

وَزَارَةُ الْحَجِّ وَالْعُمْرَةِ

Ministry of Haj and Umra



الوثيقة الخدمية لحقوق الحاج والمعتمر

تعمل وزارة الحج والعمرة، على حماية الحقوق الخدمية للحاج والمعتمر والزائر، وذلك من خلال لجان المراقبة والمتابعة الميدانية، ومراكز التواصل؛ لتلقي الشكاوى والملاحظات التي تمس خدمات ضيوف الرحمن ، وفيما يلي حقوق الحاج والمعتمر.

أولا -حقوق الحاج :

حقوق حجاج الداخل:

يتمتع الحجاج بجملة من الحقوق التي تمنح لهم عند رغبتهم في الحج، ومن هذه الحقوق ما هو مناط بوزارة الحج والعمرة التأكد من حصولهم عليها، وهذه الحقوق هي:

- (1) تمكينهم من أداء فريضة الحج بعد التعاقد مع إحدى الشركات والمؤسسات المرخص لها من الوزارة، وإنطباق الإنظمه والتعليمات عليهم.
- (2) تقوم الوزارة بتأهيل الشركات والمؤسسات القادرة على تقديم الخدمة بالشكل المناسب للحجاج.
- (3) تسهل وزارة الحج والعمرة لراغبي الحج عملية تعاقدهم مع الشركات والمؤسسات المرخصة، وتقوم بنقل بيانات الحجاج الى وزارة الداخلية لتقوم بإصدار تصاريح الحج عند أستكمال الشروط اللازمة لهم بصفتها الجهة المختصة بذلك.

- (4) تقوم وزارة الحج والعمرة بأخذ الضمانات المالية اللازمة على الشركات والمؤسسات لضمان وفائها بالعقود المبرمة مع الحجاج.
- (5) تنفذ وزارة الحج والعمرة برامج الرقابة الفاعلة على تنفيذ الشركات والمؤسسات للخدمات المتفق عليها مع الحجاج.
- (6) تتلقى الوزارة من الحجاج شكاواهم وملاحظاتهم على الشركات والمؤسسات، وتقوم بعرضها على اللجنة المختصة بالنظر فيها والتحقيق بشأنها وإصدار القرار المناسب حيالها.
- (7) تقوم الوزارة بتقديم ما لديها من تقارير عن أداء المرخص لهم في الموسم وما يصلها من تقارير من الجهات المختصة للجنة النظر في المخالفات لمساعدتها في النظر في شكاوى الحجاج.
- (8) تقوم وزارة الحج والعمرة بتنفيذ قرارات لجنة النظر في المخالفات لإعادة حقوق الحجاج المقررة من اللجنة، بالإضافة إلى تنفيذ قرارات اللجنة المتضمنة معاقبة الشركات والمؤسسات المخالفة بتغريمها مالياً أو إيقافها عن الخدمة لموسم أو أكثر أو إلغاء تراخيصها.
- (9) تقوم وزارة الحج والعمرة بتمثيل الحجاج أمام المحاكم الشرعية المختصة إذا اعترضت الشركة أو المؤسسة على قيمة التعويض المقررة للحاج.
- (10) تقوم الوزارة بتسليم الحجاج قيمة التعويض المقررة للحاج عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

حقوق حجاج الخارج:

تقوم وزارة الحج والعمرة بدور رقابي لحماية الحقوق الخدمية لحجاج الخارج والمحددة وفقاً للضوابط التي حددتها وزارة الحج والعمرة، تبعاً للتعاقدات الإلزامية بين ممثلي الحجاج (مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات) والحاج من جهة، وبين ممثلي الحجاج وموردي الخدمات من جهة أخرى، مثل (خدمات الإسكان، خدمات النقل، خدمات الإعاشة، الخدمات اللوجستية وخدمات السكن بالمشاعر المقدسة) كما تقوم الوزارة بتلقي شكاوى الحجاج وملاحظاتهم على الشركات والمؤسسات، وتقوم بعرضها على اللجنة المختصة بالنظر فيها والتحقيق بشأنها وإصدار القرار المناسب حيالها.

كما تقوم الوزارة بتقييم ما لديها من تقارير عن أداء المرخص لهم في الموسم وما يصلها من تقارير من الجهات المختصة للنظر في شكاوى الحجاج، كما تقوم وزارة الحج والعمرة بمعاينة الشركات والمؤسسات المخالفة بتغريمها مالياً أو إيقافها عن الخدمة لموسم أو أكثر أو إلغاء تراخيصها.

ثانيا - حقوق المعتمر وفقا للضوابط المحددة للعمرة:

- توفير البيئة المناسبة لأداء المناسك.
- توفير كافة متطلبات السلامة والراحة.
- الحصول على التوعية اللازمة، والنصح والإرشاد في كل ما يتعلق بشؤونه أثناء تواجده داخل المملكة.
- إرشاد التائهين، واستقبال الشكاوى ومعالجتها والعمل على حلها، وكذلك استقبال المقترحات.
- الاستقبال والتوديع في المنافذ.
- نقله وأمتعته إلى ومن مقر سكنه.
- تأمين تنقلاته بين مدن العمرة.
- التأكد من حصوله على كافة عناصر حزمة الخدمات المتعاقد عليها بأرقى مستوى ممكن، والإشراف على راحته طوال مدة إقامته.
- تأكيد حجوزات سفره.
- تأمين تذكرة سفر في حال فقدانها والعودة بقيمتها على الوكيل الخارجي .