**دستورالعمل ثبت‌نام از متقاضیان**

**در کاروانهای اعزامی به عمره مفرده سال 1404**

**مرداد 1404**

**معاونت امور حج و عمره**

**دفتر برنامه‌ریزی پذیرش و اعزام زائرین حج و عمره**

**بخش اول: واجدین تشرف به عمره 1404**

* تمامی دارندگان کارت ثبت‌نامی عمره بانک‌ملت از اولویت 1 تا 601
* دارندگان دعوت‌نامه (افرادی که براساس سهمیه‌های مصوب، برگه دعوت‌نامه تشرف به عمره‌ جاری را دریافت می‌نمایند).
* تمامی افراد متولد شده از تاریخ 01/01/1390 به بعد

**بخش دوم: مدارک لازم**

* اصل کارت ثبت‌نامی بانکی.
* یک قطعه عکس4×6 رنگی، زمینه روشن که بیش از شش ماه از تاریخ آن نگذشته باشد.
* مدارک اثبات زوجیت و نسبیت برای افرادی که با محرمشان در گروه ثبت‌نام می‌نمایند.
* گذرنامه معتبر دارای حداقل هفت ماه اعتبار نسبت به تاریخ اعزام کاروان.
* رؤیت و تأیید تعهدنامه الکترونیکی زائر که در حکم قرارداد می باشد.

**بخش سوم: مراحل ثبت‌نام**

* برای ثبت‌نام در کاروانهای عمره سال 1404، لازم است هر یک از متقاضیان اعزام با مراجعه به سامانه پنجره واحد حج و زیارت به نشانی my.haj.ir نسبت به ورود به صفحه شخصی خویش و سپس نسبت به بروز رسانی و تکمیل اطلاعات خود اقدام نمایند.
* مطابق ضوابط و مقررات ابلاغی به منظور احراز هویت اشخاص بالای 18 سال، لازم است این دسته از متقاضیان برای دریافت پیامک مربوطه، شخصاً دارای یک فقره سیم کارت فعال به نام باشند.
* برای سهولت در ثبت‌نام این امکان فراهم است که ابتدا افرادیکه تمایل به اعزام در قالب یک کاروان را دارند نسبت به تشکیل گروه اقدام و سپس نسبت به ثبت‌نام در کاروان مبادرت نمایند. برای تشکیل گروه لازم است ابتدا یک نفر از این افراد به عنوان سرگروه نسبت به جستجوی دیگران براساس شماره ملی اقدام و افراد را به گروه خود اضافه نماید. سرگروه صرفاً میتواند افرادی را در گروه اضافه نمایند که آنان قبلاً نسبت به مراجعه به سامانه فوق و **تکمیل اطلاعات** خویش اقدام نموده باشند.

**بخش چهارم: توضیحات و تذکرات ضروری ثبت‌نام**

* بعد از انجام رزرو و ثبت نام اولیه ، متقاضیان می‌بایست در مهلت مقرر نسبت به مراجعه به دفتر زیارتی انتخاب شده (72 ساعت) و سپس نسبت به واریز هزینه سفر بصورت سیستمی(48 ساعت) اقدام نمایند. عدم مراجعه متقاضی در فرصت تعیین شده به دفتر زیارتی و نیز عدم واریز هزینه سفر به منزله انصراف از رزر تلقی می شود و اطلاعات متقاضی به صورت خودکار از سامانه حذف خواهد شد که دراینصورت اگر متقاضی تمایل به نام‌نویسی دوباره داشته باشد، ملزم به گذراندن مراحل قبلی خواهد بود.
* هریک از متقاضیان سفر معنوی عمره مفرده ‌باید با مراجعه به سامانه پنجره واحد حج و زیارت نسبت به رویت و تأیید تعهدنامه الکترونیکی سفر عمره که در حکم قرارداد می باشد اقدام نمایند در غیر اینصورت امکان انجام ادامه مراحل برای ایشان متصور نخواهد بود.
* ⦁ باتوجه به امکان فراهم شده، پرداخت مابه‌التفاوت هزینه سفر هم بصورت گروهی تا سقف 200 میلیون تومان و هم بصورت فردی امکان پذیر خواهد بود و این موضوع هنگامی میسر است که هر یک از افراد نسبت به رویت و تأیید تعهدنامه سیستمی سفر عمره اقدام نموده باشند. درواقع هریک از افراد می‌باید با مراجعه به سامانه پنجره واحد حج و زیارت نسبت به رویت و تأیید تعهدنامه سیستمی سفر عمره اقدام نمایند در غیر اینصورت امکان انجام ادامه مراحل برای ایشان متصور نخواهد بود.
* ظرفیت هر گروه طی حکم ابلاغی با احتساب عوامل کاوران از قبیل مدیر، معاون، روحانی (و در صورت وجود معین و معینه) می‌باشد و ثبت‌نام بیش از ظرفیت تعیین شده اکیداً ممنوع است. لازم به یادآوری است ظرفیت قابل رؤیت برای رزرواسیون بدون احتساب عوامل مذکور بوده و سامانه طوری طراحی شده که فقط به تعداد زائر پذیرش می‌نماید.
* کارگزار به هیچ وجه مجاز به دریافت مدارک و نام‌نویسی از افراد فاقد اولویت تشرف نخواهد بود.
* مدیر، معاون و روحانی گروه نیازی به ارائه قبض بانکی برای ثبت‌نام نداشته و همانند گذشته شماره شناسه آن‌ها طبق ضوابط مربوط در سامانه درج خواهد شد.
* محاسبه هزینه سفر زائرین بر اساس گروه قیمتی مسکن (هتل مکه‌مکرمه و مدینه‌منوره)، زمان تشرف، مدت اقامت (با احتساب 15 ساعت کاهش یا افزایش) ، بلیط هواپیما با احتساب گروه سنی(تاریخ تولد بر اساس روز/ ماه/ سال)، هزینه‌های خدمات عمومی و اجرایی (ریالی ، ارزی ) می‌باشد.
* پلان هتل متعاقباً از سوی مبادی ذیربط ارسال خواهد شد.

**بخش پنجم: خلاصه ای از چرخه کاری کارگزار از زمان ثبت‌نام تا بازگشت به ایران:**

* معرفی مدیر و معاون راهنمای کاروان (متناسب با ظرفیت) و انتخاب روحانی مطابق با مقررات سازمان حج وزیارت و حوزه نمایندگی ولی فقیه.
* تهیه فهرست زائران کاروان مطابق با ردیف ثبت‌نامی آن‌ها در سامانه ثبت نام و بهره برداری در طول سفر.
* تنظیم گذرنامه‌ها به ترتیب شماره ردیف ثبت شده در سامانه ثبت نام (فهرست اطلاعات زائرین).
* تحویل قبض سپرده‌گذاری اولیه (ممهور به مهر کارگزار) و تحویل به بانک با هماهنگی حج و زیارت استان
* پیگیری و ارتباط مستمر با حج و زیارت استان و رفع نقص و مشکلات احتمالی.
* دریافت بلیط هواپیما و پرینت روادید زائرین، بمنظور ارائه به شرکت طرف قرارداد سعودی و مسئول فرودگاه مقصد و مطابقت آماری در ستادهای عربستان هنگام اعلام ورود و در طول سفر.
* **تذکر بسیار مهم:**مسئولیت کنترل بلیط (مشخصات ، تاریخ و ساعت پرواز)و صحت اطلاعات مندرج در روادید با تظبیق با گذرنامه و پیگیری برای رفع مغایرت‌های احتمالی به محض دریافت روادید و بلیط‌های زائرین، و عواقب بعدی ناشی از این مسئولیت و **تامین خسارت مالی احتمالی** بر عهده کارگزار زیارتی و مدیر کاروان مربوطه می‌باشد
* کارگزار موظف است نسبت به برگزاری دو جلسه آموزشی و پذیرایی از زائرین در این جلسات تا حداکثر 3 روز قبل از پرواز اقدام نماید.
* قرائت مفاد تعهدنامه الکترونیکی سفر عمره برای زائرین در جلسات آموزشی که در حکم قرارداد می باشد توسط مدیر کاروان.
* اطلاع رسانی در خصوص عوارض خروج (اعم از متقاضی و هر یک از همراهان) که بر عهده شخص زائر می‌باشد.
* اعلام زمان حضور در فرودگاه و تاریخ و ساعت پرواز به زائرین (حضور 4 ساعت قبل از پرواز در فرودگاه الزامی است) و چنانچه ایستگاه پروازی در شهر دیگری غیر از محل ثبت‌نام زائرین باشد، تنظیم برنامه تجمع زائرین در محل مناسب و انتقال آنان به فرودگاه طبق برنامه بر عهده کارگزار است. بدیهی است هزینه انتقال زائرین از شهرستان مربوطه به ایستگاه پروازی و بالعکس به‌عهده زائرین می‌باشد.
* کارگزار موظف است زائرین را نسبت به مقررات ورود و خروج، قوانین گمرکی و میزان بار مجاز قابل حمل توسط شرکت‌های هواپیمایی توجیه نماید.
* کارگزار می باید به زائرین در خصوص تایید سلامت جسمانی و تزریق واکسن و تاکید به همراه داشتن تأییدیه آن اهتمام و اقدام نماید.
* کارگزار موظف است قبل از سفر با مراجعه به حج و زیارت استان نسبت به دریافت اقلام پیش بینی شده برای زائرین و نیز توزیع آن‌ها در زمان مناسب اقدام لازم معمول دارد (بروشور و کتابچه های مختلف و...).
* تحویل گذرنامه، بلیط و برگه روادید زائرین در ترمینال فرودگاه‌های ایران (ضمن رعایت مقررات فرودگاهی).
* هدایت زائرین برای انجام تشریفات گمرکی و سالن پرواز.
* 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.
* 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.
* 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.
* زائران می‌بایست حداقل 4 ساعت پیش از پرواز در فرودگاه حاضر باشند.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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.
* ضروری است مدیر یا معاون کاروان پس از حصول اطمینان از سوار شدن تمامی زائرین ، سالن را به طرف هواپیما ترک نماید.
* مدیر راهنما موظف است با کمک معاون خود در هنگام بازگشت زائرین از عربستان در همان فرودگاه جده بعد از گیت پلیس گذرنامه و قبل از سوارشدن به هواپیما، سریعاً گذرنامه تک تک زائرین را کنترل نموده و مهر خروج پلیس گذرنامه عربستان را در گذرنامه آنان رؤیت نماید و گذرنامه زائرینی که فاقد مهر خروج از عربستان می‌باشد را سریعاً به پلیس گذرنامه فرودگاه جده برای ممهور نمودن ارائه نماید، مسئولیت بعدی زائرینی که فاقد مهر خروجی از عربستان باشند با مدیر راهنما خواهد بود. لازم به ذکراست که این مهم می‌بایست به زائرین قبلاً آموزش و دقت در آن تأکید گردد.

**بخش ششم: گذرنامه، روادید و مسائل مرتبط با آن**

* به منظور سهولت در امر صدور روادید لازم است به نحوی برنامه ریزی شود که ارسال اطلاعات زائرین در یک مرحله انجام و یا مراحل ارسال اطلاعات افراد به حج و زیارت استان حداکثر طی دو مرحله صورت گیرد.
* بدیهی است چنانچه تا مهلت تعیین شده، مدارک لازم به حج و زیارت استان تحویل نشود، عملاً روند صدور روادید با اخلال مواجه شده و مسئولیت هرگونه خسارت احتمالی بر عهده کارگزار خواهد بود که گزارش نقص عملکرد کارگزار به استان مربوطه ارائه و در ارزیابی کارگزار مؤثر خواهد بود.
* با توجه به شروع عملیّات ثبت‌نام و مدت زمان باقی‌مانده، توصیه جدی می‌گردد برای پروازهای ابتدایی(حدوداً یک ماه اول عملیات) از متقاضیانی نام‌نویسی به عمل آید که دارای گذرنامه معتبر باشند.
* کارگزار موظف به کنترل و تطابق مدارک شناسایی (شناسنامه، کارت ملی و گذرنامه) و سایر اسناد متقاضیان می‌باشد و در صورت وجود مغایرت، معیار و ملاک اصلی در ثبت و کنترل اطلاعات متقاضیان موارد مندرج در گذرنامه افراد می‌باشد.
* مدت اعتبار گذرنامه جهت سفر عمره مفرده می‌بایست حداقل هفت ماه (میلادی) از تاریخ پرواز باشد.
* مبنای گروه سنی و محاسبه مبلغ قابل پرداخت هر زائر بابت بلیط هواپیما ، تاریخ تولد میلادی مندرج در گذرنامه نسبت به تاریخ پرواز کاروان خواهد بود.
* کنترل اعتبار گذرنامه و اجازه خروج خصوصاً برای افراد نظامی، دانشجو، دانش‌آموز، روحانی و سایر مشمولین ضروری است.
* کنترل تعداد صفحات سفید لازم برای مهر خروجی و....(حداقل دو صفحه سفید روبروی هم).
* حفظ و حراست از گذرنامه به لحاظ عدم آب خوردگی و نیز عدم الصاق منگنه و سوزن و مخدوش شدن آن.
* از آنجا که اخذ ویزا برای کودکان زیر دو سال هم الزامی است، لذا لازم است تمام مراحل ثبت‌نام برای آنان نیز انجام شود و حتماً عکس شخص زیر دو سال در قسمت همراهان گذرنامه الصاق شده باشد.
* حتماً در خصوص عدم ممنوع‌الخروج بودن، تذّکر لازم به متقاضیان داده شود.
* مشخص نمودن سرگروه در بین اعضای ثبت نامی که متقاضی تشرف به اتفاق می باشند .
* لازم است عناوین عوامل کاروان (مدیر، معاون و روحانی) در پشت گذرنامه ارسالی نوشته شود.
* تهیه جلد پلاستیکی گذرنامه و الصاق برچسب ویژه شرکت مجری به پشت گذرنامه و تکمیل آن طبق موارد زیر:
* درج تاریخ پرواز طبق حکم دریافتی
* درج نام و نام خانوادگی صاحب گذرنامه و همراهان
* درج شماره ردیف تخصیص یافته به زائر درسامانه

**بخش هفتم: انصراف و غایبین پرواز**

تعریف انصراف: منظور از انصراف، تصمیم متقاضی مبنی بر عدم تشرف به سفر عمره بعد از ثبت‌نام در یکی از دفاتر خدمات زیارتی و پرداخت وجه مابه‌التفاوت در طول عملیات عمره سالجاری می‌باشد.

* درصورتیکه متقاضی قصد انصراف از ثبت‌نام را داشته باشد لازم است روال زیر طی گردد:
* مراجعه شخص به صفحه شخصی خویش در سامانه پنجره واحد سازمان.
* تذکر: پس از ثبت‌نام افراد در کاروان، انصراف شخص صرفاً با مراجعه خود شخص به سامانه پنجره واحد حج و زیارت خواهد بود و سرگروه در این خصوص اختیاری ندارد.
* درخواست انصراف بصورت سیستمی
* رویت خسارات مربوط که براساس زمان انصراف برای هر متقاضی متفاوت از سایرین خواهد بود
* تأیید نهایی انصراف توسط شخص متقاضی
* تذکر : پس از ثبت انصراف، کارت ثبت‌نامی فرد بصورت اتوماتیک و غیرحضوری پایدار و وجوه مربوطه به حساب اعلام شده از سوی متقاضی مسترد خواهد شد.
* تذکر: درصورتی که متقاضی قصد داشته باشد با کاروانهای سایر استانها به سفر زیارتی عمره مشرف شود، لازم است با مراجعه به صفحه شخصی خود در سامانه پنجره واحد نسبت به ثبت انصراف و طی کردن مراحل پایداری کارت خود اقدام نماید؛ بدیهی است برای ثبت‌نام در کاروان استان مدنظر لازم است تأییدیه مدیریت حج و زیارت استان مقصد را داشته باشد.
* انتقال بین کاروانهای استان: درصورتیکه شخص قصد داشته باشد با کاروانی دیگر در همان استان انتخابی خود مشرف شود لازم است با مراجعه به مدیریت حج و زیارت استان مربوطه نسبت به ارائه درخواست خویش اقدام نماید.
* تذکرات لازم در این بخش:
* آن دسته از متقاضیان که ثبت‌نام آنان به واسطه دارا بودن برگه سهمیه بوده و فاقد ثبت‌نام اولیه و بانکی هستند، در صورت انصراف می‌باید وفق ضوابط انصراف، کل هزینه سفر را دریافت نمایند و تشرف آنان برای سال بعد مجوزی ندارد.
* تذکر: ساعت و تاریخ ثبت انصراف در سامانه ثبت نام ملاک محاسبات بعدی خواهد بود.
* در صورتی که کارگزار توان جایگزینی منصرفین یا تکمیل گروه را تا زمان مقرر نداشته باشد، باید بلافاصله مراتب را به حج استان اعلام نماید.
* استرداد گذرنامه‌های منصرف بعد از اخذ روادید(ویزا) و یا ارسال اطلاعات منوط به ابطال روادید (توسط واحد روادید) و تائید امور مالی خواهد بود.
* درصورت انصراف سرگروه افرادی که بواسطه وی در کاروان نام نویسی نموده‌اند (تبعیت‌ها) نیز مشمول انصراف و پرداخت خسارت خواهند
* توضیح: مراحل و جدول اخذ خسارات مربوطه در صورت عدم تشرف، متعاقباً از سوی امور مالی تهیه و اعلام گردد.
* جامانده از پرواز:
* جامانده از پرواز به کسی اطلاق می‌شود که به دلیل خارج از اراده شخصی (مشکلات اداری، صدور مجوز روادید، ، عدم صدور بلیط و ....) موفق به عزیمت نمی‌شود.
* زائرینی که جامانده از پرواز گروه خود می‌باشند و تقاضای ملحق شدن به همان گروه را دارند، صرفاً در پرواز اضافه می‌شوند و نیازی به تکمیل فرم و انجام مراحل اعزام مجدد ندارند.
* زائرینی که جامانده از پرواز گروه خود می‌باشند و تقاضای ملحق شدن به کارگزار دیگری را دارند، باید همانند زائرین انصراف موقت (انتقالی) اقدام نمایند.
* افرادی که جامانده از پرواز گروه خود می‌باشند و دیگر قصد عزیمت ندارند، باید همانند منصرفین دائم عمل نمایند.

**معاونت امور حج و عمره**