



معاونت امور حج و زیارت
اداره کل امور کارگزاران

شرح وظایف:

مدیر کاروان عتبات عالیات عراق

ماموریت مدیر کاروان عتبات عالیات عراق:

- ۱- برنامه ریزی، سازماندهی و آماده سازی امور اداری، مالی و اجرایی کاروان
- ۲- شناخت و آگاهی نسبت به دستورالعملها و ضوابط و مقررات حوزه عتبات عالیات عراق و دریافت آخرین تحولات و تغییرات احتمالی فرایندهای اجرایی عملیات
- ۳- تعامل و ارتباط صحیح، موثر و مستمر با دفتر خدمات زیارتی مربوطه، سازمان حج و زیارت، ستاد عملیات اجرایی عتبات در عراق و سایر مبادی ذی ربط به منظور ارائه خدمات مناسب به زائرین
- ۴- آموزش مناسب، اطلاع رسانی سریع و به موقع به زائرین و آگاهی دادن آنان از نحوه اجرای عملیات
- ۵- مشارکت و همکاری فعال در انجام ثبت نام زائرین و شناخت آنها و نیز دسته بندی زائرین به لحاظ شرایط و خصوصیات جسمی، روحی، تحصیلی و...
- ۶- پایش و ارزشیابی مستمر و دائمی تمامی فعالیت ها، اقدامات، برنامه ریزی های انجام شده و در حال اجرا جهت بهبود فرایند خدمات رسانی

شرح وظایف:

اهم وظایف مدیر کاروان در ایران

اقدامات مدیر راهنما قبل از سفر

- ۱- مطالعه و کسب اطلاعات، تجربیات مدیران و اساتید مجرب در حوزه عتبات عالیات عراق قبل از سفر
- ۲- افزایش آگاهی و مهارتهای مورد نیاز از قبیل (تسلط به زبان عربی، دوره امداد و نجات، مقررات بیمه ای و...) جهت اداره بهتر امور کاروان

- ۳- حضور فعال در دفتر زیارتی به منظور همکاری با مدیر یا مدیرعامل دفتر زیارتی در زمان ثبت نام، پذیرش زائرین، تحویل مدارک، اخذ مانیفست، پیگیری روادید زائرین، تهیه اتوبوس و...
- ۴- هماهنگی و همکاری با مدیر دفتر زیارتی در برگزاری یک جلسه آموزشی در مکان مناسب (یک هفته تا حداقل ۳ روز قبل از حرکت) و تشویق زائران به شرکت در همایشهای عمومی شهرستان یا استان
- ۵- برگزاری آموزش متناسب با سطح زائرین و اطلاع رسانی توصیه های امنیتی (از قبیل همراه نداشتن زیورآلات و اجناس گران قیمت و...)، اجرائی، بهداشتی و توجه آنان به ابعاد معنوی سفر مطابق سرفصل های آموزشی
- ۶- کنترل گذرنامه های زائرین و مدیر و روحانی/مداح از لحاظ اعتبار، مخدوش نبودن، مطابقت عکس گذرنامه با عکس ارائه شده برای ویزا و سایر ملاحظات لازم طبق مقررات ابلاغی
- ۷- کسب اطلاعات کامل از آخرین دستورات عملیها، ضوابط و مقررات سازمان و شرکت شمس و اجرای دقیق آنها در طول سفر
- ۸- پیگیریهای لازم با امور زیارتی حج و زیارت استان جهت دریافت پاسخ استعلامات انجام شده تا صدور حکم سیستمی
- ۹- تهیه و تنظیم برنامه اجرائی و فرهنگی مورد تایید با هماهنگی روحانی یا مداح کاروان
- ۱۰- شناسایی مهارتها و توانمندیهای زائرین جهت بهره برداری از آنها در راستای هدایت و مدیریت کاروان
- ۱۱- دریافت پلان هتلها و نوبت خروج از مرز از دفتر خدمات زیارتی
- ۱۲- تهیه لیست زائرین و بررسی نحوه چینش زائرین در پلان هتل ها و اتوبوس مطابق ترکیب زائرین (شرایط سنی، جسمی، محارم و...)
- ۱۳- دریافت کارت شناسائی و سایر ملزومات ارسالی شرکت شمس از دفتر زیارتی، کنترل و مطابقت با گذرنامه ها و توزیع آن بین زائرین
- ۱۴- کنترل دقیق اصل مانیفست از نظر درج مشخصات زائرین و عوامل طبق گذرنامه، الصاق صحیح عکس ها، مخدوش نبودن و... قبل از ارسال به شرکت مرکزی

- ۱۵- دریافت بلیط هواپیما و کنترل تعداد و اسامی آنان و انجام هماهنگی های لازم در اعزامهای هوایی
- ۱۶- اطلاع رسانی به زائران جهت مراجعه به بانک عامل برای دریافت ارز تخصیصی و پرداخت عوارض خروج از کشور (سفرهوایی)
- ۱۷- پیگیری لازم جهت اخذ مشخصات اتوبوس و شماره تماس راننده و اطلاع دقیق از ساعت و محل تجمع و حرکت زائرین از مبدا استان تا مرز و بالعکس جهت ابلاغ به زائرین
- ۱۸- هماهنگی لازم با نماینده مرزی جهت اسکان و دریافت هرگونه خدمات برنامه ریزی شده برای زائرین در مرز و ساعت حضور در مرز
- ۱۹- حضور کاروان طبق نوبت اعلامی قبلی، در مرز یا فرودگاه با نظم و انضباط و همکاری و همراهی با مسئولین مرزی یا فرودگاهی
- ۲۰- دریافت فرمهای ارزشیابی فهداک از دفتر زیارتی و همراه داشتن آن جهت تکمیل و تحویل مرحله به مرحله آن به مبادی زیربط
- ۲۱- پاسخگویی به سوالات و راهنمایی مراجعات تلفنی و حضوری زائرین ثبت نام شده و نیز برخورد صحیح و منطقی با انتقادات زائرین
- ۲۲- تحویل گذرنامه ها و اصل مانیفست و مطابقت آنها با هم
- ۲۳- آشنایی و آگاهی کامل از مسیر حرکت کاروان و رستورانهای بین راهی و مکانهای استراحت زائرین از مبدأ حرکت تا مرز تعیین شده و بالعکس
- ۲۴- متناسب ساختن سطح انتظارات و توقعات زائرین با توجه به شرایط خاص کشور عراق و بیان کمبودها و محدودیت هایی که در زمینه امکانات مناسب خدماتی و رفاهی در کشور عراق وجود دارد
- ۲۵- کنترل اتوبوس قبل از حرکت و آگاهی و اطمینان از وجود تجهیزات لازم داخل اتوبوس از قبیل: داشتن آب سرد به مقدار کافی، سالم بودن سیستم سرمایشی و گرمایشی و سایر امکانات ضروری
- ۲۶- نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس جهت هدایت زائرین و توجیه افراد نسبت به آن (توضیح اینکه در خاک عراق به شماره باج اتوبوس اکتفاء شود).

۲۷- سوار نمودن به موقع زائرین در اتوبوس و سرشماری زائرین و اطمینان از اینکه زائری جا نمانده باشد.

۲۸- استقرار مدیر در صندلی ردیف اول اتوبوس جهت نظارت بر راننده و توجیه رانندگان برای زمان توقف در محل‌های از پیش تعیین شده جهت اقامه نماز و صرف صبحانه، ناهار، شام و استراحت در بین راه از مبدا تا مرز مورد نظر و بالعکس

۲۹- اعلام برنامه کلی سفر به زائرین و برنامه روزانه در هر روز

۳۰- به موقع رساندن زائرین به مرز با توجه به جدول زمانی تعیین شده و اطلاع رسانی قبلی به زائرین در خصوص همراه داشتن داروهای ضروری یا ساک دستی

۳۱- همراهی با زائرین در طول مسیر، اماکن عمومی و زیارتی و اطمینان و آگاهی کامل نسبت به وضع زائرین و جلوگیری از متفرق شدن آنان.

۳۲- عدم تبعیض بین زائرین نسبت به ارائه خدمات رفاهی و تأمین رضایت آنان در اجرای برنامه‌های مختلف زیارتی و رفاهی.

۳۳- شناسائی زائرین از لحاظ وضعیت جسمی، سنی و روحی و مراقبت بیشتر از زائرین مسن و کم توان و گروه بندی آنها

۳۴- همراه داشتن کیف کمک‌های اولیه جهت موارد اضطراری

۳۵- دریافت حداقل ۱۷ نسخه تصویر از اصل مانیفست ویزا شده جهت ارائه به مبادی ذیربط از دفتر زیارتی

۳۶- حفظ و نگهداری گذرنامه‌های گروه از مبدا حرکت تا مرز و بالعکس

۳۷- حضور و غیاب و سرشماری زائرین به طور مستمر در طول سفر و به خصوص در هر پیاده و سوار شدن

۳۸- مدیر باید شماره تلفن ایرانی و عراقی خود را حتما در اختیار زائران قرار داده و آن را پشت کارت شناسایی و پشت جلد گذرنامه‌ها درج نماید.

مدیر راهنما موظف به‌مراه داشتن مدارک و ملزومات ذیل می باشد:

۱- اصل مانیفست ویزا شده (مدیر راهنما می‌بایست دقت نماید صفحات مانیفست کامل باشد، به خصوص صفحه آخر مربوط به عوامل که دارای مهر اصلی ویزا است)

- ۲- مدیران راهنما در موقع گرفتن ۱۷ سری تصویر باید مواظب باشند اصل برگه‌های مانیفست را در دستگاه کپی جا نگذارند تا موقع خروج از مرز با مشکل مواجه نشوند.
- ۳- اصل گذرنامه‌های زائران مطابق با آمار زائران اصلی و همراهان به علاوه گذرنامه مدیر و روحانی (یا مداح)
- ۴- کارتهای شناسایی زائران از مبدأ به گردن زائران آویخته شود
- ۵- برچسب ساک‌ها و برچسب کوچک کلیه وسایل حتماً قبل از حرکت نصب شود.
- ۶- تابلوی کاغذی با نام دفتر خدمات زیارتی و نام استان و تاریخ اعزام جهت نصب در اتوبوس
- ۷- دریافت مبلغ تنخواه در نظر گرفته شده برای انجام هزینه‌های متفرقه در خاک عراق و انجام هزینه مطابق مواد بخشنامه مربوطه و تنظیم و تکمیل و مهر و امضاء آن توسط مدیر و روحانی در پایان سفر و در برگشت به ایران و تحویل آن به شرکت مرکزی استان از وظایف مهم مدیران راهنما می‌باشد.
- ۸- علامت شاخص هر کاروان (نام دفتر زیارتی) برای همراه داشتن در زیارتهای روزهای اول و زیارت دوره در کوفه.
- ۹- جدول برنامه هفتگی زیارتی ایام سفر
- ۱۰- فهرست اسامی و ترکیب زائران همراه و محارم به منظور سهولت در تقسیم اتاقهای ۲ و ۳ نفره (تنظیم پلان اتاقهای هر کاروان قبل از حرکت از مبداء)
- ۱۱- همراه داشتن برخی اقلام مورد نیاز از قبیل: مقوا، نوار چسب و ماژیک مناسب جهت نوشتن اعلامیه و سایر موارد ضروری، CD و نوارهای مناسب فرهنگی
- ۱۲- اخذ شماره تلفن های ضروری (راننده های ایرانی / رستوران های بین راهی / شرکت مرکزی / تلفن های ضروری عراق و...)
- ۱۳- دریافت فرم های مخصوص فهداک (فرم ها / گزارش سفر / فرم هزینه / فرم افراد انصرافی / و...)
- ۱۴- تفویج (پلان هتل های محل اقامت)
- ۱۵- سیم کارت عراقی
- ۱۶- کیف کمک های اولیه و دارویی ضروری (ضد تهوع، مسکن و...)
- ۱۷- لیست اسامی و شماره تماس واحدهای ستادی در عراق

اهم وظایف مدیر کاروان در مرزهای خروجی

الف) سفر هوایی (فرودگاههای ایران)

- ۱- انجام هماهنگیهای لازم جهت انتقال زائرین به فرودگاه برای استانهایی فاقد ایستگاه پروازی
- ۲- حضور به موقع و قبل از زائرین در فرودگاه و هدایت زائران جهت تحویل بار و عبور از گیت گذرنامه براساس شماره مانیفست با رعایت نظم و انضباط (مدیر باید آخرین نفری باشد که از گیت عبور می کند)
- ۳- بیان مجدد توصیه های لازم فرودگاهی به زائرین در فرودگاه
- ۴- تحویل بلیط از نماینده شمس و توزیع آن به همراه گذرنامه بین زائرین در فرودگاه جهت خروج از مرز و تاکید بر همراه داشتن فیش های عوارض خروج
- ۵- صبر و شکیبایی در برابر مشکلات احتمالی و آمادگی لازم برای مقابله با هرگونه بحران های احتمالی
- ۶- اطلاع رسانی مجدد توصیه های امنیتی، اجرائی و بهداشتی متناسب با هر یک از مراحل سفر
- ۷- اطمینان از حضور کلیه زائرین و هدایت آنها جهت سوارشدن به هواپیما و اطمینان از جهت جانمندان زائرین از پرواز (توصیه می گردد مدیر یا روحانی/مداح یکی جلوتر و دیگری پس از عبور کلیه زائرین از گیت خروجی اقدام نماید)
- ۸- نظارت و کنترل سالن پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانمندان زائران یا وسایل آنان
- ۹- اعلام منصرفین، غایبین و جامانده های پرواز و تحویل گذرنامه و سایر مدارک آنها به نماینده مستقر در فرودگاه و اطلاع رسانی به دفتر زیارتی
- ۱۰- کنترل گذرنامه زائرین جهت اطمینان از ثبت مهر خروجی پس از عبور از گیت فرودگاه

ب) سفر زمینی

اهم اقدامات مدیر راهنما در پایانه مرزی ایران

- ۱- همکاری و هماهنگی با نماینده شمس در مرز جهت اسکان زائرین در زائرسرا و دریافت کارت نوبت و انتقال زائرین در ساعت تعیین شده از زائرسرا به نقطه صفر مرزی
- ۲- توزیع فرمهای فهداک (ارزیابی خدمات از مبداء استان تا مرز) و جمع آوری آنها پس از تکمیل زائرین در محل زائر سرا
- ۳- نظارت برانتقال زائرین و حمل بار آنها به اتوبوس و تاکید بر همراه داشتن داروهای ضروری و کیف های دستی
- ۴- تقسیم گذرنامه بین زائرین در اتوبوس و هدایت زائرین جهت حرکت به سوی مرز و قرار گرفتن در نوبت ورود با همکاری روحانی/مداح کاروان
- ۵- بازدید اتوبوس پس از پیاده شدن زائرین جهت اطمینان از جا نماندن بار و وسایل زائرین
- ۶- توجیه مجدد و هدایت زائرین به گیتهای خروجی جهت انجام تشریفات خروج از مرز
- ۷- مراجعه مجدد به نمایندگی شمس برای انجام امور اداری و تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر
- ۸- انجام امور اداری و گمرکی خروج از مرز زمینی (تحویل فیش و اصل و تصویر مانیفست به مامورین مرزی و نظارت بر درج مهر خروجی و...)
- ۹- مرتب نمودن کلیه زائران به ترتیب مانیفست در یک صف جهت حضور منظم در گیت خروجی
- ۱۰- استقرار مدیر جنب گیت خروجی و هدایت زائرین جهت عبور از گیت با رعایت شماره مانیفست
- ۱۱- در صورت وجود زائر ممنوع الخروج منصرف یا غایب، باید مراتب به نماینده شمس در مرز اعلام تا نسبت به اصلاح آمار زائران اعزامی اقدام گردد.
- ۱۲- دریافت اصل مانیفست و حرکت به سمت پایانه عراق پس از دریافت سهمیه بین راهی

اهم وظایف مدیر کاروان در بدو ورود به عراق

مرزهای زمینی عراق

- ۱- ورود به خاک عراق و هدایت زائران برای حضور در مقابل گیت گذرنامه عراق براساس شماره مانیفست
- ۲- حضور در دفتر السياحه و ممهور نمودن مانیفست اصلی (بسیار مهم)
- ۳- هماهنگی با نماینده شرکت حمل و نقل و مأمورین امنیتی عراقی جهت سوار شدن زائرین به اتوبوس جهت عزیمت به نجف اشرف
- ۴- کنترل و بازدید دقیق اتوبوسهای تحویلی (از نظر نظافت، داشتن دو کلمن، آب معدنی خنک، سیستم سرمایشی و گرمایشی، لاستیک زاپاس، داشتن گازوییل به حد نیاز و ...)
- ۵- تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام به زائرین.
- ۶- استراحت مختصر، اقامه نماز ظهر و دریافت ناهار بین راهی
- ۷- ورود به هتل و تحویل کلید اتاقها از استقبال هتل براساس سرانه زائرین
- ۸- تقسیم اتاقها بین زائرین با هماهنگی مدیر ثابت ایرانی و مدیرعراقی هتل و تعیین مکانهای مناسب جهت افراد سالمند و بیمار.
- ۹- نظارت مستمر و دقیق بر رفتار و گفتار و تماس زائرین با افراد مختلف در داخل خاک عراق و توجه به موارد مشکوک و غیرمترقبه و انعکاس این موارد به ستاد و حراست
- ۱۰- انعکاس فوری کمبودها و نارسائیهای احتمالی اسکان، تغذیه، حمل و نقل و... به مسئولین ذی ربط در ستاد نجف
- ۱۱- حضور مستمر و مشارکت در توزیع صبحانه، ناهار و شام از ابتدا تا انتها، نظارت بر حسن اجرای موارد مربوطه اعم از بهداشتی رفاهی، برنامه غذایی و سایر موارد
- ۱۲- کنترل و نظارت مستمر بر ایاب و ذهاب زائرین و جلوگیری از مفقود شدن آنان (در صورت مفقود شدن زائر، فوراً باید به مسئول امداد ستاد نجف اطلاع داده شود).
- ۱۳- اعلام برنامه زیارتی به زائرین و تاکید بر سوار و پیاده شدن سریع از اتوبوسها به منظور اجرای بموقع برنامهها
- ۱۴- برقراری ارتباط منطقی و مدبرانه با افراد ارائه دهنده خدمات مانند: پرسنل هتل ها، رانندگان و مأمورین امنیتی و دریافت شماره تماس ایشان جهت اخذ خدمات به موقع و مطلوب

مرزهای هوایی عراق (فرودگاههای عراق)

- ۱- مرتب نمودن و هدایت زائرین در یک صف منظم مقابل گیت های ورودی براساس شماره مانیفست
- ۲- ارتباط با نماینده شمس در فرودگاه و همکاری لازم با آنها جهت انجام تشریفات اداری ورود زائرین
- ۳- دسته بندی و مرتب نمودن گذرنامه های زائرین براساس لیست مانیفست
- ۴- نظارت بر فرآیند ورود زائرین و بار آنها در گیتهای ورودی تا حصول اطمینان از ورود کلیه زائرین و بار آنها
- ۵- بازدید و تحویل اتوبوس جهت انتقال زائرین به هتل مطابق استانداردهای پیش بینی شده در قرارداد و انعکاس و پیگیری فوری معایب
- ۶- هدایت زائرین و انتقال بار آنها به طرف اتوبوس، سوار نمودن زائرین و سرشماری آنان و پس از اطمینان از حضور همه زائرین با اخذ شماره تلفن راننده اجازه حرکت داده شود.
- ۷- حرکت به طرف هتل با هماهنگی نماینده شمس و نیروهای امنیتی عراق
- ۸- جمع آوری گذرنامه های زائرین در اتوبوس جهت ارائه به هتل محل اسکان
- ۹- تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام به زائرین

اهم وظایف مدیر کاروان در نجف و کربلا

- ۱- بازدید کامل اتوبوس پس از پیاده شدن زائران و تخلیه بارها و اطمینان از اینکه وسایل زائرین جانمانده است.
- ۲- جمع کردن زائرین به منظور استماع توصیه ها و تذکرات اجرائی مدیر هتل در خصوص امکانات و خدمات پیش بینی شده در هتل
- ۳- شمارش گذرنامه ها در حضور مدیر هتل و تحویل آنها به وی در قبال اخذ رسید
- ۴- تحویل مانیفست و ۲ نسخه کپی به مدیر هتل
- ۵- کنترل دقیق وضعیت اتاقها در زمان تحویل و انعکاس فوری و پیگیری لازم جهت رفع کمبودها و نارسائیهای احتمالی آن از طریق مدیر هتل.

- ۶- تقسیم اتاقها بین زائرین با هماهنگی مدیر عراقی هتل مطابق جدول حاوی ترکیب زائرین به لحاظ محارم و شرایط جسمی و سنی.
- ۷- دریافت کارت هتل و توزیع آن به همراه کلید اتاقها بین زائرین کاروان
- ۸- اعلام ساعت پذیرایی هتل و تاکید به زائرین جهت حضور به موقع در رستوران مخصوصا در روزهای جمعه که نماز جمعه اقامه می گردد.
- ۹- ارائه توصیه های لازم جهت آشنایی زائرین با امکانات و برنامه های هتل به منظور استفاده مناسب از خدمات پیش بینی شده
- ۱۰- اخذ آخرین اطلاعات و برنامه های ستاد از مدیر هتل و شرکت در جلسه ستاد نجف
- ۱۱- انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسائیهای اسکان، تغذیه و حمل و نقل و... به مدیر هتل و در صورت عدم رفع آن به ستاد منطقه
- ۱۲- اعلام ساعت حضور زائرین در لابی هتل با هماهنگی قبلی با روحانی/مداح جهت تشریف به حرم برای اولین زیارت
- ۱۳- کنترل و نظارت مستمر بر ایاب و ذهاب زائرین و پیشگیری از تفرقه و گم شدن آنان
- ۱۴- هماهنگی با مدیر هتل و واحد حمل و نقل و واحد امنیتی جهت انجام زیارت دوره
- ۱۵- اعلام برنامه زیارت دوره به زائرین و تاکید بر حضور به موقع در زمان و مکان معین شده برای تجمع و تاکید بر سوار و پیاده شدن سریع از اتوبوسها برای انجام به موقع برنامه های زیارت دوره.
- ۱۶- حضور مستمر و مشارکت فعال در توزیع صبحانه، نهار و شام از ابتدا تا پایان و نظارت بر حسن اجرای مسائل بهداشتی، رفاهی، کیفیت تغذیه و...
- ۱۷- اطلاع از زمان برگزاری مراسمات مذهبی که توسط بعثه مقام معظم رهبری برگزار می شود و هدایت زائران جهت شرکت در آن
- ۱۸- توجه دادن زائرین برای مساعدت و همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حرمها و پرهیز از هرگونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل
- ۱۹- تکمیل فرمهای فهداک و تحویل آن به ستاد و مهمور نمودن قسمت دوم از فرم گزارش سفر مدیران در روز آخر استقرار در نجف/کربلا

(هنگام خروج از هتل)

- ۱- اعلام ساعت انتقال ساک ها به لابی هتل با هماهنگی مدیر هتل و تاکید بر همراه داشتن لوازم ضروری و داروها در کیف دستی
- ۲- دریافت به موقع کلید اتاقها و تحویل آن به مدیر هتل و تاکید بر حضور به موقع زائرین در لابی هتل جهت خروج
- ۳- دریافت اصل مانیفست و گذرنامه های زائرین و کنترل و شمارش دقیق آنها و تحویل کلید گاو صندوق به استقبال هتل
- ۴- بازدید دقیق اتاقها جهت جا نماندن وسایل زائران و تاکید برای دریافت پول و اشیاء قیمتی که به امانت داده اند یا به هر شکلی مخفی کرده اند
- ۵- دریافت سهمیه صبحانه زائرین (در صورت میل نکردن صبحانه در هتل / صبحانه سفری)

اهم وظایف مدیر کاروان در کاظمین

- ۱- قبل از پیاده شدن از اتوبوس در کاظمین لازم است اعلام شود: از آنجا که کاروانها در کاظمین فقط یک شب اقامت دارند و اتوبوس کاروانهای زمینی تعویض نمی شود و فقط زائرین مجازند ساک های دستی را با خود به هتل ببرند و ساک های بزرگ در صندوق اتوبوس می ماند، لازم است به زائرین تاکید شود لوازم ضروری و داروها مورد نیاز را با خود همراه داشته باشند.
- ۲- همکاری جهت حضور زائرین به منظور استماع توصیه ها و تذکرات اجرایی مدیر هتل در خصوص امکانات و خدمات پیش بینی شده در هتل
- ۳- بازدید کامل اتوبوس پس از پیاده شدن زائران و تخلیه بارها و اطمینان از اینکه وسایل زائرین در اتوبوس جانمانده است.
- ۴- اعلام مدت زمان استقرار کاروان در شهر کاظمین و اعلام ساعات امکان زیارت حرمین کاظمین (ع)
- ۵- اعلام زمان تجمع در لابی هتل جهت انجام گروهی زیارت حرمین کاظمین (ع)

- ۶- اعلام نحوه استفاده از مینی بوس از ترمینال تا هتل و استقرار مدیر و روحانی/مداح در هر یک از مینی بوسها و سرشماری و اطمینان از حضور کلیه زائرین
- ۷- معرفی هتل محل اقامت و توزیع کارت هتل بین زائرین
- ۸- تاکید به زائرین برای مساعدت و همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حرمها و پرهیز از هرگونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل
- ۹- کنترل و اطمینان از جانماندن لوازم و وسایل زائرین در مینی بوسها
- ۱۰- انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسائیهای اسکان، تغذیه و حمل و نقل و... به مدیر هتل و در صورت عدم رفع آن اعلام به ستاد منطقه
- ۱۱- اطلاع از زمان برگزاری مراسمات مذهبی که توسط بعثه مقام معظم رهبری برگزار می شود و هدایت زائران جهت شرکت در آن
- ۱۲- دقت در حسن اجرای برنامه زیارتی کاروان
- ۱۳- هماهنگی با مدیر هتل و مسئول حمل و نقل برای اعلام زمانبندی خروج و انتقال زائران با مینی بوس به پارکینگ
- ۱۴- اعلام زمان تحویل کلید و تاکید بر حضور به موقع در لابی هتل جهت حرکت به سمت پارکینگ
- ۱۵- در صورتیکه زمان خروج از هتل صبح زود یا هنگام ظهر می باشد به زائرین تاکید گردد نماز صبح یا ظهر را حتما در هتل اقامه نمایند.

(هنگام خروج از هتل)

- ۱- اخذ آخرین اطلاعات پروازی برای کاروان های هوایی از مسئولین پرواز ستاد
- ۲- اطلاع از زمان انتقال بار زائران و توجیه ایشان جهت آماده سازی قبل از موعد مقرر
- ۳- هماهنگی با مدیر هتل برای استقرار به موقع مینی بوس برای انتقال زائران به پارکینگ و پیش گیری از سردرگمی و بلا تکلیفی زائران در لابی هتل
- ۴- جمع کردن زائرین در ساعت مقرر در لابی هتل برای انتقال آنان به پارکینگ
- ۵- اطمینان از تحویل کلید اتاق ها به استقبال هتل و تاکید مجدد به زائرین برای جمع آوری وسایل و دریافت اشیاء قیمتی و زیورآلات شخصی از امانات
- ۶- کنترل اتاق ها و اطمینان از جانماندن زائرین یا وسایل آنان در اتاق ها

- ۷- دریافت اصل مانیفست و گذرنامه ها و کنترل آنها و تحویل کلید گاوصندوق به مدیر هتل یا استقبال هتل
- ۸- در صورت لزوم دریافت سهمیه صبحانه یا ناهار سفری و ... برای طول مسیر
- ۹- اطمینان از استقرار مینی بوس ها در نزدیکترین نقطه به هتل با هماهنگی مدیر هتل و هدایت زائرین به سمت آن ها جهت انتقال به پارکینگ
- توجه:** مدیران می بایست از تردد دستفروشان به داخل مینی بوس و اتوبوس جدا جلوگیری نمایند
- ۱۰- مدیر و روحانی/مداح هرکدام می بایست در یک مینی بوس مستقر شوند و در صورت اطمینان از حضور همه زائران حرکت نمایند
- ۱۱- تحویل گذرنامه ها به زائرین در زمان حرکت به سمت فرودگاه و تاکید به در دسترس نگه داشتن آن (با توجه به تعدد کنترل و بازرسی تاکید گردد حتی الامکان گذرنامه در کیف گردنی نگه داری شود و پس از هر بازرسی دوباره نسبت به حفظ گذرنامه تذکر داده شود)

اهم سایر وظایف مدیر کاروان در عراق

اهم وظایف مدیر در صورت گم شدن زائر :

- ۱- کنترل مسیر حرکت زائر از هتل تا حرم و داخل حرم
- ۲- مراجعه به دفتر گمشدگان (مفقودین) حرم
- ۳- اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری
- ۴- در صورت پیدا نشدن زائر تا زمان حرکت، کسب تکلیف از مسئولین ستاد برای ادامه مسیر، و تحویل گذرنامه زائر مفقود شده بعلاوه کپی مانیفست به مسئول امداد

اهم وظایف مدیر در صورت بیماری زائر :

- ۱- همراهی زائر و رساندن او به نزدیکترین درمانگاه مرکز پزشکی
- ۲- در صورت بدحال بودن زائر و نیاز به آمبولانس، اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری ستاد و مراجعه به اولین سیطره و اطلاع به ماموران حاضر در آنجا

۳- در صورت نیاز به بستری شدن، الزاما گذرنامه و یک سری کپی مانیفست می بایست همراه بیمار باقی بماند

۴- در صورتی که در بین راه یکی از زائران بیمار شود به طوری که ضرورت یابد چندین ساعت در درمانگاه یا بیمارستان بستری گردد، با اطلاع رسانی به مسئول امداد و مسئول امنیت ستاد و با هماهنگی ایشان بیمار مذکور (حتی المقدور به همراه یکی از اقوام مرد یا یکی از زائران مرد آگاه به امور) جهت بستری شدن موقت به همراه گذرنامه و کپی مانیفست از کاروان جدا و بعد از رفع مشکل با هماهنگی مسئول امنیت ستاد به کاروان ملحق شود (تا کل زائران معطل نشوند)؛ لکن چنانچه مراجعه به درمانگاه در حد نیم ساعت یا حداکثر یک ساعت باشد با هماهنگی مسئول امنیت ستاد، کاروان را متوقف نماید تا پس از تزریق یا درمان سرپایی بیمار، حرکت نماید.

اهم وظایف مدیر در صورت فوت زائر:

- ۱- اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری ستاد و هماهنگی و همکاری تنگاتنگ با ایشان و تحویل مدارک لازم به ایشان (گذرنامه، کپی مانیفست و ...)
- ۲- اطلاع رسانی به دفتر زیارتی و حج و زیارت استان و نهایتا خانواده زائر در ایران و هماهنگی با ایشان در خصوص کسب تکلیف برای محل دفن متوفی
- ۳- انجام مراحل اداری جهت تدفین در محل فوت و یا انجام تشریفات و اقدامات جهت بازگشت به ایران

بازگشت انفرادی و اضطراری زائر به ایران

در برخی موارد به دلیل وقوع حوادث پیش بینی نشده از جمله: درگذشت اقوام درجه یک زائر و... ، زائر درخواست بازگشت زودتر از موعد و انفرادی را از مدیر راهنما می نماید که بدین منظور لازم است:

- ۱- طرح موضوع با مسئول ستاد شمس و کسب تکلیف
- ۲- هماهنگی با واحد امداد و پیگیری
- ۳- هماهنگی با واحد حمل و نقل هوایی جهت اخذ بلیط و انجام مراحل خروج
- ۴- پیگیری انجام مراحل اداری مربوطه

- ۵- تحویل گذرنامه زائر و یک سری کپی از مانیفست به مسئول امداد و پیگیری (گذرنامه نباید تحویل زائر شود)
- ۶- اقدام لازم و انجام مراحل اداری جهت حذف نام زائر مربوطه از مانیفست برای جلوگیری از بروز مشکلات احتمالی در مرز خروج از عراق و ورود به ایران

اهم وظایف مدیر کاروان در بازگشت از عراق

- ۱- اخذ نوبت با ارائه اصل مانیفست به مامور عراقی در گیت خروجی
- ۲- مرتب نمودن زائران بر اساس شماره مانیفست و توجیه و هدایت کاروان به گیت خروجی
- ۳- ارائه اصل مانیفست و گذرنامه ها و نیز نظارت بر درج مهر خروجی بر گذرنامه ها
- ۴- توزیع گذرنامه ها و تاکید بر مواظبت و نگهداری از گذرنامه توسط زائرین
- ۵- انتخاب ۴ نفر از جوانان داوطلب جهت انتقال وسایل از اتوبوس به گاری
- ۶- نظارت و همکاری لازم جهت انتقال بار زائرین با ۳-۵ گاری عراقی (اخذ کارت شناسایی کارگران عراقی) تا گیت‌های ورودی ایران

اهم وظایف مدیر کاروان از زمان ورود به ایران تا بازگشت به استان

- ۱- انجام امور اداری و تشریفاتی مرزی جهت ورود زائرین
- ۲- تاکید بر حفاظت و نگهداری از گذرنامه توسط زائرین
- ۳- انتقال زائران به گیت نیروی انتظامی جهت درج مهر ورودی به خاک مقدس جمهوری اسلامی ایران
- ۴- نظارت بر انتقال وسایل و بار زائرین در مرحله ورود زائرین
- ۵- تجمع زائرین در محل استراحتگاه پایانه قبل از رسیدن به قسمت کنترل گذرنامه توسط ماموران ایرانی، به منظور کنترل وسایل

- ۶- مراجعه به دفتر نمایندگی شرکت شمساً جهت تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر
- ۷- چیدمان منظم بار و ساک های زائرین براساس ترتیب پیاده شدن زائران در طول مسیر در اتوبوس
- ۸- تکمیل دقیق فرم های فهداک و تحویل آن به نماینده فهداک مستقر در مرز
- ۹- یادآوری و توجیه زائرین درخصوص نحوه تکمیل و ارسال مدارک و مستندات لازم جهت استفاده از حق بیمه اصلی یا تکمیلی در ایران مطابق قرارداد بیمه ای
- ۱۰- تکمیل دقیق گزارش سفر ویژه مدیر راهنما در سامانه فهداک کارگزار
- ۱۱- تهیه گزارش آسیب شناسی از سفر عتبات عالیات عراق و ارائه آن حداکثر تا یک هفته بعد از بازگشت