1.2 ARB عربي

دليل التوعية النّظاميّة (القانونية)



الشريك الاستراتيجي

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

يتوفر هذا الدليل باللغات التالية ويمكنك تحميلها بالنقر عليها :

English ENG	عربي AR
বাংলা BEN	Bahasa Indonesia IND
Français FRA	Hausa HAU
Türkçe TUR	اُرْدُوْ URD
Español SPN	Русский язык RUS
Bahasa Malaysia MAY	සිංහල භාෂාව SIN
አማርኛ AMH	فارسی PER

محتوى الدليل

اضغط على العنوان للوصول إلى الصفحة المطلوبة

حجّاج الخارج:



شركات خدمة الحجّاج



التزامات شركات الحجّاج



دليل التصنيف الكمّي والنوعي



معايير ومستوى الخدمة



التظلّم

حجّاج الداخل:



اختصاص خدمة
حجّاج الداخل



التزامات
المرخّص له



النموذج الموحّد
لعقد الخدمة



عقوبات المخالفين



لجنة النّظر في
مخالفي النظام



معالجة تقصير
المرخّص لهم

المعتمرون والزائرون من الخارج:



جهات تقديم خدمات المعتمرين



اشتراطات التأشيرات



المستثنوْن من الارتباط بالمرخّص له



اشتراطات التعاقد



لجنة الشكاوى

أرقام تهمك

حجّاج الخارج

(الحجّاج القادمون من خارج المملكة العربية السعودية من غير السعوديين)





شركات أرباب الطوائف

فئات واختصاصات

- شركات الوكلاء: استقبال وتفويج ثم توديع الحجاج في المنافذ الجوية والبحرية والبرية.
- شركات الطّوافة: تخدم الحجاج في مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.
- شركات الزّمازمة: بسقاية الحجاج في مساكنهم في حدود مكة المكرمة
- شركات الأدلّاء: بخدمة زوار المسجد النبوي











شركات تقديم الخدمة

هي الشركات المرخص لها لتقديم الخدمة للحجاج.

وفقًا لـ:

تصنيف وتوصيف ومستويات الخدمة المعتمدة من الوزارة.

حريّة التعاقد
مع شركات تقديم الخدمة

للحاج أو من يمثله، الحريّة في التعاقد مع أي من شركات تقديم الخدمة، دون احتكار.

التزامات
شركات تقديم الخدمة

- الحوكمة القويمة.
- الإفصاح والشفافية.
- أداء الخدمة بمعايير الوزارة.
- كفاءة العمل واستدامة الشركة.
- أداء الخدمات وفق أعداد المتعاقدين.

دليل التصنيف الكمّي والنوعي

هو دليل تُعدّه وزارة الحج والعمرة لـ:



- الخدمات الأساسيّة.



- آليات تسعيرها.

يُراعى في الدليل:

- احتياج الحاج وتحديد شروط ومتطلبات تقديم الخدمة، بما فيها الضمانات المالية اللازمة لذلك.

وتلتزم الشركات بتقديم الخدمة وفقًا لذلك التصنيف.



مستوى الخدمة

لضمان تقديم الخدمة وفقاً لدليل التصنيف الكمي والنوعي:

على شركات تقديم الخدمة توقيع اتفاقيات مستوى الخدمة.

وتعدُّ وزارة الحج والعمرة نماذج استرشادية لتلك الاتفاقيات





العقوبات

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشدّ مقررة نظامًا، تعاقب شركات أرباب الطوائف أو شركات تقديم الخدمة أو أعضاء مجالس إداراتها، أو أيّ من العاملين فيها؛ عند مخالفة أحكام النظام، أو القرارات الصادرة تنفيذًا له، بعقوبة (أو أكثر) وفقًا لما يأتي:

العقوبات على شركات أرباب الطوائف أو شركات تقديم الخدمة:

- الإنذار.
- غرامة لا تزيد على (500.000) خمسمائة ألف ريال، وتجوز مضاعفة الغرامة في حال تكرار المخالفة.

- إيقاف شركة تقديم الخدمة عن العمل لمدة سنة أو أكثر، على ألا تزيد مدد الإيقاف على ثلاث سنوات.

- إلغاء ترخيص ممارسة النشاط الممنوح لشركة تقديم الخدمة.

العقوبات على أعضاء مجالس إدارات شركات أرباب الطوائف، أو شركات تقديم الخدمة، أو أي من العاملين فيها:

- الإنذار.

- غرامة لا تزيد على (50.000) خمسين ألف ريال، وتجوز مضاعفة الغرامة في حال تكرار المخالفة.

- العزل من عضوية مجلس الإدارة أو من العمل في الشركة.

- الإيقاف عن مزاولة العمل في شركات تقديم الخدمة لمدة لا تزيد على خمس سنوات.

ضمان تقديم الخدمة

عند تقصير مقدّمها

في حال إخلال أي من شركات تقديم الخدمة بالتزاماتها، تتّخذ وزارة الحج والعمرة جميع التدابير اللازمة لضمان:



تقديم الخدمة المتعاقد عليها للحجاج.



تكليف شركة بديلة بتقديم الخدمة.



تحميل التكاليف على الشركة المخالفة.

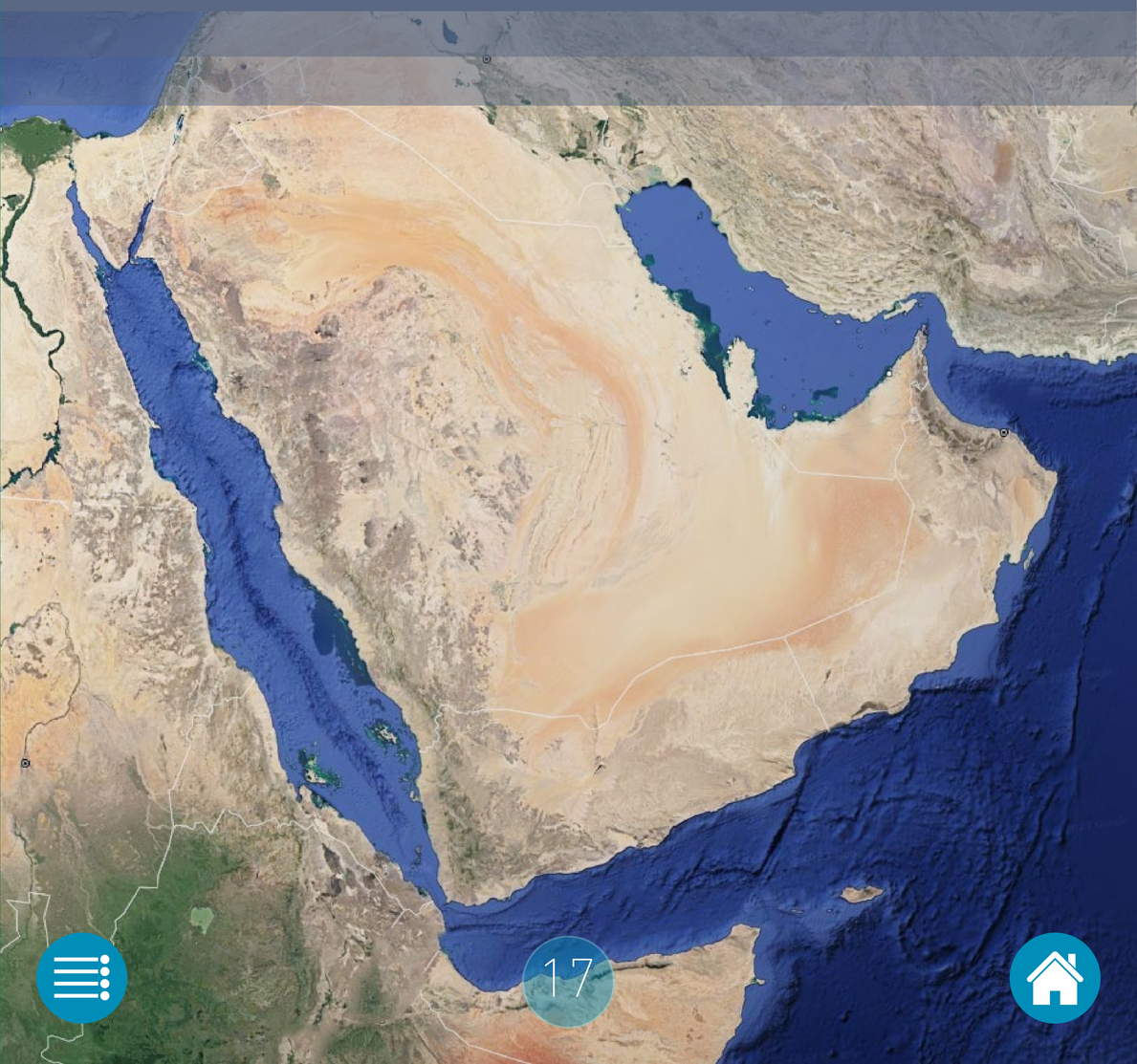
التظلّم

يحق لمن صدر ضده أي قرار بناءً على أحكام النظام أو القرارات الصادرة تنفيذًا له: الاعتراض عليه أمام المحكمة الإدارية.



حجّاج الداخل

(الحجّاج القادمون إلى مناطق الحج
من داخل المملكة)



لا يُسمح بالحجّ للمواطنين ولا المقيمين إلا عن طريق :



المؤسسات والشركات المرخص لها بممارسة هذه الخدمة.



بعد الحصول على تصاريح حجّ من الجهة المختصة.

يستثنى ضيوف الجهات الحكومية من حجاج الداخل التي لها مواقع بالمشاعر المقدسة وتؤمّن لهم السكن والنقل والإعاشة خلال أدائهم لمناسك الحج.





اختصاص

خدمة حجّاج الداخل

تُمارِس خدمة حجاج الداخل المؤسسات والشركات بموجب تراخيص تمنح وفقًا لنظام خدمة حجاج الداخل، وتوضّح اللائحة التنفيذية شروط الترخيص المطلوبة في المرخّص له.

التزامات عامة

على المرخّص له

تلتزم المؤسسات والشركات المرخّص لها بممارسة هذه الخدمة بالآتي:

- توفير الإمكانات المالية والإدارية والتشغيلية اللازمة لتقديم هذه الخدمة قبل مباشرتها.
- تقديم الخدمة بأسعار تتفق مع مستوى الخدمات المقدمة من نقل وسكن وإعاشة ورعاية، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا النظام ذلك.
- ممارسة صاحب المؤسسة العمل بنفسه، ويجوز له - في حالة الضرورة وبعد موافقة وزارة الحج [والعمرة] - تفويض مدير المؤسسة المدوّن اسمه في السجل التجاري بذلك، على أن تنطبق عليه الشروط الواجب توافرها في صاحب المؤسسة، ولا يخلّ ذلك بالتزاماته التعاقدية.

- ممارسة مدير عام الشركة المدون اسمه في السجل التجاري العمل بنفسه، وأن تتوافر فيه الشروط المطلوب توافرها في صاحب المؤسسة، ويجوز - في حالة الضرورة وبعد موافقة وزارة الحج - تفويض أحد الشركاء في الشركة بذلك، على أن تنطبق عليه الشروط الواجب توافرها في مدير عام الشركة.

- الاستعانة بالسعوديين دون غيرهم لممارسة العمل الإداري والتعاقد مع الحجاج.




باب العمرة
Al umrah Gate

النموذج الموحّد لعقد الخدمة

يتعاقد مقدّمو الخدمة مع حجّاج الداخل وفق نموذج موحّد تحدّده وزارة الحج والعمرة ويتضمّن الآتي على سبيل المثال لا الحصر:



- يُستخدم النموذج مع جميع الحجّاج.



- يتضمّن مفردات خدمات مقدّم الخدمة.



- يتضمّن مستويات مفردات الخدمة.



- يُعبّأ حقل الخدمة حسب اتفاق الطرفين.

مسؤولية المرخّص له

يعدُّ المرخّص له مسؤولاً أمام الجهات المختصة عن:

- تقديم جميع الخدمات المطلوبة للحجاج المسجلين لديه.
- الوفاء بالالتزامات وفق العقود المتفق عليها.
- توفير ما يساعد الحجّاج على أداء نسكهم بيسر وسهولة.





واجبات المرخّص له

- أن يقوم بخدمة الحجاج بأمانة وإخلاص وأن يؤدي الخدمات المطلوبة منه وفقاً لأحكام هذا النظام ولائحته التنفيذية وما نصت عليه العقود المبرمة معهم.

- عدم التعاقد مع أعداد من الحجاج تزيد عن الطاقة الاستيعابية للمواقع المخصصة للمرخص له بالخدمة في مشعري عرفات ومنى.

- يجب أن تكون تعاقداته المبرمة مع الحجاج من خلال مكتبة الرئيسي أو الفروع المسجلة لدى الإدارة المختصة بالوزارة.

- إدخال بيانات كل حاج على حده مشتملة على اسم الحاج وجنسيته ورقم هويته والمحافظة أو المدينة التي تم التعاقد بها وجميع بيانات الموقع وبيانات الشركة أو المؤسسة المقدمة للخدمة والتهيئة لإرسالها للوزارة عبر الشبكة الإلكترونية تمهيداً لإصدار تصاريح الحج آلياً بين وزارة الحج ووزارة الداخلية وتكون متاحة لحظياً للجهات المعنية.

- أن يكون التعاقد بصورة فردية مع كل حاج حسب نموذج العقد الموحد المعتمد من الإدارة المختصة ووفق الآلية المعتمدة في إدخال بيانات الحجاج والتعاقد معهم من خلال الربط عبر الشبكة الإلكترونية.

- استلام المواقع المخصصة له بمشعري منى وعرفات وفق المواعيد المحددة ومراجعة شركة الكهرباء لاستكمال إجراءات إيصال التيار الكهربائي للمواقع.

- تأمين الحراسة اللازمة على مداخل المواقع على مدار الساعة بزي موحد وعدم السماح لغير الحجاج المتعاقد معهم الدخول إلى مواقع الشركة أو المؤسسة المخصصة لها بالمشاعر المقدسة.

- تأمين عمالة كافية بزي موحد للقيام بواجبات النظافة ومتطلبات الخدمة وذلك بواقع عامل لكل ثلاثين حاج على الأقل.

- الالتزام بقواعد الأمن والسلامة المنصوص عليها في تعليمات الدفاع المدني للمواقع بالمشاعر المقدسة مع عدم غلق الممرات المؤدية لأبواب الطوارئ واستخدام الأقفال البلاستيكية.



- إعادة تسليم المخيمات للجهة المعنية بعد انتهاء الموسم حسب المواعيد التي تحددها الجهة المختصة.

- عمل بطاقات تعريفية لجميع حجاجه موضحاً بها اسم الحاج ورقم تصريحه للحج وعناوين مواقع المرخص له بالمشاعر المقدسة مع عمل بطاقات تعريفية لجميع العاملين لديه تشتمل على الاسم والوظيفة المكلف بها كل منهم.

- الالتزام والتقيد بجميع التعليمات المبلغة له من الإدارة المختصة.



محظورات على المرخّص له

لا يجوز للمرخص له بخدمة حجّاج الداخل:



التعاقد مع القادمين إلى المملكة الذين لا يحملون إقامة نظامية.



التعاقد مع راغبي الحج من خارج المملكة.


সরকারী পাসপোর্ট
OFFICIAL PASSPORT

عقوبات

في مواجهة

المرخّصين المخالفين

يعاقب من يخالف أحكام هذا النظام من المرخص لهم بـــ:



غرامة مالية لا تتجاوز مائة ألف ريال.

ويجوز - إضافة إلى ذلك:



خفض العدد المرخّص له بخدمتهم.



الإيقاف عن العمل موسمًا أو أكثر.



إلغاء الترخيص.



عقوبات

في مواجهة

غـير المرخّصـين

ممارسة النشاط دون ترخيص:

100 ألف ريال غرامة تُضاعف إلى

200 ألف إذا تكرّرت المخالفة.

الاحتيال مع عدم تقديم الخدمة:

إحالة إلى المحكمة الشرعية

المختصة بقصد التعزير.

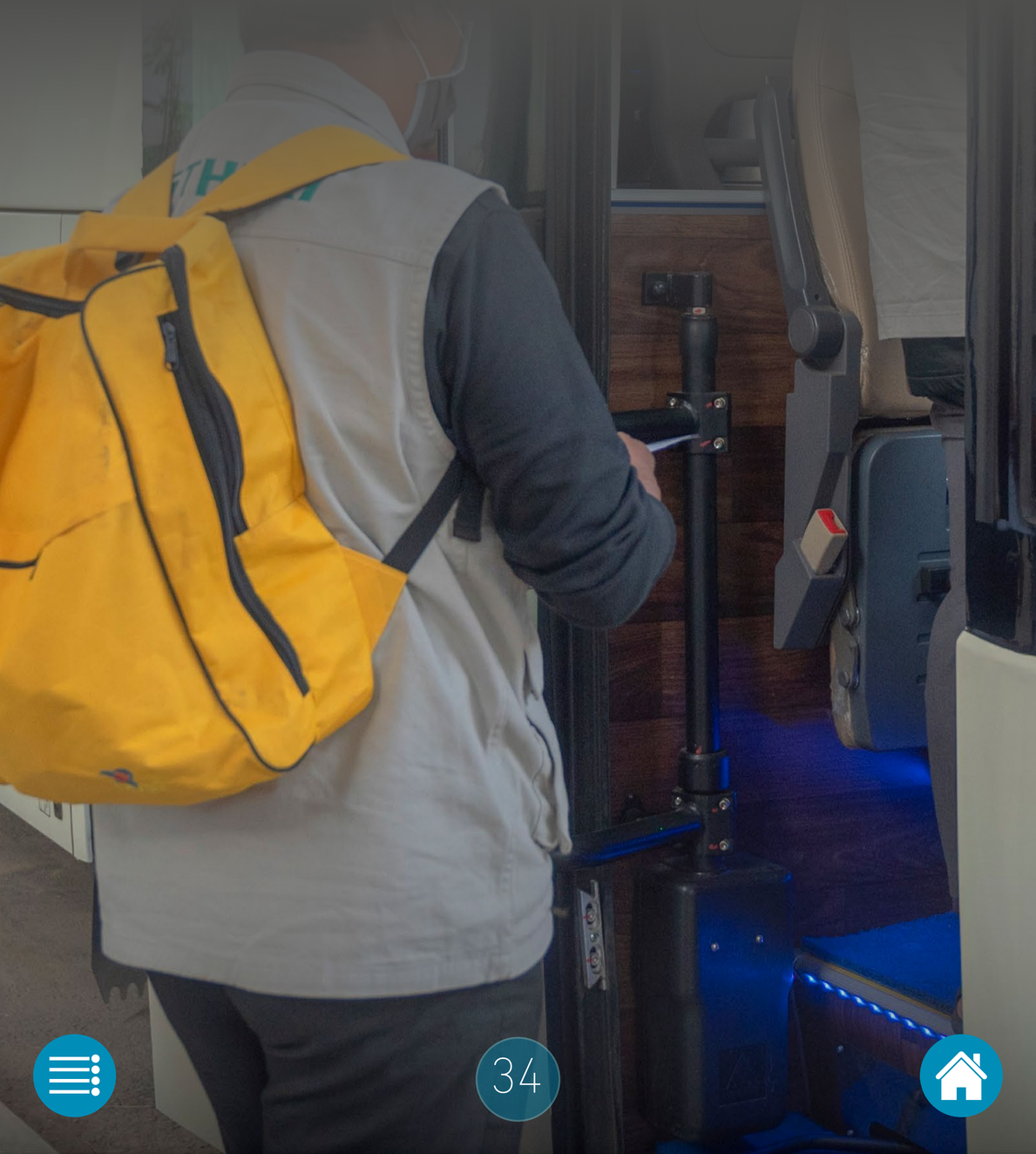


وإذا كان المخالف غير سعودي :

تصفية ما له أو عليه من حقوق.

تنفيذ العقوبة المقرّرة في حقّه.

يُبعد إلى خارج المملكة.



لجنة النّظر

في مخالفات نظام خدمة حجاج الداخل

أعضاؤها:



عضو من وزارة الحج والعمرة.



عضو من وزارة الداخلية.



عضو من وزارة التجارة.

اختصاصاتهم : النّظر في:

- مخالفات المرخص لهم لأحكام نظام خدمة حجاج الداخل.
- عدم وفائهم بالتزاماتهم تجاه الحجاج المتعاقدين معهم والتحقيق فيها.
- ردّ قيمة الخدمات التي لم يؤدوها أو ما قد يترتب عليها من مساس بأداء مناسك الحج إلى الحجاج.
- تقرير العقوبات المناسبة على المخالفين.
- يصدّق وزير الحج على قرارات اللجنة.

التظلّم

من قرار العقوبة الصادر عن لجنة النّظر

يجوز لمن صدر بحقه قرار العقوبة:

- التظلم منه لدى ديوان المظالم.
- خلال ستين يومًا من إبلاغه بقرار العقوبة.

يُحال إلى المحكمة الشرعية المختصة:

- أي اعتراض على قرار اللجنة المتعلق بتحصيل قيمة الخدمات غير المؤداة.
- وما ترتّب عليها من مساس بفريضة الحج.

تُحال القضايا والشكاوى ضد من يقوم بتحصيل مبالغ من راغبي الحج بقصد الاحتيال والنصب دون تقديم الخدمة لهم إلى المحكمة الشرعية المختصة للنظر في تعزيره واسترداد تلك المبالغ وردها إلى أصحابها.



دور وزارة الحج والعمرة

تقوم وزارة الحج - مباشرة أو بالتنسيق مع إمارة المنطقة التابع لها المخالف – بـ:



ردّ المبالغ المقررة أو المحكوم بها إلى الحجاج.



تحصيل مبالغ الغرامات المقررة أو المحكوم بها وإيداعها في خزينة الدولة.

معالجة إخلال المرخّص له بالتزاماته

في حال إخلال أيّ من المرخص لهم بالتزاماته، فللوزارة:

- الحق في اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان تقديم الخدمة للحجاج، بما في ذلك:

  - تكليف أي مرخص له -آخر- بتقديم الخدمة.



- الرجوع في قيمة الخدمة على المخالف، بما في ذلك:

  - تسييل الضمان البنكي المقدم منه لصالح الوزارة.

  - أو تسديد التكاليف من أي مبالغ متوفرة له لدى الوزارة.

- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة فيما يلزم. الخدمة.

- وتضع الوزارة آلية تكليف مرخّص له آخر بتقديم الخدمة في حال إخلال المرخص له المتعاقد مع الحجاج.





المعتمرون وزائرو المسجد النبوي

من خارج المملكة

تقدّم خدمات المعتمرين، وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة، من قِبل مؤسسات أو شركات سعودية.



جهات تقديم خدمات المعتمرين

تقدّم خدمات المعتمرين، وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة، من قِبل:

- مؤسسات أو شركات سعودية.

بما فيهم:

- الطوائف التي تقوم بخدمة الحجاج.
- أو أحد أعضاء هذه الطوائف.

بعد الحصول على:

- سجل تجاري وفق ما تقضي به الأنظمة والتعليمات دون استثناء.
- الترخيص اللازم من وزارة الحج [والعمرة].

التزامات المرخّص له

تلتزم المؤسسة أو الشركة المرخص لها بما يلي:



أن تقوم بخدمة المعتمرين بأمانة وإخلاص، وأن تؤدي خدماتها وفقاً لأحكام تنظيم خدمات المعتمرين وزوّار المسجد النبوي الشريف.



أن يكون مديرها العام ورؤساء فروعها والمشرفون على مجال الخدمات بها على الأقل سعوديين حَسنِي السيرة والسلوك.



أن يكون لها مكتب في كلٍّ من مكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة.

اشتراطات التأشير للمعتمرين

في الممثّليات السعودية بالخارج

تقوم ممثليات المملكة في الخارج بالتأشير للمعتمرين وفقاً للآتي:



أن يكون قدوم المعتمرين عن طريق الجهات المرخص لها رسميًّا لمزاولة تنظيم رحلات السفر في الدولة التي يقدمون منها.



توفُّر الاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة.



التأكد من حصول المعتمر على تذكرة الذهاب والعودة، وعلى شيك مصرفي صادر من أحد البنوك المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي لكل معتمر بكامل استحقاقات المؤسسة أو الشركة التي تقوم بخدمته في المملكة، بما فيها أجرة سكنه وتنقلاته، وغير ذلك من الخدمات التي يختارها المعتمر حسب المستوى الذي يتفق عليه ووفقاً لقائمة مستويات الخدمة.



ترتبط المؤسسات والشركات المرخص لها بخدمة المعتمرين في المملكة مع الجهات المرخص لها في الخارج بعقد مصدق من وزارة الحج، وتحدد اللائحة التنفيذية التفصيلات اللازمة لهذا العقد، ويتم التصديق عليه من وزارة الخارجية وفقاً للقواعد المتبعة لديها.



يحدد في التأشيرة اسم المؤسسة أو الشركة المرخص لها بخدمة المعتمر في المملكة.



المستثنْون من اشتراطات تأشيرة العمرة

- **تستثنى الشخصيات السياسية من الشروط الواردة في المادة الرابعة.**

- يجوز لرؤساء البعثات الدبلوماسية السعودية في الخارج استثناء:

- الشخصيات الإسلامية.
- الشخصيات ذات الوضع الاجتماعي الخاص.

فيما عدا ذلك يكون الاستثناء وفقًا لما تحدده اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين وزوّار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة.

قدوم المعتمرين

من الدول لا يشملها المرخّص لهم

تضع وزارة الحج والعمرة بالاتفاق مع وزارة الخارجية والداخلية آلية لتنظيم قدوم المعتمرين من الدول:

التي لا يتعامل معها المرخص لهم.

التي يتعذر وجود جهة خارجية تتعاقد مع أحد المرخص لهم بالمملكة.

فئات مستثناة

من الارتباط بالمرخّص لهم بخدمات العمرة

لا يشترط الارتباط أو الاستعانة بأحد المرخص لهم لأداء خدمات العمرة للراغبين في أداء العمرة أو زيارة المسجد النبوي الشريف من الفئات التالية:

ضيوف الدولة.

الوفود الطلابية أو الإعلامية أو الثقافية أو الرياضية الرسمية ومن في حكمها.

القادمون إلى المملكة بتأشيرة زيارة.

ويجوز للشخصيات أو الفئات المستثناة الارتباط أو الاستعانة بخدمات أحد المرخص لهم إذا رغبت في ذلك.



تأشيرة (الترانزيت)

تسمح تأشيرة المرور "الترانزيت" للزوار المارين عبر المملكة العربية السعودية بالدخول لأغراض متعددة، منها:

- أداء مناسك العمرة.
- زيارة المسجد الحرام.
- زيارة المسجد النبوي الشريفين.
- حضور الفعاليات والأنشطة السياحية المختلفة.



يحصل المتقدّم على تأشيرة المرور بعد:

- حجز رحلة إلى الوجهة النهائية مرورًا بالمملكة العربية السعودية.
- تقديم الطلب عند حجز تذاكر الرحلة.
- حجز الرحلة على إحدى خطوط الطيران السعودية.



صلاحية التأشيرة:

- منذ الصدور: 90 يومًا.
- بعد الدخول: 96 ساعة حدًّا أقصى.
- عدد مرات الدخول: مرة واحدة.



اشتراطات التعاقد مع مقدّم الخدمة في الداخل

يجب التعاقد مع أحد المرخص لهم في المملكة لتقديم الخدمات وفق المستوى المتفق عليه ومحددًا فيه:

- مقار السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة. وأرقام الغرف.
- طريقة القدوم (جوًا، بحرًا، برًا).
- أسم الناقل ومواعيد القدوم والمغادرة.
- وسيلة التنقل داخل المملكة.
- أسم جهة النقل المتعاقد معها.
- بيانات السائق.

تفاصيل
سجلّات المعتمرين

يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات آليّة تشمل جميع المعلومات عن المعتمرين، من حيث:



- أسماءهم.



- جنسياتهم.



- أعمارهم.



- جنسهم.



- أرقام تذاكر سفرهم.



- تاريخ قدومهم ومغادرتهم.



- أرقام جوازات سفرهم.



- منفذ القدوم.



- واسطة النقل.



- اسم الناقل ووكيله.



- بيانات مرافق الإيواء السياحي في مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة وأرقام غرفهم.



- وسيلة تنقلهم داخل المملكة.



- بيانات شركة أو مؤسسة النقل المتعاقد معها، ومستوى الخدمة.

مع تزويد وزارة الحج والعمرة بالسجلّات عبر المسار الإلكتروني، وتزوّد الوزارة وزارة الداخلية بأي بيانات عند الحاجة.

التزامات المرخّص له بتنفيذ حزَم الخدمات

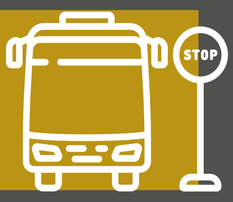
يلتـزم المرخـص لـه بتنفيـذ حـزم الخدمـات المتفـق عليهـا مـع المعتمريـن فعليًّـا، وخدمتهـم بأمانـة وإخـلاص، وطبقًـا لأحـكام تنظيم ولائحة خدمات المعتمرين وزوّار المسـجد النبـوي الشـريف القادميـن مـن خـارج المملكـة، ووفقًـا لمسـتوى الخدمـة المتفـق عليهـا، كمـا يلتـزم بمـا يلـي:

الاستقبال



- في مطارات وموانئ ومنافذ الوصول.
- والترحيب بهم.

النقل



- توفير وسائل نقل مرخّصة.
- عدد سائقين كافٍ.
- وسائل نقل بديلة.
- نقل المعتمر وأمتعته.

التسكين



- في أحد مرافق الإيواء السياحي المرخّصة.
- وفق مستوى الخدمة المتفق عليه.

التوديع

- اتخاذا إجراءات المغادرة في وقتها.
- النقل إلى المنافذ قبل المغادرة بوقتٍ كاف.
- النقل قبل انتهاء صلاحية التأشيرة.
- وفق ضوابط التفويج المعتمدة.

التوعية

- عن ضوابط خدمات المعتمرين.
- عن عدم استغلال تأشيرة العمرة.
- عن أوزان وأحجام الامتعة المسموحة.

العلاج

يلتزم المرخّص له بمساعدة المعتمر في:

- مراجعة أحد المستشفيات/ المراكز الصحية.
- إحضار الطبيب إلى مقر المعتمر على نفقته عند العجز.

المتابعة

- متابعة المرضى في المستشفيات.
- متابعة المقبوض عليهم أمنيًّا.
- متابعة ومساعدة مَن فقد جوازه.

بما في ذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة للترحيل بعد إتمام العلاج أو الإيقاف أو السجن.

إشعار الوفاة

عند وفاة المعتمر – لا سمح الله- يلتزم المرخّص له في الداخل بـ:

- إشعار الجهات المعنية.
- بيان معلومات المتوفى كاملة.
- بيان سبب الوفاة.
- بيان ما تركه المتوفى.
- تحصيل شهادة الوفاة.
- اتخاذ ترتيبات الدفن بالمملكة.
- أو اتخاذ ترتيبات ترحيل الجثمان.

تأمين تذكرة العودة

على المرخّص له في الداخل تأكيد حجوزات عودة المعتمرين، مع:



دفع الرسوم إذا تطلب الأمر ذلك.



تأمين تذكرة إذا انتهت صلاحية التذكرة.



مسؤولية المرخّص

له أمام المعتمر ووزارة الحج والعمرة

يعتبر المرخّص له مسئولًا مسؤولية مباشرة أمام المعتمر والوزارة عن:



الإخلال بالالتزامات المناطة به وفق العقد مع المعتمر.



الإخلال بحزم الخدمات التي منحت التأشيرة بموجبها.

معالجة إخلال المرخّص له بالتزاماته أمام المعتمر والوزارة

للوزارة حال إخلال المرخّص له في الداخل بأيّ من التزاماته، أن:



تؤمّن الخدمات مباشرة للمعتمر.



تعود بكافة التكاليف على المرخص له.

تذكرة عودة

المعتمرين المتخلّفين

عند قبض الجهات الأمنيّة على المعتمر المتأخّر أو عند ترحيله:

تدفع قيمة التذكرة المؤسسة أو الشركة التي جاء عن طريقها.

أو تُخصم من ضمانها البنكي.



عقوبات المرخّص له

الذي يخالف تنظيم خدمات المعتمرين وزوّار المسجد النبوي القادمين من خارج المملكة

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد يُعاقب عليها النظام، تعاقب المؤسسة أو الشركة المرخص لها التي تخل بأي حكم من أحكام هذا التنظيم ولائحته التنفيذية بعقوبة أو أكثر من العقوبات الآتية:



غرامة مالية لا تزيد عن خمسين ألف ريال.



إيقاف العمل بالترخيص لمدة لا تزيد عن ستة أشهر من مدة تأشيرات العمرة.



إلغاء الترخيص الممنوح للمؤسسة أو الشركة.

مع عدم الإخلال بحق المطالبة بالحق المدني تحرم، الجهة المرخص لها في الخارج من التعامل مع المؤسسات والشركات المرخص لها في المملكة إذا أخلت بالتزاماتها التعاقدية.

يعاقب من يقوم بخدمة المعتمرين دون الحصول على الترخيص اللازم بغرامة مالية لا تزيد عن مائة ألف ريال.



لجنة شكاوى المعتمرين

تضمّ:



عضوًا من وزارة التجارة.



عضوًا من وزارة الداخلية.



عضوًا من وزارة الحج والعمرة.

تختص بالنظر في:

- الشكاوى المقدمة من المعتمرين.
- مخالفات المرخص لهم.
- المَحاضر المرفوعة من الجهات ذات العلاقة.

إضافة إلى:

- التحقيق فيها والتوصية بتوقيع إحدى العقوبات المنصوص عليها.
- وتحديد قيمة الخدمات التي لم يقدمها المرخص له للمعتمر، على أن تقوم الوزارة بتحصيلها وردها له.

آليّة نظر اللجنة في الشكوى

- يُخطر ذوو الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة قبل الموعد المحدد بما لا يقل عن سبعة أيام.
- يتضمن الإخطار بيان مضمون الشكوى أو المخالفة.
- تكليف المدّعى عليه بالحضور شخصيًا أو حضور من ينوب عنه شرعًا لسماع أقواله وتقديم ما لديه من مستندات.
- على اللجنة أن تنظر على وجه السرعة في الشكوى أو المخالفة.
- ينبغي البتّ في موضوع الشكوى خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يومًا من تاريخ تقديمها.
- لا يشترط للاستمرار في نظر الشكوى بقاء المعتمر بعد انتهاء مدة إقامته.
- يجوز للمعتمر أثناء مدة إقامته حضور الجلسات، كما أن له توكيل من ينوب عنه إذا رغب في ذلك.

التظلّم

من لجنة الشكاوى

يحق لمن صدر بشأنه قرار العقوبة التظلم منه أمام ديوان المظالم خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه بذلك.

للاطلاع على أنظمة ولوائح وضوابط الحج والعمرة



أرقام تهمك

911

للحالات الطارئة والخدمات الأمنية

937

للاستشارات والاستفسارات الطبية

92002814

مركز اتصال وزارة الحج والعمرة
للإجابة عن استفسارات ضيوف الرحمن

1966

للاستفسارات الخاصة بالمسجد الحرام
والمسجد النبوي الشريف

بإمكانك الحصول على بقية الأدلة التوعوية من خلال زيارة موقع وزارة الحج والعمرة (من خلال الضغط هنا)

ستجد في هذه الأدلة جميع الإرشادات والتوجيهات التي تُيسِّر لك أداء المناسك بكل يسر واطمئنان..



الشريك الاستراتيجي

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF

شركاؤنا في النجاح

وزارة الصحة
Ministry of Health

وقاية
هيئة الصحة العامة
PUBLIC HEALTH AUTHORITY

هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY

الهيئة العامة للنقل
TRANSPORT GENERAL AUTHORITY

الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority
SFDA

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

الدفاع المدني

تقبل الله أعمالكم وسعيكم

للمزيد من المعلومات التوعوية
تابعونا على حسابنا
في تويتر

Haj.gov.sa | @HajMinistry

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH