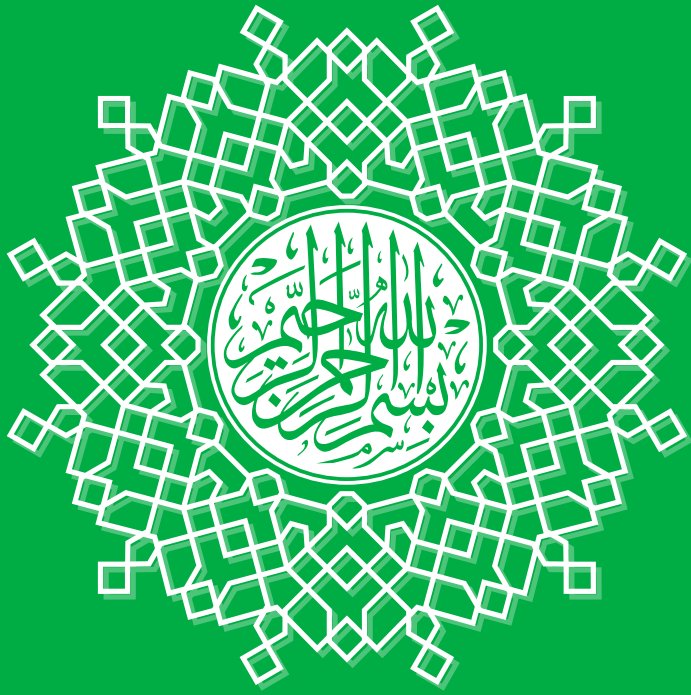


آئین نامہ سیاحی کاروان حج تمتع

«ویراست دوم»

سازمان حج و زیارت، ادارہ کل امور کارکنان





آئین نامہ ی اجیری کاروان حج تمتع

«ویراست دوم»



آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

«ویراست دوم»

سازمان حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران

تدوین: اداره کل امور کارگزاران

ناشر: انتشارات مطیع

چاپخانه: زلال کوثر • صحافی: نوین

شمارگان: ۱،۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول، زمستان ۱۳۹۷ [ویراست دوم]

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۰۰-۳۹-۸



اتمامی حقوق مادی و معنوی اثر برای سازمان حج و زیارت محفوظ می‌باشد. |

فهرست

پیش‌گفتار.....	۹
مقدمه.....	۱۱
تعاریف واژگان و اصطلاحات.....	۱۳

فصل اوّل

ماموریت‌ها، اهداف و ساختار اجرایی کاروان حج تمتع

بخش اوّل:.....	۲۱
الف: ماموریت‌های کاروان حج.....	۲۱
ب: اهداف کاروان حج.....	۲۱
ج: مسوولیت‌های کاروان حج.....	۲۲
د: برآورد کمی مسوولیت‌ها در کاروان‌های حج.....	۲۲
بخش دوم:.....	۲۵
الف: شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج.....	۲۵
ب: شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج.....	۳۰
ج: فراخوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج برای اعلام آمادگی و تطبیق با آیین‌نامه.....	۳۲

بخش سوم: ۳۵

الف: برنامه‌ریزی ۳۵

ب: شناسایی ۳۶

ج: تعیین امتیازها ۳۶

د: فرآیند ارتقا ۴۲

بخش چهارم: احراز صلاحیت‌ها ۴۵

الف: صلاحیت‌های جسمی و روانی ۴۵

ب: صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی ۴۵

ج: هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت ۴۷

د: فرم‌های مورد استفاده در احراز صلاحیت‌های مربوطه ۴۹

بخش پنجم: به‌کارگیری و توانمندسازی ۵۷

الف: انتخاب، به‌کارگیری و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج ۵۷

ب: امتیازبندی مدیران کاروان‌های حج تمتع ۶۲

ج: تشویق و تنبیه ۶۷

د: به‌سازی و توان‌مندسازی عوامل اجرایی کاروان‌های حج ۶۸

فصل دوم

تشریح محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع (شرح وظایف)

تشریح محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع ۷۳

الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی ۷۶

ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات ۷۶

ج: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع مدینه قبل ۷۷

د: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع مدینه قبل ۷۷

آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

ه: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع مدینه بعد ۷۹

و: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع مدینه بعد ۸۰

ز: شرح فعالیت‌های کاروان حج تمتع ۸۲

نمونه‌ی فرم‌ها ۸۳

منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت ۸۷

میثاق‌نامه کارگزاران امور حج و زیارت ۸۹

آیین نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

پیش‌گفتار

امام محمد باقر علیه السلام می‌فرماید: مَا يُعْبَدُ بِمَنْ يَوْمَ هَذَا الْبَيْتِ إِذْ أَلَمْ يَكُنْ فِيهِ ثَلَاثُ خُصَالٍ: وَرَعٌ يَحْجِزُهُ عَنِ مَعَاصِي اللَّهِ، وَحِلْمٌ يَمْلِكُهُ بِهٖ عَصَبُهُ، وَحُسْنُ الصَّخَايَةِ لِمَنْ صَحِبَهُ؛ کسی که قصد این خانه می‌کند، اگر سه خصلت نداشته باشد، مورد اعتنا قرار نخواهد گرفت: ۱. ورعی که او را از گناه باز دارد؛ ۲. بردباری که جلوی خشمش را بگیرد؛ ۳. حُسن معاشرت با همراهان. [بهار الانوار، ج ۹۹، ص ۱۳۱]

برخورداری حج از جایگاه ممتاز در آیین و مکتب اسلام و اطلاق شعائر الهی به این برنامه‌ی شکوه‌مند و قرار گرفتن حج به‌عنوان یکی از ارکان اسلام، اقتضا می‌کند با نگاه جدی، مومنانه و تلاش متعهدانه به این سرمایه‌ی بزرگ معنوی پرداخته شود.

هر ساله جمع پرشماری از مشتاقان و مومنان حج‌گزار، با عشق و شور فراوان، با کارگزاری سازمان حج و زیارت به‌سرزمین وحی اعزام می‌شوند. دستورات صریح قرآن و سنت نبوی صلی الله علیه و آله و سیره‌ی ائمه‌ی اطهار علیهم السلام، مسوولیت و ارزش خدمات‌رسانی به حُجاج بیت‌الله‌الحرام را افزون ساخته است.

از آثار این اندیشه، و یکی از اصول پاس‌داشت جایگاه حج، و مقام و اعتبار حاجیان و حج‌گزاران، شناسایی و به‌کارگیری انسان‌های معتقد، مومن، مخلص، صالح، باتجربه و خادمان پای‌بند به اصول ارزشی اسلام و انقلاب است که این خدمت را در حقیقت یک افتخار و توشه‌ی اُخروی دانسته؛ و با انگیزه، خلاقیت، پرتوان و پرشور در مسیر خدمت‌رسانی به حُجاج و امور متنوع اجرایی تلاش

صادقانه دارند؛ و همواره به‌اعتلای اهداف حج و حج‌گزاران از رهگذر هموارسازی و تسهیل امور حجاج و آماده‌سازی روحی و روانی آنان می‌اندیشند.

سازمان حج و زیارت با هم‌فکری جمعی از کارگزاران دارای سطوح تحصیلات عالی، و برخوردار از پشتوانه‌ی تجربی، و همچنین مدیران ستادی، استانی، و کارشناسان زبده، و با توجه به مفاد مُندرج در نظام‌نامه‌ی جامع منابع انسانی، اقدام به تهیه و تدوین «آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع» نموده که خوشبختانه با استقبال قابل توجه بسیاری از کارگزاران مواجه شده، و منشأ طرح مباحث و اراییه‌ی دیدگاه‌های جدید گردیده است؛ به‌طوری‌که منجر به تجدید نظر در برخی از مطالب آن با بهره‌گیری از نقطه‌نظرات ارزشمند آگاهان عرصه‌ی حج شدیم؛ و در نتیجه به‌ویرایش آیین‌نامه‌ی اجرایی یاد شده انجامید. یادآوری می‌شود ویژگی بارز متن ویرایش شده، عبارت از اصلاح برخی از مطالب به‌منظور ابهام‌زدایی با رویکرد ایجاد و توسعه‌ی تسهیلات و زمینه‌سازی اجرایی جهت تقویت حضور کارگزاران عزیز حج و زیارت می‌باشد.

امید است اجرای صحیح و دقیق مفاد آیین‌نامه، موجب رُشد و تعالی خدمات‌رسانی، به‌واسطه‌ی شناسایی، جذب و به‌کارگیری نیروی انسانی آموزش دیده، همراه با توانمندسازی و ارتقای سطح دانش و بینش جمع خدمت‌گزاران باتجربه و پرورش نیروی انسانی شایسته، کارآمد و با روحیه در تراز اصول ارزشی و حرفه‌ای گردد؛ تا به‌حول و قوه‌ی الهی با گسترش هم‌دلی و تعامل، خادمان شایسته‌ای در مسیر ارتقای کیفیت سفر، کاهش هزینه‌ها و افزایش امکان بهره‌مندی و دسترسی ضیوف‌الرّحمن به زلال معنویت و برکات در این سفر معنوی باشیم.

خادم حجاج جمهوری اسلامی ایران

علی رضا رشیدیان

مقدمه

تحقق حج ابراهیمی و زیارت مطلوب، در صدر اهداف، ماموریت‌ها، برنامه‌ها و وظایف سازمان حج و زیارت قرار دارد. یکی از مهم‌ترین ارکان تحقق ماموریت فوق به انتخاب و به‌کارگیری نیروی انسانی مومن، معتقد، متخلق به اخلاق و آداب اسلامی، بانگیزه، مجرب و حرفه‌ای در امر خدمت رسانی به‌زائران خانه‌ی خدا در قالب کاروان‌های حج تمتع می‌باشد.

از این رو، مدیریت، برنامه‌ریزی، هماهنگی، هدایت و راهنمایی، آموزش و توجیه زائران حج تمتع در امور اجرایی از آغاز تا پایان ماموریت، توسط کارگزاران حج و زیارت (مدیر، معاون و مامور اجرایی) در کاروان‌های حج انجام می‌شود. این افراد پس از انجام آزمون‌های لازم، انتخاب شده و با طی نمودن دوره‌های آموزشی و کسب مهارت‌های مورد نیاز، توسط سازمان حج و زیارت به‌کارگیری می‌شوند.

با عنایت به نقش سازنده و ارزنده‌ی نهاد مردمی کاروان، و بالطبع مدیریت کاروان‌های حج تمتع، در اجرای صحیح اعمال، مناسک و تحقق حج ابراهیمی و در راستای اندیشه‌های امام خمینی ره و رهنمودهای مقام معظم رهبری ع و اجرای سیاست‌های نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، و نظر به تغییر و تحولات چندساله‌ی اخیر در نظام حج‌گزاری، سازمان حج و زیارت به‌عنوان متولی اصلی امور حج و زیارت در کشور، اقدام به باز تعریف جامعی از رسالت، ماموریت، اهداف، شرح وظایف و ساختار کاروان‌های حج نموده است و در این ارتباط لازم

است، «ایجاد تحوّل در نظام اجرایی کاروان‌های حج» را در دستور کار قرار دهد. چرا که همگام شدن با تحوّلات اخیر، یقیناً نیازمند طراحی‌های نوین و خدمت‌گزارانی تحوّل‌گرا با نگاه فرهنگی و با ویژگی‌های متناسب با انتظارات سازمان حجّ و زیارت و مردم شریف کشورمان است.

بر این اساس و با عنایت به مفاد «نظام‌نامه‌ی جامع منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حجّ و زیارت»، ضمن ارج‌گذاری نسبت به تجربیّات و دستاوردهای ارزشمند گذشته، لازم است بر اساس دانش روز و توانمندی‌های جدید در عرصه‌های اجرایی، ماموریت، اهداف، شرح وظایف، ساختار و همه‌شؤون کاروان‌های حج مورد بازبینی دقیق و روزآمدسازی قرار گیرد، تا ان‌شاءالله شایسته‌ترین افراد برای ارائه‌ی خدمات به‌زایران انتخاب، و بر اساس طراحی‌های جدید منطبق با نیازها به‌کارگیری شوند، تا گامی دیگر به‌تحقق حجّ ابراهیمی نزدیک‌تر شویم. امیدواریم مدیران و عوامل کاروان‌های حجّ تمتع همچون قبل با پیشنهادها و نظرات اصلاحی خود، ما را در انجام این مهم یاری رسانند.

والسّلام علیکم ورحمة الله و برکاته

تعاریف واژگان و اصطلاحات

🕌 اقدام کاروان حج

مجموعه‌ی فعالیت‌های به‌هم پیوسته در یک کاروان حج که در راستای ماموریت‌ها، اهداف و وظایف از پیش تعیین شده انجام می‌شود. مانند: ثبت‌نام زائران، انجام معاینات پزشکی و....

🕌 اهداف کاروان حج

مقاصدی عملکردی که کاروان حج برای تحقق آن‌ها تلاش می‌نماید.

🕌 برآورد و ارزیابی محیط داخلی و خارجی سازمان

مجموعه فعالیت‌های سازمان در بستر دو محیط داخلی و خارجی آن انجام می‌شود. شناخت صحیح عوامل تاثیرگذار محیط، سازمان را در یافتن راهبردهای صحیح کمک خواهد کرد. معمولاً شرایطی که بر سازمان احاطه داشته و بر آن تاثیر می‌گذارد، از نظر نحوه‌ی تاثیرگذاری به ۲ دسته تقسیم می‌شوند:

● به‌طور مستقیم و از درون سازمان تاثیر دارند.

● در سطح کلان و از بیرون سازمان اثر می‌گذارند.

بر همین اساس:

● **عوامل داخلی (درونی):** درون سازمان وجود داشته، و از نظر اداری

و رسمی تحت کنترل سازمان می‌باشند.

● **عوامل خارجی (بیرونی):** خارج از کنترل سازمان بوده، ولیکن به‌طور

مستقیم و یا غیرمستقیم بر عملکرد آن تاثیر می‌گذارند.

شناسایی، تجزیه و تحلیل هر یک از عوامل داخلی و خارجی سازمان، منجر به تهیه‌ی فهرست نقاط قوت و ضعف (ناشی از تجزیه و تحلیل عوامل داخلی سازمان) و فرصت‌ها و تهدیدها (ناشی از تجزیه و تحلیل عوامل خارجی سازمان) خواهد شد.

🕌 به‌کارگیری

سپردن مسوولیت‌های کاروان حج به افرادی که در فرآیند شناسایی و جذب، شایستگی و توانایی‌های آنان برای پذیرش مسوولیت‌ها احراز گردیده است.

🕌 جدول کمی مسوولیت‌ها در کاروان حج

تعداد نفرات مورد نیاز در هر یک از مسوولیت‌های کاروان حج که بر اساس تجزیه و تحلیل کمی و کیفی فعالیت‌ها و اقدامات هر مسوولیت در محیط اجرای عملیات به دست می‌آید.

🕌 دفتر خدمات زیارتی

مکانی که در آن دارنده‌ی مجوز فعالیت خدمات زیارتی برابر قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه، امور متقاضیان سفر به اماکن زیارتی خارج از کشور را انجام می‌دهد.

🕌 زائر کاروان حج

شخصی که به‌منظور انجام اعمال و مناسک حج تمتع و زیارت قبور مطهر و اماکن مقدس در کشور عربستان، در یکی از کاروان‌های دارای مجوز از طرف سازمان حج و زیارت ثبت‌نام می‌نماید.

🕌 سابقه‌ی اجرایی در کاروان حج

تشرف به حجّ تمتّع به‌عنوان مدیر، معاون و مامور اجرایی، بر اساس ضوابط و مقرّرات سازمان حجّ و زیارت.

🕌 سابقه‌ی اجرایی زیارتی

تشرف به حجّ تمتّع، عمره‌ی مفرده، عتبات عالیات عراق و سوریه، به‌عنوان عوامل اجرایی.

🕌 شاخص‌های کلیدی عملکرد کاروان حج

سنجه‌هایی (معیار) که نشان دهنده‌ی حصول نتایج از انجام عملیات کاروان حج می‌باشد.

🕌 شرایط احراز مسوولیت در کاروان حج

مهارت‌ها، توانایی‌ها، تخصص‌ها و سایر خصوصیات که برای پذیرش مسوولیت‌ها توسط یک شخص در کاروان حج ضروری می‌باشد.

🕌 شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج

مجموعه‌ی شرایط اولیّه، مانند سن، مدرک تحصیلی، سوابق اجرایی و... که برای تصدّی مسوولیت‌های کاروان حج ضروری می‌باشد.

🕌 شناسایی و جذب منابع انسانی کاروان حج

عملیات کاوش و بررسی برای شناسایی افراد شایسته، توانمند و با استعداد، و ترغیب و تشویق آن‌ها به پذیرش مسوولیت‌های کاروان حج.

🕌 عملیات کاروان حج

مجموعه اقدامات به‌هم پیوسته که بر اساس ماموریت‌ها و اهداف از پیش

تعیین شده، کاروان حج مکلف و متعهد به انجام و اجرای آن در محدوده‌ی زمانی و مکانی مشخص می‌باشد. مانند:

- عملیات انتقال زائران به فرودگاه و عزیمت،
- عملیات انتقال زائران به هتل و استقرار آنان و...

🕌 عملکرد کاروان حج

مجموعه‌ای از محصولات کمی ناشی از اجرای عملیات در کاروان حج در یک دوره‌ی زمانی مشخص که در چهارچوب ماموریت‌های کاروان بوده، و در راستای تحقق اهداف آن حاصل می‌گردد.

به عبارتی دیگر، «عملکرد» بهره‌ی کمی حاصل از انجام یک یا چند فعالیت، اقدام و عملیات است. مانند:

- عزیمت به مدینه‌ی منوره و انجام زیارات،
- انتقال زائران به مکه‌ی مکرمه و انجام عمره‌ی تمتع و...

🕌 نتایج کلیدی عملکرد کاروان حج

دستاوردها و پیامدهای نهایی حاصل از عملکرد کاروان حج در محیط اجرای عملیات را نتایج کلیدی عملکرد می‌گویند، که به‌عنوان نتایج اصلی عملکرد تعریف می‌شود. مانند:

- ارتقای استطاعت زائران با حضور در مدینه‌ی منوره و انجام زیارات.
- افزایش سطح آمادگی زائران برای حضور در مشاعر مقدسه با آرایه‌ی آموزش‌های لازم.
- ارتقای سطح دانش و آمادگی زائران در ابعاد اجرایی حج و...

🕌 عوامل اجرایی زیارتی

شخص واجد شرایطی که حداقل یک سفر در یکی از مسوولیت‌های اجرایی زیارتی، بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت اعزام شده باشد.

عوامل اجرایی کاروان حج

شخص واجد شرایطی که حداقل یک سفر در یکی از مسوولیت‌های اجرایی، شامل مدیر، معاون و مامور اجرایی بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت اعزام شده باشد.

فرآیند جذب در مسوولیت کاروان حج

مسیرگزینش و انتخاب افراد واجد شرایط برای تصدی مسوولیت‌های کاروان حج.

فعلات کاروان حج

مجموعه‌ی امور و کارهای به هم پیوسته در یک کاروان حج که در راستای ماموریت‌ها، اهداف و وظایف از پیش تعیین شده انجام می‌شود. مانند:

- اخذ ویزا، اخذ بلیت، پذیرایی، و...

کاروان حج

نهادهی اجتماعی که تحت نظارت، حمایت و برنامه‌های سازمان حج و زیارت و متشکل از مجموعه‌ی زایران حج تمتع، با مسوولیت مدیر کاروان که وظیفه‌ی اجرایی آماده‌سازی، اعزام، اجرای اعمال و مناسک حج و انجام زیارات و بازگشت زایران به کشور را بر عهده دارد.

کاروان حج مدینه قبل

کاروان‌هایی که ابتدا به مدینه‌ی منوره مشرف شده، و پس از انجام زیارات، جهت انجام اعمال و مناسک حج تمتع به مکه‌ی مکرمه مشرف می‌شوند، و سپس به کشور باز می‌گردند.

کاروان حج مدینه بعد

کاروان‌هایی که با حضور در میقات، به مکه‌ی مکرمه مشرف شده، و پس از

انجام اعمال و مناسک حج تمتع، به مدینه‌ی منوره مشرف شده، و پس از انجام زیارات، به کشور مراجعت می‌نمایند.

🕌 ماموریت کاروان حج

فلسفه‌ی وجودی تشکیل کاروان که در بخش ماموریت‌ها به آن اشاره می‌شود.

🕌 مدیر کاروان حج

شخص واجد شرایطی که تحت نظر سازمان حج و زیارت، وظیفه‌ی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اداره‌ی امور زائران را بر اساس ماموریت‌ها، اهداف و وظایف محوله بر عهده دارد.

🕌 معاون کاروان حج

شخص واجد شرایطی که تحت نظر مدیر کاروان حج و بر اساس وظایف محوله و تقسیم‌کار مناسب، مدیر را در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اداره‌ی امور زائران یاری می‌نماید.

🕌 مامور اجرایی کاروان حج

شخص واجد شرایطی که تحت نظر مدیر و معاون کاروان حج و بر اساس وظایف محوله و تقسیم‌کار مناسب، کاروان را در اجرای وظایف، اقدامات و فعالیت‌ها یاری می‌نماید.

🕌 مسوولیت در کاروان حج

انجام «مجموعه‌ای از اقدامات، فعالیت‌ها و وظایف مستمر» در کاروان حج که بر اساس ماموریت‌ها و اهداف از پیش تعیین شده، بر عهده‌ی اشخاص واجد شرایط گذاشته می‌شود.



فصل اوّل

ماموریت‌ها، اهداف و ساختار اجرایی
کاروان حجّ تمتّع

بخش اول:

ماموریت‌ها، اهداف و مسوولیت‌ها

الف: ماموریت‌های کاروان حج

۱. برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، تمهید و اداره‌ی امور آموزشی، فرهنگی، اداری، مالی و اجرایی زائران.
۲. بسترسازی و ظرفیت‌سازی معنوی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اجرایی برای رشد و تعالی فضایل اخلاقی و انسانی در زائران.
۳. اطلاع‌رسانی، تعامل و ارتباط صحیح، موثر و مستمر با زائران.
۴. پیش‌گیری از تهدیدات و صیانت از زائران در برابر آسیب‌های معنوی، مادی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، امنیتی، بهداشتی و حفظ حقوق، شأن و منزلت آنان.
۵. حمایت و پشتیبانی اجرایی برای انجام صحیح و دقیق اعمال و مناسک حج و انجام زیارات.
۶. پایش و ارزشیابی مستمر و دایمی تمامی فعالیت‌ها، اقدامات، وظایف، برنامه‌ریزی‌های انجام شده و در حال اجرا برای بهبود فرآیند خدمات‌رسانی.

ب: اهداف کاروان حج

۱. تحقق برنامه‌های اجرایی کاروان مطابق با ابلاغیه‌های سازمان.

۲. تحقق برنامه‌های فرهنگی کاروان مطابق با ابلاغیه‌های بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام.

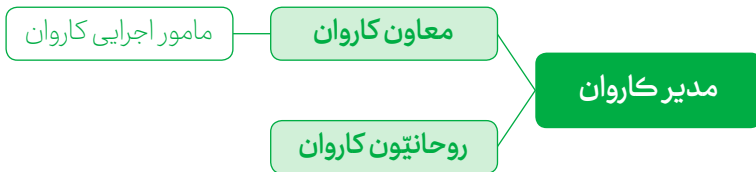
۳. تمهید شرایط لازم برای انجام اعمال و مناسک حج زائران.

۴. تمهید شرایط لازم برای انجام مناسب و موثر زیارات قبور مطهره و اماکن مقدسه.

حج: مسوولیت‌های کاروان حج

با عنایت به ماموریت‌ها و اهداف کاروان حج، مسوولیت‌های آن به شرح ذیل تعیین می‌گردد:

- مدیر کاروان
- معاون کاروان
 - مامور اجرایی کاروان
 - روحانیون کاروان (روحانی، معین و معینه)



د: برآورد کمی مسوولیت‌ها در کاروان‌های حج

ارزیابی، برآورد، پیش‌بینی و تامین نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام وظایف، اساسی‌ترین اقدام مدیریتی است که نقش عمده‌ای در اجرای ماموریت‌ها و وصول به اهداف ایفا می‌کند.

با عنایت به این‌که از چند سال قبل بخش عمده‌ای از وظایف کاروان‌ها برون‌سپاری شده است، و از سال ۱۳۹۰ نیز مجموعه‌ها رسماً در چرخه‌ی عملیات

آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

حجّ تمتّع شکل گرفته‌اند، ضرورت ایجاب می‌نمود ساختار کاروان‌های حجّ تمتّع مورد مذاقّه (دقّت‌نظر) قرار گرفته و با اِمعان‌نظر (دوراندیشی) به‌وظایف مجموعه‌ها و کاروان‌ها، ساختار جدیدی را مورد مطالعه و اجرا قرار داد.

از این رو بر اساس بررسی‌های به‌عمل آمده، مقرّر شد برای کاروان‌های حجّ تمتّع متناسب با تعداد اتوبوس هر کاروان یک‌عامل اجرایی در نظر گرفته شود، تا مسوولیتّ زایران هر اتوبوس را به‌عهده داشته باشند.

بدین ترتیب برای کاروان‌هایی با ۲ اتوبوس، ۱ مدیر و ۱ معاون، و برای کاروان‌هایی با ۳ و ۴ اتوبوس، به‌ترتیب ۱ و ۲ مامور اجرایی اضافه می‌شود.

■ جدول: عوامل کاروان‌های حجّ تمتّع، عبارتند از:

تعداد عوامل	مدیر	معاون	مامور اجرایی	مامور اجرایی سال اولی	روحانی	معین معینه	جمع
کاروان ۸۵ نفره	۱	۱			۱		۳
کاروان ۱۱۵ نفره	۱	۱	۱		۱		۴
کاروان ۱۳۵ نفره	۱	۱	۱		۱	۱	۵
کاروان ۱۶۰ نفره	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۶

توضیحات:

۱. کاروان‌های ۱۱۵ و ۱۳۵ نفره مختار هستند تا مامور اجرایی خود را از بین افراد باتجربه و یا سال اولی انتخاب کنند.
۲. آن دسته از کارگزاران عمره و عتبات که به‌عنوان زایر حجّ تمتّع ثبت‌نام و اعزام می‌شوند، در صورتی که متقاضی همکاری در کاروان هستند، مشروط به این‌که از شرایط مامور اجرایی برخوردار باشند و دوره‌های آموزشی مربوطه را نیز طی کرده باشند، می‌توانند به‌عنوان **زایر خدمه** در کاروان همکاری نمایند؛ و در

صورت تایید عملکرد، سابقه‌ی آنان معادل سابقه‌ی مامور اجرایی حج تمتع لحاظ خواهد شد. هر کاروان می‌تواند حداکثر ۲ نفر زیر خدمه داشته باشد.

۳. هر یک از مدیران کاروان می‌توانند پس از جلسه‌ی سوم آموزش از بین زائران متقاضی که شرایط مامور اجرایی سال اولی را داشته باشد، یک نفر را که از انگیزه‌ی بیشتری برخوردار است، به‌عنوان زیرخدمه معرفی نماید.

زیرخدمه‌ی پیشنهادی می‌بایست توسط مدیر کاروان کاملاً نسبت به وظایف خود توجیه شده، و مطلع شود که ثبت سابقه منوط به طی دوره‌ی آموزش، تایید حراست، کمیته‌ی مصاحبه‌ی استان و تایید ارزشیابی عملکرد خواهد بود.

در این صورت ضرورت دارد فرم پیوست شماره‌ی ۳ و ۴ توسط زائر متقاضی و مدیر کاروان تکمیل و قبل از اعزام برای ثبت و اقدام لازم به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل شود.

بخش دوم:

شرایط جذب و احراز در فراخوان

الف: شرایط جذب در مسوولیت‌های کاروان حج

با توجه به شرایط محیط اجرای عملیات، شرایط عمومی و اختصاصی جذب به‌عنوان مدیر، معاون و مامور اجرایی کاروان به شرح ذیل تعیین می‌گردد.

الف/۱: شرایط عمومی

۱. داشتن تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران.
۲. اعتقاد و التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
۳. اعتقاد و التزام به دین مبین اسلام، انقلاب اسلامی و نظام جمهوری اسلامی، و اصل ولایت مطلقه‌ی فقیه.
۴. برخورداری از حسن شهرت، اخلاق حسنه، خوش رفتاری، امانت‌داری و سعه‌ی صدر.
۵. نداشتن سوء پیشینه‌ی کیفری (به تشخیص مراجع ذی صلاح).
۶. عدم اشتها به فساد اخلاقی.
۷. عدم وابستگی به گروهک‌ها، جریان‌های ضدانقلاب، فرقه‌ها و نحله‌های انحرافی.
۸. برخورداری از سلامت جسمانی و روانی، و نداشتن هیچ‌گونه معلولیت موثر.
۹. عدم استعمال مواد مخدر، داروهای روان‌گردان و دخانیات.
۱۰. تاهل (داشتن همسر دائمی و رسمی).

۱۱. داشتن کارت پایان خدمت، و یا معافیت از خدمت نظام وظیفه.
۱۲. عدم اشتغال در مشاغلی که تصدی آن‌ها مانع ایفای نقش و انجام تعهدات و مسوولیت‌های مربوطه می‌شود.
- **این مشاغل، عبارتند از:** روحانیون، قضات، نمایندگان مجلس، وزرا و معاونین آن‌ها، استانداران و معاونین استاندار، فرمانداران و شهرداران مراکز استان‌ها، مدیران کل و مشاغل هم‌تراز آن و سطوح بالاتر، کارمندان سازمان حج و زیارت و حوزه‌ی نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت (مستخدم رسمی، پیمانی و یا قراردادی).
۱۳. پرهیز جدی از ابراز و اعمال تمایلات سیاسی، باندى و جناحی و... در زمان تصدی مسوولیت‌ها و ایفای نقش و انجام تعهدات و وظایف.
۱۴. جزو افراد معاف از خدمت سازمان حج و زیارت نباشد.

الف/۲: شرایط اختصاصی

مدیر

ورود به مدیریت کاروان حج

۱. جنسیت: مرد.
۲. داشتن حداقل ۳۰ و حداکثر ۵۰ سال سن.
- **تبصره:** برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، حداکثر سن تا ۵۳ سال قابل پذیرش است.
۳. مدرک تحصیلی حداقل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی مانند: مدیریت امور حج و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف و...).
- **تبصره:** مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم رشته‌ی امور حج و زیارت قابل پذیرش است.
۴. داشتن حداقل ۳ سفر سابقه‌ی اجرایی حج که حداقل یک سفر آن معاونت کاروان حج با نمره ارزشیابی حداقل ۹۰ باشد.

- **تبصره:** افرادی که سابقه‌ی مدیریت یا معاونت مجموعه‌ی حج تمتع به علاوه حدّ اقل ۲ سفر سابقه‌ی خدمگی کاروان حج تمتع داشته باشند، نیز می‌توانند در فراخوان مدیریت کاروان حج تمتع شرکت نمایند.
- ۵. داشتن حدّ اقل ۱ سفر سابقه‌ی مدیریت کاروان عمره‌ی مفرده یا کاروان عتبات عالیات، و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
- ۶. داشتن حدّ اقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع در ۵ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج تمتع)
- ۷. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محلّ کاروان حج).
- ۸. شرکت در فراخوان ارتقا به سطح مدیریت کاروان حج.
- ۹. کسب امتیاز لازم برای ارتقا به سطح مدیریت کاروان حج.

مدیر باسابقه

- ۱. جنسیت: مرد.
- ۲. داشتن حدّ اکثر ۶۰ سال سن.
- ۳. مدرک تحصیلی: حدّ اقل دیپلم.
- ۴. داشتن حدّ اقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع در ۵ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج تمتع)
- ۵. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محلّ کاروان حج).

معاون

ورود به معاونت حج

- ۱. جنسیت: مرد.
- ۲. داشتن حدّ اقل ۲۸ و حدّ اکثر ۵۰ سال سن.
- **تبصره:** برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، حدّ اکثر سن ۵۳ سال قابل پذیرش است.

۳. مدرک تحصیلی حداقل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی، مانند: مدیریت امور حج و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف و...).

● **تبصره:** مدرک تحصیلی کاردانی امور حج و زیارت نیز قابل پذیرش است.

۴. داشتن حداقل ۲ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع که حداقل ۱ سفر آن مامور اجرایی کاروان حج تمتع باشد.

● **تبصره:** به‌جای ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج، ۱ سفر زایر خدمه‌ی حج یا ۶ سفر سابقه‌ی اجرایی عمره یا ۶ سفر مدیریت کاروان عتبات عالیات یا ۳ سفر اجرایی عتبات عالیات به‌علاوه‌ی ۳ سفر اجرایی عمره قابل پذیرش است.

۵. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج یا عمره در ۱۰ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج یا عمره).

۶. بومی بودن در استان (سکونت دائم در شهرستان محل کاروان حج).

۷. شرکت در فراخوان ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.

۸. کسب امتیاز لازم برای ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.

معاون دارای سابقه‌ی مدیریت یا معاونت قبلی کاروان حج

۱. جنسیت: مرد.

۲. داشتن حداقل ۶۰ سال سن.

۳. مدرک تحصیلی حداقل دیپلم.

۴. حداقل ۱ سفر سابقه‌ی مدیریت یا معاونت کاروان حج و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.

۵. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج یا عمره در ۱۰ سال اخیر (عدم دوری از صحنه‌ی اجرایی حج یا عمره).

۶. بومی بودن در استان (سکونت دائم در شهرستان محل کاروان حج).

مامور اجرایی

ورود به مامور اجرایی حج

۱. جنسیت: مرد
۲. داشتن حداقل ۲۵ و حداکثر ۴۵ سال سن.
- **تبصره ۱:** برای دارندگان لیسانس امور حج و زیارت، حداکثر سن ۴۸ سال قابل پذیرش است.
- **تبصره ۲:** برای افرادی که حداقل ۱۰ سفر سابقه‌ی اجرایی عتبات عالیات با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، حداکثر سن ۴۸ سال قابل پذیرش است.
۳. مدرک تحصیلی حداقل لیسانس (ترجیحاً رشته‌های مرتبط با علوم انسانی، مانند: مدیریت امور حج و زیارت، مدیریت، علوم قرآنی، معارف و...).
- **تبصره:** مدرک تحصیلی کاردانی امور حج و زیارت نیز قابل پذیرش است.
۴. داشتن حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی عمره یا عتبات یا معاون آموزشی عتبات و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
- **تبصره:** مامورین اجرایی کاروان‌های اهل سنت از این بند مستثنی هستند.
۵. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محل کاروان حج).
۶. شرکت در فراخوان ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.
۷. کسب امتیاز لازم برای ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی حج.

مامور اجرایی با سابقه

۱. جنسیت: مرد
۲. داشتن حداکثر ۵۵ سال سن.
۳. مدرک تحصیلی حداقل دیپلم.
۴. حداقل ۱ سفر سابقه‌ی اجرایی حج تمتع و دارای ارزشیابی عملکرد قابل پذیرش.
۵. بومی بودن در استان (سکونت دایم در شهرستان محل کاروان حج).

🕌 ب: شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج

نظر به نقش‌هایی که مسوولین کاروان حج می‌بایست در فرآیند اجرای عملیات به‌منظور برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، تمهید و اداره‌ی امور زائران بر اساس ماموریت‌ها، اهداف و وظایف محوله ایفا نمایند، شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان (مدیر، معاون و مامور اجرایی) به‌شرح ذیل تعیین می‌گردد.

🕌 ب/۱: مهارت‌ها، دانش و معلومات حرفه‌ای

۱. بهره‌مند از دانش و تخصص لازم در حوزه‌های مدیریتی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، امنیتی و بهداشتی عمره و حج.
 ۲. آشنا با قوانین و مقررات عربستان در حوزه‌های مورد نیاز.
 ۳. آشنا با جغرافیای عربستان، اماکن زیارتی، شهرها و مسیرهای تردد زائران.
 ۴. آشنا با فناوری‌های روز در حوزه‌ی رایانه و نرم‌افزارهای کاربردی در امور حج و زیارت.
 ۵. آشنا با زبان عربی در حدّ مکالمه و رفع امور جاری.
 ۶. آشنا با اصول امداد و نجات، و مهارت کمک‌های اولیه.
 ۷. آشنا با اصول اولیه‌ی روان‌شناسی فردی و اجتماعی.
- مهارت مدیریت در شرایط بحرانی.
- توضیح: موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

🕌 ب/۲: مهارت‌های ارتباطی و رفتاری

۱. دارای مهارت‌های ارتباطی، مانند: مهارت گفتن و بیان (توانا در سخنرانی در اجتماعات و انتقال مطالب به‌دیگران)، مهارت شنیدن و گوش دادن، مهارت خواندن و مطالعه، مهارت نوشتن.
۲. دارای مهارت‌های زندگی، مانند: مهارت خودآگاهی، مهارت هم‌دلی (توانایی

ارتباطی و تعاملاتی، رفتار انبساطی و...، مهارت روابط بین فردی، مهارت ارتباط موثر، مهارت مقابله با استرس، مهارت مدیریت هیجان، مهارت حلّ مساله، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت تفکر خلاق، مهارت تفکر نقادانه.

● **توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

ب/۳: ویژگی‌های ارزشی و نگرشی

۱. باور و پایبندی به اصول ارزشی و اصول حرفه‌ای مندرج در نظام‌نامه و تعهد و التزام به منشور اخلاقی و میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حجّ و زیارت.
 ۲. نگرش به‌مدیریت کاروان به‌عنوان توفیقی بزرگ از سوی خداوند برای خدمت‌گزاری به‌زایران به‌تأسی سُنّت معصومین علیهم‌السلام.
 ۳. نگرش به خدمت‌گزاری به‌زایران حج، به‌عنوان یک ریاضت انتخابی.
 ۴. باور به تقدّم بخشیدن منافع جمعی بر منافع فردی.
 ۵. باور به توانمندی‌ها و مشارکت افراد در اداره‌ی امور جمعی.
 ۶. دارای نگرش منطقی در تصمیم‌گیری‌های اجرایی.
- **توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

ب/۴: بهره‌مندی از اعتبار حرفه‌ای و عمومی

۱. دارای تجربیات کافی در سایر عرصه‌های مدیریتی و اجرایی.
 ۲. دارای حُسن شهرت در محلّ زندگی و محافل حرفه‌ای و عمومی.
 ۳. دارای ارتباطات موثر و حضور فعّال در محافل و اجتماعات مذهبی و دینی.
- **توضیح:** موارد مذکور با ارایه‌ی مستندات لازم و یا از طریق روش تحقیق و مصاحبه قابل ارزیابی بوده و جنبه‌ی اولویّتی دارد.

🕌 ب/۵: قابلیت‌ها و توانایی‌های شناختی در عرصه‌ی سیاسی

۱. آشنا با اوضاع سیاسی، اجتماعی، عقیدتی و مذهبی کشورهای اسلامی، به‌ویژه کشور میزبان.
۲. شناخت و آگاهی نسبت به نیرنگ‌های دشمنان اسلام و راه‌های نفوذ و سلطه‌ی آنان بر کشورهای اسلامی.
- **توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

🕌 ب/۶: قابلیت‌ها و توانایی‌ها در عرصه‌ی آموزشی و فرهنگ

۱. شناخت نسبت به عرصه‌ها و ابعاد مختلف عبادی، سیاسی و اجتماعی مقوله‌ی زیارت.
۲. معرفت و آگاهی نسبت به احکام شرعی اولیّه، اعمال و مناسک حج و عمره، و آداب زیارت قبور مطهره، و اماکن مقدّسه.
۳. شناخت کافی نسبت به فلسفه و اسرار حج، عمره و زیارت.
۴. آشنا با روان‌خوانی و فهم قرآن و ادعیه‌ی ماثوره.
- **توضیح:** موارد مذکور از طریق آزمون، مصاحبه و گذراندن دوره‌های آموزشی و فرآیند ارزشیابی قابل احراز خواهد بود.

🕌 ج: فراخوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج برای اعلام آمادگی و تطبیق

با آیین‌نامه

۱. فراخوان در هر یک از سطوح مسوولیتی اعم از مدیر، معاون و مامور اجرایی به عمل آمده، و گلّیه‌ی عوامل اجرایی با مفاد این آیین‌نامه تطبیق پیدا نموده، و اعزام آنان منوط به شرکت در فراخوان است.
۲. با عنایت به محیط اجرای عملیات حج در عربستان، و مخاطرات سیاسی،

- امنیتی، اجتماعی و... موجود در این زمینه، و همچنین لزوم بازشناسی شایسته‌ترین عوامل اجرایی برای انتخاب و اعزام در کاروان‌های حج، فرآیند تطبیق همه‌ساله پس از پایان عملیات حج اجرا خواهد شد.
۳. تطبیق عوامل اجرایی کاروان‌های حج با مفاد این آیین‌نامه، با این اهداف صورت می‌پذیرد:
- ۱-۳. به روزرسانی بانک اطلاعاتی، و حذف عوامل اجرایی بدون سابقه، فاقد شرایط لازم، فاقد انگیزه، مستعفی و....
 - ۲-۳. ایجاد امکان شایسته‌گزینی در انتخاب و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج.
 - ۳-۳. شناخت ابعاد و زوایای وضع موجود به لحاظ کمّیت و کیفیت عوامل اجرایی کاروان‌های حج.
 - ۴-۳. بسترسازی لازم برای تدوین برنامه‌های آموزش عمومی و تخصصی عوامل اجرایی کاروان‌های حج.
 - ۵-۳. فراهم نمودن بسترهای لازم برای برنامه‌ریزی جذب عوامل اجرایی کاروان‌های حج در سال‌های آتی در استان‌های مورد نظر.
۴. فرآیند تطبیق وضع موجود عوامل اجرایی کاروان‌های حج با مفاد این آیین‌نامه به‌قرار ذیل است:
- ۱-۴. فراخوان مدیران، معاونین و مامورین اجرایی از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران، ارسال پیامک و اطلاع‌رسانی از طریق دفاتر حج و زیارت استان‌ها و تکمیل پرونده.
 - ۲-۴. احراز شرایط عمومی و اختصاصی براساس جداول مندرج در این آیین‌نامه.
 - ۳-۴. ثبت و اعلام اسامی افراد آماده به خدمت از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران.

۵. ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی کاروان‌های حجّ فعلی در قالب طرح تطبیق وضع موجود به‌هیچ وجه مجاز نمی‌باشد.
۶. تعیین ظرفیت کاروان هر یک از مدیران بر اساس امتیاز اکتسابی و تشخیص مدیر حجّ و زیارت استان مربوطه خواهد بود.

بخش سوم:

ارتقای سطح مسوولیت عوامل اجرایی کاروان حج

ارتقای سطح مسوولیت نیروهای مستعد و توان‌مند، و حفظ آن‌ها در مسیر خدمت‌گزاری همواره از دغدغه‌های جدی می‌باشد، و این چالش، خود سبب‌ساز ایجاد فرآیندی مهم جهت برنامه‌ریزی، شناسایی، ارتقا و به‌کارگماری مناسب عوامل اجرایی کارآمد است.

در این راستا، و به منظور ارتقای سطح مسوولیت افراد شایسته در کاروان‌های حج، لازم است مراحل ذیل طی شود:

- الف:** برنامه‌ریزی،
ب: شناسایی،
ج: تعیین امتیازها،
د: فرآیند ارتقا.

الف: برنامه‌ریزی

۱. تجزیه، تحلیل و بررسی سالانه‌ی بانک اطلاعات عوامل اجرایی کاروان‌های حج بر اساس روش داده‌آمایی و تهیه‌ی گزارش.
۲. تجزیه، تحلیل، بررسی، برآورد و ارزیابی محیط داخلی و خارجی سازمان در حوزه‌ی عوامل اجرایی کاروان‌های حج.
۳. احصا و بررسی آخرین سیاست‌های کلان ابلاغی سازمان حج و زیارت در حوزه‌ی کاروان‌های حج، و تهیه‌ی گزارش.

۴. برآورد کمی و کیفی عوامل اجرایی مورد نیاز در مسوولیت‌های کاروان‌های حج، با عنایت به گزارش‌های ارزشیابی عملکرد (نیازسنجی)، بر اساس حداقل دو برابر نیاز هر شهر برای انتخاب مدیران کاروان‌ها.
۵. تهیه و تنظیم جدول آماری عوامل اجرایی مورد نیاز در هر یک از مسوولیت‌های کاروان‌های حج، به تفکیک هر یک از استان‌ها.
۶. انجام هماهنگی‌های درون سازمانی جهت برگزاری آزمون.
۷. تهیه و تنظیم جدول زمان‌بندی برگزاری آزمون و انجام سایر هماهنگی‌های لازم.

🕌 ب: شناسایی

۱. فراخوان متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت در کاروان‌های حج.
۲. ثبت نام متقاضیان در سامانه‌ی جامع کارگزاران، تکمیل و به‌روز رسانی پرونده‌ی الکترونیکی و احراز شرایط عمومی و اختصاصی.
۳. تهیه‌ی گزارش اطلاعات ثبت شده در بانک اطلاعاتی سامانه‌ی جامع کارگزاران، و مشخص نمودن متقاضیان واجد شرایط.
۴. دریافت مدارک تکمیلی و تایید پرونده‌ی الکترونیکی.

🕌 ج: تعیین امتیازها

جهت انتخاب مناسب‌ترین افراد به منظور ارتقای سطح مسوولیت آنان در کاروان‌های حج، لازم است فرآیند مناسبی برای شناسایی بهترین افراد به منظور به‌کارگیری در مسوولیت‌های بالاتر طی شود.

این فرآیند، تابع شاخص‌هایی می‌باشد که امتیازهای آن برای هر یک از افراد شرکت‌کننده در فراخوان، با توجه به جدول ذیل تعیین و محاسبه می‌گردد.

آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

ردیف	عناوین شاخص‌ها	امتیاز شاخص	درصد از کل
۱	نتیجه‌ی آزمون سنجش معلومات نظری و عملی سطح فعلی مسوولیت	۲,۰۰۰	۲۰٪
۲	نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سفر آخر مسوولیت مورد نظر	۳,۴۰۰	۳۴٪
۳	سوابق اجرایی عتبات، عمره و حج	۵۰۰	۵٪
۴	ایثارگری	۳۰۰	۳٪
۵	مدرک تحصیلی	۳۰۰	۳٪
۶	محدوده‌ی سنی	۳۰۰	۳٪
۷	موارد خاص در حوزه‌ی زیارتی	۵۰۰	۵٪
۸	دوره‌های آموزشی طی شده در مسوولیت مورد نظر	۱,۰۰۰	۱۰٪
۹	نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی	۱,۲۰۰	۱۲٪
۱۰	تسلط به محاوره‌ی زبان عربی	۵۰۰	۵٪
	جمع کل امتیازها	۱۰,۰۰۰	۱۰۰٪

۱. **امتیاز نتیجه‌ی آزمون سنجش معلومات نظری و عملی:** امتیاز این عامل با توجه به نتیجه‌ی آزمون به تناسب نمره‌ی کسب‌شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۱. حداکثر امتیاز در این عامل، ۲,۰۰۰ امتیاز است.

۲-۱. حداقل امتیاز برای ادامه‌ی فرآیند ارتقا، ۱,۰۰۰ امتیاز معادل ۵۰٪ نمره‌ی آزمون می‌باشد.

۲. امتیاز نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سفر آخر مسوولیت مورد نظر: امتیاز این عامل با توجه به نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۲. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳/۴۰۰ امتیاز است.

۲-۲. امتیاز ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی، نمره‌ی سفر آخر مسوولیت مورد نظر خواهد بود؛ مگر آن‌که نمره‌ی سفر ماقبل آخر، بیش از آخرین سفر باشد، که در این صورت میانگین ۲ سفر آخر، امتیاز این شاخص را مشخص خواهد کرد.

۳-۲. امتیازهای ارزشیابی هر ساقه‌ی اجرایی معادل نمره‌ی ارزشیابی مندرج در سیستم ارزشیابی می‌باشد.

۴-۲. سوابق اجرایی فاقد کارنامه‌ی ارزشیابی، تاثیری در محاسبه‌ی میانگین نمرات نخواهند داشت.

۳. امتیاز سوابق اجرایی عتبات، عمره و حج: امتیاز این عامل با توجه به سطح مسوولیت و سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۱-۳. حداکثر امتیاز در این عامل، ۵۰۰ امتیاز است.

۲-۳. امتیازهای سوابق اجرایی حج و عمره، صرفاً در محدوده‌ی زمانی ۱۰ سال اخیر؛ و سوابق اجرایی عتبات عالیات در ۵ سال اخیر محاسبه می‌گردد.

۳-۳. سقف امتیاز عتبات، ۱۰۰ امتیاز؛ سقف امتیاز عمره، ۱۵۰ امتیاز؛ و سقف امتیاز حج، ۲۵۰ امتیاز می‌باشد.

۴-۳. هر شخص در هر سال، صرفاً از امتیاز حداکثر ۱ سفر حج، ۱ سفر عمره و ۱ سفر عتبات (بالاترین امتیاز در هر مورد) می‌تواند بهره‌مند شود.

آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

حوزه‌ی مسوولیت			سمت
امتیاز در عتبات	امتیاز در عمره	امتیاز در حج	
۲۰	۲۵	۵۰	مدیر
۱۰	۱۵	۲۵	معاون
۵	۱۰	۱۵	مامور اجرایی
۵	۵	۱۰	سایر سمت‌ها

- **مدیر شامل:** مدیر کاروان، مدیر مجموعه یا هتل، مدیر عملیات، رییس ستاد، رییس ستاد منطقه و مسوولین واحدهای ستاد عملیات می‌باشد.
 - **معاون شامل:** معاون کاروان، معاون مجموعه یا هتل، معاون ستاد منطقه می‌باشد.
۴. **امتیاز ایثارگری:** امتیاز این عامل با توجه به سوابق ایثارگری متقاضی محاسبه، و حداکثر آن ۳۰۰ امتیاز می‌باشد.

حداکثر امتیاز	نوع ایثارگری
۳۰۰	خانواده‌ی شهید: <u>درجه‌ی ۱:</u> پدر، مادر، همسر و فرزند، ۱۱۰ امتیاز <u>درجه‌ی ۲:</u> برادر و خواهر، ۶۵ امتیاز
	جانباز: تا ۲۰ درصد، ۴۵ امتیاز بالای ۲۰ تا ۴۰ درصد، ۸۵ امتیاز بالای ۴۰ درصد، ۱۳۰ امتیاز
	آزاده: تا ۱ سال، ۸۵ امتیاز بالای ۱ سال به‌ازای هر ۳ ماه، ۲۰ امتیاز
	رزمنده: حضور در جبهه تا ۳ ماه، ۴۰ امتیاز بالای ۳ ماه به‌ازای هر ۲ ماه، ۱۰ امتیاز
	عضو فعال بسیج: حداقل ۱ سال، ۲۰ امتیاز بالای ۱ سال به‌ازای هر سال، ۱۰ امتیاز

۵. **امتیاز مدرک تحصیلی:** امتیاز این عامل با توجه به مقطع تحصیلی فعلی متقاضی محاسبه، و حداکثر آن ۳۰۰ امتیاز می‌باشد.

مقطع تحصیلی	حداکثر امتیاز
دیپلم	۱۵۰
فوق دیپلم	۲۰۰
لیسانس و فوق دیپلم حج و زیارت	۲۴۰
فوق لیسانس و لیسانس حج و زیارت	۲۷۰
دکترا	۳۰۰

۶. **امتیاز محدوده‌ی سنی:** نظر به تاثیر میزان سن عوامل اجرایی کاروان‌های حج در روند خدمت‌رسانی به حج‌اج و با هدف جوان‌گرایی در واگذاری سطوح مسوولیتی به افراد، جدول امتیازهای سطوح سنی مختلف به صورت معکوس محاسبه می‌گردد، که به قرار ذیل است. حداکثر امتیاز در این عامل ۳۰۰ امتیاز است.

سطح سنی	حداکثر امتیاز	سطح سنی	حداکثر امتیاز
کم‌تر از ۳۶ سال	۳۰۰	۴۶ - ۵۰ سال	۱۵۰
۳۶ - ۴۰ سال	۲۵۰	۵۱ - ۵۵ سال	۱۰۰
۴۱ - ۴۵ سال	۲۰۰	۵۶ - ۶۰ سال	۵۰

۷. **امتیاز موارد خاص در حوزه‌ی زیارتی:** امتیاز این عوامل با توجه به وظایف و مسوولیت‌ها در هر سطح مورد احصا قرار گرفته و به منظور حفظ وحدت رویه و در کمیت‌هایی که در سازمان مرکزی با حضور تعدادی از نیروهای نخبه‌ی دانشگاهی که در امر حج و زیارت سابقه داشته‌اند بررسی و به شرح ذیل امتیاز مربوطه، تخصیص می‌یابد. حداکثر امتیاز در این عامل ۵۰۰ امتیاز است؛ و به آثار ۵ سال اخیر امتیاز اختصاص می‌یابد.

سقف امتیاز	حدّاکثر امتیاز هر عنوان	عنوان
۱۰۰	۵۰	همکاری علمی، پژوهشی و کاربردی با سازمان
۳۰۰	۱۰۰	تالیف کتاب در حوزه‌ی حجّ و زیارت
۲۰۰	۱۰۰	خلاقیّت و نوآوری در حوزه‌ی حجّ و زیارت
۱۵۰	۵۰	ارایه‌ی مقاله‌ی چاپ‌شده در حوزه‌ی حجّ و زیارت در یکی از مجلّات معتبر علمی

۸. امتیاز دوره‌های آموزشی طی شده برای مدیر کاروان حج: امتیاز این عامل

با توجّه به دوره‌های آموزشی طی شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.

۸-۱. حدّاکثر امتیاز در این عامل، ۱,۰۰۰ امتیاز و شامل دوره‌های آموزشی طی شده است.

۸-۲. میانگین مجموع نمرات درس‌های دوره‌ی آموزشی مسوولیت مورد نظر در تناسب ۱,۰۰۰ امتیاز این عامل را مشخص می‌کند.

۹. امتیاز نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی:

امتیاز این عامل با توجّه به نتیجه‌ی ارزیابی کمیته‌ی احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی که شرح وظایف و فرآیند اجرایی آن در این آیین‌نامه آمده است، محاسبه می‌گردد. حدّاکثر امتیاز در این عامل، ۱,۳۰۰ امتیاز است.

۱۰. امتیاز نتیجه‌ی مصاحبه‌ی محاوره‌ی زبان عربی: امتیاز این عامل حدّاکثر ۵۰۰ است که با هدف ترغیب کارگزاران برای آشنایی و تسلط به محاوره‌ی زبان عربی به منظور حُسن انجام وظایف و مسوولیت‌های تعیین‌شده می‌باشد. امتیاز این شاخص از طریق انجام مصاحبه تعیین می‌شود.

🕌 د: فرآیند ارتقا

۱. به منظور تسهیل در طی نمودن مسیر ارتقا و ایجاد فرصت برابر، جهت استفاده از ظرفیت‌های ارتقای سطح مسوولیت برای همه‌ی عوامل اجرایی، حداقل امتیاز مورد نیاز برای ارتقا به سطح مسوولیت بالاتر، ۶۰٪ مجموع امتیازها تعیین می‌گردد.
۲. جهت ارتقای متقاضی به سطح مسوولیت بالاتر در کاروان حج، لازم است فرآیند ذیل طی گردد:
 - ۱-۲. فراخوان متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت در کاروان‌های حج از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران.
 - ۲-۲. احراز شرایط عمومی و اختصاصی متقاضیان.
 - ۳-۲. برگزاری آزمون و کسب حداقل ۵۰٪ امتیاز آزمون.
 - ۴-۲. دعوت سه برابر نیاز هر شهر برابر امتیازهای هر یک از داوطلبان برای انجام مصاحبه.
 - ۵-۲. احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی توسط کمیته‌ی مربوطه و تعیین امتیاز این بخش.
 - ۶-۲. تعیین امتیاز هر یک از شاخص‌ها و تعیین امتیاز نهایی متقاضیان بر اساس شاخص‌های امتیازبندی متقاضیان ارتقا.
 - ۷-۲. ثبت و اعلام نتایج قطعی از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران حج به متقاضیان.
۳. متقاضیان واجد شرایط ارتقا به مسوولیت‌های بالاتر، به مرکز آموزش حج و زیارت برای طی دوره‌های آموزشی لازم معرفی خواهند شد.
۴. متقاضیانی که موفق به ارایه‌ی گواهی قبولی از مرکز آموزش حج و زیارت شوند، به سطح مسوولیت بالاتر ارتقا خواهند یافت.

۵. لیست متقاضیان ارتقا یافته به سطح مسوولیت معاون و مامور اجرایی کاروان حج که مجوز لازم را برای اعزام دریافت نموده‌اند، از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران در اختیار مدیران کاروان‌های حج استان مربوطه قرار خواهند گرفت، تا از بین آنان انتخاب نمایند.
۶. متقاضیان ارتقا یافته به سطح مسوولیت مدیر کاروان حج، جهت انتخاب برای اعزام به عنوان مدیر کاروان حج (سفر اول)، از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران در زمان مقتضی و بر اساس نیاز سازمان، مجوز لازم را برای اعزام دریافت خواهند نمود.
۷. اعتبار آزمون ۳ سال است، و کارگزارانی که فرآیند ارتقا را با موفقیت طی نمایند، به مدت ۳ سال با رعایت سایر شرایط، مجوز اعزام خواهند داشت.
۸. ارتقای متقاضیان به سطوح مسوولیتی معاون و مامور اجرایی کاروان، هیچ تعهدی برای سازمان حج و زیارت جهت اعزام آنان در قالب کاروان‌ها و یا ستادهای حج ایجاد نمی‌نماید، و اعزام آن‌ها صرفاً بر اساس نیاز و انتخاب توسط مدیران کاروان‌ها خواهد بود.

آیین نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

بخش چهارم: احراز صلاحیت‌ها

الف: صلاحیت‌های جسمی و روانی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت

مسوولیت احراز توانایی‌های جسمی و روانی متقاضیان بر عهده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد، که بر اساس استانداردهای بهداشت و سلامت در مسوولیت‌های کاروان حج و توسّط نمایندگی‌های استانی مرکز پزشکی و با درخواست دفاتر حج و زیارت استان‌ها صورت می‌پذیرد.

ب: صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان ارتقای سطح مسوولیت

۱. جهت احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان جذب در مسوولیت‌های کاروان حج و انطباق متقاضیان با «شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج»، «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ترکیب ذیل تشکیل می‌شود.

۱-۱. دکتر یا کارشناس ارشد روان‌شناسی دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حج و زیارت (عضو کمیسیون).

- ۲-۱. کارشناس امور کارگزاران دفتر حج و زیارت استان (دبیر و عضو کمیسیون).
- ۳-۱. دکتر یا کارشناس ارشد مدیریت، دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حج و زیارت (عضو کمیسیون).
- ۴-۱. یک نفر روحانی به نمایندگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه السلام (عضو کمیسیون).
- ۵-۱. یکی از مدیران با تجربه‌ی کاروان‌ها و آشنا با امور مجموعه‌ها با معرّفی مدیر حج و زیارت استان مربوطه (عضو کمیسیون).
۲. احکام اعضای کمیسیون پس از طی مراحل اداری توسط مدیر حج و زیارت استان برای مدّت ۲ سال صادر خواهد شد، و این مدّت برای دوره‌ی بعد نیز قابل تمدید است.
- تبصره: روحانی عضو کمیسیون از سوی نمایندگی مناطق بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه السلام به مدیریت حج و زیارت استان مربوطه معرّفی و نسبت به صدور حکم اقدام خواهد شد.
۳. جلسه‌ی کمیسیون با حضور کلیّهی اعضا و در صورت ضرورت و شرایط استثنایی، با حضور ۴ نفر از ۵ نفر اعضا رسمیت می‌یابد؛ و حضور روحانی معرّفی شده از سوی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه السلام و کارشناس امور کارگزاران استان، الزامی می‌باشد.
۴. کمیسیون با بررسی توان‌مندی‌های متقاضیان بر اساس «شرایط احراز مسوولیت‌های کاروان حج»، نسبت به اعلام نتیجه‌ی آن بر اساس روش سنجش طبقه‌بندی شده با معیارهای «عالی، خیلی خوب، خوب، متوسط و ضعیف» و نمرات مربوطه اقدام می‌نماید.
۵. هر یک از اعضای کمیسیون مصاحبه در فرم خود به صورت محرمانه امتیاز

می‌دهد، و پس از اعلام نظر اعضای کمیسیون، جمع‌بندی نمرات مصاحبه توسط دبیر کمیسیون تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر نهایی، به هیات ممیزه ارسال خواهد شد.

ج: هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت

۱. به منظور بررسی و جمع‌بندی نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی»، «هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت» تشکیل و در خصوص صحت انجام فرآیند مربوط به هر یک از متقاضیان اعلام نظر نهایی می‌نماید.

۲. هیات ممیزه‌ی ارتقا با ترکیب افراد ذیل تشکیل و مطابق شرح وظایف تعیین شده اقدام می‌نماید.

- ۱-۲. مدیر حج و زیارت استان (رئیس هیات).
 - ۲-۲. کارشناس امور کارگزاران حج و زیارت استان (عضو و دبیر هیات).
 - ۳-۲. نماینده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت (عضو هیات).
 - ۴-۲. مسوول حراست حج و زیارت استان (عضو هیات).
 - ۵-۲. نماینده‌ی دفتر مدیریت عملکرد در استان (عضو هیات).
- توضیح: جلسات هیات ممیزه با حضور اکثریت اعضا و صرفاً با حضور رئیس هیات رسمیت می‌یابد، و رای آن فقط با تنظیم صورت جلسه و امضای اکثریت اعضا لازم‌الاجرا می‌باشد.

۳. شرح وظایف هیات ممیزه، عبارتند از:

۱-۳. بررسی و انطباق آرا و نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ضوابط و مقررات و فرآیند پیش‌بینی شده در این آیین‌نامه.

- توضیح: متقاضی باید حداقل ۵۰٪ امتیاز هر موضوع و حداقل ۶۰٪ از مجموع امتیازهای جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی را کسب نماید.
- ۲-۳. بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراضات احتمالی متقاضیان به نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و سایر موارد احتمالی و عندالزوم ارجاع برای مصاحبه‌ی مجدد.
- ۳-۳. ثبت و ضبط کلیه‌ی مستندات و نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، و کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و هیات ممیزه در سامانه‌ی جامع کارگزاران.

د: فرم‌های مورد استفاده در احراز صلاحیت‌های مربوطه

(لازم است قبلاً فرم‌های مصاحبه توسط دفتر حج و زیارت استان مهر و امضا شود)



«فرم الف»

«جدول نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های جسمی و روانی»

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
 تاریخ تولد: .../.../... تحصیلات: شغل:
 استان: شهر: تلفن همراه:

متقاضی فوق، آقای بر اساس معاینات کلینیکی و نتیجه‌ی
 آزمایش‌های اخذ شده، طبق دستورالعمل‌های صادره مرکز پزشکی حج و زیارت:
 در حال حاضر سالم می‌باشد و قادر به اعزام است.
 نیاز به کنترل بیماری و رعایت دستورات و استفاده از دارو دارد و قادر به اعزام است.
 به علت بیماری، نیاز به درمان و کنترل بیماری دارد؛ و قادر به اعزام به‌عنوان
 حج سال جاری نمی‌باشد.
 دستورات اصلاح سبک زندگی:
 دستورات دارویی:
 سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی و مهر و امضای نماینده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت:

تاریخ: .../.../.....



«فرم ب»

«جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
 تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
 استان: شهر: تلفن همراه:

موضوع	عنوان	عالی ۱۹-۱۶+	خ خوب ۱۷-۱۷+	خوب ۱۵-۱۵+	متوسط ۱۲-۱۴+	ضعیف زیر ۱۲
اصول ارزشی	آراستگی و پیراستگی ظاهری					
	منطق یا موازین اسلامی و بهداشت فردی					
	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی					
مهارت‌های ارتباطی و رفتاری	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به‌زایران					
	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
اصول حرفه‌ای	مهارت‌های ارتباطی (قدرت‌بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
	مهارت خودآگاهی، روابط بین‌فردی و ارتباط موثر					
	میزان اعتماد به نفس و بیرون‌گرایی					
	روحیه‌ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه‌سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
توانایی‌های آموزشی و فرهنگی	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زایران					
	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					
	آشنا با فناوری‌های روز در حوزه‌ی رایانه و نرم‌افزار					
توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان و ۸۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.	واکنش مناسب و به‌هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
	پویایی، ابتکارات و خلاقیت‌ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
سایر ملاحظات و توضیحات:	روحوانی و روان‌خوانی قرآن کریم و ادعیه‌ی مأثوره					
	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
امضای اعضای کمیسیون مصاحبه: (با درج نام و نام خانوادگی)	آشنایی با اماکن زیارتی					
	تاریخ: / /					

در صورتی که اعضای مصاحبه‌ی صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی، به‌صورت جداگانه، مصاحبه را انجام دهند، در این صورت ابتدا از فرم‌های «ب ۱» الی «ب ۵» استفاده، و نتیجه بر اساس میانگین هر عنوان در فرم «ب» درج، و نتیجه نهایی مشخص خواهد شد.



«فرم ب ا»

«جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد روان‌شناسی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:

تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:

استان: شهر: تلفن همراه:

ردیف	عنوان	عالی ۸-۹+۱۹	خوب ۱۷-۱۷+۱۷	متوسط ۱۵-۱۵+۱۲	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی				
۲	نشأ، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی				
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به‌زائران				
۴	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری				
۵	مهارت‌های ارتباطی (قدرت‌بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)				
۶	مهارت خودآگاهی، روابط بین‌فردی و ارتباط مؤثر				
۷	میزان اعتماد به‌نفس و برون‌گرایی				

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

Blank area for additional comments and observations.

نام و نام خانوادگی مصاحبه‌کننده و امضا: (دکترا یا کارشناس ارشد روان‌شناسی)

Blank area for the interviewer's signature and name.

تاریخ: / /



«فرم ب ۲»

«جدول احراز صلاحیت های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص کارشناس امور کارگزاران)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

ردیف	عنوان	عالی ۱۹-۲۰+	خ خوب ۱۷-۱۹+	خوب ۱۵-۱۷+	متوسط ۱۲-۱۵+	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت‌های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	آشنا با فتاوری‌های روز در حوزه‌ی رایانه و نرم افزار					
۷	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

Blank area for additional notes and observations.

نام و نام خانوادگی مصاحبه‌کننده و امضا: (کارشناس امور کارگزاران)

Blank area for the interviewer's signature and name.

تاریخ: / /

«فرم ب ۳»



«جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:

تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:

استان: شهر: تلفن همراه:

ردیف	عنوان	عالی ۸-۹+	خ‌خوب ۱۷-۱۹+	خوب ۱۵-۱۷+	متوسط ۱۲-۱۵+	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به‌زائران					
۴	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت‌های ارتباطی (قدرت‌بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه‌ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه‌سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	برخورداری از توانایی مدیریتتی و هدایت زائران					
۸	واکنش مناسب و به‌هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
۹	پویایی، ابتکارات و خلاقیت‌ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه‌کننده و امضا: (دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

تاریخ: / /



«فرم ب ۴»

«جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص روحانی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

ردیف	عنوان	عالی ۱۹-۲۰+	خ خوب ۱۷-۱۹+	خوب ۱۵-۱۷+	متوسط ۱۲-۱۵+	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت‌های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحوانی و روان‌خوانی قرآن کریم و ادعیه‌ی مانوره					
۷	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
۸	آشنایی با اماکن زیارتی					

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه‌کننده و امضا: (روحانی)

تاریخ: / /

«فرم ب ۵»



«جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان»
(مخصوص کارگزار زیارتی با تجربه)

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:
تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:
استان: شهر: تلفن همراه:

ردیف	عنوان	عالی ۸-۹٪	خ‌خوب ۱۷-۱۹٪	خوب ۱۵-۱۷٪	متوسط ۱۲-۱۵٪	ضعیف زیر ۱۲٪
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده‌رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت‌رسانی به‌زائران					
۴	آرامش، سعه‌ی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت‌های ارتباطی (قدرت‌بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه‌ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه‌سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	پویایی، ابتکارات و خلاقیت‌ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
۸	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
۹	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه‌کننده و امضا: (مدیر کاروان زیارتی با تجربه)

تاریخ: / /



«فرم ج»

«صورت جلسه هیات ممیزه منابع انسانی»

«حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت»

نام و نام خانوادگی متقاضی: شماره‌ی ملی:

تاریخ تولد: / / تحصیلات: شغل:

استان: شهر: تلفن همراه:

نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های حراست و بازرسی	احراز صلاحیت: توضیحات:	عدم احراز صلاحیت: مشروط:
---	---------------------------------------	---

نتیجه‌ی بررسی و احراز سلامت جسمی و روانی	احراز سلامت: توضیحات:	عدم احراز سلامت: مشروط:
--	--------------------------------------	--

عنوان	۴-۱۹+				۱۷-۱۵+		۱۳-۱۲	
	عالی	خ‌خوب	خوب	متوسط	ضعیف	زیر	ضعیف	
اصول ارزشی								
مهارت‌های ارتباطی و رفتاری								
اصول حرفه‌ای								
توانایی‌های آموزشی و فرهنگی								
معدل نمره‌ی کسب‌شده‌ی موارد فوق:								

توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز هر عنوان و ۸۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.

نتیجه‌ی بررسی صحت فرآیندهای ارتقا:	پذیرش متقاضی: عدم پذیرش متقاضی: مشروط:
توضیحات:	

امضای اعضای هیات ممیزه: (با درج نام و نام خانوادگی)

..... / / تاریخ:

بخش پنجم: به‌کارگیری و توانمندسازی

الف: انتخاب، به‌کارگیری و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج

۱. معیار انتخاب و اعلام عوامل اجرایی کاروان حج، اعتم از مدیر، معاون و مامور اجرایی جهت اعزام، صرفاً بالاترین امتیاز کسب شده و نیاز سازمان حج و زیارت در هر یک از استان‌ها می‌باشد.
۲. معیارهای اصلی انتخاب و اعزام عوامل اجرایی کاروان‌های حج در هر سال، و نیز سهم هر یک از آن‌ها در تعیین امتیازهای افراد، برای متقاضیان تازه ارتقا یافته، جدول امتیازهای مندرج در قسمت ارتقا و برای عوامل اجرایی فعلی، نتایج اجرایی طرح تطبیق می‌باشد.
۳. به‌کارگیری نیروی انسانی در هر یک از مسوولیت‌های کاروان حج قبل از طی مراحل و فرآیند مندرج در این آیین‌نامه و صدور هرگونه حکم تحت هر عنوان، ممنوع است.
۴. به‌کارگیری مدیران و عوامل اجرایی کاروان‌های حج در هر مقطع زمانی و در هر یک از مسوولیت‌ها، منوط به تایید شرایط عمومی و اختصاصی مندرج در این آیین‌نامه و صرفاً بر اساس نیاز و به‌کارگیری عوامل نیز مشروط به انتخاب توسط مدیران خواهد بود.

- **تبصره:** در موارد خاص و در صورت کسری نیروی واجد شرایط در هر یک از استان‌ها، بنا به درخواست مدیریت حج و زیارت استان مربوطه و با بررسی اداره کل امور کارگزاران اقدام مقتضی انجام خواهد شد.
- ۵. انتخاب و اعزام کلیه‌ی عوامل اجرایی کاروان‌های حج تمتع به صورت یک‌ساله درمیان خواهد بود.
- ۶. عوامل منتخب می‌بایست بومی (ساکن) شهر محل کاروان باشند.
- **تذکره ۱:** کاروان‌هایی که حداقل ۳۰ نفر زیر خود را از یک شهر ثبت‌نام کرده باشند، می‌بایست الزاماً حداقل یک نفر از مجموع عوامل خود را از آن شهر انتخاب و معرفی نمایند.
- **تذکره ۲:** اگر به تشخیص مدیر حج و زیارت استان در شهرستان مورد نظر، معاون واجد شرایط وجود نداشته باشد، در این صورت و با موافقت اداره کل امور کارگزاران، انتخاب معاون کاروان از سطح استان بلامانع است.
- ۷. آن دسته از مدیران کاروان‌هایی که اولین سال مدیریت آن‌ها است، می‌بایست معاون خود را الزاماً از میان افراد با سابقه‌ی مدیریت و یا معاونت کاروان حج تمتع انتخاب نمایند.
- **تبصره:** آن دسته از مدیران کاروان‌ها که سن آن‌ها بیش از ۶۰ سال است، و به دلیل عدم وجود فرد واجد شرایط و بنا به ضرورت انتخاب شده‌اند، الزاماً می‌بایست معاون خود را از معاونین سال اولی با رویکرد نیروسازی انتخاب نمایند.
- ۸. در ارتباط با تعداد خویشاوندان نسبی و سببی مدیران کاروان‌ها مجازند حداکثر یک نفر از خویشاوندان نسبی و سببی خود را با رعایت سایر شرایط به‌عنوان معاون یا مامور اجرایی انتخاب نمایند، و انتخاب بیش از یک نفر خویشاوند از مجموع عوامل کاروان ممنوع است.

- **توضیح:** خویشاوندان سببی و نسبی مدیر جهت خدمت به‌عنوان عوامل اجرایی، عبارتند از: فرزند، پدر، برادر، نوه، عمو، دایی، شوهرعمّه، شوهرخاله، برادرزاده، خواهرزاده، پسر عمو، پسرعمّه، پسردایی، پسرخاله‌ی مدیر و همسر او، و همچنین داماد، باجناق و شوهرخواهر مدیر کاروان.
 - **تذکر:** به‌کلیه‌ی مدیران محترم کاروان‌ها موکداً توصیه می‌شود از معرّفی عوامل اجرایی سببی و نسبی خود به‌یک‌دیگر جداً خودداری نمایند، و در صورت مشاهده‌ی موارد خلاف، تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد شد.
۹. در عملیات حمل و نقل تردّی، یکی از عوامل کاروان‌ها می‌بایست به‌عنوان همکار نقل تردّی معرّفی گردد، تا پس از آموزش‌های لازم، از بامداد روز ۸ ذی‌الحجّه تا پایان ایّام تشریق، طبق برنامه‌ی زمان‌بندی مشخص در حمل و نقل تردّی مشارکت داشته باشد. فرد یاد شده می‌بایست از عوامل مجزّب کاروان، متعهّد به‌انجام عمره‌ی مفرده، آشنا به‌زبان عربی بوده، و به‌ویژه از شناخت کافی جغرافیای مگّه‌ی مکّرمه برخوردار باشد.
- **توضیح:** سامانه‌ی جامع کارگزاران به‌طورپیش‌فرض معاون کاروان را به‌عنوان همکار نقل تردّی در نظر گرفته، و با علامت  مشخص می‌نماید؛ که مدیران محترم کاروان‌ها می‌توانند نسبت به‌تایید یا تغییر آن اقدام نمایند.
۱۰. توصیه می‌شود مدیران محترم کاروان‌ها عوامل خود را از افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر انتخاب نمایند.
۱۱. در شرایط مساوی، اولویّت انتخاب با ایثارگران است.
۱۲. با توجّه به‌شرایط خاصّ حجّ تمتّع، در هر کاروان فقط یک نفر به‌علاوه‌ی مامور اجرایی سال اولی مجاز به‌انجام حجّ تمتّع می‌باشد، و سایر عوامل مجاز به‌انجام حجّ تمتّع نبوده، و می‌بایست صرفاً به‌انجام عمره‌ی مفرده اکتفا نمایند؛ و

ضرورت دارد فرم تعهدنامه‌ی مربوطه (فرم پیوست ۲) را تکمیل، و به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل دهند، تا در پرونده‌ی مدیر کاروان ضبط گردد.

۱۳. توضیحات تکمیلی در خصوص انتخاب عوامل

۱-۱۳. هر یک از مدیران و عوامل اجرایی که بر اساس ارزشیابی انجام شده، در انجام وظایف خود کم‌کاری یا قصور داشته‌اند و یا برخلاف ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی و تعهدات ارائه شده اقدام نمایند، لازم است علاوه بر پرداخت هزینه‌ی سرانه‌ی یک‌زایر، مبلغی تا ۴۰٪ هزینه‌ی سرانه نیز برای تامین خسارت‌های وارده، به تشخیص سازمان پرداخت نمایند؛ لذا ضروری است مدیران محترم ضمن توجه به این موضوع، اهمیت آن را برای عوامل اجرایی خود نیز تشریح نمایند. از این رو هر یک از مدیران و عوامل کاروان می‌بایست فرم تعهد حسن انجام کار (فرم پیوست ۱) را تکمیل و مدیر کاروان مربوطه نیز آن را تایید، و تحویل دفتر حج و زیارت استان مربوطه نماید.

۲-۱۳. اخذ هرگونه وجه از عوامل اجرایی کاروان به‌منظور انتخاب آنان وجهه‌ی قانونی نداشته، و تخلف محسوب می‌گردد، لذا در صورتی که ثابت شود مدیر کاروان از عوامل اجرایی وجهی تحت هر عنوان اخذ نموده است، بلافاصله از مدیریت کاروان حذف، و مدیر و خدمه‌ی خاطی نیز از هرگونه تشرّف تحت عناوین مدیر و عوامل اجرایی محروم، و نام آنان در لیست افراد معاف از همکاری با سازمان حج و زیارت منظور خواهد شد.

۱۴. کلیه‌ی عوامل اجرایی ملزم به فراگیری زبان عربی در حدّ نیاز می‌باشند. چنانچه مدیر و یا معاون کاروان، به‌زبان عربی تسلّط کامل ندارند، مدیر کاروان

حتی‌الامکان یکی از عوامل اجرایی خود را از میان افرادی که به‌مکالمه‌ی زبان عربی تسلط کافی دارند، با رعایت سایر شرایط انتخاب نمایند.

۱۴-۱. سازمان حج و زیارت هیچ‌گونه تعهد و مسوولیتی در رابطه با اخذ مرخصی و موافقت محل کسب و کار و یا موافقت با خروج از کشور مدیران و عوامل اجرایی محترم کاروان‌ها که دارای شغل دولتی باشند، را ندارد. لذا اخذ مجوز خروج از کشور، مرخصی و موافقت محل کار در موسم حج به‌عهده‌ی خود ایشان می‌باشد، و هیچ‌گونه گواهی یا درخواست ماموریت و مرخصی برای آنان صادر نخواهد شد.

۱۴-۲. حذف عوامل اجرایی کاروان‌ها پس از انتخاب و معرفی در سامانه‌ی جامع کارگزاران، تنها با ذکر علت موجّه و توسط دفتر حج و زیارت استان یا شهرستان مربوطه میسر خواهد بود.

۱۴-۳. مدیران محترم کاروان‌ها موظفند مفاد شرح وظایف عوامل را دقیقاً به اطلاع آنان رسانده، و در جریان کامل ضوابط و تعهدات مربوطه قرار دهند.

۱۴-۴. اعزام و مراجعت کلیه‌ی عوامل اجرایی و روحانیون و معین یا معینه‌ی کاروان‌ها صرفاً همراه با کاروان خواهد بود.

۱۵. به‌کارگماری نیروی انسانی در هر یک از مسوولیت‌های کاروان‌های حج تمتع، منوط به احراز سلامت جسمانی و روانی متقاضیان خواهد بود.

۱۶. انتخاب روحانی و معین یا معینه‌ی کاروان‌ها تابع ضوابط و دستورالعمل ابلاغی معاونت امور فرهنگی حوزه‌ی نمایندگی ولی‌فقیه در امور حج و زیارت می‌باشد، که پس از هماهنگی مدیران کاروان‌ها با امور روحانیون مناطق مربوطه، از طریق سیستم امور روحانیون، مشخصات روحانی و معین یا معینه‌ی مورد نظر در کارتابل مدیر کاروان در سامانه‌ی جامع کارگزاران قرار خواهد گرفت.

ب: امتیازبندی مدیران کاروان‌های حج تمتع

کلیه‌ی مدیران کاروان‌ها بر اساس شاخص‌های ذیل امتیازبندی شده و به تعداد نیاز هر شهر از بالاترین امتیاز، انتخاب و به‌کارگیری می‌شوند.

ردیف	عناوین شاخص‌ها	امتیاز شاخص	درصد از کل
۱	نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد مدیریت کاروان حج	۶,۰۰۰	۶۰٪
۲	شرایط محیط اجرای عملیات	۶۰۰	۶٪
۳	سوابق اجرایی عتبات	۵۰۰	۳٪
۴	آخرین سال مدیریت کاروان حج	۳۰۰	۳٪
۵	ایثارگری	۳۰۰	۳٪
۶	مدرک تحصیلی	۳۰۰	۳٪
۷	موارد خاص در حوزه‌ی زیارتی	۵۰۰	۵٪
۸	دوره‌های آموزشی طی شده برای مدیریت کاروان حج	۱,۰۰۰	۱۰٪
۹	تسلط به محاوره‌ی زبان عربی	۵۰۰	۵٪
جمع کل امتیازها		۱۰,۰۰۰	۱۰۰٪

۱. امتیاز نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد مدیریت کاروان حج.

۱-۱. امتیاز این عامل با توجه به نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۲-۱. حداکثر امتیاز در این عامل ۶,۰۰۰ امتیاز است.

۳-۱. امتیاز ارزشیابی عملکرد سوابق اجرایی، نمره‌ی سفر آخر مدیریت کاروان حج خواهد بود؛ مگر آن‌که نمره‌ی سفر ماقبل آخر، بیش از آخرین سفر باشد، که در این صورت میانگین ۲ سفر آخر، امتیاز این شاخص را مشخص خواهد کرد.

۴-۱. امتیازهای ارزشیابی هر سابقه‌ی اجرایی معادل نمره‌ی ارزشیابی

مندرج در سیستم ارزشیابی می‌باشد.

۵-۱. سوابق اجرایی فاقد کارنامه‌ی ارزشیابی، تاثیری در محاسبه‌ی میانگین

نمرات نخواهند داشت.

۲. امتیاز شرایط محیط اجرای عملیات.

با توجه به این‌که شرایط اجرای عملیات در نتیجه‌ی ارزشیابی تاثیرگذار است،

تاثیر این شرایط که سقف آن ۶۰ امتیاز است، در امتیاز مدیر کاروان به شرح ذیل

محاسبه می‌شود.

۱-۲. ظرفیت کاروان: سقف امتیاز ظرفیت کاروان ۲۰ است که با لحاظ

بالاترین ظرفیت کاروان‌ها، برای محاسبه‌ی امتیاز این بخش، ظرفیت

گروه در عدد ۱،۲۵ ضرب و جدول ذیل به دست می‌آید.

ظرفیت	امتیاز	ظرفیت	امتیاز
۸۵ نفره	۱۱۰	۱۳۵ نفره	۱۷۰
۱۱۵ نفره	۱۴۵	۱۶۰ نفره	۲۰۰

۲-۲. تناسب ظرفیت کاروان به تعداد عوامل با حداکثر ۴۰ امتیاز که بر اساس

جدول ذیل محاسبه می‌شود. (عدد ۴۵ بیشترین سرانه است، لذا برای

محاسبه‌ی امتیاز سرانه، هر عامل اجرایی در عدد ۴،۴ ضرب می‌شود.)

ظرفیت	تعداد نیروی اجرایی	سرانه‌ی هر عامل اجرایی در ازای تعداد زائر	امتیاز
۸۵ نفره (غیر از سال ۹۴)	۲	۴۲،۵	۱۸۹
۸۵ نفره سال ۹۴	۳	۲۸،۳	۱۴۶
۱۱۵ نفره	۳	۳۸،۳	۱۷۰
۱۳۵ نفره	۳	۴۵	۲۰۰
۱۶۰ نفره	۴	۴۰	۱۷۸

آیین نامه‌ی اجرایی کاروان حج تمتع

۲-۳. گروه قیمتی کاروان با حداکثر ۲۰۰ امتیاز که بر اساس جدول ذیل محاسبه می‌شود.

گروه قیمتی	۲ الف	۲ ب	۲ ج	۲ د	۳ الف	۳ ب	۳ ج
امتیاز گروه قیمتی مگه‌ی مکرمه	۵۰	۶۵	۸۰	۹۵	۱۱۰	۱۲۵	۱۴۰
امتیاز گروه قیمتی مدینه‌ی منوره	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰

۳. امتیاز سوابق اجرایی عتبات.

۱-۳. امتیاز این شاخص، حداکثر ۵۰۰ است.

۲-۳. به سابقه‌ی اجرایی عتبات در ۵ سال اخیر امتیاز تعلق می‌گیرد.

۳-۳. به هر سفر سابقه‌ی اجرایی عتبات ۱۰۰ امتیاز و برای هر سال صرفاً از

امتیاز یک سفر بهره‌مند خواهد شد.

۴. امتیاز آخرین سال مدیریت کاروان حج.

باتوجه به این که برخی از مدیران کاروان‌ها به دلایل کاهش تعداد زائر، ارزشیابی کم‌تر و... در دوره‌ی خودشان جذب نمی‌شوند، به منظور توجه به این دسته افراد به لحاظ دور نشدن از حج، طبق آخرین سال تشرّف به حج، امتیازهایی به شرح ذیل تخصیص می‌یابد.

آخرین سال تشرّف	۳ سال قبل	۴ سال قبل	۵ سال قبل	۶ سال قبل	۷ سال قبل
امتیاز	۱۰۰	۱۵۰	۲۰۰	۲۵۰	۳۰۰

● **تبصره:** افراد دارای ارزشیابی سطح «ج» و افرادی که قبلاً به دلیل مجازات انجام تخلف از مدیریت محروم شده‌اند، مشمول این امتیاز نخواهند شد.

۵. امتیاز ایثارگری.

۱-۵. امتیاز این عامل با توجه به سوابق ایثارگری متقاضی طبق جدول ذیل محاسبه می‌گردد.

۲-۵. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳۰۰ امتیاز است.

حداکثر امتیاز	نوع ایثارگری
۳۰۰	خانواده‌ی شهید: درجه‌ی ۱: پدر، مادر، همسر و فرزند، ۱۱۰ امتیاز درجه‌ی ۲: برادر و خواهر، ۶۵ امتیاز
	جانباز: تا ۲۰ درصد، ۴۵ امتیاز بالای ۲۰ تا ۴۰ درصد، ۸۵ امتیاز بالای ۴۰ درصد، ۱۳۰ امتیاز
	آزاده: تا ۱ سال، ۸۵ امتیاز بالای ۱ سال به‌ازای هر ۳ ماه، ۲۰ امتیاز
	رزمنده: حضور در جبهه تا ۳ ماه، ۴۰ امتیاز بالای ۳ ماه به‌ازای هر ۲ ماه، ۱۰ امتیاز
	عضو فعال بسیج: حداقل ۱ سال، ۲۰ امتیاز بالای ۱ سال به‌ازای هر سال، ۱۰ امتیاز

۶. امتیاز مدرک تحصیلی

۱-۶. امتیاز این عامل با توجه به مقطع تحصیلی فعلی متقاضی محاسبه می‌گردد.

۲-۶. حداکثر امتیاز در این عامل، ۳۰۰ امتیاز است.

حداکثر امتیاز	مقطع تحصیلی
۱۵۰	دیپلم
۲۰۰	فوق دیپلم
۲۴۰	لیسانس و فوق دیپلم حج و زیارت
۲۷۰	فوق لیسانس و لیسانس حج و زیارت
۳۰۰	دکترا

۷. امتیاز موارد خاص در حوزه‌ی زیارتی.

- ۱-۷. امتیاز این عوامل با توجه به وظایف و مسوولیت‌ها در هر سطح مورد احصا قرار گرفته، و به منظور حفظ وحدت رویه، در کمیته‌ای در سازمان مرکزی با حضور تعدادی از اساتید دانشگاهی دارای سابقه‌ی خدمت در حوزه زیارتی، بررسی و به شرح ذیل امتیاز مربوطه، تخصیص می‌یابد.
- ۲-۷. حداکثر امتیاز در این عامل، ۵۰۰ امتیاز است؛ و به آثار ۵ سال اخیر امتیاز اختصاص می‌یابد.

سقف امتیاز	حداکثر امتیاز هر عنوان	عنوان
۱۰۰	۵۰	همکاری علمی، پژوهشی و کاربردی با سازمان
۳۰۰	۱۰۰	تالیف کتاب در حوزه‌ی حج و زیارت
۲۰۰	۱۰۰	خلاقیت و نوآوری در حوزه‌ی حج و زیارت
۱۵۰	۵۰	ارایه‌ی مقاله‌ی چاپ‌شده در حوزه‌ی حج و زیارت در یکی از مجلات معتبر علمی

۸. امتیاز دوره‌های آموزشی طی شده.

- ۱-۸. امتیاز این عامل با توجه به دوره‌های آموزشی طی شده توسط متقاضی محاسبه می‌گردد.
- ۲-۸. حداکثر امتیاز در این عامل، ۱،۰۰۰ امتیاز بوده، و شامل دوره‌های آموزشی طی شده است.
- ۳-۸. میانگین مجموع نمرات درس‌های دوره‌ی آموزشی مدیریت کاروان حج تمتع در تناسب ۱،۰۰۰ امتیاز این عامل را مشخص می‌کند.
۹. امتیاز نتیجه‌ی مصاحبه‌ی محاوره‌ی زبان عربی: امتیاز این عامل حداکثر ۵۰۰ است که با هدف ترغیب کارگزاران برای آشنایی و تسلط به محاوره‌ی زبان

عربی به منظور حُسن انجام وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده می‌باشد. امتیاز این شاخص از طریق انجام مصاحبه تعیین می‌شود.

ج: تشویق و تنبیه

به منظور افزایش انگیزه و در جهت تشویق کارگزاران حج در خدمتگزاری به ضیوف الزَّحْمَن، هر سال ۳٪ از مدیران کاروان‌های حجّ سال قبل که بالاترین نمره را در امتیازبندی مدیران کاروان‌ها با تناسب استانی کسب نمایند، با لحاظ موارد ذیل، بدون در نظر گرفتن محدودیت یک سال در میان، انتخاب و اعزام می‌گردند. در ضمن، مدیرانی که در آخرین سال حجّ خود جزو ۳٪ تشویقی قرار گیرند، در سال بعد بدون محدودیت سنی اعزام خواهند شد.

۱. رتبه‌بندی مدیران از بالاترین امتیاز صورت می‌گیرد، و افرادی مشمول تشویق اعزام می‌شوند که حداقل ۹۵٪ ارزشیابی را کسب نموده، و مجموع امتیازهای آنان نیز از ۸۵٪ سقف امتیازها کم‌تر نباشد.
۲. چنانچه در رتبه‌بندی استانی و یا منطقه‌ای، هیچ فردی حداقل امتیازهای بند قبل را به دست نیاورد، آن استان یا منطقه سهم تشویقی خود را از دست می‌دهد، و این سهم به استان یا منطقه‌ی دیگری منتقل نخواهد شد.
۳. به منظور پراکندگی مدیران تشویقی در سطح کشور، تعداد ۳٪ مدیران سطح کشور از بالاترین امتیاز به گونه‌ای که تعداد مدیر تشویقی هر استان از ۳٪ تعداد کاروان آن استان تجاوز ننماید، و با ملاحظات مفاد قبل انتخاب خواهند شد؛ و در استان‌هایی که کم‌تر از ۳٪ کاروان داشته‌اند، با استان‌های دیگر جمع شده، و انتخاب لازم انجام خواهد شد.
۴. با توجه به این که مدیران تشویقی با لحاظ عملکرد عوامل، انتخاب شده‌اند، لذا مدیر منتخب مخیر است در راستای تشویق عوامل، کلیه‌ی عوامل سال

قبل خود را نیز بدون شرط یک‌سال درمیان و با رعایت سایر شرایط، انتخاب و اعزام نماید.

۵. افرادی که ارزشیابی عملکرد آنان سطح «ج» شود، برای یک دوره از همکاری در حج معاف شده، و تداوم همکاری آنان منوط به طی دوره‌ی بازآموزی مربوطه خواهد بود.

۶. به منظور ایجاد انگیزه در مدیران کاروان‌ها و همچنین ترغیب متقاضیان ارتقا به مدیریت کاروان حج، ۱۵ درصد از مجموع مدیران مورد نیاز (برابر نیازسنجی انجام شده) در استان که از امتیاز پایین‌تری برخوردار هستند، با متقاضیان جدید طرح ارتقا که حداقل نمره‌ی ارزشیابی ۹۵ داشته باشند، در مقایسه با یک‌دیگر امتیازبندی می‌شوند و بر این اساس و طبق نیاز هر شهر انتخاب خواهند شد..

🕌 د: به‌سازی و توان‌مندسازی عوامل اجرایی کاروان‌های حج

بی‌تردید منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت، مهم‌ترین عامل دستیابی به اهداف جمهوری اسلامی ایران، در حوزه‌ی حج به شمار می‌روند؛ و همواره این مهم به‌عنوان اساسی‌ترین عامل در جهت دستیابی به رضایت‌مندی زائران از نحوه‌ی اجرای عملیات حج می‌باشد.

در حال حاضر به‌رغم افزایش نقش تکنولوژی در تحقق اهداف حوزه‌ی حج و زیارت، نه‌تنها از اهمیت منابع انسانی کاسته نشده، بلکه توجه به آن، به‌عنوان به‌کارگیرنده‌ی فناوری‌ها، ضرورتی روزافزون یافته است.

در این راستا، نقش آموزش در توان‌مندسازی عوامل اجرایی کاروان‌های حج بیش از پیش برجسته گردیده، و نتایج نهایی عملکرد آن را در مسیر دستیابی به اهداف سازمان متبلور ساخته است.

مهم‌ترین اهداف توان‌مندسازی عوامل اجرایی رامی‌توان به‌شرح ذیل برشمرد:

- هماهنگ‌سازی و هم‌سوسازی عوامل اجرایی با سیاست‌های سازمان.
- به‌روزرسانی علم و دانش عوامل اجرایی در جهت اهداف و سیاست‌های سازمان.
- کمک به‌درک هر چه بیشتر تغییر و تحولات محیط اجرای عملیات حج.

از این‌رو به‌سازی و توان‌مندسازی عوامل اجرایی با رویکرد آموزش ضمن خدمت و دوره‌های بازآموزی، نقشی بی‌بدیل در ارتقای سطح خدمت‌گزاری کارگزاران خواهد داشت.

لذا موارد زیر به‌عنوان ملزومات حوزه‌ی توان‌مندسازی عوامل اجرایی در نظر گرفته می‌شود:

۱. اداره‌ی آموزش سازمان ضمن طّراحی دوره‌های آموزشی پویا و دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، حسب نیاز و شرایط محیط اجرای عملیات در کشور عربستان، براساس آخرین دستاوردهای نوین علمی و پژوهشی اقدام نموده، و موضوع را از طریق سامانه‌های مربوطه به‌اطلاع عوامل اجرایی برساند.
۲. هریک از عوامل اجرایی کاروان‌های حج، اعمّ از مدیر، معاون و مامور اجرایی لازم است با ایجاد ارتباط مستمر با مرکز آموزش استان و کسب اطلاع از آخرین وضعیت پرونده‌ی آموزشی خود، در هر سال، در دوره‌های آموزش ضمن خدمت و همچنین دوره‌های بازآموزی که حسب نیاز توسط اداره‌ی آموزش سازمان در هریک از مراکز استان‌ها برگزار می‌شود، شرکت نموده، و کارنامه‌ی قبولی را در دروس مربوطه کسب نمایند.
۳. هریک از عوامل اجرایی کاروان‌های حج که دارای نقص پرونده در دوره‌های آموزش ضمن خدمت و یا دوره‌های بازآموزی بوده و یا در برخی دروس دارای نمره‌ی حدّ نصاب نباشند، به‌عنوان عوامل اجرایی کاروان‌های حج اعزام نخواهند شد.

۴. نظر به این‌که ارزشیابی عملکرد عوامل اجرایی کاروان‌های حج به‌عنوان محور اصلی پایش عملکرد عوامل بوده، و از این منظر می‌توان به‌نقاط قوت و ضعف و نیازهای آموزشی عوامل اجرایی پی برد، لذا اداره کل بازرسی و ارزشیابی عملکرد می‌بایست در پایان هر دوره‌ی اجرای عملیات حج و اخذ گزارش سامانه‌ی ارزشیابی، عوامل اجرایی دارای ارزشیابی عملکرد ضعیف را جهت طی دوره‌های آموزشی و بازآموزی مورد نیاز به‌مرکز آموزش معرفی نماید.



فصل دوم

تشریح محیط اجرای عملیات کاروان
حجّ تمتّع (شرح وظایف)

تشریح محیط اجرای عملیات کاروان حج تمتع (شرح وظایف)

مقام معظم رهبری علیه السلام: اگر در کیفیت طراحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقصی و عیبی وجود دارد، به‌دقت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود؛ و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.
[دیدار کارگزاران حج، ۱۳۸۹/۰۷/۱۷]

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود؛ به‌نحوی که بدون توجه به آن، هیچ هدفی به‌صورت کارآمد و موثر قابل تحقق نخواهد بود.

در میان وظایف مدیران، برنامه‌ریزی عملیاتی از مهم‌ترین آن‌هاست، که مانند پلی، زمان حال را به آینده مرتبط می‌سازد.

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

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

حال سوال این جاست: «این روش چه محاسنی دارد؟»

پاسخ این است که با این روش:

۱. تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.
۲. از پراکنده‌کاری جلوگیری شده، و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.
۳. در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.
۴. اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.
۵. تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به انجام می‌رسد.
۶. مهم‌ترین نتیجه این روش، به دست گرفتن زمان و جلوگیری از فرصت‌سوزی است.

امروزه تمام مدیران کاروان‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به آنان کمک می‌کند تا پیش‌بینی‌ها را دایم رصد نموده، و در مقابل چشم داشته باشند؛ و تا آخرین لحظات آن‌ها را مرور و کنترل نمایند تا موردی از قلم نیافتد.

از این رو به‌طور کلی دلایل اصلی استفاده از این روش در مدیریت کاروان عبارت است از:

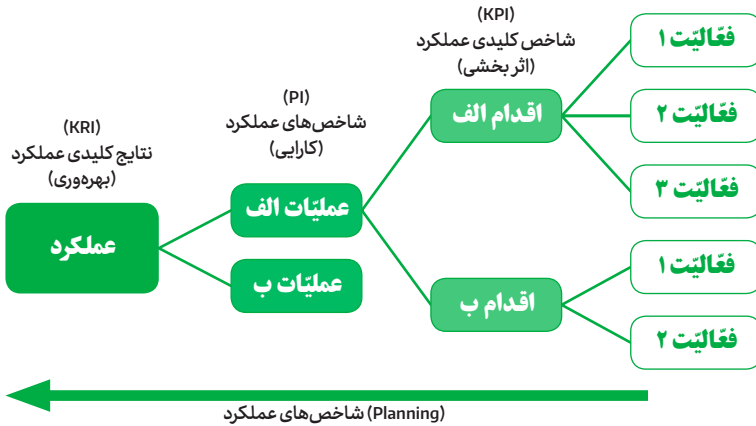
۱. پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه‌ی اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین شده.
۲. ارزیابی دقیق مسیر حرکت کاروان در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوله.

۳. اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های کاروان در مرحله‌ی اجرا
۴. شناسایی نقاط قوت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
۵. عدم تجمع اطلاعات کلی و جزئی در ذهن فزّار مدیران کاروان و پیش‌گیری از موازی‌کاری.
۶. ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زیران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی کاروان.
۷. افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حج و زیارت و عوامل اجرایی کاروان‌ها.



در پایان تقاضا داریم مدیران و عوامل محترم اجرایی کاروان‌های حج تمتع ضمن مذاقه‌ی وافر در شرح عملیات کاروان‌های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، ما را در ارتقا و تکمیل این دستورالعمل یاری نمایند.

الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی



ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات

سطح	عناوين		لايه‌ها
نتايج كليدي عملکرد (KRI) دستاوردها و پيامدهاي نهايي كمي و كيفي عمل در محيط اجراء عمليات (بهره‌وري)	عملکرد (مجموعه‌اي از محصولات كمي ناشي از اجراء عمليات)		لايه‌ي هدايت
شاخص‌هاي عملکرد (PI) چه كاري را براي وصول به اهداف بايد انجام شود. (كاريبي)	عملیات (مجموعه‌ي اقدامات به هم پيوسته)		لايه‌ي مديريت
شاخص‌هاي كليدي عملکرد (KPI) سنجه‌هائي كه نشان دهنده‌ي حصول نتايج انجام عمليات است. (كاريبي)	اقدام ۲ مجموعه فعاليت‌هاي به هم پيوسته	اقدام ۱ مجموعه فعاليت‌هاي به هم پيوسته	لايه‌ي اجرا
	فعاليت ۳	فعاليت ۲	

ج: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع مدینه قبل

۱. انجام ثبت‌نام، تشکیل و سازمان‌دهی کاروان.
۲. آموزش و آماده‌سازی زایران و کاروان برای سفر حج.
۳. انتقال زایران به مبدا خروجی کشور، عزیمت به مدینه‌ی منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات.
۴. حضور در میقات، عزیمت به مکه‌ی مکرمه، اقامت در هتل و انجام عمره‌ی تمتع.
۵. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران برای حضور در مشاعر مقدّسه و انجام اعمال و مناسک حج.
۶. انتقال زایران از مکه‌ی مکرمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه‌ی ترویبه) و انجام وقوف.
۷. انتقال زایران و وقوف اضطراری به منا و رمی‌جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها.
۸. انتقال زایران و وقوف اختیاری به مشعرالحرام، استقرار و انجام وقوف
۹. انتقال زایران و وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه‌ها، رمی‌جمره‌ی عقبه، انجام قربانی، حلق و تقصیر.
۱۰. وقوف در منا، انجام رمی‌جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه.
۱۱. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران، و انجام مابقی اعمال و مناسک حج.
۱۲. آماده‌سازی شرایط کاروان و انتقال زایران به فرودگاه جدّه و بازگشت به کشور.

د: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع مدینه قبل

۱. تشکیل کاروان و ثبت‌نام زایران.
۲. تمهیدات قبل از شروع برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۳. آموزش و راهنمایی زایران در خصوص مسایل اجرایی سفر حج تمتع.
۴. تمهیدات حین برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۵. تمهیدات دوره‌ی زمانی قبل از عزیمت کاروان.

۶. تهیّهی لیست‌ها و گزارش‌های اجرایی و فرهنگی کاروان.
۷. تهیّهی اقلام، ملزومات و تجهیزات مورد نیاز کاروان (قبل یا حین سفر).
۸. تحویل چمدان‌ها و بار زایران کاروان به گمرک فرودگاه.
۹. تمهیدات فرودگاه ایران در هنگام اعزام کاروان.
۱۰. تمهیدات فرودگاه مدینه منوره و عزیمت کاروان به هتل و استقرار زایران.
۱۱. تمهیدات اوّلین حضور کاروان در مدینه و زیارت دسته‌جمعی.
۱۲. تمهیدات ایّام حضور کاروان در مدینه منوره.
۱۳. تمهیدات پیش از عزیمت کاروان از مدینه منوره به مکه‌ی مکّرمه.
۱۴. تمهیدات میقات شجره و استراحتگاه بین‌راهی.
۱۵. تمهیدات ورود کاروان به مکه‌ی مکّرمه و انجام عمره‌ی تمتّع.
۱۶. تمهیدات ایّام حضور کاروان در مکه‌ی مکّرمه.
۱۷. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از مکه‌ی مکّرمه و ورود به ایّام تشریق.
۱۸. تمهیدات خیمه‌های عرفات و منا قبل از ایّام تشریق.
۱۹. تمهیدات عزیمت کاروان از مکه‌ی مکّرمه و استقرار در عرفات.
۲۰. تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه‌ی مکّرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.
۲۱. تمهیدات وقوف زایران در عرفات.
۲۲. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از عرفات.
۲۳. تمهیدات ورود زایران و وقوف اضطراری به منا و رمی جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها.
۲۴. تمهیدات عزیمت زایران و وقوف اختیاری از عرفات و استقرار در مشعر الحرام.
۲۵. تمهیدات ورود زایران و وقوف اختیاری به منا، رمی جمره‌ی عقبه، اسکان در خیمه‌ها، انجام قربانی و حلق.

۲۶. تمهیدات ایام حضور کاروان در منا.
۲۷. تمهیدات خروج زایران سالمند، کم‌توان و بیمار از منا و انتقال آنان به مکه‌ی مکّرمه.
۲۸. تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زایران به مکه‌ی مکّرمه.
۲۹. تمهیدات پس از بازگشت زایران از منا، و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه‌ی مکّرمه.
۳۰. تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه جدّه.
۳۱. تمهیدات فرودگاه ایران و اتمام سفر حج.

🕌 ه: رؤوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع مدینه بعد

۱. انجام ثبت‌نام، تشکیل و سازمان‌دهی کاروان.
۲. آموزش و آماده‌سازی زایران و کاروان برای سفر حج.
۳. انتقال زایران به مبداء خروجی کشور، عزیمت به جدّه و انتقال زایران به میقات جُحفه.
۴. حضور در میقات، عزیمت به مکه‌ی مکّرمه، اقامت در هتل و انجام عمره‌ی تمتع.
۵. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران برای حضور در مشاعر مقدّسه، و انجام اعمال و مناسک حج.
۶. انتقال زایران از مکه‌ی مکّرمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه‌ی ترویج) و انجام وقوف.
۷. انتقال زایران و وقوف اضطراری به منا و رمی جمره عقبه و اسکان در خیمه‌ها.
۸. انتقال زایران و وقوف اختیاری به مشعر الحرام، استقرار و انجام وقوف.
۹. انتقال زایران و وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه‌ها، انجام قربانی، رمی جمره‌ی عقبه، حلق و تقصیر.

۱۰. وقوف در منا، انجام رمی جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه‌ی مکرمه.
۱۱. آماده‌سازی شرایط کاروان و زایران، و انجام مابقی اعمال و مناسک حج.
۱۲. انتقال زایران به مدینه‌ی منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات
۱۳. آماده‌سازی شرایط کاروان و انتقال زایران به فرودگاه مدینه‌ی منوره و بازگشت به‌کشور.

🕌 و: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع مدینه بعد

۱. تشکیل کاروان و ثبت‌نام زایران.
۲. تمهیدات قبل از شروع برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۳. آموزش و راهنمایی زایران در خصوص مسایل اجرایی سفر حج تمتع.
۴. تمهیدات حین برگزاری جلسات آموزشی کاروان.
۵. تمهیدات دوره‌ی زمانی قبل از عزیمت کاروان.
۶. تهیه‌ی لیست‌ها و گزارش‌های اجرایی و فرهنگی کاروان.
۷. تهیه‌ی اقلام، ملزومات و تجهیزات مورد نیاز کاروان (قبل یا حین سفر).
۸. تحویل چمدان‌ها و بار زایران کاروان به‌گمرک فرودگاه.
۹. تمهیدات فرودگاه ایران در هنگام اعزام کاروان.
۱۰. تمهیدات فرودگاه جدّه و عزیمت کاروان به‌میقات جُحفه.
۱۱. تمهیدات میقات جُحفه، و عزیمت به‌مکه‌ی مکرمه.
۱۲. تمهیدات ورود کاروان به‌مکه‌ی مکرمه و انجام عمره‌ی تمتع.
۱۳. تمهیدات ایام حضور کاروان در مکه‌ی مکرمه.
۱۴. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از مکه‌ی مکرمه و ورود به‌ایام تشریق.
۱۵. تمهیدات خیمه‌های عرفات و منا قبل از ایام تشریق.
۱۶. تمهیدات عزیمت کاروان از مکه‌ی مکرمه و استقرار در عرفات.

۱۷. تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه‌ی مکرّمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.
۱۸. تمهیدات وقوف زایران در عرفات.
۱۹. تمهیدات قبل از کوچ کاروان از عرفات.
۲۰. تمهیدات ورود زایران و وقوف اضطراری به منا و زمی جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها.
۲۱. تمهیدات عزیمت زایران و وقوف اختیاری از عرفات و استقرار در مشعر الحرام.
۲۲. تمهیدات ورود زایران و وقوف اختیاری به منا، زمی جمره‌ی عقبه، اسکان در خیمه‌ها، انجام قربانی و حلق.
۲۳. تمهیدات ایام حضور کاروان در منا.
۲۴. تمهیدات خروج زایران سالمند، کم‌توان و بیمار از منا و انتقال آنان به مکه‌ی مکرّمه.
۲۵. تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زایران به مکه‌ی مکرّمه.
۲۶. تمهیدات پس از بازگشت زایران از منا، و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه‌ی مکرّمه.
۲۷. تمهیدات پیش از عزیمت کاروان از مکه‌ی مکرّمه به مدینه‌ی منوره.
۲۸. تمهیدات عزیمت کاروان به مدینه‌ی منوره، و استقرار در هتل.
۲۹. تمهیدات اولین حضور کاروان در مدینه و زیارت دسته‌جمعی.
۳۰. تمهیدات ایام حضور کاروان در مدینه‌ی منوره.
۳۱. تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه مدینه‌ی منوره.
۳۲. تمهیدات فرودگاه ایران و اتمام سفر حج.
- **تذکر:** با توجه به شرایط خاص عملیات حج تمتع، مدیران و عوامل کاروان‌ها علاوه بر شرح فعالیت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیه وظایف و رعایت

بخشنامه‌ها و برنامه‌هایی هستند که از سوی ستادهای حج تمتع ابلاغ می‌گردد.

🕌 از شرح فعالیت‌های کاروان حج تمتع

شرح فعالیت‌های مرتبط با هر یک از اقدامات در کاروان‌های مدینه (قبل و بعد)، در قالب کتابچه‌ای منتشر و در اختیار کارگزاران حج تمتع قرار داده خواهد شد، و همچنین در سامانه‌ی جامع کارگزاران نیز بارگزاری می‌گردد.

« فرم نمونه‌ی ۱ »

تعهدنامه‌ی حُسن انجام کار مدیر و عوامل کاروان‌های حج تمتع

با توجه به این که اینجانب:
فرزند: به عنوان:
کاروان حج تمتع انتخاب شده‌ام، با علم و اطلاع کامل از وظایف خود و شرایط خاص حج تمتع، متعهد می‌شوم در صورتی که بر اساس ارزشیابی انجام شده، در انجام وظایف خود کم‌کاری یا قصور داشته، و یا برخلاف ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی و تعهدات ارایه شده اقدام نمایم، علاوه بر هزینه‌ی سرانه‌ی ۱ نفر زائر، مبلغی معادل ۴٪ هزینه‌ی سرانه را نیز به عنوان تأمین خسارت‌های وارده به سازمان حج و زیارت پرداخت نمایم.

تاریخ و امضا

« فرم نمونه‌ی ۲ »

فرم تعهدنامه‌ی انجام عمره‌ی مفرده‌ی حج تمتع

اینجانب: فرزند:
با سمت: در کاروان شماره‌ی:
به مدیریت آقای: متعهد می‌شوم ضمن
اجرای دقیق وظایف محوله، به انجام عمره‌ی مفرده اکتفا نمایم. لذا چنانچه
خلاف آن مشاهده و یا گزارش شود، سازمان حج و زیارت مجاز است برابر
مقررات و ضوابط جاری با اینجانب رفتار نماید.

تاریخ و امضا

« فرم نمونه‌ی ۳ »

مدیریت محترم حج و زیارت استان

سلام علیکم

با احترام، بدین وسیله آقای: به شماره‌ی ملی:

زایر کاروان: با کد زایری:

راکه جوانی مؤمن و معتقد به اصول و مبانی دینی و متخلّق به آداب و اخلاق اسلامی و علاقمند به خدمت‌گزاری به زایران خانه‌ی خدا و حرم شریف نبوی ﷺ و سایر اعیان مقدّس بوده و واجد شرایط اختصاصی جذب مندرج در آیین‌نامه‌ی اجرایی حجّ تمتّع هستند را به‌عنوان مامور پذیرایی افتخاری جهت ورود به عرصه‌ی کارگزاری حجّ و زیارت معرفی می‌نمایم. بدیهی است سابقه‌ی سفر ایشان پس از انجام سفر و گذراندن مراحل قانونی، مانند: آزمون، مصاحبه، آموزش، تایید حراست، ارزشیابی و سایر موارد، محاسبه خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مدیر کاروان

مهر کاروان و امضا

« فرم نمونه‌ی ۴ »

مدیریت محترم حج و زیارت استان

سلام علیکم

با احترام، این جانب:..... به شماره‌ی ملی:.....

با مدرک تحصیلی:..... رشته‌ی تحصیلی:..... متولد:.....

زایر کاروان:..... با کد زایری:.....

علاقه و آمادگی خود را برای انجام وظیفه به عنوان مامور پذیرایی افتخاری اعلام داشته، و خود را موظف به مطالعه و انجام شرح وظایف مربوطه زیر نظر مدیر کاروان می‌دانم. ان شاء الله پس از پایان سفر جهت تشکیل و تکمیل پرونده و انجام مراحل مربوط به جذب کارگزاران حج و زیارت استان مراجعه و اقدامات لازم را انجام خواهم داد.

نام و نام خانوادگی داوطلب

تاریخ و امضا



منشور اخلاقی

کارگزاران امور حجّ و زیارت

رسول اکرم ﷺ: **إِنِّي بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ.**
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 متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقّق اهداف شارع مقدّس در انجام هرچه بهتر حجّ ابراهیمی ﷺ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایند بوده، و برای تحقّق آن‌ها حدّ اکثر تلاش را بنمایند.

- ۱ تاشی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به عنوان تنها راه تحقّق کامل حیات طیّبه در مسیر تقربّ الی الله دانسته و بدان پایند خواهند بود.
- ۲ توفیق خدمت‌گزاری به زایران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتاب مقدّسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حدّ اکثری از ظرفیّت‌های معنوی را برای خود و زایران فراهم خواهند نمود.
- ۳ رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به مردم شریف و زایران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.
- ۴ آراستگی فردی مطابق شوّونات اسلامی و پیراستگی محیطی، رعایت نظم و وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
- ۵ نظر به اهمیّت اصل جان‌نشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معزفی نمایند.



۶ بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «إِنَّكَ أَعْلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ» با تاسی از پیامبر اسلام ﷺ، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفت، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.

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 توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.

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

سازمان حج و زیارت



میثاقنامه

کارگزاران امور حجّ و زیارت

رسول اکرم ﷺ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مِنَ الْعَامِلِينَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ.
خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را بخوبی انجام دهد.



- عوامل اجرایی باید بدانند:
- کلّ سفر ما، حقّ الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- یادمان نرود ما زائر نیستیم، بلکه خدمت‌گزار حجّاج زائر هستیم.
- فرصتی را که خداوند داده است، قدر بدانیم؛ مغرور نشویم و مواظب باشیم.
- برای زائر کم نگذارید. شاید اولین و آخرین سفروی باشد. پس هر چه می‌توانیم به او خدمت کنیم.
- زایران را با تک‌اسم صدا کنید (بدون مهندس، دکتر و...) همه‌ی پیشوند و پسوندها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهنّم بروید، از راه مکه و مدینه نروید.

شهید مقدّسیان

فعّالیت‌های اجرایی کارگزاران حجّ و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با بورها 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، تأثیرات 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 حق تعالی 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، حدّاکثر تلاش را بنمایم.



توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله الحرام و حرم شریف نبوی صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ و اعتاب مقدّسه را به‌عنوان حقّ النَّاس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.

۱

باور دارم که هر بار تشرف به زیارت، توفیق مجدد الهی است. از این روی با همتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اول به انجام خدمت به زایران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عادی شدن سفرهای الهی - که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، - پیشگیری می‌نمایم.

۲

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

۳

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: «فَأَسْتَيْقُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.

۴

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 حُجَب و حیا و عِفَّت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.

۵

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.

۶

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.

۷



برنامه‌ها، اقدامات و فعالیت‌های مربوط به قبل از سفر، حین سفر و بعد از آن را در چهارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط ابلاغی و حتی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط می‌دانم.

۸

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

۹

ارتقای مستمر سطح آگاهی و افزایش مهارت و تخصص و شرکت در دوره‌های آموزشی و استفاده از تجارب دیگران و ابتکار و خلاقیت در انجام امور و انتقال آن به سایرین را ضروری می‌دانم.

۱۰

آموزش و توجیه زایران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.

۱۱

همواره خود را در برابر قوانین و مقررات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حج و زیارت و همچنین حقوق زایران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسؤول و پاسخ‌گو می‌دانم.

۱۲

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

۱۳

به مصداق آیه‌ی «**وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا**» [آل عمران: ۱۰۳] در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

۱۴

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار

ارایه‌ی خدمات مطلوب به‌زائران

بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ از

اهداف مورد نظر سازمان می‌باشد؛ و تحقق این امر مهم، منوط به شناسایی، انتخاب، توانمندسازی و به کارگیری افراد شایسته، متعهد و توانمند خواهد بود؛ که در تعامل کامل با سازمان حجّ و زیارت و رعایت ضوابط و دستورالعمل‌ها و انجام وظایف ابلاغی بتوانند مأموریت‌های محوله را به نحو احسن به سرانجام مقصود برسانند. لذا با امعان نظر به نظام نامه‌ی جامع منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حجّ و زیارت، آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حجّ تمتّع که با هم‌فکری تعدادی از کارشناسان سازمان و دفاتر حجّ و زیارت استان‌ها و کارگزاران دانشگاهی عرصه‌ی حجّ و زیارت تهیه و تنظیم شده است، برای اجرا ابلاغ می‌گردد. انتظار می‌رود ضمن رعایت مفاد آن، علاوه بر شایسته‌گزینی، بر اصل نیروسازی و جانشین‌پروری در کلیه‌ی جایگاه‌های مسوولیتی کاروان حجّ تمتّع، دقت لازم صورت پذیرد.