

دستورالعمل اجرائی عمره مفرده ۹۲-۱۳۹۱

ویژه دفاتر زیارتی

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل برنامه ریزی پذیرش و اعزام

## فهرست

صفحه	موضوع
۳	بخش اول: مقدمات پیش از ثبت نام
۳	بخش دوم: واجدین تشریف به عمره ۹۲-۱۳۹۱
۴	بخش سوم: مدارک لازم برای ثبت نام
۵	بخش چهارم: مراحل ثبت نام
۸	بخش پنجم: تذکرات و نکات ضروری ثبت نام:
۹	بخش ششم: خلاصه ای از چرخه کاری کارگزار از زمان ثبت نام تا بازگشت به ایران
۱۱	بخش هفتم: گذرنامه، روادید و مسائل مرتبط با آن
۱۳	بخش هشتم: نحوه و چگونگی درج اطلاعات محرم برای زائرین زن
۱۵	بخش نهم - پلان و تخصیص اتاق
۱۸	بخش دهم: انصراف و غایبین پرواز
۲۱	برگه رزرواسیون اولیه در گروه های عمره مفرده سال ۹۲-۱۳۹۱ (نمونه فرم یک)
۲۲	برگه اطلاع رسانی و تعهد تشریف بانوان زیر ۴۵ سال فاقد محرم (نمونه فرم دو)
۲۳	فرم انصراف از تشریف به عمره (نمونه فرم دو)

## بخش اول: مقدمات پیش از ثبت نام

۱. دریافت مجوز ثبت نام: مراجعه کارگزار (شخص مدیر عامل دفتر زیارتی) به دفتر حج و زیارت استان جهت دریافت مجوز ثبت نام، حاوی نام کاربری و رمز عبور برای ورود به سامانه مربوطه.

هر مجوز دربردارنده اطلاعات زیر است:

نام و نام خانوادگی مدیر دفتر زیارتی، شماره کارگزاری، تاریخ پرواز گروه های تخصیص یافته به هر شرکت زیارتی، ظرفیت و شماره گروه‌ها، مدت اقامت، گروه قیمتی (هتل مکه مکرمه و مدینه منوره)، ایستگاه پروازی، نوع خطوط هوایی، مقصد پرواز، شرکت مجری ایرانی و سعودی، نوع گروه (عادی، سهمیه و دانشجویی و دانش آموزی ...) و نشانی وب سایت ثبت نام

کارگزار پس از دریافت مجوز اقدام به تطبیق مشخصات گروه یا گروه های تخصیصی به خود با اطلاعات مندرج در وب سایت می‌نماید و در صورت وجود هرگونه مغایرت، لازم است با مراجعه به دفتر حج و زیارت استان اقدام به اصلاح آن نماید؛ از این رو تا زمان اصلاح اطلاعات و رفع مغایرت، ثبت نام و رزرواسیون در گروه خود یا سایر گروه های استان مجوزی ندارد. انتظار است در این خصوص دقت و حساسیت لازم معمول گردد.

۲. تهیه و تأمین امکانات مورد نیاز جهت ثبت نام:

مانند رایانه مطلوب، خطوط پرسرعت اینترنتی، چاپگر مناسب و... در فرصت مقتضی قبل از نام نویسی.

۳. نصب اطلاعیه‌ها و بخشنامه های مربوط:

جهت نصب در دید عموم و آگاهی بیشتر مراجعه کنندگان؛ این اوراق هنگام مراجعه مدیران دفاتر زیارتی به دفتر حج و زیارت استان جهت دریافت مجوز ثبت نام، به آنان تحویل خواهد شد که شامل بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، جداول پروازی و... می‌باشد.

## بخش دوم: واجدین تشرّف به عمره ۹۲-۱۳۹۱

أ. کلیه دارندگان کارت ثبت نامی عمره بانک ملت از اولویت ۱ تا ۳۰۰.

ب. کلیه افرادی که با برگه تشرّف (سهمیه‌ها) در یکی از گروه های عمره گذشته از تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱۰ لغایت ۱۳۹۱/۴/۲۹ نام نویسی و واریز وجه نموده لیکن به واسطه عدم صدور روادید توفیق تشرّف نیافتند؛ برای این دسته افراد کارگزار با ورود شماره ملی و انتخاب گزینه "بانک ملت و سهمیه‌ها"، ادامه فرآیند میسر خواهد بود. ضمناً در این خصوص با توجه به ماهیت برگه تشرّف، امکان تغییر استان محل تشرّف (مندرج در دعوت نامه عمره گذشته) وجود نخواهد داشت.

ت. دارندگان دعوت نامه: افرادی که بر اساس سهمیه های مصوّب، دعوت نامه مربوطه را جهت تشرّف به عمره ۹۲-۱۳۹۱ دریافت می‌نمایند. در خصوص این افراد کارگزار متناسب با محتویات دعوت نامه، یکی از بانک‌های ملی یا ملت را انتخاب و سپس با ورود شماره شناسه مندرج در دعوت نامه و نیز شماره ملی متقاضی، مشخصات و اطلاعات فرد را در سامانه مشاهده و در صورت مطابقت آن‌ها با اوراق شناسایی فرد، فرایند ثبت نام را ادامه می‌دهد. در واقع نام نویسی از این افراد پس از

تطبیق مشخصات فردی ایشان با محتویات دعوت نامه و نیز وجود اطلاعات آن‌ها در سامانه مربوطه امکان پذیر خواهد بود. ضمناً در صورتی که این افراد دارای قبض سپرده گذاری عمره بوده و شماره قبض آنان در دعوت نامه صادره درج شده باشد، لازم است سند ودیعه گذاری خود را ارائه و مابه‌التفاوت مربوطه را واریز نمایند؛ در غیر این صورت نسبت واریز هزینه سفر به صورت یکجا اقدام خواهد شد.

با توجه به فراخوان و دعوت مکرر سازمان طی سنوات گذشته از کلیه دارندگان قبوض بانک ملی مربوط به ثبت نام‌های سنوات ۱۳۶۳/ ۱۳۷۶/ ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۶ مبنی بر ضرورت مراجعه و تشریف (خاصه در عمره گذشته به عنوان آخرین فرصت)؛ از اینرو در گروه های عمره جاری امکان ثبت نام با قبوض فوق را ندارند؛ بدیهی است سازمان در آینده نزدیک برای دارندگان این‌گونه قبوض تصمیم گیری و تعیین تکلیف نهایی را اعلان خواهد نمود.

تذکر: سیستم نرم افزاری ثبت نام طوری طراحی گردیده که جهت صدور قبض واریز هزینه سفر، با ورود اطلاعات هر سند دارای اولویت تشریف، کد سیستمی خاص همان سند در قبض مابه‌التفاوت بانکی چاپ و در اختیار متقاضی قرار می‌گیرد. از این رو لازم است در ثبت اطلاعات سند نهایت دقت و کنترل صورت پذیرد و پس از مشخص شدن نوع سند اعم از قبوض بانک ملی، سهمیه‌ها یا اسناد ثبت نامی بانک ملت فرآیند ادامه یابد.

تذکرات ضروری در خصوص افراد مشمول سهمیه که لازم است دفاتر کارگزاری نیز از آن‌ها مطلع باشند:

- ۱) نقل و انتقال اسناد و دعوت نامه مربوط به سهمیه‌ها ممنوع و هیچ‌گونه مجوزی ندارد.
- ۲) اعتبار سهمیه‌ها منحصر به عمره همان سال و محدوده تشریف مندرج در آن می‌باشد و به هیچ‌عنوان قابل استفاده برای عمره سال بعد یا حتی خارج از بازه زمانی قید شده نخواهد بود.
- ۳) لازم است شخص سهمیه گیرنده در اولین فرصت ممکن جهت رزرواسیون و ثبت نام به یکی از دفاتر مجاز زیارتی مراجعه نماید. بدیهی است سهمیه اعطایی به هیچ‌عنوان به معنای ایجاد ظرفیت برای شخص نبوده و سازمان حج و زیارت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.
- ۴) انطباق مشخصات شناسنامه ای افراد دریافت کننده سهمیه با اطلاعات مندرج در گذرنامه و نیز سایر مدارک بر عهده کارگزار می‌باشد و کارگزار پس از احراز هویت فرد و تطبیق مندرجات دعوت نامه تشریف با اوراق شناسایی وی مجاز به نام نویسی بر اساس اطلاعات گذرنامه مراجعه کننده می‌باشد.
- ۵) با توجه به اینکه در عمره پیش رو نیز سامانه تحت وب برای صدور دعوت نامه های مشمولین دریافت سهمیه پیش بینی شده است و صدور آن نیز در دستگاه های گیرنده سهمیه انجام می‌گردد، دیگر نیازی به مههور نمودن دعوت نامه توسط دفاتر حج و زیارت استانی نمی‌باشد.

بخش سوم: مدارک لازم برای ثبت نام

نام نویسی از متقاضیان اعزام به عمره مفرده سال ۹۲-۱۳۹۱ به مانند گذشته در دو مرحله رزرواسیون اولیه و ثبت نام قطعی انجام خواهد شد که برای هر کدام از این مراحل ارائه مدارک ذیل ضروریست.

۱. ثبت نام در کارگزار مبدأ یا رزرواسیون اولیه:

ا. سند معتبر: یکی از اسناد اشاره شده در بخش دوم این دستورالعمل.

ب. کارت یا شماره ملی

۲. ثبت نام در کارگزار مقصد جهت قطعی نمودن نام نویسی:

ا. برگه رزرواسیون اولیه ممهور به مهر کارگزار مبدأ.

ب. اصل کارت ثبت نامی بانکی

ت. کارت یا شماره ملی

ث. گذرنامه معتبر: لازم است هر یک از متقاضیان واجدالشرايط ۱۷ سال به بالا در هنگام ثبت نام یا در اولین فرصت

بسته به تاريخ پرواز گروه انتخابی، گذرنامه خود را که حداقل هفت ماه از تاريخ پرواز گروه ثبت نامی اعتبار داشته

باشد، ارائه نموده و کارگزار نیز در اولین فرصت اطلاعات آن را در سامانه درج نماید.

تذکر مهم: ارائه گذرنامه هنگام ثبت نام برای افرادی که پرواز یک ماهه نخست را در سامانه انتخاب می‌نمایند، الزامیست.

ج. یک قطعه عکس ۴×۶ رنگی، زمینه روشن ترجیحاً همانند عکس گذرنامه.

ح. مدارک اثبات کننده زوجیت برای کلیه افراد متأهل.

یادآوری: مدارک ارائه شده به کارگزار مبدأ فقط جهت رؤیت و بازبینی اولیه می‌باشد و نگهداری آن‌ها ضروری نخواهد بود.

بخش چهارم: مراحل ثبت نام

کارگزار پس از ورود به سامانه ثبت نام نسبت به انجام نام نویسی از متقاضیان در گروه خود یا سایر گروه های سطح استان در

دو بخش ذیل اقدام می‌نماید:

الف- رزرواسیون اولیه: رزرواسیون و ثبت نام اولیه در یکی از گروه های اعزامی در سطح استان توسط کارگزار مبدأ و صدور

برگه انجام آن (پیوست - نمونه فرم یک) که حاوی مشخصات گروه انتخابی به همراه نام و نشانی کارگزار مقصد و کد پیگیری

می‌باشد.

مراجعه بر اساس سند خود به چهار دسته ذیل تقسیم می‌شوند:

الف) دسته های اول، دوم و سوم: دارندگان کارت ثبت نامی بانک ملت سال ۱۳۸۷ و دارندگان دعوت نامه تشریف (سهامیه‌ها) و

نیز کلیه افرادی که با برگه تشریف صادره در یکی از گروه های عمره گذشته ۱۳۹۱/۴/۱۰ لغایت ۱۳۹۱/۴/۲۹ به بعد نام نویسی

و واریز وجه نموده بودند. مراحل نام نویسی از این افراد به ترتیب ذیل خواهد بود:

۱) انتخاب گزینه قبوض بانک ملت و سهامیه‌ها.

۲) ورود شماره ثبت نام یا شماره مجوز دعوت نامه به همراه شماره ملی متقاضی.

۳) اعتبار سنجی قبض یا دعوت نامه.

۴) رزرواسیون انفرادی یا گروهی در یکی از گروه های سطح استان.

۵) چاپ برگه رزرواسیون برای متقاضی یا متقاضیان و ممهور نمودن آن.

۶) هدایت متقاضیان به کارگزاری مقصد در مهلت تعیین شده.

تذکر مهم: در صورتی که افراد قبلاً در یکی از گروه‌ها ثبت نام نموده سپس منصرف شده باشند ولی تاکنون اسناد خود را پایدار نکرده‌اند، پیام‌های مبنی بر چگونگی ادامه فرآیند برای کارگزار ارسال خواهد شد که متقاضی می‌بایست بر اساس این پیام نسبت به ادامه فرآیند اقدام نماید. لذا می‌بایست در این مورد نیز تذکرات لازم به متقاضی داده شود. ضمناً به آنان توضیح داده شود که از هنگامی که پایداری سند انجام شود به سپرده آنان سود تعلق خواهد گرفت.

ب) دسته چهارم دارندگان قبوض ودیعه گذاری عمره بانک ملی قبل از تاریخ ۱۳۸۶/۱/۵: در صورتی که سازمان موافقت لازم برای اعزام دارندگان این قبوض را معمول دارد، مراتب طی فراخوانی به اطلاع عموم خواهد رسید. از این رو لازم است بعد از فراخوان افراد با بروز رسانی و تبدیل این قبوض به ثبت نام جدید به شرح ذیل اقدام لازم معمول نماید (تاکید می‌گردد این فرآیند منوط به موافقت و فراخوان عمومی و قبلی از سوی سازمان خواهد بود).

۱) انتخاب گزینه قبوض بانک ملی.

۲) ورود اطلاعات فرد و سند (شماره زائری).

۳) اعتبار سنجی قبض.

۴) رزرواسیون انفرادی یا گروهی در یکی از گروه های سطح استان.

۵) چاپ برگه رزرواسیون برای متقاضی یا متقاضیان (در صورت رزرواسیون گروهی).

۶) ممهور نمودن برگه رزرواسیون به مهر کارگزاری.

۷) مراجعه متقاضی یا متقاضیان به کارگزار مقصد جهت انجام ثبت نام قطعی.

#### تذکرات ضروری:

۱) ثبت نام و تشریح در عمره آتی تنها از طریق انجام رزرواسیون اینترنتی اولیه خواه برای گروه خود کارگزار و خواه برای سایر گروه های استان، امکان پذیر خواهد بود؛ از این رو اکیداً از دریافت مدارک بدون انجام ثبت نام اولیه (رزرواسیون) خودداری شود و در صورت انجام این مسئله و تکمیل ظرفیت گروه، کارگزار خاطی در برابر متقاضیان معترض مسئول و پاسخگو خواهد بود.

۲) بعد از انجام رزرواسیون اولیه، دارندگان قبوض عمره بانک ملی پنج روز، دارندگان کارت ثبت نامی بانک ملت سه روز مهلت دارند تا نسبت به مراجعه به کارگزار مقصد و قطعی نمودن ثبت نام خود اقدام نمایند. لذا ضروریست که کارگزار مبدأ تذکرات لازم را در این خصوص به متقاضی یادآوری نماید.

۳) با توجه به ماهیت متفاوت قبوض بانک ملی و کارت‌های ثبت نامی بانک ملت، رزرواسیون گروهی برای افرادی میسر خواهد بود که قبوض آنان از یک بانک باشد. به بیان دیگر آن‌ها بر حسب دارا بودن قبض بانک ملی یا کارت ثبت نامی بانک ملت، به دو دسته برای رزرواسیون در یک گروه تقسیم می‌شوند.

۴) عدم مراجعه متقاضی در فرصت تعیین شده به منزله انصراف از رزرواسیون بوده و اطلاعات متقاضی به صورت خودکار از سامانه حذف خواهد شد و متقاضی در صورت تمایل به نام نویسی دوباره، ملزم به گذراندن مراحل قبلی خواهد بود.

۵) متأسفانه در سال‌های گذشته مواردی گزارش شد که کارگزاران به علل مختلف مبادرت به رزرواسیون برای افراد زیر دو سال نموده بودند. با توجه به اینکه انگیزه اصلی از این کار تکمیل کردن ظرفیت گروه (به صورت مجازی) تشخیص داده شد و مشکلات بی شماری را برای متقاضی و دفاتر حج و زیارت استانی به وجود آورد لذا اکیداً اعلام می‌شود که هر گونه رزرواسیون برای افراد زیر دو سال مجوزی نداشته و این امر تخلف محسوب می‌گردد.

ب- ثبت نام قطعی: بعد از انجام رزرواسیون اولیه لازم است هر یک از متقاضیان ظرف مدت زمان تعیین شده با ارائه اصل و رونوشت مدارک مورد نیاز به کارگزار مقصد مراجعه و نسبت به دریافت قبض هزینه مابه‌التفاوت سفر و واریز آن در مدت مقرر (۷۲ ساعت) اقدام نمایند. بدیهی است در صورت عدم مراجعه متقاضی در مهلت تعیین شده اطلاعات وی به صورت خودکار از سامانه ثبت نام حذف شده و جهت نام نویسی دوباره می‌بایست مراحل قبلی مجدداً طی گردد.

توجه: مدت زمان تعیین شده برای واریز هزینه سفر از سوی اداره کل امور مالی سازمان امکان تغییر خواهد داشت.  
ابطال رزرواسیون:

رزرواسیون در دو حالت ذیل باطل خواهد شد:

A. عدم مراجعه زائر به کارگزار مقصد در مهلت زمانی تعیین شده:

B. ارائه درخواست متقاضی قبل از اتمام مهلت مقرر:

در این حالت لازم است متقاضی به کارگزار مقصد مراجعه و با ارائه اصل برگه رزرواسیون اولیه (در رزرواسیون انفرادی) و با تکمیل قسمت مربوطه آن (نمونه پیوست) نسبت به انصراف از ثبت نام اولیه اقدام نماید. لازم است در این حالت کارگزار درخواست متقاضی را به عنوان سابقه انصراف حفظ و نگهداری نماید. ضمناً چنانچه برگه رزرواسیون برای بیش از یک نفر تنظیم شده باشد (رزرواسیون گروهی) و احدی از آنان قصد انصراف داشته باشد، انصراف فرد مذکور با ارائه کپی برگه رزرواسیون (که کد پیگیری آن خوانا باشد) با تکمیل قسمت مربوطه و ارائه به کارگزار مقصد انجام و بلامانع خواهد بود.

بخش پنجم: تذکرات و نکات ضروری ثبت نام:

- ۱- ظرفیت هر گروه طی حکم ابلاغی با احتساب مدیر، معاون، روحانی و در صورت وجود معین و معینه می‌باشد و ثبت نام بیش از ظرفیت تعیین شده اکیداً ممنوع است. لازم به یادآوریست ظرفیت قابل رؤیت برای رزرواسیون بدون احتساب عوامل مذکور بوده و سامانه طوری طراحی شده که فقط به تعداد زائر پذیرش می‌نماید.
- ۲- کارگزار به هیچ وجه مجاز به دریافت مدارک و نام نویسی از افراد فاقد اولویت تشریف نخواهد بود.
- ۳- مدیر، معاون و روحانی گروه نیازی به ارائه قبض بانکی برای ثبت نام ندارند و همانند سال گذشته شماره شناسه آن‌ها طبق ضوابط مربوط در وب سایت درج خواهد شد. ضمناً در عمره آتی نیز بانک عامل جهت واریز وجوه مربوط به عوامل گروه (هزینه های تکلیفی) بانک ملت خواهد بود.
- ۴- برای هر یک از افراد متقاضی (در هر گروه سنی) یک قبض پرداخت مابه‌التفاوت هزینه سفر با امضاء و مهر کارگزار تهیه و به همراه اصل قبض سپرده اولیه جهت واریز، تحویل متقاضی می‌شود تا وی با مراجعه به یکی از شعب بانک (ملی - ملت) در مهلت تعیین شده نسبت به واریز آن اقدام نماید. این قبض بایستی حتماً توسط سیستم رایانه ای کارگزار چاپ شده و مخدوش نباشد. ضمناً بانک عامل برای فرزندان زیر دو سال همانند بانک عامل والدین خواهد بود.
- ۵- از آنجایی که مهلت تعیین شده برای قطعی نمودن ثبت نام و سپس واریز وجه مابه‌التفاوت قابل تمدید نمی‌باشد، لذا تاکید می‌گردد نسبت به آن اطلاع رسانی لازم صورت پذیرد.
- ۶- سامانه و نرم افزار ثبت نام طوری طراحی شده که بعد از ثبت نام اولیه ویرایش اطلاعات برای کارگزار غیر قابل دسترسی بوده و هرگونه تغییر در آن فقط در دفاتر حج و زیارت استانی انجام پذیر خواهد بود.
- ۷- کارگزار مقصد بایستی در هنگام ثبت نام از متقاضی قرارداد سفر زیارتی عمره را در دو نسخه تکمیل و پس از امضاء زائر و کارگزار، یک نسخه از آن را تحویل متقاضی نماید (مطابق نمونه پیوست).
- ۸- بهتر است جزوات و بروشورهای آموزشی مربوطه جهت بهره برداری بیشتر همراه قرارداد به زائر تحویل گردد.
- ۹- فیش‌های واریزی هزینه سفر از متقاضی دریافت و پس از کنترل صحت واریزی وجوه مربوطه، به همراه رونوشت قبض سپرده علی‌الحساب در پرونده مخصوص بایگانی شود.
- ۱۰- کارگزاران زیارتی می‌بایست هنگام مراجعه به دفتر حج و زیارت استان برای هر گروه خود یک پرونده مجزا تهیه نموده و از اختلاط مدارک مربوط به گروه های مختلف مانع شوند.
- ۱۱- هنگام مراجعه کارگزار به دفتر حج و زیارت استان، ارائه گذرنامه، قبض پرداخت هزینه سفر و رونوشت قبض سپرده گذاری اولیه متقاضیان به همراه سایر مدارک لازم الزامی است.
- ۱۲- لازم است کارگزار هنگام مراجعه به دفتر حج و زیارت استان مدارک مربوط به هر گروه عمره را بر اساس ردیف ثبت نامی گروه مرتب و تحویل نماید.

۱۳- محاسبه هزینه سفر زائرین بر اساس گروه سنی (تاریخ تولد بر اساس روز/ ماه/ سال)، گروه قیمتی مسکن (هتل مکه مکرمه و مدینه منوره)، زمان تشرّف، مدّت اقامت (با احتساب ۱۲ ساعت کاهش یا افزایش) و نیز مقصد پروازی مدینه یا جده تعیین می‌گردد؛ این مبلغ شامل هزینه های ارزی، بلیط هواپیما، هزینه های خدمات عمومی و اجرایی (هلال احمر، هزینه های نظارت و امور فرهنگی، بیمه و سایر مخارج اجرای عملیات) می‌باشد.

۱۴- علاوه بر هزینه های ارزی و ریالی سفر که در جدول قیمتی تعریف شده است، هزینه های آموزش و نیز هزینه عوامل اجرایی به شرح جدول تکلیفی که از سوی اداره کل امور مالی اعلام می‌گردد، از هر زائر دریافت خواهد شد. این مبلغ می‌بایست توسط متقاضیان به حساب بانکی کارگزار واریز و یک نسخه از رسید آن به کارگزار تحویل شود. در هر حال نباید هیچ‌گونه پرداخت نقدی به کارگزار صورت گیرد.

بخش ششم: خلاصه ای از چرخه کاری کارگزار از زمان ثبت نام تا بازگشت به ایران

۱- معرفی مدیر راهنمای گروه و معاون وی و نیز انتخاب روحانی مطابق با مقررات سازمان و حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت و اخذ تأییدیه، حکم و شماره حکم الکترونیکی برای هر یک از ایشان.

۲- دریافت پلان برابر با ضوابط و گردش کار مربوط و اختصاص اتاق به زائرین در هنگام ثبت نام از متقاضی

۳- اسکن و ذخیره سازی عکس متقاضیان برابر ضوابط و help نرم افزار.

۴- تهیه فهرست زائران گروه مطابق با ردیف ثبت نامی آن‌ها در وب سایت.

۵- تهیه لیست مالی متقاضیان مطابق با ترتیب ثبت نامی وب سایت.

۶- تنظیم گذرنامه‌ها به ترتیب شماره ردیف ثبت شده در وب سایت (لیست اطلاعات زائرین).

۷- تحویل قبوض بانکی زائرین، کپی قبض سپرده گذاری اولیه (ممهور به مهر کارگزار)، لیست مالی، گذرنامه و لیست زائرین (برای اخذ روادید) به دفتر حج و زیارت استان که این عمل می‌بایست حداقل ۳۵ روز قبل از پرواز صورت پذیرد.

۸- اخذ رسید تحویل گذرنامه‌ها و قبوض بانکی از دفتر حج و زیارت استان و کنترل آن.

۹- پیگیری و ارتباط مستمر با دفتر حج و زیارت استان و رفع نقص و مشکلات احتمالی (تا ۴۸ ساعت بعد از تحویل مدارک).

۱۰- دریافت گذرنامه های روادید شده و بلیط هواپیمایی زائرین، پرینت آماری گروه (جهت ارائه یک نسخه به مسئول فرودگاه جده یا مدینه و همراه داشتن نسخه دوم در طول سفر و ارائه و مطابقت آماری در ستادهای عربستان در هنگام اعلام ورود).

- تذکر: مسئولیت کنترل بلیط و صحت اطلاعات مندرج در رواید و پیگیری جهت رفع مغایرت‌های احتمالی به محض دریافت گذرنامه‌ها و بلیط‌های زائرین، بر عهده کارگزار می‌باشد
- ۱۱- کارگزار موظف است نسبت به برگزاری جلسات مصوب آموزش و پذیرایی از زائرین در این جلسات یا همایش‌های انجام شده (از تاریخ ثبت نام تا لحظه پرواز) اقدام نماید.
- ۱۲- اعلام شماره حساب مربوط به عوارض خروج از کشور و حصول اطمینان از پرداخت آن توسط زائرین.
- تذکر: عوارض خروجی زائر(اعم از متقاضی و همراهان برای هر نفر) برای هر نفر مبلغ ۲۵۰۰۰۰ ریال می‌باشد. ضمناً اعلام زمان حضور در فرودگاه و تاریخ و ساعت پرواز به زائرین (حضور ۴ ساعت قبل از پرواز در فرودگاه الزامیست) و چنانچه ایستگاه پروازی در شهر دیگری غیر از محل ثبت نام زائرین باشد، تنظیم برنامه تجمع زائرین در محل مناسب و انتقال آنان به فرودگاه طبق برنامه بر عهده کارگزار می‌باشد. بدیهی است هزینه انتقال زائرین از شهرستان مربوطه به ایستگاه پروازی و بالعکس بعهده زائرین می‌باشد.
- ۱۳- کارگزار موظف است زائرین را نسبت به مقررات ورود و خروج، قوانین گمرکی و میزان بار مجاز قابل حمل توسط شرکت‌های هواپیمایی توجیه نماید.
- ۱۴- کارگزار می‌بایست کارت شناسایی زائرین گروه مطابق نمونه ارائه شده را تکمیل و به آن‌ها ارائه نماید.
- ۱۵- تنظیم کارت ورود به عربستان (بطاقه الدخول) به عهده کارگزار می‌باشد.
- ۱۶- اعلام و اطلاع رسانی به زائرین جهت تزریق واکسن و تاکید به همراه داشتن تأییدیه آن در طول سفر.
- ۱۷- کارگزار موظف است قبل از سفر با مراجعه به دفتر حج و زیارت استان نسبت به دریافت اقلام پیش بینی شده برای زائرین و نیز توزیع آن‌ها در زمان مؤثر و مناسب اقدام لازم معمول دارد. (بروشور و کتابچه‌های مختلف، وسائل اهدایی مانند کیسه کفش، برچسب‌های مربوط به ثبت مشخصات و...)
- ۱۸- تحویل گذرنامه، بلیط و کارت ورود به عربستان به زائرین در ترمینال فرودگاه‌های ایران (ضمن رعایت مقررات فرودگاهی).
- ۱۹- هدایت زائرین برای انجام تشریفات گمرکی و سالن پرواز.
- ۲۰- تنظیم آخرین وضعیت آمار زائرین اعزامی و تحویل آن به نماینده ایستگاه پروازی و تنظیم صورت جلسه پروازی.
- تذکر مهم: مدیر راهنما موظف است با نماینده مستقر در فرودگاه نسبت به تکمیل صورت جلسه پرواز نهایت همکاری و دقت را معمول نماید بدیهی است هرگونه مغایرت در صورت جلسه پرواز باعث بروز مشکلات بعدی در تسویه حساب کارگزار با دفتر حج خواهد بود.
- ۲۱- مدیر راهنما موظف است قبل از سوار شدن به هواپیما، بلیط و گذرنامه غایبین پرواز را به مسئول ایستگاه پروازی تحویل نموده و رسید دریافت نماید (بدیهی است بدین منظور مدیر باید آخرین فردی باشد که به هواپیما وارد می‌شود).

۲۲- مدیر راهنما موظف است در هنگام مراجعت به ایران به همراه نماینده سازمان اقدام به تنظیم صورت جلسه پرواز بازگشت زائرین نماید.

تذکر مهم: مدیر راهنما موظف است با کمک معاون خود در هنگام بازگشت زائرین از عربستان در همان فرودگاه جده بعد از گیت پلیس گذرنامه و قبیل 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 جهت مهیور نمودن ارائه نماید، مسئولیت بعدی زائرینی که فاقد مهر خروجی از عربستان باشد با مدیر راهنما خواهد بود.

۲۳- ضوابط و جداول تعیین خسارت و مکانیزم پایداری اسناد افراد منصرف از تشرف متعاقباً از سوی معاونت محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی با ذکر جزئیات لازم اعلام و ارسال خواهد شد.

بخش هفتم: گذرنامه، روادید و مسائل مرتبط با آن

یادآوری و کنترل موارد ذیل در این خصوص ضروریست

۱- به منظور سهولت در امر صدور روادید لازم است به نحوی برنامه ریزی شود که تعداد مراحل ارسال گذرنامه به دفتر حج و زیارت استان به حداقل برسد.

• بدیهی است چنانچه تا مهلت تعیین شده، مدارک لازم به دفتر حج و زیارت استان تحویل نشود، عملاً روند صدور روادید با اخلال مواجه شده و مسئولیت هرگونه خسارت احتمالی بر عهده کارگزار خواهد بود.

۲- با توجه به شروع عملیات ثبت نام و مدت زمان باقیمانده، توصیه جدی می‌گردد برای پروازهای ابتدایی (حدوداً یک ماه اول عملیات) از متقاضیانی نام نویسی به عمل آید که دارای گذرنامه معتبر باشند.

۳- 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.

۴- نظر به اینکه تهیه گذرنامه بین‌المللی بر عهده فرد زائر می‌باشد، بنابراین مدیر، معاون و روحانی نیز می‌بایست شخصاً نسبت به دریافت و ارائه گذرنامه معتبر خود اقدام نمایند

۵- مدت اعتبار گذرنامه جهت سفر عمره مفرده می‌بایست حداقل هفت ماه (میلادی) بعد از تاریخ پرواز باشد.

۶- مبنای گروه سنی و محاسبه مبلغ قابل پرداخت هر زائر تاریخ تولد میلادی مندرج در گذرنامه نسبت به تاریخ پرواز گروه خواهد بود.

۷- کنترل اعتبار مهر خروجی و اجازه خروج اداره گذرنامه خصوصاً برای افراد نظامی، دانشجوی، دانش آموز، خانم‌های بدون همراه، روحانی و سایر مشمولین ضروریست.

۸- کنترل مشخصات و عکس همراهان در گذرنامه (در صورت داشتن همراه، حتی افراد زیر دو سال)

- ۹- کنترل تعداد صفحات سفید لازم برای ویزا و مهر خروجی و... (حداقل دو صفحه سفید روبروی هم).
- ۱۰- با توجه به اینکه خروج اشخاص ۱۷ سال تمام به عنوان همراه (به غیر از همسر) منوط به دارا بودن گذرنامه مستقل است؛ لذا برای فرزندان همراه ۱۷ سال تمام به بالا اعم از ذکور و اناث لزوماً باید گذرنامه مستقل صادر شود؛ در غیر این صورت هر گونه ضرر و زیان نسبت به این افراد بعهدہ کارگزار می‌باشد.
- ۱۱- حفظ و حراست از گذرنامه به لحاظ عدم آب خوردگی و نیز عدم الصاق منگنه و سوزن به عکس و مخدوش شدن آن.
- ۱۲- کنترل آخرین مهر سفر خارجی (ورود و خروج)، علی‌الخصوص سفر به عتبات عالیات.
- ۱۳- از آنجایی که اخذ ویزا برای افراد دو سال الزامیست، لذا لازم است تمام مراحل ثبت نام برای آنان نیز انجام شود و حتماً عکس شخص زیر دو سال در قسمت همراهان گذرنامه الصاق شده باشد.
- ۱۴- حتماً در خصوص عدم ممنوع‌الخروج بودن، تذکر لازم به متقاضیان داده شود.
- ۱۵- لازم است کارگزار قبل از ارسال گذرنامه به دفاتر حج و زیارت استانی یک قطعه عکس ۴×۶ با زمینه روشن، بدون کلاه و عینک، ترجیحاً مشابه عکس گذرنامه و پشت نویسی شده به گذرنامه الصاق نماید.
- ۱۶- مشخص نمودن سرپرست در بین اعضای گروه برای کلیه متقاضیان پایین ۱۷ سال و نیز محرم برای خانم‌های زیر ۴۵ سال، جهت صدور روادید الزامیست.
- ۱۷- لازم است عناوین عوامل گروه (مدیر، معاون و روحانی) در پشت گذرنامه ارسالی نوشته شود.
- ۱۸- لازم است گذرنامه افراد هر خانواده پشت سرهم قرار داشته باشد.
- ۱۹- 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 در وب سایت
- ۲۰- در صورت امکان بطاقه های ورود و خروج قبل از حضور در فرودگاه تکمیل شده و به همراه بلیط و گذرنامه در فرودگاه به زائر تحویل گردد.
- ۲۱- کنترل گذرنامه‌هایی که برای آن روادید صادر و تحویل گردیده از حیث مندرجات، اطلاعات، مشخصات و اعتبار بر عهده کارگزار می‌باشد.
- ۲۲- مسئولیت و عواقب ناشی از عدم ثبت دقیق اطلاعات روادید متوجه کارگزار می‌باشد و لازم است کارگزاران محترم در هنگام تحویل گذرنامه های روادید شده نسبت به کنترل روادید صادره علی‌الخصوص روادید همراهان فرد اصلی و محارم بانوان زیر ۴۵ سال دقت لازم را معمول نمایند.
- ۲۳- کنترل عملکرد اسکن تصویر بر اساس عملکرد مورد انتظار سایت وزارت حج.

۲۴- کارگزار موظف است حداکثر ۳۵ روز مانده به پرواز گروه خود را تکمیل و به صورت کامل به استان تحویل دهد. بدیهی است کارگزار حداکثر در ۳ مرحله می‌تواند نسبت به این امر به شرح زیر اقدام نماید و بعد از مهلت ذکر شده کارگزار به هیچ وجه قادر به اضافه کردن اسم و یا ویرایش کد ملی افراد ثبت نامی نمی‌باشد.

مرحله اول حداقل ۸۵ درصد ظرفیت گروه حداکثر ۳۵ روز قبل از پرواز

مرحله دوم حداقل ۱۵ درصد ظرفیت گروه حداکثر ۳۰ روز قبل از پرواز

مرحله سوم کمتر از ۳۰ روز مانده به پرواز با تأییدیه حج و زیارت استان با ذکر علت تأخیر که به صورت مکانیزه باید در سیستم ثبت نماید.

بدیهی است تحویل گذرنامه بعد از تاریخ فوق الذکر و از مرحله ۳ به بعد نیاز به معرفی نامه و تأیید مدیر استان مربوطه دارد و پذیرش هرگونه گذرنامه بعد از تاریخ فوق الذکر بدون ثبت شماره مجوز دفتر استان در سیستم امکان پذیر نمی‌باشد. تذکر: گزارش تعداد تأخیر و نقایص مدارک گذرنامه ای کارگزاران در پایان هر اعزام به مدیر استان اعلام خواهد شد؛ با دسته بندی‌های مربوط مانند: ۱- تأخیر در ارائه مدارک مرحله اول و یا مرحله دوم یا سوم، ۲- عدم اسکن عکس صحیح ۳- عدم درج کد و مشخصات بر روی برچسب‌ها ۴- به ترتیب نبودن گذرنامه‌ها ۵- عدم الصاق برچسب ۶- عدم الصاق عکس ۷- عدم اعتبار گذرنامه ۸- عدم تطابق مشخصات گذرنامه با لیست ۹- دارا نبودن دو صفحه سفید بر روی هم ۱۰- کپی گذرنامه ارسال شده

بخش هشتم: نحوه و چگونگی درج اطلاعات محرم برای زائرین زن

ضرورت کنترل و درج محرم برای بانوان زیر ۴۵ سال که در گروه ثبت نام می‌نمایند، می‌بایست با حساسیت، دقت و کنترل بسیار زیاد از سوی کارگزار در سیستم در اختیار درج گردد. از آنجایی که هرگونه سهل انگاری و بی دقتی در درج محارم خارج از ضوابط ذیل موجب ممانعت از ورود زائر در مبادی ورودی عربستان می‌گردد، از اینرو کلیه مسئولیت و عواقب این امر بر عهده کارگزار بوده و چگونگی درج اطلاعات محرم به شرح ذیل می‌باشد:

الف. زائرین مؤنث (زن) ۴۵ سال و به بالا:

۱. این گونه افراد نیازی به تعیین و معرفی فردی به عنوان محرم در سیستم ندارند و سیستم به صورت خودکار عبارت

"عصبه النساء" را برای این دسته از بانوان درج می‌نماید. (به شرط درج صحیح تاریخ تولد آنها)

۲. ملاک تعیین سن فرد تاریخ تولد وی نسبت به تاریخ اعزام گروه می‌باشد.

ب. زائرین مؤنث (زن) زیر ۴۵ سال:

۱. این گونه افراد حتماً و اجباراً می‌بایستی فردی به عنوان محرم برای آنان در سیستم انتخاب و ثبت گردد.

۲. این دسته از زائران زن زیر ۴۵ سال که فردی با نسبت‌های ذیل الذکر با وی مشرف می‌شود،

می‌بایست اجباراً و الزاماً وی را به عنوان محرم، برای او (زائر زن) انتخاب و نسبت مربوطه را با ایشان ثبت نمود.

نسبت محارم: پدر، پسر، برادر، شوهر، پسر برادر، پسر خواهر، نوه، دایی، عمو، شوهر دختر (داماد)، شوهر مادر (ناپدری)، پدر بزرگ، پدر شوهر.

۳. زائرین زن زیر ۴۵ سال که در گروه فاقد یکی از نسبت‌های ذکر شده در بند ۲ (فوق الذکر) می‌باشند، از نظر سیستم به عنوان زائر تنهای بدون محرم شناخته شده و برابر قانون عربستان ورود آنان بدون محرم به کشور عربستان مجوزی ندارد؛ لکن در صورت اصرار و تمایل با تکمیل فرم مربوطه (پیوست همین دستورالعمل)، الزاماً و اجباراً می‌بایست برای وی فردی را در گروه به عنوان محرم تعیین و گزینه "با هیچ کس نسبت ندارد" انتخاب و ثبت نماید.  
تذکر مهم ۱: کلیه بانوان زیر ۴۵ سال فاقد محرم می‌بایست قبل از ثبت نام قطعی در گروه نسبت به مطالعه و تکمیل فرم اطلاع رسانی مربوطه اقدام و در صورت پذیرش و امضاء، کارگزار ادامه فرآیند را برای او به انجام برسانند (پیوست - نمونه فرم شماره ۲).

تذکر مهم ۲: در صورت انصراف و عدم تشرف محرم انتخابی برای این گونه از زائرین که فرصت تغییر و جابه‌جایی محرم به لحاظ نزدیکی پرواز وجود ندارد، کارگزار می‌بایست حتماً و الزاماً نسبت به درج انصراف زائر فوق نیز بلافاصله اقدام نماید؛ رعایت این نکته از سوی کارگزاران الزامی و توصیه می‌گردد.

• اولویت در درج محرم برای این گونه افراد به ترتیب مدیر و معاون گروه بوده و پس از تکمیل سیستمی، سایر افراد گروه نیز قابل انتخاب و درج می‌باشند و سیستم در زمان ارسال اطلاعات به صورت خودکار عمل نموده و هرگونه خطایی را گزارش می‌دهد.

تذکرات مهم:

۱. یک نفر (زائر مذکر) نمی‌تواند محرم بیش از ۴ زن زیر ۴۵ سال باشد و در صورت انتخاب، سیستم اجازه ارسال اطلاعات به استان را به کاربر نمی‌دهد.

۲. انتخاب روحانی در این خصوص مجوزی ندارد.

۳. محرم می‌بایست مذکر باشد.

۴. محرم می‌بایست بالای ۱۸ سال سن داشته باشد.

۵. محرم می‌بایست به عنوان صاحب اصلی گذرنامه در گروه باشد (با اعلام پیغام مناسب از سوی فرم به کاربر).

۶. در صورت انصراف و جابه‌جایی زائرین مذکر گروه، کارگزار می‌بایست کنترل و دقت نماید که این زائر در سیستم

محرم چه تعداد از زائرین زن بوده و اینک با عدم تشرف وی چه تعداد زائر زن در بحث محرم دچار مشکل شده و لازم است مجدداً برای آنان درج محرم و کنترل لازم صورت گیرد.

۷. کارگزار می‌بایست در این خصوص زائر مردی را که به عنوان محرم انتخاب می‌گردد، قبلاً پیرامون ضوابط و شرایط کشور متبوعه آگاهی و توجیه لازم نماید.

۸. مدیران و معاونان راهنما باید دقیقاً اطلاع کافی از موضوع و چگونگی درج محارم برای موارد بند ۳ و افراد مشمول این بند در گروه خود همواره داشته باشند.

توجه: هرگونه اشتباه در درج یا عدم درج محرم برای زائرین زن یا تعداد محارم، سیستم اجازه و امکان ارسال اطلاعات کارگزار را به استان برای ادامه فرآیند (روادید و...) نمی‌دهد و کارگزار حتماً می‌بایست موارد ذکر شده برای محرم را کنترل مجدد نماید؛ چرا که قطعاً در یکی از موارد تعیین شده کاربر دقت و رعایت لازم را ننموده است. ضمن اینکه نرم افزار علت خطا جهت اصلاح کارگزار را اعلام می‌نماید.

کلیه مسئولیت‌های عدم ثبت نسبت‌های صحیح به عهده کارگزار خواهد بود.

#### بخش نهم - پلان و تخصیص اتاق:

پلان هتل محل استقرار هر گروه حداکثر تا یک هفته قبل از پرواز از روی وب سایت قابل رؤیت می‌باشد. لازم به ذکر است در خصوص اولین پروازهای هر ستون از جدول اعزام عمره پلان‌های اولین پرواز فقط ۴۸ ساعت قبل از پرواز قابل رؤیت است.

تذکرات:

- ۱) تمام کارگزاران موظف هستند تأیید پلان نهایی را از ۴۸ ساعت مانده به پرواز از وب سایت اخذ نموده و بروی پلان جمله " این پلان در تاریخ ..... تأیید نهایی گردیده است. " را مشاهده نمایند این جمله بر روی پلان نشانگر تأیید پلان می‌باشد. بدیهی است در صورت عدم اخذ تأیید پلان از سوی کارگزار توسط رابطین به کارگزاران تذکر داده خواهد شد و مسئولیت عدم استفاده از پلان نهایی به عهده کارگزار است.
- ۲) کارگزار موظف است علاوه بر پلان، کروکی مهندسی هتل را نیز از وب سایت برداشت نموده و زائرین را بر اساس کروکی مهندسی چیدمان نماید، لذا زائرین کهن‌سال و مریض را در طبقات پایین‌تر و نزدیک به آسانسورها اسکان دهد.
- ۳) بر روی هر پلان توضیحات مهمی نوشته شده است که کارگزاران هنگام استفاده از پلان به آن‌ها توجه داشته باشند و زائرین را نسبت به موارد مندرج در پلان توجیه نمایند.
- ۴) هر کارگزار موظف است فقط از اتاق‌های اختصاص داده شده به مدیر و معاون (یک اتاق دو نفره) و روحانی (یک اتاق دو نفره) که بر روی پلان مشخص شده استفاده نماید. و تغییری در اتاق‌های ذکر شده ندهد.
- ۵) کارگزار می‌بایست مشخصات عمومی هتل‌ها (نام، آدرس و شماره تلفن و...) به زائرین اعلام و آن‌ها را از لحاظ موقعیت و وضعیت هتل و سایر شرایط موجود جغرافیایی و... توجیه نماید.
- ۶) از آنجا که پلان صرفاً اختصاصی می‌باشد؛ بنابراین کارگزار به هیچ عنوان نباید پلان خود را در اختیار کارگزاران هفته‌های آتی قرار دهد.
- ۷) ملاک اخذ پلان زمان دانلود فایل توسط کارگزار است که به صورت اتوماتیک در سیستم ثبت خواهد شد.
- ۸) در صورتی که در فاصله زمانی ۴۸ ساعت به پرواز تا زمان پرواز پلان هتل کارگزار تغییر کرد این‌گونه استثنائات نیز ضمن درج بر روی سایت از طریق مکاتبه و پیگیری موردی، به اطلاع کارگزار خواهد رسید.

۹) در صورت انصراف دیر هنگام زائر، مدیر راهنما موظف است کلیه اتاق‌های زائرین مورد نظر را به مدیر ثابت هتل تحویل داده و در گزارش به ستاد منطقه موضوع را قید نماید.

۱۰) مدیران محترم بایستی توجه نمایند که تعداد ثبت نام شدگان و تعداد تخصیص تخت در هر اتاق بر اساس ظرفیت گروه مربوطه و مطابق جدول پیوست توسط سیستم نرم افزاری ثبت نام، کنترل خواهد گردید و امکان تخصیص تخت اضافه یا اتاق بیشتر وجود ندارد.

تذکره ۱: مدیران محترم بایست نسبت به تخصیص اتاق زوجین و کنترل تعداد تخت با توجه به زائران ثبت نامی اقدام نمایند و این موضوع در رایانه کنترل خواهد گردید.

تذکره ۲: امکان تخصیص اتاق مدیر و معاون در حالی که اتاق دو تخته است به زائران امکان پذیر نیست و کنترل لازم اعمال خواهد شد.

تذکره ۳: ۱۰٪ ظرفیت گروه های تخصیصی از سیستم رزرواسیون خارج و در اختیار کارگزار قرار خواهد گرفت و کارگزار موظف است به محض تکمیل ۹۰٪ ظرفیت گروه با پیش بینی و تخصیص اولیه پلان و اعمال نسبت ۷۵٪ دو تخته و ۲۵٪ سه تخته، از ۱۰٪ ظرفیت در اختیار فقط برای برقراری تعادل استفاده نماید. اعتراضات بعدی کارگزار و مدیر راهنما در خصوص عدم تناسب زائر ثبت نامی با ظرفیت اتاق‌های ۲ و ۳ تخته با توجه به اختیار فوق، مطلقاً پذیرفته نمی‌شود و در این باره کارگزار مسئول خواهد بود.

نکته مهم و ضروری این است که از بین اتاق‌های دو نفره می‌بایست دو اتاق جهت اسکان مدیر و معاون و روحانی محترم گروه تخصیص داده شود.

وضعیت پلان هتل‌ها به نسبت ظرفیت گروه در عمره ۱۳۹۱-۱۳۹۲

ردیف	ظرفیت طبق تفویج	حداقل تعداد تخت مورد نیاز	تعداد اتاق	تعداد اتاق ۲ تخته	تعداد اتاق ۳ تخته	جمع کل تخت
۱	۱۰۳	۱۰۴	۴۷	۳۷	۱۰	۱۰۴
۲	۱۰۵	۱۰۶	۴۸	۳۸	۱۰	۱۰۶
۳	۱۱۰	۱۱۱	۵۰	۳۹	۱۱	۱۱۱
۴	۱۱۶	۱۱۷	۵۳	۴۲	۱۱	۱۱۷
۵	۱۱۸	۱۱۹	۵۴	۴۳	۱۱	۱۱۹
۶	۱۱۹	۱۲۰	۵۴	۴۲	۱۲	۱۲۰
۷	۱۲۰	۱۲۱	۵۵	۴۴	۱۱	۱۲۱
۸	۱۲۲	۱۲۳	۵۵	۴۲	۱۳	۱۲۳
۹	۱۲۴	۱۲۵	۵۶	۴۳	۱۳	۱۲۵
۱۰	۱۲۵	۱۲۶	۵۷	۴۵	۱۲	۱۲۶
۱۱	۱۲۶	۱۲۷	۵۷	۴۴	۱۳	۱۲۷
۱۲	۱۲۹	۱۳۰	۵۹	۴۷	۱۲	۱۳۰
۱۳	۱۳۲	۱۳۳	۶۰	۴۷	۱۳	۱۳۳
۱۴	۱۳۶	۱۳۷	۶۲	۴۹	۱۳	۱۳۷
۱۵	۱۳۸	۱۳۹	۶۳	۵۰	۱۳	۱۳۹
۱۶	۱۴۳	۱۴۴	۶۵	۵۱	۱۴	۱۴۴
۱۷	۱۴۴	۱۴۵	۶۵	۵۰	۱۵	۱۴۵
۱۸	۱۴۵	۱۴۶	۶۶	۵۲	۱۴	۱۴۶
۱۹	۱۴۷	۱۴۸	۶۷	۵۳	۱۴	۱۴۸
۲۰	۱۴۹	۱۵۰	۶۸	۵۴	۱۴	۱۵۰
۲۱	۱۵۱	۱۵۲	۶۹	۵۵	۱۶	۱۵۲
۲۲	۱۵۳	۱۵۴	۷۰	۵۴	۱۶	۱۵۶
۲۳	۱۵۶	۱۵۷	۷۱	۵۵	۱۶	۱۵۸
۲۴	۱۵۸	۱۵۹	۷۲	۵۶	۱۶	۱۶۰
۲۵	۱۶۵	۱۶۶	۷۵	۵۹	۱۶	۱۶۶
۲۶	۱۶۹	۱۷۰	۷۷	۶۱	۱۶	۱۷۰
۲۷	۱۷۱	۱۷۲	۷۸	۶۲	۱۶	۱۷۲

نکته مهم: لازم به ذکر است از بین اتاق‌های دو نفره دو اتاق متعلق به مدیر و معاون و روحانی محترم گروه است

## بخش دهم: انصراف و غایبین پرواز

تعریف انصراف: منظور از انصراف، تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره بعد از ثبت نام در یکی از دفاتر خدمات زیارتی و پرداخت وجه مابه‌التفاوت می‌باشد.

انصراف از سفر به دو گونه می‌باشد: الف) انصراف دائم ب) انصراف موقت(انتقال)  
الف - انصراف دائم

۱- تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره در طول عملیات عمره سال جاری و یا به طور دائم می‌باشد.

بنابراین باید فرم انصراف دائم (نمونه پیوست) را تکمیل و تحویل کارگزار نماید.

تذکره ۱: آن دسته از متقاضیان که دارای پیشینه و ثبت نام اولیه در یکی از بانک‌های ملی و ملت می‌باشند الزاماً می‌بایست برای دریافت هزینه سفر با مراجعه به شعبه بانک در ابتدا قبض اولیه را پایدار نموده و سپس مبلغ مابه‌التفاوت واریزی را دریافت نماید.

تذکره ۲: زائری که پس از درخواست انصراف دائم و استرداد وجوه مربوطه برابر ضوابط مقرر اقدام نموده‌اند امکان بازگشت از انصراف و اعزام با پرواز مربوطه مقدور نبوده و می‌بایست برابر دستورالعمل و گردش کار مربوطه برای ثبت نام جدید اقدام نمایند.

توضیح: در صورتی که منصرفین در یک گذرنامه ثبت نام نموده باشند، انصراف نفر اصلی کفایت می‌کند.

۲- کارگزار بایستی به محض مراجعه متقاضی جهت انصراف، دو نسخه فرم مربوطه را چاپ و پس از امضاء طرفین یک نسخه را به متقاضی تحویل و سریعاً مراتب را به دفتر استان انتقال دهد، در غیر این صورت هرگونه وقفه زمانی توسط کارگزار که منجر به خسارت شود، بعهدہ کارگزار می‌باشد.

تذکره مهم: آن دسته از متقاضیان که ثبت نام آنان به واسطه دارا بودن برگه سهمیه بوده و فاقد ثبت نام اولیه و بانکی بوده‌اند در صورت انصراف می‌بایست وفق ضوابط انصراف کل هزینه سفر را دریافت نمایند و تشریف آنان برای سال بعد مجوزی ندارد.

• تذکره: ساعت و تاریخ ثبت انصراف در وب سایت ملاک محاسبات بعدی خواهد بود.

۳- مسئولیت هرگونه مغایرت در ثبت اطلاعات و اظهار بی اطلاعی از طرف زائر به عهده امضاء کننده فرم می‌باشد و شخص متخلف در این خصوص پاسخگو خواهد بود.

۴- در صورتی که انصراف یا عدم امکان تشریف متقاضی به دلیل موجه فوت، فوت همراه متقاضی در گذرنامه یا فوت اقوام درجه یک و نظایر آن باشد، مراتب وفق ضوابط امور مالی سازمان اقدام خواهد شد.

۵- در صورتی که متقاضی به هر دلیلی بعد از انصراف (عدم تکمیل فرم انصراف) اظهار بی اطلاعی از آئین نامه انصراف نماید یا به دلیل انصراف مشمول خسارت احتمالی شود و مسئولیت جبران خسارت را بعهدہ نگیرد هرگونه ضرر و زیان بعهدہ کارگزار می‌باشد (مگر اینکه کارگزار قرارداد فی مابین کارگزار و زائر را با امضاء متقاضی ارائه نماید که در این صورت تمامی خسارت‌ها بعهدہ شخص متقاضی می‌باشد).

۶- کارگزار باید تا قبل از تحویل مدارک به استان از افراد جایگزین بجای منصرفین برابر ضوابط ثبت نام نموده و گروه را به صورت کامل به دفتر استان تحویل نماید.

۷- در صورتی که کارگزار توان جایگزینی منصرفین یا تکمیل گروه را تا زمان مقرر نداشته باشد، باید بلافاصله مراتب را به دفتر حج استان اعلام نماید.

۸- استرداد گذرنامه‌های منصرف بعد از اخذ ویزا و یا ارسال اطلاعات منوط به ابطال ویزا (توسط واحد روادید) و تأیید امور مالی خواهد بود.

۹- به محض اعلام درخواست انصراف دائم زائر، گردش کار اخذ ویزا و اعزام وی و همراهان متوقف می‌شود و در صورتی که به هر دلیل زائر انصراف خود را کان لم یکن نماید بایست مراتب را سریعاً به صورت کتبی از طریق کارگزار به دفتر حج استان اعلام نماید؛ بدیهی است مسئولیت عدم اخذ ویزا و اعزام به موقع زائر در این حالت کاملاً متوجه زائر است.

۱۰- در صورت تقاضای زائر مبنی بر انتقال به لیست انتظار، زائر مکلف به تکمیل فرم ثبت نام در لیست انتظار و رعایت ضوابط و مقررات مربوطه خواهد بود.

#### ب - انصراف موقت (انتقال)

۱- تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره در زمان تعیین شده (به دلایل موجه) با کارگزاری که در آن ثبت نام نموده است؛ و زائر پس از رفع مشکل خود، با کارگزار دیگری در طول عملیات عمره سال جاری قصد تشریف داشته باشد. بنابراین باید فرم انتقال را تکمیل و با کارگزار مبدأ مطابق با شرایط تسویه نماید.

• تذکر مهم: در صورتی که زائر منصرف، گروه مقصد خود را برای سال جاری انتخاب ننموده و تعیین نکرده باشد می‌بایست با هماهنگی دفتر حج وضعیت تشریف خود و با انتقال به گروه جدید را پیگیری و نهایی نماید، بدیهی است کارگزار حداکثر یک هفته پس از بازگشت به ایران بایستی زائرین غیر مربوط و اعزام نشده را از لیست زائرین خود با هماهنگی دفتر استان خارج نماید.

۲- در خواست اعزام مجدد برای زائرینی تکمیل می‌شود که متعهد به پرداخت هزینه مابه‌التفاوت و اخذ احتمالی ویزای مجدد باشند.

۳- با توجه به مقررات دولت عربستان و شرکت‌های سعودی امکان استفاده از ویزای شرکت‌ها برای یکدیگر امکان پذیر نمی‌باشد؛ بنابراین ناگزیر به ابطال ویزای شرکت اول و درخواست صدور ویزا از شرکت دوم می‌باشیم، بدیهی است مسئولیت هرگونه تأخیر در صدور ویزا تماماً متوجه زائر است.

۴- زائرینی که ویزای آن‌ها در سال جاری اخذ و اعتبار آن تمام شده است بایستی ضمن پرداخت هزینه ویزای مأخوذه، درخواست صدور ویزای جدید با پرداخت هزینه آن را بنمایند.

۵- اعزام مجدد زائر در صورتی قابل انجام است که گروه مقصد دارای ظرفیت خالی باشد.

• تذکر: برای تسریع در این امر لزوم هماهنگی قبلی توسط زائر با کارگزار مقصد الزامی است.

۶- پس از صدور بلیط هواپیما (۳ روز قبل از پرواز در تهران و ۵ روز قبل از پرواز در استان‌ها) هیچ‌گونه نقل و انتقالی انجام نمی‌گیرد و زائر متقاضی اعزام مجدد، غایب پرواز گروه مبدأ تلقی شده و انتقال وی به گروه جدید منوط به تسویه حساب و پرداخت خسارت غایب پرواز طبق ضوابط منصرفین و غایبین می‌باشد.

۷- مراتب پیگیری در روند اقدام بر روی گذرنامه زائران فوق الذکر (در مراحل ویزا)، بعهدہ کارگزار مقصد است.

۸- چنانچه شخص متقاضی انصراف موقت (انتقال) نسبت به تکمیل فرم اقدام ننماید و در فرودگاه نیز حاضر نشود، غایب پرواز محسوب شده و مشمول خسارت می‌شود.

تذکر: مراحل و جدول اخذ خسارت مربوطه در صورت عدم تشریف از سوی امور مالی، متعاقباً تهیه و اعلام گردد.

#### ج - جامانده از پرواز:

جامانده از پرواز به کسی اطلاق می‌شود که به دلیل خارج از اراده شخصی (مشکلات اداری، صدور مجوز ویزا، سفارت عربستان، صدور بلیط و ...) موفق به عزیمت نمی‌شود.

۱- 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.

۲- زائینی که جامانده از پرواز گروه خود می‌باشند و تقاضای ملحق شدن به کارگزار دیگری را دارند، باید همانند زائین انصراف موقت (انتقالی) اقدام نمایند.

۳- زائینی که جامانده از پرواز گروه خود می‌باشند و دیگر قصد عزیمت ندارند، باید همانند زائین انصراف دائم عمل نمایند.

۴- در مواردی که به علت نرسیدن به موقع ویزا، زائر از پرواز جامانده و موفق به تشریف نشود مسئولیت پرداخت خسارت طبق جدول پیوست می‌باشد:

نمونه فرم پیوست -

شماره یک

برگه رزرواسیون اولیه در گروه های عمره مفرده سال ۹۲-۱۳۹۱

مشخصات متقاضی / همراهان

کارگزار رزرو کننده مبدأ:

نام کارگزار: شماره کارگزار: مدیرعامل:  
تلفن: نشانی:

**مهر و امضاء:**

- اصل و کپی سند یا کارت ثبت نامی عمره مفرده+ اصل و کپی کارت ملی+ اصل و کپی گذرنامه با هفت ماه اعتبار از تاریخ پرواز
  - این برگه از زمان صدور به مدت ۷۲ ساعت دارای اعتبار و پس از پایان مهلت منقضی باید برای تشریف رزرو جا نمایند(مدت زمان اعلام شده با احتساب ایام تعطیل می باشد).
  - در صورتی که زائر قبل از ۷۲ ساعت قصد ابطال رزرو انجام شده را داشته باشد می تواند با مراجعه به کارگزار مقصد که برای او رزرو گردیده با تکمیل فرم انصراف که از سیستم اخذ می شود رزرو مربوطه را ابطال نماید.
  - یک قطعه عکس ۴\*۶ مطابق عکس پاسپورت
- توجه: زائر گرامی خواهشمند است قبل از ۷۲ ساعت جهت ثبت نام نهایی در گروه انتخابی با مشخصات زیر به کارگزار مقصد به نشانی و مشخصات قید شده مراجعه نمایند.

تاریخ پرواز: قیمت مصوب: مقصد:

مشخصات کارگزاری مقصد:

نام کارگزار: شماره کارگزار: مدیرعامل:  
تلفن: نشانی:

در صورتی که هر یک از متقاضیان فوق قبل از مهلت مقرر قانونی مراجعه به کارگزار مقصد، قصد انصراف از رزرواسیون را داشته باشند می بایست با تهیه فتوکپی از این برگه و تکمیل نمودن اطلاعات ذیل و با در دست داشتن کارت ملی خود به کارگزار مقصد مراجعه نمایند. بدیهی است در صورت عدم مراجعه فرد در مهلت مقرر رزرواسیون انجام گرفته به صورت خودکار ابطال خواهد شد.

با سلام، احتراماً، اینجانب..... به دلیل..... تقاضای ابطال ثبت نام اولیه انجام گرفته برای خود را که با شماره رهگیری..... و در ردیف..... جدول فوق قید شده، می نمایم.

امضاء و اثر انگشت متقاضی انصراف

بسمه تعالی

نمونه فرم پیوست -

شماره دو

**برگه اطلاع رسانی و تعهد تشریف بانوان زیر ۴۵ سال فاقد محرم**  
**(عمره ۹۲-۱۳۹۱)**

زائر گرامی:

با سلام و آرزوی قبولی طاعات و عبادات موارد زیر در خصوص تشریف به عمره بانوان زیر ۴۵ سال بدون محرم به اطلاع می‌رسد. با عنایت به قوانین کشور عربستان سعودی، سفارت عربستان در ایران از صدور روادید برای بانوان زیر ۴۵ سال دارای گذرنامه مستقل خودداری می‌نماید و تنها در صورتی اقدام به صدور روادید برای این گونه زائرین می‌نماید که نام شخصی به عنوان محرم که همراه با زائر زن زیر ۴۵ سال قصد تشریف به عمره مفرده را داشته باشد، در گذرنامه زائر زن درج شده باشد. لذا جهت رفع این مشکل، زمانی که بانوان زیر ۴۵ سال فاقد محرم و دارای اولویت تشریف در گروه‌ها ثبت نام نمایند، از سوی کارگزار یکی از زائرین مرد و یا عوامل گروه (که قبلاً وی نمی‌بایست برای ۴ نفر دیگر به عنوان محرم انتخاب شده باشد) انتخاب گردیده و یکی از نسبت‌های خویشاوندی (پدر، پسر، برادر، پسر برادر، پسر خواهر، عمو، دایی، پدر بزرگ، پدر شوهر، داماد (شوهر دختر)، ناپدری، نوه) به عنوان محرم برای وی انتخاب و درج نموده و در برگه روادید نیز ثبت می‌شود. لازم به ذکر است در صورتی که فردی که به عنوان محرم انتخاب شده به هر دلیلی از سفر به عمره مفرده منصرف یا مشرف نگردد بالطبع زائر زن زیر ۴۵ سال نیز قادر به تشریف نخواهد بود و برای تشریف مجدد جهت طی مراحل اعزام به همین روش حداقل یک ماه زمان نیاز خواهد بود. لطفاً ضمن مطالعه دقیق مطالب فوق، در صورت پذیرش این روش، فرم ذیل را تکمیل و امضاء فرمایید.

اینجانب ..... نام پدر..... شماره شناسنامه ..... تاریخ تولد ..... صادره از .....  
دارای کد ملی ..... ساکن شهر..... مطالب فوق را به طور کامل مطالعه  
نموده و ضمن آگاهی کامل از محدودیت‌ها و شیوه عمل فوق متعهد می‌گردم در صورت عدم تشریف هیچ‌گونه  
اعتراضی نخواهم داشت.  
تاریخ تکمیل فرم: ..... نام و نام خانوادگی و امضاء متقاضی .....

\*این قسمت توسط دفتر زیارتی تکمیل می‌گردد:

این برگه در حضور اینجانب ..... مدیر دفتر زیارتی ..... تکمیل و متعهد  
رعایت سایر نکات و ضوابط ابلاغی از سوی سازمان حج و زیارت در این خصوص می‌باشم.  
مهر و امضاء دفتر زیارتی

نمونه فرم پیوست -

شماره ۳

## فرم انصراف از تشریف به عمره

مسئول محترم دفتر زیارتی:

تاریخ / /

سلام علیکم

احتراماً، اینجانب فرزند به شماره شناسنامه صادره از به

شماره ملی

به شماره گذرنامه

با اطلاع از ضوابط موجود تقاضای انصراف از گروه پروازی تاریخ / / می‌نمایم.

نام و نام خانوادگی - امضاء و اثر انگشت

چنانچه همراهان موجود در گذرنامه فرد نیز درخواست انصراف دارند، فرم زیر را تکمیل نمایند.

مشخصات همراهان

نام و نام خانوادگی فرزند شماره شناسنامه محل صدور شماره ملی محل امضاء

-۱

-۲

-۳

-۴

-۵

مدیر محترم حج و زیارت استان

سلام علیکم

احتراماً، ضمن تایید ثبت نام افراد فوق الذکر در گروه مربوطه به عرض می‌رساند، انصراف ایشان در سامانه ثبت و رسید

آن به پیوست تقدیم می‌شود. مراتب جهت اطلاع و اقدام اعلام می‌شود.

وضعیت زائر در هنگام انصراف:

بعد از برگزاری جلسات آموزشی  بعد از ارسال به روادید  بعد از صدور روادید

بعد از صدور بلیط

شرکت خدمات زیارتی - مهر و امضاء