

سازمان حج و زیارت موظف است متقاضیان سفرهای زیارتی را ساماندهی و اعزام و به امور رفاهی و فرهنگی آنان رسیدگی و از حقوقشان دفاع کند بنابراین ارج نهادن به شان و منزلت مشتاقان زیارت اماکن متبرک را مهمترین وظیفه اخلاقی، قانونی و اداری می‌شمارد.

براین اساس اصول زیرسروحه فعالیت کارکنان این سازمان و مایه بهره‌وری بیشتر می‌باشد:

۱- پای بندی به عقاید و ارزش های دینی و مبانی اخلاقی و صفات معنوی و عمل به آنها و در این راستا افتخار و نعمت شمردن خدمت به زائر.

۲- تلاش برای بهره‌گیری بیشتر از فضای سرشار از معنویت حاکم بر سفرهای مقدس زیارتی از طریق تولید فکر و اندیشه و بکارگیری نوآوری و خلاقیت در جهت تنظیم و اشاعه برنامه منسجم و مشخص فرهنگی به منظور تغییر رفتارهای جمعی و فردی زائران و کارگزاران دولتی و غیر دولتی.

۳- ارباب رجوع را سرمایه سازمانی تلقی کردن و برقراری ارتباط مناسب با مراجعین بر پایه صداقت و بی‌آلایشی و برخورداری از روحیه پاسخگویی و انتقادپذیری و استقبال از پیشنهادهای موثر و تعالی بخش و داشتن تحرک و دوری از هرگونه انفعال و رخوت.

۴- احترام به وقت و شخصیت و حقوق دیگران و پای بندی جدی نسبت به سلسله مراتب اداری و ضوابط و مقررات و تصمیمات تشکیلاتی.

۵- اعتقاد به نظام مشارکت و تفکر و کارجمعی و تذکر به همدیگر و همکاری بایکدیگر و ترویج فرهنگ تشکر از دیگران در سطح سازمان.

۶- بهره‌مندی از نشاط و انگیزه کاری و ایجاد محیطی مناسب و آراسته و در شان ارباب رجوع.

۷- شناسایی نیازها و انتظارات منطقی مردم و تلاش برای تحقق آن

۸- اهمیت به نظرات سازنده و انتقادپذیری و شناخت نارسایی‌ها و نقاط ضعف برنامه‌ها و ارائه پیشنهاد در جهت رفع کاستی‌ها و بهبود روشها.

۹- نگهداری و استفاده مطلوب از اموال سازمان و عدم اسراف و تبذیر در همه حال

۱۰- برقراری ارتباط شفاف و قابل فهم بین سازمان و مردم.