

شناسنامه فرایندها (حج و زیارت)

نام فرآیند : فرآیند مدیریت وظایف استان	
کد فرآیند: 17041326000/007	
خدمت تولید شده :	شناسه خدمت تولید شده : 17041326000
هدف فرایند (نیاز ها و انتظارات مشتری فرایند) : مدیریت ظرفیت و وضعیت گروه های زیارتی استان	
نوع فرایند: اصلی	
اهداف استراتژیک مرتبط: در راستای تحقق دولت الکترونیک	
فرایند بالا دستی: فرایند رزرواسیون	
زیر فرایندهای مرتبط:	
مدیریت ظرفیت کاروان، مدیریت حساب کاربران دفاتر خدمات زیارتی ، حذف از گروه و ابطال رزرو زائرین	
دامنه کاربرد:	
تمامی متقاضیان اعزام به عمره مفرده در سرتاسر کشور که در بازه زمانی مربوط به عملیات عمره مبادرت به ایجاد گروه نموده و در تاریخهای تعیین شده نسبت به انتخاب کاروان اقدام می نمایند.و مدیریت ظرفیت کاروانهای تخصیص داده شده به دفاتر خدمات زیارتی	
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند): اداره ثبت نام و اعزام در دفاتر حج و زیارت استان ها	
ناظر فرایند: معاونت حج ، عمره و عتبات عالیات	
ذینفعان فرآیند:	
متقاضیان اعزام به عمره مفرده ، کارگزاران دفاتر خدمات زیارتی ، دفاتر حج و زیارت استان ، اداره کل ثبت نام و اعزام	
محرک فرآیند: آغاز ماه ربیع الاول در هر سال قمری	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند: به پیوست	
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط: سیستم برنامه ریزی عمره ، سیستم مالی مرکز (اداره کل امور مالی)، سیستم بانکهای عامل	
تعاریف و اصلاحات:	
گروه بندی ثبت نام افراد در سامانه قبل از روز رزرواسیون	
رزرواسیون فرایند انتخاب کاروان می باشد که در آن سرگروه بر اساس تاریخ های اعلام شده توسط سازمان وارد سامانه شده و کاروان های مورد نظر خود را مشاهده و اقدام به انتخاب یکی از آن ها می کند.	
کاربر استان کارمند اداره ثبت نام یا واحد رایانه دفتر حج و زیارت استان	
کارگزار زیارتی نماینده سازمان که دارای مجوز بند "پ" (زیارتی) می باشد.	
گروه زیارتی کاروان تخصیص داده شده به کارگزار زیارتی می باشد که دربرگیرنده اطلاعات ظرفیت، مقصد، تاریخ اعزام، درجه هتل و هزینه سفر است.	
فیش مابه التفاوت ریز هزینه های دریافتی از زائر می باشد که زائر پس از قطعی نمودن ثبت نام خود آن را از دفتر زیارتی دریافت می نماید و می بایست نسبت به پرداخت آن مثلاً تا 72 ساعت اقدام نماید.	
سند ودیعه گذاری سند سپرده گذاری زائر می باشد که پس از فراخوان سازمان نسبت به افتتاح آن در یکی از دو بانک ملت یا ملی اقدام نموده است و در ازای آن یک برگ رسید بانکی به میزان مبلغ پرداخت شده دریافت نموده است.	
دفتر حج و زیارت استان نمایندگان سازمان حج و زیارت هستند که در مراکز استان ها مستقر می باشند و مسئولیت اجرا ، نظارت و سازماندهی دفاتر زیارتی و همچنین اعزام زائران به حج ، عمره و عتبات را بر عهده دارند.	
رزرو انتخاب کاروان یا همان ثبت نام مقدماتی می باشد که توسط سرگروه انجام می گردد و بر اساس آن ثبت نام قطعی صورت می پذیرد.	
ابطال از رزرو در صورتی که زائر به هر دلیلی پس از رزرو و قبل از قطعی نمودن ثبت نام از اعزام منصرف گردد.	
انصراف در صورتی که زائر پس از ثبت نام قطعی از اعزام منصرف شود.	

انصراف سند ودیعه در صورتی که زائر بخواهد مبلغ پرداخت نموده به بانک را به طور کامل دریافت نماید.

عضو گیری فرآیندی است که در آن سرگروه زائرین متقاضی را ثبت می نماید که در این مرحله شماره سند ودیعه گذاری ، کد ملی و مشخصات شناسنامه ای افراد را در سامانه درج می کند.

سهیمه تسهیلاتی است که سازمان همه ساله برای اعزام افراد کهنسال ، فرزندان خردسال فاقد سند ودیعه گذاری و برخی ارگان ها در نظر می گیرد.

تبعیت افراد فاقد سند ودیعه گذاری یا دارای سند فاقد اولویت که از سهیمه به واسطه همراهان خود که دارای سند اولویت دار هستند استفاده می نمایند.

سرگروه زائری که به نمایندگی از زائران دیگر وارد سامانه شده و مراحل ثبت نام خود و مابقی اعضاء و همچنین انتخاب کاروان را انجام می دهد.

گروه قیمتی مبلغ محاسبه شده برای هر فرد می باشد که متناسب با درجه هتل ، نقل و انتقال و تغذیه و تدارکات محاسبه می گردد.

خود اظهاری فرایندی است که بر اساس آن افرادی که بر اساس بخشنامه های سازمان می توانند از سهیمه استفاده نمایند شرایط خود را اعلام می نمایند. بررسی صحت موارد اعلام شده بر عهده دفاتر خدمات زیارتی و دفاتر حج و زیارت هر استان می باشد.

سند اولویت دار تاریخی که بر روی سند ودیعه گذاری درج شده است مبنای اعزام می باشد، و بر اساس آن سازمان حج به میزان ظرفیت اعزامی و متقاضیان، بازه های شخصی جهت اعزام معرفی می نماید و اگر سند ودیعه گذاری در این بازه قرار گیرد سند، اولویت دار و در غیر این صورت فاقد اولویت نامیده می شود.

دریافتی ها/ تامین کنندگان:	خروجی ها/ مشتریان
ابطال رزرو/ دفتر حج و زیارت استان	حذف از گروه/ زائر
حذف از گروه/ دفتر حج و زیارت استان	ابطال رزرو/ زائر
مشاهده ظرفیت/ دفتر حج و زیارت استان	ظرفیت تغییر یافته/ کارگزار
تغییر ظرفیت/ دفتر حج و زیارت استان	

شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن

مجموعه عملیاتی که دفاتر استان برای زائرین و کارگزاران می توانند انجام دهند عبارتند از: جستجوی زائر، حذف زائر از گروه ، ابطال رزرو زائر و مشاهده وضعیت گروههای تخصیص داده شده و مدیریت ظرفیت با توجه به وضعیت گروه های زیارتی و بررسی کاروان های تخصیص داده به دفاتر زیارتی

نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند

شاخص های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تسهیل عملیات جستجوی زائر میزان بروز خطاهای کنترل نشده در حذف از گروه میزان بروز خطاهای کنترل نشده در ابطال رزرو تسهیل تغییر ظرفیت کارگزار تسهیل تغییر ظرفیت دسته ای کاروانهای استان	کمتر از 1 دقیقه به ازای هر 100 حذف از گروه موفق 1 خطای کنترل نشده به ازای هر 100 ابطال از رزرو موفق 1 خطای کنترل نشده کمتر 10 ثانیه کمتر از 15 ثانیه	دفتر تحول اداری ، بودجه و فناوری اطلاعات	آغاز عملیات تا پایان عملیات عمره

نمودار فرآیند (براساس BPMN)

