الموضوع: ضوابط وآليات عمرة عام ١٤٤١هـ

هام وعاجل

نسخة مع التحية والتقدير لصاحب المعالي وزير الحج والعمرة	سلمه الله
نسخة مع التحية والتقدير لمعالي نائب وزير الحج والعمرة	سلمه الله
سعادة وكيل الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة المكلف	سلمه الله
سعادة مدير عام فرع الوزارة بمكة المكرمة المكلف	سلمه الله
سعادة مدير عام فرع الوزارة بمحافظة جدة	سلمه الله
سعادة مدير عام الإدارة العامة لخدمات المعتمرين	سلمه الله
سعادة مدير عام الإدارة العامة للشركات والمؤسسات	سلمه الله
سعادة المشرف العام على المسارات الإلكترونية للحج والعمرة	سلمه الله
سعادة المدير التنفيذي للعمليات والتشغيل بوكالة العمرة	سلمه الله
سعادة رئيس النقابة العامة للسيارات	سلمه الله
السادة / شركة سجل التقنية الحديثة	المحترمين
السادة شركة / تسهيل الحديثة للأعمال المساندة	المحترمين
السادة شركة / العالمية للأنترنت والاتصالات	المحترمين
السادة شركة / العربية للخدمات المحدودة	المحترمين
السادة شركة / الجريسي لخدمات الكمبيوتر والاتصالات	المحترمين
السادة شركة / العربية للتطبيقات الحديثة المحدودة	المحترمين

ص.ب : ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي : ٢١٩٥٥ - هاتف : ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس : ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www. haj.gov.sa

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إستمرارًا في الارتقاء بخدمات المعتمرين والوصول إلى مستهدفات وزارة الحج والعمرة والمنبثقة من أهداف المستوى الثالث برؤية ٢٠٣٠ بمشيئة الله تعالى، نرفق للسادة المرخص لهم (شركات ومؤسسات العمرة المحلية) و الوكلاء الخارجيين و أصحاب العلاقة ضوابط وآليات العمل لعمرة عام ١٤٤١هـ، حيث تمثل اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٣٩ وتاريخ ١٤٢٠/٠٦/١٠هـ والمعدلة بالقرار رقم ٤٣٩ وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠هـ المرجعية الأساسية لهذه الضوابط والآليات.

علمًا بأنه سيتم البدء في أعمال عمرة عام ١٤٤١هـ بمشيئة الله حسب المواعيد التالية:

تأهيل الوكلاء الخارجيين:

سيتم فتح بوابة تأهيل الوكلاء الخارجيين (http://umralicense.haj.gov.sa) في بوابة وزارة الحج والعمرة بتاريخ ١٤٤٠/١٢/٠١هـ للتقدم و التأهيل.

تفعيل أنظمة المرخص لهم:

سيتم البدء في تفعيل أنظمة العمرة في المسار الإلكتروني في تاريخ ١٤٤٠/١٢/٥هـ مع ضرورة حصول المرخص له على الرقم الضريبي المفعل من الهيئة العامة للزكاة والدخل.

إستقبال العقود:

سيتم البدء في إستقبال العقود الموثقة بين المرخص لهم والوكلاء الخارجيين في تاريخ ١٤٤٠/١٢/١٥هـ.

إصدار التأشيرات واستقبال المعتمرين:

	دخول المعتمرين للمملكة	إصدار تأشيرات العمرة
تاريخ البداية	١ محرم ١٤٤١هـ	١٥ ذو الحجة ١٤٤٠هـ
أخر موعد	٢٩ شوال ١٤٤١هـ	١٤ شوال ١٤٤١هـ

أولاً: جاهزية المرخص له:

١. عدم إبرام أي تعاقدات أو التزامات مالية أو أدبية قبل اعتماد تأهيل المرخص له والوكلاء الخارجيين من وزارة الحج والعمرة حسب التواريخ المحددة أعلاه.
٢. يجب أن تحتوي كافة المواقع على التجهيزات المكتبية والتقنية اللازمة (مثل أجهزة الاتصال السلكي واللاسلكي، وأجهزة الحاسب الآلي، وخلافه ...) **مع ضرورة التواصل والرد على الاتصالات اللاسلكية عند النداء.**
٣. يجب أن يكون لدى المرخص له عدد كاف من الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على ملاكه ومسجلة في التأمينات الاجتماعية، آخذًا في الاعتبار أنظمة ولوائح وزارة العمل فيما يخص التوطين.

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

٤. لا يجوز بأي حال من الأحوال قيام المرخص لهم بتكليف بعض مكاتب الخدمات العامة بالمنافذ البرية والبحرية لحجز جوازات سفر المعتمرين عند قدومهم، وإعادتها إليهم عند مغادرتهم.

٥. قيام المرخص له بإعلام كافة الوكلاء الخارجيين بجميع ما يصدر من ضوابط وتعليمات أولاً بأول من خلال مركز أنظمة العمرة الإلكترونية (مخاع).

ثانياً: إصدار التأشيرات أليا:

تصدر طلبات تأشيرات العمرة إلكترونيًا خلال عام ١٤٤١هـ، في إطار الضوابط المعتمدة. ويتم إصدار التأشيرات عبر المسار الإلكتروني للعمرة كالتالي:

١. قيام المعتمر بإختيار الوكيل الخارجي المرتبط بشركة العمرة السعودية.

٢. إختيار برنامج العمرة (حزم الخدمات، أرقام تذاكر الذهاب والعودة المؤكدة).

٣. قيام الوكيل الخارجي بتسجيل بيانات المعتمرين وتعبئة الاستمارة المطورة الخاصة ورفع المستندات، وإرسالها لشركة العمرة المرتبط بها للموافقة على الطلب أو رفضه.

٤. دفع قيمة البرنامج بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني المطور لتحصيل قيم حزم خدمات العمرة من الخارج وذلك عبر الحسابات المخصصة لكل وكيل خارجي في البنك المتعاقد معه شركة العمرة المرتبطة بالوكيل الخارجي وذلك بعد تغذية هذا الحساب من بلد الوكيل.

٥. بعد صدور الرقم المرجعي لطلب التأشيرة، إدخاله في منصة وزارة الخارجية لإستكمال إصدار التأشيرة.

وسيتم الإشعار بالموافقة على طلب وصدور التأشيرة عبر نظام العمرة وطباعتها. مع ضرورة التحقق من صحة وسريان مدة التأشيرة الصادرة إلكترونيًا من خلال الرابط:

(https://visa.mofa.gov.sa/Account/HajSmartForm).

وعلى شركة العمرة والوكيل الخارجي تدقيق البيانات المسجلة ودقتها وتسجيل بيانات الجواز باستخدام القارئ الآلي، كما سيتم محاسبة الوكيل الخارجي وشركة العمرة في حال إكتشاف إختلاف بيانات جواز السفر قد يصل إلى إلغاء الترخيص.

ثالثاً: حزم الخدمات:

١- يقوم المرخص له بتحديث حزم خدمات المعتمرين في المسار الإلكتروني للعمرة وربط بيانات المعتمرين لتواجدهم بمكة المكرمة أو المدينة المنورة، أيضًا تحديث تنقلات المعتمرين وفي حال ثبوت تقديم معلومات خاطئة في هذا الخصوص سيتم اتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة حيال ذلك.

٢- المساكن التي تخصص لإقامة المعتمرين بمكة المكرمة والمدينة المنورة، والتي يتم اعتمادها في المسار الإلكتروني للعمرة، يجب أن تكون مصنفة من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني وحاصلة على

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

تصريح من الدفاع المدني بغرض سلامة المعتمرين، **ومصرحة من قبل وزارة الحج والعمرة وذلك حسب الضوابط والمواصفات التي تضعها الوزارة.**

٣- وسائط النقل يتم اعتمادها في المسار الإلكتروني للعمرة ويجب أن تكون مرخصة من وزارة النقل بغرض نقل المعتمرين سواءً أفراد أو مجموعات، وفي حال ضبط نقل المعتمرين في وسائط نقل غير مرخصة؛ فسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة حيال ذلك.

٤- وسائط النقل التي يتم اعتمادها في المسار الإلكتروني للعمرة يجب أن تكون مشتركة في برنامج الخدمات المساندة التي تشرف عليه حاليًا النقابة العامة للسيارات وذلك حسب توجيهات صاحب المعالي وزير الحج والعمرة بالقرار رقم (٣٩٠٢١٨٠١٠٠٦٥) وتاريخ ١٤٣٩/٠٢/٢٤هـ.

٥- يتم إبرام عقود السكن والنقل وبناء حزم الخدمات من خلال أحد المنصات المرتبطة بمحرك الحجز المركزي لخدمات الحج والعمرة (GDS)حيث سيتم نشر قائمة بهذه المنصات عبر البوابة الرسمية لوزارة الحج والعمرة، لتحقيق مزيد من الضبط في حزم الخدمات ودفع قيمة حجوزات السكن والنقل وحزم الخدمات الأرضية أليا.

٦- يقوم المرخص له بتحديد قيمة برنامج خدمات النقل للمعتمر متضمنة شركة النقل، ويقوم النظام الآلي للعمرة بإعتماد البرنامج في حال مطابقته للشروط والسماح بعرض البرنامج في نظام الحجز الإلكتروني، ومن ثم يقوم النظام بتحويل مبلغ النقل أليا إلى النقابة العامة للسيارات، وبعد التحقق من تقديم الخدمة للمعتمر، تقوم النقابة بتحويل مبلغ النقل أليا إلى الشركة.

رابعاً: شركات خدمة الإدراج:

تقوم وزارة الحج والعمرة بإتخاذ الإجراءات اللازمة على شركات ومؤسسات العمرة التي تتهاون في خدمة معتمريها ولا تستجيب بالرد على اتصالات مشرفي الوزارة، حيث سوف يتم تكليف أحد شركات الإدراج المؤهلة لتقديم الخدمات نيابة عنها. وتحميل كافة التكاليف على الشركة والمؤسسة الأساسية المعنية بخدمة المعتمرين.

سادساً: التحويل والدفع الإلكتروني:

قامت الوزارة بعمل نظام بنكي الكتروني مطور لتوفير خدمة دفع قيمة خدمات العمرة للوكلاء الخارجيين المعتمدين في المسار الالكتروني للعمرة حيث تقوم شركة العمرة بتعريف حساب رئيسي لدى إحدى البنوك المعتمدة لتقديم الخدمة واضافة حسابات فرعية لكل وكيل خارجي لديه عقد فعال مع شركة العمرة ويوفر العديد من الخصائص التي تسهل للوكيل الخارجي التالي:

١. امكانية الاستعلام عن فواتير خدمات العمرة الصادرة من المسار الالكتروني للعمرة.
٢. التحقق من فعالية الفواتير الصادرة من المسار الالكتروني للعمرة.
٣. الدفع الالكتروني للفواتير واشعار المسار الالكتروني للعمرة بالدفع الالكتروني.

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

٤. الدفع الإلكتروني لحجوزات الخدمات عبر منصات الحجز المرتبطة بمحرك الحجز المركزي (GDS).

٥. طلب استرجاع المبالغ المتبقية الى الحسابات الاصلية في دولة الوكيل الخارجي.

وستقوم الوزارة بالتعميم على المرخص لهم بقائمة أسماء البنوك المعتمدة لفتح الحسابات.

سابعاً: الاستعداد المسبق:

يقوم الوكيل الخارجي والمرخص له بالإلتزام بالتالي:

١- إدخال بيانات المعتمرين وفق حزم الخدمات المعتمدة قبل ٢٤ ساعة من موعد القدوم والمغادرة في المنافذ الجوية، البحرية والبرية.

٢- إدخال بيانات النقل (شركة النقل، الحافلة، السائق) قبل ٢٤ ساعة من موعد القدوم والمغادرة في المنافذ الجوية، البحرية والبرية.

٣- إدخال بيانات السكن قبل ٢٤ ساعة من موعد القدوم والمغادرة.

٤- يجب أن تشتمل كل حزمة خدمات على تاريخ ووقت قدوم ومغادرة المعتمر، مع التعميم على الوكلاء الخارجيين بضرورة قدوم المعتمر في الوقت المحدد ضمن حزم الخدمات.

٥- إمكانية التعديل على بيانات حزم الخدمات في المسار الإلكتروني للعمرة حتى ١٢ ساعة قبل موعد قدوم/مغادرة المعتمرين.

٦- يقوم المرخص له بإصدار بيان مغادرة / تفويج (أمر إركاب) من المسار الإلكتروني للعمرة لكل وسيلة نقل لكافة تنقلات المعتمرين، يتضمن بيانات الحافلة والسائق والمعتمرين وموقع ووقت الوصول والمغادرة. مع الالتزام بتعيين السائق المناسب للعمل حسب الضوابط المحددة لساعات العمل على ألا تتعدى ٨ ساعات عمل خلال اليوم الواحد

٧- في حال رصد وصول معتمرين إلى منافذ القدوم دون التزام شركة / مؤسسة العمرة بتسجيل بيانات الاستعداد المسبق أو عدم توفير وسائل النقل المرخصة والمسجلة في النظام فسيتم تسجيل مخالفة على شركة / مؤسسة العمرة وكذلك إصدار أمر إركاب (حافلة / وسيلة نقل صغيرة مرخصة) لنقل المعتمرين وتحال للشركة / مؤسسة العمرة تكلفة النقل لسدادها.

٨- في حال تواجد معتمري أحد المرخص له بمكة المكرمة أو المدينة المنورة دون وجود سكن فعلي لهم، ستتولى اللجان الرقابية إسكان المعتمرين في الفنادق المتاحة عن طريق شركات الادراج المؤهلة مهما كان تصنيفها مرتفعًا وتتم التغطية من الضمان البنكي في حالة امتناع المرخص له دفع قيمة السكن، ويحال المرخص له للجنة النظر في شكاوى المعتمرين لاستكمال اللازم نظامًا.

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

٩- عند قيام شركة / مؤسسة العمرة بإدخال بيانات حزم الخدمات في المسار الإلكتروني للعمرة وعدم ظهور الرحلة في النظام، تقوم الشركة / المؤسسة بالتواصل مع مكتب وزارة الحج والعمرة في المنفذ وتزويدهم بالمعلومات التالية: رقم الرحلة، الشركة الناقلة، تاريخ ووقت الرحلة، إضافة إلى صورة من التذكرة المؤكدة. ويقوم مكتب الوزارة في المنافذ بإضافة الرحلة في النظام وتستكمل شركة / مؤسسة العمرة إدخال البيانات اللازمة حسب المتبع.

ثامناً: الوكلاء الخارجيين:

١- يجب على كل وكيل خارجي يرغب في العمل بقطاع العمرة أن يتقدم عبر بوابة وزارة الحج والعمرة (https://umralicense.haj.gov.sa) وذلك لتأهيله.

٢- يجب على الوكيل الخارجي عدم تقديم أي خدمات داخل المملكة خارج نطاق تأهيله من قبل الوزارة، وأن يكون تقديم الخدمات الأرضية داخل المملكة من قبل المرخص له السعودي وبكوادره المعتمدة، وفي حال قيام الوكيل بذلك فإن الطرفان سيكونان معرضان للمساءلة النظامية وتطبيق العقوبات.

٣- يلتزم الوكيل الخارجي بما يلي:

أ. قدوم المعتمر في الوقت المحدد له ضمن حزم الخدمات التي منح تأشيرة العمرة بموجبها.

ب. إبرام عقود نظامية بينه وبين المعتمرين في بلده من خلال النظام الإلكتروني، وتزويد المعتمر بنسخة ورقية منها موضح بها تفاصيل البرنامج.

ت. إدخال بيانات رحلتي القدوم والمغادرة المؤكدة لكل معتمر وأرقام التذاكر الإلكترونية. وتحديد منفذ القدوم والمغادرة للمعتمر (المنافذ الجوية والبحرية والبرية).

ث. طباعة نسخة من البرنامج وإرفاقه مع جواز السفر.

ج. طباعة البطاقة التعريفية تشتمل على معلومات لكل معتمر، أو إسورة المعصم (باركود).

ح. تزويد المعتمر بنشرة توعوية تشمل الجوانب (النسكية/ أنظمة الإقامة بالمملكة العربية السعودية/ أنظمة وضوابط العمرة والزيارة..) وقائمة المواد المحظورة ويتم إعدادها بالتنسيق مع المرخص له السعودي.

خ. تضمين بيانات التواصل مع المعتمر (جوال والبريد الإلكتروني إن وجد) ضمن طلب تأشيرة العمرة.

تاسعاً: ضوابط بلاغات تغيب المعتمرين:

بناء على ما ورد في اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين فيجب على المرخص له في حالة التغيب الالتزام بضوابط الإبلاغ الياً مع ضرورة توفر التالي:

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

١- في حالة تخلف أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد لعودته بدون عذر يلتزم المرخص له بإشعار الوزارة اليا مع وتوفير كافة المستندات ونسخة من صورة جواز سفر موضح فيه ختم دخول المملكة عبر المسار الالكتروني للعمرة وذلك خلال أربعة وعشرين ساعة من وقت رصد الحالة.

٢- يقوم المرخص له بدفع قيمة تذكرة العودة عند قبض الجهات الأمنية على المتغيب أو عند ترحيله في مدة لا تتجاوز أربع وعشرين ساعة من تاريخ إبلاغه، وفي حالة الامتناع أو عدم الاستجابة أو التأخير تدفع من قيمة الضمان البنكي المقدم منه لصالح الوزارة وله استحصالها من الوكيل الخارجي المتعاقد معه القادم عن طريقه المعتمر المخالف.

عاشراً: المراقبة والمتابعة:

في إطار مهام الوزارة التي حددها تنظيم خدمات المعتمرين والمتمثلة في الإشراف على المرخص لهم ومراقبة حسن أدائهم والتأكد من دقة تنفيذ التزاماتهم والعمل على رفع كفاءة العاملين لديهم سيتم بمشيئة الله تعالى تطبيق نوعين من الرقابة، وكل منهما يتم تطبيقه من خلال الأنظمة الإلكترونية المعدة لها مسبقًا وهي على النحو التالي:

١- **الرقابة الإلكترونية:** وتخصص لمتابعة جميع الإجراءات المدخلة إلكترونيًا فيما يتعلق بالحزم الخدمية المتعلقة به وتتمثل فيما يلي:

أ. جودة ومناسبة حزم الخدمات التي يقدمها المرخص له، وتنوعها وتماشيها مع الواقع ومتابعة أسعارها في ضوء الأسعار السائدة، وما يطرأ عليها من زيادات على مدار فترة العمرة.

ب. مراقبة الفترة الزمنية بين وصول المعتمرين تسجيل بيانات إسكانهم.

ت. معدلات طلبات التأشيرات وضخها، ونسب التخلف العامة ونسب تخلف البرنامج.

ث. توفير عدد كافي من المساكن ووسائط النقل المرخصة نظامًا.

ج. التقيد بأنظمة الاستقبال بناءًا على معلومات الاستعداد المسبق، والتفويج الإلكتروني للمغادرة.

ح. تسجيل وتحديث تحركات المعتمرين على مدار (٢٤) ساعة.

خ. متابعة طلبات الخدمات المقدمة للمعتمر والتي يوفرها التنظيم.

د. متابعة كل ما يتعلق بإجراءات وتنفيذ حزم الخدمات.

٢- **الرقابة الموجهة:** وهي تهدف إلى: -

١- متابعة أداء كل شركة ومؤسسة عمرة.

٢- ضبط المخالفات واستقبال شكاوى المعتمرين أثناء جولات تقوم بها فرق المراقبة والمتابعة ميدانيًا.

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

٣- تتولى عمليات إرشاد التائهين والإجابة على الاستفسارات.

٤- في حال المخالفات سوف يتم إعداد محضر لإثباتها باستخدام الأجهزة اللوحية إلكترونيًا وسيكون لها تأثيرها على تقييم أدائها مع تطبيق الأنظمة بحق الشركات المخالفة.

الحادي عاشر: الشركة الموحدة لاستقبال وتوديع المعتمرين:

تلتزم الشركة بتنفيذ كافة المهام الواردة في اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين لأعمال ومهام الشركة الموحدة المكلفة باستقبال وتوديع المعتمرين والزوار القادمين من خارج المملكة الصادرة بقرار معالي وزير الحج والعمرة رقم (٦٨١٧٥/ق/م) وتاريخ ١٤٢٧/٩/٤هـ، المبنية على موافقة صاحب السمو الملكي وزير الداخلية بالبرقية رقم (٦٨٥٦٣) وتاريخ ١٤٢٧/٨/٩هـ، وعلى جميع المرخص لهم العمل بموجب اللائحة التنفيذية مع شركة الاستقبال، مع مراعاة التالي:

- استقبال وتوديع المعتمرين في المنافذ الجوية والبرية والبحرية على مدار الساعة وكافة أيام الأسبوع والعطل الرسمية والإجازات (٧/٢٤).
- إعداد كشف ترحيل عبر النظام الآلي للمعتمرين يسلم لقائد الحافلة يشمل عنوان السكن الفعلي للمعتمر والمرسل ضمن برنامج الاستعداد المسبق بديل عن تواجد موظف ترحيل شركة العمرة.
- تسجيل أوقات وبيانات حركة المعتمرين في المنافذ باستخدام النظام الآلي وتفعيل غرف العمليات والرقابة في المنافذ.
- التنسيق مع موظف فرع الوزارة في المنافذ بإصدار أوامر الإركاب والتشغيل للمعتمرين في حال عدم التزام شركة العمرة ببرنامج الاستعداد المسبق.

الثاني عشر: التقييم:

أداء شركات ومؤسسات العمرة:

يهدف التقييم إلى إشعار الرخص له بنسبة الأداء خلال الموسم وإشعاره بنقاط القوة والضعف لديه ليتسنى له العمل على تطويرها وتحسينها للموسم القادم.

وسيتم بمشيئة الله تعالى تطبيق المعايير التالية لتقييم أداء شركات ومؤسسات العمرة:

- المخالفات الخدمية وتشمل ٦٠% من إجمالي نسبة التقييم:

المجال	العنصر	الوزن
مخالفات الاستقبال	عدم استقبال المعتمرين	١٠
	عدم تأمين نقل	٥
	تأمين نقل غير مرخص	٥

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

	اختلاف برنامج النقل	١٠
مخالفات الإسكان ومتابعة المعتمرين	عدم تأمين سكن	١٠
	تأمين سكن غير مرخص	١٠
	اختلاف برنامج السكن	١٠
	عدم إشعار الوزارة بتعديل السكن	١٠
مخالفات المغادرة	عدم تأكيد حجوزات المغادرة	٥
	تأخر وصول المعتمرين لمنفذ المغادرة	٥
	عدم الإبلاغ عن المعتمرين المتأخرين	١٠
	عدم متابعة مغادرة المعتمرين	١٠
الإجمالي		١٠٠

- المخالفات التشغيلية وتشمل ٢٠% من إجمالي نسبة التقييم:

المجال	العنصر	الوزن
مخالفات الاستقبال	عدم تواجد مندوب المرخص له في السكن	٢
	عدم وجود اساور لكل معتمر	١
	عدم تقيد مندوب المرخص له بالزي الرسمي	١
	افتراش في الأماكن العامة وعدم متابعة مندوب المرخص له ذلك	١
	عدم ارسال بيانات الوصول المسبق قبل ٢٤ ساعة	٣
	عدم ارسال بيانات وسائط النقل قبل وصول الرحلة بساعتان	٥
	عدم تواجد وسائط النقل المصرحة قبل وصول الرحلة بساعتين	٢
	عدم انطلاق وسائط النقل وبقاء المعتمرين لمدة ساعة داخل وسائط النقل	١

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

	مواصلات مشتركة (تصعيد ونقل المعتمرين لأكثر من شركة في وسلة نقل واحدة)	١
	عدم التزام المرخص له بسعودة الوظائف	١
	عدم وجود بطاقة تعريفية لمندوب المرخص له	١
	سحب الجواز من المعتمر	١
مخالفات الإسكان ومتابعة المعتمرين	التأخير في تقديم الخدمة	١٠
	رفض المعتمرين للسكن (يرفق المحضر)	٥
	عدم متابعة حالات الوفاة وانهاء اجراءاتها	٥
	عدم متابعة المرضى المنومين	١٠
مخالفات إرشاد المعتمرين	عدم التجاوب مع الاتصالات و النداءات	٥
	تأخر المندوب في استلام ارشاد المعتمرين	٥
مخالفات المغادرة	التأخر في تأمين المواصلات	٥
	عدم وضع ملصقات تحدد وجهة الحافلة	١
	عدم الالتزام بتعليمات التفويج و أوامر الإركاب	٣
	عدم ارسال بيانات المغادرة قبل موعد المغادرة في مدة اقصاها ٢٤ ساعة	٥
	عدم توفر لوحات ارشادية على مقدمة الحافلات موضحاً بها صالة المغادرة	١
	عدم توعية المعتمرين بالالتزام بالأوزان المسموحة	١
	مواصلات مشتركة (وصول معتمرين مغادرين للمطار لأكثر من شركة في وسيلة نقل واحدة)	١
	وصول المعتمرين بعد انتهاء التأشيرة	٣
مخالفات زيارة مكاتب العمرة	المكتب مغلق	١٠
	عدم وجود مسؤول في المكتب حسب أنظمة السعودة	٥
	عدم وجود لوحة تعريفية للمكتب	٥
الإجمالي		١٠٠

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

-إجمالي نسبة التغيب مع نهاية الموسم لكل شركة عمرة وتمثل ٢٠% من إجمالي التقييم.

نسبة التغيب	الوزن
%٠	٢٠
%٠,٠١	١٦
%٠,٠٢	١٥
%٠,٠٣	١٤
%٠,٠٤	١٣
%٠,٠٥	١٢
%٠,٠٦	١١
%٠,٠٧	١٠
%٠,٠٨	٩
%٠,٠٩	٨
١% أو ٥٠٠ معتمر	إيقاف شركة/مؤسسة العمرة

تقييم أداء الوكلاء الخارجيين:

العنصر	الوزن
عدم تقديم أي خدمات للمعتمرين داخل المملكة.	٣٠
توفير بيانات رحلات القدوم والمغادرة، وإرفاق برنامج المعتمر مع جواز السفر، إبرام عقود نظامية مع المعتمرين، طباعة البطاقة التعريفية أو إسورة المعصم لكل معتمر.	١٠
عودة المعتمرين وعدم تخلفهم.	١٠
دقة وصحة البرامج التي يقوم بتسويقها بين المعتمرين.	٢٠
الالتزام ببيانات الاستعداد المسبق لوصول المعتمرين.	٣٠
الإجمالي	١٠٠

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

كما سيتم تطبيق التالي:

١- رصد المخالفات باستخدام نظام متابع الإلكتروني ويشعر المرخص له لحظيًا عن طريق رسائل الجوال النصية بما يتم رصده ضد شركته من مخالفات أو أوجه تقصير، وبإمكانه الوقوف على الحالة ميدانيًا مع اللجان الرقابية.

٢- احتساب الدرجات بشكل إلكتروني كامل ودون تدخل يدوي بناءًا على ما يتم رصده من مخالفات.

٣- يتم تقييم الشركات والوكلاء سنويًا، ويتم إشعارهم بنتائج التقييم خلال الأنظمة الإلكترونية.

٤- الشركات التي تحصل على أعلى درجات وتكون محققة لدرجة إجمالية أكبر من ٩٠% وتوجه لها خطابات شكر من وزارة الحج والعمرة والدعوة للمشاركة في المحافل والمناسبات الرسمية المتصلة بقطاع الحج والعمرة، كما يؤخذ بالاعتبار عند التجديد للفترات القادمة. وكذلك عند تحديد الغرامة التي تقر من قبل لجنة النظر في الشكاوى والمخالفات.

٥- مشاركة مؤسسة وشركة العمرة في ورش العمل التطويرية مع قطاع العمرة لأخذ المرئيات والمقترحات ومشاركتهم في صنع القرار.

الثالث عشر: منصة مقام (الوكيل الافتراضي):

يتم استخدام منصة مقام وكذلك المنصات المعتمدة من الوزارة من شركات ومؤسسات العمرة الراغبة في العمل من خلالها حسب الضوابط التالية:

١- على شركات العمرة الراغبة في تقديم الخدمات عبر منصة مقام والمنصات المعتمدة:

أ. التقدم بالطلب عن طريق المخاعات.

ب. تحديد الدول المستهدفة الموافق عليها من قبل الوزارة.

ت. تعبئة التعهدات المطلوبة.

ث. أخذ موافقة الوزارة على ذلك ولا يحق للشركة العمل في أي دولة غير مستهدفة وغير موافق عليها من قبل الوزارة.

٢- لن يتم السماح لشركات العمرة تقديم الخدمات عن طريق المنصات في عدد من الدول الغير مصرح لها من قبل الوزارة.

٣- منصة مقام متاحة فقط للمعتمرين الذين يحملون جنسيات الدول التي يتقدمون منها ماعدا في حالة تقديم ما يثبت إقامتهم النظامية في الدولة التي لا يحملون جنسيتها.

٤- شركة / مؤسسة العمرة مسؤولة عن مراجعة وصحة البيانات المدخلة للمعتمرين المتقدمين.

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www.haj.gov.sa

٥- يختار المعتمر الباقة المناسبة له بعد أن يستعرض تفاصيلها.

٦- تعبئة المعتمر لبياناته والتعهدات المطلوبة.

٧- إكمال الحجز ودفع قيمة الباقة عبر المنصة الإلكترونية.

٨- إصدار رقم مرجعي للمعتمر لإستكمال طلب إصدار التأشيرة عبر بوابة وزارة الخارجية.

٩- شركة / مؤسسة العمرة مسؤولة عن تقديم الخدمات للمعتمر حسب الباقة ومدتها وذلك حسب اللائحة التنفيذية لخدمات المعتمرين والزوار منذ دخول المعتمر المملكة وحتى مغادرته حسب مدة التأشيرة.

١٠- شركة / مؤسسة العمرة مسؤولة عن تخلف المعتمرين القادمين عبر منصة مقام والذين تمت خدمتهم من قبل شركة / مؤسسة العمرة.

عليه نأمل منكم الإطلاع والتعميم على جميع المرخص لهم والوكلاء الخارجيين بضرورة الإلتزام بما ورد بعاليه، علمًا بأنه ستقوم الوزارة بالتعميم في حال صدور أي مستجدات تطرأ مستقبلاً.

وتفضلوا بقبول خالص التحية والتقدير.

وكيل الوزارة لشؤون العمرة

د. عبدالعزيز بن عبدالرحيم وزان

ص.ب: ٢٤٧٥ - مكة المكرمة - الرمز البريدي: ٢١٩٥٥ - هاتف: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٩٩ - فاكس: ٠١٢ ٥٦٤٩٩٨٨
www. haj.gov.sa