وثيقة ضوابط خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة لعمر ة عام ١٤٤٦هـ

`

الإصدار رقم (٤)

في ١٤٤٦/٨/٥هـ الموافق ٢٠٢٥/٢/٤م

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

مقدمة

حرصا من الوزارة على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بالشراكة مع القطاع الخاص وفقا لتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٩٣) وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠هـ وتعديلاته بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٤٣٩) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠هـ ولائحته، وما صدر من قرارات وأوامر سامية لدعم قطاع الحج والعمرة، تم إعداد وثيقة الضوابط لكافة تلك الخدمات مع الأخذ في الاعتبار كافة التعليمات المعتمدة من الجهات ذات العلاقة بمنظومة العمرة، وفيما يلي بيانها:

أولا: الالتزامات العامة على شركات ومؤسسات العمرة السعودية:

١. خدمة المعتمر بكل أمانة وإخلاص.
٢. تنفيذ ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات.
٣. إبلاغ كافة وكلائهم خارج المملكة بجميع ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط
٤. وتعليمات أولاً بأول، والتحقق من التزام الوكلاء بتنفيذها وإبلاغهم للمعتمرين بها.
٥. الالتزام بالتعاقد مع مقدمي الخدمات المرخصين من جهات الاختصاص (سكن، نقل، ...الخ)
٦. حجز الخدمات المتعاقد عليها مع المعتمر ضمن البرنامج، مع أهمية اشتماله على الخدمات الأساسية المطلوبة لإصدار تأشيرة العمرة (السكن، النقل داخل المملكة، التأمين، الخدمات الأرضية)، على أن تكون مدة البرنامج متوافقة مع مدة الإقامة الفعلية للمعتمر داخل المملكة بما لا يتجاوز مدة صلاحية الإقامة
٧. إدخال بيانات صحيحة في النظام الآلي للعمرة عن برنامج المعتمر وتحركاته الفعلية بموجب طلبات التفويج على مدار الرحلة، وتحديث تلك البيانات أولا بأول في حال طرأت أي متغيرات عليها سواء قبل قدوم المعتمرين أو خلال فترة إقامتهم داخل المملكة، على أن تتم جميع الإدخالات وتحديثاتها وفقا للمحددات الزمنية الموضحة في هذه الوثيقة وفي دليل الاستخدام المعتمد للنظام الآلي للعمرة بموجب تعميم وكالة الوزارة لشؤون العمرة بتاريخ ١٤٤٦/٥/٦هـ وأي تعاميم إلحاقية بهذا الخصوص.

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – الرمز البريدي: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

٨. بعد صدور تأشيرات المعتمرين، يجب على شركة العمرة عمل حجوزات فعلية لمواعيد أداء العمرة، وأيضا تصاريح الصلاة في الروضة المشرفة -في حال طلبها من المعتمر-، وذلك عبر منصة حلول الأعمال "نسك" بما يتسق مع برنامج المعتمر.

٩. يتعين على شركة العمرة الأخذ في الاعتبار أن تصاريح نسك الصادرة هي تصاريح فعلية مؤكدة وفعالة ما لم يثبت دخول المعتمر لأرض المملكة قبل (٦) ساعات من موعد بدء التصريح، وإلا سيتم إلغاءها تلقائيا.

١٠. في حال تم تعديل برنامج المعتمر يجب إلغاء تصاريح نسك السابقة وإعادة إصدارها وفق التواريخ المحدثة للبرنامج.

١١. في حال تمت الحجوزات الفعلية وتم إصدار التصاريح، وظهر بعد ذلك حاجة إلى تغيير موعد العمرة أو الصلاة في الروضة الشريفة، فإنه بالإمكان إلغاء التصاريح عبر منصة حلول الأعمال "نسك" قبل موعد بدء التصريح، وعمل حجوزات جديدة في إطار تواريخ برنامج المعتمر الحالي.

١٢. تنفيذ البرنامج وما يتضمنه من خدمات وفق ما تم الاتفاق عليه مسبقًا مع المعتمر.

١٣. متابعة تقديم حزم الخدمات المتعاقد عليها في باقة المعتمر والعمل على معالجة أي قصور أو إخلال بالخدمة بشكل فوري.

١٤. الالتزام بتعديل البرنامج على النظام الآلي للعمرة وتحديثه دائما وفق ما يطرأ من متغيرات على البرنامج المعتمد مسبقا للمعتمر.

١٥. توعية الراغبين في أداء العمرة بالإجراءات الواجب تطبيقها على مدار رحلة المعتمر منذ قدومه للمملكة وحتى عودته سالمًا بمشيئة الله إلى بلده.

١٦. توعية المعتمرين بأهمية الالتزام بالاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة في المملكة.

١٧. توجيه المعتمرين وإرشادهم على شكل مجموعات من مساكنهم إلى الحرمين الشريفين لأداء مناسك العمرة أو الصلاة في الروضة الشريفة مع قائد لكل مجموعة حسب الوقت والبرنامج المعتمد، وتحمل مسؤولية أي إخلال بالتنظيم وما قد ينتج عنه من تبعات.

١٨. التأكيد على الوكلاء الخارجيين بإشعار المعتمرين بضرورة اتباع الأنظمة والإرشادات المتعلقة بعدم حمل أي مواد ممنوعة عند القدوم لأداء مناسك العمرة والزيارة والحرص على عدم إدخال أي مواد محظورة لتجنب تطبيق العقوبات النظامية بحقهم، وأيضًا توعيتهم بالالتزام بتعليمات الإفصاح الجمركي في المنافذ عند القدوم أو المغادرة وفق التعليمات المنظمة لذلك

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – الرمز البريدي: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

١٩. تقديم الخدمات اللازمة للمعتمر خلال فترة وجوده داخل المملكة في حال تعرضه لأي وقوعات أو حوادث وما ينتج عنها من حالات تنظيمية، أو أمنية، أو صحية أو وفيات، وإنهاء كافة الإجراءات اللازمة بحسب الحالة بالتنسيق مع هذه الوزارة والجهات المختصة.

٢٠. مرافقة مندوب من الشركة للمعتمرين خلال برامجهم الإثرائية مثل الزيارات للأماكن التاريخية ونحوها بحسب البرنامج المتعاقد عليه.

٢١. مشاركة منسوبي شركات ومؤسسات العمرة في البرامج التدريبية التي تعقدها الوزارة.

٢٢. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بتدريب وتأهيل موظفيها وفق متطلبات الأمن والسلامة المطلوبة من الجهات المختصة.

٢٣. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بتوفير الكوادر الإدارية والميدانية اللازمة للخدمة وتعريفهم في المسار الالكتروني بما في ذلك بيانات الاتصال والمناوبين، وتتحمل الشركة أو المؤسسة مسؤولية عدم صحة البيانات.

٢٤. توظيف كوادر بشرية مؤهلة بما يتناسب مع أعداد المعتمرين التابعين للشركة.

٢٥. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بمؤشرات الأداء والأعداد المستهدف خدمتها من المعتمرين وفق ما تقرره الوزارة بهذا الخصوص.

٢٦. يلتزم جميع مندوبي شركات ومؤسسات العمرة بحمل بطاقات تعريفية وظيفية تصدرها لهم جهة عملهم.

٢٧. الالتزام بتحديث بيانات العنوان الوطني لمقر الشركة وجميع فروعها وموظفيها ووسائل التواصل

ثانيا: الالتزامات العامة على الوكلاء الخارجيين:

١. التنسيق المستمر مع شركة العمرة المتعاقد معها بما يحقق خدمة المعتمر بكل أمانة وإخلاص وفق تنظيم خدمات المعتمرين وتعديلاته ولائحته المشار لها في الفقرة رقم (١) من البند (أولا) من هذه الوثيقة.

٢. الالتزام بتنفيذ ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات.

٣. إبلاغ المعتمرين بجميع ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات وكافة ما يتعلق باشتراطات وضوابط قدوم المعتمرين للمملكة وضوابط الإقامة بها.

٤. عدم الشراء المباشر للخدمات أو تقديمها داخل المملكة إلا من خلال شركة العمرة السعودية المتعاقد معها.

ب.ص: 2475 – المكرمة مكة – البريدي الرمز: 21955 – هاتف: 5649999 012 – فاكس: 5649988 012
www.haj.gov.sa

٥. الالتزام بتحويل أي مبالغ مالية تخص باقات الخدمات من حساب الوكيل خارج المملكة إلى محفظته المالية في المسار الإلكتروني للعمرة.
٦. الالتزام بقدوم المعتمرين للمملكة في الوقت المحدد لهم في البرنامج الذي منحت تأشيرة العمرة بموجبه.
٧. توفير تذاكر سفر مؤكدة ذهاباً وإياباً للمعتمرين
٨. تزويد المعتمر بنشرة توعوية بلغته قبل قدومه للمملكة تشمل الجوانب (أداء مناسك العمرة والزيارة، أنظمة الإقامة بالمملكة العربية السعودية، أنظمة وضوابط العمرة والزيارة..) ويتم إعدادها بالتنسيق مع شركة العمرة السعودية المتعاقد معها.
٩. التأكيد على المعتمرين بضرورة ارتداء بطاقات تعريفية عند قدومهم عبر جميع المنافذ البحرية والجوية والبرية ليتسنى لجميع الجهات المعنية التعرف عليهم وتقديم الخدمات لهم، ويشترط أن تحتوي على رقم مركز التواصل وقنواته لتلقي الشكاوى والبلاغات عن الخدمات.

ثالثا: القيود التشغيلية والمحددات الزمنية لموسم العمرة:

١. بدء إصدار تأشيرات العمرة ابتداءً من تاريخ (١٤) ذي الحجة من كل عام.
٢. آخر موعد لإصدار تأشيرات العمرة بتاريخ (١) شوال من كل عام.
٣. بداية دخول المعتمرين ابتداءً من تاريخ (١٤) ذي الحجة من كل عام، مع مراعاة أن تكون البرامج المتعاقد عليها مع المعتمرين في مكة المكرمة تبدأ من (١٦) ذي الحجة من كل عام.
٤. آخر موعد لدخول المعتمرين للمملكة بتاريخ (١٥) شوال من كل عام
٥. انتهاء مدة الإقامة للمعتمرين ومغادرتهم للمملكة بتاريخ (١) ذي القعدة من كل عام، وستقوم هذه الوزارة والجهات المختصة بتطبيق التعليمات بحق المخالفين.

رابعا: ضوابط تأهيل الوكلاء الخارجيين للعمل في موسم العمرة:

على الوكيل الخارجي الراغب في تقديم الخدمات للمعتمرين التقدم بطلب التأهيل وتعبئة الاستمارة عبر بوابة وزارة الحج والعمرة (https://umrahmasar.nusuk.sa) والالتزام بالضوابط الموضحة في البوابة، مع إرفاق المستندات:

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

١. رفع السجل التجاري للوكيل الخارجي مصدق من جهة رسمية معتمدة لبلد الوكيل الخارجي
٢. صورة من جواز السفر الخاص بمسؤول المنشأة ساري الصلاحية.
٣. في حال العمل في مواسم عمرة سابقة يجب تقديم مخالصة مالية مع آخر شركة أو مؤسسة عمرة سعودية تم التعاقد معها.
٤. البيانات المالية الخاصة بالوكالة الخارجية مصدقة من البنك.

علما بأنه يحق لوزارة الحج والعمرة إيقاف الطلب أو إلغاءه متى ما رأت ذلك.

خامسا: ضوابط التعاقد بين شركات ومؤسسات العمرة السعودية والوكلاء الخارجيين:

١- الالتزام بالتعاقد بين الطرفين بموجب نموذج العقد الموحد المعتمد من الوزارة.
٢- توثيق التعاقد بالختم والتوقيع من الطرفين على جميع نسخ العقد، مع تصديق شركة العمرة للعقد من الغرفة التجارية، وتصديق الجهات الرسمية في بلد الوكيل الخارجي.
٣- إقرار شركة العمرة السعودية مصدق من الغرفة التجارية باستلام الضمان البنكي المقدم من الوكيل الخارجي بمبلغ مائتي ألف (ريال سعودي).
٤- الالتزام بالضوابط والتعليمات الصادرة من جهات الاختصاص في المملكة في كل ما يتعلق بالأعمال التجارية والتعاملات المالية.

سادسا: ضوابط الخدمات المقدمة من شركات العمرة:

أ. خدمات السكن:

م	الضوابط
١	التعاقد مع المساكن والفنادق المرخصة من وزارة السياحة
٢	توفير مندوب من شركة العمرة لاستقبال المعتمرين في الفندق (لكل مجموعة) وإنهاء اجراءات التسكين
٣	تأكيد بيانات التسكين الفعلي للمعتمرين على منصة حلول الأعمال "نسك"
٤	الالتزام بالحد الأقصى لعدد الأفراد داخل الغرفة وفقا لما هو معتمد من وزارة السياحة
٥	الالتزام بتوفير كافة الخدمات والميزات الخاصة بالسكن وفق المتعاقد عليه مع المعتمرين
٦	الاحتفاظ بفواتير التسكين الصادرة من الفنادق مثبتا بها أسماء المعتمرين والفترة التاريخية

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

ب. خدمات النقل:

م	الضوابط
١	التعاقد مع شركات النقل المرخصة من الهيئة العامة للنقل والمؤهلة من النقابة العامة للسيارات
٢	التحقق من توافر كافة اشتراطات الهيئة العامة للنقل في وسائل النقل المتعاقد عليها.
٣	توافر خدمات الإسناد على الطرق ضمن المسارات المتعاقد عليها مع شركات النقل
٤	الالتزام بتوفير كافة الخدمات والميزات الخاصة بالنقل وفق المتعاقد عليه مع المعتمرين

سابعا: ضو ابط الحافلات والسيارات الأجنبية القادمة من خارج المملكة:

١. عدم ممارسة النقل الداخلي (نقل الركاب داخل المدن أو فيما بينها مقابل أجر) بأي شكل من الأشكال.

٢. وجود جواز سفر للسائق والركاب يحتوي على تأشيرة دخول للمملكة لأداء العمرة سارية المفعول.

٣. أن يتم تسجيل المركبات في منفذ الدخول وأن يتم إثبات ملكيتها من أي جهة معتمدة من الجهات الرسمية مع ربطها برقم الدخول للسائق أو المالك لتسجيل المخالفات عن طريق الرصد الآلي إن وجد.

٤. أن يكون التأمين على المركبة تأمينًا شاملاً مماثلاً لمدة سريان التأشيرة بواقع (٣) أشهر.

٥. أن تكون رخصة السير والفحص الفني للمركبة سارية المفعول.

٦. أن يحمل السائق رخصة مركبة معتمدة دولياً تتناسب مع حجم وقوة المركبة.

٧. يتعهد مالكو هذه المركبات أو سائقوها بالالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات المنظمة لموسم الحج والعمرة، مثل وقوف المركبات في الحجوزات الرسمية المعتمدة في مداخل العاصمة المقدسة واستخدام وسائل النقل المعتمدة في موسم الحج والعمرة.

٨. التقيد بحمولة المركبة وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة.

٩. الالتزام بعدم وضع أي شعار أو ملصقات دينية أو حزبية على المركبة.

012 5649988 :فاكس – 012 5649999 :هاتف – 21955 :البريدي الرمز – المكرمة مكة – 2475 :ب.ص
www.haj.gov.sa

ثامنا: ضوابط خدمات التأمين الشامل:

التأمين الشامل أحد المتطلبات الرئيسية لطلب إصدار التأشيرات، وتعتبر البوليصة سارية المفعول لمدة (٩٠) يوما من تاريخ دخول المملكة وتشتمل على المنافع التالية:

١- تقديم الخدمات الصحية الطارئة للمعتمر في جميع مستشفيات/المراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة، والمستشفيات والمراكز الصحية الخاصة المعتمدة من مجلس الضمان الصحي التعاوني، حسب منافع وثيقة التأمين.

٢- التأمين على الحوادث والكوارث التي قد تواجه المعتمر لا قدر الله.

٣- تغطية حالات تأخر أو الغاء رحلات الطيران حسب منافع الوثيقة المعتمدة.

٤- نقل جثمان المعتمر إلى وطنه الأصلي سواء كانت الوفاة طبيعية أو نتيجة حادث.

٥- تغطية تكاليف علاج كوفيد-١٩ والحجر الصحي في حالة الإصابة لا قدر الله.

٦- التعويضات التأمينية حسب منافع وثيقة التأمين.

علما بأن وثيقة التأمين الشامل لا تتعارض ولا تستبدل مع اللوائح والأنظمة المتبعة لدى الهيئات ذات العلاقة والشركات الناقلة.

تاسعا: ضوابط بلاغات تغيب المعتمرين:

على شركات ومؤسسات العمرة معالجة حالات تغيب المعتمرين على النحو التالي:

١- توعية المعتمر بأهمية الالتزام بمدة البرنامج والمغادرة في الوقت المحدد بتاريخ العودة، والحرص على اتخاذ الإجراءات النظامية عند انتهاء سريان تأشيرة العمرة.

٢- في حالة تغيب أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد بدون عذر تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بإشعار الوزارة عبر منصة حلول الأعمال "نسك" مع نسخة من جواز السفر موضحا فيها ختم دخول المملكة، وذلك خلال أربعة وعشرين ساعة بحد أقصى من وقت رصد الحالة.

٣- حالات التغيب من المنافذ سواء البرية، البحرية أو الجوية يتم ابلاغ الوزارة خلال أربعة وعشرين ساعة من وقت وصول المعتمر ويعد محضر بلاغ تغيب في المنفذ ويصادق عليه من قبل الوزارة وشركة الاستقبال في المنفذ ويرفق بالمستندات اللازمة عند رفع البلاغ من خلال النظام.

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

عاشرا: ضوابط التفويج للمعتمرين في الاستقبال والمغادرة والتنقل بين المدن:

١. إدخال بيانات الاستعداد المسبق قبل (٢٤) ساعة من وقت القدوم أو المغادرة مع تحديد المنفذ والصالة بشكل دقيق.

٢. طلب وسائل النقل بموجب أوامر التفويج عبر منصة حلول الأعمال "نسك" لنقل المعتمرين من وإلى المنافذ الجوية والبحرية والبرية وما بين المدن، وفق برنامج المعتمر المتعاقد عليه.

٣. إعداد كشف إلكتروني عبر منصة حلول الأعمال (نسك) يشتمل على (خط سير وسيلة النقل والوجهة، قائمة أسماء المعتمرين والزوار الذين على متن وسيلة النقل، بيانات المركبة والسائق) وتسليم نسخة منه لسائق المركبة.

٤. إعادة التحقق من صحة بيانات رحلة الطيران وموعد الإقلاع قبل مغادرة المعتمرين من السكن.

٥. تفويج المعتمرين المغادرين عبر المنافذ الجوية والبحرية بحيث يكون وقت وصول المعتمرين إلى صالات المغادرة قبل (٤) ساعات بحد أدنى أو (٦) ساعات بحد أقصى من موعد إقلاع الطائرات أو إبحار العبارات.

وعلى شركات ومؤسسات العمرة مراعاة احتساب المدة الزمنية اللازمة لتحقيق ذلك من لحظة تحرك الحافلات من أمام السكن سواء بمكة المكرمة أو المدينة المنورة آخذة في الاعتبار أيام وساعات الذروة والطرق المستخدمة للوصول إلى صالات المغادرة.

وللجان الرقابية التابعة لوزارة الحج والعمرة المعنية بمتابعة العمليات التشغيلية للمغادرة عبر المنافذ الجوية والبحرية تقدير المدى الزمني المناسب وفق ما يفرضه الواقع التشغيلي لكل منفذ في مواسم التشغيل المختلفة على مدار العام.

٦. التأكيد على المعتمرين بالالتزام بمواصفات وأحجام الأمتعة وفقا لما هو معتمد من الجهات المختصة.

٧. التأكيد على المعتمرين بعدم وضع عبوات مياه زمزم داخل الحقائب.

٨. تتحمل شركة أو مؤسسة العمرة مسؤولية مخالفة ضوابط التفويج وجميع ما يترتب عليها من تبعات سواءً تأمين الإيواء أو الوجبات أو النقل لحين الموعد الفعلي للتواجد في المطار.

٩. يحق للوزارة تكليف متعهد للتعامل مع حالات التفويج المبكر للمعتمرين إلى المطارات وتحمّل الشركة أو المؤسسة المخالفة للتكاليف.

012 5649988 :فاكس – 012 5649999 :هاتف – 21955 :البريدي الرمز – المكرمة مكة – 2475 :ب.ص
www.haj.gov.sa

١٠. متابعة المعتمرين الذين تخلفوا عن السفر على رحلات الطيران المحجوز عليها مسبقا، وعدم تفويجهم إلى المطارات إلا بعد توفير حجوزات بديلة مؤكدة.

١١. توجيه الحافلات المغادرة إلى المنافذ الجوية بالمرور على مراكز التفويج لإكمال اجراءات المغادرة.

١٢. متابعة ما يستجد لاشتراطات الناقل الجوي حسب شروط بلد المعتمر عند مغادرة المعتمرين المملكة وقبل صعودهم الطائرة تحسباً من عدم السماح للمعتمرين بالسفر وتحمل المرخص له مسؤولية استضافتهم

١٣. في حال عدم التزام شركة العمرة بنقل المعتمر حسب البرنامج المتفق عليه سيتم توفير النقل البديل من قبل النقابة العامة للسيارات وفق وثيقة النقل البديل المرفقة بهذه الضوابط.

١٤. عدم تفويج المعتمرين مباشرة من مكة المكرمة إلى مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة إلا بموجب برنامج سكن في المدينة المنورة لمدة (٢٤) ساعة على الأقل قبل التوجه للمطار

١٥. عدم تفويج المعتمرين مباشرة من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة إلى مكة المكرمة إلا بموجب برنامج سكن في المدينة المنورة لمدة (٢٤) ساعة على الأقل قبل التوجه لمكة المكرمة

١٦. إعداد خطة لتنقلات المعتمرين في الحالات المطرية لضمان سلامتهم.

أحد عشر: ضوابط المخالفات التي تحال للجنة النظر في شكاوى المعتمرين في حال اخلال شركات ومؤسسات العمرة بالتزاماتها في تقديم الخدمة للمعتمرين:

أ. نصت المادة السابعة من تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمون من خارج المملكة مع عدم الاخلال بأية عقوبة أشد يعاقب عليها النظام، تعاقب المؤسسة أو الشركة المرخصة لها التي تخل بأي حكم من أحكام التنظيم المشار إليه بأعلاه ولائحته التنفيذية بعقوبة أو أكثر من العقوبات الآتية:

١. غرامة مالية لا تزيد عن خمسين ألف ريال.

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

٣. إلغاء الترخيص الممنوح للمؤسسة أو الشركة.

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

ب. مع عدم الاخلال بحق المطالبة بالحق المدني تحرم الجهة المرخص لها في الخارج من التعامل مع المؤسسات والشركات المرخص لها في المملكة إذا اخلت بالتزاماتها التعاقدية.

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

د. المخالفات التي تنظر فيها لجنة النظر في شكاوى المعتمرين:

١. عدم تحديث بيانات ومعلومات المعتمرين حسب التعليمات والضوابط والآليات الصادرة عن الوزارة
٢. وصول المعتمرين الى المسكن ولم يتم تسكينهم أو اثناء الجولات الميدانية يتم رصد المعتمرين مفترشين في الأماكن العامة
٣. اختلاف السكن او تصنيفه او مواصفات الخدمة عن برنامج المعتمر
٤. عدم سريان رخصة السياحة او رخصة الدفاع المدني
٥. اختلاف النقل او فئته او مواصفات الخدمة عن برنامج المعتمر
٦. عدم سريان رخص وكروت تشغيل المركبة والسائق
٧. تأخر في تسكين المعتمرين (أكثر من ساعتين)
٨. تأخر في توفير النقل للمعتمرين (أكثر من ساعة)
٩. عدم متابعة حالات المتوفين والمنومين والمقبوض عليهم
١٠. عند وصول المعتمر الى المنفذ بأوقات مبكرة أو متأخرة
١١. فوات الرحلة او تأخر وصول المعتمرين للمنفذ او عدم وجود تذاكر أو حجوزات مؤكدة
١٢. لم تقم الشركة بالإبلاغ عن المعتمرين المتأخرين عن المغادرة
١٣. في حال وجود معتمرين منومين أو مقبوض عليهم أو فقدو تذكرة السفر
١٤. في حال لم تقم الشركة بمرافقة مجموعة المعتمرين اثناء العمرة أو الصلاة في الروضة الشريفة
١٥. لم يتم توفير وسيلة لنقل المعتمرين من والى المنافذ

آلية النظر في المخالفات من قبل لجنة النظر في شكاوى المعتمرين:

١. يخطر ذوو الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة قبل الموعد المحدد بسبعة أيام على الأقل على أن يتضمن الإخطار بيان مضمون الشكوى أو المخالفة وتكليف المدعي عليه

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

بالحضور شخصياً أو حضور من ينوب عنه شرعاً لسماع أقواله وتقديم ما لديه من مستندات وعلى اللجنة أن تنظر على وجه السرعة في الشكوى أو المخالفة.

٢. ينبغي البت في موضوع الشكوى خلال مدة لا تزيد على ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمها.

٣. مع مراعاة أحكام المادة (٤٥) من هذه اللائحة . لا يشترط للاستمرار في نظر الشكوى بقاء المعتمر بعد انتهاء مدة إقامته، على أنه يجوز له أثناء مدة إقامته حضور الجلسات، كما أن له توكيل من ينوب عنه إذا رغب في ذلك.

٤. يتم تبليغ ذوي الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة بخطاب يسلم باليد أو عن طريق البرق أو البريد المسجل أو البريد الإلكتروني ولا يمنع غياب المدعي من الاستمرار في نظر الشكوى أو المخالفة.

٥. يبلغ المدعي عليه بقرار وزير الحج والعمرة بالعقوبة بالبريد المسجل على العنوان المبلغ للوزارة، أو على العنوان الذي يختاره أثناء نظر الشكوى أو المخالفة.

٦. لوزير الحج والعمرة بعد الاطلاع على التوصيات التي ترفعها اللجنة اصدار قرار بعقوبة أو اكثر يراها ملائمة من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم.

٧. يحق لصاحب الشأن التظلم من قرار العقوبة أمام ديوان المظالم خلال ستين يومًا من تاريخ إبلاغه بذلك، ويعتبر قرار ديوان المظالم نهائيًا.

اثنا عشر: معايير التصنيف لشركات ومؤسسات العمرة:

١. يتم تقييم مستوى أداء شركات ومؤسسات العمرة بشكل شهري وربع سنوي بموجب المعايير التالية:

أ. تحقيق الحد الأدنى من المستهدف الربعي حسب فئة التصنيف لكل شركة وفق الجدول أدناه في الفقرة رقم (٢).

ب. ألا تقل نسبة رضا المعتمرين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل شركة العمرة عن (٩٠٪)

ج. ألا تقل نسبة التزام شركة العمرة بالضوابط والتعليمات عن (٩٠٪)

٢. يتم في نهاية كل ربع سنة تقييم مستوى أداء الشركات والمؤسسات وترقية تصنيفها أو تخفيضه حسب ما يتم تحقيقه فعليا من الأعداد المستهدفة من المعتمرين وفق الجدول التالي:

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa

متوسط أعداد المعتمرين المستهدف خدمتهم كل ربع سنة بحسب تصنيف الفئات

			ج		ب		أ	
			اعتبارا من	الحد الأدنى المستهدف	اعتبارا من	الحد الأدنى المستهدف	اعتبارا من	الحد الأدنى المستهدف
الربع الأول	محرم، صفر، ربيع الأول		1	3,000	3,001	15,000	15,001	30,000
الربع الثاني	ربيع ثاني، جمادى الأولى، جمادى الثانية		1	6,000	6,001	22,500	22,501	37,500
الربع الثالث	رجب، شعبان، رمضان		1	15,000	15,001	30,000	30,001	45,000
الربع الرابع	شوال، ذي القعدة		1	1,000	1,001	2,500	2,501	7,500
		الحد الأدنى المستهدف سنويا لكل شركة		25,000		70,000		120,000

٣. أعداد الدول التي يمكن للشركات والمؤسسات العمل فيها بحسب فئات التصنيف:

- تصنيف (أ) : جميع الدول
- تصنيف (ب) : ٨٠٪ من إجمالي الدول
- تصنيف (ج) : ٦٥٪ من إجمالي الدول

٤. سيتم في نهاية موسم العمرة تقييم مستوى الأداء للشركات بموجب ما تم تحقيقه فعليا من أعداد على مدار الموسم بشكل تراكمي، بحيث يتم بموجبه تحديد مستوى التصنيف المستحق لكل شركة ومؤسسة في موسم العمرة المقبل.

علما بأن المستهدفات والنسب أعلاه قابلة للتعديل أو إيقاف العمل بموجبها وفقا لما تراه الوزارة محققا لمصلحة العمل ومحققا لأهدافها الاستراتيجية.

٥. قبل نهاية موسم العمرة سيتم تفعيل الضوابط التالية على طلبات التأشيرات:

أ. تحديد سقف أعلى تناقصي أسبوعي لطلبات إصدار التأشيرات.

ب. الاستمرار في وضع سقف أعلى على الدول التي سجلت عليها أعداد كبيرة من التأخر عن المغادرة وفقا للبيانات التاريخية في السنوات السابقة وخلال هذا العام.

ج. تحديد شركات العمرة المؤهلة لطلب إصدار تأشيرات في الدول الموضحة في الفقرة (ب) بناء على مستوى أداء الشركة وأعداد المتبقين في المملكة.

والله الموفق،،،

فاكس: 5649988 012 – هاتف: 5649999 012 – البريدي الرمز: 21955 – المكرمة مكة – ب.ص: 2475
www.haj.gov.sa