سازمان حج و زیارت



شرح وظایف مدیر کاروان

عتبات عالیات عراق

اداره کل امور کارگزاران

اسفندماه ۱۳۹۷

فهرست مطالب

عنوان **صفحه**

مقدمه ۳

ج) رئوس عملیات اجرایی کاروان عتبات عالیات عراق(با مسوولیت مدیر کاروان) ۴

د) عناوین اقدامات کاروان عتبات عالیات(با مسوولیت مدیر کاروان) ۴

هـ) شرح فعّالیت‌های کاروان عتبات عالیات(با مسوولیت مدیر کاروان) ۵

و) فرم‌های مورد استفاده در کاروان عتبات عالیات ۲۷

ز) شماره تلفنهای مسوولین اجرایی ستادی و سازمانی، مورد نیاز مدیران کاروانها ۳۱

نمونه کارت ورود (بطاقه الدخول) به کشور عراق ۳۲

منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت ۳۳

میثاق نامه کارگزاران امور حج و زیارت ۳۴

مقدمه

عَنْ أَبی جَعْفَر (ع) قَالَ: مُرُوا شِیعَتَنَا بزِیَارَةِ قَبْرِ الْحُسَیْن (ع) فَإِنَّ إِتْیَانَهُ یَزِیدُ فِی الرِّزْقِ وَ یَمُدُّ فِی الْعُمُرِ وَ یَدْفَعُ مَدَافِعَ السُّوءِ

امام باقر (ع) فرمود: شیعیان ما را به زیارت امام حسین (ع) امرکنید، چرا که زیارت آن حضـــرت روزی را افزون می‌کند و عمر را طولانی می‌گرداند و بلاها و بدی‌ها را دفع می‌کند.

(تهذیب الاحکام/ج٦/ص٤٢)

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

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

اداره کل امور کارگزاران

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

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

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

۱- تمهیدات و آمادگی‌های قبل از تشکیل کاروان
۲- مشارکت در تشکیل کاروان و ثبت نام زائران
۳- تهیه مدارک، اقلام و ملزومات مورد نیاز کاروان قبل از سفر
۴- تهیه مدارک، لیست‌ها و گزارشات فرهنگی و اجرایی کاروان
۵- برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران
۶- تمهیدات فرودگاه مبداء و عزیمت کاروان(اعزام هوایی)
۷- تمهیدات فرودگاه مقصد و عزیمت کاروان به هتل(اعزام هوایی)
۸- تمهیدات عزیمت از شهر مبداء و حضور در پایانه مرزی(اعزام زمینی)
۹- تمهیدات پایانه مرزی، ورود به عراق و عزیمت کاروان به هتل(اعزام زمینی)
۱۰-تمهیدات اوّلین حضور کاروان در شهرهای مقدّس و ورود به هتل و زیارت دسته‌جمعی
۱۱-تمهیدات ایّام حضور کاروان در شهرهای مقدّس و اقامت در هتل و زیارت دوره
۱۲-تمهیدات لازم برای امور درمانی، بهداشتی و امداد
۱۳-تمهیدات خروج کاروان از هتل و عزیمت به فرودگاه و یا عزیمت به سایر شهرهای مقدس
۱۴-تمهیدات عزیمت کاروان به مراقد شریفه سامرّا، امامزاده سیّدمحمّد و طفلان مسلم(علیهم‌السّلام)
۱۵-تمهیدات حضور در فرودگاه جهت بازگشت به کشور(اعزام هوایی)
۱۶-تمهیدات عزیمت کاروان به پایانه مرزی و بازگشت به کشور(اعزام زمینی)
۱۷-تمهیدات شهر مبداء و پایان سفر

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

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

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

ردیف	عنوان اقدام: ۳) تهیه مدارک، اقلام و ملزومات مورد نیاز کاروان قبل از سفر شرح فعالیت‌ها	کنترل فعالیت
۱	دریافت اصل گذرنامه‌های زائران مطابق با آمار زائران اصلی و همراهان به علاوه گذرنامه مدیر و روحانی(یا مداح) از دفتر خدمات زیارتی و انجام کنترل های لازم.	
۲	دریافت اصل استماره و صورتجلسه تحویل گذرنامه های ویزا شده از دفتر خدمات زیارتی و ۷ نسخه تصویر آن و انجام کنترل های لازم.	
۳	تهیه پلان هتل‌های محل اقامت(فرم تفویج) و نوبت خروج از مرز(کاروان زمینی) از دفتر خدمات زیارتی	
۴	تهیه فرم‌های مخصوص فهداک از دفتر خدمات زیارتی(فرم گزارش سفر، فرم هزینه، فرم زائران انصرافی و...)	
۵	دریافت بلیط هواپیما و کنترل تعداد و اسامی زائران (در صورت وجود بلیط هواپیما)	
۶	دریافت اقلام ویژه زایران از دفتر خدمات زیارتی شامل گردن آویز، کارت شناسایی، کارت ساک، برچسب گذرنامه، ثبت مشخصات کارگزار، نام و تلفن زائران، اسامی هتل‌های نجف و کربلا	
۷	دریافت لوازم کمک های اولیه از دفتر خدمات زیارتی.	
۸	دریافت علامت دستی کاروان از دفتر خدمات زیارتی حاوی نام دفتر زیارتی جهت همراه داشتن در حرکت‌های دسته‌جمعی کاروان(زیارت دوره، زیارت مسجد کوفه و سهله و...).	
۹	تهیه تابلوهای کاغذی حاوی مشخصات دفتر زیارتی، نام استان و تاریخ اعزام جهت نصب بر روی شیشه اتوبوس و لابی هتل محل استقرار کاروان.	
۱۰	تهیه تعدادی سی‌دی سخنرانی و مداحی مناسب برای استفاده در اتوبوس در طی مسیرهای بین شهری.	
۱۱	تهیه اقلام لوازم‌التحریر مانند تعدادی ورق سفید، مقوا ، نوار چسب، ماژیک و... جهت نوشتن اطلاعیه‌ها و سایر موارد ضروری در طی سفر.	
۱۲	دریافت مبلغ تنخواه مصوب برای انجام هزینه‌های متفرقه در خاک عراق و انجام هزینه مطابق با بخش‌نامه مربوطه.	
۱۳	در صورت امکان تهیه سیم کارت عراقی و شارژ مورد نیاز قبل از سفر.	
۱۴	دریافت مدارک مورد نیاز از شرکت مرکزی استان مانند تنخواه یا حواله های غذایی مربوط به رستورانهای طرف قرارداد تا مرز...	

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ٤) تهیه مدارک، لیست‌ها و گزارشات فرهنگی و اجرایی کاروان	
	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	تهیه لیست مشخصات اولیه زائران کاروان(تلفن منزل، تلفن همراه، تلفن تماس ضروری از بستگان در ایران) بر اساس فرم شماره(۱).	۱
	تهیه لیست زائرینی که از لحاظ جسمی، سنی و روحی نیازمند مراقبت بیشتر هستند بر اساس فرم شماره(۱).	۲
	تهیه لیست مهارت‌ها و توانمندی‌های زائران جهت بهره‌برداری از آنها در طول سفر بر اساس فرم شماره(۱).	۳
	تهیه لیست زائران به تفکیک محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره(۲). توضیح: مدیر محترم کاروان با همکاری دفتر خدمات زیارتی می‌بایست از نسبت‌های محارم اطمینان کامل حاصل نماید.	۴
	تهیه لیست گروه‌بندی زائران بر اساس خویشاوندی، دوستی و... و تعیین سرگروه توانمند جهت همکاری و کمک در انجام برنامه‌ها و هماهنگی‌های اجرایی.	۵
	تهیه و تنظیم اتاق‌های زائران برای هتل محل استقرار در هر یک از شهرهای زیارتی با عنایت به محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره(۳).	۶
	تهیه و تنظیم لیست چینش زائران در صندلی‌های اتوبوس با عنایت به محارم، اقوام و آشنایان بر اساس فرم شماره(۴). توضیح: حتی الامکان آقایان تنها در صندلی‌های جلویی اتوبوس، خانواده‌ها و زوجین در ردیف‌های بعدی، بانوان تنها در صندلی‌های انتهایی اتوبوس قرار گیرند.	۷
	پیگیری ثبت شماره تلفن ایرانی و عراقی مدیر در سامانه تفویج.	۸
	دریافت لیست شماره تلفن های ضروری(واحدهای ستادی ایران در عراق، راننده های ایرانی، رستوران های بین راهی، شرکت مرکزی کارگزاران، تلفن‌های ضروری عراق و...)	۹
	تهیه و تنظیم برنامه اجرایی و فرهنگی سفر با هماهنگی روحانی یا مداح کاروان.	۱۰

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۵) برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران	
	شرح فعالیت	ردیف
	هماهنگی با مدیر دفتر خدمات زیارتی جهت برگزاری یک جلسه آموزشی در مکان مناسب	۱
	معارفه و تذکرات عمومی به زائران در جلسه آموزشی شامل موارد ذیل:	
	آشنا نمودن زائران با نظام تشکیلاتی عتبات عالیات و شرکت شمسا و چارچوب اختیارات مدیر کاروان.	۲
	اعلام برنامه‌های روزانه سفر، تشریح مباحث بهداشتی، امنیتی، رفاهی، ممنوع‌الخروجی، محدودیت سفر خارجی برای برخی بانوان و نظامیان.	۳
	تبعیت و همراهی با مدیر و روحانی یا مداح کاروان در اجرای برنامه های جمعی سفر و پرهیز از تک روی.	۴
	حضور در زمان مقرر اعلام شده و رعایت نظم در حرکت‌های گروهی و دسته جمعی در طول سفر.	۵
	آشنایی زائران با مقررات عمومی و جغرافیای عراق و وضعیت شهرهای زیارتی و اماکن مقدسه.	۶
	توضیح شرایط خاص کشور عراق به ویژه اوضاع سیاسی امنیتی حاکم بر این کشور.	۷
	همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حرم‌ها و پرهیز از هرگونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل.	۸
	بیان کمبودها و محدودیتهای خدماتی، رفاهی کشور عراق و متناسب ساختن سطح توقعات و انتظارات زائران با امکانات موجود.	۹
	توجیه زائران در خصوص تغییرات احتمالی در برنامه سفر که از باب اضطرار یا مصلحت عمومی اعلام می‌شود، از جمله احتمال تغییر مرز، تبدیل عزیمت هوایی به زمینی، عدم تشرف به سامرا، تغییر هتل و نظایر آن.	۱۰
	راهنمایی زائران در مورد ارزش دلار یا ریال ایرانی و نرخ تبدیل آن با دینار عراقی.	۱۱
	تاکید بر اجتناب از خرید اشیا و کالاهای حجیم و سنگین (یادآوری شود حداکثر میزان بار مجاز برای هر زایر ۳۰ کیلوگرم است.).	۱۲
	توضیح مواردی که شامل بیمه زائران می شود و قرائت تعهدات بیمه ای.	۱۳
	انتخاب یک یا دو نفر از زائران توانمند به عنوان «نماینده زائران» جهت همکاری و کمک در انجام برنامه‌ها و فعالیت ها.	۱۴
	راهنمایی زائران برای اموری که قبل از سفر می بایست انجام دهند شامل:	
	پرداخت عوارض خروج از کشور به صورت الکترونیکی توسط زائر از طریق سامانه پرداخت الکترونیکی عوارض خروج از کشور و دقت در درج کد ملی بنام فرد اعزامی.	۱۵
	نصب برچسب مشخصّات و نوشتن نام، نام خانوادگی، نام شهرستان، نام کارگزار و شماره تلفن روی تمام چمدان‌ها، ساک‌ها، دوربین، موبایل و... **توضیح:** اقلام و وسایل جامانده یا پیدا شده که نام و نشان صاحب آن مشخص نشود، جمع‌آوری می‌گردد و پس از صورت جلسه و سپری شدن مهلت چهار ماهه با تشریفات قانونی جهت توزیع بین مستمندان تحویل مراجع مربوطه خواهد شد.	۱۶
	تذکرات لازم به زائران بر مراقبت‌های شخصی شامل:	
	رعایت پوشش و شئونات اسلامی در تمامی طول سفر (بویژه خانم‌ها).	۱۷
	لزوم همراه داشتن کارت شناسایی از ابتدا تا انتهای سفر و بیان آسیب های احتمالی عدم استفاده آن.	۱۸

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۵) برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران	
	شرح فعالیت	ردیف
	تاکید بر خودداری از تنها گذاشتن افراد مسن،کودکان و دختران جوان در اطاق هنگام خروج از هتل، به‌ویژه عدم رها کردن آنان در راهروها و نقاط خلوت	۱۹
	راهنمایی زائران به عدم استعمال دخانیات در حرم‌ها و اماکن زیارتی و رعایت حقوق زائران و توجه دادن زائران سیگاری به این نکته که مواظب آتش سیگار در اتاق‌های هتل و در داخل اتوبوس باشند تا خدای ناکرده منجر به آتش‌سوزی نشود.	۲۰
	راهنمایی زائران نسبت به عدم تحویل موبایل به افراد متفرقه برای شارژ کردن یا تعویض سیم کارت و...	۲۱
	راهنمایی زائران مبنی بر خوددرای از امانت گذاشتن تلفن همراه، دوربین و وسایل قیمتی نزد افراد ناشناس و در هر مکانی به جز امانات هتل و حرم‌ها.	۲۲
	مراقبت از وسایل شخصی خود و دقت در جا نماندن آنها در اتوبوس ها و هواپیما.	۲۳
	مراقبت در هنگام انتقال چمدان ها و ساک ها و وسایل شخصی همراه و خودداری از رها نمودن آن ها.	۲۴
	آشنا نمودن زائران با شیوه های سرقت سارقان در کشور عراق به ویژه هنگام خرید از دست فروشان.	۲۵
	راهنمایی زائران در این خصوص که در صورت گم شدن، به اولین هتل زائران ایرانی و یا پلیس عراقی مراجعه و از آنها کمک بگیرند تا به کاروان خود ملحق شوند.	۲۶
	توصیه به اینکه در طی سفر صرفا آب‌معدنی‌های پلمب‌شده مصرف نموده و مواد خوراکی فله‌ای از مغازه‌ها خریداری و مصرف ننمایند و تاکید بر عدم خرید از دستفروشان.	۲۷
	راهنمایی زائران برای وسایل و لوازمی که باید همراه خود بیاورند، شامل:	
	خودداری از همراه آوردن مدارک و لوازم غیرضرور از قبیل شناسنامه، کارت ملی، زیور آلات، اجناس گران قیمت و اشیای ممنوعه	۲۸
	لوازم شخصی و لباس به تناسب فصل و پودر لباسشویی در صورت نیاز.	۲۹
	مواد خوراکی فاسد نشدنی به مقدار مختصر.	۳۰
	داروهای اختصاصی طبق نظر پزشک معالج و نسخه های مربوط برای مصرف ده تا دوازده روز. (داروها و مدارک در طول سفر در دسترس باشد و از گذاشتن در چمدان خودداری شود.)	۳۱
	همراه داشتن پول ایرانی و ارز برای مصارف شخصی برابر مقررات اعلامی.	۳۲
	مخصوص کاظمین: آندسته از گروههایی که پرواز بغداد هستند و شب اول در کاظمین اقامت دارند، باتوجه به لزوم ماندن چمدان‌های بزرگ در اتوبوس، به زائران تاکید شود برای اقامت یک شبه در هتل کاظمین لوازم ضروری و لباس راحتی و داروهای مورد نیاز را حتما در ساک دستی قرار دهند و همراه خود داشته باشند.	۳۳
	تذکرات لازم به زائران درخصوص حمل و نقل طول سفر، شامل:	
	حضور به موقع در زمان و مکان موعود برای حرکت و منصرف تلقی شدن در صورت عدم حضور به موقع در ابتدای سفر.	۳۴
	مراقبت از چمدان‌ها، ساک‌ها و اثاثیه همراه خود در طی سفر و دقت نمایند که در طول سفر وسیله‌ای را داخل اتوبوس‌ها جا نگذارند.	۳۵
	توجه به مشخصات و رنگ اتوبوس، تابلوی مشخصات کاروان نصب شده بر اتوبوس و به خاطر سپردن مشخصات مکان توقف اتوبوس برای سهولت در شناسایی اتوبوس کاروان در توقف گاه.	۳۶
	رعایت شماره صندلی و محل نشستن در اتوبوس بر اساس چیدمان زائران در فرم مربوطه و اعلام شده در ابتدای سفر.	۳۷
	توجه به شماره ثابت چهار رقمی خاص کاروان (رقم الباج) نصب شده روی شیشه اتوبوس های عراقی.	۳۸

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۵) برگزاری جلسه آموزشی و راهنمایی زائران	
	شرح فعالیت	ردیف
	خالی گذاشتن صندلی‌های ردیف اول اتوبوس جهت مدیر، روحانی یا مداح، راهنمای عراقی و مأمور امنیتی.	۳۹
	تذکرات و توصیه های امنیتی لازم به زائران، شامل:	
	حمل، نگهداری و مصرف موارد مخدر، داروهای کدئین دار، قرص های روان گردان، تنباکو و ناس در کشور عراق ممنوع بوده و با متخلفین به شدت برخورد می شود، مضافا اینکه وضعیت زندان های عراق بسیار نامناسب است.	۴۰
	از قبول، دریافت و نگهداری هرگونه بسته، محموله، ساک و پاکت جهت تحویل به ایرانیان مقیم عراق و یا انتقال به آنسوی مرز و بالعکس باید خودداری گردد.	۴۱
	استفاده از ساک و چمدان محکم و قفل دار برای حمل وسایل و درج نام و نام خانوادگی، شماره تلفن و نام دفتر زیارتی به صورت واضح روی چمدانها(بانوان از درج شماره تلفن روی ساک اجتناب نمایند و شماره محارم مرد خود را درج نمایند)	۴۲
	ممنوعیت و خودداری از فیلم برداری و عکس برداری از مراکز و افراد نظامی در مرز و مسیرها و سیطره ها، در طول مدت حضور در عراق	۴۳
	در کشور عراق درگیری فیزیکی از جرم های خاص به شمار می آید لذا ضمن پرهیز از هرگونه درگیری، درصورت بروز حادثه، باید حتما مراتب از طریق ستاد و مجاری قانونی پیگیری شود.	۴۴
	برای مرتفع نمودن اشکالات و کمبودها می بایست به مدیر کاروان مراجعه نموده و از مراجعه به عوامل بومی هتل خودداری شود.	۴۵
	در صورت وقوع حوادث تروریستی لازم است به سرعت از محل حادثه دورشده و از عکس برداری و فیلم برداری اجتناب گردد و از آنجا که انفجارات بعضا پی در پی می باشد حتی المقدور برای مشاهده، به محل حادثه نزدیک نشوند و به طور کلی دوری از تجمعات.	۴۶
	سیم کارت عراقی مورد نیاز از مراکز معتبر خریداری شود و به بانوان توصیه شود راسا اقدام به خرید سیم کارت ننموده و شماره خود را در اختیار فروشندگان عراقی قرار ندهند.	۴۷
	هنگام خروج از هتل از قفل بودن درها و پنجره های اتاق و خاموش بودن وسایل برقی (پنکه، بخاری و ...) اطمینان حاصل شود.	۴۸
	توصیه بر تشرف دسته جمعی به حرم ها و استفاده از مسیرهای نزدیک و عدم تردد از مسیرهای غیررسمی و پس کوچه ها	۴۹
	پرهیز از ارتباط با افراد ناشناس، ماموران امنیتی و سایر عوامل عراقی و اجتناب از دادن اطلاعات شخصی و خصوصی به آنها	۵۰

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

عنوان اقدام: ٦) تمهیدات فرودگاه مبداء و عزیمت کاروان (اعزام هوایی)		کنترل فعالیت
ردیف	شرح فعالیت	
۱	انجام هماهنگی‌های لازم با زائران جهت حضور به موقع در فرودگاه جهت عزیمت.	
۲	انجام هماهنگی‌های لازم جهت انتقال زائران به فرودگاه(مخصوص شهرهای فاقد ایستگاه پروازی).	
۳	حضور به موقع در فرودگاه و مراجعه به نماینده شرکت شمسا و اخذ بلیط زائران و عوامل کاروان.	
۴	بازبینی و کنترل بلیط‌ها و تحویل آنها به همراه گذرنامه به زائران و مطابقت عکس گذرنامه با زائران و تاکید بر حفظ و حراست از آنها.	
۵	راهنمایی مجدّد زائران نسبت به قوانین و مقررات فرودگاهی و هواپیمایی در ایران و عراق و تشریح مجدّد عواقب همراه داشتن مواد مخدر و هماهنگی با ماموران نیروی انتظامی در مبادی خروجی کشور در صورت لزوم و اعلام اشیاء ممنوع الورود به هواپیما مانند چاقو، قیچی، فندک، اسپری و ادکلن، اسباب بازیها و وسایل باطری خور مانند اسکوتر و دوچرخه برقی و ...	
۶	معرفی نمایندگان و سرگروه‌های انتخاب شده به زائران جهت همکاری و همیاری در اجرای برنامه‌های کاروان.	
۷	تاکید به زائران مبنی بر عدم قبول و دریافت هرگونه بار و بسته از افراد ناشناس و آگاهی دادن از تبعات احتمالی آن.	
۸	ارائه شماره تلفن ایرانی و عراقی خود به زائران و راهنمایی آنان جهت ثبت آن در گوشی تلفن همراه.	
۹	تحویل کارت‌های شناسایی به زائران و تاکید مجدد جهت گردن‌آویز نمودن و همراه داشتن آن در تمام طول سفر.	
۱۰	راهنمایی زائران جهت نصب کارت مشخصات چمدان و تحویل بار و دریافت کارت پرواز.	
۱۱	حصول اطمینان از عبور کلیه زائران از گیت گذرنامه و عبور مدیر کاروان به عنوان آخرین نفر.	
۱۲	حصول اطمینان از حضور کلیه زائران و هدایت آنها جهت سوار شدن به هواپیما و جانماندن هیچ‌یک از پرواز.	
۱۳	بازبینی و کنترل سالن فرودگاه پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانماندن وسایل زائران و لوازم زائران.	
۱۴	اعلام اسامی زائران منصرف، غایب، ممنوع الخروج و جامانده‌های احتمالی پرواز به نماینده شرکت شمسا و تحویل گذرنامه و سایر مدارک آنها جهت کسر و اصلاح آمار زائران اعزامی و اطلاع‌رسانی به دفتر خدمات زیارتی.	
۱۵	آموزش نحوه پر کردن کارت ورود (بطاقه الدخول) به کشور عراق در فرودگاه مقصد. (مطابق نمونه فرم شماره ۵)	

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۷) تمهیدات فرودگاه مقصد و عزیمت کاروان به هتل (اعزام هوایی)	
	شرح فعالیت	ردیف
	سرکشی به زائران در هواپیما و حصول اطمینان از صحت حال آنان و انجام هماهنگی و ارائه تذکرات لازم در حد متعارف.	۱
	رسیدن به فرودگاه مقصد و راهنمایی زائران جهت کنترل مدارک و جانماندن بار و وسایل همراه در هواپیما.	۲
	ارتباط با نماینده شمسا در فرودگاه و همکاری جهت انجام تشریفات اداری ورود کاروان.	۳
	اعلام مراتب ممنوع الورودی زائر به دلایلی نظیر کشف مواد مخدّر، تشابه اسمی و دستگیری احتمالی او به نماینده شرکت شمسا و اصلاح آمار زایران اعزامی و دیگر اقدامات لازم.	۴
	راهنمایی زائران جهت ورود به سالن فرودگاه و تشکیل صف‌های منظم مقابل گیت‌های ورودی.	۵
	تکمیل کارت ورود (بطاقه الدخول) به کشور عراق.	۶
	اخذ فیش مبلغ ۱۰ دلار عوارض از نماینده شمسا و توزیع بین زائران (ویژه فرودگاه نجف)	۷
	توجیه زائران برای همکاری با نیروها و عوامل اجرایی عراقی در انجام تشریفات فرودگاهی.	۸
	نظارت بر ورود و خروج زائران و بار آنها در گیت‌های ورودی و خروجی فرودگاه و اطمینان از جانماندن وسایل زائران.	۹
	دریافت اتوبوس جهت انتقال زائران به هتل و کنترل و پیگیری رفع مشکلات احتمالی آن.	۱۰
	اخذ شماره تلفن همراه راننده اتوبوس و یادداشت شماره پلاک آن.	۱۱
	نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس و راهنمایی زائرین نسبت به آن.	۱۲
	هدایت زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و نظارت بر انتقال بار آنها به صندوق اتوبوس‌ها.	۱۳
	انجام هماهنگی‌های لازم با نماینده شمسا و نیروهای امنیتی عراق جهت حرکت به سمت هتل و اطلاع از نشانی دقیق هتل.	۱۴
	خروج هماهنگ و دسته‌جمعی زائران از سالن فرودگاه به طرف پارکینگ اتوبوس‌ها و سوار شدن در اتوبوس دارای تابلوی مشخصات کاروان.	۱۵
	انجام حضور و غیاب و سرشماری زائران قبل از حرکت اتوبوس جهت حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنها.	۱۶
	جمع آوری گذرنامه‌های زائران در اتوبوس جهت ارائه به هتل محل اسکان.	۱۷
	تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام آن به زائران.	۱۸

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۸) تمهیدات عزیمت از شهر مبداء و حضور در پایانه مرزی (اعزام زمینی)	
	شرح فعالیت	ردیف
	تنظیم زمان حرکت از مبدأ به گونه‌ای که زائران وقت کافی برای استراحت و رفع خستگی در زایرسرای مرزی داشته باشند. عدم رعایت این بند به دلیل احتساب هزینه اقامت در زایرسرا در هزینه مجموعه سفر، تخلف محسوب شده و زایران حق اعتراض دارند.	۱
	پیگیری لازم جهت اخذ مشخصات اتوبوس و شماره تماس راننده و اطّلاع دقیق از ساعت و محل تجمع و حرکت زائران از مبداء استان تا مرز.	۲
	فراخوان زائران جهت حضور در پایانه مسافربری و یا محل قرار کاروان در روز و ساعت تعیین شده.	۳
	هماهنگی جهت تحویل اتوبوس ساعتی قبل از حرکت کاروان.	۴
	کنترل اتوبوس و حصول اطمینان از وجود تجهیزات لازم در آن از قبیل: آب سرد به مقدار کافی، سالم بودن سیستم سرمایشی و گرمایشی و سایر امکانات ضروری.	۵
	نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس و راهنمایی زائران نسبت به آن.	۶
	هماهنگی با روحانی و یا مداح جهت حضور در محل قرار کاروان قبل از حضور زائران و بر پا نمودن علامت مشخصه کاروان.	۷
	حضور و غیاب زائران و توزیع کارت شناسایی و سایر مدارک آنان.	۸
	تعیین تکلیف زائران غایب و اطلاع‌رسانی لازم به دفتر خدمات زیارتی.	۹
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس بر اساس چیدمان قبلی در فرم مربوطه.	۱۰
	استقرار مدیر و روحانی و یا مداح کاروان در صندلی ردیف اول اتوبوس جهت هماهنگی‌های اجرایی و نظارت بر عملکرد راننده.	۱۱
	حضور و غیاب، شمارش و حصول اطمینان از حضور همه زائران و انجام کنترل‌های لازم.	۱۲
	حرکت به موقع کاروان و هماهنگی لازم با راننده و ایستگاه‌های تعیین شده بین‌راهی برای توقف جهت اقامه نماز و صرف غذا.	۱۳
	راهنمایی زائران از برنامه کاروان در مسیر حرکت و توقف‌گاههای بین‌راهی و ادامه مسیر.	۱۴
	ارائه توضیحات اجرایی لازم به زائران از برنامه کلی سفر و برنامه‌های آن و یادآوری نکات اجرایی و فرهنگی و آموزشی.	۱۵
	استفاده از ظرفیت‌های فرهنگی روحانی و یا مداح کاروان در طی مسیر تا رسیدن به مرز.	۱۶
	برنامه ریزی برای به موقع رساندن کاروان به مرز با توجه به جدول زمانی تعیین شده.	۱۷
	راهنمایی زائران در خصوص همراه داشتن وسایل، ملزومات و داروهای ضروری در ساک دستی و ماندن چمدان‌ها در اتوبوس تا موعد بعدی.	۱۸
	هماهنگی با نماینده مرزی شمسا جهت اسکان زائران در زائرسرا و دریافت خدمات برنامه‌ریزی شده در مرز.	۱۹
	راهنمایی زائران برای اسکان در محل اقامت تعیین شده و تهیه ملزومات پذیرایی زائران.	۲۰
	نظارت بر اسکان صحیح زائران و احصاء و رفع کمبودهای احتمالی.	۲۱
	توزیع فرم‌های فهداک بین برخی زائران و جمع‌آوری آنها پس از تکمیل در محل زائر سرا.	۲۲

ردیف	شرح فعالیت	کنترل فعالیت
عنوان اقدام: ۹) تمهیدات پایانه مرزی، ورود به عراق و عزیمت کاروان به هتل (اعزام زمینی)		
۱	فراخوان زائران جهت انتقال آنان به نقطه صفر مرزی در ساعت تعیین شده.	
۲	حصول اطمینان از جانماندن لوازم و وسایل زائران در زائرسرای مرزی.	
۳	نظارت بر انتقال زائران به اتوبوس و حضور و غیاب و شمارش آنان.	
۴	توزیع گذرنامه بین زائران در اتوبوس و راهنمایی آنان جهت حفظ و حراست دقیق از آن.	
۵	رسیدن به مرز و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و جانماندن وسایلشان و تجمع مقابل تابلوی کاروان.	
۶	حصول اطمینان از جانماندن بار و وسایل زائران در اتوبوس و صندوق‌های آن.	
۷	امضاء فرم تاییدیه راننده اتوبوس.	
۸	مستقر نمودن زائران در نقطه‌ای مشخص در پایانه مرزی و اقدام جهت انجام امور اداری کاروان در مرز.	
۹	مراجعه به نمایندگی شمسا برای انجام امور اداری و تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر.	
۱۰	دریافت فرم ارزیابی اتوبوس از نماینده شمسا و تکمیل آن و تحویل به مسئول حمل و نقل در شهر بعدی	
۱۱	انجام امور اداری و گمرکی خروج از مرز(تحویل فیش خروج از کشور).	
۱۲	حرکت دادن زائران به سوی سالن خروجی و ایستادن در یک صف مقابل گیت پلیس گذرنامه و خروج از گیت پس از تشریفات گمرکی.	
۱۳	استقرار جنب گیت خروجی و هدایت زائران جهت عبور از گیت.	
۱۴	تاکید بر عدم قبول و دریافت هرگونه بار و بسته از افراد ناشناس و آگاهی دادن از تبعات احتمالی آن.	
۱۵	حصول اطمینان از خروج همه زائران و تعیین تکلیف زائر ممنوع‌الخروج احتمالی، منصرف و یا غایب با مراجعه به نماینده شمسا در مرز و اصلاح آمار زائران اعزامی.	
۱۶	اطلاع رسانی به موقع به مسئولین شرکت مرکزی استان در صورت وقوع هر گونه حادثه، مشکل یا نقصان در ارائه خدمات بین راهی مانند خرابی اتوبوس، عدم همکاری راننده در اجرای برنامه ها، پذیرایی و...	
۱۷	توصیه به زائران بویژه خواهران مبنی بر عدم خروج از مهمانسرای مرزی بصورت انفرادی	
۱۸	اهمیت ویژه به برپایی فریضه نماز جماعت در مسیر و زائرسرای مرزی	
۱۹	ورود به خاک عراق و هدایت زائران برای حضور در مقابل گیت گذرنامه عراق.	
۲۰	هماهنگی و جلب همکاری تعداد از آقایان زائر جهت انتقال بار تا گیت‌های ورودی مرز عراق.	
۲۱	هماهنگی برای در اختیار گرفتن گاری‌های عراقی و اخذ کارت شناسایی مسوولین گاری‌ها جهت انتقال بار زائران تا گیت‌های ورودی مرز عراق و همکاری زائران جهت انتقال بار به گاری‌های عراقی.	
۲۲	هماهنگی با نماینده شرکت حمل و نقل و مامورین امنیتی عراقی جهت سوار شدن زائران به اتوبوس جهت عزیمت به مقصد تعیین شده(نجف، کربلا و یا کاظمین).	
۲۳	تهیه و فعال نمودن خط موبایل عراقی با شارژ کافی برای استفاده لازم و همچنین اطلاع رسانی از اتفاقات احتمالی طول مسیر به مسوولین امنیتی.	

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۹) تمهیدات پایانه مرزی، ورود به عراق و عزیمت کاروان به هتل (اعزام زمینی)	
	شرح فعالیت	ردیف
	تحویل اتوبوس و انجام کنترل‌های لازم(نظافت، داشتن کلمن، آب معدنی خنک، سیستم سرمایشی و گرمایشی، لاستیک زاپاس، داشتن گازوییل به حد مورد نیاز و...)	۲۴
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس بر اساس چیدمان قبلی در فرم مربوطه.	۲۵
	حرکت اتوبوس و رسیدن به ایستگاه بین‌راهی و استراحت مختصر، اقامه نماز ظهر و دریافت ناهار.	۲۶
	حرکت به سمت مقصد و نظارت بر رفتار و عملکرد راننده و مامور امنیتی و مسیرهای منتهی به هتل.	۲۷
	تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام آن به زائرین.	۲۸
	تماس با نماینده شمسا مستقر در مرز و مسئول امداد و پیگیری در صورت بروز هر گونه مشکل برای زائر اعم از بازداشت و...	۲۹
	دریافت شماره تلفن های ضروری مسئولین واحدهای ستادهای عملیاتی از نماینده شمسا.	۳۰

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۰) تمهیدات اوّلین حضور کاروان در شهرهای مقدّس به ویژه هنگام ورود به هتل و زیارت دسته‌جمعی	
	شرح فعالیت	ردیف
	راهنمایی زائران پس از رسیدن به شهر زیارتی جهت جمع‌آوری وسایل و ملزومات خود و ایجاد آمادگی جهت پیاده شدن از اتوبوس و اطمینان از جانماندن بار و وسایل همراه خود در اتوبوس.	۱
	مخصوص کاظمین: راهنمائی زائران پس از رسیدن به پارکینگ اطراف حرم کاظمین در خصوص اقامت یک شبه در هتل کاظمین و لزوم ماندن چمدان‌های بزرگ در اتوبوس و صرفا همراه داشتن وسایل ضروری و داروهای مورد نیاز.	۲
	مخصوص کاظمین: هماهنگی با دفتر شمسا مستقر در پارکینگ و تحویل مینی‌بوس جهت انتقال زائران به هتل.	۳
	مخصوص کاظمین: راهنمایی زائران جهت سوار شدن به مینی‌بوس‌ها و حضور و غیاب و شمارش آنان و حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنان.	۴
	توقف در نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و تجمع در لابی.	۵
	بازدید کامل اتوبوس و صندوق‌های آن و اطمینان از جانماندن وسایل و بار زائران.	۶
	راهنمایی زائران جهت استماع توصیه‌ها و تذکرات اجرایی مدیر هتل.	۷
	شمارش گذرنامه ها در حضور مدیر هتل و تحویل آنها به وی به همراه استماره و صورت وضعیت کاروان در قبال اخذ رسید.	۸
	راهنمایی زائران جهت استفاده از صندوق امانات هتل و سپردن پول و امانات خود در قبال اخذ رسید.	۹
	تنظیم ساعت قرار با زائران در لابی هتل جهت تشرف به حرم برای زیارت اولیه(با هماهنگی قبلی با روحانی یا مداح کاروان)	۱۰
	اعلام ساعت پذیرایی هتل و تاکید به زائران جهت حضور به موقع در رستوران، خصوصا روزهای جمعه که نماز جمعه اقامه می گردد.	۱۱
	ارائه توصیه‌های لازم جهت آشنایی زائران با امکانات و برنامه‌های هتل به منظور استفاده مناسب از خدمات پیش‌بینی شده.	۱۲
	یادآوری به زائران در خصوص اینکه راهروها و طبقات هتل بجز اتاقها با دوربین مداربسته کنترل می شود و لازم است زائران قبل از خروج از اتاق رعایت حجاب کامل داشته باشند.	۱۳
	تقسیم اتاق‌ها بین زائران با عنایت به چیدمان پلان در فرم مربوطه(ممنوعیت تخصیص اتاق تک نفره) و اعلام شماره اتاق مدیر و روحانی یا مداح کاروان به زائران.	۱۴
	تذکر لازم در خصوص حفظ اموال هتل و دقت در استفاده از آن و لزوم پرداخت خسارت در صورت وارد کردن آسیب به آن.	۱۵
	دریافت کارت مشخصات هتل و توزیع آن به همراه کلید و یا کارت اتاق‌ها بین زائران و توصیه به رها نکردن کلید و یا کارت اتاق ها روی میز استقبال و سپردن آن به مسوول مربوطه..	۱۶
	کنترل دقیق وضعیت اتاق‌ها بعد از اسکان زائران و انعکاس فوری و پیگیری جهت رفع کمبودها و نارسائی‌های احتمالی از مدیر هتل.	۱۷
	انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسایی‌ها اعم از اسکان، تغذیه، حمل و نقل و... به مدیر هتل و در صورت عدم رفع آن، انعکاس به ستاد منطقه.	۱۸

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۰) تمهیدات اوّلین حضور کاروان در شهرهای مقدّس به ویژه هنگام ورود به هتل و زیارت دسته‌جمعی	
	شرح فعالیت	ردیف
	کسب اطلاع از آخرین اخبار، اطلاعات و برنامه‌های ستاد اعم از جلسه ستاد، زیارت دوره، .... از مدیر هتل.	۱۹
	کسب اطلاع از روز و ساعت جلسه ستاد و شرکت در آن.	۲۰
	فراخوان زائران و حرکت دسته‌جمعی به سمت حرم و ارائه توضیحات لازم به زائران در خصوص مسیرهای تردد، محل درمانگاه‌های ایران، محل ستاد ایران و...	۲۱
	رسیدن به حرم و برگزاری مراسم توسط روحانی و یا مداح کاروان.	۲۲
	راهنمایی زائران جهت تشرف به حرم و چگونگی بازگشت به هتل.	۲۳
	تاکید بر خودداری از تنها گذاشتن افراد مسن و کودکان در اطاق هنگام خروج از هتل و خودداری از رها کردن آنان در راهروها و محیط هتل	۲۴
	یادآوری به زائران درخصوص ممنوعیت سیگار کشیدن در حرم‌ها و اماکن زیارتی	۲۵
	با توجه به احتمال اسکان زائر خلیجی در هتلها توصیه های لازم به زائران در خصوص احتمال تداخل برنامه پذیرایی (بوفه باز)،استفاده از آسانسور، رعایت آداب و برخورد احترام آمیز و جلوگیری از تنش و... صورت پذیرد.	۲۶

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

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۱) تمهیدات ایّام حضور کاروان در شهرهای مقدّس و اقامت در هتل و انجام زیارت دوره	
	شرح فعالیت	ردیف
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی برای بازدید از سایر اماکن زیارتی نجف اشرف و اعلام به زائران (مقبره شیخ جعفر کاشف‌الغطا، مقبره صاحب جواهرالکلام، مقبره شیخ طوسی، مقبره صافی صفا، منزل حضرت امام خمینی(ره)، قبرستان وادی‌السّلام، مراقد حضرت هود و صالح و...)	۲۱
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی جهت اجرای برنامه حرم شناسی و بازدید زائران از مراقد علمای مدفون در حرم نظیر مقدس اردبیلی، علامه حلی، شیخ عباس قمی، شیخ انصاری و... و سایر اماکن زیارتی داخل حرم و همچنین اجرای برنامه وداع در شب آخر حضور.	۲۲
	انجام زیارت دوره در کربلای معلی:	
	هماهنگی با مدیر هتل جهت انجام زیارت دوره.	۲۳
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی برای بازدید از اماکن زیارتی کربلا و اعلام به زائران جهت همراهی آنان برابر دستورالعمل ابلاغی بعثه مقام معظم رهبری.	۲۴
	اعلام برنامه زیارت دوره به زائران و تعیین روز، ساعت و محل قرار کاروان جهت عزیمت.	۲۵
	فراخوان زائران در ساعت مقرر در لابی هتل، تهیه لیست حاضرین.	۲۶
	یادآوری به زائران برای همراه داشتن آب صحه خنک.	۲۷
	هماهنگی اجرایی با روحانی/مداح کاروان جهت ارائه توضیحات لازم به زائران در طی زیارت دوره.	۲۸
	راهنمایی زائران در خصوص مسیر حرکت نسبت به هتل محل اقامت و چگونگی بازگشت به هتل در صورت جدا شدن از کاروان.	۲۹
	راهنمایی زائران جهت تحویل تلفن همراه و کفش‌ها به امانت‌داری‌ها و ورود به مکان‌های زیارتی با ارائه توضیحات توسط روحانی/مداح کاروان.	۳۰
	نظارت بر پراکنده نشدن زائران و راهنمایی آنان جهت عزیمت دسته‌جمعی و حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنها در طی مسیر.	۳۱
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و برنامه‌ریزی جهت اجرای برنامه حرم شناسی و بازدید زائران از مراقد علمای مدفون و سایر اماکن زیارتی داخل حرم و همچنین اجرای برنامه وداع در شب آخر حضور.	۳۲

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۲) تمهیدات لازم برای امور درمانی، بهداشتی و امداد	
	شرح فعالیت	ردیف
	نظارت بر رفت و آمد زائران و اطلاع از وضعیت زائران و در صورت گم‌شدن احتمالی زائر، انجام موارد زیر:	
	کنترل مسیر حرکت زائر از هتل تا حرم و داخل حرم .	۱
	مراجعه به دفتر گمشدگان (مفقودین) حرم.	۲
	اطلاع رسانی به مسوول امداد و پیگیری.	۳
	در صورت پیدا نشدن زائر تا زمان حرکت، کسب تکلیف از مسوولین ستاد برای ادامه مسیر و تحویل گذرنامه زائر مفقود شده بعلاوه کپی استماره به مسوول امداد.	۴
	آشنا نمودن زائران با محل های استقرار درمانگاه‌ها و کلینیک‌های پزشکی	۵
	تاکید به زائران برای همراه داشتن کارت شناسایی در صورت مراجعه به مراکز درمانی بهداشتی.	۶
	نظارت بر وضعیت صحت و سلامتی زائران و درصورت بیماری زائر، انجام موارد زیر:	
	همراهی زائر و رساندن او به نزدیک ترین درمانگاه مرکز پزشکی	۷
	درصورت بد حال بودن زائر و نیاز به آمبولانس، اطلاع رسانی به مسوول امداد و پیگیری تا حصول نتیجه	۸
	درصورت نیاز به بستری شدن زائر، ارائه اصل گذرنامه زائر و یک نسخه استماره به همراه بیمار	۹
	در صورت فوت بیمار در هر یک از مراحل سفر انجام موارد زیر:	
	اطلاع رسانی به مسوول امداد و پیگیری ستاد و هماهنگی با ایشان و تحویل مدارک لازم(گذرنامه، استماره و ...)	۱۰
	اطلاع رسانی به دفتر زیارتی و حج و زیارت استان و نهایتا خانواده زائر در ایران و هماهنگی با ایشان درخصوص کسب تکلیف برای محل دفن متوفی	۱۱
	انجام مراحل اداری جهت تدفین در محل فوت و یا انجام تشریفات و اقدامات جهت بازگشت به ایران	۱۲
	در صورت بروز موارد غیرمترقبه و نیاز به بازگشت اضطراری و انفرادی زائر، انجام موارد زیر:	
	طرح موضوع با مسوول ستاد شمسا و کسب تکلیف	۱۳
	هماهنگی با واحد امداد و پیگیری	۱۴
	هماهنگی با واحد حمل و نقل هوایی جهت اخذ بلیط و انجام مراحل خروج	۱۵
	پیگیری انجام مراحل اداری مربوطه	۱۶
	تحویل گذرنامه زائر و یک نسخه استماره به مسوول امداد(گذرنامه نباید تحویل زائر شود)	۱۷
	انجام امور بیمه ای لازم. **توضیح:** کلیه زائران از ۴۸ ساعت قبل از ورود به عراق تا ۷۲ ساعت پس از ورود به ایران تحت پوشش بیمه عمر، حوادث، درمان و بار قرار دارند.	۱۸

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۳) تمهیدات خروج کاروان از هتل و عزیمت به فرودگاه و یا عزیمت به سایر شهرهای مقدس	
	شرح فعالیت	ردیف
	هماهنگی با مدیر هتل و مسوول حمل و نقل برای اعلام زمان خروج از هتل و انتقال زائران.	۱
	راهنمایی زائران جهت انجام زیارت وداع و تنظیم چمدان‌ها و ساک‌های خود و قراردادن آن در قسمتی از لابی هتل در شب آخر حضور.	۲
	اعلام زمان تحویل کلید و یا کارت اتاق و تاکید بر حضور به موقع در لابی جهت خروج از هتل.	۳
	هماهنگی قبلی جهت اخذ بسته غذایی زائران برای زمان خروج از هتل (درصورتیکه در برنامه سفر هست) و سرد نمودن آب یا آب میوه.	۴
	اعلام ساعت انتقال چمدان‌ها و ساک‌ها به لابی با هماهنگی مدیر هتل و راهنمایی زائران جهت همراه داشتن لوازم و داروهای ضروری در کیف دستی.	۵
	فراخوان زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل.	۶
	دریافت کلید یا کارت اتاق‌ها و تحویل آن به مدیر هتل.	۷
	دریافت گذرنامه های زائران و کنترل صحّت و شمارش دقیق آنها.	۸
	بازدید دقیق اتاق‌ها جهت جا نماندن زائر و وسایل آنان.	۹
	راهنمایی زائران جهت دریافت پول و اشیاء قیمتی خود از صندوق امانات هتل.	۱۰
	دریافت تغذیه احتمالی زائران و انتقال به اتوبوس.	۱۱

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ١٤) تمهیدات عزیمت کاروان به مراقد شریفه سامرّا، امام‌زاده سیّدمحمّد و طفلان مسلم (علیهم‌السّلام)	
	شرح فعالیت	ردیف
	برنامه‌ریزی و هماهنگی اجرایی با روحانی/مداح کاروان جهت زیارت مراقد شریفه سامرا، سیدمحمد و طفلان مسلم علیهم‌السّلام. (درصورت وجود در برنامه سفر)	۱
	ممنوعیت سوار نمودن مسافر خارج از لیست و یا بدون معرفی نامه ستاد	۲
	جلوگیری از ورود متکدیان و افراد دست فروش به درون اتوبوس با همکاری نیروی امنیتی و در صورت ورود، انجام تدبیر لازم برای پیشگیری از هرگونه درگیری و تنش با زائران	۳
	عزیمت کاروان و رسیدن به پارکینگ اتوبوس‌ها در نزدیکی حرم و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن از اتوبوس و عدم همراه آوردن وسایل غیرضرور.	۴
	راهنمایی زائران در خصوص مسیر منتهی به حرم و بازگشت به پارکینگ و محل استقرار اتوبوس.	۵
	ر اهنمایی زائران جهت عدم توجه به دست‌فروش‌های طی مسیر و عدم خرید اجناس برای پیشگیری از بروز مشکلات حاشیه‌ای و اتلاف وقت.	۶
	عزیمت دسته‌جمعی به سمت حرم و راهنمایی زائران جهت تجدید وضو و تجمع مقابل تابلوی کاروان با ارائه توضیحات لازم توسط روحانی(مداح) کاروان.	۷
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و اعلام ساعت و محل قرار زائران جهت بازگشت به پارکینگ و ادامه مسیر.	۸
	هماهنگی با روحانی/مداح کاروان و اعلام محل قرار زائران در داخل حرم با ارائه توضیحات توسط روحانی(مداح).	۹
	عزیمت به داخل حرم و برگزاری مراسم و راهنمایی زائران جهت زیارت مکان‌های خاص و خروج از حرم.	۱۰
	مخصوص امام‌زاده سیدمحمد: هماهنگی اجرایی با دفتر شمسا و اخذ ناهار و میوه زائران	۱۱
	مخصوص امام‌زاده سیدمحمد: هماهنگی با زائران و تنظیم قرار بعد از زیارت جهت صرف ناهار(در محوطه امام زاده و یا در اتوبوس)	۱۲
	حضور در محل قرار زائران و حصول اطمینان از حضور همه زائران و راهنمایی آنان جهت عزیمت به پارکینگ و سوار شدن به اتوبوس.	۱۳
	حصول اطمینان از حضور همه زائران در اتوبوس و جانماندن هیچ‌یک از آنان.	۱۴

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۵) تمهیدات حضور در فرودگاه جهت بازگشت به کشور (اعزام هوایی)	
	شرح فعالیت	ردیف
	اخذ آخرین اطلاعات پروازی از مسوولین ذی‌ربط ستاد یا نماینده ستاد در فرودگاه.	۱
	اطلاع‌رسانی به زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل برای عزیمت.	۲
	اطلاع از زمان انتقال بار و راهنمایی زائران جهت آماده‌سازی آن قبل از موعد مقرر.	۳
	مخصوص کاظمین: هماهنگی با مدیر هتل برای تحویل به موقع مینی‌بوس جهت انتقال زائران به پارکینگ. (برای هتل‌هایی که با پارکینگ فاصله دارند)	۴
	مخصوص کاظمین: کسب اطلاع از استقرار مینی‌بوس‌ها در نزدیکترین نقطه به هتل و راهنمایی زائران جهت سوار شدن جهت انتقال به پارکینگ.	۵
	کسب اطلاع از استقرار اتوبوس در نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت انتقال بار و وسایل همراه به اتوبوس.	۶
	حصول اطمینان از سوار شدن همه زائران و حضور و غیاب و شمارش آنان.	۷
	حرکت به سمت فرودگاه با هماهنگی مسوولین ذیربط.	۸
	تحویل گذرنامه ها به زائران در زمان حرکت به سمت فرودگاه.	۹
	راهنمایی زائران نسبت به اهمیت حفظ و نگهداری و در دسترس بودن گذرنامه جهت بازرسی‌های نوبه‌ای.	۱۰
	رسیدن به فرودگاه و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و ورود به سالن فرودگاه.	۱۱
	بازدید اتوبوس و صندوق‌های آن و حصول اطمینان از جانماندن بار و وسایل زائران.	۱۲
	اخذ نوبت در گیت خروجی.	۱۳
	راهنمایی زائران جهت تشکیل صف‌های منظم و آماده نمودن گذرنامه جهت انجام تشریفات اداری و ممهور نمودن گذرنامه به مهر خروج	۱۴
	هدایت زائران جهت تحویل بار و دریافت کارت پرواز	۱۵
	حصول اطمینان از عبور کلیه زائران از گیت گذرنامه و عبور مدیر کاروان به عنوان آخرین نفر.	۱۶
	حصول اطمینان از حضور کلیه زائران و هدایت آنها جهت سوارشدن به هواپیما و اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنان از پرواز.	۱۷
	نظارت وکنترل سالن پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانماندن وسایل آنان.	۱۸
	راهنمایی زائران پس از رسیدن به فرودگاه ایران جهت پیاده شدن از هواپیما و حضور در فرودگاه و انجام تشریفات گمرکی و ممهور نمودن گذرنامه به مهر ورود به کشور.	۱۹

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۶) تمهیدات عزیمت کاروان به پایانه مرزی و بازگشت به کشور (اعزام زمینی)	
	شرح فعالیت	ردیف
	اخذ آخرین اطلاعات از مسوولین ذی‌ربط ستاد عملیات جهت عزیمت به پایانه مرزی.	۱
	اطلاع‌رسانی به زائران جهت حضور به موقع در لابی هتل برای عزیمت.	۲
	کسب اطلاع از استقرار اتوبوس در نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت انتقال بار و وسایل همراه به اتوبوس.	۳
	تعیین زمان استقرار بار زائر در لابی هتل جهت حمل به محل استقرار اتوبوس و تحویل بار به راننده اتوبوس.	۴
	حصول اطمینان از سوار شدن همه زائران و حضور و غیاب و شمارش آنان.	۵
	حرکت به سمت پایانه مرزی با هماهنگی مسوولین ذیربط.	۶
	تحویل گذرنامه ها به زائران در زمان حرکت به سمت پایانه مرزی.	۷
	راهنمایی زائران نسبت به اهمیت حفظ و نگهداری و در دسترس بودن گذرنامه جهت بازرسی‌های نوبه‌ای.	۸
	رسیدن به پایانه مرزی عراق و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن از اتوبوس و تاکید بر جانماندن وسایل همراه در اتوبوس و صندوق‌های آن.	۹
	هماهنگی با دفتر زیارتی و راننده اتوبوس و اعلام ساعت ورود به مرز ایران جهت استقرار به موقع اتوبوس و هماهنگی با رستوران بین راهی.	۱۰
	بازبینی و کنترل اتوبوس و صندوق‌های آن و حصول اطمینان از جانماندن بار و وسایل زائران.	۱۱
	رسیدن به سالن خروجی مرز عراق و راهنمایی زائران جهت حفظ نظم و رعایت نوبت.	۱۲
	هماهنگی و جلب همکاری تعدادی از آقایان زائر جهت انتقال بار تا گیت‌های ورودی مرز ایران.	۱۳
	هماهنگی برای دراختیار گرفتن گاری‌های عراقی و اخذ کارت شناسایی آنان جهت انتقال بار زائران تا گیت ورودی مرز ایران.	۱۴
	هماهنگی با امور اداری مرزی و انجام تشریفات لازم جهت ورود زائران به داخل کشور.	۱۵
	راهنمایی زائران جهت تشکیل صف مقابل گیت‌های ورودی عراقی و ثبت مهر خروج از عراق.	۱۶
	راهنمایی زائران جهت ورود به مرز ایران و تجمع در مقابل محل استراحت‌گاه مقابل پایانه مرزی قبل از رسیدن به قسمت کنترل گذرنامه به منظور کنترل وسایل.	۱۷
	تذکر به زائران برای کنترل ثبت مهر ورود به کشور در گذرنامه	۱۸
	نظارت بر انتقال تمامی وسایل و بار زائران به محل تجمع آنان و راهنمایی زائران جهت ورود به مرز کشور.	۱۹
	مراجعه به دفتر نمایندگی شمسا جهت تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر.	۲۰
	مراجعه به قسمت مربوطه و تحویل اتوبوس و حصول اطمینان از صحت تجهیزات و امکانات داخلی آن و موجود بودن آب خنک.	۲۱
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و چیدمان وسایلشان در صندوق‌ها بر اساس مکان‌ها و زمان‌های پیاده شدن احتمالی در طی مسیر.	۲۲
	حصول اطمینان از حضور همه زائران با انجام حضور و غیاب و شمارش آنان و حرکت به سمت شهر مبداء.	۲۳
	هماهنگی و توقف در ایستگاه های بین راهی جهت اقامه نماز، استراحت و صرف غذا و نظارت بر پذیرایی از زائران.	۲۴
	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و حصول اطمینان از جانماندن هیچ‌یک از آنان.	۲۵

کنترل فعالیت	عنوان اقدام: ۱۷) تمهیدات شهر مبداء و پایان سفر	
	شرح فعالیت	ردیف
	حصول اطمینان از جانماندن بار زائران در اتوبوس و محوطه پس از رسیدن به مقصد.	۱
	خداحافظی با زائران و طلب حلالیت از آنان.	۲
	ارائه گزارش سفر به دفتر زیارتی جهت ثبت در سامانه فهداک.	۳
	تهیه گزارش مختصر سفر با قید آسیب‌شناسی سفر و ارائه آن حداکثر تا یک هفته بعد از بازگشت به دفتر زیارتی.	۴
	تنظیم و تکمیل فرم هزینه‌کرد تنخواه کاروان به همراه فاکتورهای هزینه و تحویل به دفتر زیارتی جهت ارائه به شرکت مرکزی کارگزاران استان.	۵
	تکمیل فرم ارزشیابی عملکرد معاون آموزشی	۶
	مراجعه به سامانه سامفا (ارزشیابی عملکرد) برای ثبت ارزشیابی مدیر هتل و	۷

و) فرم‌های مورد استفاده در کاروان عتبات عالیات

فرم شماره (۱)

« لیست مشخصات اولیه زائران کاروان عتبات عالیات »

نام دفتر خدمات زیارتی: شماره کارگزاری: تاریخ اعزام: / / ۱۳۹

ردیف	نام و نام خانوادگی زائر	تلفن منزل	تلفن همراه	تلفن ضروری بستگان	سن	وضعیت جسمی	مهارت و توانمندی

فرم شماره (۲)

« لیست نسبت‌های زائران کاروان عتبات عالیات »

نام دفتر خدمات زیارتی: شماره کارگزاری: تاریخ اعزام: / / ۱۳۹

تعداد کل زائران: تعداد زائران مرد: تعداد زائران زن: تعداد زائران زیر ۲ سال:

ردیف	نام و نام خانوادگی زائران	نسبت‌ها	تعداد نفرات

فرم شماره (۳)

«جدول اسکان زائران عتبات عالیات»

نام دفتر خدمات زیارتی: شماره کارگزاری: تاریخ اعزام: / / ۱۳۹

تعداد کل زائران: تعداد زائران مرد: تعداد زائران زن: تعداد زائران زیر ۲ سال:

تعداد اتاق دو نفره: تعداد اتاق سه نفره: تعداد اتاق چهار نفره: تعداد اتاق پنج نفره: سایر:

ردیف	نام و نام خانوادگی زائران	تعداد نفرات	شماره اتاق نجف	شماره اتاق کربلا	شماره اتاق کاظمین
۱					
۲					
۳					
٤					
٥					
٦					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					
۱۳					
۱٤					
۱٥					
۱٦					
۱۷					
۱۸					
۱۹					
۲۰					

فرم شماره (۴)

«صورت وضعیت حمل و نقل زائران عتبات عالیات»

الف) مشخصات دفتر زیارتی اعزام کننده:

نام دفتر خدمات زیارتی: کدکارگزاری: تلفن ثابت:

نام و نام خانوادگی مدیر عامل: تلفن همراه:

ب) مشخصات عوامل اجرایی کاروان:

نام و نام خانوادگی مدیر راهنما: تلفن ثابت: تلفن همراه:

نام و نام خانوادگی روحانی(مداح): تلفن ثابت: تلفن همراه:

ج) وضعیت اعزام کاروان:

تاریخ حرکت از مبداء: روز ..... مورخ / / ۱۳۹ راس ساعت:

مبداء حرکت (محل تجمع زائران):

د) مشخصات راننده: نام راننده: تلفن همراه: نام شرکت حمل و نقل:

ورودی اتوبوس

شماره صندلی : ۱ و ۲ مدیر راهنما	
شماره صندلی : ۵ نام زائر:	شماره صندلی : ۶ نام زائر:
شماره صندلی : ۹ نام زائر:	شماره صندلی : ۱۰ نام زائر:
شماره صندلی : ۱۳ نام زائر:	شماره صندلی : ۱٤ نام زائر:
شماره صندلی : ۱۷ نام زائر:	شماره صندلی : ۱۸ نام زائر:
شماره صندلی : ۲۱ نام زائر:	شماره صندلی : ۲۲ نام زائر:

ورودی عقب اتوبوس

شماره صندلی : ۳۰ نام زائر:	شماره صندلی : ۲۹ نام زائر:
شماره صندلی : ۳٤ نام زائر:	شماره صندلی : ۳۳ نام زائر:
شماره صندلی : ۳۸ نام زائر:	شماره صندلی : ۳۷ نام زائر:
شماره صندلی : ٤۲ نام زائر:	شماره صندلی : ٤۱ نام زائر:

راننده

شماره صندلی : ۳ و ٤ روحانی(مداح)	
شماره صندلی : ۷ نام زائر:	شماره صندلی : ۸ نام زائر:
شماره صندلی : ۱۱ نام زائر:	شماره صندلی : ۱۲ نام زائر:
شماره صندلی : ۱۵ نام زائر:	شماره صندلی : ۱۶ نام زائر:
شماره صندلی : ۱۹ نام زائر:	شماره صندلی : ۲۰ نام زائر:
شماره صندلی : ۲۳ نام زائر:	شماره صندلی : ۲٤ نام زائر:
شماره صندلی : ۲۶ نام زائر:	شماره صندلی : ۲۵ نام زائر:
شماره صندلی : ۲۸ نام زائر:	شماره صندلی : ۲۷ نام زائر:
شماره صندلی : ۳۲ نام زائر:	شماره صندلی : ۳۱ نام زائر:
شماره صندلی : ۳۶ نام زائر:	شماره صندلی : ۳۵ نام زائر:
شماره صندلی : ٤۰ نام زائر:	شماره صندلی : ۳۹ نام زائر:

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

ز) شماره تلفن‌های مسوولین اجرایی ستادی و سازمانی، مورد نیاز مدیران کاروانها

ستاد	مسئول	شماره تلفن
پایانه مرزی	نماینده شرکت شمسا در مرز مهران	۰۹۱۸۳۴۰۳۶۱۱
	نماینده شرکت شمسا در مرز شلمچه	۰۹۱۶۳۳۲۲۸۵۲
	نماینده شرکت شمسا در مرز چزابه	۰۹۱۶۹۷۱۴۲۱۱
نجف اشرف	مسئول امداد و بیمه	۰۷۸۲۱۷۳۰۵۶۴
	مسئول تدارکات و تغذیه	۰۷۸۱۷۸۷۵۰۵۵
	مسئول اسکان	۰۷۸۳۲۹۸۷۶۴۷
	مسئول حمل و نقل	۰۷۸۰۰۶۳۸۱۸۵
	مسئول امور فرودگاهی	۰۷۸۰۷۲۴۸۳۵۰
	مسئول ستاد	۰۷۸۱۵۳۱۸۰۰۵
	مسئول حراست حج و زیارت	۰۷۷۰۰۰۴۸۴۹۱
کربلای معلا	مسئول امداد و پیگیری	۰۷۸۰۲۶۴۴۷۵۳
	مسئول امنیت	۰۷۸۰۳۷۸۱۲۷۲
	مسئول تدارکات و تغذیه	۰۷۸۰۲۶۴۴۲۵۴
	مسئول اسکان	۰۷۸۰۲۶۴۳۲۳۳
	مسئول حمل و نقل	۰۷۷۰۴۴۰۱۴۱۰
	مسئول ستاد	۰۷۸۰۴۲۲۷۰۹۴
	مسئول بیمه	۰۷۸۰۴۴۶۲۶۷۵
	مسئول حراست حج و زیارت	۰۷۸۰۶۱۸۹۹۳۶
کاظمین	مسئول امداد و پیگیری	۰۷۸۱۷۶۵۴۰۹۳
	مسئول بیمه	۰۷۸۱۶۸۸۷۲۳۸
	مسئول امنیت	۰۷۸۱۸۴۰۹۴۰۳
	مسئول تدارکات و تغذیه	۰۷۸۱۵۳۰۷۶۱۰
	مسئول اسکان	۰۷۸۱۷۰۶۱۷۸۳
	مسئول حمل و نقل	۰۷۸۱۵۷۶۲۳۳۱
	مسئول امور فرودگاهی بغداد	۰۷۸۱۸۲۸۰۶۶۱
	مسئول منطقه	۰۷۸۲۱۱۹۷۴۵۹
	مسئول ستاد	۰۷۸۱۷۱۶۰۶۹۴
	مسئول حراست حج و زیارت	۰۷۸۳۲۹۸۷۷۴۸

فرم شماره (۵) تصویر کارت ورود (بطاقه الدخول) به کشور عراق

Republic of Iraq
Ministry of Interior
Nationality Directorate General
Directorate of Residency

جمهورية العراق
وزارة الداخلية
مديرية الجنسية العامة
مديرية شؤون الاقامة

رقم استمارة خبر الوصول .....

الاسم الكامل / GIVEN NAME \ ..... نام، نام پدر، نام خانوادگی

الجنس / ذكر ☐ انثى ☐ SEX \ male ☐ female ☐

تاريخ الولادة / DATE OF BIRRTH \ ..... تاريخ تولد به میلادی

الجنسية / NATIONALITY \ ..... ایرانیه

لديك جنسية اخرى / have another nationality?\ .....

المهنة / OCCUPATION \ .....

رقم الجواز / PASSPORT NO.\ ..... رقم گذرنامه

تاريخ الاصدار / DATE OF ISSUE\ ..... تاریخ صدور گذرنامه

سبب الدخول / PURPOSE OF ENTRY\ ..... زیاره

لديك جواز اخر / have another passport ?\ .....

رقم السمة / VISA NO. \ ..... از فرم ویزا نوشته شود

تاريخ الاصدار / DATE OF ISSUE \ .....

جهة الاصدار / ISSUER \ ..... از شهر مبداء

منفذ الدخول / تاريخ الدخول / .....

نوع جواز السفر		نوع سمة الدخول	
عادي	☐	اعتيادية	☐
دبلوماسي	☐	متعددة	☐
خدمة	☐	زيارة	☐
وثيقة سفر	☐	مرور	☐
امم متحدة	☐	خدمة	☐
مرور	☐	اضطرارية	☐
هوية	☐	زيارة دينية	☐

عنوان الاقامة الدائم في العراق PERMANENT RESIDENCE ADDRESS IN IRAQ

.....

توقيع الاجنبي / sign
امضای زائر

توقيع الموظف

تذکر : زائران راهنمایی شوند تا موارد مشخص شده را پر نمایند.

بسم الله الرحمن الرحیم

منشور اخلاقی

کارگزاران امور حجّ و زیارت

رسول اکرم ﷺ: اِنّی بُعِثْتُ لِاُتَمِّمَ مَکارِمَ الْاَخْلاقِ.
من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل نمایم.

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

۱. تاسّی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به‌عنوان تنها راه تحقّق کامل حیات طیّبه در مسیر تقرّب إلی‌الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.

۲. توفیق خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتاب مقدّسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زایران فراهم خواهند نمود.

۳. رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را برخود ضروری دانسته، و در راه خدمت به‌مردم شریف و زایران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.

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

۵. نظر به اهمیّت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی أصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرّفی نمایند.

۶. بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «اِنَّکَ لَعَلی خُلُقٍ عَظیمٍ» با تاسّی از پیامبر اسلام ﷺ، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفّت، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب‌رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.

۷. رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار و اطلاعات مردم، به‌ویژه زایران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندند.

۸. بهبود مستمر بهره‌وری، ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و هم‌چنین بهره‌گیری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.

۹. رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجّه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقرّرات، ضوابط و دستور العمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.

۱۰. از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیّت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حجّ و زیارت

بسم الله الرحمن الرحیم

میثاق‌نامه

کارگزاران امور حجّ و زیارت

رسول اکرم ﷺ: إنَّ اللهَ تَعالی یُحِبُّ مِنَ العامِلِ اذا عَمِلَ اَن یُحسِنَ.
خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را بخوبی انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

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

فعالیت‌های اجرایی کارگزاران حجّ و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زایران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقّت 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 مسؤول می‌دانم برای کسب رضایت حق‌تعالی و تحقّق اهداف شارع مقدّس در انجام هر چه بهتر حجّ ابراهیمی ﷺ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقّق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

۱. توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتاب مقدّسه را به‌عنوان حق‌النّاس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.

۲. باور دارم که هر بار تشرّف به‌زیارت، توفیق مجدّد الهی است. از این روی با همّتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اول به‌انجام خدمت به زایران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عادّی شدن سفرهای الهی ـ که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، ـ پیشگیری می‌نمایم.

۳. رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هرگونه تبعیض، تبذیر و اسراف را بر خود فرض می‌دانم.

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

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

بسم الله الرحمن الرحیم



۶. امانت‌داری و حفظ اسرار زایران 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، مسؤولیت‌پذیری 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 حتّی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به‌نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط می‌دانم.

۹. هرگونه استفاده‌ی ابزاری از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی زایران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.

۱۰. ارتقای مستمرّ 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 زایران 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 مقرّرات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حجّ و زیارت و همچنین حقوق زایران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسؤول و پاسخ‌گو می‌دانم.

۱۳. به قوانین و مقرّرات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.

۱۴. به مصداق آیه‌ی «وَ اعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللهِ جَمِیعًا وَ لاتَفَرَّقُوا» (آل‌عمران ۱۰۳) در جهت تحکیم پیوند اُخوّت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

نام و نام‌خانوادگی کارگزار **محلّ امضای کارگزار**