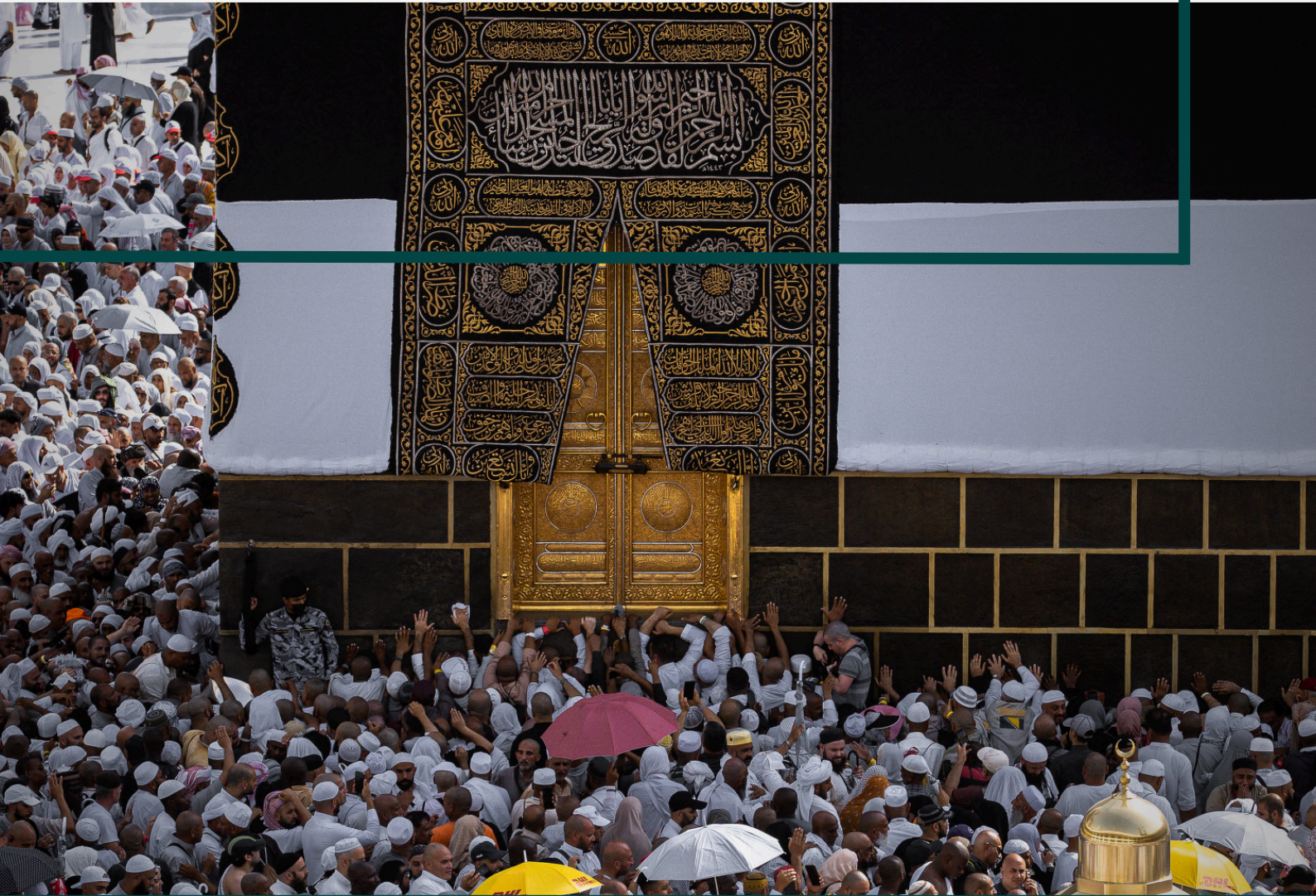
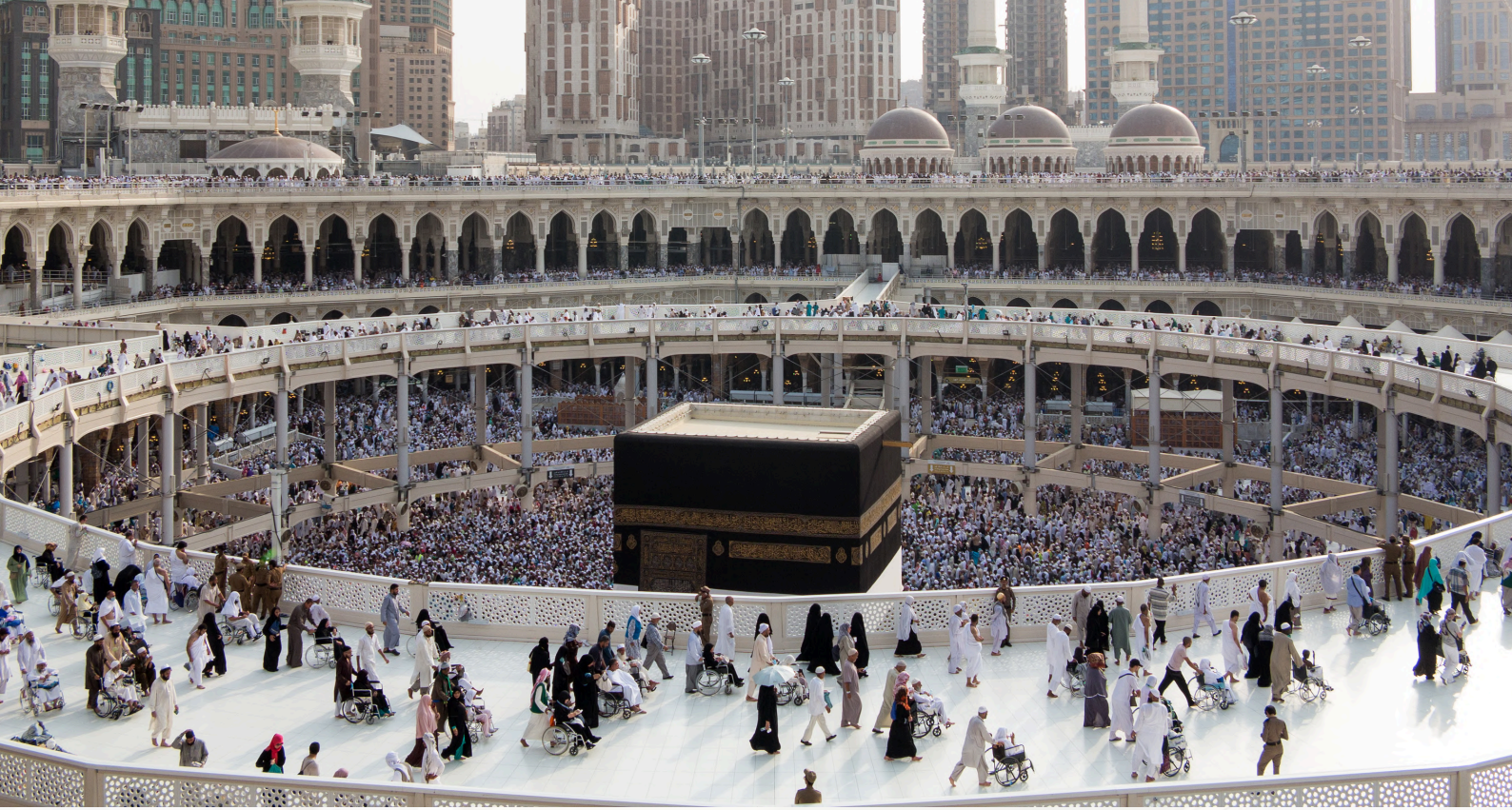




دليل التعليمات والإجراءات المنظمة

لأداء شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج





الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:
انطلاقاً من دور وزارة الحج والعمرة في تنظيم الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام،
قامت في هذا العام 1447هـ، بتأهيل شركات تقديم الخدمة للحجاج القادمين من خارج
المملكة استناداً لما ورد في نظام خدمة حجاج الخارج ولائحته التنفيذية، وأطّرت عملها
بمجموعة من التعليمات التي من شأنها تيسير أداء الحجاج لمناسك حجهم، وحماية
حقوقهم التي كفلتها لهم حكومة المملكة العربية السعودية طوال فترة تواجدهم على
أراضيها، وإيماناً من الوزارة بأهمية دعم الشركات المرخص لها بالخدمة ومساعدتها في
الحصول على كافة التعليمات المنظمة للخدمة، قامت بجمع كافة التعليمات ذات العلاقة
بالخدمة في كتيب واحد واطلقت عليه مسمى "دليل التعليمات والإجراءات المُنظمة لأداء
شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج " لموسم حج عام 1447هـ، مستهدفةً بذلك ضبط
الخدمة، وتجويدها، ورفع كفاءة أداء الشركات المقدمة للخدمة.
وختاماً نسأل الله العليّ القدير أن يوفق الجميع، ويجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم.

وكالة الوزارة لشؤون الحج



الفهرس

الصفحة	العنوان
10	أهم المستجدات على تعليمات الخدمة
11	معايير تحديد أعداد الحجاج
13	إسكان الحجاج في مكة المكرمة
22	إسكان الحجاج في المشاعر المقدسة
27	الإعاشة في المشاعر المقدسة
37	النقل والتفويج
47	خدمة الزيارة في المدينة المنورة
55	الاستقبال والتوديع: المنافذ في محافظة جدة
60	الاستقبال والتوديع: المنافذ البرية
65	الرقابة
68	بطاقة نسك
76	منهاج الشركات

الفهرس

الصفحة	العنوان
79	قياس جودة الاداء ورضا المستفيد
72	نسك عناية
85	مركز الاتصال الموحد
87	تدريب العاملين
90	مركز الرصد والتحكم
92	وحدة الابتكار
94	الضمانات والتدفقات المالية
97	جدول مواعيد الخدمة الموسمية

الأطر النظامية لعمل شركات تقديم الخدمة

يحكم عمل جميع شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج مجموعة من الأطر النظامية التي تنظم الخدمة المقدمة للحجاج، وتحفظ حقوقهم، وتنظم عمل الشركات المرخص لها بخدمتهم، وتحفظ حقوقها، وتشمل هذه الأطر ما يلي:

- نظام خدمة حجاج الخارج، الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم (م/111) وتاريخ 1440/09/17 هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/89) وتاريخ 1447/05/12 هـ.
- اللائحة التنفيذية لنظام خدمة حجاج الخارج، الصادرة بقرار وزير الحج والعمرة رقم (440521014) وتاريخ 1444/05/21 هـ، واي تعديلات لاحقة تُجرى عليها.
- دليل التصنيف الكمي والنوعي لخدمة حجاج الخارج. رقم (470223106) وتاريخ 1447/03/13 هـ.
- دليل التعليمات والاجراءات المنظمة لأداء شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج لموسم حج عام 1447 هـ.
- كافة الخطط والبرامج المبلغة لشركات تقديم الخدمة من خلال مختلف الإدارات التابعة للوزارة.

تعريفات عامة

شركة تقديم الخدمة

الشركة المرخص لها بتقديم الخدمة للحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية.

المجلس التنسيقي لشركات الضيافة ومقدمي خدمة حجاج الخارج

وهي الجهة التنسيقية بين شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج.

حجاج دول العالم الإسلامي

الحجاج القادمين من الدول التي لديها اتفاقيات لتنظيم قدوم الحجاج من خلال مكاتب شؤون الحج أو الشركات أو المنظمين.

الحجاج المباشرين

هم الحجاج المتعاقد معهم من قبل شركات تقديم الخدمة بأسلوب الحج المباشر، ومن خلال منصة وزارة الحج والعمرة الخاصة بها.

حجاج الفرادى

الحجاج القادمين للمملكة بتأشيرة حج (مجاملة) من مختلف الجهات الحكومية أو الأهلية.

منصة نسك مسار لحجاج الخارج

النظام الإلكتروني المعتمد من وزارة الحج والعمرة لتنظيم التعاقدات بين مقدم الخدمة المحلي مع الحجاج أو من يمثله بموجب العقد الموحد الذي تعده وزارة الحج والعمرة.

العقد الموحد

هو العقد الذي تعده وزارة الحج والعمرة بين الحجاج أو من يمثله مع مقدمي الخدمات بحكم الاختصاص.

مقدمي خدمات الاستقبال والتوديع المرخصين

وهي الشركات المختصة بتقديم خدمات الاستقبال والتوديع للحجاج بمنافذ الوصول والمغادرة بالمملكة.

تعريفات عامة

مزودي خدمة الإعاشة

هو المتعهد المؤهل من أمانة العاصمة المقدسة، أو من أمانة المدينة المنورة، للتعاقد معه على تقديم خدمة طهي وتقديم وجبات التغذية والإعاشة للحجاج.

مرافق الإيواء

هي المرافق التي تم ترخيصها من قبل وزارة السياحة سواء كان ترخيصها فندق أو نزل خلال موسم الحج "المؤقتة".

مزودي خدمة السكن

هو من يقوم بتأهيل السكن التابع له وعرضه للتأجير في منصة نسك مسار لحجاج الخارج.

التعويضات

المبالغ المالية المستحقة بشكل مباشر للحاج بموجب حالات التعويض المذكورة في العقد الموحد أو اتفاقية مستوى الخدمة.

الرقابة الذاتية

أعمال التقييم من قبل الشركات من خلال قائمة الاستدلال المحددة في الاستبيانات.

وحدة الابتكار

هي وحدة إدارية تُنشأ داخل شركة تقديم الخدمة تعنى بإدارة وتنفيذ الأنشطة الإبداعية والريادية، وترتبط مباشرة بالإدارة العليا للشركة.

الوثائق

نظام مقدمي خدمات حجاج الخارج

اللائحة التنفيذية لنظام مقدمي خدمات حجاج الخارج

اللائحة التنفيذية لنظام مرافق الضيافة السياحية

دليل التصنيف الكمي والنوعي لخدمات حجاج الخارج

دليل الهيئة العامة للغذاء والدواء لتغذية الحجاج
الدليل الاسترشادي

دليل الدفاع المدني للشروط الوقائية بالمشاعر المقدسة

دليل المستخدم لمنصة نسك مسار لحجاج الخارج

ملحقات تعليمات الهيئة العامة للغذاء والدواء

دليل نماذج الرقابة الشاملة



ضوابط التعاقد على الخدمة

الخدمة	حجاج دول العالم الإسلامي	الحجاج الأفراد
طيران القُدوم والمغادرة	اختياري	اختياري
الخدمات الأرضية في المنافذ	أساسي	أساسي
النقل بين المدن والمشاعر المقدسة	أساسي	أساسي
الخدمات الأرضية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	أساسي	أساسي
خدمة السكن في مكة المكرمة	أساسي	أساسي
الخدمات الأرضية في المدينة المنورة	أساسي	أساسي
الإعاشة في مكة المكرمة	اختياري	اختياري
الإعاشة في المدينة المنورة	اختياري	اختياري
الخدمات بالمشاعر المقدسة	أساسي	أساسي
خدمات السقاية	اختياري	اختياري

*حسب ما جاء في دليل ضوابط الخدمات المقدمة لحجاج الخارج "دليل التصنيف الكمي والنوعي".
ويجب الرجوع إليه لاشتماله على معايير تقديم الخدمة ومستوياتها وآليات تقييمها
قرار رقم (470223106) وتاريخ 1447/03/13هـ.

ضوابط الخدمة

معايير لتحديد أعداد الحجاج

- وضعت الوزارة معايير لتحديد أعداد الحجاج الذي يمكن لشركات تقديم الخدمة التعاقد عليه؛ بما يضمن كفاءة التشغيل وجودة الخدمات والوفاء بالالتزامات التعاقدية مع الحجاج. صفحة رقم (12)
- حددت الوزارة المواعيد المعتمدة لتنفيذ مهام الشركات صفحة رقم (97)

مجال اختصاصات الخدمة المقدمة للحجاج:

- استمرار إسناد مهمة التعاقد مع مزودي خدمة السكن في هذا العام 1447هـ، إلى شركات تقديم الخدمة للحجاج، ولن يسمح لممثلي الحجاج (مكاتب شؤون الحجاج - المنظمين) بالتعاقد المباشر لتأمين هذه الخدمة.
- استمرار إسناد مهمة التعاقد مع مزودي خدمة الاغاشة (في مكة المكرمة والمدينة المنورة) في هذا العام 1447هـ، إلى شركات تقديم الخدمة، ولن يسمح لممثلي الحجاج (مكاتب شؤون الحجاج - المنظمين) بالتعاقد المباشر لتأمين هذه الخدمة.

ضوابط اعتماد شركات تقديم الخدمة للعمل بالمدينة المنورة نيابة عن الشركات المرخصة:

- أن تكون شركة تقديم الخدمة مرخصة من وزارة الحج والعمرة.
- أن يكون سبق للشركة بالعمل بالمدينة المنورة خلال المواسم السابقة.
- أن لا تقل فئة التقييم للشركة عن الفئة الثانية لموسم حج 1447هـ.
- لا يسمح التعاقد لتقديم الخدمة بالنيابة عن الشركات الأخرى بأكثر من حصة الشركة الرئيسية.
- أن يكون للشركة المتعاقد معها مقراً لمراكز الضيافة منفصلاً عن أعمال الشركة الرئيسية.
- يسمح للشركة بالتعاقد على خدمة عدد 100,000 حاج في أول عام وتزيد بما نسبته 20% سنوياً مع عدم الإخلال بالشروط الأخرى.
- أن يقوم فريق من فرع الوزارة بالمدينة المنورة بالوقوف ميدانياً على مقر الشركة ومراكز الضيافة للتحقق من جاهزيتها التشغيلية.
- أن تقدم خطة شاملة عن الجاهزية التشغيلية للشركة وأعداد الكادر البشري.

معايير تحديد أعداد الحجاج لشركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج خلال مواسم الحج

حرصًا من الوزارة على ضمان تقديم الخدمة للحجاج وفق الأعداد المتفق على خدمتهم، والمساحات المخصصة لهم في المشاعر المقدسة، وضعت الوزارة معايير لتحديد نطاق أعداد الحجاج الذي يمكن لشركات تقديم الخدمة التعاقد عليه؛ بما يضمن كفاءة التشغيل وجودة الخدمات والوفاء بالالتزامات التعاقدية مع الحجاج، وقد راعت عند تحديد تلك المعايير المحددات التالية: (حدثة تطبيق النظام، الخبرات السابقة في تقديم الخدمة أو الخدمات المماثلة للشركة، عدد الشركات المرخصة بممارسة النشاط مقارنة بعدد الحجاج المعتمد، ودرجة تقييم أدائها لآخر موسم عملت فيه وفقاً لما تعتمده الوزارة)، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الخبرات السابقة:

1. أعوام الخبرة:

م	عدد أعوام الخبرة	سقف عدد الحجاج
1	5 أعوام فأقل	10,000 حاج
2	10 أعوام فأقل	20,000 حاج
3	15 عاماً فأقل	30,000 حاج
4	20 عاماً فأقل	40,000 حاج
5	25 عاماً فأقل	50,000 حاج
6	26 عاماً فأكثر	100,000 حاج

2. أسس تحديد أعوام الخبرة:

- عدد أعوام الخبرة في مجال خدمة الحجاج خلال مدة الترخيص الحالي للشركة.
- عدد أعوام الخبرة للشركة في مجال خدمة الحجاج وعلى وجه الخصوص الخدمات المقدمة بالمشاعر المقدسة قبل نفاذ نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج (مع مراعاة أعوام الخبرة لشركات ضيافة الحجاج قبل تحولها بموجب النظام).

معايير تحديد أعداد الحجاج لشركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج خلال مواسم الحج

ثانياً: كفاءة الأداء:

تقاس بناءً على نتيجة تقييم أداء شركات تقديم الخدمة لآخر موسم عملت فيه، وسيتم السماح برفع السقف للشركات الحاصلة على تقييم بالفئة الأولى والثانية، إضافةً للعدد المحدد لها في بنود جدول أعوام الخبرة ذات الأرقام (1،2،3،4،5،6)، وذلك على النحو التالي:

العدد الإضافي للحجاج المسموح التعاقد عليه	تصنيف درجة التقييم
%50 من العدد المحدد لكل شركة	الفئة الأولى (الأداء العالي)
	الفئة الثانية (الأداء المتوسط)

علماً بأنه سيتم احتساب تقييم أداء آخر موسم حج للشركات التي لم تعمل لأي سبب كان في موسم حج العام الماضي سواءً كانت الشركة معتذرة عن الخدمة أو موقوفة بسبب عقوبة نظامية.

ثالثاً: شركات تقديم الخدمة المتأهلة لخدمة الحج المباشر، وحج المجاملة، والمشغلة لمواقع المخيمات بالمشاعر المقدسة سيكون عدد الحجاج المحدد لهم خلال موسم الحج بمقدار التعاقد الذي يبرم مع الحجاج.

رابعاً: ستنظر الوزارة في الطلبات الواردة إليها من شركات تقديم الخدمة للحصول على الموافقة على التعاقد مع أعداد تتجاوز السقف المحدد لها، وسيتم ربط الموافقة لها على طلب تلك الزيادة ومقدارها بتقديم الشركة لما يثبت جاهزيتها وكفاءتها التشغيلية في أداء الخدمة لكامل العدد المستهدف بالخدمة، وتقديمها لخطة الإسناد المعدة منها في حالة وجود تحديات في خدمتها لا قدر الله.

خامساً: للوزارة تقييم المعايير السابقة وفق ما تراه محققاً للمصلحة العامة وما تقتضيه متطلبات وشروط تقديم الخدمة.



إسكان الحجاج

في مكة المكرمة
والمدينة المنورة

مستجدات الخدمة

تعديل مواعيد آليات الصرف للدفعات المالية للمساكن

المرحلة	النسبة	شروط الصرف
الدفعة الأولى	20 %	مرور (5) أيام من وصول الحجاج للسكن
الدفعة الثانية	50 %	بتاريخ (7) ذو الحجة وبما لا يسبق صرف الدفعة الأولى، وتصرف بعد التأكد من عدم وجود قصور في الخدمة
الدفعة الثالثة	30 %	تستحق في نهاية شهر محرم بعد التأكد من عدم وجود مطالبات مالية

التعليمات المنظمة للتعاقد على الخدمة

إن تأمين السكن للحجاج القادمين من خارج المملكة تعد مسؤولية رئيسية مناطة بأحد أطراف منظومة الحج، ويتحدد المسؤول عنها بحسب صفة قدوم الحجاج من خارج المملكة، وذلك على النحو التالي:

1. الحجاج القادمين من الدول الإسلامية من خلال مكاتب شؤون الحج والشركات والوكالات السياحية:
تقع مسؤولية تأمين خدمة السكن لهذه الفئة من الحجاج على شركات تقديم الخدمة في مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة، بحيث تقوم شركات تقديم الخدمة بالتعاقد من خلال منصة نسك مسار على توفير خدمة السكن لحجاجها، وفقاً للإجراءات والتعليمات المطبقة في المسار.

2. الحجاج القادمين من دول غير إسلامية عبر التعاقد المباشر مع شركات تقديم الخدمة في منصة الوزارة "نسك" من خلال مبادرة خدمة الحجاج المباشرين حسبما اصطلح على تسميتهم في الوزارة:
تقع مسؤولية تأمين السكن لهذه الفئة من الحجاج على شركة تقديم الخدمة المتعاقد معها عبر المنصة، ويشمل ذلك سكنهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة، وتقوم هذه الشركة بالتعاقد من خلال منصة نسك مسار على تأمين السكن لحجاجها في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة.

3. الحجاج الفرادي، ويشملون الحجاج القادمين بتأشيرة حج (مجاملة) وليست لديهم حزم خدمات في المسار عند وصولهم إلى المملكة:
تقع مسؤولية تأمين سكن المشاعر المقدسة على شركات تقديم الخدمة، ويتم شراء جميع هذه الخدمات من الحاج في منصة الحج المباشر.

استمرار إسناد مهمة التعاقد مع مزودي خدمة السكن، إلى شركات تقديم الخدمة للحجاج، ولن يسمح لممثلي الحجاج (مكاتب شؤون الحجاج - المنظمين) بالتعاقد المباشر لتأمين هذه الخدمة، وسيتم ذلك من خلال تطبيق الأسلوبين التاليين

1. أن يقوم ممثل الحجاج باختيار السكن المناسب للحجاج التابعين والاتفاق على السعر، وإبلاغ شركة تقديم الخدمة بهذا الاختيار، ومن ثم تقوم الشركة بالتعاقد مع صاحب السكن من خلال منصة نسك مسار دون إضافة أي مبالغ للشركة في قيمة العقد.
2. أن يخول ممثل الحجاج شركة تقديم الخدمة باختيار السكن ويتم تضمين الخدمة ضمن الباقة المعروضة لممثلي الحجاج
3. تكون شركة تقديم الخدمة مسؤولة أمام الوزارة في حال رفض الحجاج للسكن ويجب عليها تقديم الحلول المناسبة لإسكان الحجاج.

وفي كلا الخيارين المتاحين لتأمين خدمة السكن سيكون على شركة تقديم الخدمة التأكد من جاهزية السكن، وعليه يلزم الشركة إذا اختير السكن من ممثل الحجاج وتأكد لها عدم جاهزيته أن تشعر الوزارة من خلال منصة نسك مسار بتعذر إبرام التعاقد على السكن المختار من ممثل الحجاج ورفضه من قبل الشركة مع توضيح الأسباب.

التعليمات المنظمة للتعاقد على الخدمة

تخضع عملية التعاقد على خدمة السكن بشكلٍ عام للضوابط التالية:

1. التقيد التام بتأمين السكن من خلال التعاقد في منصة نسك مسار مع أصحاب المساكن والفنادق، حيث تضمن الوزارة من خلال تطبيق هذا الضابط لهذه الخدمة أن تكون جميع المساكن والفنادق مرخصة من جهة الاختصاص، وخاضعة لكافة معايير السلامة المطبقة على سكن الحجاج، وعليه فإن أي مخالفة لذلك تعتبر مخالفة موجبة للعقوبات المنصوص عليها في النظام.
2. إن إبرام التعاقد في منصة نسك مسار في هذا العام مع أصحاب المساكن والفنادق لا يتعتبر تاماً إلا بعد تنفيذ كشف الجاهزية للسكن وتحويل حالة جاهزيته في منصة نسك مسار من اللون الأصفر إلى اللون الأخضر.
3. يستثنى من إجراء كشف الجاهزية على السكن الفنادق المصنفة من وزارة السياحة كفنادق (5) خمسة نجوم، و(4) أربعة نجوم.
4. توفير خدمة العملاء بمقرات السكن في الفنادق المصنفة (4,5) نجوم غير ملزمة على شركات تقديم الخدمة بحكم أن الخدمة متوفرة من قبل إدارة الفنادق، أما فيما عدا ذلك فيلزم على الشركات توفير هذه الخدمة والحرص على متابعتها.
5. يسمح للشركة بعمل كشف جاهزية لسكن محدد بحد أقصى ثلاث مرات، وفي حال لم يتم اجتياز الكشف (يتم تحويل السكن للنطاق الأحمر) ويلغى العقد المبدئي مع صاحب السكن.
6. مواعيد الكشف عن جاهزية المساكن ستكون تحت مسؤولية شركة تقديم الخدمة.

التعليمات المنظمة لخدمة السكن

إن مسؤولية خدمة الحجاج داخل السكن تقع على عاتق شركة تقديم الخدمة، وقد انيط إليها ابتداءً من هذا العام 1447هـ، التعاقد على توفير خدمة السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وعليه فإن على شركة تقديم الخدمة متابعة تقييد والتزام مزود خدمة السكن بالخدمات التالية:

- وفقاً لشروط التصريح للمساكن فإن على صاحب السكن توفير متطلبات وتجهيزات الخدمة داخل السكن، ومنها الأثاث وبعض الخدمات الأخرى، ولا يتم السماح لصاحب السكن بالتأجير إلا بعد إجراء كشف الجاهزية للمبنى من قبل إحدى شركات تقديم الخدمة المرخص لها من الوزارة، ما يعنى توفر كافة التجهيزات والأثاث والخدمات الأخرى بالسكن، إلا أن ذلك لا يعنى عدم مسؤولية شركة تقديم الخدمة عن توفير أيّة تجهيزات أو خدمات يتبين لها عدم توفرها بالسكن، ويجب عليها تأمين النواقص في حالة عدم استجابة صاحب السكن لتأمين النواقص وبعد إشعار الوزارة، ويحق للشركة بعد ذلك المطالبة بقيمة ما تم توفيره منها بموجب فواتير الشراء، والمستندات اللازمة لإثبات النواقص وعدم تجاوب صاحب السكن؛ للنظر في إمكانية حسمها من الضمان المالي المأخوذ على صاحب السكن شريطة أن لا تتجاوز المطالبة المالية (15%) من قيمة التعاقد.
- التأكد من إبراز بيانات تصريح سكن الحجاج في مدخل السكن، وأن تشمل البيانات كافة بيانات التصريح المسجلة في منصة نسك مسار .
- تحديد قنوات اتصال متعددة لاستقبال ملاحظات وشكاوى الحجاج أو من يمثلهم من خلال وضع اللوح الإرشادية بشكل واضح في الممرات مدوّن به معلومات التواصل وتعميمه على الحاج ومن يمثله.
- الإبلاغ في حينه عن أي حالة تهدد أمن وسلامة الحجاج في أماكن تواجدهم واتخاذ التدابير اللازمة لذلك بالتنسيق مع فرع الوزارة في جدة ومكة المكرمة ووكالة الزيارة في المدينة المنورة أو الجهات الأمنية علماً بأن ذلك سيحسب لها عند التقييم.
- الإبلاغ في حينه عن المشاهدات لحالات الطبخ العشوائي بالسكن عبر قنوات الوزارة المعتمدة.
- تنفيذ التقييم (الجاهزية - المتابعة والإشراف) حسب نماذج التقييم والخطة الزمنية المحددة من قبل الوزارة.
- رفع نتائج التقييم ومتابعة الإجراء التصحيحي (حال وجوده) للجهة المعنية بالوزارة وذلك وفق الآلية التي يتم الاتفاق عليها.

التعليمات المنظمة لخدمة السكن

- تسهيل أعمال التفتيش والرقابة المنفذة من الوزارة لقياس جودة أداء الخدمات بالمواقع والمرافق والأجهزة التابعة لها.
- التأكد من توفر مكتب للخدمات والصيانة عند المدخل أو البهو لاستقبال شكاوى الحجاج بخصوص نظافة المبنى، وأعطال المصاعد، والسباكة، والكهرباء، وانقطاع المياه، وذلك على سبيل المثال لا الحصر مع وضع وطباعة اللوحة الإرشادية للاستدلال على المكتب والخدمة التي يقدمها.
- متابعة النظافة العامة للمبنى من خلال عمالة نظامية كافية بزي موحد للقيام بواجبات النظافة ومتطلبات الخدمات الأخرى، والتصعيد للجهات المختصة في الوزارة في حال اخلال صاحب السكن بالقيام بها.
- تقييد العاملين بالسكن بارتداء الزي الموحد، مع تعليق بطاقة تعريفية بالأسماء والمسمى الوظيفي باللغتين العربية والانجليزية.
- تسكين الحجاج وفقاً للعقد المبرم ودون تكديس.
- يمنع الطبخ في الغرف والممرات والصالات وفي أي مكان غير الأماكن المخصصة والمعتمدة.
- التأكد من تأمين الحراسة اللازمة على مداخل السكن على مدار الساعة بزي موحد، وعدم السماح لغير الحجاج المتعاقد معهم بالدخول إلى السكن.
- تنظيم دخول الزوار من غير الضيوف إلى السكن وتسجيل بياناتهم، والحرص على ألا يكون السكن متاحاً للدخول دون سيطرة وتحمل شركة تقديم الخدمة ما يترتب على ذلك.
- عدم استخدام الصالات والمطابخ والممرات ودور الميزانين أو دور الخدمات والمواقف والأسطح لأي أغراض سكنية وتخزينية.
- التقيد التام بقواعد الأمن والسلامة المنصوص عليها في تعليمات الدفاع المدني مع عدم غلق الممرات المؤدية لأبواب الطوارئ واستخدام الأقفال البلاستيكية.
- تخصيص مساحة لا تقل عن (4م²) لاستخدامها كمكتب خدمة عملاء لاستقبال شكاوى واستفسارات الحجاج.
- التقيد بمتابعة البلاغات والشكاوى المحالة لهم من نظام خدمة العملاء والتفاعل معها بما يحقق مؤشرات قياس الأداء واتفاقيات تقديم الخدمة المعتمدة.

التعليمات المنظمة لخدمة السكن

- تزويد مركز الاتصال الموحد بقائمة الاستفسارات والاسئلة الشائعة واجاباتها المتعلقة بخدمات الشركة تجاه المستفيدين.
- توفير خدمة الإرشاد والتوجيه للحجاج في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة/ المدينة المنورة.
- التأكد من تثبيت تعليمات إجراءات الطوارئ والاخلاء في حالة الحريق باللغتين العربية والانجليزية على باب الوحدة من الداخل، على أن تحتوي على أرقام هواتف الطوارئ.
- توفير غرف ومرافق مفصولة حسب الجنس (للرجال والنساء) مع إمكانية توفير غرف عائلية بحمام داخلي خاص للعائلة الواحدة.
- توفير غرفة واحدة على الأقل تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة، مع وضع لوحات ارشادية عند المدخل الرئيسي تدل على المدخل الذي يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الدخول من خلاله.
- متابعة الحجاج أثناء اقامتهم في السكن ومتابعة تقديم الخدمات لهم.
- الكشف عن تقارير الرصد اليومية عند طلب الجهة المختصة بوزارة الحج والعمرة.
- توعية الحجاج في المساكن بشأن الترشيح في استخدام المياه.

التعليمات المنظمة لكشف الجاهزية على مساكن الحجّاج

تلتزم شركات تقديم الخدمة كافة بدورها في عملية كشف الجاهزية على مساكن الحجّاج قبل إتمام التعاقد في المسار الإلكتروني، وهي الجهة المسؤولة أمام الوزارة عن توفير كافة الخدمات المطلوب توفرها داخل سكن الحجّاج، قبل وصول الحجّاج، وأثناء تواجدهم، وإلى حين مغادرتهم لبلادهم سالمين.

علماً بأن الوزارة ممثلة في فرع الوزارة بمكة المكرمة، وفرع الوزارة بالمدينة المنورة بحسب اختصاصهما المكاني ستشرفان على عملية كشف الجاهزية، وذلك من خلال: مراقبة التزام شركات تقديم الخدمة في توفير كافة الخدمات المطلوبة بالمساكن من خلال عينات عشوائية.

اعتمدت الوزارة تصنيف المساكن والفنادق المدرجة في المسار بعد تأهلها ووصولها على التراخيص اللازمة من الجهات المختصة إلى (3) ثلاثة نطاقات رئيسية تبعاً لمدى أهليتها للتعاقد لإسكان الحجّاج، وتعريف كل نطاق منها على النحو التالي:

• النطاق الأخضر:

يعني أن السكن مرخص، و متاح للتعاقد، ويتم تحويل مستحقات عقد السكن لمقدم الخدمة عبر النظام.

• النطاق الأصفر:

وتعني أن السكن متاح للتعاقد المبدئي، ويتوجب على شركة تقديم الخدمة حجز موعد للكشف عن السكن، ولن يتم تحويل مستحقات العقد لمقدم الخدمة عبر النظام الا بعد تغيير حالة التصنيف للون الأخضر.

• النطاق الأحمر:

لن يتم اتاحته للتعاقد ولن يتم تحويل مستحقات العقد لمقدم الخدمة عبر النظام الا بعد تغيير حالة السكن إلى اللون الأخضر.

خطة الطوارئ للسكن وآلية التصعيد

لخدمة السكن مخاطر يمكن أن تقع وتتسبب في حدوث الضرر للحجاج - لا قدر الله - وحتى يتم الاستعداد لوقوع مثل هذه الحالات على شركات تقديم الخدمة التقيد بالآتي:

- التعاقد على توفير السكن الاحتياطي لما نسبته (1%) من عدد الحجاج المتعاقد معه على خدمة السكن، والرفع ببيانات الموقع للوزارة (الإدارة العامة للخدمات والإسكان) ضمن خطة الطوارئ للسكن.
- يجب على شركة تقديم الخدمة تكوين فريق معنى بالطوارئ للخدمات على ان يتولى هذا الفريق اسناد تقديم الخدمات التي بها قصور

بالإضافة إلى المشاركة في:

1. معالجة جاهزية السكن.
 2. معالجة الإخفاق في تقديم الخدمات.
- تقوم كل شركة تقديم خدمة بإصدار قرار مجلس الإدارة عن تعيين فريق عمل الطوارئ بالصلاحيات التي تسمح لهم بتنفيذ خطة الطوارئ.
 - تقوم كل شركة تقديم خدمة بالرفع لوزارة الحج والعمرة بهذا القرار ليقوم الفريق المذكور بالإفصاح عن الخطة أمام اللجنة المعنية والتي تقوم الوزارة بتعيينها.
 - تلتزم شركات تقديم الخدمة بالإبلاغ في حال واجهتها مشكلة في تقديم الخدمة في الحالات الواردة أدناه:

1. النقص في المواد الأولية.
2. النقص في الموارد البشرية العاملة.
3. التأخر في عملية النقل للوجبات.
4. مشكلة فنية في الموقع.
5. أي مشاكل أخرى.

إسكان الحجاج

في المشاعر المقدسة

التعليمات المنظمة لخدمات إسكان الحجاج في المشاعر المقدسة

تكتسب المشاعر المقدسة (مشعر منى، ومشعر عرفات، ومشعر مزدلفة) أهمية قصوى لجميع أطراف منظومة الحج الحكومية منها، القطاع الخاص لخدمات الحجاج، هذا فضلاً عن أهميتها للحجاج أنفسهم باعتبار أن أداءهم لنسك الحج مرتبط بمرورهم منها في المواقيت المحددة، خاصة مشعر عرفات لارتباطه بركن فريضة الحج المتمثل في وقوف الحجاج على صعيده يوم الحج الأكبر يوم التاسع من ذي الحجة.

وتتزايد أهمية تنظيم كل ما يتعلق بإقامة الحجاج في المشاعر المقدسة، لعدة عوامل لعمل أهمها ما يلي:

- محدودية المساحة المحددة شرعاً لتلك المشاعر.
- الأعداد الكبيرة للحجاج.
- قصر مدة بقاء الحجاج في المشاعر المقدسة، التي تصل إلى ساعاتٍ فقط كما هو الحال بمدّة البقاء في مشعري مزدلفة وعرفات.
- تحديات تنفيذ عمليات نقل الحجاج بين المشاعر المقدسة.

الأمر الذي يُلزم الجهات الحكومية بوضع الخطط الدقيقة والتعليمات التي تهدف لتنظيم إقامة الحجاج في تلك المناطق، وضمان استدامة الخدمات المقدمة لهم فيها، وهذا الأمر يتطلب تضافر الجهود وتنسيقها بين الجميع، ويلقي بمسؤولية كبيرة على عاتق شركة تقديم الخدمة للحجاج للتقيد التام بتلك الخطط والتعليمات، ومما يجب التقيد به عن المشاعر المقدسة، ما يلي:

- تعيين ضابط المشاعر المقدسة والمسؤول عن مشاركة مستجدات الجاهزية وفقاً لاستمارات التقييم.
- تأمين التجهيزات وفقاً لمكونات حزم الخدمات المتفق عليها مع الحاج أو من يمثله، ويتم تجهيزها في الوقت المحدد من الوزارة.
- اتباع كافة التعليمات واللوائح المتعلقة بإسكان الحجاج وخدمتهم وتوفير وسائل الراحة لهم وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك، ومنها التعليمات المتعلقة بالبرتوكولات الصحية والتصنيف الكمي والنوعي المعتمد والالتزام بالتعليمات والاشتراطات لشركة كدانة للتنمية والتطوير والدفاع المدني والجهات الأخرى ذات العلاقة في تنفيذ الأعمال بالمواقع وإنشاء المخيمات.

التعليمات المنظمة لخدمات إسكان الحجاج في المشاعر المقدسة

- التقييد بحدود المناطق المخصصة وعدم استخدام المواقع المخصصة للجهات الحكومية أو الخاصة أو الشركات الأخرى.
- عدم عمل أي تغييرات أو أعمال إضافات بالمناطق المسلمة إلا بعد التنسيق مع شركة كدانة للتنمية والتطوير والجهات المعنية وفق المتبع نظاماً وبعد أخذ التصاريح اللازمة.
- عدم إجراء أي تنازل أو تبادل للأراضي فيما بين شركات تقديم الخدمة، أو بين مراكز الضيافة بالشركة أو نقلها إلا بعد إشعار الجهة المختصة بالوزارة وأخذ الموافقة الخطية عليها.
- في حالة نقص عدد الحجاج المتفق عليه وفق المحاضر الموقعة بين الوزارة ومكتب شؤون الحجاج، فللوزارة الحق في سحب بعض المواقع بما يتناسب مع عدد الحجاج مع قيام الشركة بإزالة أي إنشاءات أو أعمال بالمواقع المسحوبة دون المطالبة بأي تكاليف مالية من الوزارة.
- تحري العدالة في تخصيص وتوزيع مساحات المواقع على مراكز الضيافة وفقاً للأعداد الفعلية، وفي حالة مخالفة ذلك تتحمل الشركة كافة ما يترتب عليه من إجراءات وعقوبات نظامية.
- تقديم المخططات والبيانات التفصيلية لتوزيع وتقسيم مراكز الضيافة التابعة للشركة بصيغة نظم معلومات جغرافية (GIS) ومخططات (AutoCAD) إلى الجهة المختصة بالوزارة بعد تحديد أعداد الحجاج لمراجعتها واعتمادها في مدة أقصاها 3 أسابيع.
- الالتزام التام بما تم اعتماده أو يتم اعتماده لاحقاً من قبل اللجنة المختصة من بيانات ومخططات تفصيلية لتوزيع مراكز الضيافة، وفي حالة مخالفة ذلك تتحمل الشركة كافة ما يترتب عليها من إجراءات نظامية.
- عدم تسليم المواقع لمراكز الخدمة إلا بعد اعتماد التخصيص من قبل جهة الاختصاص بالوزارة، وتسليم النسخ المطلوبة من المخططات والبيانات النهائية لها بعد الاعتماد، على أن يتم التسليم في موعد لا يتجاوز ثلاثة أيام من تاريخ اعتماد التوزيع، مع الالتزام بتقديم نسخة من محاضر استلام كافة تلك الوحدات وكروكي حدود كل مخيم.
- توفير حراسات أمنية للمناطق المسلمة للشركة مباشرة وتكون الشركة مسؤولة عنها مسؤولية تامة بمجرد استلامها من شركة كدانة.
- تنفيذ التعليمات الصادرة من الجهات الرسمية المشاركة في تنظيم وتشغيل موسم الحج.
- التقييد بالتعليمات الخاصة بتنظيم حظر حيازة أو استخدام الغازات البترولية المسالة لأغراض الطبخ بالمشاعر المقدسة خلال موسم الحج، واتخاذ الإجراءات والترتيبات التي تكفل تنفيذ ما جاء بهذا التنظيم.

التعليمات المنظمة لخدمات إسكان الحجاج في المشاعر المقدسة

- الالتزام بعدم استخدام الخيام التقليدية في مشعر عرفات واستخدام الخيام المقاومة للحريق.
- عدم التصرف في أي مساحات فائضة عن حاجة الشركة وإشعار الجهة المختصة بالوزارة وشركة كدانة بذلك وإعادتها فوراً.
- يجب على شركات تقديم الخدمة نقل مخلفات تجهيز المخيمات قبل الموسم وكذلك مخلفات الإزالة بعد الموسم إلى مرمى النفايات العام.
- التنسيق مع شركة المياه الوطنية بمشعر عرفات للاطلاع على المواقع التي يمكن توصيل شبكة المياه منها، وعدم التوصيل من خطوط دورات المياه أو المشارب، والتنسيق كذلك فيما يخص استخدام دورات المياه الموجودة على حدود الشوارع الرئيسية الخاصة بالمشاة والظاهرة بلون مختلف عن دورات المياه الأخرى، مع عدم استخدام التيار الكهربائي المخصص للدورات لتغذية المخيم.
- الحصول على شهادة إخلاء طرف تتضمن تسليم المواقع نظيفة وخالية من النفايات من أقرب مركز لأمانة العاصمة المقدسة، وفي حال عدم التقيد بذلك يتم تحمل كافة ما يترتب على ذلك من غرامات تفرضها الأمانة.
- عدم استخدام عبارات تصريف مياه السيول والأمطار، وعدم تشييد المخيمات عليها، وعدم إدخال السيارات المحملة بتجهيزات المخيم فوق أغطية العبارات الخرسانية لتجنب سقوطها مع الأخذ في الاعتبار تحميل المتسبب تكاليف الأضرار في حال عدم التقيد بذلك.
- تقديم الطلبات المتعلقة بزيادة الطاقة الكهربائية للمخيمات من مكتب استشاري معتمد خلال شهرين من تاريخ استلام الموقع وتقديمها لمالك الأصول (شركة كدانة للتنمية والتطوير) وإشعار الوزارة بذلك.
- الالتزام بأعمال خدمات نظافة المخيم والممرات بحسب الدورات المعتمدة وفقاً للتصنيف الكمي والنوعي المعتمد.
- توفير حراس أمن والقيام بمهامهم وفقاً لنظام الحراسات المدنية الخاصة ولائحته التنفيذية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (145) بتاريخ 1446/06/05هـ.
- التأكد من تواجد حراس الأمن في المواقع المكلفين بحراستها على مدار (24) ساعة.
- تنظيم عملية دخول وخروج الحجاج التابعين للمخيم.
- الإشراف على تنظيم وتسكين الحجاج في المخيمات المخصصة لهم.
- منع دخول أو إدخال أي أشخاص من غير الحجاج التابعين للمخيم ويشمل ذلك الحجاج الغير نظاميين أو الحجاج اللذين لا يتبعون لنفس شركة تقديم الخدمة أو مركز الخدمة المعنية بخدمة الحجاج بعد اعتماد التوزيع ، وإبلاغ الوزارة فوراً عن أي حالات تتعلق بذلك.

التعليمات المنظمة لخدمات إسكان الحجاج في المشاعر المقدسة

- منع تكديس وجلوس الحجاج وافتراشهم على بوابات المخيمات وخارج المخيمات من خلال توفير مشرف عام.
- التأكد من تواجد المشرف العام والقيام بمهامه. وتحمل الشركة مسؤولية ما يترتب على مخالفة تلك الواجبات والمسؤوليات.
- منع تكديس وجلوس الحجاج على بوابات المخيمات، والتعامل مع أي حالات تكديس بشكل فوري.
- الإشراف على تسكين الحجاج في المخيمات المخصصة لهم، ومنع تواجد أشخاص غير نظاميين.
- تواجد مشرف عام على مدار الساعة لمنع افتراش الحجاج خارج المخيمات أو في الممرات.

الزيارة

في المدينة المنورة

مستجدات الخدمة

مجال اختصاصات الخدمة المقدمة للحجاج:

مع نقل اختصاص خدمة الزيارة في المدينة المنورة لشركات تقديم الخدمة، تمكنت كافة الشركات منذ الموسم الماضي من التعاقد على تقديم الخدمة لحجاجها في كافة المواقع (مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة)، وفيما يخص خدمة الزيارة لهذا العام تتيح الوزارة لشركات تقديم الخدمة القيام بهذا الدور بالمدينة المنورة من خلال إحدى الصيغ المقبولة التالية:

1. القيام بتقديم الخدمة ذاتياً مع إلزامية تواجد مكتب نظامي لها في المدينة المنورة.
2. التعاقد مع شركة تقديم خدمة أخرى مرخصة من الوزارة ولديها (مقر) مكتب نظامي بالمدينة المنورة لمباشرة تقديم هذه الخدمة لحجاجها.

مع الأخذ في الاعتبار بأن مسؤولية الشركة المتعاقدة على خدمة الحجاج ستكون مسؤولية كاملة إذا ما اختارت تقديم الخدمة ذاتياً، أما في حالة اختيارها لإحدى الصيغتين الأخرى (2 أو 3) فإن مسؤولية التقصير في أداء الخدمة أو المخالفة سيتم إسناد العقوبات الصادرة بشأنها على النحو التالي:

- العقوبات أياً كان مقدارها : تسند للشركة المباشرة في تقديم الخدمة بالمدينة المنورة، ولا تسند للشركة المتعاقدة مع ممثلي الحجاج، بحكم مسؤولية الشركة المباشرة في الخدمة عن التقصير في أداء الخدمة والمخالفة.
- قرارات رد قيمة الخدمة غير المؤداة والتعويض: تسند للشركة المتعاقدة مع ممثلي الحجاج على تقديم الخدمة ولا تسند للشركة المباشرة في تقديم الخدمة بالمدينة المنورة، بحكم مسؤولية الشركة المتعاقدة مع ممثلي الحجاج عن الوفاء بالتزاماتها التعاقدية.

يُمنع منعاً باتاً تجزئة التعاقد أو تفويض شركات أخرى لتقديم الخدمة نيابةً عن الشركة الأصلية لفئات الحجاج المتعاقد معهم (مكاتب شؤون الحجاج، الشركات السياحية، حجاج الحج المباشر). ويُشترط أن يتم تقديم الخدمة بأحد الخيارين التاليين فقط:

- التقديم المباشر للخدمة من قبل الشركة الأصلية لجميع الفئات المتعاقد معها.
- أو التعاقد مع شركة أخرى لتقديم الخدمة بشكل كامل ومتكامل لجميع الفئات دون استثناء.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

أولاً: متطلبات التشغيل للخدمة في المدينة المنورة:

- التحقق من إمام ممثلي شؤون الحجاج بالتعليمات المنظمة لشؤون الحج بموجب مخاطبات رسمية موثقة قبل بدء الموسم بحد أقصى (20) شوال.
- استقبال البلاغات والملاحظات التي ترصد على الحجاج والعمل الفوري لمعالجتها من خلال رسائل التوعية المختلفة للحجاج والاتصال المباشر بممثليهم وتوثيق إجراءات إبلاغهم والتزامهم بالتعليمات بشكل فوري.
- تجهيز المراكز (الهجرة - البر - مطار المدينة - مطار ينبع - القطار - ك 9) بما يضمن استمرارية الأعمال والتعامل مع الأزمات والمخاطر.
- توفير بيانات عقود الإسكان للحجاج القادمين قبل وصولهم بموجب نظام الاستعداد المسبق وبيانات منصة نسك مسار قبل الوصول بحد أدنى (4) ساعات.
- توفير مرشد مؤهل (بالاشتراك مع النقابة العامة للسيارات باستثناء حجاج البر) لكل حافلة (متجهة للسكن) يستلم بيان النقل ويرافق الحجاج لإيصالهم للسكن المخصص لهم وتأكيد الوصول في النظام الآلي.
- الالتزام بتعليمات منع المغادرة بعد الساعة (11) ليلاً بالتنسيق مع النقابة العامة للسيارات وتحمل مسؤولية إسكان الحالات المخالفة.
- التنسيق مع مركز نظم وبيانات الحج لتعريف مقدمي الخدمات (الإعاشة - السكن - الإثرائية) الذين سيتم الارتباط بهم لخدمة حجاجهم.
- جدولة مواعيد استقبال مفوضي الخدمات.
- الالتزام بخدمة الحجاج الذين لم يتعاقدوا على السكن أو من قدموا في غير مواعيد عقودهم للحصول على السكن المناسب لهم.
- استقبال مقدمي الخدمات والتحقق من بياناتهم وجاهزيتهم وتأهيلهم في المسار الإلكتروني.
- تعيين فريق للكشف على جاهزية مساكن الحجاج بما لا يتجاوز 15 شعبان 1447 هـ.
- توفير مركز خدمات عملاء يستقبل الشكاوى والبلاغات بلغة الحجاج ويتعامل معها بشكل فوري ويقيس مستوى الرضا والتصعيد لما يتطلب.
- الاستجابة الفورية للبلاغات الأمنية واستدعاء ممثلي شؤون الحجاج للتعامل معها وإزالة أي مخالفات وفق التعليمات ودون أي تجاوزات والتصعيد الفوري لما يتطلب.
- تجهيز مراكز خدمة ميدانية للحجاج وفقاً لتوزيعهم المعتمد من الوزارة يسهل استدلال الحجاج عليها بما لا يتجاوز طريق الملك عبد الله ويتوفر فيها التجهيزات التقنية ووحدات الاستقبال ومقاعد الانتظار وضيافة بالماء البارد والمشروبات الساخنة والباردة والتمور، وإبراز هوية بصرية موحدة لشركة الخدمة مع لوحات ترحيبية بلغات الحجاج مع توفير رجل أمن وكاميرات مراقبة بتسجيل كامل.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

- تخصيص مقر إداري في المدينة المنورة بما لا يتجاوز طريق الملك عبد الله يسهل استدلال الحجاج وممثلي شؤونهم خلال فترة تواجد الحجاج.
- تجهيز مقر مركزي أو مقار في كل مركز خدمة ميداني لحفظ الجوازات -عند طلب الحجاج أو ممثليهم وفق نموذج يخصص لهذا الغرض- تتوفر فيها مساحات تخزين بترميز رقمي ولوني، وتخصيص كادر مؤهل للتعامل معها بعدد (موظف/ 10.000 جواز) بالوردية وبما لا يقل عن (2 موظف) للفترة الواحدة كحد أدنى.
- أن تتحقق في المركز اشتراطات الأمن والسلامة للوقاية من الحرائق، مع توفر كاميرات مراقبة بتسجيل متواصل يغطي كامل الموقع، مع توفير حقائب بلاستيكية شفافة متينة لحفظ الجوازات وتداولها بأمان وبراعى منع دخول غير العاملين في المركز.
- توفير نظام آلي يحفظ فيه بيانات الجوازات وحركة دخولها وخروجها وتوثيق المتعاملين معها، ويمكن من خلاله الاستعلام لحظياً عن موقع الجواز.
- تسجيل حركة الحجاج والوقعات اليومية في منصة نسك مسار لحجاج الخارج بشكل فوري.
- توفير مقر (مركز) في المنطقة المركزية أو حولها لاستقبال الحجاج التائهيين وإرشادهم وإيصال من يتطلب لمقر سكنه أو لمكتب شؤون الحجاج.
- التواجد من خلال مندوب في مراكز الإرشاد التابعة للوزارة فور الطلب خلال مدة لا تتجاوز الـ (5) دقائق لاستلام الحجاج التائهيين.
- الاستجابة الفورية مع البلاغات التي ترد من الجهات الأمنية والخدمة عن حالات التائهيين بما لا يتجاوز (10) دقائق لاستلامها والتعامل معها.
- التواجد في مواقف وساحات مسجد الميقات خلال تواجد الحجاج لعقد نية الإحرام.
- تنظيم وقوف الحافلات في المواقف بحسب جنسية الحجاج مع تسجيل رقم موقف الحافلة للمساعدة في توجيه الحجاج وإرشادهم.
- توجيه الحجاج إلى داخل المسجد وتوعيتهم لسرعة إتمام عقد نية الإحرام والعودة للحافلة بما لا يتجاوز (60) دقيقة للحافلة الواحدة.
- التحقق من اكتمال عودة جميع الحجاج للحافلة ومطابقتهم لبيان المغادرة وتأكيد السائق لذلك قبل انطلاق الحافلة.
- التأكيد على المراقبين الميدانيين بمراقبة تنزيل وتحميل أمتعة الحجاج في/من المساكن والتحقق من عدم وجود أمتعة لا تخصهم والإبلاغ الفوري عن تلك الحالات.
- استقبال بلاغات مفقودات الحجاج منهم مباشرةً أو من ممثليهم والبحث الفوري عنها والتنسيق مع وحدة المفقودات في وكالة الزيارة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
- تفقد أحوال الحجاج المرضى في المستشفيات العامة والخاصة ومساعدتهم في تلبية احتياجاتهم.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

- أن يتوفر لكل مركز خدمة ميداني رئيس مؤهل (شهادة جامعية أو أعلى / خبرة لا تقل عن 5 سنوات في خدمة العملاء) مع اشتراط إجادة اللغة الإنجليزية للمراكز التي تخدم جنسيات غير عربية ويفضل إجادة لغة الحجاج، ويمكن للوزارة النظر في طلبات الاستثناء وفق ما تقتضيه مصلحة العمل.
- متابعة البلاغات والشكاوى التي ترد من الجهات المعنية، والعمل على انائها وفقاً للتعليمات فيما يخص حالات وقوعات الحجاج (المرضى-المتوفين-المفقودين-الموقوفين أمنياً)، وتسجيلها في منصة نسك مسار.
- تفقد أحوال الحجاج في الميقات والتحقق من سلامة إجراءات مغادرتهم إلى مكة المكرمة.
- مراعاة تجهيز مقار الخدمة لشركات تقديم الخدمة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تسليم المفقودات التي يتعذر معرفة أصحابها أو تسليمها لهم لوحدة المفقودات بوزارة الحج والعمرة.
- التنسيق المسبق مع مكاتب وممثلي شؤون الحجاج بشأن ترتيبات زيارة الروضة الشريفة بموجب حجوزات مؤكدة عبر منصة نسك مسار والتأكيد على الالتزام بها.
- إبلاغ مكاتب وممثلي شؤون الحجاج بالتعليمات والنشرات التوعوية لزيارة الروضة الشريفة للالتزام بها.
- متابعة الحجاج خلال تنفيذ زيارات المواقع التاريخية والاثريّة بالمدينة المنورة والتحقق من سلامتهم.
- التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج لترتيب مواعيد مغادرة الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة وتفويجهم وفق عقود سكن نظامية وفعالة في منصة نسك مسار لحجاج الخارج.
- التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لتنفيذ مواعيد نقل الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة وفق ما هو معرف في منصة نسك مسار لحجاج الخارج والتحقق من جاهزية تلك الحافلات.
- متابعة وصول ومغادرة الحجاج القادمين والمغادرين عبر قطار الحرمين السريع والتحقق من تفويجهم وفق عقود السكن النظامية.
- أن تحصل الشركة على رخصة البلدية من أمانة منطقة المدينة المنورة للمقر الرئيسي ومراكز الضيافة.
- أن يكون للشركة مقراً رئيسياً (مكتب نظامي) لإدارة العمليات التشغيلية ويتوفر فيه كافة المتطلبات التقنية واللوجستية لممارسة نشاط خدمة الحجاج، ولا يسمح بدمج المقر في مباني أخرى كالفنادق والشركات والجهات الأخرى.
- التزام شركة تقديم الخدمة المتعاقدة مع حجاج البر بتوفير مندوبين لها في نقاط الفرز بالشراكة مع مرور منطقة المدينة المنورة لتوجيه الحافلات لمراكز حجاج البر.
- توعية الحجاج بالالتزام بالأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية وعدم رفع الشعارات السياسية أو الطائفية ومنع التجمعات في مواقع تواجد الحجاج بقصد رفع الهتافات أو استخدام المكبرات الصوتية احتراماً لقدسية المكان، وإبلاغ الوزارة بحدوث أي حالات في هذا الشأن.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

ثانياً: متطلبات التشغيل في المنافذ الجوية:

- يجب أن يكون هناك نظام تقني لاستلام الجوازات بين شركة الاستقبال في منفذ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وشركة تقديم الخدمة المعنية بخدمة الحجاج بالمدينة المنورة.
- تهيئة وتجهيز مقر إداري (لرئيس/ مشرف الفترة) ومقار لفرق العمل الميدانية في كل صالة وفقاً للتعليمات المتبعة من الجهة المشغلة للمنفذ.
- توفير استراحة مهيأة للعاملين والعمالة تستوعب الأعداد وتتوفر فيها الخدمات بالتنسيق مع الجهة المشغلة للمنفذ.
- توفير كادر تشغيلي (رئيس بمؤهل جامعي أو أعلى ذو خبرة لا تقل عن (5) سنوات في خدمة العملاء، نائب رئيس لكل فترة بمؤهل جامعي يُجيد اللغة الإنجليزية بخبرة لا تقل عن (3) سنوات في خدمة العملاء، مشرف فترة بمؤهل جامعي يُجيد اللغة الإنجليزية بخبرة لا تقل عن عاميين في خدمة العملاء، مراقبين إداريين وميدانيين بمؤهل لا يقل عن الثانوية لنسبة 50% من إجمالي العدد ويُشترط لخدمة الحجاج (الناطقين بغير العربية) إجادة اللغة الإنجليزية ولغة الحجاج بحد أدنى (5) موظفين ممن يخدمون الحجاج مباشرةً لكل رحلة قادمة أو مغادرة
- تهيئة وتجهيز المتطلبات التقنية لقراءة جوازات سفر الحجاج القادمين للمنفذ (أجهزة الزبيرا - أجهزة مكتبية -أجهزة لوحية - طابعات) مرتبطة بأنظمة وزارة الحج والعمرة ، تنجز قراءة البيانات واستكمال طباعة الكشوفات لكل حافلة خلال مدة زمنية لا تتجاوز (5) دقائق، مع مراعاة الدقة في تداول الجوازات والحفاظ عليها بكل اهتمام في حقيبة بلاستيكية شفافة محكمة، وتوثيق حركة تداول الجوازات في الأنظمة التقنية منذ الاستلام إلى التسليم، وتوفير كاميرات مراقبة وتسجيل كامل في موقع تداول الجوازات، والتصعيد الفوري لما يتطلب.
- توفير عربات كهربائية (جولف) لنقل الحجاج كبار السن في المنافذ الجوية لا تقل عن (8) مقاعد وبحد أدنى (عربة / صالة) وتوفير كراسي متحركة بشعار شركة الخدمة بحد أدنى (5) لكل صالة، توفير معدات نقل أمتعة الحجاج تحقق الانتهاء من مناولة وتحميل الأمتعة في مدة زمنية لا تتجاوز (30) دقيقة لرحلة القدوم و(50) دقيقة لرحلة المغادرة، على أن تتوافق مع اشتراطات الشركة المشغلة للمطار.
- التنسيق مع مركز معلومات الحج والعمرة لمطابقة جدول الرحلات وفقاً للربط مع هيئة الطيران المدني
- التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج لتغذية نظام الاستعداد المسبق لـ 100% من حصة حجاجهم وبحد أقصى قبل وصول كل رحلة بـ (72) ساعة.
- التنسيق مع شركة الخدمة المتعاقدة مع ممثلي الحجاج لطلب توفير بيانات نظام الاستعداد المسبق بحد أدنى (48) ساعة قبل وصول الرحلة.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

- التصعيد الفوري لوزارة الحج والعمرة في منفذ المطار للحالات التي تعذر الحصول على بيانات نظام الاستعداد المسبق بحد أدنى (24) ساعة قبل وصول الرحلة مع تقديم الإجراءات المتخذة.
- التواصل المستمر مع ممثل وزارة الحج والعمرة في غرفة العمليات المشتركة لإبداء المرئيات حيال توزيع الرحلات على الصالات بما يحقق التشغيل الأمثل ويثري تجربة الضيف.
- توفير موظفين مؤهلين ومدربين بزي موحد وبطاقات تعريفية يجيدون لغة الحجاج لاستقبالهم فور دخولهم صالة الوصول والترحيب بهم بعبارات الحفاوة وسلامة الوصول، وتيسير إجراءاتهم ومرافقتهم إلى نقطة أجهزة التفتيش الجمركية، بعدد داخل الصالة (1موظف / 50حاج) مع التصعيد الفوري للحالات التي تتطلب.
- ضبط إجراءات نقل وتحميل أمتعة الحجاج وفق العدد المنقول فعلياً في كل رحلة وتوثيق استلامها من ممثل شؤون الحجاج.
- استقبال بلاغات أمتعة الحجاج المفقودة منهم مباشرةً أو من ممثليهم والبحث الفوري عنها وتتبع مسارها وفق المستندات المخصصة للرحلة والتصعيد لما يتطلب.
- التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج لتأكيد وجهة الحجاج وتوزيعهم على الحافلات وفقاً لنظام الاستعداد المسبق أو أي تعديل يطرأ ويُعتمد من قبلهم قبل وصول الرحلة بحد أدنى (30) دقيقة والتصعيد الفوري لما يتطلب.
- التحقق من مصاحبة أمتعة الحجاج في الحافلة المنقولين بها أو تحميلها في الشاحنة المخصصة لها خلال مدة لا تتجاوز (10) دقائق.
- تلتزم شركات خدمات الاستقبال بتحديد الناقلات الجوية التي تعاقدت معها ممثلي الحجاج.
- الحافلات المتجهة من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة إلى السكن ينسق مع شركة تقديم الخدمة في المدينة المنورة لتصعيد مرشد الحافلة ويستلم بيان النقل من شركة الاستقبال للتوجه للسكن.
- الحافلات المتجهة من مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة (أو غيره من المطارات) بيان المغادرة المتضمن وجهة الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة وحقيبة جوازات السفر بعد مطابقتها لبيان النقل والحجاج في الحافلة يسلم لسائق الحافلة ويوقع على ذلك، وأن يتم تفويجهم وفق عقود سكن نظامية وفعالة في منصة نسك مسار لنفس الفترة القادمين فيها.
- التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج لحالات القدوم في غير مواعيد عقود السكن للمعالجة الفورية بحد أقصى (60) دقيقة.

التعليمات المنظمة لخدمة الزيارة في المدينة المنورة

- التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج أو الحجاج الفرادى الراغبين بالتوجه للمدينة المنورة للتحقق من وجود عقد سكن ساري المفعول يُعد بموجبه بيان النقل بالقطار أو عبر رحلة داخلية للمدينة المنورة خلال مدة لا تتجاوز (60) دقيقة من خروج الحجاج من صالة الوصول الدولي وبما يراعي زمن تحرك الرحلة التالية.
- المتابعة الفورية لإنهاء إجراءات استخراج بدل الفاقد للجوازات بالتنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج لحالات القدوم، وخلال مدة زمنية لا تتجاوز (يومي عمل) لحالات المغادرة وفقاً للتعليمات.
- المتابعة الفورية لإنهاء إجراءات بدل الفاقد لتذاكر السفر بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لحالات المغادرة، وخلال مدة زمنية لا تتجاوز (يومي عمل) للحالات التي يتعذر إنجازها في المطار وفقاً للتعليمات.
- توفير مراقب ومترجم بلغة الحجاج لكل رحلة خلال (القدوم / المغادرة) لمتابعة أحوال الحجاج طيلة تواجدهم في المنفذ.
- توفير اشتراطات ومتطلبات مركز معلومات الحج والعمرة، ومركز الاتصال الموحد بما يحقق توفر البيانات بنسبة 100%.
- التنسيق لمرحلة المغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة كما هو معمول في مطار الملك عبدالعزيز.
- **متابعة حالات الحجاج المرضى والمحولين للمستشفيات والمتوفيين والحالات الأمنية واتخاذ الإجراء اللازم بشأنها عبر:**
 1. التنسيق الفوري مع الجهات الخدمية لكل حالة بما لا يتجاوز (10) دقائق من الإبلاغ بها واتخاذ اللازم بشأنها والتصعيد الفوري لما يتطلب.
 2. إشعار شركات الخدمة - إذا تم تقديم الخدمة من خلال شركة متخصصة في الخدمة - بالحالات المحولة التي تتطلب متابعة بما لا يتجاوز (30) دقيقة من تحويلها 100%.
- توفير اشتراطات ومتطلبات مركز الاتصال الموحد بما يحقق معالجة البلاغات بنسبة 100% وفق المستهدفات الزمنية المحددة من المركز.
- استقبال بلاغات شركات تقديم الخدمات عن رحلات المغادرة التي لا تظهر في النظام الآلي والرد عليها خلال مدة زمنية لا تتجاوز (30) دقيقة والتصعيد الفوري لما يتطلب.
- التنسيق المسبق مع مكاتب شؤون الحجاج لتحديد أعداد الحافلات الاحتياطية ووسيلة التواصل عند طلبها بما لا يتجاوز (ساعتين).
- تأمين حافلات وطنية بديلة لنقل حجاج البر إلى وجهتهم في حالات عدم تجاوب مكاتب شؤون الحجاج أو بعد مرور (ساعتين) بموجب تعميم نقل من مندوب وزارة الحج والعمرة في المنفذ.

إعاشة الحجاج

في المشاعر المقدسة والمدن

نطاق خدمة الإعاشة المقدمة للحجاج

وفقاً لدليل التصنيف الكمي والنوعي للخدمات المقدمة للحجاج فقد صنفت الوزارة إطار مسؤولية خدمة الإعاشة المقدمة للحجاج وفقاً للنطاق المكاني، وذلك على النحو التالي:

أولاً: نطاق المشاعر المقدسة

تصنف خدمة إعاشة الحجاج وتغذيتهم في المشاعر المقدسة خدمة إلزامية على شركة تقديم الخدمة لجميع الحجاج دون استثناء، ولا يحق للشركة الاتفاق مع الحجاج أو ممثليهم على خلاف ذلك.

ثانياً: نطاق مكة المكرمة، والمدينة المنورة

تصنف خدمة إعاشة الحجاج وتغذيتهم في المدينتين كخدمة اختيارية، إلا أنه على مكاتب شؤون الحج والمنظمين في حالة رغبتهم التعاقد على تأمين خدمة الإعاشة لحجاجهم فيجب عليهم التعاقد من خلال شركات تقديم الخدمة في منصة نسك مسار، ولا يجب أن يتضمن ذلك أي تكلفه إضافية غير مبلغ التعاقد، ويجب على شركات تقديم الخدمة إشعار الوزارة بوجود متعهد إعاشة يقدم خدمة للحجاج في المساكن. كما يجب على شركة تقديم الخدمة متابعة أعمال تقديم خدمة الإعاشة في المساكن.

التعليمات المنظمة لخدمات الإعاشة

تحظى خدمة إعاشة الحجاج وتغذيتهم على اهتمام الوزارة والأجهزة الحكومية ذات العلاقة، وتسعى جاهدة لتطويرها، ورفع درجة الموثوقية في أطراف العلاقة، ويأتي ذلك لأسباب أهمها:

- الأعداد الكبيرة للحجاج.
- تواجد الحجاج طيلة فترة الحج في بقعة جغرافية ضيقة خاصة في المشاعر المقدسة.
- محدودية الطاقة التشغيلية لمطابخ المشاعر المقدسة.
- صعوبة استدامة عمليات الإمداد للغذاء في أوقات الذروة.
- درجات الحرارة المرتفعة في غالبية المواسم بمكة المكرمة، والمشاعر المقدسة، والمدينة المنورة، مما يتسبب في قصر مدة صلاحية الوجبات.
- صعوبات توفير أجهزة التبريد والتجميد في المشاعر المقدسة خاصة لضيق المساحات.

وأمام كل هذه التحديات عملت الأجهزة الحكومية ذات العلاقة بسن التشريعات والتعليمات المنظمة للخدمة، لضمان تقديم وجبات غذائية صحية وآمنة، في جميع مراحل الحج، ويعد التزام شركات تقديم الخدمة من أهم عوامل نجاح الخدمة.

التعليمات المنظمة لخدمات الإعاشة

تخضع خدمة الإعاشة في المشاعر المقدسة لخصوصية من حيث العناية والضبط والتنظيم، لأن جميع الحجاج المخدومين من شركات تقديم الخدمة المرخص لها من الوزارة مسؤولة عن هذه الخدمة بشكل الزامي، وذلك لاعتبارات وظروف أهمها عن توفر مصادر لتوفير الغذاء الآمن بالمشاعر المقدسة لجميع الحجاج، وصعوبة الاعتماد بشكل كلي على الإعاشة المنقولة من خارجها، ولذلك قامت الوزارة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاعتماد ضوابط مشددة لهذه الخدمة، وبما أن دور شركة تقديم الخدمة جزء لا يتجزأ من كافة الخطط والمعايير والضوابط المنظمة للخدمة، فعلى الشركة التقيد بالآتي:

الضوابط العامة للتعاقد:

- التعاقد مع متعهد إعاشة مؤهل من أمانة العاصمة المقدسة، وسيمثل كل تعاقد مع غير المؤهلين مخالفة صريحة للتعليمات.
- مراعاة تغليب مبدأ الكفاءة والقدرة على تكلفة العقد عند اختيار المتعهد.
- تضمين العقد مع متعهد الإعاشة التزامه بأن لا يمثل عدد الحجاج المتعاقد على خدمتهم تجاوزاً للطاقة التشغيلية المعتمدة من قبل أمانة العاصمة المقدسة، وكل مخالفة لذلك يتحملها المتعهد.
- التعاقد مع متعهد خدمة الإعاشة من خلال منصة نسك مسار لحجاج الخارج، وسيتولى المسار تطبيق عدم تعاقد المتعهدين بما يتجاوز قدرتهم الإنتاجية المحددة لهم من أمانة العاصمة المقدسة لهذا العام، وسيمثل كل تعاقد أو اتفاق لتقديم الخدمة بخلاف ذلك مخالفة تستوجب أعمال المقتضى النظامي بحق شركة تقديم الخدمة المخالفة.
- الابتعاد التام عن إبرام أي عقود للإعاشة بالباطن، والابتعاد عن أي ممارسات من شأنها تقديم عقود وهمية لا تنفذ على أرض الواقع، وذلك لضبط عمليات الإعاشة، وحماية حقوق الحجاج في الحصول على الخدمة المتفق عليها.
- التزام المتعهد بالانخراط في أي خطة إسناد تضعها أمانة العاصمة المقدسة وتأكد ذلك في العقد.
- مراعاة إن مسؤولية تقديم خدمة الإعاشة للحجاج في المشاعر المقدسة ستظل قائمة في الأساس على شركة تقديم الخدمة، وأن عليها ضمان تقديمها على الوجه الأكمل، ولا يعفيها من ذلك ثبوت قصور متعهد الإعاشة أو إخفاق خطط الإسناد، بصفتها المتعاقد على الخدمة مع الحجاج أو ممثليهم، مما يجعل الشركة تحت طائلة العقوبات النظامية والتعويض للحجاج، ما لم تقم بسد العجز وتدارك الموقف، وحينها فإن عليها العمل على إثبات قصور المتعهد للرجوع عليه بدعوى قضائية تحفظ حقها في العقد.
- على شركة تقديم الخدمة إبلاغ الوزارة عن أي إعاشة تقدم في السكن بخلاف المتعاقد عليه.
- على شركة تقديم الخدمة عند التعاقد على باقة الحزم الأساسية مع ممثل الحجاج يتم احتساب عدد (5) أيام من إبرام عقد باقة الحزم الأساسية للتعاقد على عقد إعاشة المشاعر المقدسة، وفي حالة عدم التعاقد يتم خصم درجة من تقييم الشركة عن كل يوم يتعدى الخمس الأيام المحددة.

التعليمات المنظمة لخدمات الإعاشة

موافاة الإدارة العامة للإسكان والخدمات الاثرائية بالوزارة بالآتي:

- الخطة التفصيلية للشركة عن خدمات الإعاشة في المشاعر المقدسة متضمنة:

1. جاهزية مواقع الإعاشة بالمشاعر المقدسة.
 2. قائمة المتعهدين المتعاقدين.
 3. عقد إسناد إعاشة للحجاج.
 4. بطاقة معلومات الإعاشة.
 5. برنامج الوجبات اليومي وطرق تحضيرها.
- خطة طوارئ خاصة باستعدادات الشركة لمواجهة حالات طارئة بسبب وقوع حالات قصور جزئي أو فشل كلي - لا قدر الله - في برنامج الإعاشة في المشاعر المقدسة تتضمن توفير وجبات خفيفة (سناك) ذات الصلاحية المتوسطة والطويلة الأجل مثل (التمور، والكروسونات بأنواعها، والمعمول بأنواعه، والمكسرات، والعصائر، والحليب والألبان، والفواكه) لتفادي أي نقص في الوجبات، وتجنب تدمير الحجاج من أي تأخير في تقديم الوجبة بكميات تتناسب مع أعداد الحجاج ولسد الاحتياج عند الطوارئ.
 - بيانات المسؤول في الشركة عن خدمة الإعاشة (الاسم الثلاثي - رقم الهوية - رقم الهاتف الجوال - البريد الإلكتروني الخاص بالمسؤول).
 - توظيف مراقب صحي في مجال سلامة الغذاء بما لا يقل عن مراقب واحد لكل مركز خدمة في مشعر منى، بالمعايير والشروط التالية:

أولاً: المؤهلات المطلوبة:

- أن يكون مختص في مجال الصحة العامة أو التغذية، أو حاصل على إحدى الشهادات المهنية في سلامة الغذاء HACCP, ISO22000, GMP على أن تكون الشهادة معتمدة من الجهات ذات العلاقة.

ثانياً: نطاق الإشراف:

- أن يكون لكل مطبخ مسؤول التغذية كحد أدنى طوال فترة عمل المطبخ مع تأمين البديل المؤهل عند غيابة عن موقع العمل.

ثالثاً: الممكنات اللازمة لمسؤول التغذية:

1. جهاز قياس درجة حرارة أماكن التخزين.
2. جهاز قياس درجة حرارة المواد الغذائية.
3. جهاز فحص زيت الطعام.
4. التزام مسؤول التغذية بالزي الآمن (القفازات - الكمامات - غطاء الرأس).

التعليمات المنظمة لخدمات الإعاشة

رابعاً: أدوار ومسؤوليات مسؤول التغذية:

1. الكشف على إعداد وتحضير وطبخ وتغليف وتقديم الوجبات.
2. مراقبة استلام المواد الغذائية الأولية وتخزينها بالطرق السليمة والأمانة صحياً.
3. متابعة نظافة الموقع والتجهيزات.
4. التأكد من النظافة الشخصية للعاملين، وزيهم الموحد الذي يحمل شعار المنشأة، بالإضافة للكمامات والقفازات وغطاء الرأس في مواقع العمل، والتأكد من توفير الشهادات الصحية للعاملين.
5. التأكد من سلامة الأدوات والمعدات ولآليات المستخدمة في عمليات الإعداد والتحضير والطبخ وملائمتها صحياً.
6. التأكد من تسليم الوجبات للحجاج بالطرق السليمة في مواقع الخدمة.
7. التأكد من سلامة الإجراءات المتبعة للسلسلة الغذائية والتحقق من الالتزام بكافة الاشتراطات الصحية والمواصفات ومعايير العمل المطلوبة في موقع المطبخ بمكة المكرمة، والمشاعر المقدسة.
8. التجاوب السريع مع وزارة الحج والعمرة.
9. سيترتب على عدم تجاوب مسؤول التغذية خصم من نقاط التقييم الخاص بالشركة.

مع مراعاة أن يتم تسليم المطلوب بخطاب رسمي يوجه للإدارة المشار إليها في موعد أقصاه يوم الخميس 1447/11/15هـ. علماً بأن التزام الشركات بالمطلوب منها سيدخل ضمن تقييم أداء الشركة من الوزارة، كما سيتم توثيق أي حالات للتقصير قد تظهر - لا قدر الله - ليتم إحالتها للجنة المختصة بالنظر في المخالفات للنظر في إقرار العقوبة المناسبة.

أنواع الوجبات المتاحة لشركة تقديم الخدمة التعاقد على توفيرها للحجاج

أولاً: أنواع الوجبات مسبقة التجهيز:

الوجبات المجمدة:

وهي الوجبات التي يتم انتاجها في مصانع معدة لتجميدها وتكون معتمدة من الهيئة العامة للغذاء والدواء، أو أمانة العاصمة المقدسة، أو يتم استيرادها وفقاً لاشتراطات الهيئة العامة للغذاء والدواء.

الوجبات المعقمة:

(فورية التجهيز): وهي الوجبات والمأكولات التي تم انتاجها أو استيرادها وفقاً لاشتراطات الهيئة العامة للغذاء والدواء.

الوجبات المبردة:

وهي الوجبات التي يتم طهيها وتكون صلاحيتها بالأيام عن يوم تقديمها وفقاً لاشتراطات أمانة العاصمة المقدسة.

الوجبات الجافة الخفيفة:

وهي الوجبات التي يتم انتاجها في مصانع معدة لذلك وتكون معتمدة من الهيئة العامة للغذاء والدواء، أو يتم استيرادها وفقاً لاشتراطات الهيئة العامة للغذاء والدواء.

اشتراطات تقديم الوجبات (المجمدة والمعقمة والمبردة):

وفقاً لاشتراطات الهيئة العامة للغذاء والدواء، يشترط لتقديمها ما يلي:

1. أن يتم تخزينها وتجهيزها داخل المشاعر المقدسة.
2. وجود مكان لتخزينها في المشاعر المقدسة في ذات المخيم.
3. توفير الأجهزة مع ظروف تخزينها للحفاظ على سلامتها.
4. توفير معداتها وأجهزتها وأفرانها في المشاعر المقدسة في ذات المخيم.
5. توفير شهادة من بائع الوجبة بقدرة المتعهد على تقديم الخدمة.

أنواع الوجبات المتاحة لشركة تقديم الخدمة التعاقد على توفيرها للحجاج

ثانياً: وجبات ساخنة مطهية خارج المشاعر المقدسة:

وهذا النوع من الوجبات يعتمد على قيام متعهد الإعاشة المتعاقد معه على الطبخ في مقر مطبخه في مكة المكرمة، ومن ثم يقوم بنقل الوجبات إلى مقر سكن الحجاج بالمشاعر المقدسة، ويشترط لهذا النوع من الوجبات الاشتراطات التالية:

1. الاشراف على سلامة وأمن الغذاء من خلال الموظف المختص
2. توفر مكان مجهز في المخيم وفقاً لمعايير جهة الاختصاص.
3. تحديد المركبات التي ستقوم بنقل الوجبات والتأكد من ترخيصها لنقل الغذاء بشكل آمن.

ثالثاً: وجبات ساخنة مطهية داخل المشاعر المقدسة:

1. وهي الوجبات التي يتم طهيها بالطرق التقليدية للطبخ في المشاعر المقدسة، وهذا النوع من الوجبات يشترط لاختياره ما يلي:
2. توفر مكان مجهز في المخيم وفقاً لمعايير جهة الاختصاص.
3. أن يكون التحضير للمواد الأولية في موقع المتعهد في مكة المكرمة وليس في المشاعر المقدسة.
4. اتباع الضوابط والاشتراطات الصادرة من جهة الاختصاص في إعاشة الحجاج.

الضوابط العامة للخدمة:

1. يجوز للشركة زيادة كمية الوجبة، وزيادة أصنافها إذا رغبت ذلك، شريطة ألا يتبع ذلك أية مطالبات مالية، وتسري هذه القاعدة على الخدمات الأخرى.
2. تقع مسؤولية توزيع الوجبات على الحجاج داخل المخيم على شركة تقديم الخدمة.

المهام والمسئوليات في خطة الطوارئ للإعاشة

أولاً: مهام ومسئوليات شركات تقديم الخدمة

المستوى الأول للحالات الطارئة:

على شركات تقديم الخدمة في هذا المستوى اتخاذ الاجراءات والاحتياطات التالية:

1. تقدير الموقف وما يحتاجه من قرار مناسب.
2. اسناد متعهد الإعاشة ما أمكن الأمر، شريطة ألا يترتب على ذلك أي مسؤوليات قانونية أو وقوع الضرر على الحجاج.
3. تفعيل خطة الطوارئ واستخدام وجبات الاسناد المرتب لها حسب الخطة ومنها تقديم السناك بكميات كافية.

المستوى الثاني للحالات الطارئة:

- على شركات تقديم الخدمة بعد اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في المستوى الأول وعدم انتهاء الحالة الطارئة تفعيل الإجراءات في مستواها الثاني والثالث وذلك بالاجراء التالي:
- مطالبة المتعهد بالتواصل مع برنامج الإسناد المنفذ تحت إشراف أمانة العاصمة المقدسة (مركز عمليات الإعاشة) لطلب الدعم.
 - الالتزام بالآليات المعتمدة للإبلاغ لدى برنامج الإسناد المنفذ تحت إشراف أمانة العاصمة المقدسة للحاجة للإسناد والدعم:
1. أن يتم الإبلاغ من قبل متعهد الإعاشة.
 2. أن يتم الإبلاغ من قبل مندوب وزارة الحج والعمرة في حالة تقصير متعهد الإعاشة عن تقديم الخدمة.
 3. أن يتم الإبلاغ من قبل مراقبي أمانة العاصمة المقدسة.

المستوى الثالث للحالات الطارئة:

- على شركات تقديم الخدمة في هذا المستوى وبعد التأكد من عدم فاعلية الاجراءات المطبقة في المستويين الأول والثاني القيام بالتنسيق مع المجلس التنسيقي المختص لطلب الدعم من برنامج الإسناد المنفذ تحت إشراف أمانة العاصمة المقدسة.

المهام والمسئوليات في خطة الطوارئ للإعاشة

ثانياً: مهام ومسئوليات المجلس التنسيقي لشركات حجاج الخارج

يتعين على المجلس التنسيقي لشركات حجاج الخارج القيام بالتالي:

وذلك بموجب خطاب يوجه لإدارة الرخص وسلامة الغذاء بأمانة العاصمة المقدسة، وتزويد الإدارة العامة للخدمات والإسكان بالوزارة بنسخة منه

- متابعة خطط طوارئ شركات تقديم الخدمة.
- تفعيل خطة الإسناد المتفق عليها مع لجنة السقاية والرفادة لتأمين وجبات فردية جافة مكونة من (فطيرة - مياه - عصير - كيك - معمول).
- توثيق حالات الإسناد المنفذة وحجمها والشركة المستفيدة منها، ورفعها للوزارة في تقرير يومي.
- التصعيد للوزارة في حالات فشل كافة خطط الاسناد على جميع المستويات مع رفع البيانات الكاملة للحالة، وتحديد موقع مخيم الحجاج المتضررين وعددهم.



النقل والتفويج

مستجدات الخدمة

يعتبر نقل الحجاج وتفويجهم طوال رحلة الحج من أهم عوامل نجاح الحج عموماً، ويتطلب تنفيذ الخطط المعتمدة لنقل الحجاج وتفويجهم دقة عالية في التنفيذ والمتابعة الحثيثة لكل ما يصدر من الوزارة من تعليمات انية في جميع مراحل الحج وذلك للأسباب الآتية

1. إن أداء نسك الحج على النحو الصحيح والمقبول يخضع لأداء ركنه وواجباته في مواقيت مكانية وزمانية محددة.
2. إن الأعداد الكبيرة للحجاج، وضيق المشاعر المقدسة تفرض على الأجهزة الحكومية المنظمة لحركة الحشود، وعلى تلك الأجهزة المنظمة لحركة وسائط النقل المختلفة، وعلى شركات تقديم الخدمة عموماً التنسيق لوضع الخطط الدقيقة للنقل والتفويج لضمان سلامة الحجاج أولاً، ومن ثم ضمان تأديتهم للنسك وفقاً للمواقيت الزمانية والمكانية المحددة.
3. تعاضد دور شركات تقديم الخدمة في تطبيق خطط النقل والتفويج، مع عظم المسؤولية الملقاة عليها لحماية أرواح الحجاج، ومساعدتهم على تأدية نسك الحج بكل طمأنينة وأمان، وذلك بحكم موقعها في المنظومة المشرفة على الحج، فهي المسؤولة عن تنظيم تحركات الحجاج وجدولتها وفقاً للمواعيد المحددة لها من الأجهزة الحكومية، ومن الواجب مراقبتها من الجهات المشرفة عليها للتأكد من قيامها بالدور المناط بها في الخطط المعتمدة للنقل والتفويج.

أوقات تفويج مغادرة الحجاج:

1. تفويج مبكر من مكة المكرمة الى جدة اكثر (9 ساعات) مخالفة .
2. تفويج متأخر من مكة المكرمة الى جدة اقل من (6 ساعات) مخالفة .
3. تفويج من مكة المكرمة الى المدينة المنورة من فترة (11 مساءً) الى (7 صباحاً) مخالفة (أوقات المنع).
4. تفويج قطار الحرمين (من وإلى محطة القطار بوسائط النقل) اكثر من (ساعة) تأخير في نقل الحجاج مخالفة .

مستجدات الخدمة

أولاً: تحديد رغبات الحجاج:

1. أيام التشريق (من مشعر منى الى المسجد الحرام للفترة من 10 ذي الحجة الى 11 ذي الحجة)
2. التروية يوم السابع من ذي الحجة (مكة المكرمة الى مشعر منى)
3. التصعيد المباشر من (مكة المكرمة الى مشعر عرفات) والتصعيد من التروية من (مشعر منى الى مشعر عرفات)
4. النفرة من مشعر منى الى مكة المكرمة يومي (12، 13) من ذي الحجة.

ثانياً: تنظيم نقل الحجاج من والى المسجد الحرام بحسب فئات الحجاج التابعة لمكاتب شؤون الحج:

- الالتزام بالتعاقد لخدمة نقل حجاجهم الراغبين في التنقل بين مساكنهم والمسجد الحرام (خلال الجزين الأول والثاني لموسم الحج) مع شركات نقل الحجاج المعتمدة والمنضوية تحت مظلة النقابة العامة للسيارات حسب تدفقات القدوم والمغادرة.
- الالتزام بأعداد الحجاج المتفق عليها مع شركات النقل على نقلهم بين مساكنهم والمسجد الحرام لأداء الصلوات وتنظيم تفويج حجاجهم بحيث يتم تقسيمهم بين فترتين الصباح والمساء في كل الأيام ويوم الجمعة بنسبة (50%) في الفترة الواحدة لضمان عدم تكديسهم وتأخرهم في المحطات.
- توعية الحجاج بعدم التدافع وتكليف مترجمين وموجهين من قبلهم مميزين بزي محدد والتواجد في محطات النقل للمساعدة في تنظيم حجاجهم وعدم التدخل في إدارة تشغيل الحافلات.
- عدم وضع الأعلام والرايات داخل وبمحيط محطات النقل.
- التقيد بالمعايير التنظيمية لعدد ردود الحافلات لنقل الحجاج بين مساكنهم والمسجد الحرام المعتمدة من قبل المركز العام للنقل والتقييد ببيان وخريطة توزيع مناطق ومسارات نقل الحجاج بين مساكنهم والمسجد الحرام حسب النطاق التشغيلي لكل محطة نقل.
- التعميم على البعثات بأوقات نهاية الخدمة خلال الجزء الأول لموسم الحج لتوعية حجاجهم للتوجيه للمساجد القريبة منهم.
- متابعة مكاتب شؤون الحجاج لتوعية حجاجهم بتأخير طواف الإفاضة والسعي لغير المتعجلين إلى ما بعد النزول من المشاعر المقدسة واستقرار الحجاج بمساكنهم بمكة المكرمة وذلك بعد يوم الرابع عشر من ذي الحجة للتيسير على عموم الحجاج خصوصاً يوم (12-13) ذي الحجة.
- المتابعة الميدانية لحجاج دول الخليج الراغبين بالوصول للمنطقة المركزية للمسجد الحرام لأداء طواف القدوم والمغادرة، وحيث يتطلب الأمر التنسيق المبكر مع المركز العام للنقل وفقاً لما تم بموسم 1445هـ للاستفادة من محطتي شعب عامر وجرول لوقوف حافلات حجاج الخليج خلال أيام القدوم (6-7-8) ذي الحجة، ويتم الاستفادة من محطة جرول خلال يومي المغادرة (12-13) ذي الحجة والاستفادة من محطة شعب عامر خلال يوم (13) ذي الحجة فقط.
- متابعة وتكليف شركات خدمة حجاج الخارج المعنيين بخدمة حجاج أفريقيا غير العربية وحجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا لتنظيم تفويج الحجاج في مواقع الإركاب بمشعر منى وبمحطات النقل المحيطة بالمسجد الحرام في شعب عامر والمصافي وكدي وجرول وجبل الكعبة وتأمين ما يلزم من المرشدين والموجهين.

مستجدات الخدمة

المتطلبات التشغيلية لشركات تقديم الخدمة الراغبة في العمل لنقل الحجاج في المسارات الترددية:

- إعداد الخطة التشغيلية للنقل الترددي واعتمادها من وزارة الحج والعمرة والالتزام بتطبيقها، على أن الالتزام يشمل المحاضر النهائية وفتح المواقع الميدانية حسب خطة الشركة.
- الاستعانة بموظفي الأعوام السابقة في النقل الترددي من ذوي الكفاءة والخبرة السابقة.
- التنسيق مع النقابة العامة للسيارات بمكة المكرمة لتحديث الإدارات التنفيذية للرحلات الترددية بالمركز الرئيسي.
- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لحضور الاجتماعات الدورية ومناقشة الخطط التشغيلية وخطط الطوارئ والتجارب الميدانية الافتراضية.
- الالتزام بتعيين إدارة عليا لإدارة منظومة النقل الترددي في الشركة من ذوي المستوى التعليمي المناسب والمستوى العالي من الخبرة، لا تقل عن خمسة سنوات بمنظومة النقل الترددي.
- الالتزام بتوفير كادر عمل مؤهل من ذوي الخبرة والمعرفة الكاملة بالتعليمات ذات العلاقة بمنظومة النقل بالرحلات الترددية، وذلك لمنع خروج الحجاج عن المسار وضمان تنظيم حركة الحافلات، على أن يلتزم بذلك فريق العمل بعدد لا يقل عن:
- 1. عدد (٢) موظف لإدارة تنظيم الحجاج قبل وصول الحافلات، على ألا تقل خبرة أحدهما عن ثلاثة سنوات في مجال النقل الترددي.
- 2. عدد (٢) موظف لإدارة تنظيم الحجاج أثناء وصول الحافلات لكل مركز ضيافة، على ألا تقل خبرة أحدهما عن ثلاثة سنوات في مجال النقل الترددي.
- الالتزام بتواجد أعضاء مراكز الضيافة أثناء التشغيل ومباشرتهم الصلاحية الكاملة لمعالجة أي حالة بشكل فوري.
- حوكمة نقل الحجاج لدى مراكز الضيافة.
- الامتناع عن أي ممارسة تؤدي إلى الاستيلاء على الحافلات المخصصة لمراكز الضيافة الأخرى أو حدوث أي مشاجرات بين بعض أعضاء مراكز الضيافة، والالتزام بعدم التدخل في الأيام والاختصاصات.
- الالتزام بالتوقيت الزمنية لإطلاق الحافلات، مع ضرورة تواجد المشرفين وتوفير أوامر التشغيل.
- إقامة ورش تدريبية وتوعوية للسائقين والعاملين قبل التشغيل لإيضاح آلية النقل الترددي وما يترتب عليه من التزامات.
- تنفيذ برامج التوعية اللازمة لجميع العاملين الميدانيين.
- سياسات وإجراءات توعية السائقين سواءً عن طريق السلامة من مخاطر الأداء أو من مزايا استخدامها.
- ضرورة توفير التجهيزات اللازمة لكافة أنواع منظومة النقل، وربطها تقنياً بالأنظمة الإلكترونية ذات العلاقة.

مستجدات الخدمة

- توفير الدعم اللوجستي اللازم للنقل الترددي.
- الالتزام بإعداد الحافلات الملتزمة بالخطة التشغيلية.
- المشاركة في تشغيل ومطابقة الحافلات في مراكز الضيافة.
- المشاركة في تشغيل رحلات التجربة الفرضية (التجربة الفرضية) لرحلات الترددي قبل الحج.
- توجيه الحجاج الراغبين في المبيت بمنى إلى طريق المشاة المخصص لذلك، وتخصيص مواقف لمركباتهم، بمواقع محددة لكل مركز ضيافة (وفق الأعداد المعتمدة بالخطة التشغيلية) حاج.
- إعداد تقرير فني عن عمل شركة تقديم الخدمة خلال موسم الحج، والتوصيات اللازمة لتطوير الأداء، وإدراجه ضمن تقرير المجلس التنسيقي لشركات أرباب الطوائف ومقدمي خدمة حجاج الخارج.
- التقيد بكافة التعليمات التي تصدرها الوزارة والجهات ذات العلاقة.

التعليمات المنظمة لخدمات التفويج

لضمان قيام شركة تقديم الخدمة بالدور المرسوم لها في خطط النقل والتفويج، فإن عليها التقيد بالآتي:

- تعيين مسؤول النقل الأعلى (مدير) في الشركة ليكون ضابط الاتصال مع الإدارة العامة للنقل، ووحدة التفويج.
- التقيد بكافة التعليمات والتعاميم التي تصدرها الوزارة المتعلقة بالنقل والتفويج مع توفير الوسائل والضوابط والبروتوكولات التشغيلية.
- تنفيذ برامج نقل وتفويج الحجاج وفق والمواعيد والبرامج المحددة بالجداول الزمنية.
- متابعة نقل الحجاج بين المشاعر المقدسة، وتوفير كافة الإمكانيات اللازمة لتحقيق النقل المنضبط وفق الجداول الزمنية والمسارات المحددة.
- التنسيق المستمر مع مكاتب شؤون الحج فيما يخص تحديثات برامج نقل الحجاج وجداول التفويج.
- بذل العناية اللازمة لمعالجة التحديات المؤثرة على سير أعمال النقل، والعمل على معالجتها مع الجهات المعنية.
- تعيين مشرف المجموعة وتمكينه من التواصل والتنسيق مع اللجان الرقابية الميدانية وأداء الدور المناط به، والمتمثل في الاشراف على تفويج ونقل 940 حاج بعدد (5 أفواج) من خلال العمل الميداني والتطبيق الإلكتروني، مع ارسال التأكيد لمعالجة الانحرافات التشغيلية.
- التقيد بإعداد الحقائق التدريبية بالمشاركة مع الجهة المختصة بالوزارة وعقد ورش عمل لأعضاء التفويج بشركة تقديم الخدمة، ومساعد قاندي الافواج من قبل مكاتب شؤون الحج يتم من خلالها شرح أهمية برامج التفويج.
- تعيين عضو التفويج والنقل لكل مركز خدمة للتأكد من تنظيم خروج الافواج ونقلهم وفق الجداول الزمنية في جميع المراحل والعمليات التفويجية.
- التقيد التام بإبقاء ما نسبته (50%) من اجمالي عدد الحجاج لكل شركة بمشعر منى لليوم الثالث عشر لضمان عدم تجاوز الطاقة الاستيعابية لمناطق أداء النسك.
- التقيد التام من شركة تقديم الخدمة بالعمل وفق كافة عناصر الخطة المعتمدة لنقل الحجاج، ومنها التقيد بالطاقة الاستيعابية المحددة للحافلات وفق النموذج التشغيلي المعتمد لعمليات التفويج والنقل.

التعليمات المنظمة لخدمات التفويج

- أهمية تفعيل الدور التوعوي لدى شركة تقديم الخدمة بالمشاركة مع المرشدين الدينيين وبالتنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج فيما يتعلق بمنظومة التفويج في دولة الحجاج، وأثناء وجوده بمساكن مكة المكرمة، والمخيمات بمشعر عرفات، ومشعر منى أثناء أيام التشريق.
- التقيد التام بالجدول الزمنية لرمي الجمرات والتفويج لمحطات القطار وفق الجداول الزمنية المعتمدة مع مراعاة ساعات الحظر وما يرد من تعليمات آنية أثناء عمليات التفويج.
- تخصيص ضابط اتصال دائم طوال مدة التخطيط وعمليات التشغيل، مهمته استيفاء متطلبات منصة التفويج والتواصل والتنسيق مع المختصين بوحدة التفويج بوزارة الحج والعمرة من أجل تحديد وتحديث رغبات الحجاج.
- التحقق من تضمين ووضوح رغبات وتفضيلات الحجاج في اتفاقيات مستوى الخدمة المبرمة مع الحجاج أو من يمثلهم نظاماً.
- التحقق من الالتزام بآلية توزيع الحجاج المتفق على قدومهم خلال مدة أقصاها نهاية شهر شعبان.
- تزويد وزارة الحج والعمرة بنسخة من البرنامج التوعوي الموجه لحجاج الشركة، بما لا يتجاوز تاريخ الخامس عشر من شهر شوال واشعار الوزارة بالتقدم في تنفيذه.
- تأهيل المرشدين ومساعدتي قادة الأفواج بالتنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج ووزارة الحج والعمرة.
- توزيع الحجاج إلى أفواج بحيث يتكون كل فوج من (188) حاجاً، وكل (5) أفواج يطلق عليها مسمى مجموعة، وكل مجموعة يبلغ عدد الحجاج فيها (940) حاجاً.
- متابعة تواجد مندوب ومترجم مكتب شؤون الحجاج عند وصول كل رحلة، وأن تكون لديه الصلاحية اللازمة لمتابعة رحلة الحجاج في (الجوازات-الجمارك-الصحة-وزارة الحج والعمرة).
- متابعة حالات وصول الحجاج قبل موعدهم بأكثر من 12 ساعة وتسكينهم من قبل مكتب شؤون الحجاج حتى سداد الحالة.
- متابعة الالتزام بجميع الإجراءات المتعلقة بالأمثلة.
- تأكيد شركات تقديم الخدمة وصول الحجاج إلى مساكنهم عبر النظام الإلكتروني المخصص لذلك، وتتابع اكتمال وصول وثائقهم ومعلوماتهم وأمتعتهم.
- توعية الحجاج الذين تعاقدت على خدمتهم، وتحمل مسؤولية التزامهم بالجدول الزمنية لرمي الجمرات ومحطات القطار للمستهدفين بها بالمشاركة مع مكاتب شؤون الحجاج من أجل الحفاظ على سلامة جميع الحجاج.

التعليمات المنظمة لخدمات التفويج

- ترشيح وتعيين وتدريب مساعدي قادة الأفواج وفق التعليمات، واختيارهم من الحجاج ذوي القدرة على التأثير الإيجابي على الحجاج تكون مهمتهم توعية وإبلاغ الحجاج بالمستجدات والتأكد من انتظامهم والتزامهم بالتعليمات داخل المشاعر المقدسة.
- يقوم فريق العمل الرقابي المكلف من قبل شركة تقديم الخدمة بمتابعة تنفيذ الجداول الزمنية لكافة عمليات النقل والتفويج من خلال الممكنات المتاحة له تحت إشراف الجهة الرقابية بوزارة الحج والعمرة.
- العمل بجميع التعليمات والإرشادات المتصلة ببرنامج تفويج الحجاج لرمي الجمرات ومحطات القطار وطواف الأفاضة مثل: عدم اصطحاب الأطفال، وعدم حمل الأمتعة أو استخدام الكراسي المتحركة أثناء التوجه لأداء شعيرة رمي الجمرات.
- الاستعداد المسبق لمواعيد الوصول للمملكة ويكتمل عدد الحجاج في يوم 12 / 4 ذي الحجة آخر يوم وصول، ويكون طواف القدوم خلال (8) ساعات من الوصول إلى السكن بمكة المكرمة من خلال الحجز عبر البرنامج المخصص إلى مساء يوم 12 / 5 / 1447هـ.
- تنشئ شركات تقديم الخدمة طلبات النقل على النظام المخصص، كما تقوم بإصدار كشوفات مغادرة الحجاج من النظام وتسليمها للناقل المعتمد للرحلة.
- تؤكد شركات تقديم الخدمة وصول الحجاج إلى مساكنهم عبر النظام الإلكتروني المخصص لذلك، وتتابع اكتمال ومشكلات وصول وثائقهم ومعلوماتهم وامتعتهم.
- يتم تفويج الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة في (الموسم الأول) من (01 / 11) حتى (12/5) ويسمح لمن تنطبق عليه الضوابط حتى تاريخ (12/07).
- يتم تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة في (الموسم الثاني) عقب انتهاء موسم الحج اعتباراً من صباح يوم الرابع عشر من شهر ذي الحجة من كل عام وما يوافق ذلك بالتاريخ الميلادي وحتى نهاية (15 / 01) حسب معدلات التدفق المسموح بها.
- أهمية مراعاة تجنب توجيه الحجاج للمواقع غير المرخصة أو المواقع التي يغرر فيها بالحجاج بمعلومات وهمية غير صحيحة.
- مراعاة مطابقة حقائق الأمتعة للمقاييس العالمية في المطارات الدولية من حيث الأوزان والأحجام المحددة بموجب التعليمات الصادرة من الهيئة العامة للطيران المدني، مع عدم قبول الأحجام الكبيرة والتي تعيق عملية التشغيل داخل الصالات وساحة المطار.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالطاقة الاستيعابية للحافلات وفق نموذج التشغيلي للعمليات التفويجية وتحمل شركة الطوافة مسؤولية الإشراف على أركاب الحافلات.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالنموذج التشغيلي للتفويج الصادر من وزارة الحج والعمرة بكافة محدداته وادواته المرشحة.

التعليمات المنظمة لخدمات التفويج

- التحقق من بدء تصعيد الحجاج للحافلات وجاهزيتها للمغادرة بحد أقصى (3) ساعات.
- متابعة الالتزام بجميع الإجراءات المتعلقة بالأممعة.

تلتزم شركات تقديم الخدمة وما انبثق منها من وحدات تنظيمية بما يلي:

1. تعيين قائد الفوج وتأهيله وتمكينه من التواصل مع المعنيين وأداء الدور المناط به وهو المسؤول من الشركة عن حركة الحجاج مشياً أو باستخدام الحافلات أو القطار.
2. تعيين مشرف المجموعة وتمكينه من التواصل مع المعنيين وأداء الدور المناط به وهو المشرف على حركة 5 أفواج محددة من خلال التطبيق الإلكتروني ويرسل إشارات التأكيد الميداني ويباشر معالجة الانحرافات التشغيلية.
3. تعيين مشرف التفويج بالمخيم وتمكينه من التواصل مع المعنيين وأداء الدور المناط به مسؤول عن جاهزية وخروج الأفواج وفق الجدولة الزمنية ومتابعة تحديثاتها وإبلاغ الحجاج في المخيم بالمستجدات.
4. عضو التفويج والنقل بالشركة من مجلس إدارة الشركة وإتاحة بيانات الاتصال به وبمن ينوب عنه على مدار الساعة ويكون مسؤول مسؤولية كاملة عن نشاط التفويج والنقل في الموسم.
5. تعريف فرق العمل التابعة للجهة بمقومات التعامل مع عمليات التفويج.
6. توفير مرشد بالحافلة وضمان سلوكها المسارات الصحيحة ووصولها إلى وجهتها الصحيحة في الوقت المتوقع وفق معطيات الحركة.
7. الإبلاغ عن الحالات الطارئة والتعامل مع مستجداتها حتى تسديدها واكتمال خدمة المستفيدين وفق المتفق عليه معهم.

الاستقبال والتوديع

في محافظة جدة

التعليمات المنظمة للمنافذ بمحافظة جدة

أولاً: مرحلة الاستقبال:

- تلتزم شركة خدمات الاستقبال والتوديع بمنافذ المملكة بتقديم خدماتها بشكل متكامل حسب دليل التصنيف الكمي والنوعي للخدمات الأرضية في المنافذ ووفقاً للاتفاقيات المبرمة مع ممثلي الحجاج.
- على مقدمي خدمات الاستقبال والتوديع إعداد خطة عمل تنفيذية متكاملة تفصيلية قبل (1/8) بالتاريخ الهجري من كل عام حسب خصوصية ومتطلبات صالات مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، مع الأخذ في الاعتبار تحديات كل صالة على حده، وتقديم الخطة إلى فرع الوزارة بمحافظة جدة لمناقشتها وأخذ الملاحظات والتوصيات، ومن ثم عرضها على سعادة وكيل الوزارة لشؤون الحج ضمن الخطة الشاملة لاعتمادها ومن ثم تعميمها على كافة الجهات المعنية.
- استقبال الحجاج في المنفذ والترحيب بهم وإرشادهم على أن يكون ذلك من قبل كوادر بشرية مدربة على خدمات الضيافة، أو السياحة، أو ممن لديهم الخبرة السابقة في التعامل مع ضيوف الرحمن، وتقديم شركات تقديم خدمة الاستقبال والتوديع ما يثبت أعداد العاملين ميدانياً وفقاً للتصنيف الكمي الملزم به على مدار الورديات الثلاث المعمول بها ميدانياً، وكذا ما يثبت المؤهلات وسابق الخبرة للعاملين.
- اصطحاب وتوجيه ومرافقة الحجاج من بعد المنطقة الجمركية مروراً بمنطقة البلازا وإرشادهم إلى الأماكن التي يحتاجونها داخل المطار، ومن ثم فرز الرحلة حسب السكن، وقراءة الجوازات، وتصعيدهم إلى الحافلات، مع الأخذ في الاعتبار أهمية قراءة وتسجيل خروج أول حاج على الرحلة من المنطقة الجمركية، وانطلاق اخر حافلة، وبذلك تتم إغلاق خدمات الرحلة، على أن يكون ذلك في إطار المستهدف الزمني الكلي.
- أهمية الأخذ في الاعتبار المستهدف الزمني الجزئي لتقديم الخدمات المتتالية، وفي حال عجز الشركة عن إنهاء الرحلة وإقفالها حسب الوقت المستهدف، يجب عليها التنسيق مع فرع وزارة الحج والعمرة بمحافظة جدة لإعداد محضر مشترك يوثق أسباب القصور سواءً كان بسبب شركة خدمات الاستقبال والتوديع، أو أي ظروف تشغيلية طارئة، ويوثق في برنامج الرقابة الإلكترونية الشاملة.
- مناولة ونقل أمتعة الحجاج في المنفذ وشحنها في الشاحنات المخصصة لذلك إلى سكنهم مع الأخذ في الاعتبار أن الأمتعة الزائدة تقع في مسؤولية شركة الاستقبال والتوديع حسب التصنيف الكمي والنوعي مع أهمية أن تواءم برنامج نقل الأمتعة مع متطلبات كل صالة وتحدياتها لنقل الأمتعة في الزمن المستهدف أيضاً.
- على شركات تقديم الخدمات فور إبرام العقود مع مكاتب شؤون الحجاج والشركات السياحية ومنظمين الحج البدء في أعمال متابعة اكتمال إبرام عقود السكن والنقل والإعاشة وإنجاز أعمال المشاعر واستكمال متطلبات المسار الإلكتروني لضمان صدور التأشيرات في أسرع وقت ممكن .
- عمل قاعدة بيانات تضمن سلامة التسكين للحجاج كلا فيما خصص له على مستوى كل حاج في المسار الإلكتروني.
- العمل على استلام معلومات الحجاج قبل بدء أعمال مرحلة القدوم.

التعليمات المنظمة للمنافذ بمحافظة جدة

- متابعة مكاتب شؤون الحجاج في عملية إدخال البيانات على النظام فور صدور التأشيرات
- العمل على تأكيد صحة المدخلات على النظام قبل وصول الرحلة ٧٢ ساعة وعمل التصويبات اللازمة متى اقتضت الحاجة.
- في حالة تعذر إدخال المعلومات على مكاتب شؤون الحجاج تقوم شركات تقديم الخدمة بإدخالها وتأكيد صحتها كذلك .
- على شركات تقديم الخدمات تعيين كوادر بشرية مدربه ذو كفاءة من أصحاب الخبرة ليكونوا أعضاء بغرفة عمليات الاستعداد المسبق في جدة ومكة المكرمة في مرحلة القدوم والمغادرة.
- على شركات تقديم الخدمات الإشراف المباشر على أعمال المغادرة وعدم إسناد الأعمال لمكاتب مراكز الضيافة أو الشركات الفرعية مع العلم ان أعمال المغادرة تبدأ من يوم عشرة ذي الحجة .
- تلتزم شركات خدمات الاستقبال والتوزيع بمنافذ المملكة بالتنسيق المسبق قبل رحلات القدوم ب(48) ساعة مع شركات تقديم الخدمة بالأعداد المتوقع قدومهم عبر برنامج الاستعداد المسبق وتزويد فرع الوزارة بتقرير عن تحقيق المستهدفات منها عن كل شركة ومدى التزامها بالاستعداد المسبق
- تلتزم شركة خدمات الاستقبال والتوديع بتقديم الحلوى والمشروبات والمياه الباردة لجميع الحجاج حسب خصوصية كل صالة علماً بأن الضيافة قد تم تسديد قيمتها من قبل الحجاج مما يتوجب حصولهم عليها، وفي حال عدم تقديمها إعادة قيمتها إلى الحاج حسب المتبع نظاماً، وعلى شركة الاستقبال والتوديع التنسيق مع فرع وزارة الحج والعمرة بمحافظة جدة لإيجاد الآلية المناسبة لتوزيعها حسب متطلبات العمل في كل موسم، وأن يكون ذلك باتفاق واضح بينهما.
- التنسيق والتعاون مع شركات نقل الحجاج أو من يمثلها لتفويج الحجاج ونقلهم إلى سكنهم.
- توفير قاعدة بيانات لجميع الحجاج الذين يتم خدمتهم من قبل شركة الاستقبال والتوديع ومن ثم توزيعها على الجهات المختصة ذات العلاقة، وما يتطلبه ذلك من توفير أجهزة القارئ اليدوية (الزبيرا) وأي أجهزة أخرى، مع التأكد من قدرة الموظفين الميدانيين المكلفين بهذا العمل على سرعة استخدامها وتوفير اتصال الإنترنت اللازم بكفاءة عالية وجودة، وإيجاد بدائل تقنية في حال حدوث أي خلل في الشبكة.
- على شركات مقدمي الخدمة وشركات خدمات الاستقبال والتوديع الالتزام بالأنظمة الإلكترونية في عمليات التفويج والوقت اللازم لمغادرة الرحلات حسب كل صالة (صالات الحج والعمرة / الصالة رقم 1/ الصالة الشمالية / ميناء جدة الإسلامي) وما يصدر من الهيئة العامة للطيران المدني والهيئة العامة للموانئ

التعليمات المنظمة للمنافذ بمحافظة جدة

ثانياً: مرحلة المغادرة:

- توديع الحجاج وإنهاء إجراءات مغادرتهم بعد أداء مناسك الحج ويكون ذلك بالتنسيق المسبق مع شركات تقديم الخدمة، ومركز التفويج بمكة المكرمة للتأكد من عدم تفويج أي رحلة إلى المنفذ إلا بحسب موعدها وكذلك المشاركة في مراكز الفرز أمام صالات مطار الملك عبد العزيز للتأكد من صحة التفويج والوجهة من حيث الصالة للحجاج واتخاذ الإجراء التصحيحي اللازم،
- استقبال الحجاج المغادرين أمام الصالات عند نزولهم وتوجيههم إلى الصالات الداخلية للمغادرة ومناولة ونقل أمتعتهم وشحنها حسب المتبع في المطار ومساعدتهم في أي عوائق طارئة في هذه المرحلة، والتأكد من إنهاء إجراءات صعودهم للطائرة، وتعتبر شركة الاستقبال والتوديع مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أي فوات لرحلة حاج أو تأخره قبل مرحلة المنطقة الجمركية، ويجب عليه التنسيق والتصحيح الفوري بإشراف فرع وزارة الحج والعمرة لمعالجة أي إشكالية.

الخدمات التشغيلية الأخرى التي تلتزم بها شركات خدمات الاستقبال والتوديع بحكم تقديم الخدمة بالمنفذ والتي تشمل جميع الحجاج (حسب متطلبات العمل الميداني):

- إنهاء إجراءات الحجاج المسافرين جواً إلى المدينة المنورة وتأكيد حجوزاتهم والتنسيق مع شركات الطيران.
- إنهاء إجراءات استخراج بدل فاقد لوثيقة السفر بالتنسيق مع السفارات والقنصليات ومكاتب شؤون الحجاج وكذلك فيما يخص تذاكر السفر بالتنسيق مع شركات الطيران.
- متابعة أحوال الحجاج مع جهة الاختصاص بفرع وزارة الحج والعمرة بجدة بصورة مستمرة بما ذلك معاونتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية في منافذ القدوم والمغادرة.
- التنسيق مع جهة الاختصاص بفرع وزارة الحج والعمرة في جدة لمساعدة الحجاج المرضى للمراكز الصحية عند إصابة أي حاج بمرض، والإبلاغ عن جميع أعداد الحجاج والمرضى والتائمين والمتوفين في محافظة جدة.
- الأخذ في الاعتبار توفير الأعداد المطلوبة للمشرفين والموظفين حسب التصنيف الكمي والنوعي، مع ضرورة توفير كافة عمالة نقل الأمتعة، وإنهاء إجراءات قدومهم إلى المملكة قبل وقت كافي حسب المتبع.
- إخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائمين في منافذ القدوم والمغادرة مع إخطار الجهات الأمنية في حال عدم الاهتمام إليهم.
- إشعار وزارة الحج والعمرة وشركات تقديم الخدمة بأسماء الوفيات، مع إعطاء كامل بياناتهم وممتلكاتهم، وأثاث مكان، وفياتهم، وسببها.

التعليمات المنظمة للمنافذ بمحافظة جدّة

آلية المعالجة للتحديات والمدة الزمنية للتصحيح والتصعيد

آيجاد البدائل الجاهزة مسبقاً لمعالجة أي خلل أو تقصير قد يحدث حسب ما تم ايضاحه أعلاه.

- المدة الزمنية للتصحيح عشرون دقيقة
- المدة الزمنية للتصعيد ثلاثون دقيقة

معايير قياس الأداء وآثارها على مقدم الخدمة

يقاس أداء مقدم الخدمة من خلال ثلاث معايير لتقديم الخدمات الأساسية الملزم بها في المنفذ:

المعيار الزمني:

- الزمن الكلي: هو المعيار المستهدف لإنهاء خدمات الرحلة في المنفذ (خمسة واربعون دقيقة)
- الزمن الجزئي: وهو توقع تقديم الخدمة والإجراءات بزمن جزئي مثال عشر دقائق لقراءة الجوازات وخمسة عشر دقيقة للتصعيد للحافلة....)

المعيار الإجرائي:


قدرة مقدم الخدمة على تنفيذ المهام الأساسية منه حسب الإجراءات المطلوبة وتوثيقها مثل الاستقبال والتوجيه والتصعيد

معيار التوافر:

قدرة شركات خدمات الاستقبال والتوديع على توفير كافة الكوادر البشرية اللازمة، والعمالة المختصة في نقل الأمتعة، والأجهزة، والمعدات، ووسائل النقل داخل منفذ المطار تعدل إلى (المنفذ الجوي /البحري)، وتوفير وسائل التواصل والاتصال من شبكة إنترنت وأجهزة لاسلكية.. وغيرها.

آلية التعاقد على الخدمات وضوابطه من خلال منصة نسك مسار

تمثل آلية التعاقد بقيام شركة خدمات الاستقبال والتوديع بإبرام اتفاقية ثنائية مع ممثلي الحجاج سواءً كانت مكاتب شئون حجاج أو غيرها، وفي هذا السياق نؤكد على أهمية تسجيل وتوثيق هذي الاتفاقيات في منصة نسك مسار في الحج لإمكانية المراجعة والاسترجاع والتعويض في حال التقصير.



الاستقبال والتوديع للمنافذ البرية

الخدمات الأرضية

التعليمات المنظمة للمنافذ البرية

أولاً: مرحلة الاستقبال:

- تلتزم شركة خدمات الاستقبال والتوديع بمنافذ المملكة بتقديم خدماتها بشكل متكامل حسب دليل التصنيف الكمي والنوعي للخدمات الأرضية في المنافذ وفقاً للاتفاقيات المبرمة مع ممثلي الحجاج .
- على مقدمي خدمات الاستقبال والتوديع أعداد خطة عمل تنفيذية متكاملة تفصيلية قبل (1/10) بالتاريخ الهجري من كل عام حسب خصوصية ومتطلبات ومن ثم عرضها على سعادة وكيل الوزارة لشئون الحج ضمن الخطة الشاملة لاعتمادها ومن ثم تعميمها على كافة الجهات المعنية ومباشرة المهام المناطة بها من يوم 1 من ذو القعدة 1447
- استقبال الحجاج في المنفذ والترحيب بهم وإرشادهم على أن يكون ذلك من قبل كوادر بشرية مدربة على خدمات الضيافة، أو السياحة، أو ممن لديهم الخبرة السابقة في التعامل مع ضيوف الرحمن، وتقدم شركات تقديم خدمة الاستقبال والتوديع ما يثبت أعداد العاملين ميدانياً وفقاً للتصنيف الكمي الملزم به على مدار الورديات الثلاث المعمول بها ميدانياً، وكذا ما يثبت المؤهلات وسابق الخبرة للعاملين.
- اصطحاب وتوجيه ومرافقة الحجاج من بعد المنطقة الجمركية مروراً وإرشادهم إلى الأماكن التي يحتاجونها داخل المنفذ، ومن ثم فرز الرحلة حسب السكن، وقراءة الجوازات، وتصعيدهم إلى الحافلات، مع الأخذ في الاعتبار أهمية قراءة وتسجيل خروج أول حاج على الرحلة من المنطقة الجمركية، وانطلاق اخر حافلة، وبذلك تتم إغلاق خدمات الرحلة، على أن يكون ذلك في إطار المستهدف الزمني الكلي.
- أهمية الأخذ في الاعتبار المستهدف الزمني الجزئي لتقديم الخدمات المتتالية، وفي حال عجز الشركة عن إنهاء الرحلة وإقفالها حسب الوقت المستهدف، يجب عليها التنسيق مع إدارة متابعة وتشغيل المنفذ بالوزارة لإعداد محضر مشترك يوثق أسباب القصور سواءً كان بسبب شركة خدمات الاستقبال والتوديع، أو أي ظروف تشغيلية طارئة، ويوثق في برنامج الرقابة الإلكترونية الشاملة.
- تلتزم شركات خدمات الاستقبال والتوزيع بمنافذ المملكة التنسيق المسبق قبل رحلات القدوم بـ(48) ساعة مع شركات تقديم الخدمة بالأعداد المتوقع قدومهم عبر برنامج الاستعداد المسبق للمنافذ البرية وتزويد الإدارة العامة للمنافذ البرية بتقرير عن تحقيق المستهدفات منها عن كل شركة ومدى التزامها بالاستعداد المسبق وكذلك التنسيق مع مكاتب شئون الحجاج لإدخال كافة البيانات والمعلومات للرحلات البرية وفق الطاقة الاستيعابية لكل منفذ واختيار الأزمنة للقدوم.
- التنسيق مع الإدارة العامة للمنافذ البرية لإيجاد الآلية المناسبة لتوزيعها حسب متطلبات العمل في كل موسم، وأن يكون ذلك باتفاق واضح بينهما وتقديم خطة تشغيلية لمتابعة إمتثال الأداء التشغيلي.

التعليمات المنظمة للمنافذ البرية

- التنسيق والتعاون مع شركات نقل الحجاج أو من يمثلها لتفويج الحجاج ونقلهم إلى سكنهم.
- توفير قاعدة بيانات لجميع الحجاج الذين يتم خدمتهم من قبل شركة الاستقبال والتوديع ومن ثم توزيعها على الجهات المختصة ذات العلاقة، وما يتطلبه ذلك من توفير أجهزة القارئ اليدوية (الزبيرا) وأي أجهزة أخرى، مع التأكد من قدرة الموظفين الميدانيين المكلفين بهذا العمل على سرعة استخدامها وتوفير اتصال أنترنت بكفاءة عالية وجودة، وإيجاد بدائل تقنية في حال حدوث أي خلل في الشبكة.
- على شركات مقدمي الخدمة وشركات خدمات الاستقبال والتوديع الالتزام بالأنظمة الإلكترونية في عمليات التفويج والوقت اللازم لمغادرة الحافلات حسب كل منفذ بري.
- التنسيق الدائم بين شركة خدمات الاستقبال والتوديع ومكاتب شؤون الحج لمعالجة الملاحظات ووضع الحلول السريعة لمعالجة المعوقات وتأمين الحافلات البديلة في حال الأعطال والحوادث والمخالفات إن وجد . كذلك متابعة نقل المرضى والمتعثرين من مستشفيات المملكة بالمناطق الى مدن الحج لأداء الفريضة حسب الحالات المرضية.
- تجهيز المكاتب ومواقع العمل بكوادر لديها خبرة واحترافية في التعامل مع الحجاج والقطاعات الحكومية والخدمية. والحرص على التواجد المستمر وتنظيم المكاتب والجهوزية للزيارات الرسمية من قبل المسؤولين وأمرء المناطق والجهات الرقابية.
- إشعار مراكز الوزارة عن المخاطبات والترتيبات والتنسيقات مع الجهات الأخرى وعدم الظهور الإعلامي والتواصل إلا بموافقة المرجع للشركة ووزارة الحج والعمرة وعدم الإفصاح عن البيانات والمعلومات عن الحجاج إلا بمخاطبات رسمية تطلع عليها مسؤولي الوزارة بالمنافذ البرية.

التعليمات المنظمة للمنافذ البرية

ثانياً: مرحلة المغادرة:

- توديع الحجاج وإنهاء إجراءات مغادرتهم بعد أداء مناسك الحج ويكون ذلك بالتنسيق المسبق مع شركات تقديم الخدمة، ومركز التفويج بمكة المكرمة للتأكد من عدم تفويج أي حافلة إلى المنفذ إلا بحسب موعدها حج.
- الخدمات التشغيلية الأخرى التي تلتزم بها شركات خدمات الاستقبال والتوديع بحكم تقديم الخدمة بالمنفذ والتي تشمل جميع الحجاج (حسب متطلبات العمل الميداني).
- إنهاء إجراءات الحجاج المسافرين القادمين حسب المنفذ أو الذين تم تغيير المنفذ من جو الى بر والعكس.
- إنهاء إجراءات استخراج بدل فاقد لوثيقة السفر بالتنسيق مع السفارات والقنصليات ومكاتب شؤون الحجاج وكذلك فيما يخص تذاكر السفر بالتنسيق مع شركات الطيران في حال التعثر أو المغادرة برأً وتأمين حافلة أو سيارة نقل مخصصة.
- متابعة أحوال الحجاج مع جهة الاختصاص بإدارة متابعة وتشغيل المنفذ بصورة مستمرة بما ذلك معاونتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية في منافذ القدوم والمغادرة.
- التنسيق مع جهة الاختصاص بالإدارة العامة للمنافذ البرية لمساعدة الحجاج المرضى للمراكز الصحية عند إصابة أي حاج بمرض، والابلاغ عن جميع أعداد الحجاج والمرضى والتائهيين والمتوفين في مناطق المملكة والطرق الدولية.
- الأخذ في الاعتبار توفير الأعداد المطلوبة للمشرفين والموظفين حسب التصنيف الكمي والنوعي، مع ضرورة، وانتهاء إجراءات مغادرتهم إلى المملكة قبل وقت كافي حسب المتبع.
- إخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائهيين في منافذ القدوم والمغادرة مع إخطار الجهات الأمنية في حال عدم الاهتداء إليهم.
- إشعار وزارة الحج والعمرة وشركات تقديم الخدمة بأسماء الوفيات، مع إعطاء كامل بياناتهم وممتلكاتهم، واثبات مكان، وفاتهم، وسببها.

التعليمات المنظمة للمنافذ البرية

آلية المعالجة للتحديات والمدة الزمنية للتصحيح والتصعيد

- إيجاد البدائل الجاهزة مسبقاً لمعالجة أي خلل أو تقصير قد يحدث حسب ما تم ايضاحه أعلاه.
- المدة الزمنية للتصحيح عشرون دقيقة
- المدة الزمنية للتصعيد ثلاثون دقيقة

معايير قياس الأداء وآثارها على مقدم الخدمة

يقاس أداء مقدم الخدمة من خلال ثلاث معايير لتقديم الخدمات الاساسية الملزم بها في المنفذ.

المعيار الزمني:

الزمن الكلي: هو المعيار المستهدف لإنهاء خدمات الحافلة في المنفذ (عشرون دقيقة)
الزمن الجزئي: وهو توقع تقديم الخدمة والإجراءات بزمن جزئي مثال عشر دقائق لقراءة الجوازات وخمسة عشر دقيقة للتصعيد للحافلة....)

المعيار الاجرائي:

قدرة مقدم الخدمة على تنفيذ المهام الأساسية منه حسب الإجراءات المطلوبة وتوثيقها مثل الاستقبال والتوجيه والتصعيد والتفويج.

معيار التوافر:

قدرة شركات خدمات الاستقبال والتوديع على توفير كافة الكوادر البشرية اللازمة، و مترجمين حسب حاجة كل منفذ، والأجهزة، والمعدات، وكراسي لكبار السن، وتوفير وسائل التواصل والاتصال من شبكة انترنت وأجهزة لاسلكية.. وغيرها.

آلية التعاقد على الخدمات وضوابطه من خلال منصة نسك مسار

تتمثل آلية التعاقد بقيام شركة خدمات الاستقبال والتوديع بإبرام اتفاقية ثنائية مع ممثلي الحجاج سواءً كانت مكاتب شئون حجاج أو غيرها، وفي هذا السياق نؤكد على أهمية تسجيل وتوثيق هذي الاتفاقيات في منصة نسك مسار في الحج لإمكانية المراجعة والاسترجاع والتعويض في حال التقصير.



الرقابة

على الخدمات المقدمة

التعليمات المنظمة للرقابة على الخدمات المقدمة

1. تلتزم شركات تقديم الخدمة بمتابعة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن التابعين لهم ومعالجة نقص الخدمات والوقوف على البلاغات والشكاوي فور استلامها وتزويد الوزارة بما يفيد ذلك، مع تصعيد الملاحظات التي يتم مباشرتها للفرق الميدانية التابعة للوزارة.
2. الالتزام بالتجاوب مع البلاغات الواردة لهم عبر الاتصالات اللاسلكية أو أي وسيلة أخرى رسمية وذلك للحالات الميدانية المتعلقة بخدمة الحجاج، وكذلك سرعة الرد المكاتب الإدارية لمعالجة الإجراءات المتعلقة بخدمة الحجاج وفق التعليمات المنظمة لشؤون الحج والتوقيت الزمني المحدد في تلك المكاتب.
3. تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتواجد مع الفرق الميدانية التابعة للوزارة في مواقع خدمة الحجاج حال تتطلب الأمر ذلك، مع الالتزام بالتوقيع على نماذج التقييم والمحاضر وتزويد مراقب الوزارة بالوثائق والمستندات الداعمة التي ترى الشركة إرفاقها مع نماذج التقييم أو المحاضر.
4. تلتزم شركات تقديم الخدمة بمتابعة الخدمات المقدمة في المباني السكنية والفندقية المصروفة لإسكان الحجاج وتصعيد حالات القصور في الخدمة التي يستدعي الأمر المعالجة للفرق الميدانية وفق التعليمات المنظمة لخدمة الإسكان والإعاشة والخدمات الأخرى.
5. التنسيق الفعال مع الجهات ذات العلاقة بخدمات الحجاج بغرض تسهيل وإتمام تقديم حزم الخدمات المتعاقد عليها.
6. المتابعة والتنسيق الفوري للحالات الإنسانية والصحية والأمنية للحجاج كتصاريح تغيير المنافذ من بري إلى جوي أو تصريح مغادرة زيارة المدينة وقت المنع لظروف معينة أو تصريح مغادرة قبل أداء مناسك الحج أو تصريح زيارة الأقارب خارج مدن الحج أو تصريح الاستضافة أو تمديد تأشيرة وذلك من خلال الاطلاع على البيانات والتقارير الواردة من الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بأنظمة الحج والتحقق من عدم وجود ما يمنع ذلك.
7. تلتزم شركات تقديم الخدمة بالمتابعة الميدانية للتأكد من اشتراطات السلامة في مواقع إسكان الحجاج بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والقيام بمهامها ومسؤولياتها بموجب خطط الطوارئ والسلامة الصادرة من الدفاع المدني والوزارة.
8. توفير موظفين في مراكز الترحيب والاستقبال والتفويج التابعة للوزارة لمتابعة وصول ومغادرة الحجاج وتبادل المعلومات بين مقدمي الخدمات وكذلك في المستشفيات.

التعليمات المنظمة لقياس حالة الامتثال لشركات تقديم الخدمة

المحور الإستراتيجي لوزارة الحج والعمرة هو جعل ضيف الرحمن محور أعمال الوزارة عبر العمل مع شركاء المنظومة لخلق رحلة روحانية خالدة لضيف الرحمن، يستهدف مشروع قياس حالة الامتثال لشركات تقديم الخدمة بتطوير نموذج عمل يغطي كامل رحلة ضيف الرحمن من مرحلة ما قبل الوصول إلى المغادرة بمعايير امتثال وآليات قياس لحالة الامتثال لدى شركات تقديم الخدمة لتحديد مناطق التطوير والعمل على معالجتها تفادياً لأي قصور في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والعمل مع شركات تقديم الخدمة على تحقيق المستهدفات التالية:

1. اكمال وتجويد بيانات الاستعداد المسبق لشركات تقديم الخدمة المرخصة بنسبة 100%.
2. زيارة مواقع الإسكان المرتبطة بعقود مع شركات تقديم الخدمة للتأكد من جاهزيتها قبل وصول الحجاج بنسبة 100%.
3. استلام وجاهزية توزيع بطاقة نسك من قبل شركات تقديم الخدمة بنسبة 100%.
4. تسليم بطاقة نسك للحجاج بنسبة 100%.
5. زيارة مواقع مقدمي خدمة الإعاشة المتعاقدة مع شركات تقديم الخدمة بنسبة 100%.
6. زيارة مواقع مقدمي خدمة النقل المتعاقدة مع شركات تقديم الخدمة بنسبة 100%.
7. اكمال جاهزية المخيمات بالمشاعر المقدسة بنسبة 100%.
8. متابعة عمليات التصعيد من مواقع الإسكان بمكة المكرمة إلى المشاعر المقدسة ومتابعة الالتزام بالنموذج التشغيلي لعمليات الإركاب.

ولتحقيق المستهدفات أعلاه، يتطلب تكوين فريق امتثال لدى كل شركة تقديم خدمة مخصص للعمل مع فريق الوزارة المكلف بمشروع قياس حالة الامتثال على تحقيق المستهدفات أعلاه، على أن يكون الفريق المعين من شركة تقديم الخدمة من ذوي الخبرة وأصحاب قرار لتغطية نطاق الأعمال (بيانات الاستعداد المسبق، استلام بطاقات نسك من مقدمي خدمة الطباعة وتسليم بطاقات نسك للحجاج، زيارات مواقع الإسكان ومقدمي خدمتي الإعاشة والنقل، جاهزية المخيمات بالمشاعر المقدسة ومتابعة عمليات الإركاب من مواقع الإسكان في مكة المكرمة إلى المشاعر المقدسة). على ان تشارك كل شركة قائمة بمعلومات الفريق بموعد أقصاه 10 شعبان 1447هـ.

بطاقة نسك



التعليمات المنظمة قبل وصول الحاج

بطاقة نسك هي إحدى المبادرات البارزة التي أطلقتها وزارة الحج والعمرة بهدف تحسين تجربة الحجاج وتيسير رحلتهم خلال موسم الحج. تهدف البطاقة إلى تعزيز جودة الخدمات المقدمة وضمان التزام كافة الأطراف ذات العلاقة بمعايير عالية من الكفاءة والتنظيم. تأتي أهمية هذا الدليل الإرشادي لضمان وضوح المسؤوليات وتحديد الخطوات الأساسية اللازمة لتحقيق أهداف البطاقة، بما يساهم في تحسين تجربة الحجاج ورفع كفاءة العمليات التشغيلية خلال موسم الحج.

التزامات شركات تقديم الخدمات

1. تكوين مجموعات الطباعة

- يجب على شركات تقديم الخدمة متابعة أعداد المجموعات والحجاج حسب وصول البيانات لنظام بطاقة نسك وتكوين مجموعات الطباعة خلال (3) ثلاثة أيام من صدور تأشيرة الحاج.
- يتم إعداد مجموعات الطباعة وفقاً لأفضل الممارسات بالموثمة مع مكاتب شؤون الحجاج لضمان سهولة التوزيع على 100% من الحجاج مع متابعة تقسيم الحجاج ضمن مجموعات من خلال المنصة، مع ضرورة التأكد من دقة البيانات قبل إرسالها لبدء عملية الطباعة.

2. تسجيل بيانات العاملين

التحقق من أهلية العاملين:

- يتعين على شركات تقديم الخدمة التحقق من أهلية العاملين والتأكد من حصولهم على التصاريح القانونية اللازمة للعمل وفق الأنظمة المعمول بها.
- التحقق من تسجيل العاملين مسبقاً في المنصات الحكومية المعتمدة مثل منصة "أجير" لضمان الامتثال الكامل للمتطلبات.

مطابقة بيانات العاملين:

- يجب على الشركات التأكد من مطابقة بيانات العاملين مع الصور والوثائق الرسمية المعتمدة (مثل بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة وتصريح العمل) لضمان دقة وصحة المعلومات.
- الالتزام باستخدام النماذج الرسمية التي تضمن توحيد المعلومات المسجلة في النظام.

التعليمات المنظمة قبل وصول الحاج

تسجيل بيانات العاملين:

- تلتزم الشركات بتسجيل بيانات جميع العاملين بدقة كاملة في المنصة المخصصة لإدارة بطاقة نسك للعاملين باستخدام الآليات والنماذج المعتمدة.
- يشمل ذلك تسجيل معلومات العاملين المتعلقة بالتخصص الوظيفي، موقع العمل، وجهة الإقامة، ومعلومات التواصل.

تحديث البيانات:

- يتعين على الشركات تحديث بيانات العاملين فور حدوث أي تغييرات أو تعديلات، مع ضمان انعكاس تلك التحديثات بشكل فوري في المنصة.
- يتم إشعار الجهات المختصة عند إجراء أي تعديل كبير على بيانات العاملين.

3. انشاء خطة التوزيع

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بإعداد خطة شاملة لتوزيع البطاقات على كلا من الحجاج والعاملين تتضمن آليات عمل واضحة ومفصلة تغطي جميع مراحل التوزيع وتحتوي على مؤشرات أداء قابلة للقياس.
- يجب أن تكون الخطة قابلة للتنفيذ وتعرض على الوزارة للمراجعة والتقييم، مع الالتزام بتنفيذها بالكامل بعد اعتمادها رسميًا.

4. التدريب المسبق والمستمر

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالبداة المبكر في تدريب العاملين قبل بدء الموسم وخلالها، مع ضمان تدريب ما لا يقل عن 90% من الموظفين والمعنيين على استخدام منصة بطاقة نسك وإجراءات العمل المرتبطة بها.

5. توعية الحجاج والعاملين

- الالتزام بتقديم التوعية المبكرة والشاملة للحجاج والعاملين قبل بدء الموسم واثناها، مع التركيز على أهمية بطاقة نسك وآلية استخدامها طوال موسم الحج، والتأكيد على ضرورة حمل بطاقة نسك طوال موسم الحج في جميع الأماكن والتنقلات.
- يجب على شركات تقديم الخدمة للحجاج إعداد وتقديم تقرير رسمي يتضمن تفاصيل حول برامج التوعية المقدمة للحجاج والعاملين، مع التركيز على التوعية المبكرة والشاملة حول أهمية بطاقة "نسك" وآلية استخدامها طوال موسم الحج، وينبغي توثيق فاعلية برامج التوعية من خلال تقييمات أو استبيانات.

التعليمات المنظمة قبل وصول الحاج

6. آليات التواصل والتنسيق

- يجب على شركات تقديم الخدمة الالتزام بتفعيل قنوات الاتصال المخصصة والحرص على الرد الفوري للاستفسارات 24 ساعة / 7 أيام في الأسبوع والتنسيق مع الجهات المعنية لضمان سلاسة العمليات قبل الموسم وأثناءه.
- يجب على شركات تقديم الخدمة الالتزام بحضور الاجتماعات في بداية المشروع للفهم العام للمشروع وأهدافه وآلياته والإجابة عن كافة الاستفسارات قبل الموسم وأثناءه.
- يجب على شركات تقديم الخدمة الالتزام بحضور الاجتماعات الدورية لمراجعة سير العمل، تحديد العوائق، وحل المشكلات الطارئة بشكل فوري قبل الموسم وأثناءه.
- يجب على شركة تقديم الخدمة تعيين ضابط اتصال متفرغ لأعمال بطاقة نسك واستلام البطاقات من مركز التوزيع.

التعليمات المنظمة بعد وصول الحاج

7. استلام وتخزين البطاقات

- التأكد من استلام العدد الصحيح من البطاقات وفقاً للأعداد المسجلة في المنصة، ومطابقتها للبيانات المسجلة لضمان الدقة.
- الالتزام بأوقات العمل والمواعيد المحددة من قبل المركز المسؤول عن التوزيع لاستلام البطاقات.
- توثيق استلام البطاقات من مركز التوزيع وفق الطرق الرسمية المعتمدة.
- يجب على شركة تقديم الخدمة استلام البطاقات من مركز التوزيع خلال 24 ساعة من وصولها إلى المركز.
- توفير أماكن تخزين آمنة ومناسبة لحفظ البطاقات عند الحاجة، خاصة عند استلام كميات كبيرة أو تأخر عملية التوزيع.
- يتم تحديد مركز التوزيع المناسب لاستلام البطاقات (مكة المكرمة أو المدينة المنورة) حسب الموقع المناسب لشركات تقديم الخدمة والحجاج التابعين لها من بداية العمل لضمان تنظيم العملية وسهولتها.

8. توزيع البطاقات للحجاج وللعاملين

توزيع البطاقات للحجاج:

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتوزيع البطاقات والحبال على الحجاج خلال 24 ساعة كحد أقصى من وصولهم.
- تعيين مندوبين مؤهلين وبعدهد كافي لتوزيع البطاقات، مع الالتزام بالتأكد من هويات الحجاج ووثائق سفرهم، وفق آلية التحقق المعتمدة لتسليم البطاقات.

توزيع البطاقات للعاملين:

- توزيع البطاقات على العاملين خلال 24 ساعة كحد أقصى من استلامها.
- التحقق من هوية العاملين عند استلامهم للبطاقات، مع ضمان مطابقة البيانات مع المستلمين.

9. تسليم البطاقات للحجاج والعاملين

تسليم البطاقات للحجاج:

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بضمان تسليم كل حاج وعامل بطاقته المخصصة، مع تسليمها وتوثيق تسليمها وفق الآلية المعتمدة.

التعليمات المنظمة بعد وصول الحاج

تسليم البطاقات للعاملين:

- تتحمل شركات تقديم الخدمة المسؤولية الكاملة عن تسليم جميع البطاقات للعاملين المسجلين في المنصة.
- يتم التحقق من هوية العاملين وضمان تطابق بياناتهم مع البطاقات المسلمة.

التوعية بأهمية البطاقات عند تسليمها:

- يتعين على الشركات توعية الحجاج والعاملين بأهمية حمل بطاقة نسك طوال فترة الحج وعدم فقدانها، مع شرح أهميتها لتسهيل الخدمات والتنقل.

مراقبة تقارير المنصة:

- الالتزام بمراقبة تقارير المنصة بانتظام للتحقق من اكتمال عملية تسليم البطاقات بدقة وكفاءة.
- متابعة أي تأخير أو خلل في عملية التسليم ومعالجته فورًا بالتنسيق مع مشغل المشروع.

10. تحديث سكن الحجاج

- يجب على شركات تقديم الخدمة تحديث موقع سكن الحاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة عبر المنصة/التطبيق المخصصة لذلك بشكل دوري عند دخول الحاج للسكن.

11. التعامل مع حالات الفقد والتلف

- يجب على شركة تقديم الخدمة الإبلاغ الفوري عن أي فقد أو تلف للبطاقات عبر الرقم المخصص والوسائل المعتمدة.
- يجب على شركة تقديم الخدمة متابعة البلاغات الواردة فيما يخص بطاقات حجاجهم ومعالجتها بشكل فوري.
- تقديم طلبات إعادة إصدار البطاقات من خلال المنصة المعتمدة فور وقوع المشكلة، مع توضيح الحالة وتفصيلها بدقة.
- استلام البطاقات البديلة من المركز المعتمد بعد الموافقة عليها، وتسليمها للحجاج خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة.

12. إساءة الاستخدام

- يجب على شركات تقديم الخدمة الالتزام بتسليم بطاقة نسك لكل حاج بعد التأكد من هويته.
- في حال عدم قدوم الحاج لأداء النسك واستلام شركة تقديم الخدمة لبطاقته، يجب على الشركة الالتزام بعدم استخدام البطاقة حيث أنه سيتم رصد البطاقات آليًا في مكة والمشاعر المقدسة ومقارنتها بقوائم الحجاج الواصلين إلى المملكة.
- يجب على شركات تقديم الخدمة إتلاف بطاقات الحجاج الذين تعذر عليهم القدوم لأداء النسك.

التعليمات المنظمة بعد انتهاء موسم الحج

13. التقييم واستخلاص الدروس المستفادة

- تلتزم الشركات بالمشاركة في ورش العمل التي تنظمها وزارة الحج والعمرة لتقييم الأداء واستخلاص الدروس المستفادة من الموسم.
- مناقشة التحديات وتقديم توصيات عملية ومحددة لتحسين العمليات والإجراءات التشغيلية استنادًا إلى الخبرات المكتسبة.
- التعاون مع الجهات المختصة للمساهمة في استطلاعات الرأي الشاملة لتقييم تجربة الحجاج مع الخدمات المقدمة، وتحليل النتائج لتعزيز جودة الأداء في المواسم القادمة.

المسؤولية القانونية وحماية البيانات

تشكل المسؤولية القانونية وحماية البيانات جزءًا لا يتجزأ من التزامات شركات تقديم الخدمة. تهدف هذه الالتزامات إلى ضمان تقديم خدمات آمنة وعالية الجودة للحجاج مع الحفاظ على سرية بياناتهم وحقوقهم القانونية. يحدد هذا القسم بعض المسؤوليات التي تقع على عاتق الشركات والإجراءات الواجب اتخاذها للالتزام بالمعايير القانونية والتنظيمية.

الالتزام بالاتفاقيات:

- مراجعة بنود اتفاقية مستوى الخدمة والتأكد من شمولها جميع المتطلبات (التوزيع، الجودة، الوقت).
- توقيع الوثيقة وجميع الوثائق المطلوبة واللازمة.

حماية البيانات:

- الالتزام بعدم الإفصاح عن أي معلومات سرية تخص الحجاج أو العاملين.
- اتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات السرية من الوصول غير المصرح به.
- تقييد الوصول إلى البيانات على الموظفين المخولين فقط.
- تطبيق سياسات وإجراءات أمنية قوية لضمان حماية البيانات.
- الإبلاغ الفوري عن أي خرق للبيانات للجهات المختصة.

الامتثال للقوانين واللوائح:

- الالتزام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية.
- التأكد من أن جميع الإجراءات المتبعة متوافقة مع المعايير القانونية والتنظيمية.

قياس رضا الحجاج والجهات المعنية:

- إجراء استبيانات وآليات تقييم دورية لقياس رضا الحجاج والجهات المعنية عن جودة الخدمة.
- تحقيق نسبة رضا لا تقل عن 90% لضمان توافق الخدمات مع التوقعات والمعايير المطلوبة.

التزام الجودة والشفافية:

- الالتزام الكامل بالمعايير التي حددتها وزارة الحج والعمرة لتقديم خدمات عالية الجودة.
- تقديم تقارير دورية للجهات المختصة توضح مستوى الالتزام والمعوقات التي تم مواجهتها.



منهاج الشركات

التعليمات المنظمة لمنهاج الشركات

“

يتميز منهاج بهيكلية ونموذج عمل لبناء معالم ومهام وفقا للمحافظ والمسارات التي تشمل كافة المحاور التي تغطي اعمال الحج، ومن خلال تحقيق أعلى معايير الجودة والالتزام والامتثال التشغيلي وتطبيق إجراءات مبتكرة في تنظيم وإدارة خطط الحج، وذلك لمتابعة سير أعمال الموسم، وبما يعكس الالتزام بالارتقاء في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. وتعد شركات تقديم الخدمة الواجهة الرئيسية للتعامل مع ضيوف الرحمن ولضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبى احتياجات الحجاج، وتتبع وزارة الحج والعمرة منهجية لمتابعة المعالم والمهام المطلوبة من شركات تقديم الخدمة لحجاج من داخل المملكة ومن خارجها، وتقديم الدعم المطلوب لهذه الشركات وإدارة سجل المخاطر ووضع واعتماد خطط التخفيف.

التزامات شركات تقديم الخدمة:

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بفعالية الأداء بالتواصل والتعاون والتنسيق المستمر مع فريق منهاج، والمشاركة بحضور ورش العمل او الاجتماعات او الفعاليات التي يتم انعقادها.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالعمل على متابعة وانجاز معالم ومهام أعمال الحج، مع ضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء وجودة العمل، بالإضافة إلى رفع تحديثات مؤشرات الأداء وإنجاز المهام بما يتماشى مع قواعد الامتثال والالتزام الصادرة عن وزارة الحج والعمرة.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتقديم جميع الوثائق الداعمة التي تثبت إنجاز المهمة التنفيذية، بما يتوافق مع الجدول الزمني المحدد.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتنسيق مع فريق "منهاج" بشأن رصد المخاطر المحتملة، ووضع خطط التخفيف المناسبة واعتمادها، بالإضافة إلى تقديم المدخلات اللازمة لمتابعة تحديث سجل المخاطر.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بمراجعة وإبلاغ فريق "منهاج" عن التحديات والمعوقات التي تظهر أثناء التنفيذ والمتابعة وفق المنهجية المتبعة، مع التنسيق بشأن الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- تلتزم شركة تقديم الخدمة بعكس نسب الإنجاز الحقيقية وفقا للإنجاز الفعلي حسب معطيات الاعمال الإدارية والميدانية وفي حال عدم مطابقة نسب الإنجاز الفعلية مع نتائج فريق الرقابة الميداني التابع لمركز الامتثال فإن ذلك سيتوجب احالتها للجنة المختصة بالنظر في المخالفات للنظر في إقرار العقوبة المناسبة.
- على شركات تقديم الخدمة توفير الكوادر البشرية المؤهلة وتعيين ضابط اتصال لمتابعة مهام ومعالم منهاج بدرجة البكالوريوس كحد أدنى، ويُفضل الحصول على شهادة إدارة المشاريع المحترفة. (PMP)

التعليمات المنظمة لمنهاج الشركات

الالتزامات والمسؤوليات لضابط الاتصال

- يعمل مع كافة قطاعات الشركة ومسؤوليها لضمان تنسيق المهام وتنفيذها بكفاءة.
- يتواصل بشكل مستمر مع الرئيس التنفيذي لضمان تحقيق الأهداف وتذليل أي عقبات تواجه تنفيذ الخطة.
- الرد على استفسارات فريق "منهاج" بشكل سريع ودقيق.
- ينسق مع المجلس التنسيقي وفريق "منهاج" لتحقيق التكامل بين الجهود وضمان تنفيذ الأعمال وفق المعايير والخطط المعتمدة.
- يشارك في اجتماعات وورش عمل تخطيط أعمال الحج مع فريق "منهاج"، ويقدم المدخلات اللازمة لضمان شمولية المواضيع والأنشطة والإجراءات على مستوى الشركة لتحقيق نجاح الخطة.
- يضمن التزام الشركة بتنفيذ خطة أعمال الحج بالتنسيق مع فريق "منهاج" والمجلس التنسيقي، مع متابعة نسب الإنجاز وتنفيذ الأعمال وفق الجدول الزمني والخطة المعتمدة.
- يقدم الوثائق الداعمة التي تثبت إنجاز المهام التنفيذية وفقاً للجدول الزمني الموضوع.
- يتابع إعداد تقارير تقدم الخطة، ويضمن تسليمها إلى فريق "منهاج" في الوقت المحدد.
- ينسق مع فريق "منهاج" بخصوص المخاطر المحتملة، ويضع خطط التخفيف المناسبة، مع تقديم المدخلات اللازمة لإعداد سجل المخاطر.
- يستعرض التحديات والمعوقات التي تطرأ أثناء التنفيذ، ويبلغ عنها وينسق مع فريق "منهاج" لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.



قياس جودة الأداء ورضا الحجاج

التعليمات المنظمة لقياس جودة الأداء ورضا الحجاج

تعتبر الإدارة العامة لقياس رضا المستفيد بوزارة الحج والعمرة هي الجهة المنظمة والمشرفة على كل ما يختص بقياس الرضا وتقييم جودة أداء الخدمات المقدمة للحجاج، وبأنه سوف تنطلق عمليات القياس والتقييم من مرحلة ما قبل الوصول (من بلد الحجاج).

وبما أن الحاج هو محور الخدمة والاهتمام والرعاية في منظومة الحج وتعمل حكومة خادم الحرمين الشريفين بأكملها على حصول ضيف الرحمن على الرعاية والاهتمام بالإضافة إلى أن إحدى أهم ركائز استراتيجية وزارة الحج والعمرة هي جعل ضيف محور أساس لانطلاق كل ما يتعلق بمنظومة الحج، فقد طورت الوزارة خلال الأعوام الماضية قياسات متعددة للوقوف على المستوى الفعلي للخدمة النهائية المقدمة للحجاج، ومعرفة مدى رضا الحجاج عنها لاستخدام نتائج عمليات القياس لأغراض تجويد الخدمة المقدمة من الشركات المقدمة لها.

ومن هنا يأتي دور شركات تقديم الخدمة كشريك لتحقيق أهداف القياس في التعاون مع الوزارة في عمليات القياس، وإيماناً منا بأهمية ضم التعليمات والإجراءات التي يجب على شركات مقدمي الخدمات للحجاج الالتزام، والتقييد بها ضمن كل ما يصدر عن وزارة الحج والعمرة من أدلة لتعليمات المنظمة نود التأكيد على وجوب التزام شركات مقدمي الخدمات للحجاج بالتالي إضافة إلى الإحاطة بالنقاط التي تتطلب ذلك:

- تلتزم شركات تقديم الخدمات للحجاج بالتقييم الذاتي لجودة أداء الخدمات وقياس رضا المستفيدين وإظهار نتائج التقييم الذاتي للقياس للجهة المعنية لقياس جودة الأداء ورضا المستفيد في الوزارة بشكل دوري ومتابعة الإجراء التصحيحي (حال وجودة) وذلك وفق الآلية التي يتم تحديدها أو المتفق عليها ما بين شركة تقديم الخدمة للحجاج والجهة المعنية بالوزارة لقياس جودة الأداء ورضا المستفيد مع مراعاة منهجيات وآليات القياس المعتمدة
- تسهيل أعمال القياس الخاصة بتقييم جودة أداء الخدمات وقياس رضا المستفيدين التابعة لوزارة الحج والعمرة لتحقيق المستهدفات سواء بالمواعيد والمرافق التابعة لها وغيرها من التسهيلات اللازمة.
- حال وجود نظام إلكتروني لدى شركة تقديم الخدمة خاص لتقييم جودة أداء الخدمات ورضا المستفيدين وما هو في حكمه يجب أن يتم وفقاً عليه إعطاء صلاحية للجهة المعنية بالوزارة بقياس جودة الأداء ورضا المستفيد، والقيام بعملية ربط من النظام الخاص بالشركة مقدمي الخدمة للجهة المعنية من وزارة الحج والعمرة ليتم تحقيق الأهداف المرجوة من الخطط التشغيلية لكلا الطرفين.
- سوف يتم اعتماد واحتساب نتائج قياس جودة الأداء ورضا الحجاج على شركة تقديم الخدمة كنسبة موزونة تؤثر على التقييم العام لأداء الشركة مما يترتب عليها الإجراءات النظامية التي يتم تعميمها من قبل الوزارة.

التعليمات المنظمة لقياس جودة الأداء ورضا الحجاج

- سيتم قياس رضا الحجاج عن الخدمات خارج نطاق اشراف وتنفيذ شركة تقديم الخدمة كذلك، وسيتم مراعاة فصل معايير التقييم لهذه الخدمات عن معايير تقييم الخدمات التي تشرف او تنفذها شركات تقديم الخدمة للحجاج.
- يجب التعاون من قبل شركات تقديم الخدمة للحجاج الخارج بتقديم المعلومات اللازمة التي ترى الجهة المعنية داخل الوزارة وجوب توفرها لتسهيل اعمال القياس وتقييم جودة الاداء: مثل تحديد ضباط اتصال لتواصل بكل مباشر ودائم من قبل الشركات مع الوزارة بشرط ان يكون ضابط الاتصال ملم بمتطلبات الاعمال التنفيذية، إضافة الى افادة الشركات للجهة المعنية داخل الوزارة بشكل مباشر بتحديث بيانات مواقع سكن الحجاج من مراكز الضيافة وجنسيات الحجاج اعدادهم، باقة الخدمة المقدمة، وبأي بيانات أخرى ترى الجهة اهمية توفرها وفي حالة رصد اي اختلاف او عدم صحة البيانات المرفقة من الشركة سوف يؤثر على تقييم جودة اداء الخدمات التابع للشركة.
- حال حصول الشركة على نسبة الرضا العام للمرحلة (٧٥ ٪) واقل من مراحل القياس قد تتعرض للمساءلة والالتزام، وحيث يتم التنبيه عليها من قبل الوزارة بالآلية التي تراها الوزارة مناسبة ويتم التعميم عليها لاحقا.
- حال تسجيل تقصير بجودة اداء الخدمات ذات تأثير على رضا الحجاج المقدمة اثناء عمليات التقييم سوف يتم اعطاء الشركة مهلة لا تقل عن (٣ ساعات) ولا تزيد عن (٦ ساعات) لتعديلها يعتمد على نوع العنصر الذي تم التقييم عليه بعدها يتم رصد درجة التقييم، وفي حال كانت درجة التقييم الكاملة للزيارة المرصودة (٧٨ ٪) وأقل قد تتعرض الشركة للمساءلة والالتزام، وحيث يتم التنبيه عليها من قبل الوزارة بالآلية التي تراها الوزارة مناسبة ويتم التعميم عليها لاحقا.
- نؤكد بأن القياس والتقييم سوف يتم على مستوى مراكز الضيافة التابعة لشركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج، وسوف ينعكس على تقييم الشركة بشكل كامل وقد يتم التعامل مع مركز الضيافة بشكل مباشر بناء على نوع الحالة التي تم رصدها.
- نؤكد بقيام الفريق الميداني لعمليات قياس الرضا وتقييم جودة أداء الخدمات بتوثيق وتسجيل اي مشاهدات (شكاوى الحجاج) ميدانيا ذات تأثير سلبي على نتائج قياس الرضا وجودة اداء الخدمات فيجب على الشركة الالتزام بمعالجة ومباشرة تلك الشكاوى والحالات بجودة عالية وواقعية.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج بحضور ورش العمل المختصة عن قياس الرضا وتقييم جودة اداء الخدمات، وما يتبعها من اعمال تعلن عنها الجهة المختصة بالوزارة.



The service of the
pilgrims is our honor
Der Dienst des Pilgers ist unsere Ehre
Il service des pèlerins est notre honneur
Der Dienst
des Pilgers ist unsere Ehre
خدمتگاہ کی सेवा
مکرمات کا سہارا ہے
The service of
pilgrims is our honor
Der Dienst des Pilgers
ist unsere Ehre
Il service
des pèlerins
est notre honneur

في لانا
The service of the
our honor
De

نسک عناية

التعليمات المنظمة لخدمات العناية بضيوف الرحمن

مراكز نسك عناية هي أحد الإدارات التابعة لوكالة الوزارة لخدمات الحجاج والمعتمرين بوزارة الحج والعمرة؛ والمعنية بتقديم الخدمات المباشرة لضيوف الرحمن، بكوادر وطنية متميزة وتحدث بعدة لغات مختلفة، بالإضافة للغة الإشارة، وبأفضل الأساليب والممارسات العالمية والتقنيات الحديثة؛ بهدف تحقيق جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن؛ كونه محور أعمال الوزارة؛ سعياً لخلق رحلة روحانية خالدة تفوق تطلعاتهم، وبالشراكة مع القطاع العام والخاص والقطاع الغير ربحي. النطاق المكاني للخدمات: مكة المكرمة، المدينة المنورة، المشاعر المقدسة، المنافذ الجوية (الملك عبد العزيز الدولي بجدة، الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة، الطائف)، المنافذ البحرية (ميناء جدة الإسلامي)، المنافذ البرية (الوديعة، جديدة عرعر، حالة عمار، الحديثة، جسر الملك فهد)، المواقيت (يلملم، قرن المنازل، وأدي محرم، ذو الحليفة، مسجد السيدة عائشة)، التواجد في (143) نقطة تقديم خدمة برحلة ضيف الرحمن. حيث ان الخدمات المقدمة من مراكز نسك عناية، تشمل (الارشاد، التوجيه، الاستفسار والاستعلامات، الشكاوى والبلاغات، المفقودين، المفقودات، خدمات تطبيق نسك، خدمات تطبيق توكلنا، الخدمات الإضافية مثل توزيع الهدايا، والاستقبال والترحيب)

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بإضافة خدمة الارشاد المكاني ضمن خططها التشغيلية وذلك من خلال توفير الكوادر البشرية المدربة لتنفيذ عملية الإرشاد والتوجيه، وتوفير المعدات اللازمة (الحقائب الشعارات المحمولة، السيارات المتنقلة بهوية نسك عناية لنقل التائهيين) والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لخدمة الإرشاد المكاني، والالتزام بتقديم خدمات الارشاد المكاني بآلية الارشاد الموحد حسب الالية من الجهة المختصة بالوزارة.

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتوزيع الدليل الشامل لمراكز نسك عناية (QR) على مواقع السكن والمخيمات وللحجاج، ووضعه في مكان وحجم واضح كبنر بمقاس 80×180 سم أو بطاقات مصغرة للحجاج حيث يوضح الدليل الشامل جميع المعلومات ذات العلاقة بالمواقع والمعلومات المهمة التي يحتاجها ضيف الرحمن؛ وذلك من خلال جمع أبرز الاستفسارات الواردة منهم خلال الموسم وحصريها في "رمز الاستجابة السريعة" للمساهمة في الحد من نسبة التائهيين والإجابة على أبرز استفساراتهم كما هو مرفق بالرابط (<https://linktr.ee/care2022>). او عبر QR.



التعليمات المنظمة لخدمات العناية بضيوف الرحمن

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتعيين ضباط اتصال لمراكز نسك عناية وذلك لحضور الاجتماعات والورش الخاصة بمناقشة آليات تقديم الخدمات بنسك عناية بالشراكة مع الشركات، وللاستفادة من الدروس السابقة وتحسين وتطوير الخدمات لضيوف الرحمن لإثراء تجربتهم ويكون لدية الصلاحيات لاتخاذ القرارات اللازمة للاعتماد والتوقيع للمحاضر ذات العلاقة بتحديات تواجه ضيف الرحمن، ويشمل ذلك تعيين ضابط اتصال للشركات بالمدينة المنورة.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتعيين ضابط اتصال وفريق خاص بالمفقودات من شركات مقدمي الخدمة لسرعة الوصول لاستلام وتسليم المفقودات للحاج التابع لهم (لجنة مفقودات الحج) وتوفير الكوادر الوظيفية المؤهلة لتقديم الخدمات المباشرة بما يتناسب مع الخدمة ومواقع تقديمها.
- تساهم شركات تقديم الخدمة بتجهيز وتشغيل مراكز نسك عناية بالمشاعر المقدسة حسب اشتراطات ومواصفات الوزارة بهوية نسك عناية الموحدة من قبل شركات مقدمي الخدمة وتلتزم الشركات باستلام الشركات لمواقع مكاتب تقديم الخدمات لنسك عناية بالمشاعر المقدسة وفق الضوابط والاشتراطات الخاصة بالوزارة من الإدارة المختصة بوزارة الحج والعمرة، للتهيئة والتجهيز، وتوفير جميع الاحتياجات الخاصة بالمركز، لتوفير بيئة عمل صحية وإيجابية وتوفير الزي الخاص بنسك عناية للكوادر الوظيفية العاملة بالمراكز حسب الهوية المعتمدة.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتواجد على قنوات العمليات لكل شركة بنظام 24/7 وخصوصا التواجد في قناة إرشاد في الشبكة اللاسلكية للوزارة لمباشرة البلاغات المتعلقة بالإرشاد.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتزويد نسك عناية بالخطة التشغيلية لتقديم خدمات الإرشاد والتوجيه والشكاوى والبلاغات والاستفسارات والتفويج والاستقبال بالمنافذ.
- بعد انتهاء أعمال الموسم تلتزم شركات تقديم الخدمة بإنهاء الأعمال بالمركز المخصص لكل شركة بالتنسيق مع نسك عناية واعتماده وتسليم المواقع للإدارة المختصة بالوزارة بعد انتهاء الموسم وتزويد نسك عناية بتقرير ختامي للأعمال والاحصائيات للموسم.



مركز الاتصال الموحد

التعليمات المنظمة لخدمات العناية بضيوف الرحمن (قنوات التواصل، ومركز الاتصال)

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتعيين ضباط اتصال لمراكز الاتصال وذلك لحضور الاجتماعات والورش الخاصة بمناقشة آليات تقديم الخدمات بمركز الاتصال بالشراكة مع الشركات، وللاستفادة من الدروس السابقة وتحسين وتطوير الخدمات لضيوف الرحمن لإثراء تجربتهم ويكون لدية الصلاحيات لاتخاذ القرارات اللازمة للاعتماد والتوقيع للمحاضر ذات العلاقة بتحديات تواجه ضيف الرحمن، ويشمل التزام ضابط الاتصال بالدخول على أنظمة التذاكر ومتابعة اغلاقها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تلتزم شركة تقديم الخدمة بنشر رقم مركز خدمة ضيوف الرحمن الموحد 1966 وكل قنوات التواصل الاخرى للوزارة حسب التوجيهات من الادارة المختصة في الوزارة، بما يضمن وصول المعلومة لضيوف الرحمن، ويشمل ذلك (السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة، والمشاعر، وفي وسائل النقل المحصنة لضيوف الرحمن).
- يلتزم شركات تقديم الخدمة بنود اتفاقية مستويات الخدمة لخدمات المستفيدين خلال مدة سريانها، ومع الالتزام بتقديم الخدمة للمستفيدين وفق معايير مستويات الخدمة لخدمات المستفيدين.
- يلتزم مقدم الخدمة بمعالجة حالات القصور والإخلال في تقديم الخدمة فور وقوعها والكشف عنها وفق مستويات الخدمة المحددة.
- يلتزم مقدم الخدمة بالتفاعل مع التذاكر المكتملة والمحالة إلى الجهة التابع إليها وفق اتفاقية مستوى الخدمة، والتي قد تزيد أو تقل حسب الحالة، وفي حالة تأخر معالجة الطلب لأسباب خارجة عن الإرادة يتم إشعار إدارة الشكاوى والبلاغات بذلك.
- يلتزم مقدم الخدمة بإشعار إدارة الشكاوى والبلاغات بالإدارة العامة لخدمات المستفيدين بوزارة الحج والعمرة في حال وجود بيانات ناقصة أو مرفقات مطلوبة لإكمال التذكرة ومعالجتها وتحديث بيانات التذكرة بعد المعالجة والإفادة عليها ويلتزم بمتابعة الإفادات الواردة من المستفيدين أثناء معالجة التذكرة.
- يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على السرية والخصوصية في التعامل مع طلبات وشكاوى وبيانات المستفيدين.
- يحق مقدم الخدمة تغيير ضابط الاتصال الممثل لها وتلتزم بإشعار إدارة الشكاوى والبلاغات بالإدارة العامة لخدمات المستفيدين بوزارة الحج والعمرة ببيانات ضابط الاتصال البديل.
- في حال ثبت تدني مستويات الخدمة المقدمة للمستفيد أو عدم التزام مقدم الخدمة بتقديمها (نهائياً أو وفق ما هو متفق عليه) وتجاوزت التذكرة لاتفاقية مستوى الخدمة سيتم التصعيد للمستويات العليا بوزارة الحج والعمرة.



تدريب الحجاج والعاملين

التعليمات المنظمة لتدريب الحجاج

يُعد تدريب الحجاج أحد الركائز الأساسية في تطوير منظومة خدمة ضيوف الرحمن، وقد أصبح اليوم إلزامياً على شركات تقديم الخدمة، نظراً لدوره المحوري في تعزيز تجربة الحجاج وجعلها استثنائية تفوق التوقعات. يهدف التدريب إلى رفع مستوى الوعي لدى الحجاج حول مناسك الحج والجوانب التنظيمية والصحية والأمنية، مما يساهم في تسهيل معاشية رحلتهم وتمكينهم من أداء المناسك بسهولة واطمئنان. كما يعكس هذا التوجه التزام شركات الخدمة بأعلى معايير الجودة والتميز، ويعزز قدرة المنظومة على تقديم خدمات متكاملة تُثري تجربة الحجاج وتُكرّس مكانة المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتعاون والمشاركة مع مركز ترخيص وتدريب العاملين في تنفيذ خطط تدريب الحجاج داخل المملكة وخارجها، سواءً من خلال البرامج الإلكترونية أو الحضورية، وتقديم الدعم والالتزام بذلك باعتباره معياراً أساسياً في تقييم أداء الشركة خلال الموسم.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بدعم تنفيذ وترجمة البرامج التدريبية، وتوفير مدربين يتحدثون بلغات الحجاج التابعين لها، مع متابعة تنفيذ تلك البرامج بالتنسيق مع مركز ترخيص وتدريب العاملين.
- توفير وسائل نقل ترددي لنقل الحجاج من مقرات السكن إلى مقرات التدريب التي سيتم تحديدها من قبل وزارة الحج والعمرة.

التعليمات المنظمة لتدريب العاملين في شركات تقديم الخدمة

1. على شركات تقديم الخدمة تسجيل العاملين لديها في منصة مركز ترخيص وتدريب العاملين في وزارة الحج والعمرة، وذلك لحصر كافة العاملين في القطاع، وتأسيس سجلات مهنية لهم تتضمن خبراتهم العلمية والعملية، بهدف بناء منظومة لحوكمة الموارد البشرية في القطاع ووضع الخطط والآليات لتدريبهم وتأهيلهم لتطوير مهاراتهم وضمان استدامة إمداد القطاع بقدرات بشرية مؤهلة وجديرة.
2. على شركات تقديم الخدمة مشاركة وتدريب كافة العاملين لديها (دائمين، مؤقتين، موسميين، جهات مشغلة، متعاقدة) وتأهيلهم للعمل، وذلك عبر الالتحاق بالبرامج التدريبية المعتمدة من قبل وزارة الحج والعمرة ممثلة بمركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن، أو المنفذة عبر مزود خدمة خارجي بشرط تحقيق المعايير المنظمة لذلك، واجتياز الاختبارات الخاصة بها، حيث يعتبر ذلك أحد محاور تقييم أداء الشركات خلال الموسم.
3. تساهم شركات تقديم الخدمة بالتنسيق والمشاركة في تدريب كافة العاملين في مكاتب شؤون الحج وقادة المجموعات في الدول التابعة لهم من خلال البرامج التدريبية المعتمدة من قبل وزارة الحج والعمرة ممثلة بمركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن
4. تلتزم شركات تقديم الخدمة بمراعاة اللوائح والمعايير والاشتراطات الصادرة من مركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن عند إعداد خططها التدريبية، وتقديمها للمركز لاعتمادها والتنسيق معه حيال آليات ومواعيد ومقرات التنفيذ.
5. يشترط لاحتساب أي أنشطة تدريبية ومخرجاتها وعدد المشاركين فيها ضمن معايير تقييم أداء الشركات في محور التدريب، أن تكون الأنشطة التدريبية معتمدة من مركز ترخيص وتدريب العاملين ومنفذة بالتنسيق معه.
6. تلتزم شركات تقديم الخدمة بتعيين ضابط اتصال يمثلها في التواصل والتنسيق مع مركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن في كل مما يلي:
 - إعداد وتنفيذ خطط تطوير وتدريب الموارد البشرية والقوى العاملة في القطاع، وتلبية احتياجات الوزارة بتزويدها بأي معلومات أو بيانات أو تقارير تحقق أهدافها في هذا الخصوص.
 - تزويد مركز ترخيص وتدريب العاملين بنسخة من قوائم أسماء العاملين بمختلف فئاتهم، والمحددة ضمن المتطلبات التشغيلية الواجب استيفاؤها من الشركة ضمن النموذج التشغيلي لعمل الشركات والوارد ذكرها في هذا الدليل.
 - المشاركة في خطة قياس أثر التدريب حسب الأدوار والمهام المناطة بالشركة في هذا الخصوص.
 - يلتزم بفعالية أدائه بالتواصل والتعاون والتنسيق المستمر مع المركز، والمشاركة بحضور ورش العمل أو الاجتماعات أو الفعاليات التي تتم دعوته للمشاركة فيها عن طريق مركز ترخيص وتدريب العاملين.



مركز الرصد والتحكم

التعليمات المنظمة لمركز الرصد والتحكم

- تلتزم شركات تقديم الخدمة بتعيين ضابط اتصال للتعامل مع تذاكر مركز الرصد والتحكم لتمرير التذاكر.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتسجيل على نظام تذاكر مركز الرصد والتحكم من قبل ضابط اتصال الشركة باسم الشركة التي يمثلها.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتنسيق مع مركز الرصد والتحكم لتدريب ضابط الاتصال ومدير الحساب على نظام تذاكر مركز الرصد والتحكم.
- تلتزم شركات تقديم الخدمة بالتنسيق مع مركز الرصد والتحكم لزيارة ممثلي الشركة لمركز الرصد والتحكم لفهم آلية العمل بالمركز وأنواع التدخلات وتسجيل المؤشرات التي يراقبها مركز الرصد والتحكم خلال موسم الحج.



وحدة الابتكار

مراكز ووحدات الابتكار

وحدة الابتكار هي وحدة إدارية تُؤسس داخل شركة لتقديم الخدمة، تهدف إلى إدارة وتنفيذ الأنشطة الإبداعية والريادية.

وترتبط هذه الوحدة تنظيمياً بالرئيس التنفيذي للشركة لضمان تكامل الابتكار مع التوجهات الاستراتيجية للشركة.

وتسعى الوحدة إلى تحسين تجربة الحجاج من خلال تبني نماذج عمل مبتكرة وفعّالة، وتعزيز الشراكة المجتمعية عبر إشراك رواد الأعمال والشركات الناشئة. بالإضافة إلى دعم التحول المؤسسي من خلال نشر الابتكار كثقافة مستدامة، وتنظيم مجالات عمل محددة سنوياً لتطوير مبادرات ريادية، مع رصد النتائج وقياس الأثر عبر مؤشرات أداء واضحة.

الأهداف:

• الابتكار:

من خلال رصد التحديات التشغيلية، جمع الأفكار، ودعم التجارب الابتكارية لتطوير حلول قابلة للتنفيذ.

• ريادة الأعمال:

من خلال تمكين الشركات الناشئة ورواد الأعمال من تقديم حلول ذات قيمة مضافة في القطاع.

• البيئة الإبداعية والريادية:

من خلال تهيئة بيئة تنظيمية محفزة على التفكير الإبداعي داخل الشركة.

برنامج الإبداع والريادة في موسم الحج

أولاً: تلتزم شركات تقديم الخدمة بإنشاء وحدة ابتكار فاعلة تُدار من قبل مدير وحدة الابتكار لقيادة عمليات التخطيط والتنفيذ والتنسيق، كما تضم اختصاصيي الابتكار (كحدّ أدنى) ضمن تنفيذ البرامج، تحليل البيانات، وتنسيق الفعاليات.

ثانياً: تلتزم شركات تقديم الخدمة بنشر ثقافة الابتكار داخل الشركة من خلال بناء بيئة تنظيمية تُشجّع التفكير الإبداعي ودعم المبادرات الريادية بين الموظفين.

ثالثاً: تلتزم شركات تقديم الخدمة بتمكين الحلول الريادية والمبتكرة عبر إشراك رواد الأعمال والشركات الناشئة في تطوير الخدمات وتنفيذ برامجهم خلال موسم الحج.

رابعاً: تلتزم شركات تقديم الخدمة بتنظيم وتنفيذ فعاليات الإبداع والريادة (ورش عمل، مسابقات، أيام عملية ذات علاقة بالابتكار والإبداع وريادة الأعمال).

خامساً: تلتزم شركات تقديم الخدمة بتنفيذ برنامج الإبداع والريادة في موسم الحج بحسب الخطة التشغيلية لمركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بالوزارة.

سادساً: تلتزم شركات تقديم الخدمة ببناء شراكات استراتيجية وتقييم الأثر من خلال التعاون مع الجهات الريادية وقياس نتائج المبادرات الابتكارية.



التجارب الإثرائية لضيوف الرحمن

التجارب الإرثائية لضيوف الرحمن

تعدُّ التجارب الإرثائية لضيوف الرحمن أحد المكونات الأساسية في منظومة الخدمات المتكاملة التي تسعى وزارة الحج والعمرة من خلالها إلى تعزيز جودة تجربة الحاج، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن.

وتهدف هذه التجارب إلى إثراء الجانب المعرفي والثقافي والروحي لدى الحجاج من خلال زيارات وبرامج نوعية تُبرز العمق التاريخي والحضاري والإسلامي للمملكة العربية السعودية، وتسهم في إبراز صورتها المشرقة للعالم الإسلامي.

كما تُعنى التجارب الإرثائية بتقديم محتوى متميز يربط الحاج بقيم الرحلة الإيمانية، ويتيح له التعرف على أبرز المعالم الإسلامية والمعالم الثقافية والسياحية في مختلف مناطق المملكة، بما يترك أثرًا إيجابيًا مستدامًا بعد عودته إلى بلده، ويجعل من رحلة الحج تجربة إنسانية متكاملة تتجاوز أداء النسك إلى رحلة واعي وإلهام وانتماء.

تعليمات لشركات تقديم الخدمة الخاصة بالتجارب الإرثائية:

1. الحث على إدراج الخدمات الإرثائية ضمن باقات التعاقد بما يثري تجربة ضيوف الرحمن، ويعزز تسليط الضوء على التجارب الاستثنائية خلال فترة إقامتهم في المملكة.
2. تشمل التجارب الإرثائية زيارات لمكة المكرمة، المدينة المنورة، جدة، الطائف، والمدن الأخرى بحسب جدول زيارة الحجاج قبل أو بعد أداء النسك، مع مراعاة تنوع الأنشطة (ثقافية، معرفية، روحية، وترفيهية).
3. التوعية بالبرامج والرحلات الإرثائية ضمن خطط التواصل والتوعية التي تقدمها شركات الخدمة لضيوف الرحمن أو ممثليهم قبل وأثناء الموسم.
4. تنفيذ التنسيق والتعاقد على التجارب الإرثائية عبر شركة تقديم الخدمة من خلال منصة نسك - مسار، لضمان توحيد الإجراءات ومتابعة جودة التنفيذ.
5. إعداد جدول زيارة تفصيلي (Trip Itinerary) يتضمن أوقات الرحلات، نقاط التجمع، الخدمات المقدمة، وبيانات التواصل، على أن تتم مشاركته مع الحجاج قبل موعد الانطلاق لضمان رحلة ميسرة ومنظمة.
6. عكس صورة إيجابية عن المملكة العربية السعودية وما توليه من عناية واهتمام بتطوير معالمها الإسلامية والثقافية، من خلال جودة التنظيم وحسن الاستقبال والضيافة أثناء تنفيذ الرحلات.
7. قياس رضا ضيوف الرحمن بعد كل تجربة عبر نموذج تقييم إلكتروني موحد، وتحليل المدخلات لرفعها إلى وزارة الحج والعمرة ضمن تقارير التحسين الموسمية.
8. الالتزام بمعايير الجودة والسلامة أثناء الرحلات الإرثائية، وضمان إشراف مرشدين مؤهلين ومعتمدين من الجهات المختصة.
9. إعداد تقرير ختامي شامل يتضمن تحليل الانطباعات العامة، ومؤشرات الأداء، وتوصيات التطوير، بما يضمن التحسين المستمر للتجارب الإرثائية في المواسم القادمة.

التجارب الإرثية لضيوف الرحمن

يمكن الاطلاع على أبرز التجارب عبر زيارة موقع روح السعودية <https://www.visitsaudi.com> ومرفق قائمة مقترحة للتجارب الإرثية (كأمثلة مقترحة وليست للحصر)

• مكة المكرمة:

- مجمع الملك عبدالعزيز لكسوة الكعبة المشرفة.
- حي حراء الثقافي.
- المعرض والمتحف الدولي للسيرة النبوية والحضارة الإسلامية.
- معرض الوحي.
- متحف القرآن الكريم.
- متحف برج الساعة.

المدينة المنورة:

- معرض ومتحف السيرة النبوية.
- متحف وبستان الصافية.
- مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف.
- متحف قصة الخلق.
- معرض عمارة المسجد النبوي.
- مركز المدينة للفنون.
- جولة الباص السياحي.
- متحف سكة الحجاز.

مدن أخرى:

- جدة التاريخية (البلد) وتجربة البحر الأحمر.
- منتزه الردف في الطائف وتجارب العسل والورد الطائفي.
- تجارب الحرف السعودية (الخط العربي - صناعة السبح - البخور - المأكولات التراثية).



الضمانات والتدفقات المالية

الضمانات والتدفقات المالية

جهة الإيداع	قيمه	نوع الضمان
الإدارة العامة للشركات	(10%) من رأس مال الشركة في السجل التجاري	ضمان الخدمة المأخوذ على الشركة
مركز نظم وبيانات الحج	(15%) من قيمة العقد	ضمان خدمة السكن المقدم من صاحب المبنى
مركز نظم وبيانات الحج	(20%) من قيمة عقد الإعاشة	ضمان خدمة الإعاشة المقدم من متعهد الإعاشة
مركز نظم وبيانات الحج	(20%) من قيمة مبيعات الشركة في المسار	ضمان الخدمة على الباقات

بموجب ما كفله نظام خدمة حجاج الخارج فإن شركات ضيافة الحجاج هي الضامن لشركات تقديم الخدمة التابعة لها.

آلية التعاقدات والإفصاح والتوريد المالي

تنظم الوزارة عمليات تعاقد راغبي الحج مع شركات تقديم الخدمة من خلال منصة نسك مسار، ويشمل ذلك تعاقدات الحجاج مع شركات تقديم الخدمة في الحج المباشر، ويشمل كذلك تعاقدات ممثلي الحجاج (مكاتب شؤون الحجاج والمنظمين).

ويشمل تنظيم الوزارة لهذه العملية ما يلي:

- إتمام التعاقد مع الحاج أو من يمثله على بيع باقات الخدمة عبر منصة نسك مسار لحجاج الخارج.
- إتمام التعاقد مع الحاج أو من يمثله باستخدام العقد الموحد المعتمد من الوزارة، المدرج ضمن ملحقات هذا الدليل، وعلى شركات تقديم الخدمة التقدم باقتراحاتهم لتحديث العقد الموحد قبل للأعوام القادمة قبل بداية التعاقدات بوقت كافي.
- التزام جميع شركات تقديم الخدمة بعدم قبول أي مبالغ أو مدفوعات مالية خارج المسار الالكتروني المعتمد من الوزارة، وفي حال استدعت الحاجة لذلك يتم إشعار الوزارة كتابياً وتقديم مبررات واضحة لمراجعتها والموافقة عليها أو رفضها، وسيتم اتخاذ الاجراءات النظامية اللازمة في حال رصد أي مخالفة من هذا النوع.
- وبناءً على ما تقدم ستقوم وزارة الحج والعمرة بتوريد مبالغ العقود المبرمة لحسابات الشركات - شاملة ضريبة القيمة المضافة - بعد التأكد من امتثال والتزام الشركات بتجهيز مراكز الخدمة في المشاعر المقدسة، وكافة الخدمات التي ستقدم للحجاج وفقاً للمواعيد المعتمدة لتنفيذ مهام الشركات في صفحه رقم (100) وبحسب الجدول أدناه:

آلية توريد مستحقات شركات تقديم الخدمة

الدفعة	نسبة الدفعة	معيار الصرف	الجهة المسؤولة	محدد الصرف
الأولى	30%	يتم بعد رفع المجلس التنسيقي نسبة الإنجاز من جاهزية المخيمات	وكالة الوزارة لشؤون الحج بناءً على الرصد الميداني وتجهيز مراكز الخدمة	بعد الانتهاء من 30%
الثانية	30%			بعد الانتهاء من 50%
الثالثة	20%			بعد الانتهاء من 100%
الرابعة	20%	إبراء ذمة الشركة من الالتزامات المالية	<ul style="list-style-type: none"> • لجنة النظر في المخالفات • لجنة التعويضات • وكالة الوزارة لشؤون الحج 	بعد ثبوت براءة الذمة أو تسديد المستحقات المترتبة على الشركة

للوزارة الحق في إيقاف صرف دفعة أو أكثر متى ما رأت ما يستوجب ذلك حمايةً لحقوق الحجاج

جدول مواعيد الخدمة الموسمية

على شركات تقديم الخدمة التقيد التام بتنفيذ المهام الواردة في الجدول ادناه في المواعيد المحددة مقابل كل مهمة وسيترتب على الشركات المخالفة أو المقصرة مسئولية عدم الالتزام بذلك:

التاريخ النهائي للمهمة	الخدمة
1 ذوالقعدة 1447هـ	جاهزية المخيمات في مشعر منى
15 ذوالقعدة 1447هـ	جاهزية المخيمات في مشعر عرفات
1 ذوالقعدة 1447هـ	تسليم المواقع في المشاعر المقدسة لمتعهدي الاعاشة وتجهيز المطابخ لتجربة الطاقة
15 شوال 1447هـ	تسليم خطة الاعاشة الخاصة بشركات تقديم الخدمة

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ & UMRAH

