

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سازمان حج و زیارت

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

شرح وظایف مدیر و معاون راهنمای عمره

بهمن ماه ۱۳۸۹

pdfMachine

A pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

فهرست مندرجات

فهرست	شماره صفحه
الف) مقدمه	۳
ب) شرح وظایف مدیران راهنما	۴
۱) وظایف فرهنگی	۴
۲) در ایران و قبل از عزیمت	۵
۳) فرودگاه‌های سعودی (جده یا مدینه)	۷
۴) استراحتگاه بین راهی (مسیر جده به مدینه)	۸
۵) مدینه منوره	۹
۶) استراحتگاه بین راهی (مسیر مدینه به مکه)	۱۲
۷) مکه مکرمه	۱۳
۸) فرودگاه جده	۱۳
ج) مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائرین	۱۵
د) شرح وظایف معاون راهنما	۱۷
هـ) امنیت در سفر	۲۰

اداره کل فنی و امور کارگزاران

الف) مقدمه:**مدیران محترم راهنما:**

از آنجا که انجام وظیفه در هر پست و جایگاهی نیاز به تبیین دقیق وظایف و دانستن اطلاعات نسبت به امور محوله می‌باشد و مدیران راهنما بیشترین مسئولیتها را در عملیات اجرایی امور عمره، به عهده دارند، لذا دانستن شرایط، ضوابط و موقعیت عربستان و وضعیت اسکان (با توجه به تخریب و ساخت و سازهای اطراف حرم) و هتل‌های موجود و با توجه به کثرت زائرین محترم در عربستان و پراکندگی هتل‌ها در مکه مکرمه و به جهت سهولت کار مدیران راهنما در دسترسی به ستاد و بالعکس ضروری و لازم الاجرا می‌باشد.

امید است مجموعه حاضر که طی ساعت‌ها کار کارشناسی تهیه و ارائه شده، دقیقاً مورد استفاده مدیران و معاونین محترم راهنما قرار گرفته و با عنایت به موارد مطرح شده در آن، به هماهنگی و وحدت رویه در هدایت زائرین و خدمت به ایشان و در نهایت کسب رضای الهی منجر شود.

بدیهی است که میزان پایبندی مدیران محترم راهنما به موارد مطروحه در این مجموعه در ارزشیابی ایشان مؤثر و ان شاء... در ارائه خدمت هر چه بهتر به ضیوف الرحمن مثمر ثمر خواهد بود.

(ب) شرح وظایف مدیران راهنما:**(۱) وظایف فرهنگی :**

۱. بررسی وضعیت سنی و تحصیلی و فرهنگی (زبان، آداب، رسوم و ...) زائران به منظور تهیه مواد آموزشی و کمک آموزشی متناسب با آن و ارائه به روحانی کاروان.
۲. دریافت کتب و محصولات فرهنگی و جزوات آموزشی و ارائه آنها به زائران.
۳. برنامه‌ریزی با همکاری روحانی کاروان جهت استفاده بهینه از جلسات آموزشی قبل از عزیمت.
۴. همکاری و هماهنگی جهت اجرای هر چه بهتر مراسم و مناسبت‌های مختلف و برگزاری جلسات قرآنی در مکه و مدینه خصوصاً زیارت دوره با روحانی کاروان و مسئول امور فرهنگی و مدیر ثابت هتل.
۵. دریافت بسته‌های صوتی و تصویری از مسئولان مربوطه و استفاده از آنها در مسیرهای مختلف در داخل اتوبوس‌ها.
۶. برنامه‌ریزی با همکاری شورای فرهنگی کاروان جهت رعایت و حفظ شئون اسلامی در کاروان.
۷. توجیه زائران در زمینه چگونگی استفاده صحیح از امکانات هتل‌ها و عدم وارد آوردن خسارت به اموال هتل‌ها که در صورت ایجاد هرگونه خسارت هزینه‌های آنها با توجه به عرف هتل‌داری چند برابر دریافت می‌گردد و رعایت قوانین و مقررات کشور میزبان، چگونگی تعامل با کشور میزبان و زائران دیگر کشورها.
۸. ارائه برنامه دوازده، شانزده یا بیست و یک روزه کاروان به زائران و نظارت بر اجرای دقیق و صحیح آن.
۹. بهره‌گیری از توان و تجربه زائران فرهنگی کاروان.
۱۰. حضور فعال در شورای فرهنگی کاروان به عنوان دبیر شورا و در شورای فرهنگی هتل به عنوان عضو شورا.
۱۱. فراهم کردن زمینه تشکیل شورای فرهنگی کاروان و تنظیم صورتجلسات و ارسال آن به معاونت امور فرهنگی بعثه و پیگیری اجرای مصوبات.
۱۲. همکاری با روحانیون محترم کاروان‌ها در انجام اعمال و مناسک عمره زائران و کمک به افراد ضعیف و ناتوان در کاروان.
۱۳. پیش‌بینی لازم برای انجام عمره مفرده مجدد زائران داوطلب با هماهنگی روحانی محترم کاروان.
۱۴. اجرای دقیق مفاد بخشنامه‌های فرهنگی آموزشی ابلاغ شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت.
۱۵. همکاری با مسئول امور فرهنگی هتل در مکه و مدینه در اجرای برنامه‌های فرهنگی.
۱۶. ترغیب زائر به ثبت خاطرات معنوی سفر.
۱۷. برنامه‌ریزی برای شرکت هر چه بهتر زائران در نمازهای جماعت مسجدالنبی (ص) و مسجدالحرام و برنامه‌های اعلام

شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری.

۱۸. رعایت شئون اخلاقی و رفتاری به منظور الگوسازی و تأثیرگذاری در زائران.
۱۹. ارجاع سؤالات دینی و شرعی زائران به روحانی کاروان.
۲۰. اطلاع رسانی به هنگام به زائران در خصوص برنامه‌های فرهنگی هتل‌ها و ترغیب زائران به شرکت در آنها.
۲۱. همکاری با سازمان حج و زیارت و دفتر منطقه‌ای بعثه و فراهم کردن زمینه مشارکت زائران در آموزش‌های متمرکز.
۲۲. برنامه‌ریزی با همکاری و مشارکت شورای فرهنگی کاروان و هماهنگی مسئول امور فرهنگی هتل و فراهم کردن زمینه برگزاری زیارت و بازدید زائران از اماکن مذهبی و تاریخی در مکه و مدینه.
۲۳. همکاری با رابطین و ارزیابان اعزامی بعثه جهت ارزیابی فعالیت‌های فرهنگی و روحانی و مسئول امور فرهنگی.
۲۴. دعوت از مسئول امور فرهنگی هتل جهت شرکت در اولین جلسه کاروان در هتل در مکه و مدینه.
۲۵. برگزاری جلسات زائران براساس دستورالعمل ابلاغی و رعایت سرفصل‌های آموزشی ابلاغی از بعثه.

۲) در ایران و قبل از عزیمت:

اهم وظایف مدیر راهنما پیش از پرواز به عربستان به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱) ارسال اطلاعات مدیر و معاون راهنما از طریق دفتر یا شرکت زیارتی در سامانه جامع کارگزاران و پیگیری ثبت و تأیید از دفتر حج و زیارت استان.
- ۲) حضور مدیر راهنما در زمان ثبت‌نام به منظور شناخت زائران و مشارکت در امر ثبت‌نام با شیوه اینترنتی و حضور در تمامی ایام دریافت مدارک از زائرین جهت معرفی خود و ارتباط کلامی اولیه و شناخت نسبی از زائران.
- ۳) اخذ پلان هتل: مدیر راهنما پس از اخذ پلان از کارگزار، اتاق زائرین را مشخص و برای اعلام به آنها مهیا می‌سازد.
- ۴) اخذ کارت شناسایی مدیر و معاون راهنما از واحد اعزام عوامل.
- ۵) مدیر راهنما موظف است جهت انتقال اطلاعات صحیح نسبت به شرایط و موقعیت هتل و وضعیت اسکان، اطلاعاتی از مدیران راهنمای سفر کرده هفته‌های قبلی دریافت و در جلسات مناسک به زائرین منتقل نماید.
- ۶) درج اسامی زائرین در لیست اسکان کاروان با توجه به پلان و تعداد اتاق‌ها و درصد اتاق‌های دو تخته و سه تخته (قابل ذکر است که درصد اتاق‌ها هر سال با توجه به قرارداد عمره مشخص می‌گردد).
- ۷) تنظیم آلبوم مصور مشخصات زائرین و درج سوابق پزشکی افراد بیمار جهت همراه داشتن در طول سفر.
- ۸) انجام گروه‌بندی زائرین و تنظیم لیست افراد هر اتوبوس در مسیرهای جده، مدینه، مکه و اعلام آن به زائرین.
- ۹) انتخاب روحانی کاروان و رایزنی با ایشان در امور مربوط به سفر.

- ۱۰) تشکیل جلسه با زائرین: این جلسات نشست‌های عمومی کارگزار، روحانی، مدیر راهنما و معاون با زائرین می‌باشد.
- تذکر: با توجه با اینکه تعداد جلسات مناسک ۴ جلسه پیش‌بینی گردیده (سه جلسه توسط کارگزار و یک جلسه به صورت همایش عملی) لذا به صورتی برنامه‌ریزی گردد که بتوان با هماهنگی روحانی شناخت کامل نسبت به زائرین بدست آورد و اطلاعات مورد نیاز زائرین به خصوص نحوه استفاده از امکانات هتل اعم از رستوران، اتاق، آسانسورها، سرویس بهداشتی فرنگی و... به صورت دسته‌بندی در اختیار آنها قرار گیرد.
- ۱۱) توجیه کامل زائرین پیرامون بیمه و بیمه تکمیلی و جرم سنگین حمل مواد مخدر و شبه مواد مخدر در عربستان به صورت شفاف و کامل و اشاره به دستگیری‌های سال گذشته.
- ۱۲) همکاری با روحانی کاروان در آموزش مناسک و مسائل شرعی به زائرین.
- ۱۳) انتخاب سرگروه هر اتوبوس به عنوان مسئول اتوبوس و معرفی او به زائرین آن اتوبوس.
- ۱۴) مدیر راهنما می‌بایست از طریق کارگزار گذرنامه‌ها، بلیط‌ها و آمار نهایی زائرین را از رابط استان دریافت نماید.
- ۱۵) مدیر راهنما موظف است در آخرین جلسه توجیهی زائرین، شماره اتاق‌های محل اقامت در مدینه و مکه و شماره تلفن هتل‌ها را در کارت شناسایی زائرین درج نموده و راهنمایی لازم برای تماس بستگان آنان از ایران را در اختیار آنها قرار دهد.
- ۱۶) تهیه و تکمیل دفتر تلفن اسامی زائرین و همراه داشتن آن در عربستان، جهت پاسخگویی به تلفن‌هایی که از ایران می‌شود.
- ۱۷) تکمیل کارت‌های ورود (بطاقه الدخول) زائرین به صورت دقیق و خوانا به نحوی که تاریخ تولد فرد به میلادی در آن ذکر شده باشد قبل از پرواز و قرار دادن آنها در گذرنامه زائرین (سال تولد شمسی + ۶۲۱ = سال میلادی)
- ۱۸) تأکید به زائرین در جلسات آموزشی مبنی بر پرداخت فیش عوارض خروجی و همراه داشتن (رسید پرداخت عوارض خروج از کشور) در فرودگاه.
- ۱۹) دریافت بلندگو و تابلو گروه و لوازم مورد نیاز از کارگزار جهت استفاده در طول سفر.
- ۲۰) کنترل اطلاعات دقیق برچسب ویزا شامل تطبیق عکس ویزا با عکس گذرنامه + نام، نام پدر، نام خانوادگی زائر به لاتین + تاریخ صدور ویزا به قمری + شماره ویزا و مدت اعتبار از وظایف مدیر می‌باشد و در صورت بروز هرگونه مشکل در فرودگاه مدینه یا جده کلیه خسارت‌ها متوجه کارگزار و مدیر خواهد بود.
- ۲۱) انتقال زائرین به فرودگاه ۴ ساعت قبل از پرواز و مسئولیت هماهنگی انتقال زائرین به فرودگاه (ایستگاه‌های پروازی) از استان‌ها و شهرهای مختلف برعهده کارگزار و مدیر راهنما می‌باشد.
- ۲۲) تکمیل صورت جلسه پرواز از مبداء در سه نسخه جهت ارائه به رابط استان و نماینده شرکت مجری در فرودگاه مدینه

یا جده و یک نسخه نزد مدیر تا پایان سفر.

۲۳) مدیر راهنما قبل از پرواز، کلیه مدارک زائرین، شامل: گذرنامه، بلیط، کارت ورود به عربستان، کارت شناسایی و ... را در اختیار زائرین قرار می‌دهد.

۲۴) تحویل بلیط و گذرنامه زائرین انصرافی یا جامانده از پرواز به مسئولین ذیربط در فرودگاه مبدا.

۲۵) آخرین کنترل خروج زائرین از سالن عمومی فرودگاه....

۳) فرودگاه‌های سعودی (جده یا مدینه):

۱. خروج به موقع مدیر یا معاون از فرودگاه جهت ساماندهی سوار شدن زائرین به اتوبوس‌ها و آمارگیری.
۲. راهنمایی زائرین در سالن ترانزیت جهت قرار گرفتن در صف‌های منظم قبل از خط قرمز باجه پلیس گذرنامه و ارائه گذرنامه و بپاقه دخول به پلیس جوازات جهت انگشت‌نگاری و عکس‌برداری و زدن مهر ورود. (در جلسات آموزشی به خواهران محترم گروه بحث انگشت‌نگاری تذکر داده شود تا در انجام کار انگشت‌نگاری سریعاً انگشتان دست خود را روی آئینه تعبیه شده به کنار کانتر جوازات قرار دهند تا فرصت به نیروهای پلیس جوازات جهت گرفتن دستشان را ندهند).
۳. مراجعه به دفتر ستاد مستقر در فرودگاه جده یا مدینه جهت اعلام ورود، ارائه یک نسخه صورتجلسه پرواز فرودگاه مبدا و ارائه یک نسخه از لیست آمار زائرین به نمایندگان عملیات عمره در فرودگاه‌های مدینه یا جده بصورت تفصیلی (تعداد افراد بالاتر از ۱۲ سال، بین ۷ تا ۱۲ سال، بین ۲ تا ۷ سال و زیر دو سال) و اخذ برگه اتوبوس شامل مشخصات و شماره اتوبوس‌ها، اخذ تغذیه بین‌راهی و حواله غذایی بین راه (ویژه فرودگاه جده).
۴. خروج زائرین از سالن تجمع.
۵. راهنمایی زائرین برای تحویل ساک‌ها و خروج از گمرک و تجمع نمودن در یک مکان مناسب تا رسیدن همه زائرین.
۶. گردآوری زائرین در محل تجمع پیش‌بینی شده جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها در موعد مقرر و تحویل گرفتن اتوبوس‌های مربوطه و نصب تابلو مشخصات کارگزار و ثبت شماره اتوبوس و نام رانندگان و شماره همراه آنان در تمامی مراحل حمل‌ونقل‌های طول سفر و تأکید بر هماهنگی رانندگی با مدیر و معاون راهنما و مسئولان اتوبوس‌ها در طول مسیر
۷. هدایت زائرین به همراه بار آنها جهت سوار شدن به اتوبوس و رعایت شماره اتوبوس‌ها که از قبل اعلام شده است.
۸. انتقال تغذیه بین راهی به اتوبوس‌ها (ویژه فرودگاه جده) و تحویل آن به مسئول هر اتوبوس.
۹. حضور و غیاب زائرین در اتوبوس‌ها.

۱۰. رسیدگی به مشکلات پیش بینی نشده زائران در فرودگاه با هماهنگی و همکاری نمایندگان ستاد.
۱۱. مدیر راهنما موظف است به منظور اطمینان از جا نماندن وسایل و انتقال تمامی آنها به داخل اتوبوس‌ها، پس از سوار شدن زائرین و قبل از حرکت اتوبوس‌ها، محوطه را بازدید و کاملاً کنترل نماید.
۱۲. مدیر راهنما باید به منظور پرهیز از هر گونه مشکل احتمالی، پراکندگی اتوبوس‌ها، گم شدن و تاخیر اتوبوس‌ها، اقدامات ذیل را انجام می‌دهد:
 - ۱،۱۲. تاکید به رانندگان اتوبوس‌ها برای حرکت همزمان و هماهنگ و یادداشت شماره اتوبوس، نام راننده و شماره تلفن همراه وی (ویژه مسیر جده به مدینه)
 - ۲،۱۲. اطمینان از مطلع بودن راننده نسبت به آدرس هتل محل استقرار زائرین.
 - ۳،۱۲. توجیه مسئولان اتوبوس‌ها نسبت به مسائل طول مسیر و دادن کروکی هتل که قبلاً در ایران تهیه نموده است.
 - ۴،۱۲. جمع‌آوری گذرنامه‌ها توسط سرگروه‌ها در مسیر رفت و تحویل آنها در مقصد به مدیر راهنما.
 ۱۳. توزیع تغذیه بین‌راهی در اتوبوس‌ها بلافاصله پس از حرکت (ویژه فرودگاه جده).
 ۱۴. کنترل نظافت داخل اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از تأمین آب سرد به میزان مورد نیاز زائرین در تمامی مراحل حمل و نقل‌های طول سفر و جعبه کمک‌های اولیه داخل اتوبوس‌ها.

۴) استراحت‌گاه بین راهی (مسیر جده به مدینه):

۱. لازم است مدیران راهنما با وجود اطلاع‌رسانی به زائرین از طریق جلسات توجیهی مناسب و کتاب راهنما و جزوات سازمان حج و زیارت، در هر مرحله زائرین خود را از برنامه‌ها و چگونگی آن مطلع نمایند. از این رو لازم است قبل از رسیدن به استراحت‌گاه بین راهی، مدت اقامت، پذیرایی و ضرورت به خاطر سپردن شماره اتوبوس و بازگشت به موقع به اتوبوس‌ها را کاملاً توجیه نمایند.
۲. مدیر راهنما ضرورت دارد به محض توقف اتوبوس در پارکینگ استراحت‌گاه پیش از پیاده شدن زائرین، با مراجعه به مسئول ایرانی استراحت‌گاه محل پذیرایی زائرین را به تفکیک خواهران و برادران مشخص نماید سپس آنها را توسط مسئولان اتوبوس‌ها به محل تعیین شده راهنمایی نماید.
۳. مدیر راهنما باید به منظور پرهیز از ازدحام و هرگونه بی‌نظمی در توزیع غذا در رستوران (استراحت‌گاه بین راهی) با هماهنگی قبلی مسئول استراحت‌گاه بین‌راهی و همکاری مسئولان اتوبوس‌ها (در صورت نیاز) نسبت به توزیع غذا اقدام نماید.
۴. با توجه به عدم آشنایی زائرین با محیط و امکان اشتباه سوار شدن به دلیل تعداد اتوبوس‌ها، شایسته است مدیران راهنما

- با همکاری مسئولان اتوبوس‌ها، حضور و غیاب مجدد نموده و پیش از حرکت اتوبوس‌ها از بازگشت همه زائرین اطمینان حاصل نمایند.
۵. با توجه به اینکه بسیار اتفاق می‌افتد که مسافت بین جده تا مدینه در شب طی شود لازم است از قبل مسئولان اتوبوس‌ها و معاون راهنما توجیه شوند تا مانع خوابیدن راننده‌ها شوند.
۶. نظارت بر عملکرد و برخورد رانندگان و رعایت شئون اسلامی و حفظ حرمت زائرین از سوی آنها و ارائه گزارش مربوطه.
۷. برخورداری از اطلاعات لازم پیرامون موقعیت درمانگاه‌ها، هیأت پزشکی، بیمارستانهای مکه و مدینه، دفتر ستاد، بعثه مقام معظم رهبری و مسیرهای دسترسی.

۵) مدینه منوره:

۱. توقف جلوی هتل محل اقامت مدینه.
۲. تاکید به زائرین در جمع‌آوری، مراقبت از وسایل و اثاثیه خود و جا نماندن داخل اتوبوس‌ها.
۳. بازرسی اتوبوس توسط مدیر و معاون و مسئولین اتوبوس‌ها و امضاء برگه رانندگان و هدایت آنان جهت مهمور شدن به مهر هتل (قابل ذکر است پس از امضاء مدیر راهنما و مهر هتل شرکت حمل و نقل سعودی هیچگونه ادعایی را نسبت به اشیاء مفقودی نمی‌پذیرد).
۴. اجتماع در سالن استقبال هتل جهت استماع نکات ضروری مدیر ثابت هتل مربوط به صندوق امانات، محل رستوران، نحوه استفاده از آسانسور، ساعت سرو غذا، ساعت تشریف به حرم و قبرستان بقیع و...
۵. معرفی خود و ارائه پلان تکمیل شده اتاق‌ها و اعلام مغایرت احتمالی پلان به مدیر ثابت هتل.
۶. نظارت بر حسن انتقال بار زائرین به اتاق‌ها و استفاده از عوامل خدماتی هتل جهت انتقال بار زائرین ناتوان و مسن و بیمار.
۷. اعلام برنامه‌ها به زائرین پس از کسب اطلاع و هماهنگی لازم با مدیر ثابت هتل.
۸. توصیه به زائرین در اولین جلسه کاروانی در مدینه نسبت به هماهنگ بودن با مدیر ثابت هتل و رعایت ضوابط هتل و اوقات صرف غذا و توجه به اطلاعیه‌های نصب شده در هتل.
۹. توصیه به زائرین نسبت به پرهیز از اولین خروج به صورت انفرادی و اعلام زمان زیارت دسته‌جمعی و اعمال، اعلام نیازهای احتمالی به مدیر کاروان و یا مدیر ثابت هتل و عدم همراه بردن ارز و پول به حرم به دلیل احتمال سرقت و نیز تحویل دادن آنها به صندوق امانات هتل.

۱۰. تذکر به زائرین در مورد نگهداری و دقت در سیم کارت تلفن ایرانی در زمان تعویض با سیم کارت سعودی و در صورت مفقود شدن سریعاً به واحد حراست ستاد مرکزی مراجعه و جهت درخواست سوختن سیم کارت مفقودی اقدام نمایند.
۱۱. از گذاشتن تلفن همراه با سیم کارت در داخل اتاق و خروج از اتاق جداً خودداری نمایند زیرا بعضی مواقع مورد استفاده کارگران بومی ای که اتاق‌ها را نظافت می‌نمایند قرار می‌گیرد.
۱۲. راهنمایی زائرین برای چگونگی دریافت کلید اتاق، تحویل گذرنامه، انتقال اثاثیه با همکاری مدیر ثابت هتل.
۱۳. ایجاد زمینه لازم برای حضور مدیر ثابت هتل در اولین جلسه کاروان جهت ارائه توصیه‌ها و تذکرات لازم به زائرین.
۱۴. تاکید به زائرین در همراه داشتن کارت شناسایی و کارت هتل در تمام طول مدت اقامت در مدینه منوره و در مکه مکرره.
۱۵. تکمیل فرم آمار و اطلاعات زائرین و همچنین اسامی بیماران، تعداد غذای رژیمی مورد نیاز، تعداد افراد روزه‌گیر و ارائه به مدیریت ثابت هتل.
۱۶. تحویل دادن گذرنامه‌های زائرین و ارائه به مدیر عربی هتل با نماینده شرکت عمره‌گزار سعودی با ذکر تعداد و دریافت رسید.
۱۷. تحویل دفتر تلفن به مدیر ثابت هتل و گرفتن برنامه زمان شیفت تلفن جهت پاسخگویی به تلفن‌های بستگان زائرین از ایران.
۱۸. ثبت تماس‌های تلفنی زائرین غایب در دفتر مربوطه و اطلاع‌رسانی به آنان به هنگام حضور.
- تذکر مهم: مدیران راهنما و معاونین آنان می‌بایست خود در محل شیفت تلفن حضور داشته باشند و از زائرین کاروان برای این منظور استفاده ننمایند.
۱۹. دریافت فرم اطلاعات تکمیل شده از مدیر ثابت هتل که در آن تاریخ زیارت دوره، برگزاری جلسات گروه، ساعت و روز حرکت به مکه، تاریخ جلسه مدیران راهنما و دریافت فرم‌های اطلاع‌رسانی هماهنگ و فرم نظرخواهی از مدیر راهنما و ...
۲۰. شرکت مدیران راهنما در جلسات اعلام شده از سوی ستاد منطقه. (بدیهی است عدم حضور در جلسه در ارزیابی آنها مؤثر خواهد بود).
۲۱. رعایت اصول اطلاع‌رسانی و عدم نصب اعلامیه‌ها در لابی هتل و فقط نصب اطلاعیه در طبقات اسکان زائرین گروه.
۲۲. جمع‌آوری و هدایت زائرین جهت زیارت اول با هماهنگی روحانی و عدم استفاده از بلندگو و تابلو در بین الحرمین.
۲۳. تاکید به حضور به موقع کلیه زائرین در هتل به ویژه خواهران و کنترل آن از طریق هم اتاقی‌ها و استقبال هتل.

۲۴. دریافت و تنظیم صورتجلسه از مدیر ثابت هتل که مهمور به مهر هتل می‌باشد و ارائه به ستاد منطقه (مربوط به کاروان‌های ورودی از جده).
- تذکر مهم: در صورت عدم ارائه فرم صورتجلسه تنظیمی به ستاد منطقه (خاص مدیران پرواز جده) و تنظیم صورتجلسه در فرودگاه مدینه امکان صدور حواله بین راهی نخواهد بود.
۲۵. رسیدگی به امور بیماران اورژانسی با همکاری مدیر ثابت و پزشک.
۲۶. اعزام سریع بیماران اورژانسی از طریق اسعاف سعودی (تلفن ۹۹۷) یا بوسیله تاکسی با رعایت اصول ایمنی و پیگیری امور بیمار تا حصول نتیجه.
۲۷. ارائه گزارش به موقع در مورد بیماران بستری در بیمارستان‌ها به ستاد و هیأت پزشکی.
۲۸. دریافت و تکمیل فرم ادامه درمان در ایران و استفاده از بیمه درمانی و مزایای آن برابر نظریه هیأت پزشکی و ستاد و کپی آن جهت الصاق به گزارش سفر مدیر راهنما به حج و زیارت استان مربوطه.
۲۹. هماهنگی در برگزاری جلسات آموزشی عمره مفرده و زیارت اماکن مختلف.
۳۰. حضور فعال مدیر راهنما و معاون در جلسات بعثه در هتل و دعا‌های کامل و ندبه و مراسم مذهبی و جشن‌ها، و... تبلیغ مناسب جهت ایجاد انگیزه در زائرین برای شرکت در جلسات مذکور.
- تذکر: طبق مصوبات بعثه مقام معظم رهبری با توجه به برگزاری دعا به صورت متمرکز، از برگزاری دعای کامل و ندبه و توسل و زیارت عاشورا و سینه‌زنی در بین‌الحرمین جداً خودداری نماید.
۳۱. تاکید مستمر به زائرین در سپردن وجوه نقد و طلا و جواهرات به صندوق امانات هتل و عدم پاسخگویی مسئولان در قبال حوادث احتمالی.
۳۲. حضور در جلسه مدیران راهنمای منطقه جهت دریافت تذاکرات ضروری و یادداشت مطالب و تذکرات جدید جهت انتقال به زائرین.
۳۳. پیگیری در مورد اشیاء سرقت شده، مفقود شده، جا مانده از مبادی ذیربط و گزارش به ستاد مرکزی و در صورت عدم حصول نتیجه، دریافت فرم استفاده از بیمه بار از ستاد مرکزی و تکمیل و ارائه آن به زائر و تاکید به تحویل آن به ستاد ایران جهت ارائه به شرکت بیمه.
- تذکر مهم: پی‌گیری و تعیین تکلیف اشیاء گم شده و مسروقه قبل از خروج از مدینه و مکه انجام شود.
۳۴. دریافت حواله بین راهی.
۳۵. حضور برنامه‌ریزی شده خود یا معاون در سالن غذاخوری (صبحانه، ناهار و شام) با هماهنگی مدیر ثابت هتل.
۳۶. نصب کارت شناسائی عکس‌دار مدیر و معاون راهنما بر روی سینه.

۳۷. ثبت مشکلات مطرح شده توسط زائرین و انتقال به مسئولان مربوطه و ثبت نتیجه حاصله.
۳۸. برگزاری جلسه توجیهی برای عزیمت به مکه مکرمه (حمل بار، شجره، احرام و توضیحات نسبت به موارد سرقت در مسجد شجره و...)
۳۹. تاکید به زائرین در درج شماره اتاق مکه بر روی ساکها و کنترل آنها قبل از بار زدن.
۴۰. تکمیل لیست تقسیم زائرین هر اتوبوس با درج شماره اتاق مدینه و مکه و تحویل آن به مسئول هر اتوبوس جهت ارائه به مدیر ثابت هتل در بدو ورود به هتل.
۴۱. تحویل گرفتن ماشین بار و ثبت مشخصات ماشین راننده و نصب تابلو کارگزار و نام هتل مکه مکرمه و یک برگ از صورتجلسه تنظیمی تعداد ساک تحویلی به راننده.
۴۲. دریافت گذرنامه‌ها از هتل و کنترل و شمارش آنها و تحویل به مسئول هر اتوبوس.
۴۳. اطمینان از جا نماندن زائرین و لوازم آنها در اتاق‌های هتل و تاکید به زائرین مبنی بر دریافت امانت سپرده شده به هتل.
۴۴. حضور و غیاب در اتوبوس‌ها و توصیه و تاکید بر با هم بودن و گم نشدن در مسجد شجره.
۴۵. حضور در مسجد شجره و مُحَرَم شدن و سوار شدن به اتوبوس‌ها و حضور و غیاب مجدد و کنترل آب مصرف زائرین در اتوبوس‌ها.
۴۶. توجیه زائرین بر ممنوعیت ورود هر گونه ساک و وسایل به داخل مسجد و لزوم حفظ اثاثیه همراه در حیاط مسجد شجره مثل دوربین، کفش، لباس و... به دلیل سرقت‌های زیاد، همچنین کنترل کردن قفل درب‌ها و صندوق بار اتوبوس پس از خروج زائرین برای جلوگیری از هر گونه سرقت و سوءاستفاده رانندگان و تاکید به زائرین که کلیه وسایل پول و اشیاء قیمتی خود را داخل ساک دستی در صندوق بغل اتوبوس قرار دهند.
۴۷. حضور معاون گروه پس از خارج شدن زائرین از اتوبوس‌ها در مسجد شجره جهت کنترل و حفاظت از وسایل زائرین در داخل اتوبوس‌ها و جلوگیری از سرقت (پس از ورود اولین زائر مُحَرَم معاون گروه سریعاً اقدام به احرام بستن می‌کند).
تذکر مهم: مدیران راهنما نباید هیچ گونه وجهی را به عنوان پرداخت هدیه به رانندگان از زائرین دریافت نمایند.

۶) استراحت‌گاه بین راهی (مسیر مدینه به مکه):

- توقف در استراحت‌گاه بین راهی جهت دریافت و توزیع نوشابه و استفاده از سرویس‌های بهداشتی.
- حضور و غیاب زائرین با مساعدت مسئولان اتوبوس‌ها و حرکت به سمت مکه مکرمه.

(۷) مکه مکرمه:

تذکر: انجام بندهای (۱ تا ۳۱، ۳۳ تا ۳۷، ۳۹، ۴۰ و ۴۲) عیناً در مکه مکرمه لازم الاجرا می‌باشد.

۱. استقرار در هتل
۲. تحویل گذرنامه‌ها به هتل در مقابل دریافت رسید و نگهداری مجدد آنها پس از شمارش.
۳. راهنمایی زائرین برای انجام عمره مفرده کسانی که توانایی دارند (برابر دستورالعمل مربوطه).
۴. توصیه به زائرین سالخورده و ناتوان و معذورین به ماندن در هتل و انجام اعمال آنان در مرحله بعدی.
۵. تاکید بر انجام اعمال به صورت جمعی و تجمع در مکانی مشخص برای عزیمت به هتل با هماهنگی سرگروه‌ها.
۶. برگزاری جلسه زائرین با روحانی کاروان برای اطمینان از درستی و صحت اعمال انجام شده.
۷. انتقال زائرین باقی مانده برای انجام عمره مفرده با کمک دیگر زائرین و روحانی و معاون.
۸. شرکت در جلسه مشورتی مدیران راهنما و روحانیون با مدیر ثابت هتل‌ها در مکه و مدینه.
۹. انجام زیارت دوره زائرین با همکاری سرگروه‌ها.
۱۰. حضور فعال در انجام اعمال مفرده مجدد زائرین از ابتدا تا انتهای اعمال. (فقط به صورت دسته جمعی).
۱۱. مراجعه به ستاد جهت دریافت بلیط و دقت در شمارش آنها و دریافت بپاقه خروج و تکمیل آن و اطلاع ساعت پرواز و اطلاع رسانی به زائرین.
۱۲. برگزاری جلسه توجیهی برای بسته‌بندی اثاثیه و سوغات خریداری شده زائرین و چگونگی انتقال اثاثیه، تخلیه هتل برابر برنامه زمانبندی اعلام شده توسط مدیر ثابت، زمان حضور در فرودگاه جده و زمان حمل بار و کالای خروجی از فرودگاه جده.
۱۳. اطمینان از اطلاع رانندگان از فرودگاه محل پرواز زائرین کاروان (مبنی الحجاج، سالن جنوبی، شمالی)
۱۴. سوار شدن به اتوبوس‌ها و حضور و غیاب زائرین.
۱۵. دریافت تغذیه بین راهی از مدیر ثابت هتل قبل از سوار شدن به اتوبوس.
۱۶. حضور در فرودگاه جده حداقل ۵ ساعت قبل از پرواز.

(۸) فرودگاه جده:

۱. کنترل اتوبوس‌ها و ماشین بار به جهت عدم جا ماندن وسایل زائرین و امضای برگه رانندگان و هدایت آنان به سوی مسئولین شیفت ستاد فرودگاه جده جهت مهر کردن برگه‌ها.
۲. تجمع زائرین در محل مشخص شده توسط نماینده ستاد جده، توزیع گذرنامه و بپاقه و بلیط در فرودگاه توسط

سرگروه‌ها.

توجه: به هیچ وجه گذرنامه و بلیط و بطاقه در هتل مکه توزیع نشود.

۳. همکاری با مسئول شیفت ستاد جده در حل مشکلات احتمالی و خروج مدیر و معاون جهت سوار شدن به هواپیما به عنوان آخرین نفرات.

مدیران محترم راهنما باید حداکثر ده روز بعد از سفر گزارشات اقدامات فرهنگی کاروان را که به تصویب شورای فرهنگی رسیده و اجرا شده است برای ارسال به معاونت محترم آموزش و پژوهش بعثه به حج و زیارت‌استان تحویل دهند.

ج) مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائرین:

۱. شرح اقدامات اجرایی انجام شده در کاروان (ویزا، بلیط، کتب، کارت شناسایی و...)
۲. معرفی مختصر و مفید عوامل کاروان (روحانی، معاون و مدیر)
۳. اقداماتی که زائرین بایستی انجام دهند (تهیه ملزومات سفر از قبیل لباس احرام، وسایل استحمام و...)
۴. واکسیناسیون، گواهی سلامت از پزشک دال بر اجازه سفر عمره به بیماران خاص، نسخه داروهای ویژه به زبان لاتین با مهر پزشک معالج
۵. تهیه ارز، عدم همراه داشتن طلا و جواهرات و اشیاء قیمتی و عدم بیمه بودن آنها، ثبت شماره اسکناس‌های ارز جهت جلوگیری از سوءاستفاده برخی از صراف‌ها در صورت سرقت ارز و پیدا شدن آن شماره اسکناس‌ها لازم است.
۶. مطالعه کتابچه‌ها و جزوات و مشاهده فیلم‌های آموزشی، شرکت در جلسات آموزشی
۷. تاریخ حرکت، ایستگاه پروازی و مقصد (جده - مدینه)
۸. مدت سفر (دوازده روز، شانزده روز و بیست و یک روز با اختلاف ۱۲ ساعت کاهش یا افزایش)
۹. تعریف جغرافیای مدینه و مکه از لحاظ تخریب و ساخت و سازها و آلودگی صوتی ناشی از این کار پایین بودن کیفیت هتل‌ها و کمبود فضای اتاق‌ها
۱۰. مسائل مربوط به پلیس گذرنامه (بازرسی اثاثیه توسط دستگاه‌ها)، گمرک ایران، حمل مواد مخدر، ساک بزرگ و ساک همراه و اقلام داخل آنها و مقدار بار مجاز در برگشت.
۱۱. آگاه نمودن زائران از تبعات حمل و همراه داشتن مواد مخدر و روان گردانها و قوانین سخت کشور عربستان در برخورد و بازداشت دارندگان مواد مخدر مضافاً اینکه براساس ماده ۱۷ الحاقی به اصلاحیه قانون مبارزه با مواد مخدر مصوب ۱۳۷۶: ((چنانچه اتباع جمهوری اسلامی ایران با هر قصدی اقدام به نگهداری، حمل یا قاچاق هر مقدار مواد موضوع این قانون به داخل یا خارج از کشور نمایند از زمان قطعی شدن حکم به مدت یک تا پنج سال گذرنامه آنان ابطال و ممنوع الخروج می‌شوند و در صورت تکرار به مدت پنج تا پانزده سال گذرنامه آنها ابطال و ممنوع الخروج می‌شوند و صدور هرگونه گذرنامه برای اتباع ایرانی که در خارج از کشور به سبب جرائم موضوع این قانون محکوم شده‌اند مشمول ممنوعیت موضوع این ماده می‌باشد.
۱۲. بدحجابی برخی بانوان ایرانی در شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره باعث صدمه به قداست حرمین شریفین و همچنین موجب وهن نظام جمهوری اسلامی ایران و ایزاری برای خدشه‌دار نمودن مذهب شیعه و آثار زیانبار تبلیغی علیه کشور در نزد افکار عمومی مسلمانان سایر کشورها خواهد شد. لذا مدیران راهنما موظف هستند به بانوان محترم نسبت به ضرورت رعایت الگوی حجاب اسلامی از آغاز تا انتهای سفر تذکر داده و مدیران و معاونین نیز بر حسن اجرای آن نظارت کامل

داشته باشند. (مشاهده اینگونه مسائل در ارزیابی عملکرد مدیر و معاون راهنما و همچنین دفتری زیارتی بطور جدی مدنظر قرار خواهد گرفت).

۱۳. زمان و محل تجمع و ساعت حضور در فرودگاه.

۱۴. مدارک همراه که در فرودگاه تحویل زائر می شود، (گذرنامه، کارت شناسایی، بلیط، کارت ورود به عربستان) و همراه داشتن فیش عوارض خروجی (رسید پرداخت کننده)

۱۵. تحویل ساک به هواپیما

۱۶. دادن توضیحات راجع به بیمه زائرین و بیمه بار و بیمه تکمیلی

۱۷. عدم امکان تهیه ارز در عربستان، عدم کاربرد چک های مسافرتی (چک پول) و چک تضمین شده و کارت های اعتباری بانک های ایرانی در عربستان

۱۸. تهیه داروهای خاص به هزینه خود زائر می باشد

۱۹. عدم امکان جابه جایی زائرین از هتلی به هتل دیگر

۲۰. عدم امکان مسافرت به شهرهای دیگر عربستان (غیر از مکه و مدینه و جده)

۲۱. اخذ خسارت از زائرینی که به هر دلیل در فرودگاه مبدا (در رفت) فرودگاه جده (در برگشت) به موقع حاضر نشوند.

۲۲. تاکید در نگهداری از گذرنامه بین المللی به دلیل عدم امکان صدورالمثنی

۲۳. محاسن استفاده از فروشگاه های شاهد در فرودگاه ها و شرایط آن

(د) شرح وظایف معاونین راهنما:

از آنجائیکه معاونین راهنما در عملیات اجرایی امور عمره از طرف مدیران راهنما، مسئولیتهایی را عهده دار می‌شوند. بنابراین ضرورت دارد محدوده مسئولیتها و وظایف آنها در طول دوره عمره مرحله به مرحله شرح داده شود تا اینکه در طرح سؤالات کلیدی به منظور تصویر واقعی عملکرد و رفتار معاونین راهنما در دوره عمره از منظرهای مختلف، خطاهای احتمالی حذف و یا به حداقل خود رسیده باشد.

معاون راهنما فردی است که مدیر راهنما را در انجام کلیه امور کاروانی یاری می‌دهد و در غیاب مدیر، همه مسئولیت‌های ایشان را بر عهده دارد. وظایف معاون راهنما بر اساس وظایف مدوّن مدیر راهنما تدوین گردیده و به شرح ذیل می‌باشد:

۱. همکاری با مدیر راهنما در هماهنگی انتقال زائرین به فرودگاه در موعد مقرر و توزیع گذرنامه و بلیط‌ها بین زائرین و کنترل سایر مدارک مورد نیاز آنها از قبیل کارت واکسن، کارت ورود به عربستان و غیره.
۲. همکاری با مدیر راهنما در همراه داشتن وسایل و مدارک مورد نیاز در طول سفر از قبیل بلندگو، باتری، تابلوی راهنما، فرمهای تکثیر شده و غیره.
۳. همکاری با مدیر راهنما در توجیه زائرین در خصوص طی مراحل و تشریفات اداری ورود و خروج از کشور و رسیدگی و حل مشکلات آنها با هماهنگی نمایندگان ستاد و کارکنان هواپیمایی و فرودگاه.
۴. همکاری با مدیر راهنما در توجیه و هدایت زائرین در خصوص چگونگی طی کردن مراحل و تشریفات اداری ورود و خروج از عربستان سعودی از قبیل گذرنامه، بازرسی، بار، گمرک، تکمیل کارتهای ورود و خروج و غیره (در مرحله رفت و برگشت) و رسیدگی و حل و فصل مشکلات آنها با همکاری نمایندگان ستادها، هواپیمایی و مقامات فرودگاهی.
۵. همکاری با مدیر راهنما در گردآوری زائرین در محل تجمع پیش بینی شده جهت سوار شدن به اتوبوسها در موعد پیش بینی شده (در مرحله رفت).
۶. جمع‌آوری گذرنامه زائرین در مرحله رفت و توزیع گذرنامه، بلیط و کارت خروج زائرین در مرحله برگشت با هماهنگی مدیر راهنما.
۷. رسیدگی به مشکلات پیش بینی نشده زائرین در فرودگاه با هماهنگی و همکاری نمایندگان ستاد و مدیر راهنما.
۸. همکاری با مدیر راهنما در ثبت کلیه وقایع از قبیل مفقود شدن بار زائرین، کشف مواد ممنوعه در بار آنها، دستگیری و بازداشت آنها جهت ارائه به مسئولین ستاد و یا مراجع دیگر در مراحل بعدی.
۹. نصب تابلوی راهنما حاوی شماره اتوبوس و نام کارگزار بر چهار طرف اتوبوسها پس از تحویل گرفتن آنها با هماهنگی مدیر راهنما.

۱۰. همکاری با مدیر راهنما در ثبت مشخصات راننده و اتوبوس در لیست سرنشینان آن جهت استفاده در مراحل بعدی و موارد مقتضی.
۱۱. هماهنگی کردن زمان حرکت اتوبوسها و توجیه رانندگان در خصوص هتل محل اقامت زائرین در شهرهای مکه و مدینه و یا نسبت به سالن مقصد در فرودگاه با اخذ دستور از مدیر راهنما.
۱۲. همکاری با مدیر راهنما در کنترل حضور کلیه زائرین در اتوبوسها براساس لیست های تنظیمی قبلی با همکاری سرپرستان اتوبوسها در آغاز هر حرکت و مسیر پس از هر توقف.
۱۳. نظارت بر بارگیری و تخلیه بار زائرین در آغاز و پایان هر مسیر و حصول اطمینان از جا نماندن بار زائرین در مراحل مختلف بارگیری و تخلیه و تنظیم فرم مربوطه و ممهور کردن آنها به مهر هتل یا ستاد جهت ارائه به راننده اتوبوس به عنوان براثت ذمه و یا تنظیم صورت مجلس مفقود شدن و یا آسیب دیدن بار زائرین جهت انجام مراحل اداری بعدی.
۱۴. کنترل نظافت اتوبوسها و حصول اطمینان از تأمین آب سرد و کافی به میزان کافی و جعبه کمکهای اولیه در اتوبوسها.
۱۵. همکاری با مدیر راهنما در توزیع جیره پذیرایی و یا تغذیه در اتوبوسها.
۱۶. نظارت بر روند توزیع غذا بین زائرین در ایستگاه تغذیه بین راهی و بر خدمات رسانی به زائرین در استراحتگاه های بین راهی با هماهنگی مدیر راهنما.
۱۷. نظارت بر عملکرد و برخورد رانندگان و رعایت شئون اسلامی و حفظ حرمت زائرین از سوی آنها و ارائه گزارش به مدیر راهنما و ...
۱۸. همکاری با مدیر راهنما در هدایت زائرین جهت تجمع در لابی هتل و استماع سفارشات و رهنمودهای مدیریت ایرانی هتل.
۱۹. همکاری با مدیر راهنما در تحویل دادن کلیه اتاقها به زائرین طبق لیست توزیع اتاقها و پلان دریافتی با همکاری مدیر ثابت هتل.
۲۰. نظارت بر حسن انتقال بار زائرین به اتاقها و استفاده از عوامل خدماتی هتل جهت انتقال بار زائرین ناتوان و مسن و بیمار.
۲۱. همکاری با مدیر راهنما در دریافت اطلاعات و دستورالعمل های مربوطه از مدیر ایرانی هتل و اطلاع رسانی صحیح و به موقع به زائرین در خصوص برنامه های زیارتی، زمان عزیمت به مقصد بعدی و غیره.
۲۲. توجیه زائرین در خصوص مقررات هتل، زمان سرو غذا، برنامه غذایی، برنامه زیارت، همراه داشتن کارت شناسایی و هتل، سپردن پول و اشیای گران قیمت و مدارک رسمی خود در صندوق امانات هتل و رعایت مسائل ایمنی در مراحل مختلف اقامت در هتل با اطلاع و بر اساس برنامه های مدیر راهنما و مدیر ثابت هتل.
۲۳. همکاری با مدیر راهنما در برگزاری جلسات توجیهی، مذهبی و آموزشی (احکام و مناسک) برای زائرین با هماهنگی مدیر ثابت هتل و روحانی کاروان.

۲۴. همکاری با مدیر راهنما در ساماندهی عزیمت زائرین به حرم برای زیارت اول در (مدینه منوره) و یا انجام مناسک عمره در (مکه مکرمه) و برگشت آنها به هتل.
۲۵. ارائه لیست زائرین و شماره اتاقهای آنها به مدیریت هتل و شرکت در شیفت های هتل جهت پاسخگویی به تلفن های بستگان زائرین از ایران با اطلاع مدیر راهنما.
۲۶. همکاری با مدیر راهنما در ارائه گزارش حوادث به ستاد و پیگیری درمان بیماران اورژانسی و حوادث غیر منتظره زائرین از قبل (تصادف، درگیریها، بازداشت) با همکاری و هماهنگی ستاد، هیئت پزشکی، مدیر ثابت و طرفهای سعودی.
۲۷. حضور در سالن غذا خوری جهت نظارت بر توزیع غذا و بررسی مشکلات و نقطه نظرات زائرین و انعکاس آن به مسئولین ستاد و یا هتل.
۲۸. همکاری با مدیر راهنما در برنامه ریزی برای حرکت گروهی در زمانهای مقرر جهت زیارت در (مدینه منوره) و یا انجام عمره های بعدی در (مکه مکرمه) و جلوگیری از پراگندگی و گم شدن آنها در مسجد نبوی (ص) یا مسجد الحرام.
۲۹. همکاری با مدیر راهنما در ساماندهی عزیمت زائرین به مسجد شجره در (مدینه منوره) یا مسجد تنعیم در (مکه مکرمه) و نگهداری بار و لوازم همراه آنها و حصول اطمینان از جا نماندن افراد یا لوازم آنها در مسجد میقات.
۳۰. ساماندهی عزیمت اتوبوسها به مکه یا فرودگاه برگشت در موعد مقرر و طبق لیست تنظیمی طبق دستور مدیر راهنما.
۳۱. نظارت بر رعایت مقررات جمهوری اسلامی ایران و عربستان و حفظ شئون اسلامی و حرمت ملی توسط زائرین و پرهیز از هرگونه رفتار و هن آمیز در کلیه مراحل سفر و گزارش کردن موارد نامطلوب به مدیر راهنما.

(هـ) امنیت در سفر:

۱. قبل از سفر مشخصات زیرین از جمله آدرس و تلفنهای ضروری آنها اخذ و در طول سفر آنها را به همراه داشته باشید اطلاعات نزد شما امانت و محرمانه می باشد از اظهار و یا در اختیار دیگران گذاشتن، به جز مسئولین مرتبط با این موضوع جداً پرهیز نمایید.
۲. زائرین شما را بعنوان نمایندگان جمهوری اسلامی ایران (سازمان حج و زیارت) تلقی می نمایند لذا ضرورت دارد مدیران راهنما و معاونین شئون اسلامی را در گفتار، کردار و پوشش، رعایت و مقید به موازین شرعی باشند.
۳. نظر به اهمیت ایجاد وحدت ملی و انسجام اسلامی، ضرورت دارد مدیران، معاونین و عوامل محترم از هرگونه بحث، جدل و طرح موارد تنش زا و تشدید اختلافات مذهبی اجتناب نمایند.
۴. در صورت بروز هر گونه مشکل، انتقاد و اعتراض زیرین، انتظار می رود با سعه صدر به مشکلات توجه و نسبت به حل آن اقدام نمایند و در مقابل اعتراضات از هرگونه عکس العمل نامناسب پرهیز و از تنش و درگیری در محیط جلوگیری بعمل آورده، و از بیان مطالب تحریک آمیز به معترضین در جهت صیانت از حقوق زیرین و سازمان حج و زیارت پرهیز نمایند.
۵. قبل از عزیمت به عربستان جزوه امنیت سفر زیر را مطالعه و زیرین را نسبت به رعایت آن آگاه نمائید و در خصوص وضعیت نگهداری اموال، سرقتها و دلایل دستگیریهای زیرین، تلصیق و ... را به آنها اطلاع رسانی نمایید.
۶. در طول برگزاری جلسات در ایران، نسبت به اعمال و رفتار زیرین، بطور نامحسوس دقت نمایید و از نظر شخصیتی، روحی و روانی ارزیابی کلی داشته باشید.
۷. چنانچه برخورد و یا رفتار زیرین مشکوک به نظر می رسد (در خصوص ابتلای به بیماری خاص از جمله بیمارهای روحی، روانی، اعتیاد و...) ضمن بررسی نامحسوس و در نظر گرفتن شخصیت او (در صورت یقین و یا ظن قوی) مراتب را قبل از عزیمت در فرصت مناسب به مدیر استان و یا حراست گزارش فرمایید تا نسبت به اعزام آنها تصمیم گیری شود.
۸. از وعده و وعیدهای خارج از حیطه مدیر راهنما و معاون به زیرین و غیر منطبق با واقعیات از جمله: وضعیت هتل ها، تغذیه، حمل و نقل و ... که باعث توقع خارج از تعهدات ستاد عمره و سازمان می گردد جداً پرهیز نمایید.
۹. با عنایت به حساسیت نظام جمهوری اسلامی ایران و دولت عربستان نسبت به حمل، نگهداری و مصرف مواد مخدر، توصیه و هشدارهای لازم به زیرین داده شود و در صورت مشاهده مورد فوق و هرگونه کالای قاچاق و ... مراتب به حراست گزارش گردد.
۱۰. قوانین و مقررات مورد نیاز زیرین را تفهیم و در طول سفر به رعایت آن تأکید نمایید.

۱۱. اسکان بانوان (بدون همراه) بصورت انفرادی در اتاق ممنوع می‌باشد برای جلوگیری از هرگونه تبعات سوء از تعیین اتاق اینگونه افراد در قسمتهای پرت پلان پرهیز نموده و اتاق آنها در بین اتاق خانواده‌ها و محل مناسبی تعیین گردد.
۱۲. نظر به شرایط خاص افراد غیر بومی در هتلها به زائرین توصیه نمایید که از تنها گذاشتن کودکان، بانوان و افراد مسن در اتاق پرهیز نمایند.
۱۳. از تشویق به اعزام سفرهای بین شهری (انفرادی و یا جمعی زائرین) خارج از برنامه‌های ستاد عمره پرهیز نمایید.
۱۴. نظر به اینکه تعدادی از زائرین نحوه استفاده از صندوقهای امانات داخل اتاقها را نمی‌دانند ضمن آشنا نمودن نحوه استفاده از آنها در صورت عدم توانایی در استفاده تدابیر لازم جهت نگهداری وجوه نقد و اشیاء قیمتی آنها را بعمل آورید.
۱۵. شماره و پلان اتاق زائرین و تلفنهای تماس آنها را در اختیار افراد غیر مسئول و دیگر زائرین نگذارید.
۱۶. شیفت تلفن بعنوان مسئولیت کنترل ورود و خروج در هتل می‌باشد بنابراین ضمن همکاری تنگاتنگ با مدیر ثابت بر اساس برنامه اعلامی، اهتمام ویژه نسبت به حضور به موقع بر سر شیفتهای تعیین شده داشته و در صورت مشاهده موارد مشکوک مراتب را به ستاد منطقه و حراست گزارش فرمایید.
۱۷. ضمن برنامه ریزی برای حضور دسته جمعی در تشریف به حرمین شریفین سعی کنید مدیر راهنما و یا معاون، همراه زائرین باشد و در صورت بروز حادثه ای از قبیل دستگیری و درگیری مراتب را سریعاً به ستاد و حراست گزارش نمایید.
۱۸. در صورت توهین، هتک حرمت و درگیری در طول سفر ضمن جلوگیری از هرگونه تنش و درگیری مراتب پس از بازگشت به هتل صورتجلسه و توسط شهود امضاء و به همراه کپی گذرنامه و ویزای خود و شهود جهت پیگیری تحویل حراست نمایید.
۱۹. طبق قانون عربستان برقراری ارتباط زائرین با سایر اتباع بیگانه ممنوع می‌باشد فلذا ضمن اهتمام به این امر از برقراری هرگونه ارتباط غیر معمول و خارج از عرف با اتباع سعودی از جمله کسبه محلی، مسئولین و کارکنان هتلها و حرمین شریفین و... جداً پرهیز نمایید.
۲۰. در صورت مشاهده هرگونه حرکات مشکوک، ارتباطات غیر متعارف، غیبت غیر معمول، رفتار و کردار نامناسب زائرین و عوامل ایرانی اعم از: اعتقادی، اخلاقی، سیاسی و امنیتی مراتب را با قید فوریت به حراست ستاد گزارش نمایید.
۲۱. زائرین را توجیه نمایید که از در اختیار گذاشتن موبایل خود به مغازه داران و یا تکثیر و چاپ عکسهای آن در عربستان خودداری نمایند. در سالهای گذشته تعدادی از فروشندگان هنگام تعویض سیم کارت - موبایل عربستان با ایران، سیم کارت زائر را سرقت و سیم کارت بدلی به وی داده‌اند و در این مدت اقدام به سوء استفاده از آن نموده‌اند.
۲۲. با عنایت به اینکه توزیع کتب و نوار از سوی افراد ناشناس در بین زائرین ممنوع می‌باشد مدیران راهنما و معاونین

موظفند از توزیع و قبول هرگونه کتب و نشریات و نوارهای خارج از سیستم بعثه مقام معظم رهبری و ستاد عمره جلوگیری بعمل آورند. قابل ذکر است گاهی مشاهده می‌گردد کتب و نشریات غیرمجاز در بین زائرین توزیع می‌گردد که مدیران و معاونین راهنما ضمن آموزش به زائرین بدون هیچ گونه تنشی از آنان خواسته شود که از قبول آن اجتناب نمایند و در صورت توزیع آن در بین زائرین هنگام ورود در مبادی ورودی با هماهنگی مسئولین امر (گمرک، ناجا، نهاد ریاست جمهوری و نمایندگی حج و زیارت) نسبت به جمع آوری آنها اقدام نمایند.

۲۳. به لحاظ ضرورت رعایت اصول و مقررات حفاظتی، امنیتی در استفاده از سیستمهای مخابراتی و ارتباطی، در مذاکرات و صحبتها دقت لازم را داشته باشید و از بیان مطالب و گفتگوهای خصوصی و محرمانه بوسیله تلفن جداً خودداری نمایید.

۲۴. از قبول هرگونه هدایا و بسته‌های مشکوک و نگهداری آن در محل استقرار جداً پرهیز نموده و در صورت مشاهده بسته‌های مشکوک، مراتب سریعاً به حراست گزارش شود.

۲۵. در صورت دستگیری قبل از حضور نماینده ستاد و سفارت از هرگونه پاسخ به سئوالات مطروحه و یا امضاء مطلبی از سوی پلیس سعودی خودداری نمایید.

۲۶. در صورت سرقت و یا مفقود شدن اموال زائرین مراتب به صورت کتبی و در اسرع وقت به ستاد و حراست گزارش گردد و مدیر راهنما و یا معاون موظف به پیگیری آن از امداد می‌باشند.

۲۷. نظارت بر هوشیاری و عملکرد رانندگان در طول سفر به عهده مدیران راهنما و معاونین آنها می‌باشد لذا برای پیشگیری از خواب آلودگی و بروز احتمالی حوادث اقدامات لازم را بعمل آورید.

۲۸. نظر به سرقت‌های مکرر در سال گذشته در مسجد شجره و دستبرد به اموال زائرین از اتوبوس‌ها به هنگام مراجعه زائرین به مسجد جهت مُحرم شدن، تمهیدات لازم را جهت حفظ اموال و توجیه زائرین اتخاذ نمایید.

۲۹. به زائرین تأکید فرمائید پس از مراجعت از مسجد شجره به اتوبوس، اموال خود را کنترل و در صورت مورد دستبرد واقع شدن، مسئولین ستاد در شجره را در جریان گذاشته و نسبت به تأمین خسارت از سوی راننده و شرکت حمل و نقل مجری اقدام نمایند.

۳۰. سوار نمودن اتباع بیگانه توسط راننده (در بین راه در حمل و نقل بین شهری) ممنوع می‌باشد. بنابراین مسئولین اتوبوس را توجیه نمایید که اجازه ورود اتباع بیگانه را در بین راه به اتوبوس حامل زائرین ایرانی ندهند.