شناسنامه فرایندها(حج و زیارت)

نام فرآیند : فرآیند انتخاب کاروان و رزرواسیون	
کد فرآیند:17041326000/003	
خدمت تولید شده : ثبت تقاضای تشرف در کاروانهای زیارتی	**شناسه خدمت تولید شده : 17041326000**
هدف فرایند(نیاز ها و انتظارات مشتری فرایند) : انتخاب کاروان در تاریخ مورد نظر متقاضیان	
نوع فرایند: اصلی	
اهداف استراتژیک مرتبط: در راستای تحقق دولت الکترونیک	
فرایند بالا دستی: فرایند رزرواسیون	
زیر فرایندهای مرتبط: فرایند جستجو و انتخاب کاروان	
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.**	
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 ، کارگزارن 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 وآیین 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 مثلا 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.**	

نام فرآیند : فرآیند انتخاب کاروان و رزرواسیون

کد فرآیند:17041326000/003

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.

سهمیه 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 سهمیه 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 سهمیه 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 ظزفیت 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
تاریخ پرواز/ زائر	لیست کاروانهای دارای ظرفیت خالی/ زائر
هزینه سفر / زائر	ظرفیت باقی مانده کاروان/ زائر
مقصد / زائر	رزرو در کاروان/ زائر
شماره کاروان/ زائر	

شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن

پس از آنکه افراد،گروههای مورد نظر خود را تشکیل دادند، رزرواسیون در تاریخ هایی که قبلا به اطلاع زائرین رسیده است آغاز می شود. قابل ذکر است یک فاصله زمانی بین گروه بندی و رزرواسیون در نظر گرفته می شود که در این مدت سرگروه مهلت دارد تا اطلاعات خود و اعضای گروه را تکمیل یا اصلاح نماید و حتی گروه خود را ابطال یا استان محل اعزام را تغییر دهد. به جهت مدیریت بهتر رزرواسیون و کاهش بار ترافیکی خطوط، رزرواسیون و انتخاب کاروان به تفکیک استان و در روزهای مشخص انجام می گیرد.

نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند

شاخص های پایش واندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش واندازه گیری	دوره پایش واندازه گیری
تسهیل عملیات جستجوی کاروان میزان بروز خطاهای کنترل نشده	کمتر از 1 دقیقه به ازای هر 100 رزرو موفق 1 خطای کنترل نشده	دفتر تحول اداری ، بودجه و فناوری اطلاعات	آغاز عملیات تا پایان عملیات عمره

نمودار فرآیند(براساس BPMN)

نام فرآیند : فرآیند انتخاب کاروان و رزرواسیون

کد فرآیند:17041326000/003

