**دستورالعمل ثبت‌نام**

 **کاروان‌های حج تمتع سال 1399**

****

 **معاونت امور حج و عمره**

**دفتر برنامه‌ریزی اعزام زائرین حج و عمره**

 **فهرست مطالب شماره صفحه**

مقدمه 2

برنامه‌ريزي و امور مقدماتى 2

قبوض ودیعه‌گذاری دارای اولویت تشرف به حج تمتع سال 1399 3

اسناد مفقودی 3

افراد بستانکار 4

اسناد انتقالی 4

مراحل تکمیل اطلاعات، رزرو، ثبت‌نام و ارائه مدارک به کاروان 5

مدارک مورد نیاز جهت مراجعه به کاروان‌ جهت قطعی نمودن ثبت‌نام 6

هزینه سفر 6

انجام معاینات پزشکی 6

مراحل و سایر اقدامات مربوط به کاروان بمنظور ثبت نام زائر 7

گذرنامه 7

انصراف از تشرف، جایگزینی 8

ارسال اطلاعات زائرین کاروان به حج وزیارت استان و اقدامات مرتبط بعدی 9

قرارداد زائر و سایر تعهدات 9

بار همراه زائر، استانداردها و تعهدات مربوطه 10

سایر نکات قابل ملاحظه 10

برگه پذیرش اولیه زائر در کاروان حج 12

فرم انصراف از ثبت‌نام در کاروانهای حج تمتع 12

فرم انصراف از تشرف (زائرين فوتي) به حج تمتع در سال 12

**مقدمه:**

اینک که به فضل و لطف الهی به عنوان خادم ضیوف الرحمان مجدداً افتخار خدمتگزاری به حجاج بیت‌الله الحرام نصیبمان گردیده، در گام نخست این مسیر مقدس، امرثبت نام از زایرین در پیش روی جنابعالی است ایجاب می‌نماید با پیروی از منش اخلاقی متعالی اسلامی و باعنایت به توصیه اخیر رهبر معظم انقلاب مبنی بر برخورد گرم، گیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران نسبت به پذیرش، راهنمایی، ثبت‌نام و پیگیری امور آنان اقدام نمایید.

1. **برنامه‌ريزي و امور مقدماتى:**

ازسوی مدیریت محترم حج و زیارت استان براساس برآوردها، پیش‌بینی ها و آمارهای بانکی نسبت به تعیین کاروانهای حج برای هر یک از شهر و شهرستانهای استان مدیر واجد شرایط و ظرفیت کاروان مناسب بدین منظور تعیین و نسبت به صدور حکم آنان در سامانه دراختیار به شرح زیر قبلاً اقدام می‌گردد.

* تخصیص یک یا چند شهر به کاروان بمنظور جذب حداکثری زائر در شهر و شهرستان خود و جلوگیری از ثبت‌نامهای خارج از استان و شهرستان. بدیهی است مدیریت حج و زیارت استان میتواند در این زمینه با کاهش و افزایش شهرهای الصاقی به کاروان مدیریت لازم را در امر ثبت‌نام معمول دارد .
* مدیریت و کنترل ظرفیت کاروان در حج سالجاری نود درصد ظرفیت دراختیار سامانه رزرو عمومی و غیرحضوری و ده درصد بصورت حضوری برای تعدیل و مدیریت ظرفیت دراختیار استان و کاروان خواهد بود.

1-1 ***دريافت حكم مديريت کاروان*** از حج و زيارت استان **به همراه کلمه و رمز عبور ورود به سامانه ثبت‌نام** كه درآن اطلاعاتى از قبيل نام و نام خانوادگی، مديركاروان، شماره، ظرفيت، مدينه قبل يا بعد بودن کاروان، هزینه سفر شامل (هزينه مسكن مكه و مدينه به همراه سایر هزينه‌های ريالى درايران) و نیز شهر و شهرستان محل ثبت‌نام درج شده است؛ **چنانچه مندرجات حكم دريافتي با نرم‌افزار ثبت‌نام داراي مغايرت باشد، لازم است مراتب سريعاً و قبل از انجام هرگونه اقدام به اطلاع حج و زيارت استان رسيده تا نسبت به رفع مغایرت، اقدام گردد.**

2-1 ***هماهنگی، انتخاب و تعیین دفتر زیارتی،*** مدیر کاروان می‌بایست قبلاً براساس شهر و شهرستان محل ثبت‌نام با یکی از دفاتر زیارتی مجاز و دارای شرایط مناسب و ارجح نسبت به سایر دفاتر در همان شهر هماهنگی و تعامل لازم را برای انجام امور ثبت‌نام (از ابتدا تا زمان اعزام) معمول نموده و مراتب را کتباً به مدیریت حج و زیارت استان معرفی نماید.

اموری از قبیل مراجعه زائرین برای قطعی نمودن رزرو خود، تحویل مدارک، دریافت قرارداد، درصورت تمایل واریز هزینه‌های سفر، معرفی به پزشک و انجام معاینات پزشکی، هماهنگی و اطلاع رسانی لازم درخصوص جلسات آموزشی و هرگونه تعاملاتی که پس از رزرو و تا مرحله اعزام می‌بایست با زائر برقرار گردد از طریق دفتر مذکور انجام و ممکن گردد.

در انتخاب دفتر به اصول و ملاحظات اولیه از قبیل تردد راحت زائرین، در دسترس بودن دفتر، شرایط ترافیکی و شهری، شرایط و امکانات دفتر از حیث فضای اداری، فضای عمومی، مجهز بودن به اینترنت داخلی و وای‌فای، کارتخوان(pc pose)، پرسنل اداری مجرب و موجه و ... مدنظر قرار گیرد و مراتب با انعقاد قرارداد داخلی فیمابین مدیر دفتر مربوطه و مدیر کاروان به دفتر حج و زیارت استان اعلام گردد.

**ضمناً یادآوری می‌گردد که بمنظور جلوگيري از ازدحام و مشكلات احتمالي، استقرار و ثبت‌نام بيش از يك كاروان در يك دفتر مجاز نمی‌باشد.**

3-1 ***ارتباط موثر و مستمر با دفتر حج و زيارت استان*** به منظور اطلاع از آخرین دستورالعملها (ثبت‌نام، مالی، پزشکی، کارگزاری و...) و اقداماتی که می‌بایست از طریق کاروان برای زائرین صورت پذیرد.

4-1 ***پیش‌بینی لازم برای برگزاری کلاسهای آموزشی*** وفق زمانبندی و سرفصلهای آموزشی که از سوی دفتر آموزش سازمان در این رابطه تعیین و ابلاغ میگردد،

5-1 ***پیش بینی انتخاب و معرفی به موقع عوامل کاروان*** مطابق با ضوابط و مقررات تعيين شده از سوی اداره کل امور کارگزاران طبق زمانبندی مربوطه.

6-1 ***هماهنگی و انتخاب روحانی، معین، معینه*** براساس ظرفیت کاروان و آمار جنسیتی زائرین وفق ضوابط و مقررات از فهرست اعلام شده از سوی معاونت فرهنگی حوزه نمايندگي محترم ولي فقيه در امور حج و زيارت).

***2- قبوض ودیعه‌گذاری علی الحساب حج تمتع و اولويتهای مشمول تشرف در حج تمتع سال 1399.***

1-2 کلیه دارندگان قبوض ودیعه‌گذاری علی الحساب حج تمتع میبایست قبل از مراجعه به سامانه تکمیل اطلاعات ([www.reserve.haj.ir](http://www.reserve.haj.ir)) نسبت به تبدیل قبض خود به قبوض یک میلیون تومانی اقدام نموده و با مراجعه به سایت مذکور با ویرایش و بروزرسانی اطلاعات خود کد رهگیری دریافت نمایند.

2-2- قبوض دارای اولویت تشرف با رعایت بند فوق به شرح زیر میباشند:

* ***اسناد ثبت‌نامی سال هاي 1360 و 1363 (با مبالغ 000/180 و 000/200 و 000/250 و 000/270 ريالي)***

دارندگان اين‌گونه اسناد قبلاً می‌بایست با مراجعه به حج و زیارت استان و شعبه بانک‌ملی مربوط برای تبدیل سند خود به قبض ودیعه‌گذاری یک میلیون تومانی(با بهره مندی از مزایا و تسهیلات مقرر) اقدام لازم را معمول نمایند.

* ***اسناد هشت ميليون ريالي مربوط به سال1377 منتهي به31/1/1378.***

دارندگان اين‌گونه اسناد مي‌بايست قبلاً با مراجعه به یکی از شعب بانک‌ملی و استفاده از تسهيلات و مزایای مربوطه (000/000/3 ريال)، نسبت به تبديل قبض خود به قبض ده ميليون ريالي اقدام نمايند.

* ***اسناد هشت ميليون ريالي از 1/2/1378 تا 31/12/1378.***

دارندگان این‌گونه اسناد مي‌بايست قبلاً با مراجعه به یکی از شعب بانک‌ملی و با احتساب سود متعلقه، نسبت به تبديل سند خود به ودیعه‌گذاری حج تمتع (ده ميليون ريالي) اقدام نمايند.

* ***اسناد ده ميليون ريالي از 1 / 1 / 1379 لغايت 31/01/1386***

3-2- **مشمولین تشرف بر اساس سهمیه‌های مصوب،** آن دسته از افرادی هستند که نسبت به اخذ برگه تشرف معتبر از سوي سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران یا ستادکل یا مدیریت حج و زیارت استان اقدام نموده باشند.

***4-2- اسناد مفقودی:***

متقاضياني كه اصل سندشان را مفقود نموده باشند میبایست با مراجعه به یکی از شعب بانک‌ملی نسبت به ارائه درخواست صدور برگه المثنی اقدام نمایند بدیهی است بانک با بررسی، رسیدگی و طی نمودن فرآیندهای مربوطه اقدام و پاسخ لازم به متقاضیان خواهد داد. ضمناً متقاضی پس از دریافت قبض المثنی میبایست و وفق مندرجات بند 1-2 اقدام لازم را معمول نماید

***5-2- افراد بستانکار***

آندسته از افرادی‌که با داشتن سابقه ودیعه‌گذاری بانکی در گذشته در کاروان ثبت‌نام و مشرف نگردیده‌اند (بستانكار) به دفتر حج و زيارت استان راهنمائي تا پس از بررسیهای لازم و احراز و تأیید مدارک جهت پایدار نمودن و دریافت قبض جدید با حفظ اولویت قبلی به بانک معرفی گردند.‌ بديهي است برای اين‌گونه اسناد بعد از تبديل به قبض ودیعه‌گذاری ده ميليون ريالي مي‌بايست از سوی بانك ظهرنويسي آن با ذكر سابقه و شماره قبض واريزي قبلي اقدام و سپس ممهور به مهر بانک نيز گردد.

***6-2- اسناد انتقالی:***

آن دسته از افراد که قصد واگذاری قبوض ودیعه‌گذاری خود را دارند میبیاست ازطریق سامانه www.tasharof.haj.ir نسبت به انتقال قبض خود با رعایت ضوابط و شرایط اقدام لازم معمول نموده باشد.

***7-2- جدول فراخوان اولویتهای تشرف(اصلی و ذخیره) و نحوه مراجعه آنان به شرح زیر خواهد بود.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ملاحظات مهم** | **تاریخ و ساعت شروع ثبت‌نام** | **مشمولین تشرف** | **اولویت** |
| واجدین شرایط می‌بایست برای انتخاب کاروان، رزرو و ثبت‌نام اولیه به سامانه: <http://reserve.haj.ir> مراجعه و پس از آن (حداکثر72 ساعت) بهمراه مدارک لازم به مدیرکاروان مربوطه مراجعه نمایند. درصورت عدم مراجعه بموقع رزرو ایشان باطل و ظرفیت خالی کاروان طبق برنامه زمانبندی دراختیار دارندگان سایر اولویتها قرار خواهد گرفت. | 09/12/1398ساعت 10 صبح | آندسته از دارندگان قبوض ودیعه‌گذاری تا تاریخ 1386/01/31 که قبلا نسبت به تکمیل اطلاعات و دریافت کد رهگیری از سامانه: http://reserve.haj.ir اقدام نموده‌اند | **اصلی** |
| فراخوان این دسته از دارندگان قبوض ودیعه‌گذاری عمومی نبوده و صرفاً جهت فراهم شدن امکان مراجعه آنها به سامانه جهت اطلاع از ظرفیتهای خالی احتمالی و درصورت تمایل رزرو دراین ظرفیتها می‌باشد، از اینرو مطلقاً ظرفیت جدیدی در سطح استان برای پذیرش این افراد باتوجه به شیوه فراخوان متصور نمی‌باشد و تاکید میگردد که ثبت‌نام قطعی از این افراد منوط به وجود ظرفیت خالی است بدیهی است چنانچه تا قبل از زمان پیش‌بینی شده ظرفیت کاروانها در هریک از استان و شهرستانها کامل گردد امر ثبت‌نام متوقف خواهد شد. | 21/12/1398ساعت 10 صبح  | دارندگان قبض ودیعه‌گذاری تا تاریخ 15/02/1386که قبلاً در سامانه: <http://reserve.haj.ir> با تکمیل و بروزرسانی اطلاعات خود کد رهگیری دریافت نموده‌اند  | **ذخیره** |

**توجه مهم: درصورت عدم مراجعه اولویتهای اصلی در زمان مقرر از تاریخ 21/12/1398 ظرفیتهای خالی موجود در کاروانها توسط دفاتر حج و زیارت استانها با فراخوان از اولویتهای ذخیره (دارندگان قبوض ودیعه‌گذاری تا 15/2/1386) تکمیل خواهد شد.**

***3- مراحل تکمیل اطلاعات، رزرو، ثبت‌نام و ارائه مدارک به کاروان (توسط زائر)***

1-3- مراحل مربوطه به شرح زیر میباشد:

* مراجعه مستقیم متقاضی به سامانه 👈 [www.reserve.haj.ir](http://www.reserve.haj.ir)
* بررسي سیستمی اصالت قبض.
* تکمیل و بروزرسانی اطلاعات خواسته شده توسط متقاضی.
* دریافت کد رهگیری از سامانه.
* مراجعه دوباره متقاضی به سامانه با استفاده از کد رهگیری.
* جستجوی کاروان بین کاروانهایی که بنابر اطلاعات و درخواست متقاضی امکان ثبت‌نام در آنها وجود دارد متناسب با شهرستان محل سکونت و مذهب افراد.
* ثبت‌نام اولیه فرد در کاروان.
* مراجعه شخص به کاروان به همراه مدارک مربوطه جهت تکمیل فرآیند ثبت‌نام در فرصت تعیین شده.
* واریز سیستمی و غیرحضوری بخش اول هزینه سفر.
* مراجعه به پزشک و مراکز پزشکی بمنظور انجام فرآیند معاینات پزشکی حجاج با در داشتن معرفی نامه و کارت ملی.
* واریز بخش دوم هزینه سفر(که متعاقباً از سوی حج و زیارت استان به کاروان اعلام خواهد شد).

2-3- مراحل مربوط به مشمولین سهمیه

* مراجعه مستقیم متقاضی به سامانه 👈 [www.reserve.haj.ir](http://www.reserve.haj.ir)
* درج شناسه ثبت‌نام و بررسي سیستمی اصالت دعوتنامه تشرف.
* جستجوی کاروان بین کاروانهایی که بنابر اطلاعات و درخواست زائر امکان ثبت‌نام در آنها وجود دارد متناسب با شهرستان محل سکونت و مذهب افراد (که از سوی کاربر مجاز هنگام صدور دعوتنامه برای فرد درج و تعیین گردیده است)
* ثبت‌نام اولیه متقاضی در کاروان
* مراجعه متقاضی به کاروان به همراه مدارک مربوطه جهت تکمیل فرآیند ثبت‌نام در فرصت تعیین شده
* واریز سیستمی و غیرحضوری بخش اول هزینه سفر
* مراجعه به پزشک و مراکز پزشکی بمنظور انجام فرآیند معاینات پزشکی حجاج با در داشتن معرفی نامه و کارت ملی
* واریز بخش دوم هزینه سفر(متعاقباً از سوی حج و زیارت استان به کاروان اعلام خواهد شد)

**تبصره👈**بمنظور تسریع در امور مشمولین سهمیه و فرآیند خاص آنان، درصورت مراجعه مستقیم ایشان به کاروان مربوطه متناسب با شهرستان و شهر محل سکونت (که در برگه مربوطه درج شده است) دراین حالت مدیر در سامانه حج کاروان با ورود به قسمت سهمیه‌ها و درج شناسه ثبت‌نام مندرج در برگه سهمیه عملیات رزرو و ثبت‌نام را اقدام به پذیرش فرد می‌نماید

**3-3- تذکرات مهم در این بخش:**

🗸 چنانچه در برگه‌ی سهمیه مشمولین تشرف، شماره قبض ودیعه‌گذاری قید گردیده باشد، متقاضی هنگام مراجعه به کاروان ملزم به ارائه آن خواهد بود.

🗸 باتوجه به اطلاعاتی که زائرین قبلاً در سامانه تکمیل اطلاعات درج نموده‌اند، ثبت‌نام آنان صرفاً در کاروانهایی ممکن خواهد بود که از حیث استان، شهرستان و مذهب (شیعه و اهل سنت) با اطلاعات مندرج قبلی مطابقت داشته باشد.

🗸 ویرایش اطلاعات بخشهای مربوط به محل اعزام و مذهب فرد (در سامانه تکمیل اطلاعات) از روز رزرو و ثبت‌نام تا اطلاع ثانوی غیر فعال خواهد شد.

🗸🗸 هنگام مراجعه زائرین برای قطعی نمودن رزرو، مدیران کاروان میبایست اطلاعات مندرج افراد در سامانه را با مدارک زائر تطبیق و کنترل نمایند، ضمناً امکان تغییر شماره تلفن همراه زائر از طریق مسیر مربوطه خواهد بود:

حج کاروان👈 عملیات فراخوان حج 👈 تغییر اطلاعات فراخوان تمتع👈 انتخاب عملیات 👈 تغییر موبایل

 بدیهی است اصلاح سایر اطلاعات شهر، شهرستان، مذهب صرفاً دراختیار کاربر مدیریت حج و زیارت استان میباشد.

🗸 مشمولین سهمیه چنانچه قصد تغییر استان و شهرستان محل اعزام خود را داشته باشند میبایست به مرجع صادرکننده برگه سهمیه مراجعه نمایند.

🗸 همانند سنوات گذشته و با عنایت به مندرجات برگه تشرف، کلیه مشمولین دریافت کننده سهمیه می‌بایست در همان سال مشرف شده و انتقال سهمیه به هر صورت برای سال بعد مجوزی ندارد؛ از این رو سهمیه های سنوات قبل برای سال جاری معتبر نبوده و جزء بستانکاران دارای اولویت تشرف محسوب نمی‌گردند. ضمناً در صورتی‌که اطلاعات این افراد به طور سیستمی رویت و تأیید نگردد، می‌بایست ایشان را به دفتر حج و زیارت استان یا مبادی مربوطه راهنمایی نمود.

4-3- **مدارک مورد نیاز جهت مراجعه به کاروان‌ جهت قطعی نمودن ثبت‌نام**

* اصل و کپی قبض ودیعه‌گذاری حج
* برگه تشرف معتبر که ازسوی حج و زیارت استان یا ارگان سهمیه گیرنده صادرشده باشد(جهت مشمولین سهمیه ارگان‌ها، نهادها و ...).
* اصل شناسنامه و کارت ملی.
* دو قطعه عکس4×6 مشابه عکس گذرنامه یا حداکثر شش ماه از تاریخ آن نگذشته باشد.

( مدیر کاروان می‌بایست حتماً آنرا درطول سفر همراه داشته باشند)

* رسید ثبت‌نام اولیه و کد پیگیری آن

***4-هزینه سفر***

برابر تصمیمات متخذه مقرر گردید دریافت هزینه سفر همانند سال گذشته در دومرحله صورت پذیرد

1-4- **مرحله اول 👈** پس از رزرو و قطعی نمودن آن از سوی کاروان، امکان پرداخت مرحله اول هزینه سفر برای کلیه مشمولین تشرف بصورت سیستمی و مراجعه به درگاههای پرداخت الکترونیکی و (نیز درصورت فراهم شدن بستر مربوطه از طریق کارتخوان (pc pose) و نصب این ابزار در دفاتر زیارتی) وجود خواهد داشت.

مبلغ واریزی مرحله اول برای بصورت یکسان برای کلیه زائرین بیست و پنج میلیون تومان بوده و سامانه بانکی بصورت سیستمی نسبت به محاسبه و کسر اصل و سود بانکی متعلقه اقدام و مابه‌التفاوت آن از زائر دریافت میگردد

2-4-**مرحله دوم 👈** پس ازانجام معاینات پزشکی و تائید استطاعت جسمی، زائر میبایست با هدایت و پیگیری مدیرکاروان نسبت به واریز بخش دوم و نهایی هزینه سفر خود که براساس نرخ و هزینه کاروان انتخابی میباشد اقدام نماید.

3-4- هزینه مربوط به خروج کشور، ساک و لباس متحدالشکل، جابجایی از شهر و شهرستان به فرودگاه و... بر عهده زائر میباشد.

4-4- هزینه مربوط به قربانی پس از تعیین و نهایی شدن اعلام و توسط زائر پرداخت خواهد شد.

***5-انجام معاینات پزشکی***

برابر ضوابط و مقررات، هریک از زائرین میبایست قبل از عزیمت نسبت به انجام معاینات پزشکی اقدام نمایند.

براساس هماهنگی و پیش‌بینی های صورت گرفته از سوی بخش پزشکی حج و زیارت دستورالعمل معاینات پزشکی و گردش‌کار مربوطه در دست بازنگری، رسیدگی و تدوین می‌باشد که پس از تأیید از سوی مبادی ذیربط جهت اجرا و اقدام ابلاغ خواهد شد؛ از اینرو مدیر کاروان می‌بایست پس از مشخص شدن گردش‌کار مذکور پیگیری لازم و مستمر را بمنظور مراجعه بموقع زائرین جهت انجام معاینات مذکور تاحصول نهایی نتیجه معمول نماید.

 ***6- مراحل و سایر اقدامات مربوط به کاروان بمنظور ثبت نام زائر***

* جستجوی متقاضی از طریق گزینه مربوطه در سامانه (دریافت از رزرو)
* کنترل مدارک و اسناد ثبت‌نامی و هویتی متقاضی و تأیید ثبت‌نام اولیه درصورت صحت موارد
* دریافت اصل قبض ودیعه‌گذاری از زائر(حفظ و نگهداری تا زمان تحویل آن به دفتر حج و زیارت استان و بانک) و درج مراتب در سامانه
* ارائه رسید ثبت نام به متقاضی و تأکید به رعایت مفاد آن
* هدایت متقاضی برای انجام واریز مرحله اول هزینه سفر، پیگیری وکنترل لازم
* هدایت زائر برای مراجعه به پزشک و انجام معاینات پزشکی، پیگیری وکنترل لازم
* تکمیل و امضای قرارداد زائر با کاروان (برای یکایک زائرین).
* هماهنگی و اطلاع رسانی به زائرین بمنظور برنامه‌های زمانبندی تشکیل کلاسهای آموزشی
* درصورت تأیید معاینات پزشکی و درج در سامانه، هدایت زائر برای واریز مرحله دوم هزینه سفر
* درصورت عدم تأیید و رد شخص در معاینات پزشکی هدایت زائر جهت پایداری قبض و استرداد وجوه
* رصد و پیگیری امور انجام شده توسط متقاضیان و گزارش آن به دفتر حج و زیارت استان

***7- گذرنامه:***

1-7 با توجه به آخرین بخشنامه اداره پلیس گذرنامه ناجا به اطلاع می‌رساند:

* نظربه‌اینکه اعزام زائرین حج تمتع فقط با گذرنامه انفرادی صورت می‌گیرد. لذا همراه بودن در گذرنامه (همراه همسر، پدر یا مادر) ملاک تشرف نمی‌باشد و لازم است کلیه زائرین گذرنامه جداگانه داشته باشد.
* گذرنامه زائرین بایستی مطابق شرایط صدور روادید (ویزا) حداقل تا سی‌ام دی سال 1399 اعتبار داشته باشد.
* توصیه می‌شود زائرینی که فاقد گذرنامه هستند از هم اکنون جهت دریافت گذرنامه اقدام کنند تا در شرایط اضطرار واقع نشوند.
* دانش‌آموزان، دانشجویان و طلاب حوزه علمیه که دارای معافیت تحصیلی می‌باشند؛ جهت تشرف به حج تمتع بایستی موافقت کتبی سازمان وظیفه عمومی را ارائه نمایند.
* بانوان متأهل با ارائه قبض ودیعه‌گذاری حج تمتع و نیز نامه حج و زیارت استان می‌توانند گذرنامه مربوطه را با مهر یکبار خروج به مقصد عربستان دریافت نمایند؛ لیکن نظر به اعتبار پنج ساله گذرنامه‌های صادره و احتمال استفاده آتی، توصیه می‌گردد تا با دریافت و ارائه رضایت‌نامه مربوطه گذرنامه خویش را دریافت نمایند.
* کارکنان نیروهای مسلح جهت دریافت گذرنامه نیاز به ارائه موافقت کتبی از حفاظت اطلاعات یگان خدمتی دارند.

تذکر👈 با عنایت به بخشنامه شماره 5/13/87/44/14 مورخ 31/1/1389 رئیس محترم پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ناجا که طی نامه 17103/610 مورخ 30/3/89 به کلیه دفاتر حج و زیارت استانی ارسال شده است، فرآیند تقاضای درج اجازه خروج مشروحاً ذکر و تسریع گردیده که دارنده گذرنامه، تقاضای درج اجازه خروج به همراه مدارک لازم به پلیس مهاجرت و گذرنامه ناجا و یا مدیریت گذرنامه رده‌ها ارائه می‌نماید و از تاریخ 20/12/88 نیز مجوزها در سیستم برای پلیس گذرنامه مرز قابل رویت بوده و در گذرنامه چاپ نمی‌شود. ضمناً تاکید گردیده است که افراد را به دلیل عدم درج اجازه خروج، به پلیس گذرنامه ارجاع ننمایند و به اظهار متقاضی مبنی بر ارائه تقاضای اجازه خروج به مبادی ذیربط اکتفا نمایند. بدیهی است مسئولیت عدم مراجعه متقاضی به دوایر گذرنامه جهت طی مراحل مربوطه به عهده فرد می‌باشد.

**2-7- اقدامات و ملاحظات مرتبط با دریافت و کنترل گذرنامه**

**مدیر کاروان به محض مراجعه زائر برای قطعی نمودن ثبت‌نام، نکات و توصیه‌های لازم به شرح زیر را به زائر منعکس و مراتب را با نهایت دقت و حساسیت کنترل و پیگیری نماید.**

* كنترل گذرنامه از حیث دارا بودن اعتبار لازم حداقل تا پایان دی 1399 و داشتن حداقل دو صفحه سفيد
* کنترل مندرجات صفحه مربوط به مجوز خروج از کشور مهر صفحه 6 در گذرنامه‌های جدید (اجازه خروج اداره گذرنامه)
* کنترل مهرهای ورود و خروج سفرهای قبلی بویژه در مورد کسانی‌كه مسافرت خارج از كشور به ويژه عتبات عاليات داشته اند.
* تذکر لازم به زائرین درخصوص عدم ممنوع الخروج بودن
* مشخص نمودن سرپرست زائران زیر 12 سال که دارای گذرنامه مستقل هستند؛ مثلاً اگر این زائر با پدر، مادر، مادر بزرگ، عمه و ... مشرف می‌شود در برگه‌ای جداگانه نام و نام خانوادگی سرپرست، کد سرپرست در کاروان و نسبت سرپرست با زائر درج و ضمیمه گذرنامه زائر زیر 12 سال گردد.
* ثبت عوامل باعناوین **مدیر**، **معاون**، **روحانی** و .... در برچسب الصاقی به گذرنامه به صورت درشت و خوانا.
* درج صحیح شماره مجوز و کد تخصیصی روحانی کاروان در برنامه که لازم است با دفتر امور روحانیون هماهنگی کامل و در زمان ثبت اطلاعات، مجوز صحیح روحانی اخذ گردد.
* **8- انصراف از تشرف، جایگزینی**
* 1-8- چنان‌چه متقاضی پس از انجام ثبت‌نام و واریز وجه به هردلیلی از قبیل: انصراف کلی از تشرف، نام‌نویسی در کاروان دیگر در سطح همان استان یا استانی دیگر و ... اقدام به انصراف از کاروان مربوطه نماید؛ لازم است شخصاً با مراجعه به کاروانی که در آن ثبت‌نام کرده مراتب انصراف را اعلام و فرم سیستمی (شماره دو) را دریافت و پس از تأیید تحویل کاروان نماید و مدیرکاروان نیز می‌بایست در اسرع وقت انصراف وی را در سامانه ثبت نماید.
* 2-8- استرداد وجوه برای این دسته از افراد به حسب زمان انصراف، تابع دستورالعمل مربوطه که توسط امور مالی سازمان تنظیم و متعاقباً ارسال خواهد شد، خواهد بود و متقاضی سپس می‌بایست برای پایداری قبض خویش اقدام نماید که کاروان دراین خصوص نیز راهنمایی لازم را به افراد معمول خواهد داشت. برای افراد فوت شده نیز مراحل ثبت انصراف با مراجعه ورثه امکان پذیر و فرم شماره سه بصورت دستی به ایشان تحویل که پس از تکمیل قابل بررسی و اقدام خواهد بود.
* 3-8- چنانچه زائری قصد جابجایی تشرف از استان دیگری داشته باشد میبایست پس از انصراف و طی نمودن مراحل پایداری قبض و تغییر استان و شهرستان در سامانه تکمیل اطلاعات به استان مربوطه مراجعه و مراحل ثبت‌نام را دنبال نماید بدیهی است مشمولین سهمیه نیز می‌بایست پس از انصراف و دریافت هزینه‌های واریزی به ارگان مربوطه مراجعه تا نسبت به تغییر دعوت‌نامه تشرف با هماهنگی ستاد مرکزی آن نهاد اقدام لازم معمول گردد.

4-8- جایگزین نمودن افراد منصرف در کاروان‌ها:

* پس از ثبت انصراف، ظرفیت ایجاد شده در کاروان دراختیار عموم قرار خواهد گرفت
* مدیر کاروان بمنظور تکمیل ظرفیت خالی کاروان در شرایطیکه فرصت باقیمانده تا زمان اعزام کاروان محدود باشد میبایست پیگیری لازم وموثری را از طریق مدیریت حج و زیارت استان معمول نماید

**تذکر**👈 اعزام کاروان با ظرفیت وکمتر از سقف پیش‌بینی شده مطلقاً مورد پذیرش نبوده و مراتب مورد کنترل و ارزیابی عملکرد قرار گرفته و مدنظر خواهد بود.

**9‍- ارسال اطلاعات زائرین کاروان به حج وزیارت استان و اقدامات مرتبط بعدی**

برابر زمانبندی که از سوی مدیریت حج و زیارت استان تعیین و بصورت سیستمی نیز امکان پذیر خواهد شد اطلاعات زائرین برای ادامه فرآیندهای بعدی(تبادل، کنترل، ارسال اطلاعات برای اخذ روادید و ...) به حج و زیارت استان ارسال میگردد.

مدیرکاروان میبایست فرآیند ثبت‌نام زائر و اقدامات بعدی از قبیل واریز هزینه سفر، معاینات پزشکی، کنترل و درج اطلاعات گذرنامه، دریافت و اسکن عکس و بازنگری مجدد کلیه اطلاعات زائر به نحوی به انجام برساند که برابر زمانبندی فوق اطلاعات کاروان بصورت یکجا و در یک مرحله برای استان ارسال گردد.

* هماهنگی و زمانبندی لازم با حج و زیارت استان بمنظور کنترل و تحویل اصل قبوض ودیعه‌گذاری حج و پیگیری مکاتبات مربوطه به منظور ارسال قبوض به شعب منتخب بانک ملی سطح استان/شهرستان
* مراجعه و پیگیری مديركاروان از حج و زيارت استان (به همراه اطلاعات ارسالی سیستمی زائرين) به منظور كنترل و ثبت نهائی و رفع مغایرت‌های احتمالی.
* پيگيري مستمر از طريق رابط استاني و آگاهى از آخرين وضعيت صدور رواديد
* چگونگى تحویل گذرنامه‌ها برای اخذ رواديد و برنامه پروازى كاروان‌ها متعاقباً طي دستورالعمل‌هاي جداگانه اعلام خواهد شد.

**10*-*** **قرارداد و سایر تعهدات:**

* از آنجایی که قرارداد زائر مطابق با شرایط حج تمتع 1399 مورد بازنگری قرار گرفته وازسوی مبادی ذیربط به تایید رسیده و اطلاع رسانی به موقع، دقیق و جامع آن به زائرین از اهمیت خاصی برخوردار است لذا مدیر کاروان می بایست نسخه ای از قرارداد را به اطلاع تک تک زائرین رسانیده و پس از امضاء و اثرانگشت تک تک زائرین، در سوابق کاروان به دقت نگهداری تا عنداللزوم مورد استفاده قرار گیرد. ( نامه شناسه 807105)
* باتوجه به اهمیت قرارداد زائر و مفاد آن، مدیرکاروان میبایست در این خصوص در بخشی از جلسات آموزشی نیز نسبت به طرح، تشریح و توضیح آن اقدام نماید.

👈 تذکر: شخص زائر باید خود مبادرت به امضاء قرارداد نموده و چنانچه دیگری بخواهد بجای وی امضاء نماید باید وکالت نامه رسمی از زائر داشته و ارایه نماید یا بر او ولایت داشته باشد.

* باعنایت به ضوابط ومقررات وضع شده در کشور و نیز کشور میزبان (عربستان سعودی) درخصوص تبعات حمل و استعمال مواد مخدر به هر نحو و صورت و باتوجه به تبعات و تأثیرات منفی مشاهده و کشف این‌گونه مواد از زائرین اعزامی، لازم است به نحو مقتضی ضمن توجیه، آگاهی و اطلاع رسانی ، **نمونه برگه تعهدنامه "فرم د"** می بایست از زائر اخذ و در سوابق نگهداری شود.

**11- بار همراه زائر ، استاندارها وتعهدات مربوطه:**

* ازآنجایی که حمل بار در قالب ساک های متحدالشکل با ابعاد و اوزان مشخص، از جمله ضوابط مورد توصیه ی کشور میزبان و همچنین شرکت های هواپیمایی می باشد (مراتب طی نامه ی شماره شناسه 799698 مورخ 8/11/1398 مدیرکل محترم پشتیبانی به مدیریت های حج و زیارت استان ها ابلاغ گردیده است) از این رو لازم است ضمن اطلاع رسانی آن به زائرین، **نمونه برگه تعهدنامه "فرم ج"** را درخصوص اطلاع از ضوابط و مقررات وضع شده برای نحوه و چگونگی حمل بار مجاز زائر در برگشت و تعهدات شرکت هواپیمائی و نیز عدم تقبّل هرگونه مسئولیت درقبال بار خارج از ضوابط استاندارد قید شده و ساکهای اضافه، مدیران محترم کاروان می‌بایست نسبت به اخذ امضای تعهد نامه مذکورکه به پیوست این دستورالعمل می‌باشد از زائر اقدام و در سوابق نگهداری نمایند.
* بدیهی است شركت‌های هواپیمایی دربرابر انتقال چمدان‌های خارج از استاندارد تعهدي نخواهند داشت.
* سایرتذکرات وملاحظات در این رابطه:
* ساير ضوابط و مقررات ورود و خروج كالا و ارز همراه زائر در کشور وفق ضوابط جاري بوده كه از سوي مبادي مربوطه متعاقباً اعلام مي‌گردد. بديهي است شركت‌های هواپيمائي و گمرك جمهوري اسلامي در صورت رعايت استانداردهاي فوق مساعدت و اهتمام لازم در اين خصوص را خواهند داشت.
* کشور پادشاهی عربستان سعودی در خصوص ارز همراه مسافر به هنگام ورود و خروج به صورت نقد یا طلا و جواهرات ، مقررات و محدودیت هایی را اعلام نموده که طی نامه شماره 17057/510 مورخ 26/4/86 به دفاتر حج و زیارت استان ها ابلاغ گردیده است.
* با عنایت به مفاد نامه 28892/570 مورخ 15 / 7 / 86 کلیه عوامل و دست اندرکاران کاروان‌های حج سال 1399 می‌بایست همانند زائرین کاروان خود از ساک‌های متحد الشکل با ابعاد یادشده استفاده نمایند.
* مدیران محترم کاروانها لازم است نسبت به تکمیل و چاپ برگه ی مشخصات ساک زائرین و الصاق آن قبل از عزیمت اقدام ونظارت دقیق نمایند.
* مدیران محترم کاروان سعی نمایند برگه ی مشخصات ساک زائرین را با رنگ خاصی در محل مربوطه و طراحی شده در ساک‌ها قراردهند تا درسفر در میان کاروان‌های دیگر ضمن وجه تمایز، سریعاً نیز قابل شناسایی و تفکیک باشند.

**12- سایر نکات:**

* به منظور تهيه آلبوم زائرين كه می‌بایست در طول سفر در دسترس كاروان باشد، كليه اطلاعات هر زائر در يک صفحه در برنامه نرم‌افزارى مربوطه گنجانده شده تا مديران محترم بتوانند آلبوم زائرين را دركمترين زمان ممكن تكميل نمايند. از این‌رو دقت در درج اطلاعات درخواستی از ضرورت بسیار بالایی برخوردار است.
* انتخاب و تعيين سه نفر به عنوان نماینده از میان زائرين کاروان در اولین جلسات آموزشی بمنظور پیگیری امور زائرین از قبیل تهیه جامه‌دانها، لباسهای متحدالشکل و .... برای کاروان.
* مسئولیت نهایی کنترل وصحت اطلاعات مندرج توسط زائرین در سامانه با مدیرکاروان می باشد. از اینرو لازم است نسبت به نظارت و اشراف بر عملکرد کاربران دفاتر زیارتی که بعضا نسبت به درج اطلاعات زائر مساعدت واقدام می نمایند،اهتمام جدی صورت پذیرد.
* مدیرکاروان می‌بایست پس ازمراجعه ی زائر نسبت به دریافت اصل قبض ودیعه‌گذاری متقاضی اقدام و در قسمت مربوطه در سامانه نیز تیک دریافت قبض را فعال نمایند. ضمناً قبوض زائرین پس از جمع‌آوری توسط کاروان می‌بایست در زمان مقرر که مدیریت حج و زیارت استان تعیین می‌نماید به دفتر حج و زیارت استان بصورت یکجا تحویل گردد.
* از آنجاییکه برخی از زائرین بدلیل محدودیت در دسترسی به اینترنت و عدم مهارت لازم ممکن است در روز و ساعت ثبت نام (و حتی زودتر)به دفاتر محل ثبت نام مراجعه حضوری نمایند از اینرو مدیرکاروان می بایست با پیش بینی وتمهیدات لازم ضمن استقبال و پذیرایی شایسته از ایشان با حفظ رعایت مراجعات و صرفا از طریق سامانه مذکور ، فرآیند ثبت نام را دنبال و نهایی نمایند.
* مدیرکاروان مطلقا مجاز به تنظیم لیست رزرو خارج از سامانه نبوده و بصورت دستی نبوده و می بایست نسبت به ثبت نام زائرین از طریق سامانه مذکوراقدام نماید. بدیهی است در صورت تکمیل ظرفیت ، مقرر است سامانه به نحوی تنظیم گردد تا بصورت سیستمی فهرست مراجعینی که نسبت به رزرو اقدام نموده ولی این امکان برایشان فراهم نشده است را ضبط ونگهداری نماید .
* برابر آخرین مصوبه ی تعیین نرخ حق الزحمه انجام خدمات امور ثبت نام دفاتر زیارتی میتوانند برای مواردی از قبیل تکمیل اطلاعات و رزرو ، با رعایت سقف تعیین شده اقدام نمایند. دریافت هر گونه مبلغ خارج از ضوابط ابلاغی ، ممنوع است.
* چنانچه زائر نسبت به انجام تعهدات در مراحل مختلف در زمان تعیین شده اقدام ننماید و مدیرکاروان در این خصوص پیگیری ، اطلاع رسانی ونهایت تعامل را معمول نموده ولی به نتیجه لازم نرسیده باشد، مدیرکاروان میتواند با استناد به ماده چهار قرارداد زائر با کاروان، تذکر 1 رسید ثبت‌نام اولیه و نیز بند 3 برگه دعوتنامه تشرف و با هماهنگی و کسب مجوز از مدیریت حج و زیارت استان نسبت به جایگزینی وی با سایر اولویت ها اقدام نماید.

 ***معاونت امور حج و زیارت***

***دفتر برنامه ریزی اعزام زائرین حج و عمره***

**برگه پذیرش اولیه زائر در کاروان حج تمتع 1399**



نام مدیر کاروان : شماره کاروان : مدینه :

آدرس و تلفن :

مشخصات زائر ثبت‌نام شده

نام و نام خانوادگی : فرزند : کد ملی:

شماره قبض : کدشعبه: تاریخ :

ردیف زائر: کدرهگیری:

این فرم به صورت سیستمی ارائه می گردد

مشخصات پزشک :

نام و نام خانوادگی پزشک : تلفن :

آدرس :

**زائر محترم**، بدین‌وسیله از جنابعالی در کاروان فوق‌الذکر ثبت‌نام اولیه به عمل آمده لیکن بمنظور قطعی شدن ثبت‌نام شما، می‌بایست مراحل ذیل در اسرع وقت انجام و پیگیری گردد.

1. تحویل مدارک لازم برای ثبت‌نام قطعی شامل:

الف) اصل قبض ودیعه‌گذاری حج تمتع که می‌بایست از طرف متقاضی به مدیر کاروان تحویل داده شود

ب) ارائه دو قطعه عکس 4×6 تمام رخ، بدون کلاه و عینک با زمینه روشن و پشت‌نویسی شده که تاریخ آن بیش از شش ماه نگذشته و یا همانند گذرنامه باشد.

ج) ارائه اصل کارت ملی

د) داشتن گذرنامه انفرادی که اعتبار آن حداقل تا سی‌ام دی 1399 باشد و نیز دارای حداقل 2 صفحه سفید باشد (حداکثر زمان تحویل گذرنامه‌ها به کاروان حدوداً اوائل اردیبهشت سال 1399خواهد بود)؛ از این‌رو از هم اکنون نسبت به تهیه، تمدید و آماده نمودن گذرنامه اقدام لازم مبذول نمائید.

1. تکمیل و امضای قرارداد سفر.
2. واریز بخش اول هزینه سفر بصورت الکترونیکی از طریق منوی مربوطه در سامانه reserve.haj.ir در مهلت تعیین شده
3. دریافت معرفینامه و کد پیگیری ارجاع پزشکی و مراجعه به پزشک و مراکز پزشکی مورد تأیید و معرفی شده ازسوی مرکز پزشکی حج و زیارت به همراه کارت ملی
4. واریز بخش دوم هزینه سفر بصورت الکترونیکی از طریق منوی مربوطه در سامانه reserve.haj.ir در مهلت تعیین شده.

**تذکرات:**

1. درصورت عدم واریز وجوه مابه التفاوت و مراجعه به مراکز پزشکی درزمان مقرر ، عدم تحویل هر یک از مدارک مورد نیاز در فرصت مقرر، بنابر ماده چهار قرارداد بین زائر و کاروان، امکان حذف و جایگزین نمودن فرد در سامانه بصورت یکرطرفه وجود خواهد داشت.
2. ضمناً چنانچه پس از واریز وجه مابه التفاوت هزینه سفر، زائر قصد انصراف از تشرف را داشته باشد می‌بایست با مراجعه به مدیرکاروان و ثبت انصراف، سریعاً مراحل پایداری قبض ثبت‌نامی خویش و دریافت وجوه واریزی قابل استرداد را وفق ضوابط مالی سازمان حج و زیارت، دنبال نماید.

**«فرم نمونه شماره 1 »**

**فرم انصراف از ثبت‌نام در کاروانهای حج تمتع 1399**

**مدیر محترم کاروان شماره ....................**

سلام علیکم، احتراماً، اینجانب ................................... فرزند ..................................... به شماره ملی ............................... که در کاروان شماره ........................... از استان ..................................... جهت تشرف به حج تمتع سال 1399 ثبت‌نام نموده ام به علت:

این فرم به صورت سیستمی ارائه می گردد

🞏 عدم تمایل به تشرف در سال جاری

🞏 ثبت نام در کاروان دیگری در سطح استان فعلی

🞏 ثبت نام و تشرف با کاروان دیگر استانها

🞏 به علت بیماری وشرایط خاص(با نظر پزشک)

🞏 فوت متقاضی

انصراف خود را از نام‌نویسی صورت گرفته اعلام می نمایم. لطفاًَ اقدام‌ لازم بعدی را وفق ضوابط و مقررات مالی معمول فرمایید.

**نام و نام خانوادگی – امضاء**

**زائر محترم**

**سند شما پایدار شده است، لطفا جهت دریافت سند جدید با در دست داشتن مدارک شناسایی به یکی از شعب بانک ملی مراجعه فرمائید.**

**شماره زائری --------------- شماره مجوز پایداری -------------------**

تذکرات مهم

* این برگه حتماً می‌بایست از طریق سیستم دریافت و تکمیل گردد و بدون مهر و امضاء مدیر کاروان اعتبار ندارد.
* بر اساس خدمات صورت گرفته استرداد هزینه سفر برابر ضوابط و مقررات مربوطه به امور مالی خواهد بود.
* به منظور ثبت‌نام شخص منصرف در کاروان سایر استانها، وی می‌بایست قبلاً اقدام به پایداری و اخذ قبض ودیعه‌گذاری مربوطه را نموده و سپس به استان مقصد مراجعه نماید.
* در صورت عدم تشرف فرد در حج سالجاری وی می‌بایست سریعاً با مراجعه به کاروان مراحل مربوط به پایداری سند خود را پیگیری نماید.
* مشمولین دریافت سهمیه حج تمتع درصورت انصراف از تشرف اعزام آنان در سالهای بعد فاقد هرگونه مجوز خواهد بود.

|  |
| --- |
| فرم نمونه شماره 2 |

###### فرم انصراف از تشرف (زائرين فوتي) به حج تمتع در سال 1399

این فرم به صورت سیستمی ارائه می گردد

|  |
| --- |
| مدیر محترم حج و زیارت استان..................................با عنايت به اينکه آقاي / خانم ................................ فرزند ....................... زائرکاروان شماره ................... به مديريت آقاي ........................................ از استان ....................... شهرستان ........................ قبل از اعزام به حج فوت نموده اند، اينجانبان:نام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءنام و نام خانوادگی............................................... کدملی................................. نسبت با مرحوم/ مرحومه........................امضاءبه عنوان ورثه ........................................... ازسازمان حج و زيارت درخواست داريم كه کل مبلغ هزينه سفر ايشان را پس از کسر هزينه هاي مربوطه، به بانک برگشت داده تا به منظور حفظ اولويت حق تشرف، با پايداري قبض وديعه ثبت‌نام حج تمتع اقدام لازم معمول گردد. بديهي است تعيين تکليف قطعي در خصوص استفاده از حق تشرف و وجوه مربوطه، پس ازانجام تشريفات قانوني و دريافت انحصار وراثت و معرفي نماينده رسمي وراث قانوني به سازمان حج و زيارت معين خواهد شد. مهر و امضاء مدير کاروان تاريخ |

**« فرم نمونه شماره 3 »**

تذکر مهم **: افرادی که از سهمیه ارگانها ، نهادها و . . . استفاده می نمایند و فاقد هر گونه سند ودیعه‌گذاری قبلی می‌باشند ،بطور سیستمی مجوز پایداری سند صادر نمیگردد و می‌بایست برابر ضوابط استرداد هزینه سفر واریزی را دریافت نمایند.**