



فرآیند اعزام به عتبات عالیات

سازمان حج و زیارت

دفتر بودجه، تحول اداری و فناوری

اداره تدوین فرآیندها و کنترل عملیات

نسخه ۱۳۹۴۰۲۰۱

الف) مقدمه :

سازمان حج و زیارت در راستای ایجاد رفاه و سهولت بیشتر برای متقاضیان و به منظور پیشگیری از ازدحام علاقمندان تشریف به سفر زیارتی عتبات مقدسه در دفاتر خدمات زیارتی، اقدام به ایجاد سامانه پیش ثبت نام اینترنتی و ثبت نام عتبات عالیات نموده است.

ب) فرآیند ثبت نام : کلیه فعالیت های منجر به اعزام از ابتدا بصورت مرحله به مرحله در ادامه آورده شده است :

۱. صدور اولین اطلاعیه سازمان حج و زیارت (اطلاع رسانی و اعلام زمانبندی پیش

ثبت نام):

فاز اولیه فرآیند با صدور اطلاعیه پیش ثبت نام شامل زمان بندی کلی فعالیت ها مهلت پیش ثبت نام (زمان شروع و پایان) ، محدوده تاریخی اعزام ، زمان انجام قرعه کشی ، زمان اعلام نتایج قرعه کشی و نحوه اعلام آن آغاز می شود.

- بازه اعزام ها بسته به وضعیت امنیت، شرایط منطقه ، فصل و موقعیت زمانی از یک ماه تا سه ماه متغیر است .

- نحوه اطلاع رسانی به سه صورت انجام می گیرد :

۱ ارسال نامه به دفاتر مدیریت استان به منظور اطلاع رسانی های مقتضی در سطح استان

۲ توسط روابط عمومی از راه های مصاحبه های رادیو و تلویزیونی، مطبوعات و اخبار

۳ با استفاده از سایت خبری سازمان حج و زیارت (www.hajnews.ir)

۲. آغاز پیش ثبت نام زائرین

با توجه به اطلاعیه پیش ثبت نام، افراد می توانند در زمان تعیین شده به سایت مربوطه به آدرس اینترنتی atabat.haj.ir مراجعه نموده و نسبت به ثبت درخواست خود اقدام نمایند.

- برای انجام پیش ثبت نام غالباً مدت یک هفته تا ده روز در نظر گرفته می شود.

- برای هر کد ملی در هر دوره اعلامی فقط یک بار می توان ثبت نام انجام داد.

- ثبت نام از نظر تعدادی در سه قالب انجام می شود:

۱ فردی : یک نفر

۲ گروه های کوچک : گروه های دو تا هفت نفره (حداکثر هفت نفر)

۳ گروه های بزرگ : گروه های دقیقا ۳۵ نفره

▪ با توجه به اینکه درصد کمی از کل اعزام ها به گروه های ۳۵ نفره تخصیص داده می شود (۱۵درصد)، سازمان حج و زیارت در اطلاعیه خود به زائرین پیشنهاد می کند حتی الامکان در گروه های حداکثر تا ۷ نفره ثبت نام نمایند.

- در زمان اتمام عملیات پیش ثبت نام ، برای پیگیری و ادامه مراحل ثبت نام ، یک کدرهگیری در اختیار فرد قرار می گیرد.

۳. اعلام نتایج قرعه کشی :

- نتیجه قرعه کشی اولویتی است که به هر یک از افراد یا گروهها بصورت رندوم و کاملا تصادفی تخصیص داده می شود . درحقیقت در این نوع قرعه کشی، به همه ثبت نام کنندگان ، اجازه نهایی کردن ثبت نام داده می شود، اما با اولویت های زمانی متفاوت.

۴. ارسال پیامک :

- به همه افراد تک و سرگروه ها یک پیامک ارسال شده و از ایشان خواسته می شود برای مشاهده نتایج اولویت بندی به سایت مراجعه فرمایند.

۵. مراجعه به سایت atabat.haj.ir

- ثبت نام کنندگان با مراجعه به سایت پیش ثبت نام (atabat.haj.ir) و با استفاده از یکی از اطلاعات زیر از اولویت خود و در پی آن زمان مجاز برای انجام ثبت نام مطلع می شوند :

▪ کد ملی و کد رهگیری

▪ شماره شناسنامه و کد ملی و تاریخ تولد

- برای سهولت در تصمیم گیری زائرین، جدول کاملی از برنامه های مختلف اقامتی کاروان ها به همراه توضیحات مورد نیاز ، در صفحه اول این سایت نمایش داده خواهد شد.

۶. ثبت نام مقدماتی در کاروان

- هر فرد یا نماینده گروه با توجه به اولویت مربوطه در زمان تعیین شده ، به سایت پیش ثبت نام (atabat.haj.ir) مراجعه کرده و با استفاده از لینک قطعی نمودن ثبت نام، نسبت به انتخاب کاروان با شرایط موردنظر اقدام می کند.

- اولویت های اول در زمان مربوط به اولویت های بعدی نیز قادر به ثبت نام در گروهها هستند، یعنی مثلا فرد با اولویت ۱ میتواند در زمان مربوط به فرد با اولویت ۲ نیز برای ثبت نام رزرو اقدام کند.

- در این مرحله انتخاب نوع اعزام (زمینی، هوایی) ، زمان تشرّف، مدت اقامت، نوع هتل و دفتر زیارتی انجام می گیرد.
- ۱ در این مرحله کاربر با انتخاب بازه زمانی، می تواند تمام مشخصات اعزام در دوره انتخابی خود را مشاهده و با مشاهده نام دفتر زیارتی قیمت و تاریخ دقیق اعزام ، نسبت به ثبت نام مقدماتی در گروه اعزامی مورد نظر اقدام کند.
- ۲ در این قسمت بسته های مختلف (package) اعزام نیز قابل مشاهده است. هر بسته پیشنهادی شامل مواردی از قبیل زمان و مکان شروع و پایان سفر ، نحوه جابجایی و تعداد روزهای سکونت در هر مکان می باشد.
- برای جلوگیری از اشتباه سهوی در انتخاب گروه ، قبل از نهایی کردن ثبت نام رزرو با نمایش موارد انتخابی کاربر بصورت کامل ، تأییدیه نهایی با فشردن دکمه ای گرفته می شود.
- پس از تأیید نهایی کاربر، سیستم برای فرد رسید ثبت نام اولیه حاوی مشخصات فردی، نوع اعزام، هزینه سفر ، تاریخ تشرّف، نام و آدرس کارگزار عامل، مهلت ارائه مدارک و... را ایجاد می کند.

۷. پرداخت وجه

عملیات پرداخت وجه توسط ثبت نام کننده به دو صورت قابل انجام است :

- بصورت آفلاین :

- ۱ مراجعه به دفتر زیارتی و ارائه برگه رسید ثبت نام
- ۲ دریافت فیش واریزی از دفتر زیارتی
- ۳ پرداخت مبلغ فیش در بانک عامل
- ۴ ارائه سند پرداخت فیش به دفتر زیارتی

- بصورت آنلاین :

- ۱ مراجعه به لینک مربوط به پرداخت در ذیل صفحه صدور رسید ثبت نام اولیه
- ۲ پرداخت توسط کارت اعتباری و رمز دوم (بصورت اینترنتی)
- ۳ ارائه کپی سند پرداخت اینترنتی به دفتر زیارتی

۸. ثبت نام قطعی در کاروان

- در این مرحله زائر با مراجعه به کارگزار عامل (اعزام کننده) و انجام اقدامات زیر، ثبت نام خود را تکمیل و قطعی می نماید:

۱ ارائه رسید ثبت نام اینترنتی یا فیش واریزی پرفراژ شده محتوی شناسه پیگیری

۲ ارائه سایر مدارک از قبیل پاسپورت و عکس

۳ تکمیل مشخصات ضروری و ورود مشخصات گذرنامه توسط کارگزار عامل

- پس از ثبت نام رزرو و صدور رسید ثبت نام اولیه ، فرد یا سرگروه باید در مهلت مقرر (۴۸ساعت) اقدام به مراجعه به دفتر زیارتی و ثبت نام قطعی نماید. در غیراینصورت نام فرد یا گروه از سیستم بطور خودکار حذف می گردد.

۹. انصراف پس از ثبت نام قطعی

- اگر زائری پس از پرداخت پول به هر دلیل تصمیم به انصراف گرفت ، حداقل یک ساعت پس از واریز وجه و در صورتی که تأییدیه پرداخت هزینه سفر در سامانه قابل مشاهده باشد می تواند نسبت به اعلام انصراف اقدام کند.

۱ حتی در صورتی که هزینه ثبت نام توسط زائر واریز و ثبت نام قطعی شده باشد، زائر در هر مرحله مجاز به انصراف می باشد. اما در صورت انصراف ، بسته به مرحله و زمان باقیمانده تا اعزام ، مبلغی بعنوان خسارت توسط سامانه تعیین شده و پس از کسر آن مبلغ ، مابقی وجه پرداختی فرد توسط بانک عودت می شود.

ج) فرآیند ثبت انصراف :

- مراجعه زائر به کارگزار عامل و اعلام درخواست انصراف

- ثبت اولیه انصراف توسط کارگزار عامل

- اطلاع از مبلغ خسارت

- قطعی نمودن انصراف با نظر زائر

- دریافت پرینت فیش مربوط به عملیات انصراف محتوی میزان خسارت و مبلغ کل و مبلغ قابل برگشت

- مراجعه به بانک جهت تکمیل انصراف و دریافت وجه