

وثيقة ضوابط خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف  
القادمين من خارج المملكة  
لعمرة عام ١٤٤٥ هـ

الإصدار رقم (١)  
في ١٥/١٢/١٤٤٤ هـ الموافق ٣/٧/٢٠٢٣ م

## مقدمة

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

أولاً: الالتزامات العامة على شركات ومؤسسات العمرة السعودية:

١. خدمة المعتمر بكل أمانة وإخلاص.
٢. تنفيذ ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات.
٣. إبلاغ كافة وكلائهم خارج المملكة بجميع ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات أولاً بأول، والتحقق من التزام الوكلاء بتنفيذها وإبلاغهم للمعتمرين بها.
٤. ألا تقل الفئة العمرية للمعتمرين عن (١٨) عاماً بدون مرافق.
٥. حجز الخدمات المتعاقد عليها مع المعتمر ضمن البرنامج، مع أهمية اشتماله على الخدمات الأساسية المطلوبة لإصدار تأشيرة العمرة (السكن، النقل داخل المملكة، التأمين، الخدمات الأرضية)، على أن تكون مدة البرنامج متوافقة مع مدة الإقامة الفعلية للمعتمر داخل المملكة بما لا يتجاوز مدة صلاحية الإقامة (٩٠) يوماً من تاريخ الدخول للمملكة أو بحد أقصى ٢٩/١١/١٤٤٥هـ.
٦. بعد صدور تأشيرات المعتمرين، يجب على شركة العمرة عمل حجوزات فعلية لمواعيد أداء العمرة أو الصلاة في الروضة المشرفة عبر منصة حلول الأعمال "نسك" بما يتسق مع برنامج المعتمر.
٧. يتعين على شركة العمرة الأخذ في الاعتبار أن تصاريح نسك الصادرة هي تصاريح فعلية مؤكدة وفعالة ما لم يثبت دخول المعتمر لأرض المملكة قبل (٦) ساعات من موعد بدء التصريح، وإلا سيتم إلغائها تلقائياً.
٨. في حال تم تعديل برنامج المعتمر يجب إلغاء تصاريح نسك السابقة وإعادة إصدارها وفق التواريخ المحدثة للبرنامج.

٩. في حال تمت الحجوزات الفعلية وتم إصدار التصاريح، وظهر بعد ذلك حاجة إلى تغيير موعد العمرة أو الصلاة في الروضة الشريفة، فإنه بالإمكان إلغاء التصاريح عبر منصة حلول الأعمال "نسك" قبل موعد بدء التصريح، وعمل حجوزات جديدة في إطار تواريخ برنامج المعتمر الحالي.
١٠. تنفيذ البرنامج وما يتضمنه من خدمات وفق ما تم الاتفاق عليه مسبقاً مع المعتمر.
١١. متابعة تقديم حزم الخدمات المتعاقد عليها في باقة المعتمر والعمل على معالجة أي قصور أو إخلال بالخدمة بشكل فوري.
١٢. الالتزام بتعديل البرنامج على النظام الآلي وتحديثه دائماً وفق ما يطرأ من متغيرات على البرنامج المعتمد مسبقاً للمعتمر.
١٣. إدخال بيانات الاستعداد المسبق في منصة حلول الأعمال "نسك" قبل قدوم المعتمرين ب (٢٤) ساعة بحد أقصى.
١٤. التزام شركة العمرة بطلب الحافلات عبر أوامر التفويج في منصة حلول الأعمال "نسك" لنقل المعتمرين من وإلى المنافذ الجوية والبحرية والبرية وما بين المدن، مع مراعاة ما يلي:
  - أ. أن تكون أوامر التفويج وفق آخر تحديث لبرنامج المعتمر.
  - ب. في حال قدوم المجموعة الواحدة من المعتمرين على دفعات متعددة وفي أوقات متفرقة، فيجب على شركة العمرة مراعاة السياسات المعتمدة لدى النقابة العامة للسيارات بهذا الخصوص.
  - ج. مسؤولية شركة العمرة عن تنقلات المعتمر وخدمته داخل المملكة بعد نهاية البرنامج المتعاقد عليه، وقبل نهاية صلاحية مدة الإقامة في التأشيرة.
١٥. توعية الراغبين في أداء العمرة بالإجراءات الواجب تطبيقها على مدار رحلة المعتمر منذ قدومه للمملكة وحتى عودته سالمًا بمشيئة الله إلى بلده.
١٦. متابعة ما يستجد لاشتراطات الناقل الجوي حسب شروط بلد المعتمر عند مغادرة المعتمرين المملكة وقبل صعودهم الطائرة تحسباً من عدم السماح للمعتمرين بالسفر وتحمل المرخص له مسؤولية استضافتهم
١٧. تفويج المعتمرين وإرشادهم على شكل مجموعات من مساكنهم إلى الحرمين الشريفين لأداء مناسك العمرة أو الزيارة مع قائد لكل مجموعة حسب الوقت والبرنامج المعتمد، وتحمل مسؤولية أي إخلال بالتنظيم وما قد ينتج عنه من تبعات.

١٨. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بإدخال بيانات المعتمرين الراغبين في المغادرة عبر منصة حلول الأعمال "نسك" في أمر التفويج المدخل مسبقاً وطباعة كشف بأسماء الركاب في كل حافلة وتسليمه للسائق، مع توجيه الحافلات الى مركز التفويج لإكمال إجراءات المغادرة.
١٩. التأكيد على الوكلاء الخارجيين إشعار المعتمرين بضرورة اتباع الأنظمة والإرشادات المتعلقة بعدم حمل أي مواد ممنوعة عند القدوم لأداء مناسك العمرة والزيارة والحرص على عدم إدخال أي مواد محظورة لتجنب تطبيق العقوبات النظامية بحقهم، وأيضاً توعيتهم بالالتزام بتعليمات الإفصاح الجمركي في المنافذ عند القدوم أو المغادرة وفق التعليمات المنظمة لذلك
٢٠. تقديم الخدمات اللازمة للمعتمر خلال فترة وجوده داخل المملكة في حال تعرضه لأي وقوعات أو حوادث وما ينتج عنها من حالات تنظيمية أو أمنية أو صحية أو وفيات، وإنهاء كافة الإجراءات اللازمة بحسب الحالة بالتنسيق مع هذه الوزارة والجهات المختصة.
٢١. مرافقة مندوب من الشركة للمعتمرين خلال زيارتهم للأماكن التاريخية
٢٢. إعداد خطة لتفويج المعتمرين في الحالات المطرية لضمان سلامتهم خلال تنقلهم.
٢٣. مشاركة منسوبي شركات ومؤسسات العمرة في البرامج التدريبية التي تعقدتها الوزارة.
٢٤. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بتدريب وتأهيل موظفيها وفق متطلبات الأمن والسلامة المطلوبة من الجهات المختصة.
٢٥. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بتوفير الكوادر الإدارية والميدانية اللازمة للخدمة وتعريفهم في المسار الالكتروني بما في ذلك بيانات الاتصال والمناوبين، وتحمل الشركة أو المؤسسة مسؤولية عدم صحة البيانات.
٢٦. توظيف مندوبين بأعداد تتناسب مع أعداد المعتمرين الموجودين في المملكة وبحسب ما تقرره الوزارة بهذا الخصوص.
٢٧. تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بمؤشرات الأداء المستهدفة للخدمات التي تحددها وكالة الوزارة لشؤون العمرة وتحمل مسؤولية الإخفاق في تحقيقها.
٢٨. يلتزم جميع مندوبي شركات ومؤسسات العمرة بحمل بطاقات تعريفية وظيفية تصدرها لهم جهة عملهم ويصادق عليها للاعتماد (وكالة الزيارة، فرع الوزارة بمكة المكرمة، فرع الوزارة بمحافظة جدة) وفقاً للنطاق المكاني لعمل المندوب.

## ثانياً: الالتزامات العامة على الوكلاء الخارجيين:

١. التنسيق المستمر مع شركة العمرة المتعاقد معها بما يحقق خدمة المعتمر بكل أمانة وإخلاص وفق تنظيم خدمات المعتمرين وتعديلاته ولائحته المشار لها في الفقرة رقم (١) من البند (أولاً) من هذه الوثيقة.
٢. الالتزام بتنفيذ ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات.
٣. إبلاغ المعتمرين بجميع ما يصدر عن هذه الوزارة والجهات المعنية من ضوابط وتعليمات وكافة ما يتعلق باشتراطات وضوابط قدوم المعتمرين للمملكة وضوابط الإقامة بها.
٤. عدم الشراء المباشر للخدمات أو تقديمها داخل المملكة إلا من خلال شركة العمرة السعودية المتعاقد معها.
٥. الالتزام بتحويل أي مبالغ مالية تخص باقات الخدمات من حساب الوكيل خارج المملكة إلى محفظته المالية المتفرعة عن الحساب البنكي لشركة العمرة المتعاقد معها.
٦. الالتزام بقدوم المعتمرين للمملكة في الوقت المحدد لهم في البرنامج الذي منحت تأشيرة العمرة بموجبه.
٧. توفير تذاكر سفر مؤكدة ذهاباً وإياباً للمعتمرين
٨. تزويد المعتمر بنشرة توعوية بلغته قبل قدومه للمملكة تشمل الجوانب (أداء مناسك العمرة والزيارة، أنظمة الإقامة بالمملكة العربية السعودية، أنظمة وضوابط العمرة والزيارة..) ويتم إعدادها بالتنسيق مع شركة العمرة السعودية المتعاقد معها.
٩. التأكيد على المعتمرين بضرورة ارتداء بطاقات تعريفية عند قدومهم عبر جميع المنافذ البحرية والجوية والبرية بينهم وبين الركاب الآخرين ليتسنى لجميع الجهات المعنية من التعرف السريع عليهم وتقديم الخدمات لهم، ويشترط أن تحتوي على رقم مركز التواصل وقنواته لتلقي الشكاوى والبلاغات عن الخدمات.

### ثالثا: القيود التشغيلية والمحددات الزمنية لموسم العمرة:

- صلاحية التأشيرة: (٣) أشهر من تاريخ إصدارها على أن تنتهي بحد أقصى في ١٥ ذو القعدة
- مدة التأشيرة: (٣) أشهر من تاريخ الدخول في المملكة على أن تنتهي بحد أقصى ٢٩ ذو القعدة

### المحددات الزمنية:

تاريخ النهاية		تاريخ البداية		الإجراء
الشهر	اليوم	الشهر	اليوم	
ذو القعدة	١٤	ذو الحجة	١٥	إصدار التأشيرات
ذو القعدة	١٥	محرم	١	دخول المعتمرين للمملكة

مع مراعاة أن يكون آخر يوم لمغادرة المعتمرين من المملكة في (٢٩) ذي القعدة ١٤٤٥ هـ

### رابعا: ضوابط تأهيل الوكلاء الخارجيين للعمل في موسم العمرة:

على الوكيل الخارجي الراغب في تقديم الخدمات للمعتمرين التقدم بطلب التأهيل عبر بوابة وزارة الحج والعمرة (<https://umralicense.haj.gov.sa>) والالتزام بالضوابط الموضحة في البوابة، مع إرفاق المستندات والبيانات التالية:

١. صورة من السجل التجاري مصدقة من الجهات المختصة ومن ممثلية المملكة العربية السعودية في دولة الوكيل.
  ٢. عضوية الأياتا (المنظمة الدولية للنقل الجوي) ويستثنى بعض الدول من هذا الشرط في حال انضواء الوكيل الخارجي تحت الجهة المختصة بشؤون الحج والعمرة.
  ٣. صورة من جواز السفر الخاص بمسؤول المنشأة.
  ٤. بيانات التواصل والعنوان التفصيلي.
  ٥. البيانات المالية الشخصية الخاصة بالوكيل.
- علما بأنه يحق لوزارة الحج والعمرة إيقاف الطلب أو إلغاءه متى ما رأت ذلك.

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

- ١- الالتزام بالتعاقد بين الطرفين بموجب نموذج العقد الموحد المعتمد من الوزارة، وبالإمكان طباعته من البوابة الرسمية للوزارة
- ٢- توثيق التعاقد بالختم والتوقيع من الطرفين على جميع نسخ العقد (عدد ٢) نسخة على الأقل).

- ٣- مصادقة الغرفة التجارية على صحة توقيع مسؤول شركة العمرة على العقود.
- ٤- مصادقة ممثلية المملكة في بلد الوكيل على العقد.
- ٥- تقديم الوكيل الخارجي ضمانا ماليا لصالح شركة العمرة السعودية المتعاقد معها بمبلغ مائتين ألف (ريال سعودي)، وذلك بأحد الطرق التالية:
  - أ. إصدار خطاب (سويفت كود) للبنك السعودي المتعاون مع البنك الخارجي في بلد الوكيل، بناءً عليه يصدر البنك السعودي ضمان بنكي على مطبوعاته لصالح شركة العمرة السعودية.
  - ب. إصدار ضمان بنكي من أحد البنوك السعودية أو تعهد من الوكيل بإصداره.
- ٦- رفع كامل العقد (النسخ) مع الضمان البنكي الخاص بالوكيل الخارجي لصالح شركة أو مؤسسة العمرة للوزارة على المسار الإلكتروني للعمرة بموجب رقم التسجيل الخاص بالوكيل.

سادسا: ضوابط خدمات شركات ومؤسسات العمرة للمعتمدين الأفراد:

أ. المعتمدين الأفراد الذين أتموا حجوزاتهم بشكل مباشر من خلال منصات التسويق الإلكترونية المخصصة لخدمات الأفراد (B2C)، تلتزم شركات ومؤسسات العمرة الراغبة في تقديم الخدمات لهم بما يلي:

- ١- تحديد الدول التي ترغب شركة العمرة تقديم الخدمة فيها لهذه الفئة من المعتمدين عبر منصة حلول الأعمال "نسك".
- ٢- المتابعة الدورية لطلبات المعتمدين الأفراد التي تحال إلى شركة العمرة المعنية من المسار الإلكتروني للعمرة واتخاذ الإجراء اللازم سواء بالموافقة أو الرفض خلال (٤) ساعات من إرسال الطلب من المعتمر، وفي حال عدم الرد خلال المهلة المحددة سيتم اعتبار الطلب مرفوضا بشكل تلقائي.
- ٣- مسؤولية شركة العمرة عن المعتمدين الذين وافقت على طلباتهم وتقديم جميع الخدمات المتعاقد عليها معهم من حين قدومهم وحتى مغادرتهم.
- ٤- لا يحق لشركة العمرة التعديل على حالة الطلب بالرفض بعد صدور التأشيرة.

ب. المعتمدين الأفراد الذين تعاقدوا بشكل مباشر مع شركات ومؤسسات العمرة من خلال خدمة (الوكيل الافتراضي)، تلتزم شركات ومؤسسات العمرة الراغبة في تقديم الخدمات لهم بما يلي

١. كافة الالتزامات الخاصة بالوكيل الخارجي تجاه المعتمر والمحددة في البند (ثانياً)



٢. التعاقد مع المعتمرين من مواطني الدولة والمقيمين فيها بشكل نظامي فقط
٣. التواصل مع المعتمر قبل وصوله للمملكة للتحقق من البيانات الفعلية لرحلتي القدوم والمغادرة.
٤. متابعة المعتمرين وخدمتهم على مدار الرحلة والالتزام بمغادرتهم فور انتهاء مدة برنامج العمرة.
٥. المتابعة الدقيقة للإشعارات الإلكترونية الصادرة عن منصة حلول الأعمال "نسك" والموجهة لشركات ومؤسسات العمرة لإخطارهم بتاريخ ووقت الدخول الفعلي لكل معتمر، والذي يمكن شركة أو مؤسسة العمرة من رصد أي قدوم يخالف البيانات الموثقة مسبقاً مع المعتمر في البرنامج والتعامل معها وفق الإجراءات الموضحة في الفقرة الثانية من البند الحادي عشر الخاصة بضوابط بلاغات تغيب المعتمرين.
٦. تصميم برامج المعتمرين لعرضها عبر منصة نسك وأن يكون ذلك مقصوداً على مواطني الدولة والمقيمين فيها، كما تلتزم بمغادرة المعتمرين الذين قدموا بموجب هذا المسار فور انتهاء مدة برنامج العمرة وإلا سيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحقها وفق ما هو معتمد للتعامل مع حالات التأخر عن المغادرة في اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين.

#### سابعاً: ضوابط خدمات السكن:

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
١	عرض المساكن والفنادق المرخصة من جهة الاختصاص في مدينة مكة المكرمة، المدينة المنورة ومختلف مدن المملكة	منصات التسويق الفنادق
٢	توفير مندوب من شركة العمرة لاستقبال المعتمرين في الفندق (لكل مجموعة) وإنهاء إجراءات التسكين	شركات ومؤسسات العمرة
٣	تأكيد بيانات التسكين الفعلي للمعتمرين على منصة حلول الأعمال "نسك"	شركات ومؤسسات العمرة
٤	الالتزام بالحد الأقصى لعدد الأفراد داخل الغرفة وفقاً لما هو معتمد من وزارة السياحة	شركات ومؤسسات العمرة
٥	الالتزام بعدم تسكين المعتمرين في مباني أو فنادق غير مرخصة	شركات ومؤسسات العمرة
٦	الالتزام بخروج المعتمرين والزوار من السكن وتفويضهم لأداء العمرة أو الصلاة في الروضة بموجب الحجوزات المؤكدة على منصة حلول الأعمال "نسك"	شركات ومؤسسات العمرة



ثامنا: ضوابط خدمات النقل:

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
١	عرض خدمات شركات النقل المرخصة من جهة الاختصاص بعد تأهيل الشركة والحافلة والقائد	منصات التسويق النقابة العامة للسيارات
٢	عدم تفويج المعتمرين مباشرة من مكة المكرمة إلى مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة إلا بموجب برنامج سكن في المدينة المنورة لمدة (٢٤) ساعة على الأقل قبل التوجه للمطار	النقابة العامة للسيارات
٣	عدم تفويج المعتمرين مباشرة من مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة إلى مكة المكرمة إلا بموجب برنامج سكن في المدينة المنورة لمدة (٢٤) ساعة على الأقل قبل التوجه لمكة المكرمة	شركات ومؤسسات العمرة
٤	سنة الصنع لوسيلة النقل لا يزيد عن خمس سنوات وعدم تأهيل ما يزيد عن ذلك	
٥	وفقاً لأحكام اللوائح المنظمة لأنشطة نقل الركاب بالحافلات الصادر عن الهيئة العامة للنقل بأن تكون الحافلات الناقلة عبر المنافذ البرية لا تتجاوز سنة صنع المركبة (١٠) سنوات، فلذلك فإن الحد الأدنى لسنة صنع الحافلة المستخدمة لنقل المعتمرين يجب ألا تقل عن موديل عام ٢٠١٤ م.	النقابة العامة للسيارات
٦	التأكد من وجود نظام التتبع الآلي في الحافلة	
٧	توفير خدمات الاسناد على الطرق بحسب النطاق الجغرافي لتواجد النقابة وتوفير خدمات الاسناد البديل في المنافذ ومدن العمرة بمقابل مالي حسب السياسات المعتمدة لدى النقابة	
٨	التأكد من توفير قائد وقائد مساند لكل وسيلة نقل (حافلة) للرحلات التي تزيد عن ٤٠٠ كلم	

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
٩	التأكد من مدة العمل للقائد والقائد المساند لا تتجاوز ٨ ساعات يوميًا	
١٠	تأهيل وترخيص القائد والقائد المساند من جهة الاختصاص	
١١	تطبيق المواصفات والمعايير الخاصة الإضافية التي تضعها وزارة الحج والعمرة على وسائل النقل	
١٢	إعداد كشف يشمل خط سير وسيلة النقل والوجهة، قائمة أسماء المعتمرين والزوار الذين على متن وسيلة النقل، بيانات الحافلة وقائدها والقائد المساند	
١٣	تدريب جميع العاملين على الإجراءات الوقائية	
١٤	التأكد من الالتزام بالطاقة الاستيعابية المحددة لكل حافلة	
١٥	قراءة كشوفات التفويج عن طريق برنامج التفويج والسماح للحافلات بالمغادرة وفق تعليمات التفويج	
١٦	التأكد من تخصيص أسطول النقل لنقل المعتمرين فقط ومحاسبة الناقل المخالف	
١٧	التأكد من توفير عبوات مياه شرب مبردة قبل انطلاق الحافلة	

#### تاسعا: ضوابط الحافلات والسيارات الأجنبية القادمة من خارج المملكة:

١. عدم ممارسة النقل الداخلي (نقل الركاب داخل المدن أو فيما بينها مقابل أجر) بأي شكل من الأشكال.
٢. وجود جواز سفر للسائق والركاب يحتوي على تأشيرة دخول للمملكة لأداء العمرة سارية المفعول.
٣. أن يتم تسجيل المركبات في منفذ الدخول وأن يتم إثبات ملكيتها من أي جهة معتمدة من الجهات الرسمية مع ربطها برقم الدخول للسائق أو المالك لتسجيل المخالفات عن طريق الرصد الآلي إن وجد.
٤. أن يكون التأمين على المركبة تأمينًا شاملاً مماثلاً لمدة سريان التأشيرة بواقع (٣) أشهر.
٥. أن تكون رخصة السير والفحص الفني للمركبة سارية المفعول.

٦. أن يحمل السائق رخصة مركبة معتمدة دولياً تتناسب مع حجم وقوة المركبة.
  ٧. يتعهد مالكو هذه المركبات أو سائقوها بالالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات المنظمة لموسم الحج والعمرة، مثل وقوف المركبات في الحجوزات الرسمية المعتمدة في مداخل العاصمة المقدسة واستخدام وسائل النقل المعتمدة في موسم الحج والعمرة.
  ٨. التقيد بحمولة المركبة وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة.
  ٩. الالتزام بعدم وضع أي شعار أو ملصقات دينية أو حزبية على المركبة.
- عاشرا: ضوابط خدمات التأمين الشامل:

- التأمين الشامل أحد المتطلبات الرئيسية لطلب إصدار التأشيرات، وتعتبر البوليصة سارية المفعول لمدة (٩٠) يوماً من تاريخ دخول المملكة وتشتمل على المنافع التالية:
- ١- تقديم الخدمات الصحية الطارئة للمعتمر في جميع مستشفيات/المراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة، والمستشفيات والمراكز الصحية الخاصة المعتمدة من مجلس الضمان الصحي التعاوني، حسب منافع وثيقة التأمين.
  - ٢- التأمين على الحوادث والكوارث التي قد تواجه المعتمر لا قدر الله.
  - ٣- تغطية حالات تأخر أو إلغاء رحلات الطيران حسب منافع الوثيقة المعتمدة.
  - ٤- نقل جثمان المعتمر إلى وطنه الأصلي سواء كانت الوفاة طبيعية أو نتيجة حادث.
  - ٥- تغطية تكاليف علاج كوفيد-١٩ والحجر الصحي في حالة الإصابة لا قدر الله.
  - ٦- التعويضات التأمينية حسب منافع وثيقة التأمين.
- علماً بأن وثيقة التأمين الشامل لا تتعارض ولا تستبدل مع اللوائح والأنظمة المتبعة لدى الهيئات ذات العلاقة والشركات الناقلة.

#### الحادي عشر: ضوابط بلاغات تغيب المعتمرين:

- على شركات ومؤسسات العمرة معالجة حالات تغيب المعتمرين على النحو التالي:
- ١- توعية المعتمر بأهمية الالتزام بمدة البرنامج والمغادرة في الوقت المحدد بتاريخ العودة، والحرص على اتخاذ الإجراءات النظامية عند انتهاء سريان تأشيرة العمرة.
  - ٢- في حالة تغيب أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد بدون عذر تلتزم شركات ومؤسسات العمرة بإشعار الوزارة عبر منصة حلول الأعمال "نسك" مع نسخة من جواز السفر موضحاً فيها ختم دخول المملكة، وذلك خلال أربعة وعشرين ساعة بحد أقصى من وقت رصد الحالة.

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

### الثاني عشر: ضوابط التفويج للمغادرة عبر المنافذ الجوية:

١. إدخال بيانات الاستعداد المسبق قبل (٢٤) ساعة من وقت المغادرة مع تحديد منفذ وصالة المغادرة بشكل دقيق.
٢. إعادة التحقق من صحة بيانات رحلة الطيران وموعد الإقلاع قبل مغادرة المعتمرين من السكن.
٣. تفويج المعتمرين إلى صالات المغادرة بالمطارات على النحو التالي:
  - أ. من السكن بمكة المكرمة إلى مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة: قبل (٤) ساعات من وقت المغادرة.
  - ب. من السكن بالمدينة المنورة إلى مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة: قبل (٤) ساعات من وقت المغادرة.
  - ج. من السكن بالمدينة المنورة إلى مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة: قبل (١٤) ساعات من وقت المغادرة.
  - د. من السكن إلى المنافذ الجوية الأخرى بما يضمن وصول المعتمرين إلى المنفذ الجوي قبل (٤) ساعات من وقت المغادرة.
٤. التأكيد على المعتمرين بالالتزام بمواصفات وأحجام الأمتعة وفقاً لما هو معتمد من الجهات المختصة.
٥. التأكيد على المعتمرين بعدم وضع عبوات مياه زمزم داخل الحقائب.
٦. تتحمل شركة أو مؤسسة العمرة مسؤولية مخالفة ضوابط التفويج وجميع ما يترتب عليها من تبعات سواء تأمين الإيواء أو الوجبات أو النقل لحين الموعد الفعلي للتواجد في المطار.
٧. يحق للوزارة تكليف متعهد للتعامل مع حالات التفويج المبكر للمعتمرين إلى المطارات وتحمل الشركة أو المؤسسة المخافة للتكاليف.

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

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

١. غرامة مالية لا تزيد عن خمسين ألف ريال.

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

٣. إلغاء الترخيص الممنوح للمؤسسة أو الشركة.

ب. مع عدم الاخلال بحق المطالبة بالحق المدني تحرم الجهة المرخص لها في الخارج من  
التعامل مع المؤسسات والشركات المرخص لها في المملكة إذا اخلت بالتزاماتها التعاقدية.  
ج. يعاقب من يقوم بخدمة المعتمرين دون الحصول على الترخيص اللازم بغرامة لا تزيد عن  
مائة الف ريال.

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

١. عدم تأمين سكن

٢. تأمين سكن غير مرخص أو غير مصنف

٣. اختلاف في برنامج السكن.

٤. عدم اشعار الوزارة بتعديل السكن.

٥. عدم تأمين النقل.

٦. تأمين نقل غير مرخص

٧. اختلاف برنامج النقل.

٨. عدم استقبال المعتمرين.

٩. عدم تأكيد الحجوزات للمغادرة أو عدم متابعة المغادرة

١٠. عدم الابلاغ عن المعتمرين المتأخرين

١١. تقدم الخدمة من قبل الوكيل الخارجي في الأراضي السعودية
١٢. تفويض خاطئ أو متأخر
١٣. عدم توعية المعتمرين بالتقيد بالأوزان المسموح بها عند المغادرة وعدم الاشراف على مغادرتهم
١٤. عدم وجود برنامج للمعتمرين في المدينة المنورة
١٥. عدم التقيد بتعليمات التفويض
١٦. عدم توجيه المعتمر لموقع السكن الصحيح
١٧. التأخر في تأمين السكن
١٨. عدم تواجد مندوب لدى شركة العمرة عند مرافق المعتمرين أثناء العمرة أو الزيارة
١٩. عدم متابعة المرضى المنومين وحالات الوفاة أو التائبين وإنهاء إجراءاتهم واشعار الوزارة بذلك
٢٠. عدم تأكيد حجوزات لزيارة الروضة الشريفة
٢١. عدم تواجد المندوب لمتابعة مغادرة المعتمرين خلال التفويض والمغادرة
٢٢. عدم تقديم خدمة وفق المستوى المتفق عليه
٢٣. عدم إشعار الوزارة بحالات التخلف

#### هـ. آلية النظر في المخالفات من قبل لجنة النظر في شكاوى المعتمرين:

١. يخطر ذوو الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة قبل الموعد المحدد بسبعة أيام على الأقل على أن يتضمن الإخطار بيان مضمون الشكوى أو المخالفة وتكليف المدعي عليه بالحضور شخصياً أو حضور من ينوب عنه شرعاً لسماع أقواله وتقديم ما لديه من مستندات وعلى اللجنة أن تنظر على وجه السرعة في الشكوى أو المخالفة.
٢. ينبغي البت في موضوع الشكوى خلال مدة لا تزيد على ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمها.
٣. مع مراعاة أحكام المادة (٤٥) من هذه اللائحة. لا يشترط للاستمرار في نظر الشكوى بقاء المعتمر بعد انتهاء مدة إقامته، على أنه يجوز له أثناء مدة إقامته حضور الجلسات، كما أن له توكيل من ينوب عنه إذا رغب في ذلك.

٤. يتم تبليغ ذوي الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة بخطاب يسلم باليد أو عن طريق البرق أو البريد المسجل أو البريد الإلكتروني ولا يمنع غياب المدعي من الاستمرار في نظر الشكوى أو المخالفة.
٥. يبلغ المدعي عليه بقرار وزير الحج والعمرة بالعقوبة بالبريد المسجل على العنوان المبلغ للوزارة، أو على العنوان الذي يختاره أثناء نظر الشكوى أو المخالفة.
٦. لوزير الحج والعمرة بعد الاطلاع على التوصيات التي ترفعها اللجنة اصدار قرار بعقوبة أو اكثر يراها ملائمة من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم.
٧. يحق لصاحب الشأن التظلم من قرار العقوبة أمام ديوان المظالم خلال ستين يومًا من تاريخ إبلاغه بذلك، ويعتبر قرار ديوان المظالم نهائيًا.



### الرابعة عشر: معايير التصنيف لشركات ومؤسسات العمرة:

١. يتم تقييم مستوى أداء شركات ومؤسسات العمرة بشكل ربع سنوي بموجب المعايير التالية:
  - أ. تحقيق الحد الأدنى من المستهدف الربعي حسب فئة التصنيف لكل شركة وفق الجدول أدناه في الفقرة رقم (٢).
  - ب. ألا تقل نسبة رضا المعتمرين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل شركة العمرة عن (٩٠٪).
  - ج. ألا تقل نسبة التزام شركة العمرة بالضوابط والتعليمات عن (٩٠٪).
٢. يتم في نهاية كل ربع سنة تقييم مستوى أداء الشركات والمؤسسات وترقية تصنيفها أو تخفيضه حسب ما يتم تحقيقه فعلياً من الأعداد المستهدفة من المعتمرين وفق الجدول التالي:

متوسط أعداد المعتمرين المستهدف خدمتهم كل ربع سنة بحسب تصنيف الفئات							
أ		ب		ج			
الحد الأدنى المستهدف	اعتباراً من	الحد الأدنى المستهدف	اعتباراً من	الحد الأدنى المستهدف	اعتباراً من		
30,000	15,001	15,000	3,001	3,000	1	محرم، صفر، ربيع الأول	الربع الأول
37,500	22,501	22,500	6,001	6,000	1	ربيع ثاني، جمادى الأولى، جمادى الثانية	الربع الثاني
45,000	30,001	30,000	15,001	15,000	1	رجب، شعبان، رمضان	الربع الثالث
7,500	2,501	2,500	1,001	1,000	1	شوال، ذي القعدة	الربع الرابع
120,000		70,000		25,000		الحد الأدنى المستهدف سنوياً لكل شركة	

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

- تصنيف (أ) : جميع الدول
  - تصنيف (ب) : ٨٠٪ من إجمالي الدول
  - تصنيف (ج) : ٦٥٪ من إجمالي الدول
٤. سيتم في نهاية موسم العمرة تقييم مستوى الأداء للشركات بموجب ما تم تحقيقه فعلياً من أعداد على مدار الموسم بشكل تراكمي، بحيث يتم بموجبه تحديد مستوى التصنيف المستحق لكل شركة ومؤسسة في موسم العمرة المقبل.

علماً بأن المستهدفات والنسب أعلاه قابلة للتعديل وفقاً لما تراه الوزارة محققاً لمصلحة العمل ومحققاً لأهدافها الاستراتيجية.

والله الموفق،،،