

دليل مقنن وواعبات

الرموز

فنون

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتوى الدليل

المقدمة

1

- 06 ● الهدف من الدليل
- 06 ● النطاق العام من الدليل
- 07 ● الجهات ذات العلاقة
- 09 ● رحلة الحقوق مع الجهات ذات العلاقة
- 10 ● التعريف العامة

رحلة الحقوق

2

- 13 ● رحلة حقوق ضيوف الرحمن
- 14 ● 1. الوعي والعزيمة
 - التعرف على قنوات الاتصال
 - التعرف على كافة التأشيرات للدخول إلى المملكة
 - اشتراطات اصدار التأشيرة للمجموعات
 - اشتراطات إصدار التأشيرة للأفراد
 - اشتراطات إصدار تصريح الحج
 - الشركات المرخصة
 - منصة التوعية
 - الأدلة التوعوية
- 19 ● 2. التقديم والحجز
 - حق الحصول على المعلومة
 - حق إصدار التأشيرات والتصاريح
 - حق تكوين حزم الخدمات
- 22 ● 3. الوصول والاستكشاف واداء النسك
 - حق الأمن والسلامة
 - حق زيارة الحرمين الشريفين
 - حق الاتصال والتواصل
 - حق الخدمات الأساسية
 - حق الخدمات الصحية
 - حق التأمين العام
 - حق ذوي الإعاقة
- 24 ● 4. إدارة الأحداث والبرامج
 - حق الإبلاغ عن المفقودين
 - حق الإبلاغ عن المفقودات
 - حق التعبير عن الشكوى
 - حق التعامل مع الحالات الطارئة

محتوى الدليل

- 25 5.التقييم والأثر
- قياس الرضا
 - قياس جودة الخدمات

الواجبات

- 27 ● واجبات ضيوف الرحمن
1. واجبات مرحلة الوعي والعزيمة
 2. واجبات مرحلة التقديم والحجز
 3. واجبات مرحلة الوصول والاستكشاف
 4. واجبات مرحلة أداء النسك
 5. واجبات مرحلة إدارة الأحداث والبرامج
 6. واجبات مرحلة التقييم والأثر

الشكاوى والبلاغات

- 30 ● آلية تقديم الشكاوى
- 30 ● آلية تقديم البلاغ

السياسات العامة

- 32 ● سياسة الخصوصية
- 33 ● سياسة نسك
- 34 ● سياسة الإلغاء والتعديل

نصائح وارشادات عامة

- 37 ● نصائح عامة
- 40 ● الأسئلة الشائعة

الملحقات

- 44 ● تصنيف المستخدمين وارتباطهم بالرحلة
- 45 ● الوصول إلى الروابط باستخدام رموز الاستجابة السريعة

تمهيد

أداء مناسك الحج والعمرة من أعظم **الشعائر الإسلامية**، يسعى ملايين المسلمين حول العالم لتأدية هذه الفريضة في كل عام. ويلتقي قاصدي بيت الله الحرام من مختلف الثقافات والخلفيات في مكان واحد، ومن المهم توضيح الحقوق والواجبات على كافة مراحل الرحلة، لتعزيز فهم البيئة المحيطة بهم، وتشجيعهم على الالتزام بالقيم الإسلامية والأخلاق الرفيعة أثناء تأديتهم لمناسكهم، ليعودوا إلى أوطانهم بعد رحلة مليئة بالروحانية والسلام، محفوفين بالذكريات الجميلة.

يمثل هذا الدليل مرجعًا شاملاً لضيوف الرحمن، يهدف إلى توعيتهم بحقوقهم، وواجباتهم لتعزيز الفهم بالبيئة المحيطة ولضمان تجربة آمنة وميسرة.



المقدمة

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى التعريف بأساسيات مراحل رحلة ضيف الرحمن، ويوضح فيها الحقوق والواجبات في العلاقات والتعاملات بين المستفيدين من الرحلة وكافة الجهات ذات الارتباط مما يحقق التوازن بين الاحتياجات والمتطلبات لأداء المناسك. نعزز الروابط بين ضيف الرحمن وشركات مقدمي الخدمات لتحقيق الأهداف التالية:



النطاق العام للدليل

يشمل نطاق عمل وزارة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية في حماية حقوق ضيف الرحمن من خلال تنظيم التعاملات وتكفل حق كل من مقدم الخدمة والمستفيد/أو من ينوبه اثناء تلقيهم للخدمات في كامل رحلتهم، مع ضمان الربط مع الجهات ذات العلاقة المباشرة في الخدمة حال تطلب الأمر ضمن حماية الضيف على المطور التالية :



مراحل رحلة ضيف الرحمن

المراحل تمثل الخطوات الأساسية التي يخوضها ضيف الرحمن في رحلته، وكل مرحلة تحمل طابعًا خاصًا ومعنى عميقًا يضيف إلى تجربة الضيف، وتتكون الرحلة من 6 مراحل أساسية وهي كالتالي:



الجهات ذات العلاقة

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



تسهيل إجراءات دخول ضيوف الرحمن إلى المملكة
تطبيق القوانين الجمركية على الأمتعة والمشتريات التي
يدخلها ضيوف الرحمن إلى المملكة

الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين بشؤون الحرمين الشريفين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

تحسين الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين
العناية بالحرمين الشريفين، وتوفير خدمات وأنشطة لضيوف
الرحمن حسب متطلبات ورغبات ضيوف الرحمن داخل
الحرمين الشريفين

وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
Ministry of Islamic Affairs, Da'wah, and Guidance



تأهيل المشايخ والدعاة لتقديم الإرشادات الدينية
والتوجيهات اللازمة لضيوف الرحمن

النقابة العامة للسيارات
GENERAL SYNDICATE OF CARS

النقابة العامة للسيارات

تنظيم خدمات النقل للحجاج، والإشراف على مستوى
الخدمة المقدمة من شركات النقل والمركبات

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



وزارة السياحة

حماية من مرافق الإيواء السياحي
(الفنادق والشقق المفروشة)
حماية الضيف من مكاتب السفر والسياحة
ومنظمي الرحلات السياحية والمرشدين السياحيين

الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

تطوير البنية التحتية
تحديث وتطوير البنية التحتية للمرافق العامة لضمان راحة
وسهولة حركة ضيوف الرحمن.

كدانة
KIDANA



شركة كدانة

حماية المرافق العامة للمشاعر المقدسة

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة

تطوير السياسات التنظيمية
وضع سياسات وإجراءات واضحة لحماية حقوق الحجاج
والمعتمرين

مراقبة جودة الخدمات
مراقبة وتحليل أداء مقدمي الخدمات والتأكد من التزامهم
بالمعايير المحددة.

وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS



وزارة الخارجية

حماية العلاقات والدبلوماسية السياسية
تحقيق المصالح الوطنية وحمايتها، وتعزيز دور المملكة في إحلال
الأمن والاستقرار والازدهار في المنطقة والعالم.

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية



وزارة الداخلية

حماية الأمن والسلامة
تعزيز الأمن في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وضمان
سلامة ضيوف الرحمن من خلال توفير تعزيزات أمنية وتطبيق
قوانين الأمن العام.

وزارة الصحة
Ministry of Health



وزارة الصحة

حماية الصحة العامة
توفير الخدمات الصحية اللازمة للحجاج والمعتمرين، وتطبيق
الإجراءات الصحية للحد من انتشار الأمراض.

ضمان
مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

مجلس الضمان الصحي

حماية المستفيد من شركات التأمين الطبي

وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services



وزارة النقل

توفير وسائل النقل الآمنة
تنظيم حركة النقل بين المواقع المقدسة، مما يضمن تجربة تنقل
مريحة وآمنة لضيوف الرحمن.

GACA

الهيئة العامة لطيران المدني

تنظيم الرحلات الجوية لخدمة ضيوف الرحمن
التنسيق مع شركات الطيران المحلية والدولية وتسهيل إجراءات
دخول ضيوف الرحمن بالمطارات

الجهات ذات العلاقة

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



برنامج ضيوف الرحمن

دعم تطوير الخدمات

تطوير برامج وخطط شاملة تقدم لضيوف الرحمن بأفضل الخدمات خلال أداء المناسك، مع التأكيد على تلبية الاحتياجات الأساسية.

المجلس التنسيقي
لمنشآت خدمة حجاج الداخل
متحد



المجلس التنسيقي لحجاج الداخل

تنظيم وتنسيق شؤون الحج للحجاج من داخل

المساهمة بتنظيم حملات الحج وتوفير المعلومات اللازمة للحجاج حول الخيارات المتاحة



المجلس التنسيقي لحجاج الخارج

تنظيم وتنسيق شؤون الحجاج القادمين من خارج

المملكة

المساهمة بتنظيم شركات أرباب الطوائف وتوفير المعلومات اللازمة للحجاج حول الخيارات المتاحة

هدية
HADIYAH



جمعية هدية

تقديم أعمال خيرية و تطوعية مجانية للحجاج

والمعتمرين والزوار

مثل توزيع هدية خادم الحرمين الشريفين وإنتاج وتوزيع المواد التوعوية والإرشادية



وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture

وزارة البيئة والمياه والزراعة

حماية الرحلة باستخدام الأجهزة والمعدات الزراعية

حماية البيئية (الاحتطاب، الرعي الجائر، الصيد)

حماية قطاع المياه

الشأن النباتي والحيواني



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

أمانة العاصمة المقدسة

حماية مكة المكرمة والمشاعر المقدسة من التلوثات

البيئية والبصرية



هيئة الهلال الأحمر

تقديم الخدمات الطبية العاجلة لضيوف الرحمن

والتعامل مع حالات الطوارئ



وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

توفير البنية التحتية الرقمية

توفير شبكات الاتصالات وتعزيز الأمن السيبراني لحماية

البيانات والمعلومات المتعلقة بضيوف الرحمن

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



وزارة التجارة

حماية حقوق المستهلكين

مراقبة الأسعار والخدمات المقدمة لضيوف الرحمن لضمان

عدم استغلالهم، وتؤكد على وجود شفافيات في العروض

والأسعار.

هيئة المواصفات والمقاييس

الهواصفات السعودية

Saudi Standards



تحديد المعايير للمنتجات والخدمات

المستخدمة خلال موسم الحج.



هيئة الغذاء والدواء

مراقبة المواد الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن

التأكد من سلامة وجودة المواد الغذائية وفحص الأدوية

والتأكد من مطابقتها للمعايير الصحية



رحلة الحقوق مع الجهات ذات العلاقة

خارج نطاق الحقوق

داخل نطاق الحقوق

قنوات الاتصال مع ممثل ضيف الرحمن	معرض نسك الخارجي	منصة التوعية	التدريب	قنوات الاتصال بالوزارة	
مكاتب شؤون الحج	برنامج خدمة ضيوف الرحمن	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH		وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	الوعي والعزيمة
الشركات السياحية أو من ينوبه	GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation	وزارة السياحة Ministry of Tourism			

الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية (أبشر)	الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية (تأشير)	منظومة نسك	
وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية	وزارة الخارجية MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	التقديم والحجز

زيارة المواقع الأثرية	التسوق	الحرم المكي والحرم النبوي	الإقامة والإعاشة	النقل	الاستقبال والترحيب	
برنامج خدمة ضيوف الرحمن	وزارة التجارة Ministry of Commerce	الحرمين الهيئة العامة للخدمات الإسلامية وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	الإقامة والإعاشة الهيئة العامة للغذاء والدواء Saudi Food & Drug Authority	النقل وزارة النقل TRANSPORT MINISTRY	الاستقبال والترحيب GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation	الوصول والاستكشاف
وزارة السياحة Ministry of Tourism	المواصفات السعودية Saudi Standards	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد Ministry of Islamic Affairs, Da'wah, and Guidance	وزارة السياحة Ministry of Tourism	SAR الخطوط الحديدية السعودية SAUDI ARABIA RAILWAYS	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	
وزارة الثقافة Ministry of Culture		هدية HADIYAH		GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority	
		وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية			وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية	

الأضاحي	المشاعر المقدسة	المسجد الحرام	المليقات	
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	الحرمين الهيئة العامة للخدمات الإسلامية وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	أداء المناسك
IsDB البنك الإسلامي للتنمية Islamic Development Bank	وزارة البيئة والمياه والزراعة Ministry of Environment Water & Agriculture	هدية HADIYAH		
	وزارة الصحة Ministry of Health			
	وزارة النقل والخدمات اللوجستية Ministry of Transport and Logistic Services			

مراكز الشرطة	المستشفيات	منظومة نسك	
وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية	وزارة الصحة Ministry of Health	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	إدارة الأحداث والبرامج

قياس جودة الخدمات	قياس الرضا	
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	التقييم والأثر
	أداء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة	

تعريفات عامة

شركات تقديم الخدمة

هي الشركات المرخصة من وزارة الحج والعمرة والتي تقدم خدمات أساسية للحجاج والمعتمرين، مثل النقل، الإقامة، الإعاشة، والإرشاد وفق التصنيف النوعي والكمي والتعليمات المكلفة لها

الشكوى

هي وسيلة لتعبير عن الاستياء تجاه الخدمة المقدمة، شفهيًا أو كتابيًا لعدم مطابقة ما تم الاتفاق أو التعاقد عليه مع ما تم تقديمه. من خلال قنوات الاتصال الخاصة بمقدم الخدمة أو بوزارة الحج والعمرة

البلاغ

الإبلاغ عن حدث أو حادثة معينة، مثل فقدان شيء أو الإبلاغ عن حالة طارئة، حيث يعكس طلب العون أو الحصول على المعلومات عن حالات معينة.

الخدمات الأساسية

مجموعة من الخدمات الضرورية التي تُقدم للحجاج والمعتمرين خلال رحلتهم لأداء مناسك الحج والعمرة من قبل شركات تقديم الخدمة مثل: خدمات النقل وخدمات السكن والخدمات الإضافية

الخدمات الرقمية

جميع الخدمات المقدمة عبر الأنظمة الإلكترونية أو التطبيقات الذكية، والتي تهدف إلى تسهيل إجراءات الحج والعمرة، مثل حجز الإقامة والنقل، وتقديم المعلومات اللازمة في تطبيق نسك

الباقات والحزم

هي المجموعة من الخدمات التي تُقدّم معًا بشكل متكامل، تشمل خيارات متعددة تناسب احتياجات ضيوف الرحمن، مثل الإقامة، النقل، وخدمات الإرشاد، بأسعار محددة.

تطبيق نسك

هي الأداة التنفيذية الرسمية لتمكين الراغبين في أداء مناسك الحج والعمرة والطواف والصلاة في الروضة الشريفة من حجز باقات الخدمات وطلب إصدار التصاريح اللازمة

نسك مسار

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

ضيوف الرحمن

يُطلق على الحجاج والمعتمرين الذين يتوجهون إلى الأماكن المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة لأداء مناسك الحج والعمرة والزيارة.

البلد الحرام (مكة المكرمة)

النطاق الجغرافي الواقع ضمن حدود الحرم لمكة المكرمة.

المشاعر المقدسة

تشمل النطاق الجغرافي وفق الحدود الشرعية لكل من (مشعر عرفات و مشعر مزدلفة و مشعر منى)

وزارة الحج والعمرة

الجهة الحكومية المشرفة والمسؤولة عن تنظيم وإدارة شؤون الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، حيث تتولى الاشراف على تقديم الخدمات لضيوف الرحمن وتسهيل أداء مناسكهم وفق اختصاصها.

الحقوق

هو الاستحقاق الذي يتيح لصاحبه التمتع بمصلحة مشروعة أو المطالبة بها وحمايتها، وفق شروط استخدامها

الواجبات

الالتزامات والمسؤوليات التي تقع على عاتق ضيوف الرحمن لضمان تقديم الخدمة وفق المتفق عليه واداء المناسك بكل يسر وسهولة وطمأنينة

رحلة الحقوق

تشير إلى المراحل المتتابعة التي يمر بها ضيوف الرحمن أثناء أدائهم لمناسك الحج أو العمرة، والتي تتضمن مجموعة من الحقوق التي ينبغي أن تُحترم وتُراعى في كل مرحلة. هذه الرحلة تبدأ من اتخاذ القرار بالذهاب إلى الحج أو العمرة، وتستمر حتى العودة بعد انتهاء المناسك.

حماية الحقوق

إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين مقدمي الخدمات في كامل نقاط رحلة الضيف والمستفيدين منها

تعريفات عامة

قنوات الاتصال

الوسائل المختلفة التي يمكن من خلالها التواصل مع الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات، مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، التطبيقات الإلكترونية، والمراكز الميدانية.

ذوي الإعاقة

كل شخص لديه اضطراب أو قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو الحسية، أو النفسية، قد يمنعه -عند تعامله مع مختلف التحديات- من المشاركة بصورة كاملة وفاعلة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين

اتفاقية مستوى تقديم الخدمة

هي وثيقة تحدد المعايير والالتزامات المتفق عليها بين مقدمي الخدمات وضيوف الرحمن أو من يمثله، وتشمل التعهدات المتعلقة بجودة الخدمة، وأسعارها، ومدة الاستجابة، ومعايير الأداء.

تقييم التجربة

أداة لقياس مدى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة له، في كامل مراحل رحلته.

جودة الخدمات المقدمة

التأكد من تطابق تفاصيل الباقة وحزمة الخدمات مع متطلبات ضيوف الرحمن في واقع الخدمة.

الرقابة على الخدمات

التأكد من تطبيق معايير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وفق البرامج والتنظيمات المعتمدة

تصنيف المستفيدين

عملية تنظيم وتحديد فئات المستفيدين من خدمات أو برامج معينة بناءً على خصائص أو احتياجات محددة.

عملية التفويج

هي عملية نقل ضيوف الرحمن بحسب مراحل رحلة النسك وفق خطة وبرنامج زمني .

مرافق الإيواء

هي الإنشاءات والفنادق المعتمدة والمعدة لنزول واستقبال ضيوف الرحمن في كامل مواقع رحلة المناسك.



رحلة الحقوق

رحلة حقوق ضيوف الرحمن

نستوضح المراحل الأساسية التي يمر بها ضيف الرحمن أثناء قدومهم للمملكة العربية السعودية لغرض أداء الحج أو العمرة أو زيارة الروضة الشريفة وترتبط المراحل بمجموعة من الأنشطة التي تدار من خلال أحد نقاط الإتصال، تتجسد هذه الحقوق في مجموعة من الخدمات المقدمة التي تهدف إلى تحقيق تجربة متميزة ومريحة خلال أداء المناسك. بدءًا من مرحلة الوعي والعزيمة، وصولًا إلى أداء المناسك والتقييم والأثر. إن الالتزام بهذه الحقوق ليس فقط واجبًا، بل هو أيضًا جزء من رؤية المملكة المستمرة لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن.

المراحل	الهدف	نقاط الاتصال	الأنشطة	الحقوق
الوعي والعزيمة	تسهيل الوصول للحصول على المعلومات الصحيحة	قنوات الاتصال التدريب منصة التوعية قنوات ممثل الحاج أو المعتمر أو الزائر	آلية إصدار التأشيرات آلية حجز التصاريح خطوات أداء النسك الرحلة والخدمات الأساسية المقدمة	التعرف على قنوات الاتصال التعرف على كافة التأشيرات للدخول للمملكة اشتراطات إصدار التأشيرة اشتراطات إصدار تصريح الحج التعرف على الشركات المرخصة آلية تكوين حزم الباقات التوعية والتدريب
التقديم والحجز	التمكين لإصدار التأشيرات وحجز باقات الخدمات الأساسية والحصول على التصاريح اللازمة لأداء النسك	تطبيق نسك منصة نسك موقع وزارة الخارجية موقع وزارة الداخلية	حجز الباقات وتكوين حزم الخدمات إصدار تأشيرة حج إصدار تأشيرة عمرة إصدار تصريح الحج إصدار تصريح عمرة	حق الحصول على المعلومة حق إصدار التصاريح والتأشيرات حق تكوين حزم الخدمات
الوصول والاستكشاف	الحصول على الدعم والتوجيه الشامل للاستكشاف المملكة والاستعداد لأداء المناسك	المطار المرافق المحيطة بالطرق الفنادق الحرم المكي الحرم النبوي الأسواق التجارية المواقع الثقافية والتاريخية	الاستقبال والترحيب النقل من المطار إلى السكن الإقامة في السكن الوجبات المقدمة النقل بين مكة والمدينة زيارة المواقع التاريخية زيارة الروضة الشريفة	حق الأمن والسلامة حق الاتصال والتواصل حق زيارة الحرمين الشريفين حق الخدمات الأساسية حق النقل حق الإقامة حق الإعاشة حق الخدمات الأرضية حق الخدمات الصحية حق التأمين الشامل حق ذوي الإعاقة
أداء المناسك	تحقيق تجربة شاملة تجمع بين العبادة والتأمل والتواصل	الميقات المسجد الحرام الإقامة في المشاعر المقدسة الأضاحي	زيارة أحد المواقيت طواف القدوم السعي بين الصفا والمروة التروية إلى منى التصعيد رلى عارفات المبيت في مزدلفة التوجه إلى منى رمي الجمرات الهدى والأضاحي طواف الأفاضة طواف الوداع التحلل	حق ذوي الإعاقة
إدارة الأحداث والبرامج	الحصول على بيئة منظمة وتسهيل الإجراءات بناء على الرغبات والاحتياجات	الميقات المسجد الحرام	زيارة أحد المواقيت الطواف السعي التحلل	حق الإبلاغ عن المفقودين حق الإبلاغ عن المفقودات حق التعامل مع الحالات الطارئة
التقييم والأثر	الحصول على ذكريات غنية وتجارب إيجابية وانطباعات حسنة	تطبيق نسك منصة نسك نسك عناية مراكز العناية بضيوف الرحمن المستشفيات مراكز الشرطة	تقييم التجربة بحسب كل مرحلة تقديم البلاغات على الخدمات برامج الولاء والتعويضات	حق قياس الرضا حق قياس جودة الخدمات

حق ضيف الرحمن الحج حق الحاج العزيم حق المعتمر ذوي الإعاقة



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

مراكز نسك عناية

2

نهتم بكم على كامل مراحل الرحلة من خلال توفير مراكز ميدانية بمواقع مختلفة، مزودة بأحدث التقنيات وأفضل الكوادر لتقديم الخدمات و بعدة لغات.

الخدمات المقدمة

حفظ المفقودات	تقديم البلاغات	تقديم الشكاوى	استقبال الاستفسارات
الإبلاغ عن المفقودين	الدعم التقني	إصدار التصاريح	الإرشاد والتوجيه

فروع المراكز

محافظة جدة	المدينة المنورة	المشاعر المقدسة	مكة المكرمة
فرع المطار	فرع البقيع فرع المطار	فروع منى فرع عرفة	فرع المسفلة فرع الحجون فرع الصفاء

الوصول التفاعلي لمواقع نسك عناية

البريد الإلكتروني

3

care@haj.gov.sa

مواقع التواصل الاجتماعي

4

للوصول لقنوات التواصل الجماعي

إضغط هنا

تنشط وزارة الحج والعمرة على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، حيث تُستخدم هذه الحسابات لنشر المعلومات، الأخبار والإعلانات المهمة بعدة لغات مختلفة



YouTube



X



FaceBook



TikTok



Thread



Instagram

التعرف على قنوات الاتصال

توفر وزارة الحج والعمرة عدة قنوات تواصل يمكن لضيوف الرحمن استخدامها وفقاً لرغباتهم.

7+

مراكز ميدانية

التحدث بأكثر

10+

لغات مختلفة

5+

قنوات اتصال

14+

حسابات في مواقع

التواصل الاجتماعي

مركز الاتصال الموحد

1



920002814

من داخل
وخارج المملكة

من داخل
المملكة

1966



يُعتبر مركز الاتصال الموحد من الوسائل الأساسية للتواصل مع وزارة الحج والعمرة. ويمكن الاتصال به على مدار الساعة للحصول على الدعم المطلوب

الخدمات المقدمة



تطبيق نسك

2

منصة إلكترونية تم تطويرها من قبل وزارة الحج والعمرة، تمكّنك من إدارة رحلتك بسهولة وانسيابية وتقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والمعلومات.



GET IT ON
Google Play

Download on the
App Store

الخدمات المقدمة





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

التعرف على كافة التأشيرات للدخول للمملكة

يحق لكافة حاملي التأشيرات الأخرى أداء مناسك العمرة ولا يحق أداء مناسك الحج إلى لمن لديه تأشيرة حج

تأشيرة الحج

تأشيرة خاصة للحجاج لأداء فريضة الحج، تُصدر لفترة زمنية محددة خلال موسم الحج.

تأشيرة العمرة

تتيح تأشيرة العمرة للمستفيدين من خارج المملكة العربية السعودية طلب تأشيرة العمرة ومراجعة الطلب، كما تسمح للبعثات الدبلوماسية السعودية في الخارج بإصدار تأشيرات العمرة عبر الإنترنت.

تأشيرة المرور

تسمح للأفراد بالعبور عبر المملكة العربية السعودية وتطبق على الإقامة القصيرة التي تتجاوز 12 ساعة. وهي متاحة لمقدمي الطلبات من أي جنسية ويمكن الحصول عليها من خلال منصة إنجاز الإلكترونية للتأشيرات.

تأشيرة الزيارة التجارية

تتيح تأشيرة الزيارة التجارية للشركات أو المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية طلب زيارة لشخص أو أكثر وفقاً للمؤهلات مهنية محددة مرتبطة بالعلاقات التجارية مع الشركة التي قدمت الدعوة.

تأشيرة زيارة العمل

تسمح تأشيرة زيارة العمل للمقدمين بموافقة على فئتين من تأشيرات الزيارة، وهي زيارة "الأفراد" أو زيارة "للقطاعات"

تأشيرة الإقامة

تتيح تأشيرة الإقامة للمستفيدين إدخال رفقاتهم إلى المملكة العربية السعودية

تأشيرة السياحة

تتيح تأشيرة السياحة (تأشيرة إلكترونية) للدخول إلى المملكة دون الحاجة للرجوع إلى جهة معينة.

أرقام تهمك

5

8002451000

للفتوى
الدينية

لحالات الطارئة
والخدمات الأمنية

911

937

للاستشارات
والاستفسارات الطبية

لإبلاغ عن
الغش التجاري

1900

980

لإبلاغ عن
حالات الفساد

لإبلاغ عن حالات
طوارئ النقل

938

930

الإبلاغ عن مستوى
الخدمات السكنية





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

اشتراطات إصدار التأشيرة للمجموعات

1 اشتراطات اصدار التأشيرة

للحصول على تأشيرة الحج أو العمرة من خارج المملكة للمجموعات،

اختيار باقة الخدمة من خلال الشركة المرخصة

اختيار مجموعة مخصصة من الباقات المعروضة من بين مختلف المستويات بناء على رغبات ضيف الرحمن

طلب الحصول على التأشيرة

إكمال استمارة طلب فيزا الحج والعمرة السعودية والتقدم من خلال وكلاء السفر المعتمدين من قبل وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

تقديم الوثائق الشخصية المطلوبة

● جواز سفر ساري المفعول (يجب أن تكون صلاحية الجواز لأكثر من 6 أشهر)

● تقديم صورة شخصية

● الالتزام بالتوجيهات الصحية الصادرة

شهادة صحية للتطعيم اللازمة بناء على توجيهات وزارة الصحة.

● التقديم على التأشيرة في الوقت المناسب، حيث يجب مراعاة الفترات الزمنية المحددة من قبل وزارة الحج والعمرة.

● إصدار تذكرة طيران ذهاب وعودة مؤكدة

تختلف هذه الاشتراطات حسب الجنسية والنظام الخاص بالدولة

للمزيد من التفاصيل حول اشتراطات إصدار التأشيرة الرجاء زيارة منصة التأشيرات الخاصة بوزارة الخارجية

www.visa.mofa.gov.sa

2 تكوين حزم الخدمات للمجموعات

يمكن لضيوف الرحمن تكوين الباقات من خلال التعامل مع ممثله (شركات سياحية، وكيل خارجي أو مكاتب شؤون الحج، أو من ينوبه) بحسب ما هو ظاهر ومتعاقد عليه من خلال "نسك مسار" أو "نظام العمرة"

● تسجيل ممثل ضيف الرحمن على المنصة واختيار مجموعة مخصصة من الباقات المعروضة من بين مختلف المستويات بناء على رغبات ضيف الرحمن (أ،ب،ج،د).

● يمكن لضيف الرحمن اختيار أي من الباقات (أ،ب،ج،د) من خلال ممثله في الدولة التابعة.

● سداد الرسوم المقررة لإصدار تأشيرة الحج، والتي تختلف حسب البرامج المتاحة.

اشتراطات إصدار التأشيرة للأفراد

للحصول على تأشيرة الحج أو العمرة من خارج المملكة للأفراد،

● التقديم على التأشيرة من خلال الموقع الإلكتروني (تأشير) أو منصة نسك

في حال التقديم للعمرة يتم تقديم طلب التأشيرة من خلال موقع تأشير أو منصة نسك بينما التقديم للحج من خلال موقع تأشير بعد الموافقة من الدولة على أداء النسك

● تقديم الوثائق الشخصية المطلوبة

● جواز سفر ساري المفعول (يجب أن تكون صلاحية الجواز لأكثر من 6 أشهر)

● تقديم صورة شخصية

● الالتزام بالتوجيهات الصحية الصادرة

● إصدار تذكرة طيران ذهاب وعودة مؤكدة

1 تكوين حزم الباقات للأفراد

يمكن للضيوف الرحمن التعرف على الخدمات وإظهار تفاصيل الباقات المتاحة في منصة "نسك" من خلال اتباع الخطوات التالية:

www.nusuk.sa

● تسجيل الدخول إلى منصة "نسك" باستخدام بياناته، أو إذا كان مستخدماً جديداً، يقوم بإنشاء حساب جديد

● رفع الطلب وإضافة البيانات المستندات المطلوبة.

● الاشارة بقبول الطلب بعد التحقق من صحة البيانات والمستندات المرفقة

● الاطلاع على الباقات والخدمات المتوفرة في كل باقة، وتفضيل الباقات على حسب الرغبة

● تغذية المحفظة الإلكترونية

● يتم شحن المحفظة الرقمية من خلال التحويل البنكي

● شراء الباقات المفضلة أو أحد الباقات المفضلة

● بإمكان ضيف الرحمن حجز رحلة طيران عن طريق المنصة أو يتم توفير رحلة طيران ضمن الباقة.



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

شركات تقديم الخدمة

الشركات التي حصلت على التأهيل اللازم من وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية لتقديم خدمات الحج والعمرة لضيوف الرحمن الداخل والخارج. تشمل هذه الشركات مجموعة من الأسماء التي تختلف حسب الجودة والخدمات المقدمة.

كيفية الإطلاع على قائمة الشركات المرخصة



شركات حجاج الداخل

شركات العمرة



إمكانية حجز الخدمات أو التحويل إلى روابط هذه المنصات بشكل مباشر وإعلامه باعتماد الطلب من قبل الشركات

تعبئة البيانات ورفاق المستندات المطلوبة لاستكمال عملية الحجز

استعراض وحجز خدمات السفر من خلال قنوات تقديم الخدمة

إصدار التصاريح بناء على الأوقات التي تم اختيارها من قبل ضيوف الرحمن

في حال وجود أي استفسارات، يمكن للمستخدم الوصول إلى قسم الدعم في التطبيق للحصول على المساعدة الفورية.

اشتراطات إصدار تصريح الحج

توجد عدة اشتراطات أساسية يجب استيفائها للحصول على تصريح الحج للمواطنين والمقيمين من داخل المملكة. وتتضمن النقاط التالية:

التسجيل في النظام عبر منصة نسك الإلكترونية.

يعتبر التصريح الممنوح شخصي لا يجوز التنازل عنه للغير.

رفاق المستندات المطلوبة

أن يتوافق المتقدم مع الشروط العمرية المحددة.

الالتزام بالإجراءات الصحية والتدابير الوقائية التي تحددها وزارة الصحة، بما في ذلك التطعيمات اللازمة.

ينبغي حجز الخدمة مع إحدى شركات حجاج الداخل المعتمدة، والتي ستقوم بالتنسيق مع وزارة الحج والعمرة لإصدار التصريح.

يجب الالتزام بالمواعيد المحددة للتسجيل والطلبات، حيث يتم تحديد فترات زمنية معينة

للمزيد من التفاصيل حول اشتراطات إصدار تصريح الحج الرجاء زيارة موقع وزارة الحج والعمرة

www.haj.gov.sa





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

2 حق التعرف بالأماكن والمواقع

2

تم إطلاق مجموعة من الأدلة الخاصة التي تركز على المسجد الحرام والمسجد النبوي وأهم المعالم التاريخية والدينية في مكة والمدينة المنورة، وتتضمن ما يلي:



- دليل المسجد الحرام
- دليل المسجد النبوي
- دليل خدمات المسجد النبوي
- دليل معالم مكة
- دليل معالم المدينة

3 معلومات لتجربة أفضل

3

تم اطلاق عدة أدلة توعوية إضافية لمساعدتهم في الاستعداد بشكل أفضل وتوفير معلومات حيوية تعزز تجربتهم خلال أداء المناسك، مما يساهم في تحقيق رحلة آمنة ومريحة. وتشمل الأدلة التالية:



- دليل التوعية الصحية
- دليل التوعية المالية
- دليل التوعية القانونية
- دليل التوعية السيبرانية

بإمكان الجميع الحصول على الأدلة التوعوية من خلال زيارة موقع وزارة الحج والعمرة.

www.haj.gov.sa

منصة التوعية

توفير مسار تدريبي متكامل لأداء المناسك، يشمل تقديم المعلومات والإرشادات اللازمة، مع منح شهادة تدريب بعد إتمام البرنامج.

180 | 4 | 12 | 8

موضوع | مسارات | رحلة تدريبية | لغات

منصة التوعية

الأدلة التوعوية

توفر مجموعة من الأدلة التوعوية بلغات مختلفة لتلبية الاحتياجات الأساسية في الرحلة. يمكن لضييف الرحمن قراءة هذه الأدلة أو الاستماع إليها وفقاً لـرغبتهم.

مترجم لأكثر من

16+

لغة

وجود أكثر من

16+

دليل توعوي

اللغات المتاحة

1

- ◆ اللغة العربية
- ◆ اللغة الانجليزية
- ◆ اللغة الفرنسية
- ◆ اللغة الفارسية
- ◆ لغة الملايو
- ◆ لغة الاوردو
- ◆ اللغة التركية
- ◆ اللغة الإندونيسية
- ◆ اللغة الهوساوية
- ◆ اللغة الاسبانية
- ◆ اللغة السيريلانكية
- ◆ اللغة الهندية

1 حق التعرف بألية أداء النسك

تتناول هذه الأدلة عدة مواضيع تتعلق بكيفية أداء المناسك لضييف الرحمن، وتشمل ما يلي:



- دليل العمرة
- دليل الإحرام
- دليل منى
- دليل يوم عرفة
- دليل مزدلفة
- دليل يوم النحر
- دليل الجمرات



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

- إمكانية تضمين وإضافة أي خدمة أو تعديلها حسب الرغبة.
- تعديل أو إلغاء الخدمات وفق شروط وزارة الحج والعمرة
- تقديم طلب استرجاع المبالغ المالية بحسب السياسات المتبعة مع مقدم الخدمة
- اختيار الخدمات بحسب المستويات المتوفرة والمعروضة (أ، ب، ج، د)
- اختيار الخدمات بحسب المستويات المتوفرة مع شركات تقديم الخدمة

حق البيانات الشخصية

- يحق احاطة صاحب البيانات الشخصية العلم بالمسوغ النظامي لجمع بياناته الشخصية والغرض من جمعها.
- يحق لصاحب البيانات الشخصية الوصول الى بياناته الشخصية المتوفرة لدى وزارة الحج والعمرة، وفق الضوابط والإجراءات التي تحددها اللوائح، ويجوز للوزارة تقييد هذا الحق في الأحوال الآتية:
- إذا كان الإفصاح يمثل خطراً على الأمن، أو يسئ الى سمعة المملكة، أو يتعارض مع مصالحها.
- إذا كان الإفصاح يؤثر على علاقات المملكة مع دولة أخرى.
- إذا كان الإفصاح يمنع كشف جريمة أو يمس حقوق متهم في الحصول على محاكمة عادلة أو يؤثر في سلامة إجراءات جنائية قائمة.
- إذا كان الإفصاح يعرض سلامة فرد أو افراد للخطر.
- إذا ترتب على الإفصاح انتهاك خصوصية فرد آخر غير صاحب البيانات الشخصية وفق ما تحدده اللوائح.
- إذا تعارض الإفصاح مع مصلحة ناقص أو عديم للأهلية.
- إذا كان في الإفصاح اخلاص بالتزامات مهنية مقررة نظاماً.
- ن ينطوي على الإفصاح اخلاص بالتزام أو اجراء أو حكم قضائي.
- إذا كان في الإفصاح كشف عن مصدر سري لمعلومات تحتم المصلحة العامة عدم الكشف عنه

حق الحصول على المعلومة

- توفير مصادر موثوقة للمعلومات حول المناسك، والخدمات المتاحة، والأماكن المقدسة.
- توفير معلومات و إرشادات مفصلة حول كيفية أداء مناسك الحج والعمرة.
- المعرفة حول كيفية القيام بالحجوزات، وإلغاء الحجوزات، وطرق الدفع من خلال منظومة نسك
- توفير المعلومات بعدة لغات تلبى احتياجات ضيوف الرحمن من مختلف الجنسيات.
- الحصول على معلومات الباقية من خلال ممثل ضيف الرحمن في الدولة في حال القدوم من خلال المجموعات
- الاطلاع على تفاصيل الباقات بحسب المستوى
- الحصول على المعلومات بعد تحديثها بموافقة الطرفين

حق اصدار التأشيرات والتصاريح

- وضوح المتطلبات والاجراءات للحصول على التأشيرة والتصاريح اللازمة لاداء المناسك
- شمولية إصدار التأشيرات لجميع فئات المستفيدين بما في ذلك ذوي الإعاقة.
- اصدار تصريح زيارة الروضة الشريفة لمرة واحدة لكل 365 يوم
- توفير الموارد والأدوات لإصدار التأشيرات والتصاريح لاداء النسك
- إصدار تأشيرة الحج لاداء مناسك الحج بحسب اشتراطات الدولة التابعة لضيف الرحمن
- إصدار شهادة إتمام الحج لمن أتم أداء مناسك الحج
- إصدار عدد لا محدود من تصريح أداء العمرة ما عدا في شهر رمضان.
- إصدار تصريح عمرة لمرة واحدة في رمضان
- إصدار شهادة إتمام عمرة لمن أتم العمرة

حق تكوين حزم الباقات

- أن تكون المعلومات المتعلقة بتفاصيل الخدمة واضحة ومفصلة بالأسعار والمكونات



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

يحق لصاحب البيانات الشخصية طلب الحصول على بياناته الشخصية المتوفرة لدى وزارة الحج والعمرة بصيغة مقروءة وواضحة، وفق الضوابط والإجراءات التي يحددها نظام حماية البيانات الشخصية واللوائح التنفيذية للنظام.

يحق لصاحب البيانات الشخصية طلب تصحيح بياناته الشخصية المتوافرة لدى وزارة الحج والعمرة، أو إتمامها أو تحديثها بموجب نظام حماية البيانات الشخصية واللوائح التنفيذية للنظام.

يحق لصاحب البيانات الشخصية طلب اتلاف بياناته الشخصية المتوافرة لدى وزارة الحج والعمرة مما انتهت الحاجة إليه منها، ويجوز للوزارة الاحتفاظ بتلك البيانات بعد انتهاء الغرض من جمعها





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

توفير أماكن ومرافق مخصصة لذوي الإعاقة
في الحرمين الشريفين



الوصول إلى الأدوات التي تساعد ذوي
الإعاقة في العبادات الدينية مثل حامل
المصحف و مصحف برايل و المرأة الإلكترونية



توفر عربات إلكترونية ويديوية لذوي الإعاقة
وكبار السن لتسهيل أداء الطواف والسعي



ترجمة خطبة الجمعة للغة الإشارة لذوي
الإعاقة



حق الأمن والسلامة

وجود معدات طبية متاحة بشكل دائم،
تشمل الإسعافات الأولية، وفي حالة
الطوارئ.

إبلاغ الجهات الأمنية في حال مواجهة ضيف
الرحمن أي اشكالات تستدعي ذلك

حق زيارة الحرمين الشريفين

يحق لضييف الرحمن الاستفادة من الخدمات
المتاحة أثناء زيارة الحرمين الشريفين وتتضمن
الآتي:

توفير أماكن مخصصة للاعتكاف في
الحرمين الشريفين حسب اشتراطات الهيئة
العامة للعناية بشؤون الحرمين الشريفين

الإجابة على الاستفسارات والفتاوى الدينية
بعده لغات.

توفر فريق الارشاد والتوجيه على مدار
الساعة بعده لغات.

حضور الدروس الدينية وحلقات تحفيظ
القرآن بحسب الأوقات المتاحة.

الاستفادة من المرافق المتاحة في
الحرمين الشريفين، بما في ذلك أماكن
الوضوء.

الاستماع لخطبة الجمعة وترجمتها بعده
لغات مختلفة

الاستفادة من سقيا ماء زمزم اثناء.
التواجد داخل الحرمين الشريفين

توفير اللوحات الإرشادية داخل
الحرمين الشريفين

حق الاتصال والتواصل

احترام الخصوصية وعدم التدخل في الشؤون
الشخصية.

تُعامل جميع الجنسيات والخلفيات الثقافية
بنفس القدر من الاحترام والتقدير في جميع
جوانب الرحلة.

الاستفادة من خدمات الارشاد والتوجيه في
نقاط الاتصال مع ضيف الرحمن في حال
الحاجة على مدار الساعة.

إمكانية زيارة مدن المملكة خلال مدة إقامته
بالتنسيق مع مقدم الخدمة أو المسؤول
عنه

إمكانية الوصول والاتصال على الرقم الموحد
لوزارة الحج والعمرة ومقدم الخدمة على
مدار الساعة





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

حق الخدمات الاساسية

يحق لضييف الرحمن الاستفادة من الخدمات المقدمة من شركات تقديم الخدمة أو من يمثله وتتضمن الآتي:

1 خدمات النقل

- توفير خدمات النقل وفق المواصفات والأعداد والفترات الزمنية المتعاقد عليها ومعالجة أي قصور دون تحميل ضيف الرحمن أي تكاليف إضافية من خلال مقدم الخدمة
- طلب خدمة نقل سيارة مرخصة للأفراد والمجموعات بحسب الإمكانيات المتاحة وفق الطلب
- اختيار عمليات دفع متنوعة، مثل النقود والبطاقات الائتمانية لدفع لخدمات
- توفير معلومات الجداول الزمنية لمواعيد الرحلات من وإلى الأماكن المقدسة، بما في ذلك التنقل بين مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- توفر نواقل ذات خصائص تلبى حاجة ذوي الإعاقة وكبار السن

2 خدمات الإقامة

- توفير خدمات الإقامة وفق المواصفات والأعداد والفترات الزمنية المتعاقد عليها ومعالجة أي قصور دون تحميل ضيف الرحمن أي تكاليف إضافية من خلال مقدم الخدمة
- الحصول على المساعدة والدعم في حال وجود أي مشكلة تتعلق بالإقامة. معرفة خيارات الإقامة، بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بالأسعار، ووسائل الراحة والمواقع.
- توفير معايير خاصة للاحتياجات الخاصة، مثل كبار السن وذوي الإعاقة، وضمان توفير تسهيلات ملائمة لهم.

3 خدمات الإعاشة

- توفير خدمات الإعاشة وفق المواصفات والأعداد والفترات الزمنية المتعاقد عليها ومعالجة أي قصور دون تحميل ضيف الرحمن أي تكاليف إضافية من خلال مقدم الخدمة

توافق الخيارات الغذائية وفقاً لمعايير الهيئة العامة للغذاء والدواء

الحصول على مياه زمزم في موسم الحج بحسب ماهو متفق عليه

4 خدمات المشاعر المقدسة

- توفير خدمات المشاعر المقدسة وفق المواصفات والأعداد والفترات الزمنية المتعاقد عليها ومعالجة أي قصور دون تحميل ضيف الرحمن أي تكاليف إضافية من خلال مقدم الخدمة
- ضمان الحصول على الوجبات في كامل رحلة المشاعر المقدسة
- بناء الباقات وتكوين حزم خدمات المشاعر المقدسة بحسب احتياج ومتطلبات ضيف الرحمن أو من يمثله.
- توفير مشرف لكل مركز خدمة لتلبية احتياجات ورغبات ضيف الرحمن
- توفير خدمة عملاء بحسب ما ينصه دليل التصنيف النوعي والكمي المعد من قبل وزارة الحج والعمرة
- توفير خدمات النقل في المشاعر المقدسة للمرضى وذوي الإعاقة بحسب تقييم الحالة من وزارة الصحة

5 الخدمات الأرضية

- توفير خدمات الاستقبال وخدمات التوديع في المنافذ (الجوية، البرية، والبحرية) وفق المواصفات والأعداد والفترات الزمنية المتعاقد عليها ومعالجة أي قصور دون تحميل ضيف الرحمن أي تكاليف إضافية من خلال مقدم الخدمة
- استقبال ضيف الرحمن في منافذ القدوم (الجوية والبرية والبحرية) ومعاونته في إنهاء إجراءات إركابه في الحافلات وتفويجه إلى مقر السكن بحسب البرنامج المتعاقد عليه
- إنهاء إجراءات المغادرة إلى البلاد





التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

- الإخلاء الطبي الطارئ داخل وخارج المملكة
- الإصابات الناتجة عن حوادث السير
- حالات الوفاة ونقل الجثمان

الوعي التأمين على الحوار والكوارث التي تواجه المعتمر لا قدر الله.

الوعي تغطية حالات تأخر أو الغاء رحلت الطيران وتتضمن بدل الإقامة والإعاشة.

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

الوعي تغطية تكاليف علاج كوفيد-19 والحجر الصحي في حالة الإصابة لا قدر الله.

الوعي التعويضات التأمينية حسب لائحة الوثيقة.

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

الحقوق المتصلة بذوي الإعاقة

ب عدم التمييز على أساس الإعاقة، وتكافؤ الفرص.

ب توفر متطلبات إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية.

ب توفير طرق بديلة ومناسبة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، تشمل التواصل اللفظي أو المكتوب أو لغة الإشارة أو غيرها.

ب مراعاة المتطلبات الخاصة عند التعامل مع حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية والأزمات،

ب مراعاة المتطلبات والاحتياجات في أنظمة السلامة المرورية وإرشاداتها.

ب التنقل بأكثر قدر ممكن من الأمان والاستقلالية.

ب الاستفادة من المرافق الخاصة بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والمساجد والمصليات، ويشمل ذلك ضمان توفر متطلبات إمكانية الوصول.

ب الوصول إلى المحتوى (المقروء، والمرئي، والمسموع) والاستفادة منه.

الحقوق المتصلة بالخدمات الصحية

1 حق الصحة العامة

ب توفير مراكز صحية ومستشفيات مجهزة بالقرب من أماكن التجمع

ب توفر فرق طبية وأطباء مختصون لتقديم الإسعافات الأولية في حالات الطوارئ.

ب الحصول على خدمات الإسعاف للنقل إلى المرافق الطبية في حالة الحاجة.

ب الحصول على الاستشارات الطبية المجانية للمساعدة في تشخيص أي مشاكل صحية قبل تفاقمها.

ب توفير مرافق صحية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لضمان راحتهم خلال فترة إقامتهم.

ب توفير خدمات صحية تتناسب مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الدعم الطبي والمساعدة في التنقل.

الحقوق المتصلة بالتأمين العام

التأمين العام للحجاج

ب وثيقة تأمين طبي لفايروس "كورونا كوفيد" والتي تغطي مصاريف العلاج لفايروس

التأمين الشامل للمعتمرين

الوعي الحصول على خدمة التأمين الشامل لحاملي تأشيرة العمرة لمدة 90 يوم من تاريخ الدخول للمملكة.

الوعي الحصول على المنافع الصحية التالية في جميع المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات والمراكز التابعة لمجلس لضمان الصحي بحسب اللائحة

- جميع مصاريف الكشف الطبي والتشخيص والعلاج والأدوية
- جميع مصاريف التنويم بالمستشفى
- حالات الحمل والولادة
- أمراض الأسنان واللثة (الحالات الطارئة)
- حالات الأطفال المبتسرين وتغطي هذه الحالات من تغطية الأم
- حالات الغسيل الكلوي الطارئ



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

حق التعبير عن الشكوى

- توفير نقاط محددة وقنوات للإبلاغ عن الشكاوى.
- الحصول على الدعم اللغوي وتسهيل عملية التعبير عن الشكوى من خلال توفير مترجمين وموظفين يتحدثون عدة لغات.
- تقديم الشكاوى، والعمل على حلها بحسب اتفاقية مستوى الخدمة مع الجهات المختصة وبناء على تصنيف الشكوى.
- الحفاظ على سرية معلومات الشكوى، وتُعامل المعلومات المقدمة بخصوصية تامة.

حق الإبلاغ عن المفقودين

- إبلاغ وزارة الحج والعمرة أو شركات مقدمي الخدمات في حالة فقدان أي شخص، سواء كان قريباً أو صديقاً، وذلك عبر قنوات محددة. مراكز نسك عناية، والتوجيه والاتصال على الرقم الموحد.
- الاستجابة السريعة من الجهات المعنية في حالة الإبلاغ عن المفقودين.
- الحصول على الدعم النفسي والمساندة من الفرق المتخصصة خلال فترة البحث عن المفقود.

حق الإبلاغ عن المفقودات

- إبلاغ وزارة الحج والعمرة أو شركات مقدمي الخدمات عن أي مفقودات تتعلق بممتلكاتهم الشخصية، مثل الحقائب، الأجهزة الإلكترونية، أو أي متعلقات أخرى فقدت أثناء أداء المناسك.
- إتاحة وسائل متعددة للإبلاغ عن المفقودات.
- تقديم كافة المعلومات الضرورية التي قد تساعد في تسريع عملية البحث.
- عند فقدان المقتنيات أو المتعلقات الشخصية أثناء التواجد في المسجد الحرام يمكنك التوجه لمركز المفقودات أو تدوين بلاغ إلكتروني في تطبيق أبشر عبر الخطوات التالية:

حق التعامل مع الحالات الطارئة

1 حالات الوفاة

- الإبلاغ عن الحادث بشكل فوري، في حالة وفاة أحد الحجاج أو المعتمرين.
- الحصول على المساعدة الفورية والإجراءات اللازمة، مثل التنسيق مع الجهات المختصة لنقل الجثمان وتسهيل الإجراءات القانونية.
- تسهيل عمليات نقل الجثمان أو تقديم الدعم اللوجستي لعائلة الضحية.

2 حالات الكوارث

- في حال وقوع كارثة على ضيوف الرحمن من خارج المملكة العربية السعودية خلال فترة إقامتهم فيها، فإنه يجب على شركات تقديم الخدمة توفير خدمات النقل والسكن والإعاشة لضيوف الرحمن ومتابعة الحالات المتوفاة والمصابة في المستشفيات حتى إنهاء جميع إجراءات مغادرتهم إلى بلدانهم.
- في حالة حدوث طوارئ الصحة العامة ذات الاهتمام الدولي -لا قدر الله- أو حدوث فاشيات للأمراض تخضع للوائح الصحية الدولية (2000) في أي دولة يفد منها المعتمرين فإن وزارة الصحة ستتخذ إجراءات إضافية غيرما ذكر أعلاه بالتنسيق مع منظمة الصحة العالمية.

4

قوة أمن
المسجد الحرام

1

بوابة وزارة
الداخلية (أبشر)

5

دون البلاغ وأرفق
المستندات أو
صور المفقودات
في حال توفرها

2

الخدمات
الإلكترونية

3

نظام الرسائل
والمعاملات
الإلكترونية

6

احتفظ بالرقم
المرجعي للبلاغ



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

قياس الرضا

- قياس الرضا عن الخدمات في كامل مراحل الرحلة ونقاط تقديم الخدمة من خلال جهاز نسك قياس
- توفير قنوات متعددة وفعالة لقياس رضا ضيوف الرحمن كامل الرحلة.
- تقييم مستوى الخدمات المقدمة، وتلقي التقييمات والمقترحات على الرحلة
- تقديم الملاحظات حول التجارب التي مروا بها، سواء كانت إيجابية أو سلبية
- احترام خصوصية مقيم التجربة من ضيوف الرحمن

قياس جودة الخدمات

- الإبلاغ عن أي حالة عدم التزام بالخدمات المقدمة،
- الحصول على استجابة فعالة من الجهات المعنية لمعالجة المشاكل.
- تأكد الجهات الرقابية في وزارة الحج والعمرة من التزام مقدمي الخدمات بالمعايير المعمول بها.

الواجبات

واجبات ضيف الرحمن

1. الوعي والعزيمة



- الابتعاد عن أي سلوكيات قد تؤذي البيئة أو المجتمع، مثل التخلص من النفايات بشكل غير صحيح
- عند مشاركة تجارب السفر عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يجب توخي الحذر في تصوير الأماكن والأفراد واحترام خصوصيتهم
- الالتزام بالتخلص من النفايات في الأماكن المخصصة لها
- عدم العبث أو إلحاق الضرر بالمواقع الأثرية والتاريخية.
- تجنب إلقاء المخلفات في الأماكن المفتوحة، وخاصة في المناطق الطبيعية المحيطة بالمنطقة المركزية.
- احترام الموارد الطبيعية، مثل المياه، من خلال عدم هدرها والحفاظ على استخدامها بطرق مستدامة.
- التعاون مع فرق النظافة وتقديم الدعم لتسهيل أعمال التنظيف في الأماكن المقدسة
- الالتزام بإجراءات الصحة العامة، مثل تلقي اللقاحات اللازمة واتباع الإرشادات

- الالتزام بالتدريب العام لاداء النسك والأدلة التوعوية التي توفرها وزارة الحج والعمرة من خلال منصة التوعية والتدريب
- يجب البحث والتقصي عن الوجهة والاستفادة من خبرات تجارب الآخرين.
- التخطيط للرحلة بشكل فعال، بما في ذلك حجز الفنادق، وسائل النقل، والأنشطة، لتفادي المفاجآت
- المعرفة الكافية حول الأسعار المحلية والاستعداد للتعامل مع العملات المحلية بشكل صحيح
- الاستفادة من الأدلة التوعوية التي تنشرها وزارة الحج والعمرة والجهات ذات العلاقة في مواقع التواصل الاجتماعي
- قراءة وفهم المحتوى التوعوي التي تقدمه وزارة الحج والعمرة
- استشارة العلماء والمشايخ وطلب المعرفة حول أي تعاليم دينية
- فهم تعاليم الحج والعمرة، ومعرفة كيفية أداء المناسك.
- احترام قدسية الأماكن المقدسة وتجنب الصياح والضوضاء العالية

4. أداء النسك



- الالتزام باستخدام التصريح الصادر بحسب التاريخ والوقت المحدد وللغرض المحدد منه فقط (أداء العمرة والطواف والصلاة في الروضة الشريفة)، ولا يستخدم لأي غرض آخر.
- في حال عدم دقة بيانات التصريح عند التحقق من قبل رجال الأمن في الميدان، يعتبر التصريح ملغي.
- تحمل المسؤولية عن صحة البيانات المدخلة في التطبيق.
- التسجيل خلال تطبيق نسك لإصدار التصاريح في حال القدوم بتأشيرات غير تأشيرة العمرة.
- الالتزام بارتداء بطاقة وهوية نسك خلال موسم الحج
- تجنب إلقاء المخلفات في الأماكن المفتوحة، وخاصة في المناطق الطبيعية المحيطة بالمشاعر المقدسة.
- الالتزام بجدول التفويج وعدم التأخير عنها وإبلاغ شركة تقديم الخدمة حال الاضطرار.
- الالتزام بالتوجيهات التي تصدرها الجهات المعنية، مثل وزارة الحج والعمرة، والأجهزة الأمنية، والامتثال لها لتفادي أي مشاكل قانونية.
- التفاعل بشكل سريع مع أي تعليمات أو تعديلات قد تطرأ على الخطط، مثل تغييرات في مواعيد النقل أو إجراءات السلامة.

2. التقديم والحجز



- الإلتزام بالشروط التي تصدرها الدولة بحسب اتفاقيات التعاون مع الدولة المعنية لإصدار التأشيرات
- إبلاغ وزارة الحج والعمرة ومقدم الخدمة في حال كان أحد ذوي الإعاقة أو كبار السن للحصول على الخدمات التي تناسب احتياجاته
- تجنب التعامل مع الشركات أو الأفراد الغير موثوقين في عمليات تكوين حزمة الخدمات، والبحث عن الخيارات المستدامة والموثوقة والتي توضحها وزارة الحج والعمرة.
- الالتزام بسياسة الخصوصية في تطبيق نسك والمواقع الإلكترونية التابعة لوزارة الحج والعمرة.

3. الوصول والاستكشاف



- الالتزام بالقوانين المحلية وتجنب أي أنشطة غير قانونية واحترام القيم والعادات والتقاليد والثقافة السائدة في المملكة.



الإبلاغ عن أي مشكلات يواجهونها عن الخدمات المقدمة للجهات المعنية مباشرة.

استخدام القنوات الرسمية للتواصل مع السلطات، سواء عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو التطبيقات الحكومية.

5. إدارة الأحداث والبرامج



الالتزام بتقديم طلبات التغيير للتصاريح قبل الموعد المحدد، والمسموح وبحسب اشتراطات التغيير المعلن عنها

التسجيل خلال تطبيق نسك لإصدار التصاريح

استخدام المواقع الموثوقة والمعرف بها بوزارة الحج والعمرة للوصول لمواقع نسك عناية وتلقي الخدمات

التحلي بالصبر في مواجهة المواقف غير المتوقعة، مثل فقدان الأمتعة أو عدم توفر خدمات معينة، مع القدرة على التعامل مع هذه المواقف بهدوء

6. التقييم والأثر



التعاون مع الجهات الرقابية لتقييم مستوى الخدمات المقدمة والمساهمة في تفعيل الاستجابة لمتطلباتهم

الاستفادة من تقييم كامل الرحلة من خلال الجهات المختصة بتقييم قياس مدى الرضا عن الخدمات في كامل الرحلة

الموافقة على منح إدارة القياس التصريح باستخدام البيانات المتعلقة به وفق الأحكام الواردة في سياسة الخصوصية الخاصة

المصادقية في التقييم والادلاء بالتحديات التي تواجه الضيف



الشكاوى

والبلاغات



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

آلية الشكاوى والبلاغات

تحرص وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية على تحسين خدماتها وضمان رضا ضيوف الرحمن من خلال توفير آلية فعالة لتقديم الشكاوى والبلاغات. تتضمن آلية الشكاوى والبلاغات التالية:

تقديم الشكاوى

التواصل من خلال الوحدة المخصصة لاستقبال الشكاوى ويلتزم مقدم الخدمة على:

- توضيح المعلومات اللازمة لآلية تقديم الشكاوى.
- تزويد رقم طلب أو الرقم مرجعي للشكاوى المقدمة.

التواصل مع
مقدم الخدمة

1

التواصل مع
وزارة الحج
والعمرة

2

التواصل على الرقم الموحد بوزارة الحج والعمرة أو أحد القنوات لاستقبال الشكاوى والذي يتم من خلاله تحويل الشكاوى إلى الجهات الداخلية بوزارة الحج والعمرة أو الجهات الخارجية لخدمة المستفيدين

في حال تم إحالة الشكاوى من قبل وزارة الحج والعمرة ولم يتم معالجتها بحسب المدة المتفق عليها، سوف يتم تصعيد الشكاوى الى بلاغ.

آلية رفع البلاغ

رفع البلاغ من خلال قنوات الاتصال الرسمية بالوزارة

1



Nusuk



Care@haj.gov.sa



MOHUCARE



@MOHU_CARE



90002814



1966

2

إرفاق البيانات الثبوتيات

ارفاق ما يثبت
صحة البلاغ

وصف
الحالة

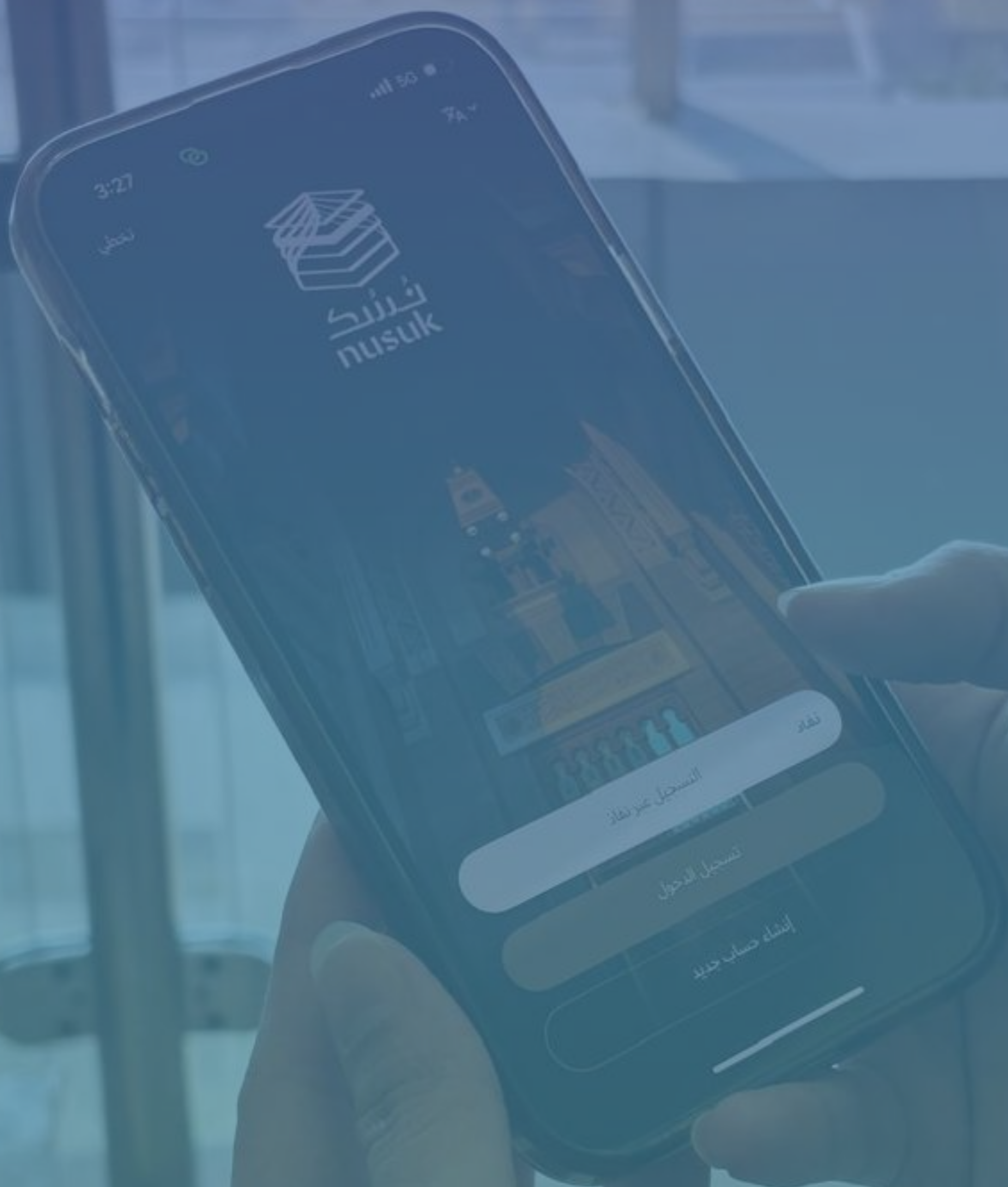
رقم
الشكاوى

البيانات
الشخصية

الإشعار باستلام البلاغ ونتيجة المعالجة

3

عند مطالبة ضيف الرحمن بتعويض يتم دراسة الحالة مع الإدارة المختصة ويتم التعويض في حالة الاستحقاق.



السياسات العامّة



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

الطرق غير المباشرة:

- البيانات التي يتم تزويد وزارة الحج والعمرة بها عن طريق جهات أخرى.
- ملفات تعريف الارتباط (Cookies).

● حيث يتم جمع البيانات الشخصية للأغراض التالية:

- تمكين وتقديم خدمات وزارة الحج والعمرة واستيفاء متطلباتها.
- إصدار السياسات وإعداد الدراسات التي تخدم متطلبات العمل.

● رفع مستوى أداء الخدمات وتطويرها وتحسين تجربة المستفيد، وضمان استمرارية تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة.

● مصادقة هوية المستخدم عند التسجيل في خدمات وزارة الحج والعمرة المختلفة.

● تلبية بعض المتطلبات القانونية والتنظيمية.

استخدام البيانات

تنطبق على جميع البيانات الشخصية التي يتم جمعها أو معالجتها بواسطة وزارة الحج والعمرة المشتملة على البيانات التالية:

● يتم جمع البيانات الشخصية لأغراض محددة وصریحة وواضحة ولا تقوم وزارة الحج والعمرة بمعالجة البيانات الشخصية في أي مسألة غير متوافقة مع تلك الأغراض إلا في ظروف محدودة.

● استخدام البيانات الشخصية للأغراض التي جمعت من أجلها فقط، وتلتزم وزارة الحج والعمرة بإخطار المستخدم إذا أرادت استخدام البيانات الشخصية لغرض غير ذي صلة وتوضيح الأساس النظامي الذي يسمح للوزارة بالقيام بذلك.

● يتم استخدام البيانات الشخصية لتقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء بما يتناسب مع المصالح المشروعة، ولتمكين وزارة الحج والعمرة من الامتثال لجميع التزاماتها النظامية.

التحليلات وتقديم الخدمات

يمكن لوزارة الحج والعمرة تحليل رضا المستفيد وتطوير الخدمات من خلال دمج ملفات تعريف الارتباط ورسائل البريد الإلكتروني.

سياسة الخصوصية

1 الامتثال لمبادئ حماية البيانات

تلتزم وزارة الحج والعمرة بتنفيذ تدابير مصممة لضمان الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية، من خلال استخدام البيانات بصورة نظامية وعادلة وشفافة، كما يتم التأكد من دقتها وحدائتها باستمرار، ولا يتم جمعها أو استخدامها أو حفظها إلا للأغراض التي يتم ذكرها لكم ويتم حفظها بشكل آمن، مع الاستمرار في استخدام التدابير والسجلات المناسبة.

2 النطاق

تنطبق على جميع البيانات الشخصية التي يتم جمعها أو معالجتها بواسطة وزارة الحج والعمرة المشتملة على البيانات التالية:

● **بيانات الحساب:** البيانات التي يتم جمعها لإنشاء حساب كأسماء المستخدمين وكلمات المرور وبيانات التواصل كأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني والعنوان الشخصي.

● **البيانات التقنية:** بما في ذلك عنوان بروتوكول الإنترنت الخاص بالمستخدم وهو عنوان ال (IP) الذي يستخدم لربط الحساب الشخصي بالإنترنت وملفات تعريف الارتباط (Cookies).

● **البيانات المالية:** تشمل البيانات التي يتم جمعها لأغراض إجراء عمليات الدفع كرقم الحساب ورقم البطاقة الائتمانية.

3 الغرض من جمع البيانات

تقوم وزارة الحج والعمرة بجمع ومعالجة بعض البيانات الشخصية، التي يتم الحصول عليها بشكل مباشر أو غير مباشر، باستخدام طرق مختلفة تشمل:

الطرق المباشرة:

● **الخدمات:** عند التسجيل في القنوات الرسمية لوزارة الحج والعمرة، وتشمل تطبيقات الهاتف المحمول أو المنتجات أو الخدمات المختلفة.

● **التواصل:** عند التواصل مع وزارة الحج والعمرة عبر قنوات خدمة العملاء.

● استطلاعات الرأي.



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

إذا كانت البيانات الشخصية متصلة اتصالاً وثيقاً بقضية منظورة أمام جهة قضائية وكان الاحتفاظ بها مطلوباً لهذا الغرض، وفي هذه الحالة يجري اتلافها بعد استكمال الإجراءات القضائية الخاصة بالقضية.

لتحديد الفترة المناسبة للاحتفاظ بالبيانات الشخصية تضع وزارة الحج والعمرة في الاعتبار عوامل عديدة مثل: طبيعة وحساسية البيانات الشخصية، والمخاطر الناجمة من الاستخدام غير المصرح به أو الإفصاح عن البيانات الشخصية، والأغراض التي تعالج من أجلها هذه البيانات الشخصية وما إذا كان بالإمكان تحقيقها من خلال وسائل أخرى، وغيرها من المتطلبات واجبة التطبيق.

مشاركة البيانات

8

قد تتم مشاركة البيانات الشخصية مع جهات حكومية أو جهات خاصة ذات العلاقة، حيث يتم مشاركتها لنهج مشروع مبني على أساس تحقق أهداف المصلحة العامة دون إلحاق أضرار بالمصالح الوطنية، أو أنشطة الجهات، أو خصوصية الأفراد، أو سلامة البيئة - ويستثنى من ذلك البيانات والجهات المستثناة بأوامر سامية.

وفي حال مشاركة البيانات الشخصية، سيتم أخذ خطوات إضافية لضمان حماية البيانات وذلك من خلال توقيع اتفاقية لمشاركة البيانات بين وزارة الحج والعمرة والجهات الأخرى؛ استناداً على سياسة مشاركة البيانات الصادرة من مكتب إدارة البيانات الوطنية.

الأساس النظامي لجمع ومعالجة البيانات

9

وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية فإن الأساس النظامي الذي نعتمد عليه في جمع ومعالجة هذه البيانات:

تتم معالجة البيانات الشخصية بعد موافقة صاحبها، ولا تخضع معالجة البيانات الشخصية للموافقة في الأحوال التالية:-

عندما تحقق المعالجة مصلحة متحققة لصاحب البيانات وكان الاتصال به متعذراً

عندما تكون المعالجة بمقتضى نظام آخر أو تنفيذاً لاتفاق سابق يكون صاحب البيانات الشخصية طرفاً فيه

إذا كانت المعالجة مطلوبة لأغراض أمنية أو لاستيفاء متطلبات قضائية

تأمين البيانات الشخصية

6

بموجب نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية والضوابط الأمنية الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، تم تنفيذ تدابير أمنية تقنية وتنظيمية مناسبة لحماية البيانات الشخصية ومنع استخدامها أو الوصول إليها بطريقة غير مصرح بها أو تغييرها أو الإفصاح عنها عن طريق الخطأ.

كما أن وزارة الحج والعمرة تنفذ تدابير مصممة لحماية البيانات الشخصية التي تحتفظ بها للحد من الوصول إلى البيانات الشخصية من قبل الموظفين والوكلاء والشركات والأطراف الثالثة الأخرى الذين يحتاج عملهم إلى الاطلاع على تلك البيانات، ولضمان ألا تتم معالجة المعلومات الشخصية إلا بناءً على التعليمات والإجراءات المناسبة وأن تخضع لواجب السرية.

جميع قواعد البيانات والملفات على الإنترنت محمية بواسطة كلمة مرور للموظفين المخولين فحسب.

تم وضع تدابير وإجراءات تنظيمية للتعامل مع أي اختراقات لأمن البيانات وتدريب موظفي وزارة الحج والعمرة على الإجراءات التي يجب اتخاذها في حال حدوث اختراق أمني، وتقوم الجهات المسؤولة بإخطار السلطة الإشرافية وصاحب البيانات المتضرر في حال وجود حادثة متعلقة بالبيانات الشخصية أو مخالفة نظام حماية البيانات الشخصية.

اتخاذ التدابير التقنية والمادية والتنظيمية المناسبة لمنع الوصول غير المصرح به، أو المعالجة غير القانونية، والفقدان، والعبث أو إتلاف البيانات الشخصية.

مدة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية

7

تقوم وزارة الحج والعمرة بإتلاف البيانات الشخصية بعد انتهاء الغرض من جمعها دون تأخير. كما يجوز للوزارة الاحتفاظ بتلك البيانات بعد انتهاء الغرض من جمعها إذا تمت إزالة كل ما يؤدي إلى معرفة صاحبها على وجه التحديد وفق الضوابط التي تحددها اللوائح.

على الوزارة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية حتى بعد انتهاء الغرض من جمعها في الحالتين الآتيتين:

إذا توفر مسوغ نظامي يوجب الاحتفاظ بها مدة محددة، وفي هذه الحالة يجري اتلافها بعد انتهاء هذه المدة أو انتهاء الغرض من جمعها، أيهما أطول.



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

- البيانات الشخصية المستخدمة في التسجيل.
- بيانات الموقع الجغرافي للمستخدم وتحركاته.
- معلومات بيانات الاتصال والتحديثات المتعلقة بالاستخدام.
- المعلومات الأخرى المدخلة من المستخدم مثل طلبات تصريح الخروج والبلاغات وإجابات الاستبيانات

2 جمع المعلومات وتخزينها

- التطبيق يقوم بجمع بعض بيانات الجهاز التي تساعد على تحسين التجربة، مثل لغة الجهاز ونوع النظام. كما يقوم التطبيق
- بتبع الموقع الجغرافي للمستخدم لإصدار التصاريح والإشعارات للخدمات الأخرى في التطبيق، وذلك وفق الأنظمة المحلية بالمملكة العربية السعودية.
- يتم حفظ المعلومات المدخلة من المستخدم مثل طلبات التصريح والبلاغات والإجابة عن أي استبيانات يتم عرضها من خلال التطبيق.
- يتم تخزين المعلومات الخاصة بالمستخدم في الخوادم التي تحددها إدارة التطبيق داخل المملكة العربية السعودية،
- تحرص إدارة التطبيق على أن تكون هذه الخوادم محمية من الاختراق والدخول غير المصرح وفق المعايير المتبعة.

3 الاستخدام والافصاح

- تخضع خدمات التطبيق واستخداماته للمعايير المعتمدة من وزارة الحج والعمرة والجهات المعنية بالمملكة العربية السعودية
- تسهيل الحصول على تصاريح الدخول إلى الحرمين الشريفين للأغراض المختلفة والحصول على الإشعارات الأخرى التي يرسلها التطبيق.
- يوافق المستخدم على حماية معلوماته الشخصية وعدم قيام إدارة التطبيق بالإفصاح عنها لأي جهة كانت إلا وفقاً لتعليمات وزارة الحج والعمرة وما تفرضه الأنظمة المحلية بالمملكة العربية السعودية.
- ينحصر حق الاطلاع على معلومات المستخدمين للعاملين المخولين بذلك في إدارة التطبيق وللأغراض والاستخدامات التي تحددها السياسات المعتمدة لدى إدارة التطبيق.

- عندما تكون المعالجة ضرورية لتحقيق مصالح مشروعة لوزارة الحج والعمرة، ما لم يخل ذلك بحقوق صاحب البيانات الشخصية أو يتعارض مع مصالحه ولم تكن تلك البيانات بيانات حساسة بما في ذلك التحقق من هوية المستخدمين، والتواصل مع المستخدمين، لمراقبة، وحماية، وتعزيز خدمات ومنصات وتطبيقات وزارة الحج والعمرة
- يمكن لصاحب البيانات التراجع عن الموافقة في أي وقت ماعدا ما نص عليه بند 'الاستثناءات'، وللقيام بذلك يمكن التواصل من خلال بيانات التواصل الموضحة أدناه.

10 الاستثناءات

- يجوز لوزارة الحج والعمرة جمع البيانات الشخصية من غير صاحبها مباشرة، أو مُعالجتها لغرض آخر غير الذي جمعت من أجله، وذلك في الأحوال التالية:
- تتم إذا وافق صاحب البيانات الشخصية على ذلك
- إذا كانت البيانات الشخصية متاحة للعموم، أو جرى جمعها من مصدر متاح للعموم
- إذا كان جمع البيانات الشخصية أو معالجتها؛ مطلوباً لأغراض المصلحة العامة، أو لأغراض أمنية، أو لاستيفاء مُتطلبات قضائية
- إذا كان التقيد بهذا الحظر قد يلحق ضرراً بصاحب البيانات الشخصية
- إذا كان جمع البيانات الشخصية أو معالجتها ضرورياً لحماية الصحة العامة، أو السلامة العامة، أو حماية حياة فرد، أو أفراد معينين، أو حماية صحتهم
- إذا كانت البيانات الشخصية لن تُسجل أو تُحفظ في صيغة تجعل من الممكن تحديد هوية صاحبها ومعرفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة
- إذا كان جمع البيانات أو معالجتها ضرورياً لتحقيق مصالح مشروعة للوزارة، ما لم يخل ذلك بحقوق أصحاب البيانات الشخصية أو يتعارض مع مصالحه ولم تكن تلك البيانات بيانات حساسة

سياسة نسك

1 معلومات المستخدم

- يقصد ببيانات ومعلومات المستخدم كل وأي مما يلي:



التقييم
والأثر



إدارة الأحداث
والبرامج



أداء
المناسك



الوصول
والاستكشاف



التقديم
والحجز



الوعي
والعزيمة

يجب أن تحتوي على الأقل سبع خانات.

إنهاء الحساب

8

يستمر حساب المستخدم مفعلاً ما لم يتم إنهاؤه من قبل إدارة تطبيق (نسك) بناءً على ما يرد من تنبيهات من "تطبيق توكلنا" عن الحالة الصحية لطالب التصريح، أو بناءً على طلب من المستخدم من خلال تطبيق "نسك".

يحق لإدارة تطبيق نسك إنهاء حساب المستخدم في حال مخالفة أي من الشروط والأحكام.

تطبق العقوبات المنصوص عليها في نظام مكافحة جرائم المعلوماتية في حال الدخول غير المشروع لتطبيق نسك، أو إلغاء البيانات منه، أو حذفها، أو تدميرها، أو تسريبها، أو إتلافها، أو تغييرها، أو إعادة نشرها.

يحق لإدارة تطبيق نسك إنهاء حساب المستخدم في حال اكتشاف عدم صحة البيانات المقدمة من المستخدم أو في حال إساءة استخدام التطبيق أو مخالفة الشروط والأحكام الخاصة به.

يحق لإدارة تطبيق نسك إنهاء حساب المستخدم في حال طلب الجهات المختصة إيقاف الخدمة عنه.

يحق لإدارة تطبيق نسك إنهاء حساب المستخدم في حال عدم قبول المستخدم أي تغيير في الشروط والأحكام.

يحق لإدارة تطبيق نسك إنهاء حساب المستخدم في حال الظروف القاهرة.

اطلع المستخدم على سياسة الخصوصية الخاصة بتطبيق (نسك) ووافق عليها ويمنح التصريح باستخدام معلوماته وفق الأحكام الواردة في تلك السياسة.

سياسات الإلغاء والتعديل

الالتزام بوضع سياسات الإلغاء والتعديل للباقيات من قبل مقدم الخدمة أو من ينوبه وعلى كامل الأطراف الالتزام بها

أن تكون السياسات مكتوبة بلغة واضحة ومضمونة (اللغة العربية واللغة الأم لضيف الرحمن)

يتم استرجاع الباقيات بحسب الوقت المحدد من قبل وزارة الحج والعمرة

عند طلب استرجاع مبلغ يتم رده بعد خصم مستحقات البطاقة بحسب المتفق عليه مقدم خدمة الدفع (، Visa, MasterCard, ApplePay, STCPay)

يجوز استخدام بيانات المستخدم غير المحددة لهويته ضمن بيانات ومؤشرات إحصائية تراكمية ومشاركتها مع كافة الجهات ذات العلاقة حسب ما تره إدارة التطبيق مناسباً.

عدم نشر أو إعلان أو تعميم أي مواد نخلة بالآداب العام والتعاليم الإسلامية والتي تؤدي إلى انتهاك القوانين

الروابط الخارجية

4

قد يقدم التطبيق روابط لأطراف أخرى، والتطبيق غير مسؤول عن كيفية جمع الأطراف الأخرى أو استخدامها لمعلومات التعريف الشخصية عن المستخدم، ويتحمل المستخدم المسؤولية الكاملة عن بياناته.

مسؤولية المستخدم تجاه حماية الخصوصية

5

الاتصال الفوري بالدعم الفني للتطبيق عندما يعتقد المستخدم بأن شخصاً آخر استطاع الحصول على معلومات الدخول إلى حسابه في التطبيق أو أي معلومة سرية أخرى.

عدم إعطاء أي معلومة سرية عبر الهاتف أو شبكة الانترنت ما لم تعرف هوية الشخص أو الطرف المستقبل للمعلومة.

عدم مشاركة معلومات الدخول (اسم المستخدم وكلمة المرور) مع الآخرين، وعدم السماح للآخرين باستخدام حساب المستخدم في التطبيق.

استخدام التطبيق من خلال جهاز إلكتروني آمن مع إغلاق التطبيقات المتصلة بالإنترنت غير المستخدمة، والتأكد من أن برنامج الحماية من الفيروسات محدث على الدوام.

أحكام عامة

6

تحتفظ إدارة تطبيق (نسك) بحق إضافة أو تغيير أي من أحكام سياسة الخصوصية، وسوف تقوم إدارة تطبيق نسك بإشعار المستخدم بذلك، ويحق لإدارة التطبيق إنهاء حساب المستخدم في حال عدم قبول المستخدم أي تغيير في سياسة الخصوصية.

إن اللغة العربية هي المعتمدة في تطبيق الأحكام والشروط، وفي حال نشأ خلاف في تفسير أي نص ورد بأي لغة أخرى فيقدم النص المكتوب باللغة العربية.

كلمة المرور

7

يجب أن تحتوي حرف واحد على الأقل كبير، وحرف واحد على الأقل صغير ورقم واحد على الأقل.

نصائح وارشادات عامة

نصائح عامة

الصبر وتحمل الصعاب

- الاستعداد لمواجهة الزحام الشديد في الأماكن المقدسة، مثل الحرم المكي، وعرفات، ومناطق السعي.
- القدرة على تقبل التغيرات المفاجئة والظروف الخارجية التي قد تحدث في الخطط والمواعيد بروح ايجابية.
- التحلي بالصبر في مواجهة المواقف غير المتوقعة، مثل فقدان الأمتعة أو عدم توفر خدمات معينة، مع القدرة على التعامل مع هذه المواقف بهدوء.

الحفاظ على النظافة الشخصية

- الاهتمام بالنظافة الشخصية بالاستحمام اليومي خاصة بعد العودة من المشاعر.
- غسل اليدين: اغسل يديك بالماء والصابون بشكل متكرر، خاصة قبل الأكل وبعد استخدام الحمام.
- ارتداء الكمامة: في حالة وجود ازدحام أو انتشار أمراض، يجب ارتداء الكمامة لحماية نفسك والآخرين.
- الالتزام بالإرشادات الصحية: التي تصدرها الجهات المختصة.
- الوقاية من الشمس: استخدم واقي الشمس وارتد قبعة لحماية نفسك من أشعة الشمس.

احترام القيم والعادات المحلية

- فهم القوانين واللوائح المعمول بها في المملكة.
- التصرف بلطف واحترافية عند التعامل مع الآخرين.
- احترام قواعد اللباس المحلية، والتأكد من ارتداء الملابس المحتشمة وفقاً لما هو مناسب للثقافة السعودية.
- تعلم بعض العبارات الأساسية باللغة المحلية يمكن أن يسهل التواصل ويظهر الاحترام للثقافة.

احترام خصوصية الآخرين

- تجنب تصوير الآخرين دون إذنتهم، خاصة أثناء أداء المناسك أو في اللحظات الخاصة.
- حماية المعلومات الشخصية وعدم تداولها بشكل غير مسؤول.

الحفاظ على مسافة مناسبة أثناء التواجد في الأماكن المزدحمة، وعدم التسبب في إزعاج الآخرين أو التدخل في مساحاتهم الشخصية.

التعامل بأدب ولطف في الأماكن المقدسة، مما يوفر جوًا من السكينة ويعزز من الروحانية.

تجنب الخوض في مواضيع حساسة أو مثيرة للجدل، مثل السياسة أو الدين، داخل الأماكن المقدسة أو أثناء الرحلات.

الاحترام المتبادل للآخرين وراغبهم في تعزيز السلام والألفة خلال مناسكهم.

قبول الاختلافات الثقافية، واحترام العادات والتقاليد التي يتبعها الآخرون.

تجنب طرق الاحتيال

تجنب استخدام النقل غير المصرح به من قبل الجهات الحكومية. النقل غير الرسمي قد يعرض للمخاطر، مثل عدم الأمان أو الأسعار المبالغ فيها.

يفضل عدم تقديم التبرعات بشكل مباشر لشخصيات أو مجموعات غير معروفة. الطريقة الصحيحة لتقديم التبرعات هي من خلال منصة إحسان، حيث تضمن هذه المنصة التوجيه الصحيح والشفاف لتقديم الدعم والمساعدة.

تجنب الانجرار وراء العروض المغرية، التي تبدو مغرية بشكل مفرط، مثل الأسعار المنخفضة جداً لخدمات معينة، والتي قد تُشير إلى عدم صلاحيتها أو جودتها.

حماية الوثائق الشخصية مثل جوازات السفر والتأشيرات والمال، وتجنب تركها في الأماكن العامة أو غير الآمنة.

الصحة العامة

توصي وزارة الصحة الدول التي يفد منها ضيف الرحمن الأخذ بعين الاعتبار خلو ضيف الرحمن من الأمراض المتعارضة مع الحد الأدنى من الاستطاعة البدنية والعقلية وتشمل الأمراض التي لا يستطيع معها المعتمر غالباً من أداء المناسك.

من المحتمل التعرض للأمراض المعدية التنفسية في التجمعات البشرية الحاشدة كما يحدث في الحج والعمرة. لذلك ينصح أثناء أداء المناسك بالتقييد بارتداء كمادات نظيفة وجافة، غسيل اليدين بشكل متكرر.

المراقبة الصحية لسلامة الأغذية في مرافق الحج والعمرة ينبغي للضيف الرحمن التأكد من سلامة الطعام وخلوه من مصادر التلوث.

2 تغذية المصابين بالأمراض المزمنة أو اضطرابات الجهاز الهضمي

نصيحة استشارة الطبيب المختص وأخصائي التغذية العلاجي لتعديل البرنامج الغذائي بما يتلاءم مع ظروف الحج حيث يراعى فيه المجهود البدني الذي يبذل في المشاعر المقدسة.

تغذية مرضى القلب والشرايين

نصيحة الابتعاد عن الخيارات ذات المحتوى المرتفع من الأملاح (مثل: بعض المعلبات، اللحوم المصنعة)

نصيحة يفضل أن يحرص الحاج على قراءة البطاقة الغذائية ومكونات المنتجات الغذائية حيث أن:

1. المنتج الغذائي من المادة السائلة بعد عالي بالملح عند احتوائه على أكثر من 0.75 غرام صوديوم لكل 100 مل

2. المنتج الغذائي من المادة الصلبة يعد عالي بالملح عند احتوائه على أكثر من 1.5 غرام صوديوم لكل 100 غرام

3. كما أن للملح مسميات عديدة (مثل: صوديوم، الملح البحري، باكنج باودر، بيكربونات الصوديوم، بنزوات الصوديوم، غلوتامات أحادية الصوديوم)

تغذية مرضى السكري

نصيحة الحرص على ضبط مواعيد تناول الوجبات الرئيسية والخفيفة، وشرب الماء بكميات مناسبة.

نصيحة الحرص على استهلاك الأغذية الغنية بالألياف الغذائية (مثل: القمح الكامل، الورقيات الخضراء) والتي من شأنها تساعد على التحكم في مستويات السكر بالدم وتجنب الإكثار من الأطعمة المقلية والحلويات

تغذية المصابين بالسيلياك

نصيحة التأكد من أن المنتجات الغذائية المعلبة من خلال قراءة قائمة المكونات والتأكد من عدم احتوائها على الجولتين

نصيحة الحرص على إبلاغ وإخطار مقدمي الخدمات الغذائية بأنه مصاب بمرض السيلياك منذ بداية الالتحاق بالحملة.

تغذية المصابين بالتسمم الغذائي

نصيحة في حال حدوث التسمم الغذائي والذي قد يصاحبه اسهال، يجب أولاً استشارة الطبيب المختص والاكثار من شرب السوائل، وتجنب تناول الأطعمة ذات المحتوى العالي من الدهون والتوابل، والتقليل من استهلاك الكافيين

نصيحة تجنب الاحتكاك المباشر بالأشخاص الذين تظهر عليهم أعراض الأمراض وتجنب مشاركة أدواتهم الشخصية.

نصيحة ينصح الراغبون في أداء المناسك وخاصة من فئة كبار السن تجنب التعرض المباشر لأشعة الشمس وشرب كميات كافية من السوائل.

التغذية الصحية

بناء على الدليل الإرشادي المعد من قبل هيئة الغذاء والدواء واللجنة الوطنية للتغذية ينصح بالآتي

نصيحة الحرص على استهلاك ما يقدر بثلاثة إلى أربع لترات يومياً والتي تعادل (12-16) من السوائل لتجنب الجفاف أو الإجهاد الحراري

نصيحة يفضل الجلوس واختيار مكان مناسب ومريح لتناول الطعام لتجنب عسر الهضم

نصيحة يفضل تناول وجبات ذات قيمة غذائية عالية والابتعاد عن الوجبات الخفيفة خاوية السعرات (مثل: رقائق البطاطس، الحلويات، المثلجات) واستبدالها بالوجبات الخفيفة الصحية (مثل: الفواكه والمكسرات)

نصيحة استهلاك الأغذية من المنشآت الغذائية الموثوقة والمصرح بها

نصيحة التأكد من إحكام غلق أواني الأطعمة بعد تناول الطعام

نصيحة يفضل الاكثار من شرب الماء وشاي الأعشاب الطازجة كالنعناع واليانسون وتقليل المنبهات مثل: القهوة والشاي وغيرها. لاحتوائها على مواد تؤدي إلى إدرار البول مما قد يزيد من فقدات السوائل فبتالي احتمالية التعرض للجفاف

نصيحة غسل الأيدي بالماء والصابون جيداً عند الحاجة وقبل تناول الطعام

1 تغذية الرضع والأطفال

نصيحة من الأفضل أن تحافظ الحاجة المرضعة على استكمال الرضاعة الطبيعية، كونها تعد الطريقة المثلى لتوفير الغذاء اللازم للنمو والمحافظة على صحة وسلامة أجهزة جسم الرضيع.

نصيحة يفضل التأكد من توفر بدائل لحليب الأم حسب المرحلة العمرية المناسبة للطفل

نصيحة في حال وجود أطفال من عمر 6-24 شهر، يجب توفير الأغذية التكميلية لهم ويقصد بها الأغذية بالقوام المهروسة ليكون مكملاً لحليب الأم حيث أن احتياجه يتطلب تقديم الطعام بالإضافة إلى حليب الأم

✈️ يفضل تناول الوجبات الخفيفة المتعددة على مدار اليوم بدل من الوجبات الرئيسية

✈️ على مقدمي الخدمات الغذائية في الحملات اتباع الاشتراطات الصحية لنقل وتخزين واعداد الأطعمة

✈️ على الحجاج اتباع الأساليب الصحية (مثل: غسل اليدين جيدا قبل تناول الطعام، عدم ترك الأطعمة مكشوفة لفترة طويلة، وعدم شرب المياه من صنابير المياه الغير مخصصة للشرب وغيرها

الأسئلة الشائعة

ماهي الإجراءات المتخذة للإبلاغ عن المفقودين من المعتمرين؟

يتم رفع بلاغ مفقود عن طريق مراكز نسك عناية، وفي حال تم فقدته أكثر من 24 ساعة يقدم بلاغ عن طريق 911 أو يتجه لأقرب شرطة في منطقتة. ويتم التواصل مع الشركة السعودية وأشعارهم برقم البلاغ من قبل موظفة عناية .

هل يلزم حجز تصريح للصلاة في المسجد النبوي؟

لا يلزم حجز موعد للصلاة في المسجد النبوي ولكن يلزم حجز موعد للصلاة في الروضة الشريفة ولا يشترط عمر معين للمعتمرين والزوار لدخول المسجد النبوي .

هل يلزم الحجز لزياره قبر النبي صلى الله عليه وسلم؟

لا يلزم حجز تصريح للصلاة لزيارة قبر الرسول صلى الله عليه وسلم . وهي مقتصرة على الرجال أما للنساء بإمكانهم حجز تصريح للصلاة في الروضة الشريفة

هل يمكن تعديل أو إلغاء وقت الصلاة في الروضة الشريفة؟

لايوجد خاصية التعديل على مواعيد الصلاة في الروضة الشريفة ولكن يمكن إلغاء المواعيد قبل دخول وقت التصريح عن طريق تطبيق نسك وإصدار تصريح جديد

هل هل يسمح بتواجد الأطفال داخل ساحات المسجد النبوي؟

نعم يسمح بتواجد الأطفال داخل ساحات المسجد النبوي

ما هي آلية الحصول على التصاريح العمرة، وزيارة الروضة الشريفة؟

من خلال التسجيل في تطبيق نسك واتباع الخطوات التالية:

- إنشاء مستخدم جديد
- اختيار خانة (زائر/خليجي)
- تعبئة البيانات المطلوبة

في حال وجود استفسارات، شكاوى، أو بلاغات. ماهي طريقة التواصل مع وزارة الحج والعمرة؟

لتواصل مع وزارة الحج و العمرة يمكنكم الاتصال على مركز خدمات المستفيدين بوزارة الحج والعمرة على الرقم 920002814 أو من خلال البريد الإلكتروني care@haj.gov.sa أو من خلال الحساب الرسمي عبر تويتر MOHU_Care@

هل يمكن أن أتقدم لطلب تأشيرة المرور إن كنت أنوي تأدية العمرة؟

نعم، طالما أن مدة الزيارة أقل من 96 ساعة وكذلك يجب أن تكون مسجلاً في منصة نسك.

ما هي الخطوات المتبعة في حال ضياع أو فقدان جواز السفر للمعتمر؟

في حالة ضياع جواز سفر المعتمر يجب تبليغه بالتواصل مع الشركة الخاصة به وفي حالة عدم تعاون الشركة يرفع له بلاغ يحول إلى وكالة شؤون العمرة

الأسئلة الشائعة

ما هي الآلية المتبعة في حال عدم تجاوب الشركة للشكوى المقدمة

تقديم البلاغ لأحد قنوات الاتصال بالوزارة الحج والعمرة مرفق معه رقم الشكوى و تفاصيل الشكوى

ما هي حالات تصعيد الشكوى في الوزارة؟

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى بدون معالجة
- عدم التمكن من رفع الشكوى من خلال قنوات التواصل

في حال تم اغلاق الشكوى ولم يتم حلها، ماذا أفعل؟

في حال عدم استلام أية ملاحظات ضمن المهلة المحددة، يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات التواصل وإعادة فتح الشكوى خلال 3 ايام عمل من اشعار الاغلاق.



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



الملحقات

تصنيف المستفيدين وارتباطهم بالرحلة

توضيح انواع التأشيرات والتصاريح المُعرفة في المملكة العربية السعودية والتي تُمكن ضيف الرحمن من أداء مناسك الحج والعمرة بحسب تصنيف المستفيد، والذي يرتبط بمراحل رحلة أداء النسك، مما يساهم في تعزيز المعرفة العامة لدى الضيف بالحقوق والواجبات وضمن تلبية الاحتياجات في جميع مراحل الرحلة فيما يخص منظومة الحج والعمرة بحسب الجدول الموضح ادناه

التصنيف	حجاج الخارج المجموعات	حجاج الخارج الأفراد	حجاج الداخل	مُعتمرين المجموعات الخارج	مُعتمرين الأفراد الخارج	مُعتمرين الداخل
التأشيرات	الرحلة					
تأشيرة الحج	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر
تصريح الحج	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر
تأشيرة العمرة	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر
تصريح عمرة	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر
تأشيرة إلكترونية	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر
تأشيرة الزيارة	الوعي والعزيمة	التقديم والحجز	الوصول والاستكشاف	أداء المناسك	إدارة الأحداث والبرامج	التقييم والأثر

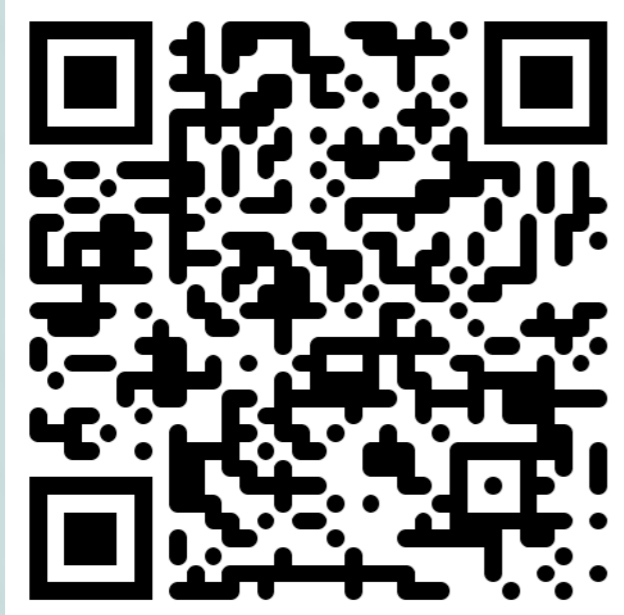
منظومة نسك

الأداة

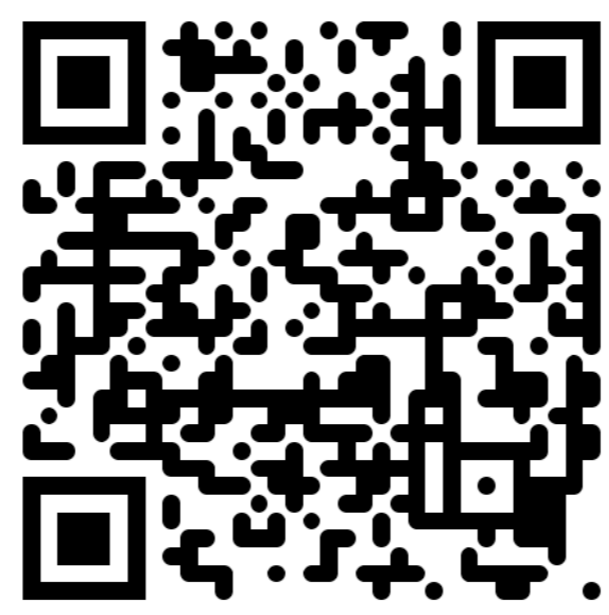
أداء الحج والعمرة

الشرط

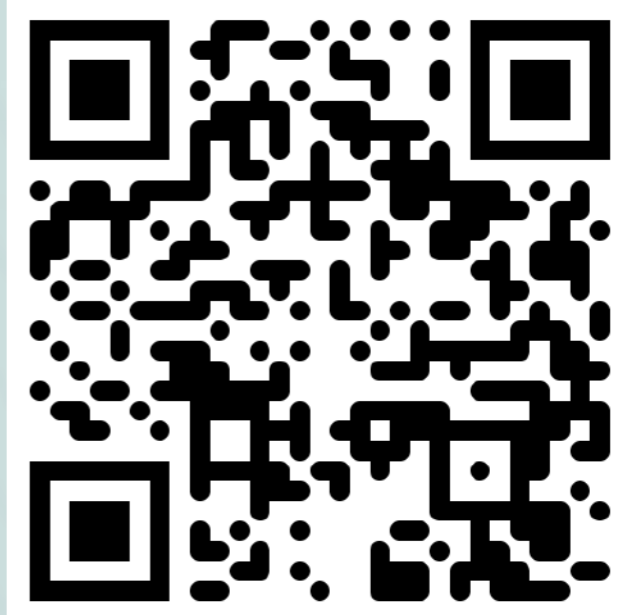
الوصول إلى الروابط باستخدام رموز الاستجابة السريعة



شركات تقديم
الخدمة المرخصة



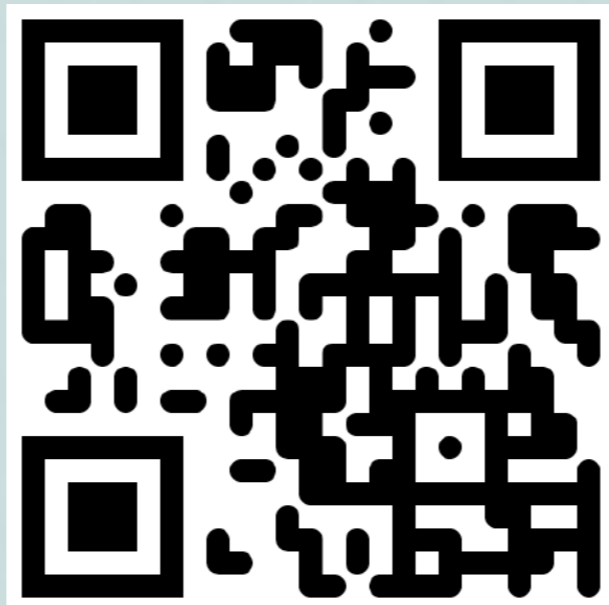
منصة التوعية



منصة التأشيرات



موقع وزارة
الحج والعمرة



منصة نسك



الأدلة التوعوية



للوصول إلى
مراكز نسك عناية