

بسم تعالی



جزوه شرح وظایف ویژه آموزش

مدیران راهنمایی عبات عالیات

به همت: آقای علی سپهری اردکانی

ویرایش صفحه آرایبی: اداره آموزش و مطالعات (سیدابراهیم اسداللهی) ۱۳۹۱

• از مدرسین محترم این جزوه درسی استعدا دارد نقطه نظرات اصلاحی و تکمیلی خود را از طریق ایمیل اداره آموزش edu@haj.ir برای ویرایشهای بعد و تدوین پاورپونت مربوط اعلام فرمایند.

بسمه تعالی

وظایف شرکت مجری

شرکت مرکزی دفاتر خدمات زیارتی سراسر ایران (شمسا) در سال ۱۳۸۴ با معرفی سازمان حج و زیارت در سازمان ثبت شرکت‌ها به ثبت رسیده و مجمع عمومی آن مرکب از نمایندگان حقوقی و تام‌الاجتیار ۳۱ شرکت مرکزی کارگزاران استانی است که در زمان تأسیس جمعاً ۱۱۷۴ دفتر خدمات زیارتی (کارگزار) را تحت پوشش داشته و تحت نظارت «سازمان حج و زیارت» با اهداف زیر فعالیت می‌کند:

- ۱- عقد قرارداد با شرکتهای امنیتی (مورد تایید دولت عراق) به منظور تأمین و پوشش امنیتی زائران در طول مدت سفر.
- ۲- برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری اجرایی و توزیع سهمیه اعزام زائران استانی و ارائه در قالب طرح پیشنهادی به سازمان حج و زیارت.
- ۳- اخذ روادید از سفارت عراق.
- ۴- استقرار نمایندگان شمساً در مرزهای رسمی خروجی و ورودی زائران به عراق.
- ۵- استقرار نمایندگان شمساً در بغداد، کربلا، نجف.
- ۶- نظارت مستمر بر اجرای کامل مفاد قرارداد مابین شرکت شمساً و شرکتهای مجری عراقی.
- ۷- انعقاد قرارداد برای تأمین پوشش بهداشتی و درمانی زائران ایرانی در داخل کشور عراق.
- ۸- انعقاد قرارداد برای تأمین پوشش بیمه زائران (حادثه، درمان، بار).
- ۹- نظارت و ارزیابی عملکرد شرکتهای طرف قرارداد.
- ۱۰- رسیدگی و حل و فصل مشکلات اجرایی و رسیدگی به شکایات.
- ۱۱- انجام سایر مأموریت‌های محوله از سوی سازمان حج و زیارت
- ۱۲- تأمین محل اسکان در عراق با توجه به شرایط موجود در کشور عراق
- ۱۳- تأمین سه وعده غذا شامل صبحانه؛ نهار و شام
- ۱۴- تأمین وسیله حمل و نقل در مسیرهای شهر مبدا - مرز - نجف - کربلا و ... زیارت دوره و پذیرایی در مسیرها
- ۱۵- تأمین وسیله حمل و نقل درون شهری برای زائرانی که در نجف اشرف در مسیر دورتری نسبت به حرم قرار گرفته اند.

وظایف دفاتر خدمات زیارتی در مورد زائران عتبات عالیات

۱. اعلام تاریخ قطعی اعزام، گروه قیمتی هوایی و زمینی، مسکن و مرز خروجی کاروان به زائرین پس از تعیین سهمیه از طرف حج و زیارت.

توضیح: چنانچه تاریخ اعزام شناور باشد باید تاریخ قطعی سفر حداقل یک هفته قبل از اعزام به اطلاع زائران مربوطه برسد.

۲. تعیین سهمیه از طریق سامانه جامع عتبات عالیات

۳. ثبت نام از متقاضیان که اولویت آنها از طریق ثبت نام اینترنتی مشخص شده توضیح این که در صورت عدم تکمیل ظرفیت کاروان ۲۰ روز قبل از اعزام دفاتر می توانند از افراد فاقد اولویت نیز ثبت نام نمایند.

۴. عدم به کارگیری افراد فاقد صلاحیت در دفتر با توجه به جو معنوی و مذهبی موجود در سفرهای زیارتی

۵. اجرای دقیق دستور عمل های ابلاغ شده که از سوی دفتر حج و زیارت استان و شرکتهای مجری.

۶. اخذ مدارک لازم از زائرین به منظور ثبت نام:

الف) گذرنامه: گذرنامه باید شامل نکات ذیل باشد: از زمان حرکت چهار ماه تمام اعتبار داشته باش، حداقل دو صفحه سفید داشته باشد، مجوز خروج از کشور داشته باشد، آخرین مهر ورود به کشور را داشته باشد، در گذرنامه باید نام و عکس همراهان و تعداد همراهان به طور دقیق مشخص شده باشد. ضمناً باید به این نکات نیز توجه شود:

کنترل مجوز خروج افراد نظامی و مشمولین خدمت نظام وظیفه و بانوان متاهلی که فقط مجاز به یکبار خروج می باشند، مستقل بودن گذرنامه همراهان بالای ۱۷ سال تمام و گذرنامه داشتن فرزندان زیر دوسال و همچنین درج مشخصات کامل آنها در لیست مانیفست، در غیر اینصورت پرداخت خسارات و کلیه هزینه های انجام شده زائر و همراهان وی به عهده دفتر مربوطه می باشد.

ب) دو قطعه عکس ۳*۲ رنگی، زمینه سفید، تمام رخ بدون کلاه و عینک

ج) فتوکپی کارت ملی: پشت و رو

۷- صدور فیش رایانه ای جهت واریز مبلغ مورد نظر به حسابهای مربوطه.

۸- ارائه رسید در قبال دریافت فیش هزینه سفر، گذرنامه و سایر مدارک زائرین.

۹- معرفی مدیر راهنما ۴۰روز قبل از حرکت به دفتر حج و زیارت برای مدیرانی که سابقه تشریف ندارند و ۲۰روز برای مدیرانی که سابقه تشریف دارند.

۱۰- تهیه لیست مانیفیست و تحویل آن به شرکت مرکزی پس از تایید حج و زیارت ۲۰ روز قبل از حرکت .

۱۱- دریافت حکم مدیر راهنما از دفتر حج و زیارت.

۱۲- تعیین روحانی یا مداح واجد شرایط و دریافت حکم از سوی امور روحانیون دفتر حج و زیارت استان

۱۳- معرفی زائران به هلال احمر جهت تزریق واکسن منژیت و اخذ کارت واکسیناسیون.

۱۴- نظارت و اشراف کامل به چگونگی عملکرد مدیر راهنما و اخذ گزارش از ایشان در هر سفر

۱۵- امضاء قرارداد با زائر در دو نسخه و ارائه یک نسخه آن به زائر و نگهداری یک نسخه دیگر در دفتر زیارتی.

۱۶- پیگیری اخذ روادید و دریافت مانیفیست ویزا شده از شرکت مرکزی.

۱۷- تهیه و توزیع اقلام دریافتی از شرکت مجری از قبیل کارت شناسائی، برچسب ساک، دفترچه راهنمای زائر...

۱۸- تحویل مقداری از داروهای اولیه از شرکت مرکزی جهت مداوای اضطراری و تحویل آن به مدیران راهنما .

۱۹- پیگیری و گرفتن به موقع اتوبوس سالم، غذا و بسته بین راهی از مبدأ تا مرز خروجی و بالعکس از شرکت مرکزی استان.

۲۰- برنامه ریزی جهت عزیمت کاروان به طوریکه کلیه اعضای کاروان و عوامل مربوطه قبل از اذان صبح روز خروج در مرز مربوطه حضور داشته باشند.

۲۱- اطمینان از حضور کلیه زائرین در زمان حرکت و تطبیق چهره آنها با عکس گذرنامه و مانیفیست ویزا شده و پرهیز از اعزام اقوام و خویشاوندان زائران و سایر افراد همراه آنها (با هر گروه سنی) که عکس و مشخصات ایشان در مانیفیست زائرین درج نشده است.

۲۲- کنترل کیفیت اتوبوس از نظر نظافت، آب سردکن (یا آب معدنی به میزان کافی)، داشتن بخاری یا کولر سالم، زاپاس، بیمه نامه معتبر و

۲۳- پیش بینی و تماس با محل‌های استراحت و تغذیه مسافران در بین راه و شناسای کامل از مسیر حرکت تا مرز و واقف شدن به شهرها و اماکن پذیرایی و اقامتی واقع شده در مسیر بمنظور رفع مشکلات در هنگام اعزام زائرین به مرز و یا بلعکس توسط شخص مدیر دفتر خدمات زیارتی

۲۴- حسن برخورد و رعایت شئون اسلامی، اخلاقی در برخورد با زائران و عدم تبعیض بین آنها نسبت به ارائه خدمات رفاهی و تأمین رضایت زائرین در اجرای برنامه‌های مختلف زیارتی و رفاهی

۲۵- برگزاری حداقل دو جلسه آموزشی (متمرکز و غیر متمرکز) جهت توجیه زائرین نسبت به مسائل مختلف از جمله آشنایی با اماکن زیارتی، قوانین و مقررات مربوط به کشور عراق، آداب سفر، تشریح مسائل سیاسی، امنیتی، اقتصادی و اجتماعی عراق و توصیه‌های بهداشتی و توافقات انجام شده فی ما بین شرکتهای ایرانی و عراقی

۲۶- کارگزار موظف است محلی با گنجایش مناسب (ترجیحاً غیر از مسجد) را جهت برگزاری جلسه توجیهی زائران در نظر بگیرد. توصیه می‌شود جلسه مذکور یک هفته یا لااقل سه روز قبل از روز حرکت برگزار گردد. موضوعات مهم و تعیین‌کننده در طول سفر باید در این جلسه برای زائران تبیین شود و روحانی گروه، مدیر راهنما و یا کارگزار؛ حسب مورد، به پرسشهای زائران پاسخ دهند. همچنین کارگزار موظف است زائران را با حضور روحانی (یا مداح) و مدیر راهنما به جلسه آموزشی توجیهی متمرکز دعوت نماید.

۲۷- اطلاع به موقع به مسولین ذی ربط در صورت انصراف زائر و تلاش در جایگزینی به موقع آن،

۲۸- تحویل فاکتور و گزارش کلاس به شرکت مرکزی جهت دریافت وجوه مربوطه

۲۹- عدم اخذ وجه از زائرین تحت هر عنوان خارج از طوابع و دستورالعملهای ابلاغ شده

۳۰- تلاش در جهت شناخت زائرین و عدم پذیرش افرادی که اشتها به اعتیاد مواد مخدر دارند

۳۱- توجیه کامل زائران در خصوص امکانات رفاهی و بهداشتی بسیار ضعیف داخل کشور عراق به منظور کاهش دادن سطح توقعات با توجه به شرایط خاصی که در آن کشور وجود دارد

۳۲- توصیه کامل به مدیران راهنما مبنی بر اینکه کلیه مدارک مورد نیاز در مرز از جمله مانیفیست، که می‌بایست تحویل نمایندگان ارگانهای مستقر در مرز داده شود به همراه داشته باشند.

۳۳- تهیه حداقل ۱۶ سری کپی از مانیفیست جهت تحویل به مسولان ایرانی و عراقی

۳۴- اخذ صبحانه از شرکت مرکزی و تهیه نان جهت انتقال به مرز برای روز ورود به عراق.

۳۵- انجام سایر وظایف محوله از سوی دفاتر حج و زیارت استان مربوطه

۳۷. تهیه کارت شناسایی عکس دار برای کلیه زائرین حاوی اطلاعات لازم از قبیل نام و نام خانوادگی زائر، نام مدیر راهنما، نام شهرستان، و نام استان محل اعزام و هتلهای محل اسکان زائرین در عراق و در صورت امکان شماره اتوبوس و شماره صندلی زائر در ایران و عراق

۳۸- دریافت انصراف کتبی زائرین منصرف و ثبت سریع و بموقع آن در سیستم (در غیر اینصورت مسئول جبران جرائم و هزینه‌های انجام شده برای زائر و همراهان وی خواهد بود).

۳۹- پیگیری استرداد وجوه زائرین منصرف و فراهم نمودن شرایط مسترد نمودن هزینه سفر آنها.

۴۰- مراتب انصراف زائرین بصورت مکتوب به کارگزار اعلام شده و انصراف تلفنی و ... ملاک عمل نمی‌باشد و کارگزاران عامل موظفند در قبال برگ انصراف زائران به ایشان رسید رایانه‌ای ارائه نمایند.

۴۱- زائرین منصرف متعهد به پرداخت کلیه خسارتهای مربوطه می‌باشند (مطابق دستورالعملهای مربوطه که در سایت حج و زیارت بخش معاونت عتبات مقدسه به آدرس www.haj.org.ir قابل رویت می‌باشد).

وظایف مدیران راهنمای عتبات عالیات

- ۱- انجام وظیفه طبق برنامه تنظیمی از سوی دفتر خدمات مسافرتی که به تأیید حج و زیارت استان رسیده باشد.
- ۲- آگاهی کامل از دستورالعملها و ضوابط مربوط و اجرای دقیق آنها.
- ۳- پاسخگویی به سوالات و راهنمایی به مراجعین تلفنی و حضوری زائرین ثبت نام شده.
- ۴- همکاری با دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی در اخذ مدارک زائرین در مراحل مختلف و مطلع نمودن آنان از نقائص و مشکلات احتمالی و رفع آن تا مرحله دریافت گذرنامه.
- ۵- کنترل گذرنامه‌ها در خصوص مهرهای ورود و خروج، امضاءها، تاریخ صدور و اعتبار، نداشتن قلم خوردگی و...
- ۶- هماهنگی و همفکری با مدیر دفتر خدمات مسافرتی در فراهم نمودن تدارکات سفر و توجیه شدن نسبت به کلیه برنامه‌های سفر.
- ۷- همکاری با روحانی یا مداح گروه و دقت در حضور کامل زائرین در جلسات آموزشی و ترغیب آنان جهت شرکت در نماز جماعت.
- ۸- نظارت و تاکید نسبت به همراه داشتن و الصاق کارت شناسایی در طول سفر و درج نام محل اسکان هتلها در عراق.
- ۹- بررسی و آگاهی کامل از مسیر سفر و چگونگی پذیرائی و محلهای استراحت زائرین از مبدأ حرکت تا مرز تعیین شده و بالعکس.
- ۱۰- گروه بندی زائرین و بر اساس سن، نسبت، شماره صندلی.
- ۱۱- حضور و غیاب زائرین بطور مستمر در طول سفر.
- ۱۲- کنترل اتوبوس قبل از حرکت و آگاهی و اطمینان از تجهیزات لازم داخل اتوبوس از قبیل: داشتن آب سرد به مقدار کافی - سالم بودن کولر و بخاری و سایر امکانات ضروری.
- ۱۳- سوار نمودن به موقع زائرین در اتوبوس و اطمینان از اینکه فرد یا افرادی از زائرین جا نمانده باشند.
- ۱۴- نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس و شیشه عقب اتوبوس جهت هدایت زائرین و توجیه افراد نسبت به آن (توضیح اینکه در خاک عراق به شماره اتوبوس اکتفاء شود).

۱۵- نشستن نزدیک راننده و مراقبت از وی به هنگام رانندگی - توجیه رانندگان در زمان توقف در محل های از پیش تعیین شده جهت اقامه نماز و صرف صبحانه، ناهار، شام، استراحت در بین راه از محل اعزام تا مرز مورد نظر و بالعکس (بدیهی است محل استراحت بین راه به نحوی تنظیم شود که زائرین پراکنده نشوند).

۱۶- بموقع رساندن زائرین به مرز با توجه به جدول زمانی تعیین شده.

۱۷- الگو بودن برای زائرین در تمامی جهات اسلامی و اخلاقی و انضباطی و رعایت پوشش ظاهری با توجه به جو معنوی و مذهبی این سفر مقدس.

۱۸- همراهی با زائرین در طول مسیر، اماکن عمومی و زیارتی و اطمینان و آگاهی کامل نسبت به وضع زائرین.

۱۹- رعایت حسن خلق و شئون اسلامی و داشتن صبر و متانت کامل و ایجاد جو آرام و رفع تنشجات احتمالی داخل گروه.

۲۰- عدم تبعیض بین زائرین نسبت به ارائه خدمات رفاهی و تأمین رضایت زائرین در اجرای برنامه های مختلف زیارتی و رفاهی.

۲۱- شناسائی زائرین از لحاظ وضعیت جسمی و سنی و روحی و مراقبت بیشتر از زائرین مسن و کم توان.

۲۲- جلوگیری از تک روی زائرین و حرکت انفرادی آنان خاصه دقت لازم در رابطه با جدا نشدن خواهران از کاروان تحت هر شرایط.

۲۳- همراه داشتن مقداری از داروهای اولیه جهت موارد اضطراری.

۲۴- بیان توصیه های لازم به زائرین در خصوص رعایت مقررات و قوانین موجود در عراق، رعایت مقررات عبور و مرور

۲۵- بیان توصیه های لازم به منظور ممانعت از حمل اشیاء ممنوعه، مواد مخدر، و غیره.

۲۶- توجه دادن زائرین عزیزی به بعد معنوی این سفر زیارتی.

۲۷- بیان توصیه های لازم در خصوص دقت در حفظ و نگهداری اشیاء و پول در طول سفر.

۲۸- توجیه کامل زائرین نسبت به محدودیتها و کمبودها و وضع اقتصادی در عراق.

۲۹- بیان توصیه های لازم بهداشتی در تمامی مراحل سفر بطور مستمر.

۳۰- پیشگیری از ایجاد تنش و بروز برخوردهای غیراصولی زائرین با شهروندان عراقی، مأموران امنیتی و نیروهای خارجی مستقر در عراق.

۳۱- نظارت مستمر و دقیق بر رفتار و گفتار و تماس زائرین با افراد مختلف در داخل خاک عراق.

۳۲- توجه به موارد مشکوک و غیرمترقبه و انعکاس این موارد به نمایندگی حج و زیارت در عراق.

۳۳- انعکاس کمبودها و نارسائیهای احتمالی در هتلها، حمل و نقل به نمایندگی حج و زیارت در عراق.

۳۴- تقسیم اتاقها بین زائرین با هماهنگی مدیر عراقی هتل و تعیین مکانهای مناسب جهت افراد سالمند و بیمار

۳۵- حضور مستمر در هنگام توزیع صبحانه، ناهار و شام از ابتدا تا انتها، اطلاع از مفاد قرارداد فیما بین شرکت ایرانی و عراقی، نظارت بر حسن اجرای موارد مربوطه به قرارداد اعم از بهداشتی رفاهی برنامه غذایی و سایر موارد مندرج در قرارداد.

۳۶- کنترل و نظارت مستمر بر ایاب و ذهاب زائرین و جلوگیری از گم شدن آنان (در صورت مفقود شدن زائر، فوراً باید مراتب به نمایندگی حج و زیارت اطلاع داده شود. (لازم است مدیر راهنما تلفن تماس دفتر حج و زیارت و کنسولگری در کربلا را در اختیار داشته باشد تا در صورت پیش آمد هر نوع مشکلی فوراً تماس بگیرد).

۳۷- اعلام برنامه زیارتی زائرین و تاکید بر سوار شدن و پیاده شدن سریع اتوبوسها به منظور اجرای بموقع برنامهها و همچنین تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام به زائرین.

۳۸- پرهیز از اجرای برنامههای خارج از چارچوب تعیین و توافق بین شرکتهای ایرانی و عراقی.

۳۹- همکاری با خادمین حریمهای مطهر به منظور برگزاری هرچه بهتر زیارت و نماز جماعت

۴۰- هدایت بیماران به بیمارستانهای تعیین شده زیر نظر داشتن بیماران تا بهبودی کامل آنان.

۴۱- عدم پذیرش خارج از لیست موجود به عنوان پذیرش مهمان.

۴۲- تذکر به زائرین در مورد عدم قبول و حمل محموله‌های اشخاص از ایران به عراق و بالعکس.

۴۳- عدم اخذ هر گونه وجوه نقدی و غیرنقدی خارج از ضوابط و دستورالعملهای ابلاغ شده.

۴۴- متناسب ساختن سطح انتظارات و توقعات زائرین با توجه به شرایط خاص کشور عراق و کمبودهایی که در زمینه فراهم کردن امکانات مناسب خدماتی و رفاهی وجود دارد و تذکر نسبت به اینکه امکانات موجود توسط مسولین عراقی تأمین شده است و همچنین برخورد صحیح و منطقی با انتقادات زائرین.

۴۵- توصیه می‌شود به هنگام عزیمت به مرز از مجموعه لیستهای ویزا شده سفارت عراق حداقل ۱۶ نسخه فتوکپی تهیه و همراه داشته باشند تا در صورت لزوم به ارگانهای ذیربط در مرز تحویل گردد.

۴۶- برای جلوگیری از بروز هر نوع مشکل در مرز مجدداً تأکید می‌شود گذرنامه‌ها و فرمهای ویزا شده را دقیقاً کنترل و با عکس زائر تطبیق داده شود. مسئولیت هر نوع پیامد بعهد مدیر راهنمای همراه زائر خواهد بود.

۴۷- ارائه گزارش سفر به دفتر خدمات مسافرتی اعزام کننده و واحد حراست حج و زیارت استان.

۴۸- به جهت جلوگیری از مفقود شدن گذرنامه‌ها کلیه گذرنامه‌های مربوط به زائرین هر گروه از مبدا حرکت تا مرز در دست مدیر راهنما باشد و در مرز بین زائرین توزیع گردد.

۴۹- به غیر از زائر، فرد یا افراد دیگری بعنوان همراه و بدرقه کننده در اتوبوس جا داده نشود.

۵۰- در طول مسیر در مکانهای از قبل مشخص شده توقف نموده و از پراکندگی زائر جلوگیری بعمل آید.

۵۱- معرفی خود به دفتر نمایندگی سازمان در عراق، دفتر حج و زیارت و شرکت در جلسه حج و زیارت در نجف اشرف و کربلای معلی مربوطه در استان و دفتر خدمات مسافرتی اعزام کننده.

۵۲- توجه داشته باشید برنامه اقامت زائرین در شرایط فعلی سه شب در نجف اشرف و چهار شب در کربلای معلی پیش بینی شده لذا زیارت اماکنی که در برنامه زائران نیست هیچ یک از زائران حق عزیمت به آنها را ندارد و بایستی قبل از عزیمت به خاک عراق زائرین نسبت به شرایط خاص عراق و محدودیتهای که وجود دارد کاملاً توجیه شوند و فرم تعهد نامه را امضاء نمایند.

۵۳- به زائرین اکیداً توجه داده می‌شود که مدت سفر آنها از مرز زرباطیه تا نجف و بالعکس از کربلا تا مرز حداقل پنج ساعت و نیم بطول می‌انجامد و حرکت مسیرها نیز توسط نیروهای امنیتی الاحسان تعیین می‌شود. زمان طی این مسیر از مرز شلمچه تا نجف نیز حداقل ۳ ساعت اضافه تر خواهد شد.

۵۴- به مدیران راهنما تأکید می‌شود در موقع خروج از ساختمان نجف به کربلا و یا از کربلا به مرز حتماً اتاقهای زائرین را بازدید تا بارواجناسی از آنان جا نمانده باشد. این مورد نیز برای پیاده شدن از اتوبوسها هم توصیه می‌شود.

۵۵- به زائرین توصیه اکید شود تا نسبت به امانت داری از اموال و اجناس داخل اتاقهای هتل دقت لازم را معمول دارند و از دست زدن به وسایل برقی جداً پرهیز کنند.

۵۶- مدیران راهنما موظفاند در جلسات آموزشی که کارگزاران محترم چند روز قبل از اعزام تشکیل می‌دهند شرکت نموده و زمان دقیق حرکت و مکان تجمع زائران را به آنان اعلام نمایند و در صورتی که جلسه آموزشی سراسری و متمرکز برگزار می‌شود به همراه همه زائران در جلسه شرکت نمایند.

۵۷- مدیر راهنما در صورت مشاهده افرادی که مشخصات آنها در مانیفست درج شده ولی به هر دلیل قانوناً نمی‌توانند از کشور خارج شوند باید از اعزام آنها جلوگیری به عمل آورد تا موجبات سرگردانی زائران و والدین و اقوام آنها در مرز فراهم نشود.

۵۸- مدیران راهنما در صورت داشتن صندلی خالی در اتوبوس‌ها، مکلفند مأموران اعزامی شرکت شمس، سازمان حج و زیارت و بعثه مقام معظم رهبری یا هلال احمر و یا همراهان آنان را که کتباً توسط شرکت شمس معرفی شده‌اند سوار نمایند (هزینه حمل و نقل و اسکان بین راهی داخل کشور به عهده مأموران می‌باشد).

آماده سازی مقدمات اعزام توسط مدیران راهنما

- 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 ۱۶ سری تصویر باید مواظب باشند اصل برگهای مانیفست را در دستگاه کپی به جای 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- تصویر حکم مدیر راهنما و روحانی گروه (یا مداح)
- ۵- کارتهای شناسایی زائران از مبدأ به گردن زائران آویخته شود.
- ۶- برچسب ساک‌ها و برچسب کوچک کلیه وسایل حتماً قبل از حرکت نصب شود.
- ۷- تابلوی کاغذی با نام دفتر خدمات زیارتی و نام استان و تاریخ اعزام باید از مبدأ بر روی شیشه هر اتوبوس نصب گردد. (نظیر همین تابلو در پایانه مرز توسط نماینده شمس در سالن ترانزیت مرز به مدیر راهنما تحویل می‌شود که باید جلو شیشه اتوبوسهای عراقی نصب گردد و تا روز بازگشت به مرز ایران مورد توجه قرار گیرد).
- ۸- دریافت مبلغ ۱۰۰۰۰۰۰ ریال برای انجام هزینه‌های متفرقه در خاک عراق از شرکت مرکزی استان و هزینه کردن 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.
- ۹- علامت شاخص هر کاروان (نام دفتر زیارتی) برای همراه داشتن در زیارتهای روزهای اول و زیارت دوره در کوفه.
- ۱۰- جدول برنامه هفتگی زیارتی ایام سفر و جدول برنامه غذایی در نجف و کربلا.
- ۱۱- 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)
- ۱۲- همچنین به مدیران محترم راهنما توصیه می‌شود اقلام ذیل را حتماً تهیه و همراه داشته باشند:
مقوا، نوار چسب و ماژیک مناسب جهت نوشتن اعلامیه و سایر موارد ضروری. CD و نوارهای مناسب که از سوی واحد فرهنگی شمس تحویل شرکت مرکزی کارگزاران استان می‌شود توسط مدیران راهنما در هر اعزام مورد بهره‌برداری قرار گیرد.
- ۱۳- همراه داشتن صبحانه رفت و برگشت و تهیه نان برای صبحانه روز بعد

❖ تذکرات مربوط به جلسات توجیهی

- ۱- در جلسه توجیهی، علاوه بر اعلام تاریخ و ساعت دقیق حرکت، محل سوار شدن به اتوبوس، اعلام مسیر و شهرهای بین راهی در داخل ایران، مواردی که یادآوری آن به زائران ضرورت دارد عبارت‌اند از:
- ۲- توجه به مواهب معنوی سفر و لزوم تلاش برای حداکثر بهره‌برداری از وقت.
- ۳- شرکت در نمازهای جماعت یومیه در حرم‌های مطهر، مطابق با برنامه اعلام شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری.
- ۴- وقت‌شناسی و توجه به ویژگی‌های سفر گروهی (رعایت حقوق دیگران)
- ۵- رعایت کامل اخلاق، آداب و رفتار اسلامی.
- ۶- همراه داشتن لوازم شخصی مورد نیاز و داروهای اختصاصی (طبق نظر پزشک معالج) برای مدت ۱۲ روز.
- ۷- خودداری از به همراه آوردن لوازم و اشیاء ممنوعه و غیرضروری (این اقلام، در جدول شماره یک جزوه راهنمای زائران درج شده است).
- ۸- انتخاب یک یا دو نماینده از میان زائران، برای همکاری با مدیر راهنما.
- ۹- مراقبت و حفظ اثاثیه در طول سفر (نوشتن نام و نام خانوادگی زائر بر روی چمدان‌ها و همچنین نصب برچسب روی ساک‌های بزرگ و کوچک و نصب برچسبهای کوچک روی موبایل، دوربین عکسبرداری و فیلمبرداری و ساکهای دستی و غیره قبل از حرکت از مبدا).
- ۱۰- رعایت نوبت و نظم در هنگام عبور از مرز و انجام تشریفات اداری و گمرکی.
- ۱۱- در صورت استفاده از چرخ دستی برای حمل بار در پایانه مرزی یا در شهرهای نجف و کربلا، (در رفت و برگشت) هزینه آن به عهده زائران است.
- ۱۲- تعویض اتوبوس در مرز عراق، و توجه به شماره سه رقمی اتوبوس عراقی.
- ۱۳- استفاده از خوراکی‌های بهداشتی و مطمئن و مصرف آب آشامیدنی (صرفاً از بطری‌های آب معدنی پلمپ شده).
- ۱۴- توجه وضعیت اقتصادی و بهداشتی و کاستی‌های اماکن اقامتی کشور عراق.

۱۵- توجه به پایین بودن وضعیت خدمات رسانی در هتل‌ها و استاندارد نبودن آنها (به دلیل مشکلات موجود در عراق) و این که مواردی از قبیل قطع مکرر برق، از کار افتادن آسانسورها و کمبود آب ... امری معمول و اجتناب‌ناپذیر است.

۱۶- توزیع اتاق‌ها با توجه به ترکیب زائران و ظرفیت اتاقها و تعداد اتاقهایی که باید توسط مدیر هتل در اختیار مدیر راهنما قرار گیرد.

۱۷- حرکت گروهی و دسته جمعی از هتل به طرف حرم، خصوصاً در روز اول ورود به نجف اشرف و کربلای معلی.

۱۸- مساعدت و همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حرم‌ها و پرهیز از شعارهای سیاسی و بحث و جدال.

۱۹- توجه به اوقات شرعی جهت اقامه نماز و زمان بسته شدن درب حرم‌های مطهر.

۲۰- بسته بودن درب هتل از ساعت ۱۲ شب تا کمی قبل از اذان صبح.

۲۱- توجه به ساعات صرف غذا در رستوران هتل.

۲۲- عدم خروج از هتل به صورت انفرادی در شب (به ویژه بانوان محترم)

۲۳- انجام زیارت دوره کوفه، فقط یک بار میسر است و تکرار آن مقدور نیست، لذا یادآوری شود تا همه زائران طبق برنامه به موقع شرکت نمایند تا محروم نشوند.

۲۴- توجه به ممنوعیت ورود تلفن همراه و دوربین به داخل حرم‌های مطهر (کنترل و بازرسی مستمر و دقیق انجام می‌شود)

۲۵- عدم همراهی و توجه به گفته‌های افراد مشکوک و ناشناس.

۲۶- هماهنگی و ارتباط مستمر زائران با مدیر راهنما و تبعیت از برنامه‌های گروهی.

۲۷- امکان استفاده از پول ایرانی (همانند دلار و دینار عراق) فقط در کربلا و نجف میسر است.

۲۸- لزوم سپردن وجوه نقد، طلاجات و اشیاء با ارزش و اوراق بهادار به صندوق امانات هتل یا مدیر راهنما و اخذ رسید.

۲۹- تهیه سوغات مختصر و اجتناب از خرید اشیاء و کالاهای حجیم و سنگین.

۳۰- خودداری از خرید کالاهای ممنوعه و محصولات آمریکایی و به ویژه اسرائیلی.

۳۱- همراه داشتن یک دفترچه جهت ثبت خاطرات و رویدادهای سفر.

۳۲- عدم استفاده خواهان از چادر نماز سفید یا رنگی در معابر عمومی.

۳۳- امکان مراجعه به درمانگاه ایرانی و برخورداری از خدمات پزشکی و درمانی رایگان در طول سفر در کربلا و نجف.

۳۴- در و شهر کربلا و نجف درمانگاه شبانه‌روزی وجود دارد و مدیران محترم در صورت لزوم می‌بایست زائران بیمار را به درمانگاه اعزام نموده و در هنگام شب به همراه مأمور امنیتی حاضر در هتل اقدام نمایند.

۳۵- مدیران محترم به کلیه زائران تذکر دهند تحت هیچ شرایطی موبایل خود را در دسترس دیگران قرار ندهند و اگر به ناچار خواستند موبایل را به دفتر هتل یا صندوق‌های امانات اطراف حرم بسپارند حتماً سیم‌کارت آن را از موبایل خارج و نزد خود نگهدارند زیرا به علت بی‌توجهی زائران تا میلیون‌ها تومان موبایل‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

۳۶- به زائران یادآور شوید در صورت مفقود شدن موبایل، در اسرع وقت از طریق اعضای خانواده در ایران نسبت به غیر فعال کردن سیم‌کارت خود اقدام نمایند در غیر این صورت ممکن است خسارات زیادی متحمل شوند ...

• نکات قابل توجه در مراحل مختلف سفر

۱- ویزای گروهی صادره از سوی سفارت عراق فقط یک ماه اعتبار دارد، از این رو در صورتی که بنا به هر دلیل، اعزام کاروان به تأخیر افتد، لازم است قبل از حرکت و به موقع نسبت به تمدید اعتبار و یا اقدام نمایند، عدم توجه به این امر ممکن است کاروان را هنگام ورود به عراق با مشکل جدی عدم اعزام یا پرداخت خسارت چشمگیر و سنگین مواجه کند.

۲- در مورد استانهای دور از مرز عراق، توصیه می‌شود زائران، شب قبل از روز اعزام در یکی از هتل‌های شهر مرزی اسکان یابند و قبل از اذان صبح، وسیله نقلیه را در صف اتوبوس‌ها و در نوبت حرکت به سوی پایانه مرزی قرار دهند.

۳- در مورد استانهای نزدیک، زائران طوری از شهر مبدأ حرکت کنند که قبل از اذان صبح روز اعزام وارد مرز مهران (یا شلمچه) شده، وسیله نقلیه را در صف نوبت قرار دهند و آماده ورود به خاک عراق شوند.

۴- بر اساس مقررات پلیس راه ناجا، در مسافت بیش از ۸ ساعت، رانندگان اتوبوس‌های داخلی باید از راننده کمکی استفاده کنند.

۵- قبل از سوار شدن به اتوبوس، نسبت به سالم بودن سیستم سرمایش و گرمایش و میان کافی آب خنک اطمینان حاصل کنید.

۶- مدیران محترم باید بعد از سوار شدن زائران در اتوبوس در مبدا و در مرز عراق به آنان تاکید نمایند کارت شناسایی خود را حتماً به گردن انداخته و در طول سفر این مهم را رعایت نمایند.

۷- مدیران محترم مراقبت نمایند قبل از قرار دادن بارها در اتوبوس از مبدا روی تمام ساک‌های کوچک و بزرگ، برچسب بزرگ و کوچک زائر تکمیل و نصب شود تا در صورت جابجایی و پیدا شدن به سهولت بتوان به صاحبش مسترد نمود.

۸- اتوبوسهای طرف قرارداد در مدیر داخل ایران باید به آب سردکن مجهز بوده یا حداقل دارای آب شرب خنک به میان کافی باشند و میهماندار موظف است بر اساس مفاد قرارداد منعقد شده، از مسافران پذیرایی کند.

۹- در صورت بروز نقص فنی در وسیله نقلیه، باید به سرعت برای رفع مشکل اقدام شود و در صورت معطلی بیش از یک ساعت، شرکت طرف قرارداد موظف است در اسرع وقت نسبت به اعزام اتوبوس جایگزین اقدام کند تا از تاخیر در ورود به مرز جلوگیری شود.

۱۰- در هیچ شرایطی رانندگان حق استفاده از نوار و فیلم‌های مبتدل و به دور از شأن زائران عتبات عالیات را ندارند و در صورت مشاهده، مدیر محترم باید از آن ممانعت نماید و از فیلمها، CDها، نوار کاست سخنرانی‌ها، مداحی و مرثیه اهل بیت بهره‌برداری نماید.

۱۱- مدیر راهنما موظف است برای صرف غذای بین راهی داخل کشور در رستورانهایی توقف نماید که قبلاً توسط شرکت مرکزی کارگزاران استان یا کارگزار قرار داد منعقد شده باشد.

۱۲- در صورتی که در بین راه یکی از زائران بیمار شود به طوری که ضرورت یابد چندین ساعت در درمانگاه یا بیمارستان بستری گردد، بیمار مذکور به همراه یکی از اقوام مرد یا یکی از زائران مرد آگاه به امور جهت بستری شدن موقت از کاروان جدا شده و بعد از رفع مشکل با وسیله نقلیه سریع به کاروان ملحق شود (تا کل زائران معطل نشوند) لکن چنانچه مراجعه به درمانگاه در حد نیم ساعت یا حداکثر یک ساعت باشد به مصلحت است کاروان معطل بماند و پس از ترزریق یا درمان سرپایی بیمار، حرکت نماید.

۱۳- یکی از خدمات صورت گرفته توسط شرکت شمس تجهیز و راه اندازی «استراحتگاه موقت» در شهرستان مرزی مهران می باشد. کاروانهایی که قبل یا بعد از اذان صبح وارد مهران می شوند می توانند ضمن قرار دادن اتوبوس در صف نوبت «پل زائر» مهران زائران خود را برای اقامه نماز صبح یا استراحت موقت به این استراحتگاه هدایت نمایند (محل استراحتگاه: انتهای بلوار کربلا-۱، ۱۰۰ متر قبل از پل زائر).

توجه؛ مدیران محترم راهنما را برای آگاهی از نحوه استفاده مطلوب از استراحتگاه موقت به دستورالعمل مربوطه موجود در استراحتگاه جلب می نماید. نکته حائز اهمیت این که کاروانها در صورت نیاز به اقامت و بیتوته شب در مهران می بایست از مهمان پذیرهای سطح شهر استفاده نمایند.

۱۴- رعایت بهداشت در توزیع صبحانه و تهیه چای در طول سفر در داخل ایران مورد توجه قرار گیرد.

۱۵- به زائران یادآور شوید که هنگام پیاده شدن از اتوبوس و ورود به پایانه مرزی از اثاثیه خود با دقت مراقبت نمایند و در صورت نیاز به چرخ دستی، ابتدا اجرت آن را تعیین کنند تا مشکلی در پرداخت وجه پیش نیاید ضمن این که همگی می تواند جهت صرفه جویی از چند چرخ دستی مشترکاً استفاده نمایند.

۱۶- هنگام ورود به پایانه مرزی، ضمن رعایت نوبت و حق تقدم، از تعجیل و ازدحام خودداری شود؛ زیرا این امر موجب اتلاف وقت بیشتر خواهد بود.

۱۷- مدیر راهنما موظف است به محض ورود به سالن ترانزیت ضمن تعیین نوبت ورود، گذرنامه ها را بین زائران توزیع کند و سپس با مراجعه به نماینده شمس مستقر در «دفتر حج و زیارت»، اعلام ورود نماید. در این مرحله فرم ویژه شماره اتوبوس جهت نصب بر روی شیشه اتوبوس عراقی به راهنما تحویل می گردد.

۱۸- در صورت انصراف یا غیبت برخی از زائران، باید مراتب توسط مدیر راهنما به نماینده شمس در مرز اعلام گردد تا نسبت به اصلاح آمار زائران اعزامی اقدام لازم به عمل آید.

۱۹- پس از ایستادن زائران در صف منظم در پایانه مرزی (به ترتیب شماره مانیفست) برای عبور از مرز، مدیر راهنما برای ارائه اصل مانیفست و اصل قبض عوارض خروجی در ابتدای صف و در کنار باجه کنترل گذرنامه و روحانی کاروان (یا مداح) در انتهای صف قرار می گیرند، در این مرحله پس از بررسی مشخصات و رؤیت زائران توسط مسئولین مربوطه، گذرنامه ها به مهر خروج ممهور و تحویل مدیر می گردد. (مهر خروج تمام گذرنامه ها باید توسط مدیر راهنما کنترل شود)

۲۰- در صورتی که فردی به هر دلیل ممنوع الخروج اعلام شود، مدیر راهنما می‌بایست با مراجعه به نمایندگی شرکت شمساً در مرز، مراتب را اعلام نماید تا اقدامات لازم انجام گیرد.

۲۱- پس از طی مراحل مذکور، زائران به محوطه‌ای وارد می‌شوند که به نقطه صفر مرزی منتهی می‌گردد. با عبور از مرز، ابتدا با ماموران کنترل مانیفست و گذرنامه و سپس با ماموران گمرک عراق روبرو خواهید شد. در این مرحله برگه حاوی شماره سه رقمی اتوبوس عراقی و نام شرکت مجری جهت تعیین اتوبوس و نصب روی شیشه جلو را به نماینده شرکت مجری عراقی تحویل دهید تا نسبت به آماده نمودن اتوبوس و حرکت آن از پارکینگ تا زیر سوله‌ها اقدام نمایند.

۲۲- پس از ضرب مهر ورود بر روی گذرنامه‌ها و بازرسی گمرک عراق، شرکت شمساً السیاحه عراق «مستقر در مرز مراجعه نماید و سپس زائران را به سمت محوطه سرپوشیده واقع در محل سوار شدن اتوبوسها هدایت کند و پس از شناسایی اتوبوس و اطمینان از فراهم بودن امکانات آن، زائران به اتوبوس سوار شده و مطابق با شماره صندلی قبلی در جای خود مستقر می‌شوند و پس از حضور و غیاب، اتوبوس به سمت نجف اشرف حرکت می‌نماید. شرکت شمساً باید توجه داشته باشد که بدو اطلاع دفتر نمایندگی شرکت شمساً در مرز و معرفی نامه شمساً مسافر اضافی اعم از ایرانی یا غیر ایرانی نباید سوار اتوبوس شود.

۲۳- نکته مهم: در موقع سوار شدن زائران در مرز عراق به اتوبوسهای عراقی، شرکت شمساً علاوه بر کنترل اتوبوس (از نظر نظافت، داشتن دو کلمن بزرگ یخ و ۲۴ بطری آب معدنی خنک، سالم بودن کولرها یا بخاری‌ها، داشتن لاستیک زاپاس، داشتن گازوییل به حد نیاز و ...) فرم شماره ۱ ارزیابی حمل و نقل و شرکت امنیتی و غذای بین راهی را به طور دقیق و کامل در مرز و در طول مسیر تکمیل و امضاء نموده و حتماً یک روز قبل از ترک کربلا به نماینده شمساً در کربلا معلی تحویل نماید و فرم ارزیابی شماره ۲ را صبح روز بازگشت در مسیر کربلا تا مرز، تکمیل و امضاء و حتماً در مرز به نماینده شمساً در مهران (یا شلمچه) تحویل نماید.

۲۴- بر اساس مفاد قرارداد منعقد شده بین شمساً و طرف عراقی، در حال حاضر دو شرکت الاحسان و الصفا به ترتیب وظیفه تأمین امنیت زائران را در جاده‌های حد فاصل مرز مهران و شلمچه تا شهرهای زیارتی و بالعکس بر عهده دارند، لذا پس از آماده شدن چند دستگاه اتوبوس، به طور همزمان و با اسکورت به سوی شهر نجف اشرف حرکت می‌کنند.

۲۶- قرار دادن اتوبوس در نوبت ورود به مرز

۲۷- راهنمایی زائران جهت برگزاری نماز صبح و صبحانه و توصیه به آنها جهت دور نشدن از اتوبوس.

۲۸- در مسیر حد فاصل مرز تا نجف اشرف، رانندگان در یک محل مشخص شده از قبیل (رستوران) بین راه برای تجدید وضو، اقامه نماز و دریافت سهمیه ناهار بین راهی توقف می‌نمایند و مدیر راهنما می‌تواند با هماهنگی راننده و مأمور امنیتی (الاحسان یا الصفد) در صورت ضرورت برای رعایت حال افراد مسن در یک مکان مشخص دیگر هم فقط برای تجدید وضو چند دقیقه‌ای توقف نمایند.

۲۸- حضور زائرین هر اتوبوس در ساعت تعیین شده در روز بعد جهت ورود به خاک عراق.

۲۹- تقسیم گذرنامه‌ها در بین زائرین در محوطه مرزی.

۳۰- حضور در دفتر حج و زیارت جهت تعیین شرکت عراقی و شماره اتوبوس

۳۱- هدایت زائرین جهت ورود به سالن تشریفات گمرک و عبور از مقابل باجه‌های کنترل گذرنامه و مهمور شدن گذرنامه‌ها به مهر خروج.

۳۲- راهنمایی زائران جهت عزیمت به نقطه صفر مرزی.

۳۳- صف کردن زائران در یک ستون طبق لیست ویزا و تحویل لیست به ماموران عراق جهت تطبیق چهره آنان با عکسهای الصاق شده در لیست (توضیح اینکه در مرز خسروی از کلیه زائران هنگام ورود و خروج عکس گرفته می‌شود).

۳۴- نظارت بر مهمور شدن گذرنامه‌های زائران به مهر ورود به خاک عراق.

۳۵- حضور در گمرک عراق جهت بازرسی وسایل همراه زائران.

۳۶- هدایت زائران جهت سوار شدن به اتوبوس مربوطه (توضیح اینکه به زائران توصیه شود در طول سفر شماره اتوبوس را به خاطر داشته باشند).

۳۷- تنظیم و اعلام برنامه سفر متناسب با شرایط فصلی و شهرهای محل اسکان.

۳۸- توصیه به زائران جهت تنظیم ساعت‌های خود با وقت محلی عراق.

۳۹- جمع آوری گذرنامه‌ها و تحویل به مامورین هتل یا نگهداری آنها در گاو صندوق مناسب.

۴۰- هدایت زائران به هتل و تحویل کلیه اتاق‌های مربوطه.

۴۱- اعلان ساعت حرکت به طرف حریم‌های مطهر مخصوصاً اولین زیارت.

۴۲- نگهداری ارز و پول زائران در گاو صندوق.

ورود به نجف اشرف

۱- با توجه به ممنوعیت ورود خودروها به خیابانهای اطراف حرم، در صورتی که هتل محل اقامت گروه در محدوده حرم باشد، زائران باید در نزدیکترین فاصله ممکن از اتوبوس پیاده شده و بقیه مسیر را پیاده طی کنند. در این حالت کرایه کردن چرخ دستی برای حمل اثاثیه اجتناب ناپذیر و پرداخت هزینه آن بر عهده زائران است.

جهت تسهیل در انتقال اثاثیه نکات ذیل مورد توجه قرار گیرد:

۲- تعیین کرایه حمل و بارگیری بدون شتاب (با حضور یک یا دو نفر از زائران یا نماینده شرکت امنیتی).

۳- حرکت چرخها در کنار یکدیگر و به اتفاق هم.

۴- حضور ۲ تا ۴ نفر از زائران به همراه هر یک از چرخها و مواظبت از اثاثیه.

۵- پرداخت کرایه در مقابل هتل به صورت یکجا (با حضور یک یا دو نفر از زائران).

بدیهی است در صورتی که هتل در خیابان ماشینرو واقع شده و مانعی از نظر امنیتی وجود نداشته باشد اتوبوس در مقابل هتل توقف می کند و نیازی به استفاده از چرخ دستی نخواهد بود.

۶- پس از پیاده شدن زائران و تخلیه بارها، مدیر راهنما باید صندوقهای بغل و دال اتوبوس را بررسی نماید و مطمئن شود که هیچ وسیله‌ای در داخل اتوبوس و صندوقهای جانبی آن جا نمانده باشد.

۷- پس از ورود به هتل، مدیر راهنما با توجه به جدول حاوی نام و ترکیب زائران، همراهان و محارم که از کارگزار دریافت کرده است، نسبت به تقسیم اتاقها اقدام نماید. مطابق با قرارداد، مدیر راهنما موظف است ۱۷ اتاق از مدیر هتل تحویل گرفته و بین زائران توزیع نماید، هنگام توزیع اتاقها، خانواده‌ها و محارم در اتاقهای سویت و زن و شوهرها در اتاقهای دو تخته و افراد مجرد (زنها یا مردها) در اتاقهای ۲ یا ۳ تخته اسکان داده شوند (در آینده نزدیک برای هر کاروان یک پلان به همراه مانیفست تحویل خواهد شد تا مدیر راهنما قبل از حرکت از مبدأ با داشتن فرصت مناسب نسبت به تقسیم اتاقها اقدام نماید).

برای روحانی و مدیر فقط یک اتاق دو تخته در نظر گرفته شود تا زائران در مضیقه قرار نگیرند مگر اینکه با مدیر یا روحانی با همسر یا محارم خود اعزام شده باشند.

۸- با توجه به قطع مکرر برق و دیگر محدودیتها، اتاقهای طبقات پایین به افراد مسن، ناتوان و بیمار اختصاص یابد.

۹- پیش از تحویل کلیدها، مدیر راهنما وضعیت اتاقها را بررسی نماید و بر اساس قرارداد و با توجه به فصل گرما یا سرما، هر اتاق باید به کولر و بخاری مجهز بوده و علاوه بر یخچال، امکانات ذیل نیز در هر اتاق موجود باشد:

نشانگر جهت قبله - سجاده و مهر - فضای خالی برای گذاشتن اثاثیه - دستشویی و حمام مستقل - پتو و ملحفه تمامی برای هر تخت - شامپو و صابون غیر مستعمل - لیوان - بشقاب و چاقو به تعداد تختها - آینه - دمپایی - ساعت دیواری سالم - حوله دستی و حوله حمام تمیز - فرش یا موکت - پنکه - جالباسی (رخت آویز) - صندلی و میز - فلاسک آب جوش - چای کیسه‌ای و قند یا شکر - زیر سیگاری - سطل زباله - دستمال کاغذی - پنجره یا منفذ تهویه - لامپ روشنایی معمولی و اضطراری.

۱۰- سپس مدیر راهنما کلیدها را به همراه «کارت مشخصات و شماره تلفن هتل» به زائران تحویل داده و برنامه بعدی (استراحت یا صرف شام یا رفتن به حرم و ...) را با ذکر زمان دقیق آن اعلام می‌نماید. نکته حائز اهمیت آن است که زائران محترم (به ویژه در اولین مرحله تشریف) باید مسیر هتل تا حرم و بالعکس را به صورت گروهی طی می‌کنند بعد از اسکان زائران در صورتی که کمبود یا نواقصی در اتاقها وجود داشته باشد مدیر راهنما باید توسط مدیر ثابت هتل یا با مراجعه به مدیر عراقی هتل نسبت به رفع نواقص و کمبودها اقدام نماید.

۱۱- مدیر راهنما موظف است ضمن شمارش و تحویل گذرنامه‌ها به مدیر هتل و اخذ رسید، جدول شماره اتاقها را با ذکر نام ساکنان هر اتاق در دو نسخه تهیه کرده و یک نسخه آن را به مدیر هتل تحویل و نسخه دیگر را نزد خود نگه دارد.

۱۲- مدیر راهنما باید به مدیران عراقی هتل تاکید نماید (و روی رسید گذرنامه‌ها نوشته شود) به هیچ وجه حق تحویل گذرنامه یا تصویر آنها به صاحبان آن یا سایر زائران یا افراد دیگر را ندارند و در صورت اقدام مقصر شناخته می‌شوند ...

۱۳- توصیه می‌شود مدیر راهنما شماره اتاق خود را روی کاغذی نوشته و در کنار میز پذیرش هتل، در معرض دید زائران قرار دهد تا در صورت نیاز، تماس با مدیر یا مراجعه به ایشان به سهولت امکانپذیر باشد.

۱۴- ممکن است افرادی تحت عنوان عکاس یا فیلم بردار به مدیر راهنما مراجعه نمایند. ترجیحاً از پذیرش آنان خودداری کرده و در صورت اصرار زائران، حتماً به دفاتر نمایندگی شمس یا حج و زیارت معرفی شوند.

۱۵- در این مرحله لازم است نکات ذیل به زائران یادآوری شود:

الف- در طول سفر نسبت به برنامه‌های اجرایی سفر توجه داشته و از تأخیر و اتلاف وقت خود و دیگران جلوگیری کنند.

ب- هنگام ترک اتاق، وجه نقد، طلاجات و اشیاء قیمتی خود را در قبال اخذ رسید، به صندوق امانات هتل یا مدیر راهنما تحویل دهند یا حداقل در چمدان بزرگ قفل‌دار نگهداری نمایند.

ج- کلید اتاق را هنگام خروج از هتل به بخش پذیرش تحویل دهند تا هم اتاقی‌ها پشت درب بسته معطل نمانند.

د- همواره به صورت گروهی به حرم مشرف شوند و در تمام طول سفر کارت شناسایی شمس و کارت هتل را به همراه داشته باشند.

۱۶- مدیر راهنما وظیفه دارد همه روزه به نیازهای منطقی زائران توجه کرده و نسبت به رفع نقایص در حد امکان اقدام نماید. هم چنین در صورت قطع برق، به عوامل هتل تذکر دهند تا مولدها را روشن نمایند و در صورت توقف آسانسورها در بین طبقات ترتیبی اتخاذ شود تا هر چه سریع تر زائران باقی مانده در آسانسور خارج شوند.

۱۷- مدیر راهنما موظف است در اولین فرصت حداکثر تا پیش از ظهر روز دوم ورود، به دفتر نمایندگی شرکت شمس در نجف اشرف مراجعه و اعلام ورود نماید. ضمناً فرم ارزیابی شماره ۱ تکمیل و امضاء شده از مرز تا کربلا را یک روز قبل از بازگشت به نماینده شمس در کربلا تحویل نماید و فرم شماره ۲ را نیز در میسر کربلا تا مرز تکمیل و امضا نموده و در مرز به نماینده شمس تحویل نماید.

۱۸- مدیر راهنما میتواند چنانچه مواردی مغایر با برنامه غذایی یا اسکان در هتل مشاهده نماید شخصاً با درایت و بدون مشاجره برطرف کند یا به کمک مدیر ثابت ایرانی هتل یادآور شود - حقوق زائران تضییع نشود و در صورت لزوم مراتب را به دفتر نمایندگی شرکت شمس گزارش کند.

۱۹- توصیه می‌شود هر شب هنگام صرف شام، علاوه بر اعلام برنامه‌های روز بعد به صورت شفاهی، برنامه زیارت دوره را بر روی کاغذ نوشته و در محل مناسب نصب نمایید. همچنین ساعات شرعی اوقات اذان نیز باید در معرض دید زائران نصب گردد.

۲۰- برای عزیمت به زیارت دوره در نجف اشرف (شامل مسجد کوفه و مسجد سهله و سایر اماکن مقدسه) نیاز به اتوبوس می‌باشد. در این زمینه مدیر راهنما وظیفه دارد روز قبل با دفتر نمایندگی شمس در نجف اشرف و مأمور امنیتی مربوطه و راننده اتوبوس هماهنگی لازم به عمل آورده و در ساعت مقرر زائران را آماده و سعی نماید بدون اتلاف وقت و با همراهی مأمور امنیتی ترتیبی اتخاذ نماید تا زائران به موقع در اتوبوس خود سوار شوند دو پس از حضور و غیاب نموده تا برای زائران مشکلی پیش نیاید.

۲۱- از تاریخ ۸۶/۳/۵ نام شرکت مجری عراقی، نام هتل کربلا و نجف و درجه هتل و مرز مربوطه توسط واحد رواید شرکت شمس تعیین و در مانیفست درج می‌گردد و یا طبق جدول به نمایندگان مرزها ابلاغ می‌شود تا طبق آن روی مانیفست‌ها نوشته شود. نمایندگان شرکتهای مجری عراقی حق تغییر نام هتل مندرج در مانیفست‌ها را ندارند و در صورت ضرورت حسب مورد منحصراً تغییر توسط نماینده شمس در عراق یا کربلا یا نجف انجام می‌شود.

۲۲- تلویزیون‌هایی که در اتاقهای برخی از هتلها وجود دارد، باید صرفاً بر روی شبکه‌های ایرانی تنظیم و مورد بهره‌برداری قرار گیرد. در این مورد مدیر راهنما باید با مدیر عراقی هتل هماهنگی نماید و در صورت عدم انجام، مراتب از طریق مدیر ثابت ایرانی هتل با دفتر نمایندگی شمس پیگیری نماید.

۲۳- مدیر راهنما موظف است زائران بیمار یا مصدوم خود را تا محل درمانگاه همراهی کند (حتی‌الامکان با همراهی نیروی امنیتی مستقر در هتل) در صورت دور بودن فاصله تا درمانگاه، پرداخت هزینه ایاب و ذهاب بر عهده زائر است.

۲۴- مدیر راهنما موظف است در صورت وقوع موارد مصدومیت، بستری، عمل جراحی و یا فوت زائر، مراتب را در اولین فرصت به سازمان حج و زیارت و دفتر نمایندگی شمس اعلام نماید و در تمام مراحل همکاری لازم را با هلال احمر و دفتر نمایندگی انجام دهد.

۲۵- مدیران محترم راهنما باید توجه داشته باشند که نمایندگی شرکت شمس در نجف اشرف و کربلای معلی مسئولیت اجرایی را بر عهده داشته و دفتر نمایندگی سازمان شمس را بر عهده دارد. لذا خواهشمند است از هدایت زائران به دفاتر فوق‌الذکر خصوصاً برای رفع نواقص و اشکالات و یا برای دریافت پول قرض‌الحسنه و امثال آن خودداری فرمایند زیرا در این زمینه هیچ گونه اعتباری پیش‌بینی نشده است و مشکلات گروه باید توسط مدیر راهنما حل و فصل شود.

۲۶- در آخرین روز اقامت، معمولاً دفتر نظر خواهی هتل برای ثبت نظرات و پیشنهادها توسط مدیر عراقی هتل در اختیار مدیر راهنما و روحانی گروه قرار می‌گیرد. این دفتر باید حاوی نام هتل و شماره مسلسل باشد. مدیر راهنما و روحانی گروه باید علاوه بر ذکر مشخصات گروه خود (نام، تاریخ اعزام، شهر، شماره اتوبوس و ...) واقعیتها را منعکس کرده و به ذکر تقدیر و تشکر اکتفا نکنند، بلکه در صورت وجود کاستیها، صریحاً مراتب را درج نمایند، زیرا این گوه نوشته‌ها در صورتی که بر مبنای واقعیت نباشد مشکلات بعدی را به دنبال خواهد داشت و برای مقاصد دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲۷- صبح روز چهارم حدود ساعت ۹ صبح باید وسایل بسته‌بندی و کلید اتاقها به وسیله مدیر راهنما تحویل مدیر عراقی هتل شود و زائران بعد از زیارت و اقامه نماز ظهر در هتل با دقت وسایل خود را در اتوبوس‌ها قرار داده و پس از حضور همه زائران، نجف اشرف را به سوی کربلای معلی ترک نمایند.

۲۸- هنگام ترک هتل و حرکت از نجف به کربلا، باید نکات ذیل مورد توجه قرار گیرد:

۲۹- مراقبت کامل از وسایل و اثاثیه و اطمینان از باقی نماندن اثاثیه در اتاق یا اتوبوس.

۳۰- تحویل کلیدها به قسمت پذیرش و دریافت امانات و وجوه نقد زائران از صندوق امانات هتل.

۳۱- تحویل کلیدها به قسمت پذیرش و دریافت امانات و وجوه نقد زائران از صندوق امانات هتل.

۳۲- عودت رسید گذرنامه‌ها به مدیر هتل به منظور دریافت گذرنامه‌های کاروان و کنترل و شمارش دقیق آنها.

۳۳- بارگیری اتوبوس و سوار شدن زائران در ساعت مقرر.

ورود به کربلای معلی

۱- مدیران راهنما توجه داشته باشند که در حال حاضر سه شب در نجف و ۳ شب در کربلا استان پیدا می‌کنند و موقع ورود به کربلا نیز به زائران تذکر دهند تا تمام موارد فوق‌الذکر (مشابه ورود به نجف) را مراعات نمایند.

۲- سعی و دقت شده به منظور اجرای نسبی عدالت کاروانهایی که در هتلهای نزدیک به حرم نجف اشراف اسکان پیدا می‌کنند، در کربلا در هتلهای دورتر و کاروانهایی که فاصله آنها در نجف به حرم دور است در کربلا در هتل‌های نزدیکتر اسکان داده شوند.

۳- با توجه به اینکه اغلب هتلهای نزدیک به حرمها از کیفیت پایین‌تری برخوردارند و تعداد آنها نی زیاد نیست لذا به ناچار هتلهای دورتر از حرم که از امکانات بهتری برخوردارند نیز اجرا می‌شوند که اغلب آنها دارای سرویس مینی بوس می‌باشند و با توجه به افزایش زائران الزاماً باید به هتلهای دور دست و با امکانات بیشتر رو آورد.

۴- خروج از کربلا به قصد بازگشت به ایران

هنگام ترک هتل در کربلا و عزیمت به سوی مرز، مدیر راهنما است:

۵- گذرنامه‌های زائران را به همراه اصل مانیفست از مدیر هتل دریافت نماید.

۶- پیش از بارگیری و سوار شدن زائران، مدیر راهنما باید وضعیت اتوبوس را (همانند زمان ورود به عراق) از لحاظ امکانات رفاهی بررسی کند.

۷- اتوبوسها در بین راه برای تجدید وضو و اقامه نماز ظهر و عصر و دریافت سهمیه ناهار بین راهی، یک بار توقف می نمایند ولی به منظور رعایت حال افراد مسن و ناتوان با هماهنگی مدیر راهنما و راننده و ماموران امنیتی در مسیر هر مرز در یک یا دو نقطه مشخص دیگر توقف کوتاهی خواهند داشت.

۸- هنگام ترک اتوبوس در موقع بگشت در مرز، بار دیگر نسبت به تخلیه کامل وسایل و باقی نماندن وسایل زائران اطمینان حاصل کند.

۹- هنگام ورود به مرز در برگشت، ماموران عراقی تمام گذرنامهها را مهر خروج زده و تشریفات گمرکی انجام می گیرد.

ورود به میهن اسلامی

۱- مدیر راهنما هنگام کنترل بارها و گذرنامهها در مرز ورودی ایشان، در ابتدای صف قرار گرفته ضمن تسلیم اصل مانیفست به مامور ناجا زائران تاکید نماید که وسایل آنها در نقاط مختلف هنگام انتقال به پایانه باقی نماند.

۲- گذرنامهها را برای زدن مهر ورود به کشور باید در مرز ایران به زائران تحویل نمایند و در مورد حفظ و نگهداری آن به زائران تذکر دهند. (از این مرحله به بعد، گذرنامه نزد زائران باقی خواهد ماند)

۳- پس از اطمینان از ورود کلیه زائران به پایانه مرزی کشور و کنترل بارهای آنان تجمع زائران در نقطه ای مشخص، مدیر راهنما به محل توقف اتوبوسهای داخلی (که در پارکینگ پایانه مرزی قرار دارد) مراجعه و پس از مشخص شدن اتوبوس کاروان، ضمن بازدید و اطمینان از کامل بودن تجهیزات و امکانات آن، نسبت به بارگیری و سوار کردن زائران اقدام نماید. در صورت وجود نقص اساسی در اتوبوس، مدیر راهنما موظف است از پذیرش اتوبوس خودداری کرده و بلافاصله با شرکت مرکزی کارگزاران استان مربوطه یا شرکت حمل و نقل طرف قرارداد و یا کارگزار تماس حاصل نماید تا در اسرع وقت نسبت به تعویض اتوبوس اقدام شود.

توجه: شرکت مرکزی استان یا شرکت حمل و نقل یا کارگزار موظفاند ضمن تماس با مدیر راهنما و راننده اتوبوس، از حضور به موقع اتوبوس برای بازگشت زائران از مرز اطمینان حاصل کند تا مدیر و زائران، بلا تکلیف و سرگردان نمانند.

۴- در بین راه اتوبوس‌ها باید برای اقامه نماز مغرب و عشا و صرف شام و نماز صبح در محل مناسب و از پیش تعیین شده توقف کنند.

۵- با توجه به فاصله میان مرز عراق تا شهرستان مبدأ توصیه می‌شود مدیر راهنما با کارگزار در تماس بوده و ساعت ورود اتوبوس را اعلام نماید تا برنامه‌های استقبال از زائران به موقع انجام گیرد.

۶- ممکن است برخی از زائران بیمار یا مصدوم، طبق ضوابط مربوط، مشمول دریافت‌های حق بیمه باشند، لذا مدیران راهنما موظفند مراتب را به آنان یادآور شوند تا زائران ذینفع پس از رسیدن به مقصد، به همراه داشتن مدارک مورد نیاز به نمایندگی بیمه در شهرستان محل سکونت خود مراجعه و از حق بیمه یا بیمه تکمیلی استفاده کنند.

نکاتی که زائرین عتبات عالیات باید بدانند :

۱- زائرین محترم می‌بایست با دفتر خدمات مسافرتی که در آن ثبت نام کرده‌اند تماس مستمر داشته باشند و از ساعت و محل تجمع و آخرین خبر مربوط به سفر مطلع باشند. همچنین نام مدیر دفتر خدمات مسافرتی، مدیر راهنما، روحانی گروه را بخاطر بسپارند.

۲- در جلسات توجیهی که از سوی مدیر دفتر خدمات مسافرتی و با حضور روحانی گروه تشکیل می‌گردد شرکت نمایند.

۳- برای جلوگیری از بروز هر نوع مشکل به تذکرات مدیر دفتر خدمات مسافرتی و مدیر راهنما و همچنین روحانی گروه توجه داشته و به توصیه‌های آنان عمل نمایند.

۴- به جهت اجرای کلیه برنامه‌ها، رعایت نظم و انضباط در تمامی مراحل سفر جداً توصیه می‌گردد.

۵- رعایت حسن خلق و برخورد مناسب با همسفران و سایر افراد و همچنین داشتن روحیه تعاون و همکاری با زائرین خاصه افراد مسن توصیه می‌شود.

۶- همراه داشتن لوازم شخصی از قبیل لباس اضافی، خمیردندان و مسواک، حوله، صابون، پودرشوینده و... توصیه می‌گردد.

۷- از همراه داشتن هر گونه مدارک و اسناد و اوراق بهادار بجز پروانه گذر زیارتی و کارت شناسایی اجتناب گردد.

۸- به جهت جلوگیری از بروز مشکلات در طول سفر از تکروری و جدا شدن از گروه جداً خودداری نمائید.

۹- رعایت آداب زیارت و پرهیز از هر گونه رفتار غیرمعمول در اماکن زیارتی و اجتناب از بستن قفل و زنجیر اشیاء به ضریح، زدن به سر و صورت و سینه خیز رفتن در حرم و اعمالی مشابه آن و ...

- ۱۰- پرهیز از وارد شدن در بحثهای مناقشه‌آمیز با دیگران در طول سفر و همچنین پرهیز از هر نوع اعمالی که نیروهای اشغالگر را حساس نماید.
- ۱۱- عدم حمل هر گونه مواد مخدر که در صورت مشاهده سبب بروز مشکلات برای خود و بقیه زائرین خواهد شد و علاوه بر این منجر به زندانی شدن در کشور عراق و تحت تعقیب قرار گرفتن در ایران می‌شود.
- ۱۲- توجه به برنامه و ضوابط مورد نظر در حرم مثل ساعت ورود و خروج و همکاری با خادمین و پلیس عراق خصوصاً در زمان بسته‌شدن درهای حریمهای مطهر.
- ۱۳- پرهیز از کشیدن سیگار در حریمها و مساجد.
- ۱۴- عدم تماس با متکدیان و عدم خرید از دست فروشان دوره گرد.
- ۱۵- حفظ وحدت با برادران اهل تسنن در تمامی طول سفر.
- ۱۶- شرکت در نماز جماعت در حریمها و مساجدی که بر حسب برنامه در آن مکان حضور خواهید داشت.
- ۱۷- انعکاس مشکلات و نیز موارد غیرمترقبه و مشکوک به مدیر راهنما.
- ۱۸- همراه نداشتن اجناس برای فروش نظیر پتو، پسته، زعفران، تسبیح، انگشتر و ... که باعث وهن نظام مقدس جمهوری اسلامی خواهد شد.
- ۱۹- حفظ حجاب اسلامی از سوی خواهران، همچنین به خواهران توصیه می‌شود از به همراه داشتن جواهرات و زیورآلات در طول سفر خودداری نمایند.
- ۲۰- استفاده از پوشش و لباس مناسب از سوی برادران و عدم رفت و آمد در خیابانها و حریمها با لباسها زیرین و نامناسب.
- ۲۲- مراقبت از پول و اشیاء شخصی خاصه در داخل حریمها و سایر اماکن عمومی.
- ۲۳- تنظیم ساعت به وقت عراق جهت جلوگیری از اختلال در برنامه‌ها.
- ۲۴- حاضر شدن به وقت اعلام شده جهت صرف صبحانه، نهار و شام.
- ۲۵- همراه نداشتن مواد غذائی فاسد شدنی و همچنین عدم استفاده از غذاهای خارج از هتل.

۲۶- سعی در رعایت کامل موارد بهداشتی در محل‌های اسکان و همچنین تمامی مراحل سفر و اطلاع به مدیر راهنما در صورت بروز علائم بیماری برای خود و همراهان.

۲۷- به همراه داشتن داروهائی که پزشک معالج تجویز کرده باشد به مقدار نیاز یک هفته برای بیماریهای مزمن.

۲۸- مراقبت از بار و اثاثیه در طول سفر مخصوصاً در گمرک عراق هنگام ورود و خروج.

امنیت در سفر زائرین عتبات عالیات عراق

زیارت مرقد پاک و مطهر ائمه معصومین علیهم السلام در کشور عراق از آرزوهای بزرگ شیعیان و علاقمندان به آستان مقدس ائمه اطهار (ع) بوده و علی‌رغم وجود حوادث و ناملايمات و رنج‌هایی که در طول تاریخ برای زائرین عتبات عالیات وجود داشته، سفر عاشقان و شیفتگان ائمه اطهار (ع) همچنان پر رونق بوده است. در این راستا دفتر مرکزی حراست سازمان حج و زیارت وظیفه خود می‌داند بر حسب تجربیاتی که تا کنون کسب نموده است نکاتی را جهت حفظ سلامت و ایمنی زائرین محترم با هدف به حداقل رساندن خطرات احتمالی که در کمین می‌باشد در قالب توصیه‌های امنیتی (امنیت سفر) تقدیم زائرین، مدیران و عوامل کاروانهای عازم به عتبات مقدسه عراق نماید. باشد که با رعایت کامل این توصیه‌ها، سفر زائرین محترم در نهایت آرامش و اطمینان، همراه با قبولی زیارت عزیزان به سرانجام رسیده و ما را نیز از دعای خیرشان بهره‌مند سازند.

۱- حمل، نگهداری و مصرف مواد مخدر و داروهای کدئین دار روان‌گردان کشور عراق ممنوع دولت عراق با خاطیان به شدت برخورد می‌نماید.

۲- همکاری و هماهنگی با مدیر و روحانی کاروان در طول سفر را در نظر داشته از اقدامات خارج از گروه جداً پرهیز فرمایید.

۳- به هنگام عبور از مرز و انجام امور مرزی و گمرکی نهایت صبر و حوصله را نصب‌العین خود قرار داده و در صورت بروز هر مشکلی ضمن مطلع نمودن مدیر کاروان با خونسردی کامل در صدد رفع مشکل بر آئید.

۴- در صورت بروز هر گونه حادثه ای از قرار گرفتن در محیط حادثه و تهیه عکس و فیلمبرداری خودداری نموده و در صورت مشاهده اشیاء و یا رفتار مشکوک، مراتب را به مسئولین مربوطه اطلاع دهید.

۵- از برقراری ارتباط با مأمورین و عوامل عراقی و اشغالگران تحت هر عنوانی خودداری نموده و همچنین از دریافت هرگونه البسه و کادو مانند (عروسک و غیره) از مأمورین و بیگانگان جداً خودداری ننمائید.

- ۶- تنها مدارک مورد نیاز در این سفر گذرنامه و کارت شناسائی زائر می باشد. لذا از همراه داشتن وجوه نقد و اشیاء قیمتی غیر ضروری همچون (چک پول ، طلاجات ، مدارک و اسناد ، گواهینامه ، کارت ملی و مدارک دیگر) خودداری نمائید
- ۷- با توجه به فرهنگ عمومی و مذهبی شهرهای زیارتی عراق تأکید می شود ضمن استفاده خواهران از چادر مشکی و رعایت حجاب و پوشش اسلامی ، از پوشیدن مانتو و یا چادر نماز در معابر عمومی خودداری فرمایند.
- ۸- در طول مسیر رفت و برگشت بویژه هنگام انتقال بار شخصاً مراقب ساکها و وسایل خود بوده و از رها نمودن آن در محیط های قابل دسترسی افراد بیگانه برای پیشگیری از سرقت و هرگونه تهدید دیگری خودداری نمائید.
- ۹- پس از استقرار در هتل ، نسبت به شناسایی مسیر رفت و برگشت به حرم اقدام و نام هتل ، شماره اطاق و تلفن آنرا به خاطر بسپارید.
- ۱۰- تأکید می شود خواهران محترم از تردد به بازار ، حرم و اماکن عمومی دیگر بصورت انفرادی خودداری و از سوار شدن به خودروهای متفرقه پرهیز نمایند.
- ۱۱- از تحویل تلفن همراه خود به افراد غریبه بویژه به هنگام خرید و یا تعویض سیم کارت جداً پرهیز نمائید.
- ۱۲- به محض اسکان در هتل ، اشیاء قیمتی و وجوه نقد خود را به صندوق امانات هتل سپرده و رسید دریافت نمائید (زیرا بیمه هیچگونه تعهدی در قبال سرقت و یا مفقودی موارد فوق ندارد)
- ۱۳- در صورت سرقت و یا مفقود شدن اموال و اشیاء خود و یا بروز هرگونه مشکلی اعم از (تصادف ، گم شدن همراهان ، نزاع ، دستگیری و...) مراتب را در اسرع وقت به مدیر راهنما گزارش نمائید.
- ۱۴- به هنگام خروج از محل اقامت از تنها گذاردن افراد مسن ، بانوان و یا کودکان در اطاق خودداری نمائید.
- ۱۵- در صورت مشاهده و یا اطلاع از وجود هرگونه اشیاء و کالای ممنوعه و مشکوک (مواد مخدر ، مواد محترقه و منفجره ، اسلحه ، مهمات و...) مراتب را سریعاً به مدیر راهنمای خود اعلام نمائید.
- ۱۶- از ورود به مباحث سیاسی ، اختلافات قومی و مذهبی جداً اجتناب نمائید.
- ۱۷- از عزیمت به اماکن و شهرهایی که ورود به آنها ممنوع گردیده خودداری نمائید.
- ۱۸- از همراه آوردن افراد خارج از کاروان به داخل هتل خودداری نمائید.

- ۱۹- از دریافت و نگهداری هرگونه بسته و پاکت از افراد غیر (اعم از ایرانی و یا عراقی) به منظور امانت و یا انتقال از ایران به عراق و یا بالعکس خودداری نموده و در صورت مشاهده چنین مواردی مراتب را به اطلاع مدیر کاروان برسانید.
- ۲۰- از همراه داشتن اشیاء ممنوعه (دوربین ، موبایل ، چاقو و ...) به هنگام ورود به اماکن مقدسه جداً پرهیز نمایید.
- ۲۱- از قبول هرگونه غذا ، شیرینی ، عطر ، آب ، شربت و... بعنوان نذری به دلیل احتمال خطر و هدفمند بودن برخی از اقدامات از سوی افراد ناشناس جداً پرهیز نمایید.
- ۲۲- دفتر مرکزی حراست آماده دریافت هرگونه انتقاد ، پیشنهاد در جهت رفع مشکلات و فراهم نمودن آسایش و امنیت بیشتر زائرین محترم می باشد.
- ۲۳- از تردد به پشت بام هتلها و حضور در پشت پنجره هتلها جهت فیلمبرداری خودداری فرمایید.
- ۲۴- در صورت بروز هر حادثه ای از قبیل تصادف ، درگیری اتباع ایرانی با سایر افراد در اماکن عمومی و هتل مراتب را سریعاً به دفتر حج و زیارت مستقر در عراق اعلام فرمایید.
- ۲۵- هشدارهای مدیران راهنما و نیروهای امنیتی را جدی گرفته و از بحث و جدل و درگیری با آنها جداً پرهیز نمایید.
- ۲۶- از تجمع در معابر عمومی ، پارکها ، پارکینگها و محل های بازرسی و برگزاری مراسم مذهبی و بین الحرمین بدون هماهنگی دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت جداً پرهیز نمایید.
- ۲۷- از عکسبرداری و فیلمبرداری از مقرهای نظامی انتظامی ، مرز و مراکز ایست و بازرسی در مسیر راه و داخل شهرها پرهیز نمایید.
- ۲۸- از خرید و یا استفاده از غذا از رستورانهای عراق بدلیل عدم رعایت بهداشت عمومی و احتمال آلوده بودن جداً خودداری فرمایید.
- ۲۹- از سپردن ساک و وسایل شخصی خود به افراد ناشناس پرهیز نمایید.
- ۳۰- از هرگونه ارتباط غیر متعارف با کسبه ، عوامل هتل اعم از ایرانی و غیر ایرانی و مأموران امنیتی عراق جداً پرهیز نمایید.
- ۳۱- بهنگام ترک هتل و رستوران توجه داشته باشید وسایل خود را جای نگذارید.
- ۳۲- به هنگام خروج از هتل از قفل بودن درب ها و پنجره ها اطاق و خاموش بودن وسایل برقی (پنکه ، بخاری) اطمینان حاصل نمایید.
- ۳۳- هنگام تردد در معابر عمومی ، مساجد و حریمهای شریف به ویژه محل های پرازدحام (ورودی ها و خروجی ها) مراقب وجوه نقد و اشیاء قیمتی و تلفن همراه خود باشید (سارقین حرفه ای در صدد فرصت هستند)

بیمه زائران محترم اعتبار مقدس عراق

کلیه زائران بر اساس دستورالعملهای مربوطه طی قراردادی با بیمه البرز و غیره به صورت گروهی بیمه می شوند این بیمه شامل بیمه عمر ، حوادث ، درمان و بیمه بار می شود. بیمه شده می بایست در صورت وقوع حوادث مشمول بیمه حداکثر ظرف ۱۰ روز از تاریخ وقوع خطر کتباً به بیمه گر اطلاع بدهد . مدت اعتبار قرارداد برای زائرین یک سال که شروع آن بعد از ورود به مرز عراق و خاتمه آن بعد از خروج از مرز عراق می باشد.

بار و اثاثیه زائر در صورت فقدان یا صدمه دیدن بیمه می باشد و زائرین با پر کردن فرم اشیاء گم شده شخصاً باید موضوع را پیگیری نماید.

توضیح اینکه پول نقد؛ طلا و جواهرات؛ اوراق بهادار؛ انگشتر؛ دندان مصنوعی؛ عینک؛ سمعک؛ ویلچر؛ لنز؛ کفش طبی؛ خودکار و خودنویس؛ عصا؛ بدلیجات و سایر اشیائی که ورود آن به خاک عراق ممنوع می باشد تحت پوشش بیمه نخواهد بود .

خلاصه ای از مفاد این قرارداد، همراه با مقایسه خدمات بیمه ای سال گذشته به شرح زیر است :

جدول مقایسه خدمات بیمه ای زائران عتبات عالیات عراق به وسیله شرکت بیمه البرز (قرارداد قبلی)

و شرکت بیمه سینا (قرارداد جدید) :

ردیف	نوع پوشش	قرارداد قبلی (بیمه البرز)	قرارداد جدید (بیمه سینا)
۱-	فوت به هر علت (بیمه عمر)	ریال ۴۰ / ۰۰۰/۰۰۰	ریال ۵۵/۰۰۰/ ۰۰۰
۲-	فوت به علت حادثه	ریال ۴۰/۰۰۰/۰۰۰	ریال ۷۰/۰۰۰/ ۰۰۰
۳-	مجموع سرمایه عمر و حادثه	ریال ۸۰/۰۰۰/۰۰۰	ریال ۱۲۵/۰۰۰/۰۰۰
۴-	فوت به علت حادثه تروریستی	ریال ۴۰/۰۰۰/۰۰۰	ریال ۱۲۵/۰۰۰/۰۰۰
۵-	نقص عضو و از کار افتادگی دائم (عادی)	ریال ۴۰/۰۰۰/۰۰۰	ریال ۷۰/۰۰۰/۰۰۰
۶-	نقص عضو و از کار افتادگی دائم (تروریستی)	ریال ۲۰/۰۰۰/۰۰۰	ریال ۷۰/۰۰۰/۰۰۰
۷-	حمل و انتقال جنازه	تعهدی نداشت	از محل سرمایه فوت (بدون سقف)

- ۸- هزینه های درمان به شرط بستری ۱۵/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۶۷/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۹- حمل و انتقال بیمار حداکثر ۳/۰۰۰/۰۰۰ ریال از محل تعهدات بستری (از محل بستری) (بدون سقف)
- ۱۰- حداکثر سرمایه هر نفر (عمر , حادثه , درمان) ۹۶/۵۰۰/۰۰۰ ریال ۱۹۲/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۱۱- سقف تعهدات در حادثه بزرگ حداکثر ۲۵ نفر سقف تعهد ندارد
- ۱۲- پوشش هزینه های بستری در عراق پوشش نداشت تا سقف تعهدات بستری (۶۷/۰۰۰/۰۰۰ ریال)
- ۱۳- طول درمان ندارد نداشت دارد
- ۱۴- پوشش پس از ترخیص از بیمارستان پوشش نداشت تا سه ماه پس از ترخیص
- ۱۵- درمان سرپائی ۱/۵۰۰/۰۰۰ ریال تا سقف (فقط در اثر حادثه) ۶/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۱۶- پوشش بار رفت ۱/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۲/۵۰۰/۰۰۰ ریال
- ۱۷- پوشش بار برگشت ۲/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۷/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۱۸- حداکثر تعهد بار در طول قرارداد ۱/۲۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۲/۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۱۹- میزان کسر استهلاک ۳۰ درصد ۴۰ درصد
- ۲۰- حق بیمه ۲۰/۰۰۰ ریال ۳۰/۰۰۰ ریال
- ۲۱- مدت پوشش : از ۷۲ ساعت قبل از خروج از ۴۸ ساعت قبل از خروج از مرز تا ۷۲ ساعت از کشور تا ۷۲ ساعت پس از ورود به کشور
- ۲۲- پوشش درمان عوامل ستادی ۷۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۲۰۱/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۲۳- فوت عوامل ستادی به هر علت ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۱۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۲۴- فوت اعضای خانواده عوامل ستادی به هر علت ۸۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۱۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۲۵- نقص عضو و از کار افتادگی عوامل ستادی ۷۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال ۷۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال

۲۶- صندوق ذخیره زائر	نداشت	دارد
۲۷- سهم زائر در صندوق ذخیره	نداشت	۲/۵۰۰ ریال به ازای هر زائر
۲۸- آورده بیمه در صندوق ذخیره زائر	نداشت	۳/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
۲۹- سود متعلق به صندوق	نداشت	۱۹ درصد
۳۰- مرور زمان دعاوی	۴ سال	شامل مرور زمان نمی گردد

در بند الحاقی و مکمل این قرارداد آمده است که زائر می تواند علاوه بر موارد یادشده، خود را تا هر سقفی که مایل باشد، بیمه نماید.

داروهای مورد نیاز برای جعبه کمکهای اولیه

قرص های استامینوفن، استامینوفن کدئین ، سرماخوردگی ، آنتی هیستامین ، دیمن هیدرینات ایبوبروفن، LD ,HD ، دیفنوکسیلات، بیزاکودیل، کبسول آموکسیسیلین ژل پیروکسیکام، پماد سوختگی، پودر ORS و شربت های دیفن هیدرامین ، اکسپکتورانت ، آلومینیوم ام جی ،همچنین چسب زخم، باند ، بتادین ، الکل طبی، گاز استریل ، و پنبه هیدروفیل نیز مورد نیاز است .

شرح وظایف مدیریت حج و زیارت استان

- ۱- تعیین سهمیه عتبات
- ۲- تایید مانیفست
- ۳- صدور حکم مدیر و روحانی یا مداح
- ۴- نظارت بر تشکیل کلاسهای آموزشی
- ۵- تعیین بازرس و نظارت بر روند ثبت نام
- ۶- نظارت بر عملکرد مدیر و روحانی
- ۷- دریافت گزارش سفر از مدیر

شرح وظایف شرکت مرکزی:

- ۱- عقد قرار داد با تعاونی ها و تهیه اتوبوس
- ۲- عقد قرار داد با رستورانهای بین راهی
- ۳- تهیه صبحانه برای رفت و برگشت
- ۴- دریافت مانیفست از دفتر و ارسال به تهران برای ویزا
- ۵- پیگیری جهت اخذ ویزا
- ۶- تحویل مانیفست ویزا شده به همراه مبلغ یک میلیون ریال جهت هزینه های متفرقه و حواله غذا
- ۷- تحویل کیف دارو به مدیران
- ۸- دریافت گزارش هزینه ها از مدیر کاروان و پرداخت حق الزحمه مدیر
- ۹- دریافت گزارش کلاس آموزشی و پرداخت هزینه های کلاس و تشکیل کلاسهای متمرکز
- ۱۰- تحویل کارت شناسایی، برچسب ساک و برچسب پشت گذرنامه و

شماره تلفن های ضروری

تلفن های دفاتر نمایندگی سازمان حج و زیارت و شرکت شمس در عراق

- ۱- دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در عراق (مستقر در کربلای معلی)
نشانی : شارع سدره هتل باب السلام تلفن : ۰۰۹۶۴۸۰۱۹۰۳۷۶۶ همراه : ۰۰۹۶۴۷۸۰۱۹۰۳۷۶۶
- ۲- دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در نجف اشرف
نشانی : شارع طوسی هتل عمره همراه : ۰۰۹۶۴۷۹۰۳۶۰۳۴۰۷ و ۰۰۹۶۴۰۷۷۰۶۷۳۰۰۷۷
- ۳- دفتر نمایندگی شرکت شمس در کربلای معلی
نشانی : شارع سدره هتل باب السلام تلفن : ۰۰۹۶۴۳۲۳۳۳۴۰۳ همراه : ۰۰۹۶۴۷۷۰۶۰۳۹۳۸۴
- ۴- دفتر نمایندگی شرکت شمس در نجف اشرف
نشانی : شارع طوسی هتل عمره تلفن : ۰۰۹۶۴۳۳۲۱۵۴۳۳ همراه : ۰۰۹۶۴۷۸۰۴۳۳۴۴۹۷
- ۵- درمانگاه هلال احمر در کربلای معلی
نشانی : شارع قبله حضرت ابوالفضل(ع) تقاطع خیابان جمهوری هتل الباقر(ع) تلفن : ۰۰۹۶۴۳۲۳۳۲۷۲۸
همراه : ۰۰۹۶۴۷۹۰۶۵۰۲۶۷۳
- ۶- درمانگاه هلال احمر در نجف اشرف
نشانی : شارع امام علی(ع) هتل نباء تلفن : ۰۰۹۶۴۳۳۳۷۳۰۸۸ همراه : ۰۰۹۶۴۷۹۰۱۴۲۴۸۶۴
- ۷- دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت و شرکت شمس در مرز مهران
تلفن : ۰۹۱۸۳۴۱۰۸۰۳ همراه : ۰۸۴۲۸۲۲۵۴۵۳
- ۸- دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت و شرکت شمس در مرز شلمچه
تلفن : ۰۹۱۶۸۲۶۰۲۰۷ همراه : ۰۶۳۲۴۲۸۶۲۷۹
- ۹- استراحتگاه موقت شرکت شمس در شهر مهران
نشانی : انتهای بلوار کربلا یک، صد متر مانده به پل زائر تلفن : ۰۸۴۲۸۲۲۲۵۵۵