لباس متحدالشکل، دستکش و رعایت اصول بهداشتی شخصی و عمومی.	۳۶
	*	*	*	*	*	نظارت و کنترل چگونگی انجام وظایف عوامل بومی هتل.	۳۷



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۵ ) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*				۳۸
			*	*		۳۹

اخذ کلیه‌ی ملزومات مورد تعهد از سوی مالکین و تحویل به‌کاروان‌ها با تنظیم صورت‌جلسه.

پیگیری رفع نواقص و اشکالات هتل از طریق مالک و یا نماینده‌ی وی و در نهایت از طریق مسوول مسکن و ستاد منطقه.



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۶ ) تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشکی و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
		*		*	*	راه‌اندازی مطب پزشکان و خدمات پرستاری با هماهنگی پزشکان مجموعه، طبق قرارداد و پلان مسکن و برابر دستورالعمل مرکز پزشکی.
		*		*	*	تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشکان متناسب با شوون زایران و پزشکان، طبق دستورالعمل مرکز پزشکی حجّ و زیارت و با هماهنگی پزشکان مجموعه.
		*		*	*	پیش‌بینی صندلی انتظار برای بیماران مراجعه‌کننده.
				*	*	همکاری با پزشکان مجموعه برای دریافت دارو و تجهیزات پزشکی از مرکز پزشکی و انتقال به هتل.
		*		*	*	کنترل و نظارت بر نظافت نوبه‌ای مطب پزشکان.
				*	*	نوبت‌بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی پزشک مسوول مجموعه برابر دستورالعمل مرکز پزشکی و نظارت بر عملکرد آنان.
		*	*	*	*	نصب تراکت و پوستره‌های هشدار دهنده بهداشتی و پزشکی در محل‌های مناسب.
		*		*	*	برنامه‌ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت محیط هتل با هماهنگی و همکاری پزشکان مستقر در مجموعه.
				*	*	برنامه‌ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت رستوران و نحوه‌ی سرو غذا با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.



ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۱۰	*	*				
۱۱	*	*	*	*		
۱۲	*	*	*	*	*	
۱۳	*	*				
۱۴	*	*				

( اقدام ۶ ) تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی

برنامه‌ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت فردی دست‌اندرکاران ایرانی و عوامل بومی و کارت بهداشت عوامل با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت و کنترل بهداشت مخازن آب آشامیدنی ساختمان و به‌سازی اطراف درب مخازن آب جهت جلوگیری از ورود حشرات با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت بر بهداشت شست‌وشوی ظروف و گرم‌کن‌ها و جلوگیری از نگهداری غذا و خوراکی‌های مانده و انباشته شدن مواد غذایی در رستوران و ضدعفونی سبزیجات با همکاری پزشکان مجموعه.

نظارت و کنترل بهداشت انبار و سردخانه و اقلام تخرین شده با همکاری پزشکان مجموعه.

همکاری با بازرسین بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه السلام، ستاد و مرکز پزشکی.



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
				*	*	تحويل گرفتن انبار و سردخانه از مالک یا نماینده‌ی وی.	۱
				*	*	کنترل شست‌وشو و نظافت فضای داخل انبار و سردخانه و در صورت لزوم سم‌پاشی با رعایت نکات بهداشتی و ایمنی و با هماهنگی پزشک مجموعه.	۲
				*	*	کنترل و اطمینان از سلامت عملکرد سیستم تهویه و سرمایش و هواکش و همچنین قفل و بست مناسب انبار و سردخانه.	۳
				*	*	کنترل نصب پالت و قفسه‌بندی مناسب با رعایت اصول انبارداری و آماده‌سازی.	۴
				*	*	تحويل امکانات اداری و رایانه‌ای و مودم اختصاصی انبار و همچنین سایر وسایل مورد نیاز انبار از مدیر عربی هتل.	۵
				*	*	تقسیم فضای انبار و سردخانه و نصب برچسب و تابلو در هر بخش از انبار برای مشخص شدن محلّ نگهداری کالا.	۶
		*		*	*	پیش‌بینی امکانات و ادوات اطفای حریق.	۷
				*	*	تعیین مناسب‌ترین محلّ برای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی و نظارت بر حُسن اجرای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی.	۸
				*	*	آماده‌سازی چک‌لیست‌ها، فرم‌ها، برچسب‌های مورد نیاز انبار به‌منظور کنترل و نظارت بر روند و آمار تدارکات هتل.	۹





ردیف	شرح فعالیت‌ها		مسئولیت اجرا				کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
۱۰	*	*					هماهنگی با ستاد برای دراختیار گرفتن وانت متناسب با حجم تدارکات مجموعه برابر دستورالعمل ابلاغی و پیش‌بینی تابلوی مناسب برای نصب روی وانت.
۱۱	*	*					دریافت اقلام تدارکاتی از انبار مرکزی و شرکت‌های ذی‌ربط بر اساس سرانه‌ی مصوّب و دستورالعمل ابلاغی، در هر ساعت از شبانه‌روز و دقت در تاریخ مصرف و انجام تخلیه و تخرین و شمارش قبل از تحویل طبق برنامه و آمار مربوطه و تایید و ممهور نمودن رسید کالا مطابق آمار و ارایه‌ی گزارش مغایرت به‌مدیر مجموعه.
۱۲	*	*					نگهداری و حفاظت از اقلام تدارکاتی موجود در انبار به تفکیک و ترتیب تاریخ مصرف و رعایت استانداردها و دستورالعمل‌های مربوطه در چیدن اقلام (جداسازی مواد غذایی و شیمیایی) و عدم تخرین کالا در محل مرطوب و کنار اشیای بُرنده با توجه به شرایط و امکانات موجود.
۱۳	*	*					ثبت ورود و خروج کالا به انبار با سرعت و دقت و ثبت در رایانه جهت ثبت ورود و خروج و مانده‌ی کالا با استفاده از فرم مصوّب.
۱۴	*	*					کنترل روزانه‌ی موجودی و کنترل سرانه‌ی مصرف اقلام ضروری و نظارت بر کیفیت و کمیت آن‌ها و اقدام عاجل برای رفع کسری‌های احتمالی برابر دستورالعمل ابلاغی.



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۷ ) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام مورد نیاز رابط تغذیه و تدارکات مستقر در مجموعه	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	بازرسی و کنترل مستمر مواد غذایی جهت پیش‌گیری از خرابی و فساد و توجه به ترتیب تاریخ مصرف مواد برای استفاده.
				*	*	کنترل نوبه‌ای نظافت و جمع‌آوری و دفع زباله و خارج کردن کارتن و ظروف خالی از داخل انبار و خودداری از انباشتگی.
				*	*	تنظیم آمار دقیق مصرف اقلام تدارکاتی به صورت هفتگی طبق برنامه‌ی رایانه.
				*	*	ایجاد آمادگی در برآورد و تهیه‌ی گزارش لحظه‌ای از مصرف اقلام تدارکاتی هتل و پیش‌بینی‌ها و ارزیابی هشدارهای لازم قبل از اتمام اقلام مصرفی.
	*		*	*	*	آماده‌سازی اقلام و وسایل مورد نیاز رستوران متناسب با وعده‌های غذایی.
				*	*	تهیه‌ی جدول برنامه‌ی خروج زایران از هتل (زیارت دوره، فرودگاه، مدینه و...) و پیش‌بینی و آماده نمودن اقلام بین‌راهی برای آنان و خنک نگه‌داشتن نوشیدنی‌های بین‌راهی و تحویل به‌موقع آن‌ها به‌عوامل کاروان‌ها.
			*		*	کنترل و جمع‌آوری نوشابه‌ها و مواد غذایی در بسته و مصرف‌نشده از رستوران و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.



کنترل	مسئولیت اجرا				ردیف	شرح فعالیت‌ها
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار آشپز		
				*	۲۲	هماهنگی با معاونین کاروان‌های مجموعه قبل از رسیدن میوه کاروان‌ها، و آماده‌سازی سهمیه هر کاروان و توزیع به‌موقع و سریع به‌منظور جلوگیری از جابه‌جایی بی‌مورد و خراب شدن میوه‌ها به‌ویژه در انبارهایی که امکان نگهداری مناسب وجود نداشته باشد.
				**	۲۳	برنامه‌ریزی نحوه‌ی همکاری معاونین یا عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه برای توزیع اقلام مصرفی کاروان‌ها.
				*	۲۴	عدم تحویل کلید انبار به سایرین، به‌خصوص عوامل بومی مجموعه (در موارد ضروری، به تشخیص مدیر مجموعه فقط به عوامل ایرانی).
				*	۲۵	نظارت مستمر بر عملکرد و بهداشت فردی نیروهای بومی در اختیار انبار.
				*	۲۶	ثبت کالاهای مرجوعی از مشاعر در کارتکس انبار در اولین فرصت پس از مراجعه به هتل.
				*	۲۷	کنترل موجودی و مرجوع کردن اجناس باقی‌مانده و تسویه حساب با انبار تدارکات در پایان ماموریت.



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها
	*	*	*	*	*	۱ تحویل گرفتن رستوران و تفکیک فضای غذاخوری برادران و خواهران.
	*	*	*	*	*	۲ کنترل سیستم تهویه و روشنایی و تاسیسات آشپزخانه و پیگیری رفع نواقص احتمالی.
	*	*	*	*	*	۳ نظارت بر شست‌وشو و نظافت فضای رستوران و آشپزخانه و در صورت نیاز سم‌پاشی با هماهنگی پزشک مجموعه و با رعایت مسایل بهداشتی.
	*	*	*	*	*	۴ نظارت بر نظافت میز و صندلی‌ها و چیدمان مناسب و منظم آن‌ها با استفاده‌ی بهینه از فضای رستوران در قسمت برادران و خواهران.
	*	*	*	*	*	۵ دریافت وسایل و لوازم آشپزخانه و ظروف چینی (لب‌پر نباشد) و وسایل غذاخوری به‌تعداد مورد نیاز و اطمینان از سلامت آن‌ها و تامین کسری احتمالی از طریق مدیر عربی هتل طبق مفاد قرارداد.
	*	*	*	*	*	۶ نظارت بر شست‌وشو و نظافت وسایل و لوازم و ظروف غذاخوری با دقت و رعایت مسایل بهداشتی با همکاری پزشک مجموعه.
	*	*	*	*	*	۷ نظارت بر سلامت و شست‌وشو و نظافت دقیق بن‌ماری، یخچال، فریزر، ماشین ظرف‌شویی، چرخ دستی حمل ظروف غذا (ترولی) و... با همکاری پزشک مجموعه.



### ( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین

ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۸	*	*			*	
۹	*	*			*	
۱۰	*	*			*	
۱۱	*	*	*			
۱۲	*	*	*			
۱۳	*	*				
۱۴	*	*				



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	تامین لوازم بهداشتی یک‌بار مصرف شامل دستکش، کلاه، پیش‌بند، ماسک و... از طریق مدیر عربی هتل به تعداد نیاز و نظارت و کنترل وجود دائمی آن‌ها.
	*			*	*	دریافت جدول زمان‌بندی تحویل گرم‌کن‌های غذا از ستاد منطقه.
	*			*	*	تحویل گرفتن گرم‌کن‌های غذا از ماشین‌های حامل غذا، طبق برنامه‌ی زمان‌بندی و در ساعت تعیین شده از جلوی درب ساختمان و نظارت بر عملکرد متصدیان مربوطه.
	*			*	*	دقت و کنترل تعداد غذای تحویلی برابر سرانه‌ی زایران و عوامل حاضر در مجموعه به علاوه غذای رژیمی.
	*			*	*	انتقال سریع و محتاطانه‌ی گرم‌کن‌های حمل‌کن‌های غذا به آشپزخانه‌ی رستوران و اتصال به برق، کنترل آب داخل مخزن و کنترل دمای گرم‌کن (دمای گرم‌کن در حدود ۷۵ تا ۸۰ درجه‌ی سانتیگراد حفظ شود).
	*	*	*	*	*	حضور به موقع در محل رستوران برای فعالیت از پیش تعیین شده، طبق برنامه‌ی اعلامی مجموعه.
	*		*	*	*	نظارت بر چیدن قاشق و چنگال و... و سفره‌آرایی، به‌طور مرتب و منظم و مقابل هر صندلی و کنترل لوازم روی میزها به تعداد کافی اعم از نمک‌پاش و...



### ( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا				کنترل
		مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار آشپز	
۲۲	آماده‌سازی دورچین شامل سالاد، ماست و خیار و...، با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی شده.	*	*	*	*	*
۲۳	برش نان و قرار دادن داخل پلاستیک و بستن درب آن با رعایت مسایل بهداشتی با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه.	*	*	*	*	*
۲۴	آماده‌سازی صبحانه با همکاری نوبت‌بندی شده‌ی عوامل کاروان‌ها و مجموعه طبق برنامه.	*	*	*	*	*
۲۵	کنترل کیفی مواد غذایی از قبیل نان، میوه، ماست، نوشابه و...، قبل از شروع پذیرایی.	*	*	*	*	*
۲۶	حضور در رستوران برای پذیرایی و توزیع غذا نیم‌ساعت قبل از ساعات سرو تا پایان سرو غذا، در سه وعده (طبق برنامه‌ی اعلامی) و عدم صرف غذا در هنگام تردد و پذیرایی از زائران.	*	*	*	*	*
۲۷	استفاده‌ی آشپزها از پیش‌بند، کلاه، دستکش و ماسک یک‌بار مصرف هنگام کشیدن غذا و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن با همکاری پزشکان مجموعه.	*	*	*	*	*
۲۸	استفاده‌ی کلیه‌ی عوامل حاضر در رستوران اعم از ایرانی و بومی از لباس فرم با برچسب مشخصات، دستکش یک‌بار مصرف و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حسن انجام آن.	*	*	*	*	*



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*			*	۲۹ توزیع به‌موقع غذا و سرو صحیح غذا در بشقاب‌ها با رعایت سرانه‌ی زایران و نظارت لازم بر حسن انجام آن.
	*	*	*		*	۳۰ اراییه‌ی غذا به زایران با رعایت ادب و احترام.
	*	*			*	۳۱ نظارت بر نحوه‌ی توزیع غذای رژیمی بر اساس آمار اراییه‌شده‌ی کاروان‌ها طبق دستورالعمل مربوطه.
	*	*			*	۳۲ برنامه‌ریزی و نظارت دقیق در چیدن سفره‌ی دوم و احیاناً سوم، و تکمیل ملزومات آن در صورت نیاز.
	*	*			*	۳۳ اقدام به‌موقع با هماهنگی مدیر مجموعه برای تامین کسری احتمالی غذا از طریق آشپزخانه.
	*	*	*		*	۳۴ نظارت و کنترل بر جمع‌آوری ظروف غذاخوری و نظافت میزها پس از صرف غذای زایران.
	*	*	*		*	۳۵ جمع‌آوری مواد مصرف‌نشده‌ی دربسته پس از اتمام سرو غذا و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.
	*	*			*	۳۶ نظارت بر معدوم نمودن کلیه‌ی غذاهای باقی‌مانده و تاکید بر عدم نگه‌داری آن‌ها.
	*	*			*	۳۷ نظارت و دقت بر شست‌وشوی ظروف غذاخوری توسط عوامل بومی با لحاظ مسایل بهداشتی و با همکاری پزشکان مجموعه.
	*	*			*	۳۸ نظارت بر شست‌وشوی ظروف داخل گرم‌کن‌ها و نظافت گرم‌کن‌ها با پارچه‌ی تمیز و تحویل آن به آشپزخانه‌ی مرکزی.





## ( اقدام ۸ ) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین

## شرح فعالیت‌ها

ردیف	مسئولیت اجرا					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۳۹	*	*	*	*	*	
۴۰	*	*	*	*	*	
۴۱	*	*	*	*	*	
۴۲	*	*	*	*	*	
۴۳	*	*	*	*	*	
۴۴	*	*	*	*	*	



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

ردیف	شرح فعالیت‌ها						کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
۱	*	*	*				
۲	*	*	*				
۳	*	*	*				
۴	*	*	*				
۵	*	*	*				
۶	*	*					
۷	*	*	*				



ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۸	*	*	*			
۹	*	*	*			
۱۰	*	*	*			
۱۱	*	*	*			
۱۲	*	*	*			
۱۳	*	*	*			
۱۴	*	*	*			
۱۵	*	*	*			
۱۶	*	*	*			
۱۷	*	*	*			



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۹ ) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
			*	*	*	در صورت امکان، راه‌اندازی و اداره‌ی کتابخانه‌ی هتل و بلوتوث.	۱۸
			*	*	*	فراهم‌کردن زمینه‌ی پاسخ‌گویی به سوالات بانوان زایر توسط معینه و مبلّغ‌های اعزامی یا مبلّغ‌های ثابت مجموعه.	۱۹
			*	*	*	توزیع محصولات فرهنگی و تبلیغاتی.	۲۰
		*	*	*	*	راه‌اندازی و فعال‌سازی شبکه‌های تلویزیونی و زایر و مراقبت و نظارت بر آن‌ها.	۲۱
			*	*	*	تهیه و تنظیم گزارش فعالیت‌های فرهنگی مجموعه و ارایه‌ی آن به معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری <small>علیه‌السلام</small>	۲۲
				*	*	استفاده از ظرفیت یاوران حجّاج برای اجرای برنامه‌های فرهنگی و برگزاری مراسم.	۲۳



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*	*				<b>بدو ورود کاروان‌ها:</b> هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش‌بینی محل پارک اتوبوس‌های کاروان.	۱
	*	*				هماهنگی با مسوول حمل و نقل ستاد منطقه برای مهیا نمودن وسیله‌ی انتقال زائران به حرم برای انجام اولین طواف طبق هماهنگی قبلی با مدیر کاروان.	۲
	*	*	*	*	*	آماده‌سازی وسایل پذیرایی اولیه از زائران و کلید (کارت) اتاق‌های متعلق به کاروان.	۳
	*	*	*	*	*	هدایت زائران جهت پیاده شدن و ورود به هتل با برگزاری مراسم استقبال و خیر مقدم.	۴
	*	*	*	*	*	همکاری با زائران در انتقال وسایل همراه آن‌ها به هتل.	۵
		*	*	*	*	نظارت و کنترل عملکرد عوامل بومی هتل برای تخلیه‌ی ساک زائران و انتقال به داخل هتل.	۶
		*	*	*	*	کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از جا نماندن بار، ساک دستی، اشیای قیمتی و... مربوط به زائران و اخذ اطلاعات اتوبوس، شرکت حمل و نقل، نام و تلفن همراه راننده.	۷
	*		*	*	*	پذیرایی اولیه از زائران در لابی هتل و ارائه‌ی توضیحات لازم و توصیه‌ها و اطلاعات ضروری به آنان.	۸
			*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص سالن غذاخوری و ساعات سرو غذا، سالن جلسات، مطب پزشکی و...	۹



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۰ ) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	توجیه زایران در خصوص محدودیت‌های هتل و چگونگی استفاده از آسانسور و رعایت حال سالخوردگان و بانوان.	۱۰
				*	*	بیان موقعیت منطقه و موقعیت حرم و مرکز پزشکی و چگونگی استفاده از نقل صلوات و رفت و آمد به حرم.	۱۱
		*		*	*	تحويل کلید (کارت) اتاق‌ها و کارت هتل به مدیر کاروان و همکاری با وی در تحويل آن‌ها به زایران و توضیح چگونگی شارژ کارت اتاق.	۱۲
		*	*	*	*	هماهنگی برای انتقال ساک‌های زایران از لابی به طبقات هتل.	۱۳
		*	*	*	*	نظارت بر روند استقرار زایران در اتاق‌ها و رفع نواقص احتمالی اعلام شده تا حصول نتیجه‌ی کامل.	۱۴
			*	*	*	هماهنگی برای ایجاد نظم در نصب تراکت‌های اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی کاروان‌ها در طبقات مربوطه و سازه‌ی مذهبی آن‌ها.	۱۵
		*		*	*	دریافت مشخصات زایران هر اتاق و تلفن زایران از مدیر کاروان جهت بهره‌برداری در مواقع لزوم.	۱۶
			*	*	*	هماهنگی و همراهی یکی از عوامل مجموعه با کاروان برای انتقال به حرم و کمک به مدیر و عوامل کاروان در انجام اولین طواف زایران، در صورت نیاز و هماهنگی برای همراهی یکی از پزشکان مجموعه با کاروان.	۱۷
				*	*	گزارش ورود کاروان‌ها به ستاد منطقه.	۱۸



ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۱۹	*	*				
۲۰	*	*				
۲۱	*	*				
۲۲	*	*				
۲۳	*	*	*	*	*	



ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۲۴	*	*				
۲۵	*	*				
۲۶	*	*				
۲۷	*	*				
۲۸	*	*				
۲۹	*	*	*			
۳۰	*	*	*			
۳۱	*	*	*			





کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها	ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار آشپز		
	*	*	*	*	کنترل مستمر نظافت و بهداشت لابی هتل، طبقات، مکان شست‌وشو و خشک کردن لباس‌ها، راه‌پله‌های اضطراری، سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل و همچنین سلامت شیرآلات و سیفون سرویس‌های بهداشتی و تامین صابون مایع و...	۳۲
	*	*	*	*	کنترل و نظارت بر تعویض و شارژ به موقع ملحفه، روبالشی‌ها، لوازم بهداشتی از قبیل شامپو، صابون و دستمال کاغذی و... و نظافت دوره‌ای اتاق‌ها بر اساس توافق مندرج در قرارداد اجاره‌ی هتل.	۳۳
	*	*	*	*	سرکشی دوره‌ای به تاسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم‌های (تهویه، آب‌رسانی، برق، فاضلاب، آسانسورها، شیرآلات، آب گرم، حمام‌ها و...) و اقدام عاجل برای رفع خرابی‌ها و یا نواقص احتمالی.	۳۴
	*	*	*	*	سرکشی دوره‌ای و منظم به مخازن آب و کنترل و مراقبت از پُر بودن دائمی آن‌ها.	۳۵
	*	*	*	*	برنامه‌ریزی چگونگی استفاده از آسانسور در ساعات شلوغ مانند زمان برگشت زائران از حرم و یا زمان سرو غذا و تذکر به خدمه‌ی ایرانی و غیر ایرانی در مورد استفاده‌ی صحیح از آسانسورهای بار و زمان‌بندی حمل بار به طبقات برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها.	۳۶
	*	*	*	*	انتقال سریع هرگونه مشکلات مجموعه که تلاش مدیر و عوامل در حل آن به دلیل عدم همکاری مالکین، حارس و... رفع نشده است به‌ستاد منطقه و پیگیری رفع آن‌ها.	۳۷



		مسؤولیت اجرا					کنترل	( اقدام ۱۰ ) تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری	
		مدير	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		شرح فعالیت‌ها	
		*	*					برنامه‌ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات و تشکیل جلسات کاروان‌ها.	۳۸
		*	*					برنامه‌ریزی تشکیل جلسات نوبه‌ای با مدیران و عوامل کاروان‌های مستقرّ در مجموعه برای هماهنگی انجام امور مرتبط با مجموعه و تنظیم صورت جلسات مربوطه به منظور پیگیری مصوّبات جلسه.	۳۹
		*	*					شرکت در جلسات ستاد منطقه و انعکاس مشکلات و اخذ راه کارها و انتقال مطالب جلسات ستادی به مدیران کاروان‌ها طی صورت جلسه و نظارت بر حُسن اجرای آن‌ها.	۴۰
		*	*	*				دریافت دستورالعمل‌ها و برنامه‌ها و بروشورهای فرهنگی و... از ستاد منطقه و ارایه به مدیران کاروان‌ها و نصب در تابلوی اعلانات برای اطلاع زائران.	۴۱
		*	*	*	*			همکاری در توزیع و جمع‌آوری فرم‌های ارزیابی مسکن بین کاروان‌ها و ارایه به مسوول مسکن منطقه با نقطه نظرات مدیر مجموعه.	۴۲
		*	*	*				همکاری موثر در ارزشیابی مدیران و عوامل کاروان‌ها و عوامل مجموعه و نیز امر نظرسنجی از زائران کاروان‌ها برابر دستورالعمل ابلاغی واحد ارزشیابی.	۴۳
		*	*	*				تکمیل فرم‌های ارایه شده از سوی ستاد برابر برنامه‌ی زمان بندی مربوطه و همکاری در تهیه گزارش‌های درخواستی از سوی ستاد.	۴۴



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
				*	*	تکمیل و ثبت فرم عوامل مشمول تقصیر.	۴۵
	*	*	*	*	*	همکاری و تعامل خوب همراه با احترام متقابل با اعضای ستادی و بازرسی بعثه‌ی مقام معظم رهبری <small>علیه السلام</small> و مدیران و روحانیون کاروان‌ها و عوامل ایشان و همچنین عوامل بومی مجموعه.	۴۶
				*	*	نظارت روزانه و مستمر بر عملکرد عوامل بومی و همچنین عوامل ایرانی مجموعه و کاروان‌ها و در صورت لزوم ارایه‌ی تذکرات لازم.	۴۷
	*	*	*	*	*	انتقال سریع عدم همکاری احتمالی عوامل بومی و حارس و مالکین و... به مسوول مربوطه (مسوول مسکن و ستاد منطقه) با رعایت سلسله مراتب.	۴۸
				*	*	ثبت وقایع، پیشنهادهای، انتقادات و نظرات ارایه شده از سوی افراد مختلف و تحلیل و برداشت کلی و تحویل به ستاد منطقه برای بهره‌برداری.	۴۹
				*	*	در صورت وقوع بحران احتمالی، راهبری عملیات، فعال‌سازی بخش‌های مختلف و هماهنگی و پشتیبانی و تامین منابع مورد نیاز و هماهنگی با مرکز هدایت بحران و ارایه‌ی گزارش مستمر تا رفع بحران.	۵۰



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۱ ) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	آشنایی قبلی با مسوول و اعضای ستاد فرعی عرفات و منا.	۱
	*	*	*	*	*	تشکیل جلسات توجیهی با مدیران و عوامل کاروان‌ها و عوامل و پزشکان مجموعه برای تشریح وظایف و مسوولیت‌های هر یک در ایام تشریق و مهتّا شدن برای انجام وظایف.	۲
				*	*	تحويل اشیای قیمتی و پول نقد به صندوق امانات هتل و یا گاو صندوق قابل اطمینان، و رعایت نکات حفاظتی لازم.	۳
	*			*	*	تشکیل جلسات هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و پزشکان مجموعه برای تهیّه و تنظیم لیست ملزومات و تدارکات مورد نیاز کاروان‌ها و مجموعه برای مدّت ایام تشریق به تفکیک عرفات و منا.	۴
	*	*	*	*	*	آماده نمودن و همراه داشتن ابزاری همانند انبردست، فازمتر، پیچ‌گوشتی، سیم مفتولی، سهراهی برق، سیم سیّار و... به‌تعداد و مقدار مورد نیاز برای استفاده احتمالی در مشاعر و حفظ و نگه‌داری آن‌ها.	۵
		*		*	*	پیش‌بینی و تخزین اقلام و تدارکات مورد نیاز برای مراجعت زایران به هتل بعد از ایام تشریق.	۶
				*	*	برنامه‌ریزی مشارکت عوامل کاروان‌ها و مجموعه برای بسته‌بندی و انتقال ملزومات و تدارکات مورد نیاز ایام تشریق با هماهنگی مدیران کاروان‌ها.	۷



کنترل	مسئولیت اجرا				اقدام ۱۱ ( تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
	*	*	*	*	*	۸ بسته‌بندی ملزومات و تدارکات مورد نیاز ایام تشریق به تفکیک عرفات و منا بر اساس لیست‌های از پیش تنظیم شده و با رعایت اصول بهداشتی با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	۹ انتقال اقلام و ملزومات بسته‌بندی شده به عرفات و منا با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه و تخرین در خیمه از پیش تعیین شده به عنوان انبار با همکاری عوامل کاروان‌ها.
				*	*	۱۰ برگزاری جلسه‌ی توجیهی با مدیران، عوامل و زایران کاروان‌ها در خصوص وضعیّت جدید خيام عرفات و استقرار مجموعه‌ای زایران در این خيام و عدم امکان استقرار کاروانی در عرفات.
				*	*	۱۱ تهیّه‌ی چک‌لیست اموال خروجی به مشاعر و کنترل و جمع‌آوری آن‌ها در پایان عملیات در مشاعر و بازگرداندن به مجموعه.
				*	*	۱۲ نظارت و کنترل راهنمای اتوبوس‌ها در نقل تردّی به تعداد درخواست شده و برای کلیّه‌ی مراحل نقل تردّی با هماهنگی مدیران کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغ شده.
				*	*	۱۳ هماهنگی با ستاد برای آموزش میدانی همکار نقل تردّی و همچنین مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر نقل تردّی از مگّه به عرفات، مزدلفه، منا و بازگشت به مگّه و آشنایی با محدوده‌ی خيام عرفات، مزدلفه و منا، محلّ استقرار حجّاج ایرانی.



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۱ ) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	۱۴ هماهنگی با ستاد برای آموزش مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر تعلق گرفته به حجّاج ایرانی برای رفتن به جمرات و برگشت به خیام و مسیر برگشت پیاده به مگّه.
				*	*	۱۵ دریافت برنامه‌های زمان‌بندی و دستورالعمل انتقال زایران به عرفات، مزدلفه، منا، رمّی جمرات و برگشت به مگّه و اعلام به مدیران کاروان‌ها و هماهنگی با آن‌ها برای اجرای صحیح و به‌موقع.
				*	*	۱۶ دریافت برنامه‌های همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها در امداد، نقل تردّی و ستادهای عرفات و منا و شیفت‌بندی عوامل با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها.
				*	*	۱۷ دریافت نقشه‌ی محلّ استقرار زایران مجموعه در عرفات و منا از واحد اسکان مشاعر یا ستاد منطقه.
				*	*	۱۸ تحویل محوّطه و خیام عرفات و منا از واحد اسکان مشاعر بر اساس نقشه‌ی دریافتی و پیگیری رفع نواقص و اشکالات احتمالی.
				*	*	۱۹ جانمایی خیمه‌ی انبار تدارکات مجموعه در عرفات و منا بر اساس دستورالعمل ابلاغی ستاد و با مساحت تعیین شده‌ی متناسب با ظرفیت زایری مجموعه.
				*	*	۲۰ هماهنگی انتقال تخت تاشو، میز و صندلی به عرفات و منا، برای استفاده‌ی پزشکی.



کنترل	مسوولیت اجرا				اقدام ۱۱ ( تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	ردیف
				*	*	۲۱ آگاهی از جانمایی خیمه‌ی مطب پزشکان در عرفات و منا و اطلاع‌رسانی لازم.
				*	*	۲۲ جانمایی مکان حلق زایران مرد در صورت ابلاغ ستاد و با رعایت دستورالعمل ابلاغی و متناسب با سرانه‌ی زایران و با هماهنگی پزشکان مجموعه.
				*	*	۲۳ جانمایی کاروان‌ها در خیام عرفات و منا بر اساس دستورالعمل سرانه‌ی ابلاغی و با هماهنگی مدیران کاروان‌ها.
				*	*	۲۴ بازگرداندن نقشه‌ی خیام عرفات و منا حاوی جانمایی‌های انجام شده به واحد اسکان مشاعر برای ثبت در سیستم و تهیه‌ی نقشه‌های امدادی و....
				*	*	۲۵ دریافت نقشه‌ی نهایی ثبت شده از واحد اسکان مشاعر.
				*	*	۲۶ حضور به اّتفاق مدیران کاروان‌ها در عرفات و منا جهت آشنایی با محدوده‌ی خیام مجموعه و تحویل میدانی خیام به مدیران کاروان‌ها بر اساس نقشه‌ی تنظیمی.
				*	*	۲۷ توجیه جدّی مدیران کاروان‌ها به حفظ سلامت خیام منا و عرفات و اطلاع‌رسانی به زایران (در صورت سوراخ شدن و یا پارگی چادرها، سازمان متحمّل پرداخت خسارت سنگینی بابت آن خواهد شد).



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۱ ) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*				۲۸
						۲۹
	*	*	*			۳۰
	*	*				۳۱
	*	*				۳۲
	*	*				۳۳
	*	*				۳۴

دریافت برنامه‌های همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها در امداد، نقل تردّی و ستادهای عرفات و منا و شیفت‌بندی عوامل با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها.

هماهنگی حضور پزشکان مجموعه برای همراهی زایران و قوف اختیاری و همچنین زایران و قوف اضطراری برابر دستورالعمل ابلاغی.

**عرفات:** کنترل تسطیح (هموار کردن) زمین داخل خيام برای اسکان زایران و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.

کنترل خيام برپا شده در عرفات بر اساس نقشه‌ی جانمایی کاروان‌ها توسط مکاتب و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.

کنترل سلامت خيام و همچنین اطمینان محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.

کنترل فرش و نظافت داخل خيام و همچنین نظافت راه‌روها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.

کنترل برق، پریز و روشنایی داخل خيام از حیث تعداد و سلامت آن‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.





کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*	*				بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.	۳۵
	*	*				کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	۳۶
	*	*	*	*		کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پر بودن آن از مایع دست‌شویی.	۳۷
	*	*	*	*		کنترل سطل‌های زباله اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.	۳۸
	*	*				کنترل تعداد و سلامت فریزرهای تحویلی از موش‌سه و توزیع بین کاروان‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی و با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۳۹
	*	*	*			تحویل کلمن‌های آب و چهارپایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۴۰
	*	*	*			تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خیام از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۴۱
	*	*	*			نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقر در مجموعه در کنار ورودی‌های خیام بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	۴۲



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۱ ) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.
				*	*	پیگیری دریافت اقلام و وسایل مورد نیاز کاروان‌ها نظیر فرغون، کتری، سینی و... برابر سرانه‌ی تعیین شده و اطمینان از سلامت آن‌ها و توزیع آن‌ها.
				*	*	دریافت کوپن‌های غذا و یخ عرفات از ستاد و توزیع بین مدیران کاروان‌ها طبق سرانه‌ی تعیین شده‌ی زایران و دریافت کوپن‌های احتیاطی در اختیار مجموعه.
				*	*	آماده‌سازی خیمه‌های تخرین تدارکات مجموعه.
	*	*	*	*	*	انتقال آب و تدارکات و وسایل مورد نیاز در عرفات بر اساس سرانه‌ی تعیین شده و همچنین بسته‌های کاروان‌ها و تخرین در خیام تدارکات با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	برنامه‌ریزی استقرار عوامل مجموعه در خیام تدارکات برای مراقبت و محافظت از اقلام تخرین شده.
				*	*	برنامه‌ریزی جهت استقرار عوامل مورد نیاز در عرفات جهت مراقبت از فرش خیام، فریزرها و وسایل تحویلی به کاروان‌ها.
				*	*	کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی کاروان‌های تحت پوشش در عرفات قبل از ورود زایران به تعداد نیاز.



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
				*	*	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.	۵۱
				*	*	<b>منا:</b> کنترل سلامت و معیوب نبودن دیواره‌ی خیام و نظافت و اطمینان از شست‌وشوی سطح بیرونی خیام توسط موش‌سه و با همکاری عوامل کاروان‌ها. (توضیح: در صورت پارگی و یا سوراخ بودن دیواره‌ی چادرها، مراتب با مسوول مکتب صورت جلسه شود تا از سوی موش‌سه ادعای خسارت نشود.)	۵۲
				*	*	کنترل و اطمینان از محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۳
				*	*	کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راهروها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۴
				*	*	کنترل برق و سلامت پریز و روشنایی داخل خیام با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۵۵
				*	*	بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدّی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.	۵۶
				*	*	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	۵۷
		*	*	*	*	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پُر بودن آن از مایع دست‌شویی.	۵۸



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۱ ) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّّمه)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*		کنترل سطل‌های زباله‌ی اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.	۵۹
	*	*	*	*	*	روشن کردن کولرها و اطمینان از سلامت آن‌ها و پیگیری رفع نواقص و خرابی‌های احتمالی کولرها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۶۰
	*	*				تحویل کلمن‌های آب و چهارپایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۶۱
	*	*				تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خیام از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	۶۲
	*	*				نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقرّ در مجموعه در کنار ورودی‌های خیام بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	۶۳
	*	*				نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.	۶۴
	*	*				پیگیری دریافت و توزیع اقلام و وسایل مورد نیاز کاروان‌ها، نظیر فرغون، کتری، سینی و... برابر سرانه‌ی تعیین شده.	۶۵



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*	*				دریافت کوپن‌های غذا و یخ منا از ستاد و توزیع بین مدیران کاروان‌ها طبق سرانه‌ی تعیین شده‌ی زایران.	۶۶
	*	*				آماده‌سازی خیمه‌های تخرین تدارکات مجموعه.	۶۷
	*	*	*	*	*	انتقال آب و تدارکات و وسایل مورد نیاز در منا بر اساس سرانه‌ی تعیین شده و همچنین بسته‌های کاروان‌ها و تخرین در خیام تدارکات با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۶۸
	*	*				برنامه‌ریزی استقرار عوامل مجموعه در خیام تدارکات برای مراقبت و محافظت از اقلام تخرین شده.	۶۹
	*	*				برنامه‌ریزی جهت استقرار عوامل مورد نیاز در منا برای مراقبت از فرش خیام، کولرها، فریزرها و وسایل تحویلی به کاروان‌ها.	۷۰
	*	*				کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی کاروان‌های تحت پوشش در منا قبل از ورود زایران به تعداد نیاز.	۷۱
	*	*				پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.	۷۲
	*	*				هماهنگی با ستاد برای دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی رمی جمرات و ابلاغ به کاروان‌ها.	۷۳
	*	*				هماهنگی با ستاد برای آموزش مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر تعلق گرفته به حج‌اج ایرانی برای رفتن به جمرات و برگشت به خیام و مسیر برگشت پیاده به مکه.	۷۴



کنترل	مسئولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
				*	*	<b>حلق:</b> آماده‌سازی مکان اختصاص یافته برای حلق زایران مرد و نصب تابلوها و توصیه‌های بهداشتی.	۷۵
				*	*	توجیه مدیران کاروان‌ها در لزوم توجّه زایران برای استفاده از مکان اختصاص یافته برای انجام حلق و نظافت و تمیز نگه‌داشتن محوطه‌ی انجام حلق در تمام مدّت روز عید قربان.	۷۶
				*	*	تشکیل جلسه‌ی زایران داوطلب معرّفی شده از سوی مدیران کاروان‌ها و توجیه وظایف و نکات و توصیه‌های بهداشتی با همکاری مدیران کاروان‌ها و پزشکان مجموعه.	۷۷
				*	*	تهیه ملزومات حلق با هماهنگی پزشکان مجموعه شامل: هشت عدد چهارپایه‌ی پلاستیکی و آب‌پاش کوچک به ازای هر بلوک سرویس بهداشتی، سهراهی متصل به برق برای استفاده‌ی ماشین اصلاح برای مقلّدین مجاز به استفاده از آن، پیش‌بند به‌تعداد کافی، سطل زباله‌ی بهداشتی (Safety Box) از مرکز پزشکی برای جمع‌آوری تیغ‌های استفاده شده، گاز و بتادین و چسب از مرکز پزشکی.	۷۸



کنترل	مسئولیت اجرا					اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	<b>تمهیدات اولیّه:</b> دریافت دستورالعمل انتقال زایران به مشاعر مقدّسه (مراحل مختلف نقل ترددی) از ستاد و هماهنگی لازم با کاروان‌ها.	۱
				*	*	دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی انتقال زایران در مراحل مختلف نقل ترددی.	۲
				*	*	هماهنگی با کاروان‌ها برای مشخص شدن تعداد اتوبوس مکیف و مکشوف مورد نیاز مجموعه.	۳
				*	*	تعیین راهنمای اتوبوس‌ها در نقل ترددی به تعداد درخواست شده و برای کلیه‌ی مراحل نقل ترددی با هماهنگی مدیران کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغ شده.	۴
				*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد برای آموزش میدانی همکاران نقل ترددی و همچنین مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر نقل ترددی از مکه به عرفات، مزدلفه، منا و بازگشت به مکه و آشنایی با محدوده‌ی خیام عرفات، مزدلفه و منا محل استقرار حجّاج ایرانی.	۵
	*	*	*	*	*	آماده نمودن و تحویل و توزیع غذا و میوه‌ی تو راهی به کاروان‌ها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	۶



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۲ ) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مگه‌ی مکرّمه (نقل تردّی)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*		توصیه و تذکر به مدیران و معاونین در اطمینان از خاموشی کلیه‌ی چراغ‌ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب و خارج نمودن موادّ غذایی فاسد شدنی و پس ماند‌ها هنگام خروج از هتل در ایّام تشریق.	۷
	*	*				برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد برای مسیر برگشت پیاده به مگه.	۸
	*	*				<b>انتقال کاروان‌های ترویه از مگه‌ی مکرّمه به منا:</b> اعزام خدمه‌ی همکار نقل تردّی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس‌های تردّی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان‌ها.	۹
	*	*				اعلام نوبت بندی انتقال کاروان‌های ترویه به منا.	۱۰
	*	*	*	*		برنامه‌ریزی برای استفاده بهینه از آسانسور برای استفاده‌ی کاروان‌های در نوبت انتقال به منا.	۱۱
	*	*	*	*		فراخوان کاروان‌ها به لابی هتل برای انتقال به منا بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	۱۲
	*	*	*	*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۱۳
	*	*	*	*	*	کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان‌های ترویه به منا.	۱۴





کنترل	مسئولیت اجرا					اقدام ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	<b>انتقال کاروان‌ها از مکه‌ی مکرمه به عرفات:</b> اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس‌های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به‌تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان‌ها.	۱۵
				*	*	اعلام نوبت‌بندی انتقال کاروان‌ها به عرفات.	۱۶
				*	*	هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان با اولین گروه اعزامی به عرفات.	۱۷
	*	*	*	*	*	برنامه‌ریزی برای استفاده‌ی بهینه از آسانسور برای استفاده‌ی کاروان‌های در نوبت انتقال به عرفات.	۱۸
			*	*	*	فراخوان کاروان‌ها به لابی هتل برای انتقال به عرفات بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	۱۹
			*	*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۲۰
				*	*	کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان‌ها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار مستقر در اتوبوس ترددی.	۲۱
				*	*	حصول اطمینان از انتقال کلیه‌ی زایران به عرفات و حصول اطمینان از جانمندان هیچ یک از آنان.	۲۲



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۲ ) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل ترددی)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
			*	*	*	<b>انتقال کاروان‌های ترویبه از منا به عرفات:</b> اعزام خدمه‌ی همکار نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس‌های ترددی برابر برنامه‌ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان‌ها.	۲۳
			*	*	*	اعلام نوبت بندی انتقال کاروان‌ها به عرفات.	۲۴
				*	*	هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان مجموعه به منا.	۲۵
		*	*	*	*	فراخوان کاروان‌ها برای انتقال به عرفات بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	۲۶
		*	*	*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۲۷
				*	*	کنترل و نظارت بر انتقال کلیه‌ی کاروان‌ها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار مستقر در اتوبوس ترددی.	۲۸
				*	*	حصول اطمینان از انتقال کلیه‌ی زایران به عرفات و جانماندن هیچ یک از آنان.	۲۹
			*	*	*	<b>انتقال کاروان‌ها از عرفات به مزدلفه و منا:</b> فراخوان خدمه‌های همکار نقل ترددی و اعزام به خیمه‌ی نقل ترددی برای اعزام به پارکینگ عرفات برای تحویل اتوبوس.	۳۰



کنترل	مسئولیت اجرا					ردیف	شرح فعالیت‌ها
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
			*	*	*	۳۱	اعلام نوبت بندی انتقال کاروان‌ها به مزدلفه و منا.
	*	*	*	*	*	۳۲	استقرار نماینده‌ی مجموعه در ایستگاه منا برای تحویل زائران وقوف اضطراری و هدایت آن‌ها به خیام محل استقرار آنان.
	*	*	*	*	*	۳۳	فراخوان زائران اضطراری کاروان‌ها و هدایت آن‌ها به ایستگاه انتقال به منا بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.
	*	*	*	*	*	۳۴	راهنمایی زائران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال زائران ناتوان و سالمند.
				*	*	۳۵	نظارت و کنترل انتقال کلیه‌ی زائران وقوف اضطراری به منا.
	*	*	*	*	*	۳۶	فراخوان زائران وقوف اختیاری کاروان‌ها و هدایت آن‌ها به ایستگاه انتقال به مزدلفه بر اساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.
	*	*	*	*	*	۳۷	راهنمایی زائران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال یک‌دیگر.
				*	*	۳۸	نظارت و کنترل انتقال کلیه‌ی زائران وقوف اختیاری به مزدلفه.
				*	*	۳۹	کنترل نهایی خیام مجموعه و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زائران در خیام عرفات.



کنترل	مسوولیت اجرا				شرح فعالیت‌ها		ردیف
	مأمور اجرایی	خانهدار	آشپز	مدیر	معاون		
				*	*	هماهنگی با واحد نقل ترددی مستقرّ در عرفات برای انتقال کلیّهی نیروهای مجموعه‌ی باقی‌مانده در عرفات پس از انتقال زایران.	۴۰
				*	*	<b>انتقال کاروان‌ها از منا به مگّه‌ی مکرّمه:</b> دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها (سواره و پیاده).	۴۱
				*	*	دریافت حواله‌های تحویل اتوبوس نقل ترددی برای خروج زایران از منا و توزیع بین کاروان‌ها.	۴۲
				*	*	فراخوان عوامل جهت عزیمت به محلّ از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت تحویل اتوبوس‌های نقل ترددی با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها و طبق زمان‌بندی از پیش تعیین شده.	۴۳
				*	*	فراخوان زایرانی که می‌بایست با اتوبوس به مگّه عزیمت نمایند و هدایت آن‌ها برای سوار شدن به اتوبوس، با توصیه به رعایت حال سالمندان.	۴۴
				*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد و مدیران کاروان‌ها در خصوص مسیر برگشت زایرانی که باید پیاده به مگّه برگردند.	۴۵
				*	*	کنترل خیام و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زایران در خیام منا.	۴۶



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۲ ) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکّرمه (نقل تردّی)
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	ردیف
			*	*	*	۴۷
				*	*	۴۸

همکاری با مدیران کاروان‌ها برای انتقال وسایل زایران و کاروان در شب دوازدهم به مکه.

همکاری با مدیران کاروان‌ها در خصوص زایران مسن و بیمار کاروان که احتمالاً در نیمه‌شب دوازدهم ذی‌الحجّة به هتل مکه منتقل شده‌اند (حتّی‌المقدور).



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۳ ) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	<b>بدو ورود و استقرار در عرفات:</b> پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زایران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار با مشارکت عوامل کاروان‌ها.	۱
	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی آب جوش برای زایران ورودی.	۲
	*	*	*	*	*	پیگیری روشن شدن کولرها برای ورود زایران.	۳
	*	*	*	*	*	روشن کردن فریزرهای مجموعه.	۴
	*	*	*	*	*	استقرار یکی از عوامل مجموعه در عرفات برای استقبال از زایران کاروان‌ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیام عرفات.	۵
	*	*	*	*	*	<b>زمان بیتوته در عرفات:</b> نظارت بر تدارک مستمرّ آب خنک و آب جوش برای کاروان‌ها.	۶
	*	*	*	*	*	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زایران و توزیع بین کاروان‌ها.	۷
	*	*	*	*	*	تدارک و توزیع صبحانه و نان در عرفات.	۸



ردیف	شرح فعالیت‌ها					کنترل
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
۹	*	*	*	*	*	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.
۱۰	*	*	*	*	*	کنترل نظافت داخل خيام، راه‌روها و اطراف خيام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.
۱۱	*	*	*	*	*	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.
۱۲	*	*	*	*	*	نظارت بر جمع‌آوری به موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.
۱۳	*	*	*	*	*	راهنمایی و همراهی زائران در خيام عرفات.
۱۴				*	*	نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شيفت‌های تعیین شده‌ی امداد و...
۱۵				*	*	آماده نگاه داشتن وان‌ها در عرفات به منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و... برابر دستورالعمل.
۱۶				*	*	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقر در عرفات.
۱۷	*	*	*	*	*	<b>تمهیدات خروج از عرفات:</b> سرکشی به خيام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مزاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از عرفات.
۱۸	*	*	*	*	*	تحویل اقلام تعهدی به مکتب‌دار، همانند: فریزر و...



( اقدام ۱۴ ) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکّرمه)							
کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
				*	*	<b>قربانی:</b> انتخاب نماینده‌ی مجموعه برای مدیریت خطوط ذبح کاروان‌های تحت پوشش مجموعه (منطقه) و معرّفی به‌موقع به واحد قربانی برای هماهنگی‌های لازم (فرد منتخب می‌بایست توانمندی جسمی و آگاهی لازم به‌امور قربانی و توانایی مدیریت نیروی تحت امر را داشته باشد).	۱
				*	*	تامین اقلام مورد نیاز نماینده‌ی مجموعه برای انجام وظایف محوّله در کشتارگاه از جمله لباس فرم شامل (روپوش سفید، چکمه و کلاه).	۲
				*	*	دریافت کارت تردد به کشتارگاه برای نماینده‌ی مجموعه با ورود به سایت ثبت‌نام حج ( <a href="http://www.hajkarevan.ir">www.hajkarevan.ir</a> ) تکمیل فرم اطلاعات و صدور کارت ورود به کشتارگاه برای فرد منتخب واجد شرایط.	۳
				*	*	مراجعه به‌موقع به‌ستاد منطقه قبل از ایّام تشریق و دریافت کوپن‌های الکترونیکی کاروان‌های مستقرّ در مجموعه (مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی شده) در قبال ارایه‌ی رسید.	۴
				*	*	توزیع لیست‌های الکترونیکی قربانی بین مدیران کاروان مستقرّ در مجموعه و ارایه‌ی رسید تحویل آن به‌مدیر منطقه.	۵
				*	*	دریافت وجوه قربانی مورد درخواست کاروان‌های مجموعه طبق تعرفه‌ی ابلاغی.	۶





کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۴ ) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
				*	*	خرید کوپن‌های مورد نیاز کاروان‌های مستقر در مجموعه از ستاد منطقه‌ی مگه یا واحد قربانی در قبال پرداخت وجوه آن تا پایان روز ششم ذی‌الحجه.
				*	*	جمع‌آوری کوپن‌های انصرافی و مازاد مصرف‌نشده کاروان‌ها جهت دریافت حواله‌ی استرداد از ستاد منطقه در مهلت مقرر.
				*	*	تهیه، تنظیم و ارایه‌ی صورت‌جلسه‌ی تسویه حساب کوپن‌های قربانی با کاروان‌های مستقر در مجموعه و تحویل به ستاد منطقه.
			*	*	*	شرکت در جلسه‌ی هماهنگی واحد قربانی در ستاد مگه بین ۵ تا ۷ ذی‌الحجه.
			*	*	*	حضور به موقع در صبح روز عید، در خط ذبح تخصیص داده شده به مجموعه‌ی مربوطه، با لباس فرم (روپوش سفید، چکمه و کلاه تحویل شده)، با به همراه داشتن اقلام تدارکاتی مورد نیاز.
			*	*	*	کنترل کارت نمایندگان کاروان‌ها و تطبیق آن با مراجعه‌کنندگان، چنان‌چه صاحب کارت رأساً مراجعه نکرده باشد از انجام قربانی کاروان، در نوبت تعیین شده پیشگیری و موضوع به مسوول ارشد سالن کشتارگاه گزارش شود...
			*	*	*	همکاری و هماهنگی لازم با ناظر ستادی خطوط، جهت تسهیل در انجام قربانی و اطلاع‌رسانی.



شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حجّ تمتّع ۱۴۰۲ [۸۱]						
کنترل	مسئولیت اجرا					ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	
	*	*	*			۱۴ رعایت کامل ذبح حداکثر ۶٪ هر کاروان در مرحله‌ی اول قربانی (مشمولین وقوف اضطراری).
	*	*	*			۱۵ کنترل و نظارت بر امور ذبح اعضای گروه و مدیریت دسته‌های اجرایی برای همکاری و کمک موثر به هم‌دیگر.
	*	*	*			۱۶ چنانچه نماینده‌ی کاروان در نوبت مرحله‌ی اول (اضطراری) به‌موقع در خط حاضر نشود، قربانی مربوط به کاروان بعدی انجام شده، و کاروانی که نماینده‌ی آن تاخیر داشته، در نوبت بعدی قرار گیرد.
	*	*				۱۷ در صورتی که کاروانی طبق نوبت، شروع به‌قربانی مشمولین وقوف اضطراری نماید (مرحله‌ی اول)، ولی ۶٪ آن کامل نگردد، بعداً درصد باقی‌مانده‌ی وقوف اضطراری اضافه شود. این تعداد را صرفاً در نوبت اختیاری می‌توانند قربانی کنند.
	*	*	*	*	*	۱۸ با توجه به این‌که الزامی برای اتمام قربانی در روز عید نیست، لذا مدیریت انجام ذبح مرحله‌ی دوم (وقوف اختیاری) با نماینده‌ی مجموعه خواهد بود. البته ثبت و ضبط آمار قربانی انجام شده به همراه تعداد قربانی مانده برای روز دوم برعهده‌ی نماینده‌ی مجموعه در خط ذبح است.
	*	*	*	*	*	۱۹ نظارت بر فعالیت و عملکرد ذابحان در خط قربانی؛ بدهی است سایر اعضای گروه حقّ امر و نهی به ذابحان را ندارند.



کنترل	مسئولیت اجرا				اقدام ۱۴ ( برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	ردیف
	*	*	*			۲۰
	*	*				۲۱
	*	*	*			۲۲
	*	*	*			۲۳
	*	*	*			۲۴

نمایندگان مجموعه و به طریق اولی اعضای دسته چنانچه در خصوص تعامل آغل‌داران با مشکلی مواجه و قادر به حل آن به صورت طبیعی نباشند، پیگیری امور را به مسوول ستادی خطوط می‌سپارند.

تاکید می‌نماید نماینده‌ی مجموعه (مدیر یا معاون)، مسوول اصلی خط بوده، و دستور وی در مدیریت خط، بر گروه، ذابح و ارتباط با عناصر حاضر غیرایرانی (آغل‌دار، سلاخ و...) نافذ می‌باشد.

ذابحان حق دریافت گوسفند از آغل‌داران را نداشته و این امر بر عهده‌ی اعضای کاروان و سایر هم‌گروه‌ها بوده و ذابح فقط اقدام به ذبح شرعی می‌نماید.

مسوول (نماینده‌ی مجموعه) و کلیه‌ی اعضای گروه تا پایان انجام قربانی زایران و قوف اضطراری مربوط به کاروان‌های مجموعه با یک‌دیگر همکاری داشته و با شروع مرحله‌ی دوم قربانی (وقوف اختیاری‌ها) نماینده‌ی مجموعه بر اساس شرایط حاکم بر خط ذبح، نسبت به تقسیم نمایندگان کاروان‌ها برای دسته‌های کوچک و تا اتمام کار قربانی مجموعه‌ی تحت پوشش، حضور فعال و مستمر خواهد داشت.

مسئولیت ارزیابی عملکرد ذابح و نماینده‌ی هر کاروان در خصوص همکاری جمعی و سرعت عمل با معیارهای ضعیف، متوسط، خوب و خیلی خوب (فرم ارزیابی در یک‌برگ) بر عهده‌ی نماینده‌ی مجموعه خواهد بود.



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۴ ) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکّمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
			*	*	*	حضور تمام‌وقت نماینده‌ی مجموعه در خطّ ذبح الزامی بوده و در صورتی که بنا به ضرورتی بخواهد برای دقایقی محلّ مأموریت را ترک نماید، با هماهنگی مسوول ارشد ستادی سالن (نه مسوول ستادی خط) نفر جایگزین خود را از دیگر اعضای حاضر در گروه به صورت موقت معرفی می‌نماید.
			*	*	*	هرگونه رایه‌ی آمار و یا موضوعاتی مربوط به عملیات جاری قربانی صرفاً به اطلاع مسوول ستادی خطوط رسیده و از اطلاع‌رسانی غیرضروری به سایر اشخاص جدّاً خودداری گردد.
			*	*	*	کنترل مناسب خطّ ذبح برای پیشگیری از هرگونه ازدحام که سبب گندی امور گردد، و همچنین آغل گوسفندان برای خالی نبودن از دام مورد نیاز از دیگر وظایف نماینده‌ی مجموعه است.
				*	*	تاکید شود کلّیه‌ی عوامل کاروان‌ها از یک بسته‌ی یک‌بار مصرف تهیّه شده (گان) در کشتارگاه استفاده کرده، و نسبت به رعایت اصول و موازین بهداشتی تلاش نموده، و از انتقال آلودگی‌های کشتارگاه به‌خیام جدّاً خودداری نمایند.
				*	*	تاکید شود نمایندگان کاروان‌ها اسامی تفکیکی اعضای کاروان را بر اساس وقوف اضطراری و بر اساس حروف الفبا تنظیم، و در پوشش (کاور) پلاستیکی در ۵ نسخه به‌همراه داشته باشند.



کنترل	مسئولیت اجرا				( اقدام ۱۴ ) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرمه)	ردیف
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	مدیر معاون	شرح فعالیت‌ها	
			*	*	*	۳۰
			*	*	*	۳۱

**حلق:**

تدارک و آماده‌سازی محلّ انجام حلق (چهار پایه پیش‌بند و...) بر اساس اقلام تحویلی.

کنترل دائم نظافت محلّ انجام حلق.



**توضیح:** برای کاروان‌های ترویبه، مدیر و عوامل مجموعه می‌بایست از روز هشتم ذی‌الحجّه تا صبح روز نهم نیز در منا مستقر و از زائران پذیرایی و خدمات لازم را رایبه نمایند.

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۵ ) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعمّ از ترویبه و عادی (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکّمه)	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	<b>بدو ورود زائران به منا:</b> اعزام خدمه به منا جهت آماده نمودن مکان ورودی زائران (ترویبه، اضطراری و اختیاری) و پذیرایی.	۱
	*	*	*	*	*	کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی خیام تحت پوشش در منا قبل از ورود زائران به تعداد نیاز.	۲
	*	*	*	*	*	پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زائران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار.	۳
	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی آب جوش برای زائران ورودی.	۴
	*	*	*	*	*	روشن کردن کولرها برای ورود زائران.	۵
				*	*	دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی رُمی جمرات زائران و قوف اضطراری و ابلاغ به کاروان‌ها.	۶
	*	*	*	*	*	استقرار یکی از عوامل مجموعه در منا برای استقبال از زائران کاروان‌ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیام منا.	۷



کنترل	مسئولیت اجرا					ردیف	شرح فعالیت‌ها
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	۸	تدارک و آماده‌سازی صبحانه به صورت بسته‌بندی شده و تحویل به کاروان‌ها.
				*	*	۹	نظارت و هماهنگی جهت عزیمت زائران به رمی جمرات طبق دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی.
	*	*	*	*	*	۱۰	<b>زمان بیتوته در منا:</b> نظارت بر بهداشت مستمر محیط انجام حلق و تذکرات بهداشتی و رعایت پوشش برادران در هنگام حلق با همکاری پزشک مجموعه.
	*	*	*	*	*	۱۱	همکاری با واحد امداد خصوصاً در زمان ورود کاروان‌ها به منا که زائران توجیه نیستند.
				*	*	۱۲	مدیریت کلی بر استقرار کاروان‌ها در منا در تمامی ابعاد خدمتی.
				*	*	۱۳	اطلاع‌رسانی سریع و صحیح پیرامون آنچه از ستاد فرعی منا و یا ستاد مرکزی به مدیران کاروان‌ها ابلاغ می‌گردد.
				*	*	۱۴	توصیه به زائران جهت عدم شست‌وشوی البسه در منا.
	*	*	*	*	*	۱۵	نظارت بر تدارک آب خنک و آب جوش کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	۱۶	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زائران و توزیع بین کاروان‌ها.



کنترل	مسوولیت اجرا					ردیف	شرح فعالیت‌ها
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*	*	*	*	*	۱۷	تدارک و توزیع صبحانه و نان در منا.
	*	*	*	*	*	۱۸	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.
	*	*	*	*	*	۱۹	نظارت بر جمع‌آوری به موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.
	*	*	*	*	*	۲۰	کنترل نظافت داخل خيام، راهروها و اطراف خيام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	۲۱	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.
	*	*	*	*	*	۲۲	راهنمایی و همراهی زایران در خيام منا.
				*	*	۲۳	نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفتهای تعیین شده‌ی امداد و....
				*	*	۲۴	آماده نگاه داشتن وانت‌ها در تمام مدّت بیتوته در منا به منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و....
				*	*	۲۵	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقرّ در منا.





کنترل	مسئولیت اجرا					ردیف	شرح فعالیت‌ها
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*	*	*	*	*	۲۶	اعزام تعدادی از عوامل به هتل مکه و انجام کنترل‌های لازم از قبیل نظافت و پر بودن مخازن آب و...، قبل از برگشت کاروان‌ها به مکه و مهیا بودن برای استفاده‌ی زائران.
	*	*	*	*	*	۲۷	<b>تمهیدات خروج از منا:</b> انجام مقدمات بازگشت به مکه جهت پذیرایی و نحوه‌ی توزیع ناهار و شام روز دوازدهم.
				*	*	۲۸	دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	۲۹	مهیا کردن و آماده‌سازی امکانات هتل برای بازگشت زائران از منا به هتل و ادامه‌ی خدمات هتل به زائران مطابق قبل از ایام تشریق.
	*	*	*	*	*	۳۰	همراهی برای انتقال معذورین، جمع‌آوری بار و وسایل از منا به هتل با همکاری عوامل کاروان‌ها.
	*	*	*	*	*	۳۱	تهیه و تدارک آب، ناهار یا توراہی برای زائران.
	*	*	*	*	*	۳۲	سرکشی به خیام و کنترل جانماندن هیچ‌یک از زائران در خیام تحت پوشش.
	*	*	*	*	*	۳۳	سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مزاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از منا.



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۵ ) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	بازگشت بدون وقفه به مجموعه و حضور در ساختمان جهت ارایه‌ی خدمات به زائر.	۳۴
	*	*	*	*	*	تحویل اقلام تعهدی به مکتب دار و مالک ساختمان، همانند: فرغون و....	۳۵
				*	*	یادآوری به مدیران کاروان‌ها برای توصیه به زائران نسبت به عدم شست‌وشوی البسه در روز اول ورود به هتل مکه .	۳۶



کنترل	مسئولیت اجرا				اقدام ۱۶ ( تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگه‌ی مکرمه، مدینه‌ی منوره و یا جده (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	ردیف
				*	*	۱
				*	*	۲
			*	*	*	۳
				*	*	۴
				*	*	۵
				*	*	۶

### بین شهری:

هماهنگی با مدیران کاروان‌ها جهت حضور در مکاتب برای دریافت اتوبوس‌ها.

هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش‌بینی محلّ پارک اتوبوس‌های کاروان.

کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از سلامت کولر و نظافت اتوبوس و وجود آب خنک و....

دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه، مگه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.

هماهنگی با واحد حمل و نقل برای زمان آماده بودن زایران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مگه، مدینه و یا فرودگاه برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زایران.

پیش‌بینی مکان توقّف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زایران (خروج کاروان).



کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۱۶ ) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین‌شهری) و انتقال چمدان زایران	
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*		<b>انتقال چمدان‌های زایران:</b> دریافت برنامه و دستورالعمل انتقال چمدان‌های زایران و هماهنگی با کاروان‌ها برای اعلام به زایران و آماده‌سازی چمدان‌ها. (خروج کاروان)	۷
	*	*				تعیین مکان مناسب در لابی هتل برای جمع‌آوری چمدان‌های زایران با در نظر گرفتن نکات حفاظتی لازم.	۸
	*	*				هماهنگی و پیگیری برای رسیدن به موقع کامیون‌های حمل بار و پیش‌بینی مکان توقف کامیون برای بارگیری چمدان‌ها.	۹
	*	*	*			تعیین زمان آماده بودن چمدان‌های زایران و هماهنگی برای انتقال آن‌ها به مکان در نظر گرفته شده در لابی هتل.	۱۰
	*	*				هماهنگی برای انتقال چمدان‌های زایران از لابی هتل به داخل کامیون‌ها توسط عوامل بومی هتل و نظارت و کنترل عملکرد آن‌ها با حضور مدیران کاروان‌ها.	۱۱
	*	*				کنترل و نظارت بر چمدان‌های اضافی و خارج از استاندارد در زمان انتقال به فرودگاه.	۱۲
	*	*				<b>خروج کاروان‌ها:</b> دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه، مگه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.	۱۳



کنترل	مسئولیت اجرا					ردیف	شرح فعالیت‌ها
	مأمور اجرایی	خانهدار	آشپز	مدیر	معاون		
				*	*	۱۴	هماهنگی با واحد حمل‌ونقل برای زمان آماده‌بودن زائران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مکه، مدینه و یا فرودگاه، برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زائران.
		*		*	*	۱۵	دریافت وسایل و لوازم تحویلی به کاروان مانند اتو و....
				*		۱۶	انجام تسویه حساب مالی با کاروان‌های خروجی.
			*	*	*	۱۷	پیش‌بینی مکان توقف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زائران.
				*	*	۱۸	فراخوان زائران کاروان با هماهنگی مدیر کاروان در لابی هتل طبق زمان‌بندی تعیین شده و اطمینان از حضور نماینده‌ی موثقه.
		*		*	*	۱۹	دریافت کلید (کارت) اتاق‌ها از زائران و مدیر و عوامل کاروان قبل از سوار شدن به اتوبوس.
		*	*	*	*	۲۰	کنترل اتاق‌ها و اطمینان از جانماندن زائر و وسایل زائران در اتاق‌ها.
	*	*	*	*	*	۲۱	هماهنگی و انجام برنامه‌ی بدرقه‌ی زائران کاروان خروجی با هماهنگی مدیر کاروان.



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۶ ) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مگه‌ی مکرمه، مدینه‌ی منوره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زائران	
	آشپز	خانه‌دار	مامور اجرایی	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	عودت اقلام تدارکاتی مصرف‌نشده پس از تخلیه‌ی اتاق‌ها به انبار هتل.	۲۲
				*	*	ارتباط با مدیران کاروان‌ها و حصول اطمینان از رسیدن آنان به مقصد.	۲۳



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	مدیر	معاون	مامور اجرایی	خانه‌دار	آشپز		
	*					ثبت ارزشیابی عملکرد مدیران و عوامل کاروان‌ها در سامانه‌ی سامفا قبل از خروج کاروان.	۱
	*					تشکیل جلسه با مدیران کاروان‌های مجموعه به منظور آسیب‌شناسی عملیات حج و جمع‌بندی و ارایه به ستاد منطقه.	۲
	*	*	*	*	*	جمع‌آوری بنرها و اطلاعیه‌ها از طبقات، لابی، آسانسور، رستوران، سالن اجتماعات و....	۳
	*	*		*	*	هماهنگی با انبار مرکزی تدارکات و مرجوع کردن کلیه‌ی اقلام تدارکاتی مازاد در هتل.	۴
	*					تسویه حساب با امور مالی ستاد.	۵
	*					هماهنگی با امور مالی و ستاد برای دریافت حق الزحمه عوامل مجموعه.	۶
	*					هماهنگی برای بازگشت عوامل مجموعه، متناسب با خروج کاروان‌ها و با نظر و هماهنگی ستاد.	۷
	*	*	*	*	*	ثبت وقایع، پیشنهادهای، انتقادات و نظرات ارایه‌شده و تحویل به ستاد جهت بهره‌برداری در سنوات آینده.	۸
	*	*	*	*	*	تهیه‌ی گزارش مختصر عملکرد با ذکر نقاط ضعف و قوت عملیات و ارایه‌ی پیشنهاد و توصیه‌های ضروری برای بهبود عملکرد مجموعه اعم از خانه‌داری، پذیرایی و....	۹

فصل سوم

دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده





## آیین‌نامه‌ی شورای فرهنگی مجموعه

### در حَجّ تمثّل

۱ به منظور بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های عناصر فرهنگی و اجرایی و هم‌راستاسازی فعالیت‌های اجرایی با برنامه‌های فرهنگی و ارتقای فعالیت‌های فرهنگی در مجموعه‌ها، شورای فرهنگی مجموعه در موسم حجّ تمثّل بر اساس این آیین‌نامه تشکیل می‌شود.

### اعضای شورای فرهنگی مجموعه

۲ شورای فرهنگی مجموعه مرگب از مدیر مجموعه به عنوان رئیس شورا، معاون مدیر مجموعه به عنوان دبیر شورا و روحانیون و مدیران کاروان‌های مستقر در مجموعه می‌باشد.

### وظایف و مسوولیت‌های شورای فرهنگی مجموعه

- ۳ شورای فرهنگی مجموعه وظایف و مسوولیت‌های زیر را بر عهده دارد:
- ۱-۳ بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص کلیه‌ی برنامه‌های فرهنگی مشترک و عمومی که در هتل برگزار می‌شود.
  - ۲-۳ برنامه‌ریزی جهت اجرای مناسب طرح‌ها و برنامه‌های فرهنگی ابلاغی در سطح هتل.
  - ۳-۳ بررسی پیشنهادهای و انتقادات زائران و کارگران در خصوص مسایل فرهنگی.
  - ۴-۳ فراهم کردن تمهیدات لازم برای سامان‌دهی تبلیغات داخلی هتل.
  - ۵-۳ برنامه‌ریزی جهت هماهنگی و اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی کاروان‌ها.
  - ۶-۳ سامان‌دهی تبلیغات محیطی در هتل و اطلاع‌رسانی.

### وظایف و مسوولیت‌های رئیس شورای فرهنگی مجموعه

- ۴ رئیس شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت‌های زیر می‌باشد:
- ۱-۴ تعیین دستور جلسات شورای فرهنگی با مشورت دبیر شورا و سایر اعضا.
  - ۲-۴ اداره‌ی جلسات شورای فرهنگی مجموعه.
  - ۳-۴ تعیین زمان و مکان جلسات شورای فرهنگی.



- ۴-۴. بررسی و تأیید صورت جلسات و ابلاغ آن جهت اجرا.
- ۵-۴. نظارت و اتخاذ تدابیر و فراهم کردن تمهیدات لازم برای اجرای برنامه‌های فرهنگی.
- ۶-۴. ارزیابی گزارش از فعالیت‌های فرهنگی انجام گرفته در مجموعه به شورای فرهنگی.
- ۷-۴. دعوت از اشخاص حقیقی یا حقوقی جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.

#### وظایف و مسوولیت‌های دبیر شورای فرهنگی مجموعه

- ۵-۴. دبیر شورای فرهنگی دارای وظایف و مسوولیت‌های زیر می‌باشد:
  - ۱-۵. تنظیم دستور جلسات و صورت جلسات شورا و ارزیابی به اعضا و مدیر مجموعه و معاونت فرهنگی بعثه.
  - ۲-۵. دریافت و ارزیابی نظرات و پیشنهادهای اعضا، اربان و کارگزاران، و ثبت آن‌ها.
  - ۳-۵. پیگیری امور اجرایی برنامه‌های فرهنگی و تبلیغی مصوبات شورای فرهنگی.
  - ۴-۵. اطلاع‌رسانی و دعوت از اعضا جهت شرکت در جلسات شورای فرهنگی.
  - ۵-۵. تنظیم و ارزیابی گزارش از روند اجرای مصوبات شورای فرهنگی جهت ارزیابی به شورای فرهنگی از طریق مدیر مجموعه و ثبت در سامانه.

#### جلسات شورای فرهنگی مجموعه

۶- شورای فرهنگی مجموعه حداقل هفته‌ای یک جلسه تشکیل می‌دهد که با شرکت اکثریت اعضا رسمیت می‌یابد و مصوبات آن معتبر و قابل اجرا خواهد بود.

۷- در صورت درخواست ۳ نفر از اعضا و یا مدیر مجموعه، شورا می‌تواند جلسه‌ی فوق‌العاده تشکیل دهد.

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

## دستورالعمل مالی مدیران مجموعه حج تمتع

سال ۱۴۰۲

سازمان حج و زیارت به منظور اعمال مدیریت مالی صحیح و اصولی توسط مدیران مجموعه حج تمتع امیدوار است با استفاده از امکانات لازم و مناسب، و با سعی و تلاش خالصانه، رفاه حال زائران حرمین شریفین را بیش از پیش فراهم نماید.

به همین منظور و در اجرای ماده‌ی ۳۱ آیین‌نامه‌ی مالی و معاملاتی سازمان، دستورالعمل مالی مدیران مجموعه حج تمتع در سال ۱۴۰۲ برای انجام هزینه‌های مجموعه در ارتباط با تهیه‌ی اقلام غذایی و مصرفی که در لیست ارایه شده‌ی سازمان الیست واحد تدارکات، منظور نگردیده است، به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد.



**مدیران مجموعه موظف‌اند ضمن رعایت دقیق مفاد این دستورالعمل و بخش‌نامه‌های صادره از سوی ستاد عملیات و صرفه و صلاح سازمان و زائر نسبت به انجام هزینه‌ها و ثبت آن در نرم‌افزار مالی که به این منظور در سیستم جامع مجموعه‌ها طراحی گردیده است، اقدام نمایند.**

**۱** مدیران مجموعه موظف‌اند قبل از عزیمت به عربستان نسبت به تهیه‌ی تجهیزات مورد نیاز از قبیل رایانه‌ی قابل حمل (Laptop) که قابل اتصال به اینترنت باشد، اقدام نموده و خرید تجهیزات فوق از محل تنخواه ارزی مجموعه‌ها برای این منظور ممنوع می‌باشد.

**۲** مدیران مجموعه مکلف‌اند کلیه‌ی فاکتورها، اسناد و مدارک مربوط به هزینه‌ی مجموعه‌ی خود را در پوشه‌ای به صورت منظم و به ترتیب شماره‌ی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی و با مهرور نمودن به مهر مجموعه نگه‌داری نمایند، و این موضوع جهت تایید اسناد و ارایه‌ی آن به دستگاه نظارتی الزامی است.

**بخش ۳:** درج شرح، مبلغ هزینه‌ها، تاریخ هجری شمسی و شماره‌ی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی بر روی کلیه‌ی فاکتورها به فارسی و ثبت آن در نرم‌افزار مالی ضروری می‌باشد.

**۳** با عنایت به این‌که واحد پولی مورد عمل سازمان در کشور عربستان، «ریال سعودی» می‌باشد، به همین منظور کلیه‌ی رویدادهای مالی مجموعه‌ها باید در سیستم مالی به «ریال سعودی» ثبت شود.



۴ پرداخت کلیه هزینه‌های مجموعه تا سقف اعتبار تعیین شده‌ی مندرج در نرم افزار مالی (بر اساس ظرفیت مجموعه‌ها)، مجاز می باشد. بدیهی است ترمیم تنخواه گران دریافتی، به صورت مرحله‌ای پس از ثبت سیستمی، حسابرسی و تایید اسناد مرحله‌ی قبل امکان پذیر می باشد.

۵ خرید هرگونه لوازم التحریر، ماشین حساب، ماشین دوخت، ابزارآلات، البسه‌ی خدمه، بلندگو، تجهیزات رایانه‌ای و سایر وسایل خدمانی از محل تنخواه ارزی ممنوع بوده، و مدیران مجموعه در صورت نیاز به اقدام مذکور غیر از البسه می توانند از طریق مسوول مناطق مربوطه اقدام نمایند.

توضیح:

که طبق قرارداد فی مابین، به عهده‌ی صاحبان هتل (طرف‌های قرارداد) می باشد، در صورت نیاز با هماهنگی مسوول مسکن منطقه، خریداری و صورت حساب (فاکتور) مربوطه به مسوول مسکن منطقه ارایه گردد، و مسوول مسکن منطقه می بایست وجوه آن را از طرف قرارداد، دریافت نماید. در صورتی که طرف قرارداد از پرداخت صورت حساب (فاکتور) یا انجام کار خودداری نماید، مسوول مسکن منطقه مکلف است به صورت کتبی گزارش آن را تایید مسوول منطقه به رییس ستاد عملیاتی مربوطه ارایه و با دستور رییس ستاد، هزینه‌های مورد نیاز از محل اعتبار اسناد مربوطه پرداخت و با اعلام به دفتر نمایندگی عربستان از قرارداد منعقد ه با طرف قرارداد کسر می گردد. بدیهی است ثبت این اسناد در سیستم مالی تنخواه ارزی مجموعه ممنوع می باشد. هرگونه پرداخت از محل تنخواه توسط مدیران مجموعه تحت عنوان پاداش، انعام، حق الزحمه به خدمه و سایر افراد متفرقه و تأمین ارز مفقودی و هرگونه کمک به رانرا قبیل هزینه‌ی درمان، ایاب و ذهاب و غیره ممنوع می باشد.

۶ قرارداد و ات به صورت متمرکز توسط دفتر نمایندگی تنظیم و منعقد می گردد.

۷ چنانچه مدیران مجموعه بر حسب ضرورت اقدام به خرید و انجام هزینه نمایند که امکان تهیه‌ی فاکتور رسمی مقدور نباشد، هزینه‌های مربوط را می بایست ابتدا در فرم بدون فاکتور (فرم ۱) درج نموده و آن را به تایید مسوول منطقه رسانده، و سپس در نرم افزار مالی ثبت نمایند.

۸ مدیران و عوامل مشروحه‌ی ذیل مجاز می باشند نسبت به خریداری شارژ سیم کارت اعتباری تلفن همراه تا سقف اعتبار تعیین شده به شرح ذیل اقدام نموده، و هزینه‌ی آن را ارایه‌ی اسناد مثبتانه از ستادهای

عملیاتی مگه و مدینه دریافت نموده، و هزینه‌ی مربوطه را در نرم‌افزار مالی سرفصل هزینه‌ی شارژ سیم‌کارت ثبت نمایند.

**بجسره:**

در صورتی که خرید کارت‌شارژ اضافی ضروری باشد، با اعلام مسوولین مناطق به ستادهای عملیاتی و موافقت‌کنی مسوولین ستاد بر حسب مورد اقدام خواهد گردید.

**۱۵**

خرید اقلامی که توسط واحد تدارکات باید تهیه و تامین گردد، توسط مدیران مجموعه ممنوع می‌باشد.

**بجسره:**

چنانچه تهیه‌ی برخی از اقلام تدارکاتی که به عهده‌ی سازمان است امکان‌پذیر نباشد، با تایید‌کنی مسوول منطقه و یا مسوول تدارکات ستادهای مگه و مدینه و دستور رئیس ستادهای عملیاتی مربوطه در «فرم ۲»، خرید اقلام تدارکاتی بلا مانع می‌باشد.

**۱۱**

مدیران مجموعه موظف‌اند در پایان عملیات از هر کاروان مطابق «فرم ۳» تعداد تقصیر عوامل را از مدیر کاروان اخذ و پس از تایید روحانی کاروان و مسوول حمل و نقل ستاد عملیات در قسمت مربوطه در سیستم نرم‌افزار مالی ثبت نمایند و آن را به همراه سایر اسناد هزینه به واحد مالی ستاد مربوطه تحویل نمایند.

**بجسره:**

در صورتی که زانیرینی خارج از اراده و اختیار خود مرتکب تقصیر گردند، پس از تایید مدیر روروحانی کاروان و مسوول حمل و نقل ستاد عملیات مطابق «بند ۱۱» اقدام گردد.

**۱۲**

انجام هزینه‌های فرهنگی در مگه تا سقف ۱ ریال سعودی می‌باشد؛ و الباقی هزینه‌های فرهنگی معادل ریالی ۱۱ ریال سعودی در ایران پرداخت گردیده است.

**۱۳**

پرداخت کرایه‌ی زیارت دوره‌ی مگه و مدینه در صورت عدم تامین اتوبوس از طرف سازمان باارابه‌ی فاکتور هزینه و درخواست‌مدیر کاروان و تایید مسوول نقل درون شهری و دستور رئیس ستادهای عملیاتی مربوطه انجام خواهد شد.

**۱۴**

کرایه‌ی طواف دوم در صورت عدم‌تامین اتوبوس از طرف سازمان در خصوص کاروان‌های اهل سنت و کاروان‌هایی که حرکت آنان از مگه به سمت ایران و یا مدینه‌ی منوره تا ۷۲ ساعت بعد از ایام تشریق می‌باشد، برابر لیست تایید شده‌ی واحد حمل و نقل برون‌شهری، حداکثر تا مبلغ ۳۰ ریال سرانه‌ی هر زانیر صرفاً به دو صورت ذیل قابل پرداخت می‌باشد:

۱-۱۴. پرداخت وجه کرایه‌ی طواف دوم به مدیر کاروان به منظور پرداخت مستقیم به زانیران؛ که در این صورت مدیر کاروان موظف است وجه مربوطه را به زانیر پرداخت و لیست امضا شده‌ی زانیران مبنی بر رسید



دریافت وجه را جهت ثبت سند در نرم افزار مالی تحویل مدیر مجموعه نمایید.

۲-۱۴. پرداخت وجه کرایه‌ی طواف دوم در صورتی که نسبت به اجاره‌ی اتوبوس از سوی مدیر کاروان اقدام گردد، مدیر مجموعه با اخذ صورت حساب یا فاکتور نسبت به ثبت در نرم افزار مالی اقدام نماید.  
پرداخت کرایه‌ی طواف دوم توسط مدیران مجموعه از محل تنخواه‌اری خارج از موارد مطرح‌شده فوق، مغایر با دستورالعمل بوده و قابل قبول نمی باشد.

۱۵. مدیران مجموعه و کاروان که با تشخیص و اعلام ستادهای عملیاتی مربوطه در موسم حج تمتع، جهت هماهنگی به ستاد عملیات یا سایر واحدهای مرتبط با امور زائرین مراجعه می نمایند، مجاز می باشند مخارج ایاب و ذهاب مربوطه را به موجب مدارک مثبته به شرح ذیل هزینه نموده، و سپس هزینه‌ی مذکور را در نرم افزار مالی ثبت نمایند:  
ایاب و ذهاب مدیران مجموعه با توجه به محل استقرار در مکه به تفکیک مناطق ذیل:

منطقه	منطقه‌ی جغرافیایی در مکه	حداکثر سقف هزینه (ریال سعودی)
۱	طریق طائف	۱۰۰
۲	ملک خالد، عزیزیه	۲۰۰
۳	صدقی، عزیزیه	۲۰۰
۴	معابد، ربع ذخر	۲۵۰
۵	اجیاد، ابراهیم خلیل، منصور	۳۰۰

ایاب و ذهاب مدیران مجموعه در مدینه حداکثر تا سقف ۵۰۰ ریال سعودی. ایاب و ذهاب مدیران کاروان با توجه به محل استقرار در مکه حداکثر تا سقف ۱۰۰ ریال سعودی و در مدینه حداکثر تا سقف ۵۰۰ ریال سعودی.

### بصورت:

است در خصوص هزینه‌ی ایاب و ذهاب مدیران مجموعه و کاروان، مازاد بر مبالغ فوق با تأیید مسول منطقه و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مربوطه اقدام خواهد شد.

### ۱۶

مدیران مجموعه مکلف اند در خصوص انجام هزینه‌هایی که در این دستورالعمل پیش بینی نگردیده، حسب مورد صرفاً با تأیید مسوولین مناطق و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی مکه و مدینه اقدام نمایند.

### ۱۷

مدیران مجموعه موظف اند قبل از باگشت به ایران جهت تسویه حساب نهایی به واحد امور مالی مستقر در ستادهای عملیاتی مکه

و مدینه مراجعه و پس از تحویل اسناد و مدارک مثبتی هزینہ، مانده‌ی ارز دریافتی (مانده‌ی ارز مصرف نشده) را به مسوول پرداخت ارزی ستاد‌های مربوطه پرداخت نموده، و رسید تسویه حساب دریافت نمایند.

۱۸

چنانچه بر اساس اعلام ستاد‌های عملیاتی مگه و مدینه مقرر گردد خرید‌هایی از طرف مدیران کاروان انجام پذیرد، لازم است مدیران مجموعه‌ی مگه مبلغ ۸۰۰ ریال سعودی و مدیران مجموعه مدینه مبلغ ۴۰۰ ریال سعودی به مدیران کاروان‌های تحت پوشش خود از محل تنخواه ارزی در اختیار، به صورت تنخواه پرداخت و رسید دریافت نمایند.

۱۸-۱. مدیر کاروان موظف خواهند بود مبلغ مذکور را هنگام خروج کاروان از مجموعه با ارایه اسناد هزینہی مثبتہ و یا وجه نقد با مدیر مجموعه تسویه حساب و رسید دریافت نمایند.

۱۸-۲. پرداخت تنخواه مذکور در سیستم نرم افزار مالی ثبت نمی‌گردد. مذکور همانند سایر اسناد ثبت می‌نماید.

۱۸-۴. چنانچه مدیران کاروان‌ها در بین راه به صورت مودی و حسب ضرورت هزینہای را حداقل تا سقف یک ریال سعودی برای هر زائر انجام دهند، با ارایه اسناد هزینہ که به تایید مدیر منطقه خواهد رسید، وجه آن را از مدیر مجموعه، مقصد دریافت می‌نمایند. مدیر مجموعه نیز اسناد هزینہ را در نرم افزار مالی ثبت می‌نماید.

بدیهی است هزینہی مذکور صرفاً برای موارد اضطراری که امکان تهیهی آن برای واحد‌های ستادی میسر نبوده، پیش‌بینی گردیده؛ لذا ضروری است با هماهنگی قبلی مسوول منطقه انجام پذیرد.

۱۹

با توجه به توافق بعمل آمده با شرکت بیمه‌گر طرف قرارداد سازمان مبنی بر پرداخت هزینہ‌های مربوط به نقل و انتقال بیمار از کاروان تا بیمارستان‌ها و بالعکس؛ در موارد اورژانسی و نیز در مواردی که منجر به بستری بیمار گردد، و همچنین پرداخت هزینہی داروهای مورد نیاز بیمار که با نظر پزشک معالج مرکز پزشکی یا پزشک بیمارستان سعودی تجویز گردیده و خارج از لیست دارویی مرکز پزشکی بوده و می‌بایست از داروخانه‌های عربستان تهیه گردد، به ازای هر بیمار تا سقف ۲۰۰ ریال سعودی در طول عملیات حج تمتع، مدیران کاروان‌ها یا مجموعه‌ها می‌بایست پس از دریافت تصویر کارت شناسایی بیمار و فرم ارجاع پزشکی که ممهور به مهر مرکز پزشکی می‌باشد، نسبت به پرداخت هزینہ‌های فوق‌اقدام نموده؛ و از طریق نمایندہ‌ی شرکت بیمہی مستقر







در ستادهای عملیاتی مکه و مدینه با رایبهی مدارک فوق‌تسویه حساب نمایند.

**تجربه:**

در پرداخت هزینه‌ی نقل و انتقال بیماران و مصدومین در عربستان در مسیر بین شهرهای مکه، مدینه و جده در مواردی همچون شکستگی استخوان‌های ستون فقرات، لگن، ران و نظایر آن تا سقف ۱٫۰۰۰ ریال سعودی از سوی شرکت بیمه‌گر قابل پرداخت می‌باشد.

**تذکره:**

در صورت عدم رایبهی مدارک مثبت در «ابند ۱۹»، پرداخت هزینه از سوی نماینده‌ی شرکت بیمه یا ستادهای عملیاتی امکان‌پذیر نمی‌باشد. راهنمای نحوه‌ی ثبت هزینه‌ها (فاکتورها) در نرم‌افزار مالی طراحی گردیده است. مدیران مجموعه می‌توانند در صورت بروز هرگونه اشکال و یا ابهام با مراجعه به واحد مالی ستاد و رایانه‌ی مستقر در ستادها (حسب مورد) رفع اشکال نمایند.

## فرم (۱۱)

شماره: .....

هزینه‌های انجام شده بدون فاکتور در تاریخ: .....

### (موضوع بند ۸ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	شرح کالا / خدمات	مقدار / تعداد	مبلغ (ریال سعودی)	ملاحظات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				
۲۰				
۲۱				
۲۲				
۲۳				
۲۴				
۲۵				
۲۶				
۲۷				
۲۸				
۲۹				
۳۰				
<b>جمع</b>				

مهر و امضای مدیر منطقه

مهر و امضای مدیر مجموعه





فرم (۲)

شماره ی مجموعه: .....

هزینه های انجام شده بابت تهیه اقلام تدارکاتی که امکان تأمین آن توسط واحد تدارکات در تاریخ / / میسر نگردیده است.

(موضوع بند ۱۰ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	شرح کالا	تعداد / مقدار	مبلغ (روال سعودی)	ملاحظات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				
۲۰				
۲۱				
۲۲				
۲۳				
۲۴				
۲۵				
۲۶				
۲۷				
۲۸				
۲۹				
۳۰				
<b>جمع</b>				

مهر و امضای مدیر مجموعه

مهر و امضای مسوول تدارکات

امضای رئیس ستاد

مکفی مکتبه / مجیدی موزره

فرم (۳)

فرم تقصیر عوامل کاروان های حج تمتع سال ۱۴۰۲

شماره کاروان: .....

لیست اسامی مدیر و عوامل کاروان که مرتکب تقصیر شده اند، به شرح ذیل می باشد:

(موضوع بند ۱۱ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	نام و نام خانوادگی	علت تقصیر
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		
۱۶		
۱۷		
۱۸		
۱۹		
۲۰		

نام، نام خانوادگی و امضای روحانی کاروان

مهر و امضای مدیر کاروان

مهر و امضای مدیر مجموعه

امضای مسوول حمل و نقل ستاد عملیات



فرم (۱۰۸)

رسید تسویه حساب نقدی

(موضوع بند ۲۱ دستورالعمل مجموعه)

بدین وسیله گواهی می شود مبلغ:..... ریال سعودی

بابت مانده‌ی ارز دریافتی (مصرف نشده) در تاریخ:.....

از آقای:..... دریافت گردید.

- مکه
- واحد حسابداری مستقر در ستاد
- مدینه



## بازبینی (چک لیست) کنترلی هتل‌ها توسط مدیر مجموعه‌ی حج تمتع

- لطفاً ضمن بررسی وضعیت هتل، با توجه به چک لیست ذیل، در صورت وجود هر گونه نواقص با هماهنگی مدیر بومی هتل نسبت به رفع آن‌ها اقدام و در صورت عدم اقدام عوامل بومی، به مسوول مسکن منطقه اطلاع‌رسانی فرمایید.
- تطبیق پلان هتل‌ها با واقعیت موجود.
- بررسی نظافت کلی هتل و اطراف آن.
- بررسی و مسدود نمودن منافذ مشرف به هتل.
- بررسی هتل از لحاظ وجود حشرات موزی.
- بررسی وضعیت رنگ آمیزی هتل (اتاق‌ها، راه‌روها و...)
- بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم خنک‌کننده‌ی کلبه‌ی اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه، راه‌روها و...)
- بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم روشنایی و نور اضطراری هتل (به‌ویژه در استقبالی، رستوران، محل توزیع غذا، اتاق‌ها و سالن‌ها).
- بررسی سیستم آتش‌نشانی در هتل و کنترل تاریخ شارژ کپسول‌ها.
- بازبینی مستمرازه‌های خروج اضطراری در هتل (روشنایی، عدم دبیوی وسایل، سالم بودن درب‌های اضطراری، باز بودن مسیر تردد در راه‌پله‌ها و...).
- حصول اطمینان از سالم بودن کلبه‌ی دستگیره‌ها و قفل اعم از کلیدی و کارت.
- اطمینان از وجود نیروهای فنی مستقر در هتل.
- حصول اطمینان از وجود صندوق‌های امانات برای نگه‌داری وجوه نقد و اشیای قیمتی.
- اطمینان از سالم بودن آسانسورها.
- تجهیز مطب پزشکی در هتل بر اساس تعهدات مالک.
- تجهیز نمودن اتاق‌ها بر اساس: **لیست پیوست.**
- اطمینان از سالم بودن لباس شویی‌ها و اختصاص مکان مناسب برای خشک کردن البسه (در مگه) محل بند رخت‌ها.
- بررسی تعداد عوامل بر اساس تعهدات مالک.
- بررسی مکان تجهیز و توزیع غذاها بر اساس تعهدات مالک: **لیست پیوست.**
- اطمینان از وجود پریزهای برق جهت اتصال هیترهای غذا.





- وجود یا رتیشن متحرک برای جداسازی قسمت آقایان و خانم‌ها در غذاخوری (در صورت عدم وجود غذاخوری مجزا برای خانم‌ها و آقایان).
- اطمینان از مجھےز بودن و سالم بودن تلفن سانترال هتل.
- بررسی وضعیت سردخانه‌ها یا فریزرها.
- بررسی وضعیت ابلار مرکزی هتل.
- بررسی وضعیت تجهیزات لابی (کاناپه و تلویزیون و اتاق مدیر مجموعه و...)
- پیگیری تامین اقلام مورد نیاز مشاعر در مگه برابر تعهدات مالک.
- نظافت کف پوش، فرش یا موکت اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه.
- بررسی وضعیت اینترنت و ففقال بودن در تمام طبقات.
- بررسی وضعیت رمپ ورودی ساختمان برای انتقال هیترها.
- پیگیری و تنظیم کانال‌های ماهواره.
- اطمینان از وجود اقلام مورد نیاز حجج مانند ملحفه، شامپو، صابون و....
- بررسی وضعیت دوربین‌های مدار بسته در داخل ساختمان و راه‌روها.
- اطمینان از وجود توری پنجره‌های اطراف و بازشدن بیش از حد.

## بازيني (چك ليست) تجهيزات رستوران و آشپزخانه قائمة الاجهزة للمطعم و المطبخ

- بن ماري.
- سخانة اطلاق.
- تشتت پلاستيكي بزرگ.
- طشت بلاستيك الكبير.
- جرخ حمل غذا (۲ طبقه).
- عربة نقل الاضدية.
- سبد نان و ميوه.
- سلة للخبز و الفواكة.
- سماور بزرگ (به تعداد پاسخ گويي به نياز رازبان).
- سخان للماء الكبير (بعدد يكفي حاجات الزوار).
- سيني بزرگ.
- صينية كبيرة.
- شكرپاش - نمكدان.
- سكرية - مملحة.
- صندلي.
- كرسي.
- فلاسك چاي.
- ترموس للشاي.
- قندان.
- سكرية.
- كارد استيل.
- سكين فولادي صغير.
- ملاقه و كفاجر.
- مرغاة و مغرفة.
- ميز مخصوص سنگي.
- طاولة حجرية الخاصة للطعام.
- ميز.
- طاولة طعام.
- هيتز غذا.
- مسخن للطعام.







- یخچال (بالای صفر درجه).
- **ثلاجة (فوق الصفر)**
- یخچال (زیر صفر درجه).
- **ثلاجة (تحت الصفر).**



## بازینبی (چک لیست) تجهیزات اتاق‌ها قائمة مستلزمات الغرف

- قرآن کریم.
- القران الکریم.
- بالش.
- وسادة.
- بشقاب میوه خوری.
- صحن صغير.
- پتو.
- بطانية.
- تخت.
- سریر.
- تشمک.
- مراتب.
- تلویزیون LCD.
- تلفاز LCD.
- جهت نماي قبله.
- علامة اتجاه القبلة.
- چاقوی میوه خوری.
- سکین صغير.
- دمپایی (اتاق).
- خف الغرفة.
- دمپایی (سروريسها).
- شيشب.
- روبالشی.
- شرفش للوسادة.
- ساعت دیواری.
- ساعة جدارية.
- سبد میوه.
- سلة للفواكة.
- سجادهی نماز.
- سجادة الصلاة.





- سطل.
- سله.
- سیفون.
- سیفون.
- سینی چای.
- صینیة شای.
- شیر آلات.
- حنقیات.
- فرش.
- فراش.
- قندان.
- سکرّیة.
- کتری برقی چای.
- ترموس شای الکهربائیة.
- کمد لباس.
- خزانه للملابس.
- لیوان آب خوری (شیشه‌ای).
- کاس للماء.
- ملحفه.
- شرشف.
- نمکدان.
- مملحة.
- یخچال.
- تلاجة.

فصل چہارم

منشور اخلاقی | میثاق نامہ





## «ممنشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم ﷺ: اِنِّي بُعِثْتُ لِتُحْيِيَ مَكَارِمَ الْاَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را زنده کنم.

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 شرع مقدس در انجام هرچه بهتر حج ابراهیمی ﷺ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پابند بوده، و برای تحقق آن‌ها حداکثر تلاش را بنمایند.

۱) تائسی 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 الی الله دانسته و بدان پابند خواهند بود.

۲) توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ را اعتبار مقتدره 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 بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به‌مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.

۴) آراستگی فردی مطابق شؤونات اسلامی و پیراستگی محیط، رعایت نظم و وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.

۵) نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلاح و کارآمد را با معیار دینات، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.

۶) بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی **اِنَّكَ اَعْلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ** با تائسی 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، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.





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.

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.

رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.

از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگی انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت



«میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»  
رسول اکرم ﷺ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَحِبُّ مَنْ آلَافِئِلٍ إِذَا عَمِلَ أَنْ يَحْسِبَنَّ.

خداوند تعالی دوست دارد کسی که آلف‌ها را انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

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

#### شهید مقتدیان

فطالیت‌های اجرایی کارگزاران حج و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زائران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بینش و نگرش آن‌ها، تاثیرات 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 مقتس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی صَلَّی اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی صَلَّی اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ و اعتبار 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





- ۳] اول به انجام خدمت به زائران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عادت‌ی شدن سفرهای الهی - که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، - پیشگیری می‌نمایم.
- ۴] رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تذییر و اسراف را بر خود فرض می‌دانم. رعایت احترام و ادب، منانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی، مدارا و ملامت، صداقت و صراحت با زبان ملایم و انجام به‌مهنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَاتَّقِ اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.
- ۵] از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ریا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که برخلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزاری است، دوری نموده و حُجب 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، 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 ابراری 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.

به قوانین و مقررات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل های ابلاغی مراعات می کنیم. به مصداق آیهی «وَ اتَّخِذُوا یَحْتِیْلَ آلَہِ جَمِیعًا وَ لَتَنْفِرُوا» [آل عمران: ۱۰۳] در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم درلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می نمایم.

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار





















سازمان حج و زیارت، حج تمتع ۱۴۰۲