دستورالعمل جامع اجرائی حمل و نقل - عمره 1404

* عزیمت به فرودگاه مبدأ (ایران)
1. پیش از سفر به زائران در خصوص میزان بار و تعداد چمدان مجاز، حمل و نقل اشیاء و داروهای ممنوعه، اسباب و وسائل غیر ضروری، اوراق و مدارک نامرتبط، خوراکیهای غیر متعارف، لوازم بهداشتی و نظافتی، کتاب‌های نامرتبط و ارز بیش از حد متعارف اطلاع رسانی گردد.
2. زائران قبلاً درخصوص بازرسی‌های دقیق در فرودگاه‌ها، عواقب نگهداری و حمل مواد مخدر (که قبلاً به صورت بخشنامه و دستورالعمل توسط سازمان ابلاغ گردیده ) کاملاً توجیه گردند.
3. زائران را نسبت به عواقب و پیامدهای قرار دادن پول و ارز در جامه‌دان‌های بزرگ (تحویلی به قسمت بار) آگاه نموده و اعلام شود شركت‌هاي بیمه و هواپيمائي در قبال مفقود شدن اشیاء قیمتی، اوراق بهادار، مدارک و پول نقد هیچگونه مسئولیتی ندارند.
4. زائران می‌بایست حداقل 4 ساعت پیش از پرواز در فرودگاه حاضر باشند.
5. عوارض خروج از کشور قبل از حضور زائر در فرودگاه با استفاده از درگاه اینترنتی سازمان امور مالیاتی و یا نرم افزارهای معتبر داخلی همچون بله انجام شود.
6. به زائران تأکید گردد حتماً نسبت به الصاق برچسب حاوی مشخصات (نام، مشخصات گروه، کشور، هتل مدینه و مکه) بر روی وسایل با ارزش شخصی، علی الخصوص تلفن همراه اقدام نمایند.
7. با توجه به تجربه سنوات گذشته در فرودگاه‌های کشور عربستان، ورود لپ تاپ، بلندگو و کتب ادعیه همواره با محدودیت‌هائی مواجه بوده است، لذا از همراه داشتن آنها اجتناب گردد.
8. مدیران کاروان به محض ورود به فرودگاه مبدأ با مراجعه به نماینده سازمان مستقر در فرودگاه، نسبت به اعلام آمار و اطلاعات و هماهنگی‌های لازم، اقدام نمایند.
9. مدیران کاروان ملزم به تحویل مدارک غائبین پرواز (کارت پرواز، گذرنامه و ...) به نماینده مستقر در فرودگاه خواهند بود ، در صورت عدم تحویل هرگونه خسارت احتمالی بر عهده مدیر کاروان خواهد بود.
10. با توجه به صدور روادید زائرین بصورت الکترونیکی ، دفاتر کارگزاری ملزم به چاپ و پرینت واضح وخوانا (حداقل 2 نسخه) تصویر روادید هر یک از زائرین می‌باشند، همچنین همراه داشتن فایل روادید کلیه زائرین در تلفن همراه مدیر کاروان ضروری است.
11. یک نسخه برگه روادید تحویل زائران باشد تا در هنگام بازرسی‌های ورودی ارائه نمایند. همراه داشتن فایل روادید در گوشی همراه نیز به زائران توصیه گردد.
12. ضروری است مدیر یا معاون کاروان پس از حصول اطمینان از سوار شدن تمامی زائرین ، سالن را به طرف هواپیما ترک نماید.
* ورود به فرودگاه مقصد در عربستان (عمومی)
1. قبل از ترک هواپیما به زائران در خصوص جا نگذاشتن وسایل شخصی در داخل کابین تذکر لازم ارائه گردد.
2. زائران نسبت به نحوه ایستادن منظم، در یک صف و در محل مشخص شده در پشت گیت های کنترل گذرنامه پلیس راهنمائی شده و قبلاً آموزش نحوه انگشت نگاری و تصویر برداری از چهره انجام پذیرد.
3. ضروری است یک نفر از عوامل کاروان تا پایان زمان خروج زائرین از سالن گذرنامه (صاله الجوازات) حضور داشته باشد.
4. یک نفر از عوامل کاروان بعنوان اولین نفر از سالن دریافت بار خارج و با پلاکارد حاوی مشخصات گروه یا کاروان خود را به نماینده ستاد که در فرودگاه مستقر می‌باشد معرفی نماید.
5. مشخصات و موارد مندرج در پلاکارد باید شامل نام کارگزار یا دفتر زیارتی، استان و شماره اتوبوس باشد(مطابق مشخصات مندرج در سامانه) بمنظور وحدت رویه و شناسائی آسان گروه در مراحل مختلف حمل و نقل ضروری است، استفاده از سایر عناوین اکیداً اجتناب گردد.
6. پس از دریافت بار زائران پس از خروج از سالن، زائران با راهنمائی نماینده ستاد در فرودگاه به طرف اتوبوس یا محل مشخص شده برای تجمع عزیمت می‌نمایند.
7. چنانچه در هنگام ورود به فرودگاه مقصد، با توجه به دستورالعمل زمان و محل فرودگاه به کاروان‌ها بسته بین راهی یا تغذیه فرودگاهی اختصاص یابد، مدیر کاروان موظف است از نماینده فرودگاه پیگیری و هماهنگی لازم برای دریافت و توزیع آن را انجام دهد.
8. مدیر کاروان باید شماره هر اتوبوس، شرکت نقل، نام و شماره راننده را یادداشت و نسبت به اخذ تصویر اتوبوس از مقابل آن اقدام نموده و برای هر اتوبوس یک نماینده ( معاون، روحانی یا ... ) تعیین نماید.
9. پس از استقرار زائرین در اتوبوس و شمارش آنها با تأئید نماینده ستاد، از فرودگاه خارج شوید.
10. مدیر کاروان و نماینده هر اتوبوس نسبت به جمع‌آوری گذرنامه‌های زائرین قبل از رسیدن به مقصد اقدام نمایند.
11. با توجه به بازرسی اتوبوس‌های بین شهری توسط وزارت نقل عربستان در مبادی ورودی شهرها، مؤکداً توصیه می‌شود پس از صرف غذا یا بسته‌های بین راهی، ظروف و زباله‌های مربوطه را داخل کیسه زباله قرار گیرد.
12. مدیر کاروان موظف است پس از پیاده شدن زائران در مقصد، نماینده‌ای را برای بررسی و کنترل نهائی اتوبوس‌ها از حیث جا نماندن احتمالی وسایل زائران انتخاب نماید.(ضروری است در این خصوص نهایت دقت لازم انجام پذیرد).
* نکات و ملاحظات مهم فرودگاه طائف
* کاروان‌های ورودی:
1. زائرانی که از فرودگاه طائف به میقات قرن المنازل و سپس مکه مکرمه عزیمت می‌نمایند، حتماً از مبدأ نسبت به
جدا کردن لباس احرام و وسایل مربوطه اقدام نمایند، تا در فرودگاه و میقات دچار مشکل و وقفه در برنامه اعزام نشوند.
2. زائران پس از کنترل گذرنامه و دریافت بار براساس راهنمائی نماینده ستاد در فرودگاه طائف در اتوبوس‌های مستقر در مقابل سالن سوار خواهند شد.
3. با عنایت به فضای سالن فرودگاه و همچنین کم بودن تعداد سرویس بهداشتی در فرودگاه، بدلیل مسافت کوتاه (30 ‌کیلومتر) تا میقات قرن المنازل، درصورت عدم اضطرار زائران را به سمت اتوبوس ها هدایت نمائید.
4. زائران از قراردادن لباس احرام خود در قسمت بار اتوبوس خودداری نمایند.
* کاروان‌های خروجی:

1- قبل از رسیدن به فرودگاه مدیران کاروان با نماینده فرودگاه بصورت تلفنی هماهنگی و آخرین اطلاعات را اخذ نمایند.

2- با عنایت به محدودیت فضا و سالن انتظار در فرودگاه طائف، مدیران کاروان پس از رسیدن به فرودگاه از پیاده نمودن زائران در محوطه خودداری و پس از اعلام نماینده ستاد مستقر در فرودگاه نسبت به پیاده نمودن زائران اقدام نمایند.

3- نسخه ای از کارت پرواز نزد نماینده اتوبوس نگهداری و در صورت لزوم هنگام ورود به فرودگاه ارائه شود.

* زیارت دوره مدینه منوره (مزارات):
1. برنامه زیارت دوره روز سوم حضور کاروان ها در مدینه خواهد بود که زمان‌بندی نهائی آن توسط واحد حمل و نقل مدینه اطلاع رسانی خواهد شد.
2. باتوجه به محدودیت‌های هتل‌های مدینه منوره از حیث موقعیت هتل، امکانات هتل، تردد و ورود اتوبوس‌ها به منطقه مرکزی و تراکم جمعیتی بازدید کننده از اماکن زیارتی ، برنامه زیارت دوره مدینه منوره در دو نوبت صبح و بعدازظهر انجام می‌پذیرد.
3. حضور مدیر یا معاون ثابت هتل در زمان آغاز برنامه زیارت دوره الزامی می‌باشد.
4. حرکت اتوبوس‌ها در نوبت صبح با توجه به شرایط آب و هوائی رأس ساعت 7 صبح خواهد بود. لذا ضروری است زائرین از ساعت 6:30 صبح در لابی آماده باشند.
5. در صورت عدم حضور بموقع اتوبوس‌ها در مقابل هتل، مدیران ثابت هتل سریعاً مراتب را به مسئول حمل و نقل مدینه اطلاع دهند.
6. ترتیب شروع برنامه زیارت دوره در نوبت صبح از شهدای احد، ذوقبلتین، مسجد قباء و سبع المساجد می‌باشد.
7. برگشت با تاخیر کاروان‌ها از زیارت دوره باعث می‌گردد تا اتوبوس‌ها برای ارائه خدمات به نوبت‌های بعدی با مشکل مواجه گردند. فلذا بازگشت بموقع از زیارت دوره ( نوبت صبح تا ساعت 11 ) ضروری بوده و مورد تاکید است.
8. حرکت اتوبوس‌ها در نوبت عصر رأس ساعت 14 بعدازظهر آغاز خواهد شد و اتوبوس‌ها باید تا ساعت 18 به مقابل هتل بازگردند. برنامه زیارت دوره عصرها به ترتیب از مسجد قبا، سبع مساجد، ذوقبلتین و شهدای احد خواهد بود.
9. *توجه: نظر به محدودیت‌های موجود در سبع المساجد زیارت این مکان مقدس، عبوری خواهد بود.*
10. هر گونه تغییر در زمان‌بندی برنامه زیارت دوره (تاریخ یا ساعت) صرفاً توسط واحد نقل مدینه اطلاع رسانی خواهد شد.
11. یادداشت شماره اتوبوس ، نام راننده و ترجیحاً شماره تلفن همراه وی مورد تاکید است.
12. مدیران کاروان می‌بایست به گونه‌ای تدبیر، برنامه‌ریزی و نظارت نمایند که در طول انجام زیارت دوره زائرین کاروان‏ها امکان شرکت در نماز جماعت مسجد النبی و صرف بموقع غذا در هتل برایشان فراهم گردد.
13. تغییر ترتیب برنامه زیارت دوره و خارج نمودن اتوبوس‌ها از مسیرها و مکان‌های تعیین شده مجاز نبوده و مدیران کاروان‌ها موظف به رعایت برنامه ابلاغ شده می‌باشند.
14. مدیران کاروان‌ها می‌بایست قبل از سوار شدن زائرین ضمن نصب تابلو و مشخصات کاروان بر روی اتوبوس‌ها (پلاکارد مصوب) نظافت و سرمایش آن را کنترل و حتماً در برگشت در طول مسیر و زیارتگاه‌ها از حضور زائرین مطمئن شده و پس از پایان زیارت دوره، با بررسی اتوبوس نسبت به عدم جا ماندن وسایل زائرین(دوربین، موبایل ، ساک دستی) اطمینان حاصل نمایند.
15. به زائرین تأکید گردد؛ از ریختن هرگونه زباله در داخل اتوبوس خودداری و در رعایت نظافت آن اهتمام نمایند.
* تحویل بار زائران و عزیمت به مکه مکرمه:
1. زمان حضور ماشین حمل بار در مقابل هتل، ساعت 24 روز قبل از مغادره برای هر کاروان می‌باشد.
2. مدیران کاروان‌ها با هماهنگی مدیران ثابت هتل قبل از حضور ماشین بار، نسبت به انتقال بار و جامه دان‌های زائران به لابی هتل اقدام نمایند.
3. مدیران کاروان یک نسخه فرم تحویل بار (استماره تسلیم عفش) را از مدیر ثابت هتل دریافت و پس از شمارش و ثبت جامه‌دان‌ها و امضاء راننده، فرم مربوطه را تحویل راننده دهند.
* خروج از مدینه به سمت میقات شجره و مکه مکرمه:
1. اتوبوس‌های انتقال دهنده زائران به میقات، براساس زمان‌بندی که واحد نقل مدینه اعلام خواهد نمود در مقابل هتل محل اقامت حضور خواهند یافت.
2. حرکت کاروان‌ها از مقابل هتل **رأس ساعت**  اعلام شده خواهد بود، در صورت عدم حضور بموقع اتوبوس‌ها مدیران ثابت هتل سریعاً مراتب را به مسئول حمل و نقل مدینه اطلاع دهند.
3. توجه به این نکته ضروری است که خروج زائرین از لابی و پراکندگی در مقابل هتل قبل از عزیمت، منجر به اختلال در زمان‌بندی اعزام به میقات خواهد گردید، لذا موکداً توصیه می‌گردد مدیران ثابت هتل و علی‌الخصوص مدیران کاروان نسبت به پیشگیری از آن و عزیمت زائرین رأس ساعت مقرر از مقابل هتل دقت لازم مبذول نمایند.
4. شماره هر اتوبوس، شرکت نقل، نام و شماره راننده توسط مدیر کاروان یادداشت و نگهداری شود و برای هر اتوبوس یک نماینده (معاون، روحانی یا ... ) تعیین گردد.
5. مدیران کاروان‌ها با توجه به وسعت پارکینگ‌های مسجد شجره، اتوبوس‌ها را در محلی که واحد نقل مدینه مشخص می‌نماید در کنار هم قرار مستقر تا زائران به سهولت به مسجد عزیمت و هنگام بازگشت نیز به راحتی اتوبوس خود را شناسائی نمایند.
6. مدیر کاروان موظف است پس از پیاده شدن زائران در ایستگاه قطار مدینه یا هتل مکه، نماینده‌ای را برای بررسی و کنترل نهائی اتوبوس‌ها از حیث جا نماندن احتمالی وسایل زائران انتخاب نماید.(ضروری است در این خصوص نهایت دقت لازم انجام پذیرد).
7. مدیران قبل از نماز و هنگام ورود به مسجد، محلی را مشخص و به زائران اعلام نمایند (مثال درب شماره 115 یا 11۶) تا در یک ساعت مشخص و پس از اتمام نماز ، بصورت دسته جمعی از مسجد به سمت اتوبوس‌ها خارج شوند و پس از شمارش و کسب اطمینان از حضور تمامی زائران به سمت ایستگاه قطار مدینه حرکت کنند.
8. تأکید می‌گردد مدیران کاروان‌ها هنگام خروج از مسجد شجره، مکانی را برای جمع شدن زائران مد نظر قرار دهند که در مسیر تردد و ورود و خروج به مسجد نباشد تا منجر به اعتراض و تذکر نیروهای حراستی و پلیس مسجد نشود.
9. خروج اتوبوس‌ها از مسجد شجره بر اساس زمان تعیین و اعلام شده به کاروان‌ها خواهد بود، مدیران کاروان‌ها بگونه‌ای برنامه‌ریزی نمایند تا از تعجیل یا تأخیر در خروج اجتناب گردد.
10. درصورت نیاز و ضرورت به هرگونه هماهنگی جهت رفع مشکلات احتمالی، مراتب به شماره تلفن نماینده نقل مدینه اعلام و پیگیری شود.
* نقل صلوات مکه مکرمه (درون شهری):
1. مدیران کاروان پس از ورود به هتل مکه مکرمه نسبت به اعلام زمان انجام طواف اول با مدیر ثابت هتل هماهنگی لازم را بعمل آورند.
2. مدیران ثابت هتل در خصوص خدمات نقل صلوات، موارد ذیل را حتماً به آگاهی زائران برسانند:
* همراه داشتن کارت هتل و کارت شناسائی زائر هنگام خروج از هتل
* از به همراه داشتن وجه نقد (بیش از حد ضرورت)، کیف پول و اشیاء قیمتی هنگام تشرف به حرم خودداری گردد.
* هنگام ترک اتوبوس از جانماندن کیف و وسائل خود مطمئن گردند.
* حتماً نسبت به الصاق مشخصات خود شامل نام، ملیت، هتل مکه و ... بر روی گوشی همراه خود اقدام نموده تا درصورت مفقود شدن امکان جستجو در اموال و اشیاء گمشده حرم میسر باشد.
* شماره خط و نام محل سوار و پیاده شدن در ایستگاه حرم را بخوبی به خاطر بسپارند.(ایستگاه فعلی شعب عامر یا غزه)
* درصورت بروز مشکل با راننده، به هیچ عنوان با وی بحث و مجادله ننمایند و فقط شماره مندرج بر روی بدنه اتوبوس را به مسئولین مستقر در ایستگاه یا مدیر کاروان گزارش کنند.
* زمان تشرف به حرم را براساس برنامه زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها از هتل به حرم و بالعکس برنامه‌ریزی نمایند.
* زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها از هتل به حرم و بالعکس توسط واحد نقل درون شهری اطلاع رسانی خواهد گردید.
* زیارت دوره مکه مکرمه:
* برنامه زیارت دوره روز سوم حضور کاروان‌ها در مکه خواهد بود که زمان‌بندی نهائی آن توسط واحد حمل و نقل مکه
اطلاع رسانی خواهد شد.
* **اماکن زیارت دوره :** شامل1- جبل الثور (توقف 20 دقیقه) 2- عرفات (توقف 30/1 دقیقه) 3- مزدلفه و منا (بدون توقف و عبوری 5 تا ده دقیقه) 4- جبل النور (غار حراء) (توقف تا یکساعت) 5- مقبره المعلاء (قبرستان ابوطالب) بدون توقف و عبوری می‌باشد.
* **توجه:** کاروان‌هائی که در روزهای پایانی ماه قمری وارد مکه شده و برنامه زیارت دوره آنها در ماه جدید خواهد بود، برنامه بازدید از اماکن عرفات ، منا و مزدلفه، بدلیل خارج بودن از محدوده شهر مکه امکان پذیر نخواهد بود. بدیهی است پس از انجام عمره در ماه جدید و درخواست مدیر کاروان برنامه بازدید از اماکن مذکور برنامه‌ریزی خواهد گردید.
* هنگام حضور اتوبوس زیارت دوره نسبت به ثبت و نگهداری شماره پلاک اتوبوس اقدام گردد.
* برنامه زیارت دوره را رأس ساعت مقرر آغاز و به پایان برسانید.
* مدیران کاروان با هماهنگی رانندگان سعی نمایند تا اتوبوس‌ها در یک مکان توقف نمایند.
* مدیران ثابت هتل نسبت به دراختیار دادن کیسه حمل زباله برای هر اتوبوس اقدام نمایند.
* خروج از مکه مکرمه / مدینه منوره بازگشت به ایران (پرواز برگشت):
1. کاروان‌ها باید بر اساس زمان بندی اعلام شده توسط واحد حمل و نقل مکه / مدینه به سمت فرودگاه حرکت نمایند.
2. پس از حضور اتوبوس در مقابل هتل، بار زائرین توسط کارگران هتل و با نظارت مدیرکاروان و یکی از عوامل هتل در داخل صندوق اتوبوس‌ها بارگیری و مرتب چیدمان شود.
3. به زائران اعلام گردد از قراردادن پاور بانک و هرگونه وسایل مشابه (دارای باطری) در داخل جامه‌دان‌های تحویلی به قسمت بار هواپیما خودداری نموده و آن را با خود به داخل کابین هواپیما ببرند.
4. قراردادن ساک‌های بزرگ در داخل اتوبوس ممنوع می‌باشد.
5. در هر اتوبوس می‌بایست یک کارت پرواز که توسط شرکت هواپیمائی در اختیار مدیر قرار گرفته به همراه یک برگه روادید در دسترس مدیر، معاون، روحانی یا نماینده هر اتوبوس باشد.
6. مدیران کاروان شماره تماس مسئول فرودگاه را از ستاد مدینه یا مکه دریافت و قبل از رسیدن به فرودگاه نسبت به اخذ آخرین اطلاعات و انجام هماهنگی‌های لازم اقدام نمایند.
7. قبل از پیاده شدن از اتوبوس، گذرنامه زائرین توزیع و مقررات و کنترل‌های لازم و همچنین وضعیت فرودگاه و اطلاعات پرواز به آگاهی زائران رسانده شود.
8. پس از پیاده شدن زائران، حتماً نسبت به بررسی اتوبوس بمنظور جا نماندن وسایل زائران اقدام گردد.
9. در صورت بروز هر نوع مشکل احتمالی، مدیر کاروان با هماهنگی کارکنان شرکت هواپیمائی و نمایندگان ستاد در فرودگاه نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.
10. هر زائر مجاز به همراه داشتن دو جامه‌دان (چمدان) که وزن هریک نمی‌بایست بيشتر از 20 كيلوگرم باشد(بابت هر كيلوگرم بار اضافه، در هنگام تحویل بار توسط زائر در مقابل کانتر تحویل، مبلغ 2 دلار دریافت می گردد) خواهد بود.
11. شرکت هواپیمایی هیچ تعهدی برای انتقال بار و بسته‌های مازاد کاروان و مسافران را ندارند.
12. بدلیل مقررات پروازی و حمل بار، شرکت‌های هواپیمائی از انتقال اسکوتر، دوچرخه برقی و مانند آن خودداری می‌نمایند.
13. هر زائر فقط مجاز به حمل يك ساك دستي كوچك به داخل هواپيما مي‌باشد، لذا همراه داشتن وسایل اضافی حتی نایلکس و نظیر آن مجوزی ندارد. ضمناً هر زائر فقط می‌تواند یک بطری 330 ميلي لیتری آب زمزم با خود به داخل هواپیما ببرد.
14. به زائران تأکید شود از قرار دادن وسائل ممنوعه نظير اسباب بازي باطري­دار و كنترلي و هرگونه كپسول قابل احتراق، كنسرو، اسپري، مايعات اسيدي و... داخل جامه‌دان خودداري نمايند زيرا تمامي بار­ها از دستگاه "ايكس­ري" عبور داده خواهد شد.
15. از قرار دادن بطری آب زمزم، نوشابه، آب میوه داخل جامه دان‌ها خودداری گردد.
16. با توجه به مقررات فرودگاه‌های عربستان، تحویل بار و بسته‌های خارج از جامه‌دان (ویلچر، کیسه‌های پلاستیکی و ساک‌های پلاستیکی شطرنجی و ... ) حتماً باید با پوشش سلفون باشد. در صورت نداشتن سلفون، زائران می بایست با پرداخت هزینه در فرودگاه نسبت به تغلیف اینگونه بارهای خود اقدام نمایند.
17. به مدیران کاروان‌ها توصیه می‌شود بمنظور جلوگیری از پرداخت هزینه اضافی در فرودگاه (35 ریال برای هر بسته) نسبت به خریداری سلفون در مکه یا مدینه و تغلیف بارهای خارج از جامه‌دان در هتل اقدام نمایند.
18. از بستن طناب به جامه‌دان خودداری گردد در غیر اینصورت از تحویل بار جلوگیری خواهد شد.
19. استفاده از چرخ برای جابجائی بار و جامه‌دان در فرودگاه رایگان نیست، لذا به زائرانی که نیازمند استفاده از چرخ دستی می‌باشند اعلام گردد مبلغ 3 ریال برای این منظور همراه داشته باشند.

دفتر برنامه‌ریزی، پذیرش و اعزام زائران حج و عمره