



دليل حقوق ضيف الرحمن موسم ١٤٤٧ هـ

فهرس المحتوى

مقدمة	01
التعريف بالشركة	02
تمهيد	03
اهداف دليل الحقوق	04
مراحل رحلة ضيف الرحمن	05
حقوق ضيف الرحمن	06
قبل الوصول - الوعي والعزيمة	07
حقوق ضيف الرحمن في الوصول والأستقبال	08

حقوق ضيف الرحمن في السكن	09
الحق في النقل والتفويج	10
الحق في الإعاشة	11
الحق في الرعاية الصحية	12
الحق في ممارسة الشعيرة بطمأنينة	13
الحق في المعاملة الكريمة	14
الحق في الدعم والمساندة	15
الحق في تبليغ الشكوى للشركة	16
الحق في الإبلاغ للوزارة	17
التزامات الشركة تجاه حقوق الضيف	18
واجبات ضيف الرحمن	19
ميثاق حقوق ضيف الرحمن	26
تواصل الوزارة والشركة	27

مقدمة

انطلاقًا من عناية حكومة المملكة العربية السعودية بخدمة ضيوف الرحمن، وحرصها على تقديم تجربة حج متميزة تحقق الطمأنينة واليسر في أداء المناسك، يأتي هذا الدليل ليعزز من وعي ضيف الرحمن بحقوقه وواجباته، ويؤكد التزام شركة قافلة الملبى بتقديم خدمات ذات جودة عالية، تراعي احتياجات الحجاج وتلبي تطلعاتهم ويُعد هذا الدليل مرجعًا إرشاديًا يوضح الحقوق الأساسية التي يكفلها النظام لضيوف الرحمن، ويُسهّم في تحويل هذه الحقوق إلى ممارسات تشغيلية فعالة تُطبق في كافة مراحل الرحلة، بما يعزز من ثقة الضيف ويرتقي بتجربته الإيمانية والإنسانية

وبالله التوفيق

التعريف بالشركة

تعد شركة قافلة الملبي إحدى الجهات العاملة في تقديم خدمات حجاج الداخل حيث تختص بتنظيم وتقديم الخدمات للحجاج القادمين من مختلف مناطق المملكة براً وجواً وذلك من خلال منظومة تشغيلية متكاملة تلتزم بالانظمة والتعليمات الصادرة من وزارة الحج والعمرة لتحقيق جودة الأداء وكفاءة التنفيذ في مراحل ضيوف الرحمن .

تمهيد

أن أداء نسك الحج من اعظم الشعائر الإسلامية التي يسعى ملايين المسلمين حول العالم لأدائها كل عام من مختلف الثقافات والخلفيات، ومن المهم ان توضح لضيوف الرحمن وقاصدي بيت الله الحرام حقوقهم وواجباتهم في كافة مراحل رحلتهم الإيمانية لتعزيز فهم البيئة المحيطة بهم وتشجيعهم على الالتزام بالقيم الإسلامية والأخلاق الرفيعة أثناء تأدية مناسكهم ليعودوا إلى أوطانهم بعد رحلة مليئة بالروحانية والسلام محفوفين بالذكريات الجميلة.

اهداف دليل الحقوق



- 01 تعريف ضيف الرحمن بحقوقه وواجباته
- 02 ضمان تقديم الخدمات لضيف الرحمن وفق معايير الجودة
- 03 حصول ضيف الرحمن على خدماته بوضوح وشفافية
- 04 دعم تحقيق تجربة حج متميزة وأمنة وميسرة لضيف الرحمن
- 05 ترسيخ مبادئ العدالة والإحترام في التعامل مع ضيف الرحمن
- 06 توضيح وسائل التواصل وتقديم الشكوى
- 07 تعزيز الثقة بين ضيف الرحمن و مقدم الخدمة

مراحل رحلة ضيف الرحمن



01 الوعي والعزيمة

02 التقديم والحجز

02 الوصول والإستكشاف

04 أداء المناسك

05 إدارة الأحداث والبرامج

06 التقييم والأثر

حقوق ضيف الرحمن

قبل الوصول - الوعي والعزيمة



- 01 يحق لضيف الرحمن أن يتعرف ببرنامج الرحلة والخدمات المقدمة
- 02 يحق لضيف الرحمن الحصول على معلومات مواقع السكن والخدمات
- 03 يحق لضيف الرحمن أن يبلغ بمواعيد التنقل
- 04 يحق لضيف الرحمن التعرف على وسائل التواصل
- 05 يحق لضيف الرحمن الحصول على التوعية والتدريب

حقوق ضيف الرحمن في الوصول والأستقبال



01 يحق لضيف الرحمن أن يتم استقباله في نقاط التجمع بطريقة منظمة تحفظ راحته وكرامته منذ لحظة الوصول

02 يحق لضيف الرحمن من ذوي الإعاقة وكبار السن تلبية حاجته للكرسي المتحرك

حقوق ضيف الرحمن في السكن



01 يحق لضيف الرحمن الإقامة في سكن نظيف وآمن

02 يحق لضيف الرحمن أن توفر له مرافق أساسية (دورات مياه - تكييف - نظافة)

03 يحق لضيف الرحمن الحصول على المساحة المخصصة للضيف حسب الباقية

04 يحق لضيف الرحمن توفر له اشتراطات السلامة

الحق في النقل والتفويج



- 01 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له وسائل نقل آمنة ومنظمة (حافلات/ قطار المشاعر)
- 02 يحق لضيف الرحمن التنقل وفق جداول زمنية محددة مسبقاً
- 03 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له خدمات الإرشاد والتوجيه أثناء التنقل

الحق في الإعاشة



- 01 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له وجبات غذائية صحية وآمنة
- 02 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له الأصناف الغذائية المخصصة للباقة
- 03 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له وجبات متنوعة .
- 04 يحق لضيف الرحمن أن يقدم له الطعام في بيئة نظيفة

الحق في الرعاية الصحية

01 يحق لضيف الرحمن الحصول على إرشاد صحي وتوعوي

02 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له الرعاية الصحية الأولية

03 يحق لضيف الرحمن سرعة الاستجابة لحالاته الطارئة

04 يحق لضيف الرحمن الحصول على الدعم الطبي عند الحاجة بالتنسيق مع المراكز والمستشفيات الصحية



الحق في ممارسة الشعيرة بطمأنينة

- 01 يحق لضيف الرحمن أداء المناسك في بيئة آمنة ومنظمة
- 02 يحق لضيف الرحمن الحصول على الإرشاد الديني
- 03 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له بيئة خالية من المشتتات كالإعلانات التجارية وغيرها

الحق في المعاملة الكريمة



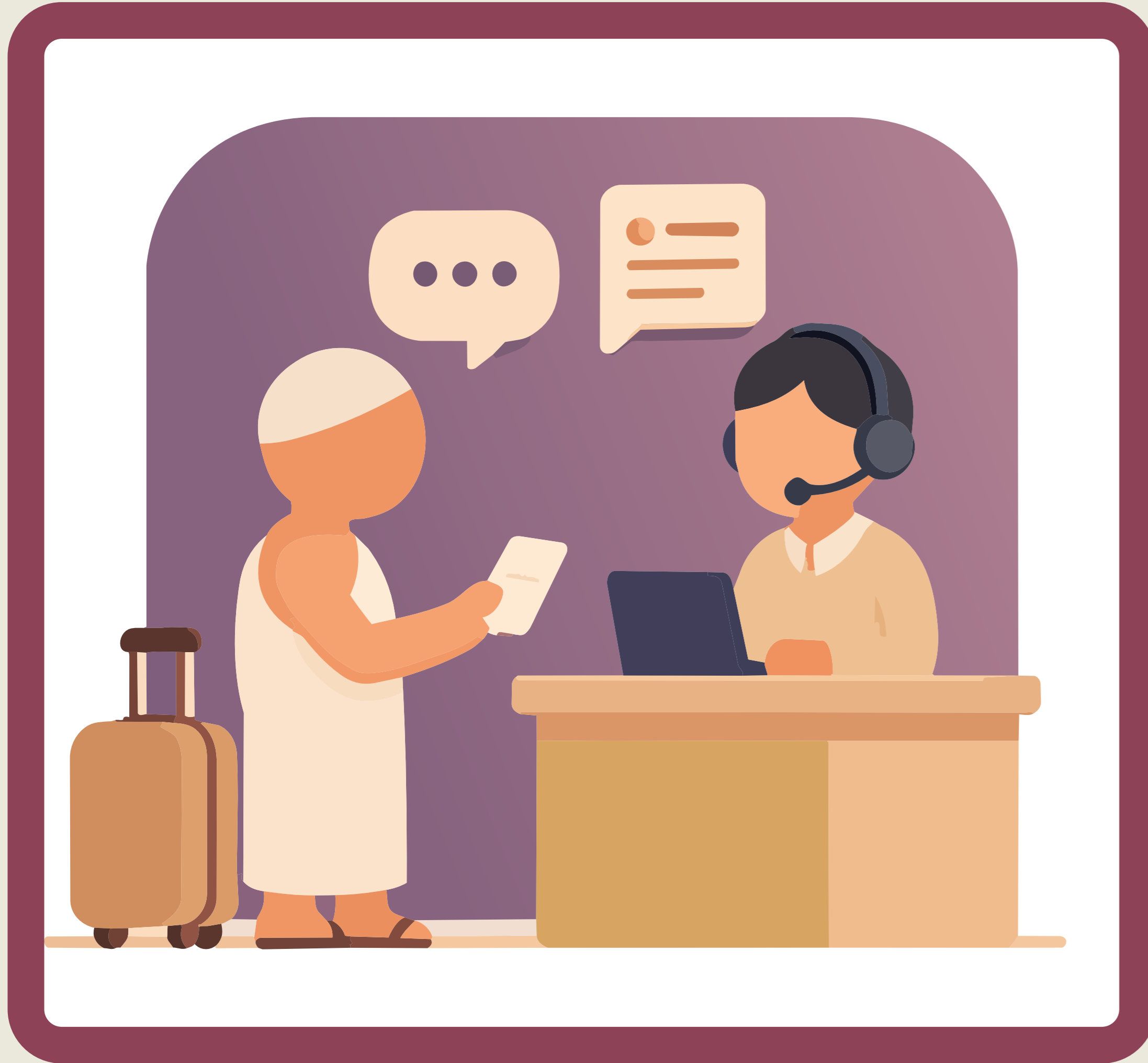
- 01 يحق لضيف الرحمن التعامل معه باحترام وتقدير
- 02 يحق لضيف الرحمن أن تتم مراعاة خلفيته الثقافية
- 03 يحق لضيف الرحمن الحصول على الخدمة بروح إنسانية
- 04 يحق لضيف الرحمن التعامل معه بما يحفظ كرامته وخصوصيته

الحق في الدعم والمساندة

- 01 يحق لضيف الرحمن الحصول على المساعدة في أي وقت
- 02 يحق لضيف الرحمن أن تتوفر له قنوات دعم متعددة
- 03 يحق لضيف الرحمن سرعة الاستجابة لطلباته
- 04 يحق لضيف الرحمن الحصول على الإرشاد المستمر



الحق في تبليغ الشكوى للشركة



- 01 يحق لضيف الرحمن تقديم شكوى عبر القنوات المعتمدة
- 02 يحق لضيف الرحمن الحصول على رقم متابعة
- 03 يحق لضيف الرحمن معالجة الشكوى خلال مدة محددة
- 04 يحق لضيف الرحمن إبلاغه بنتيجة الشكوى

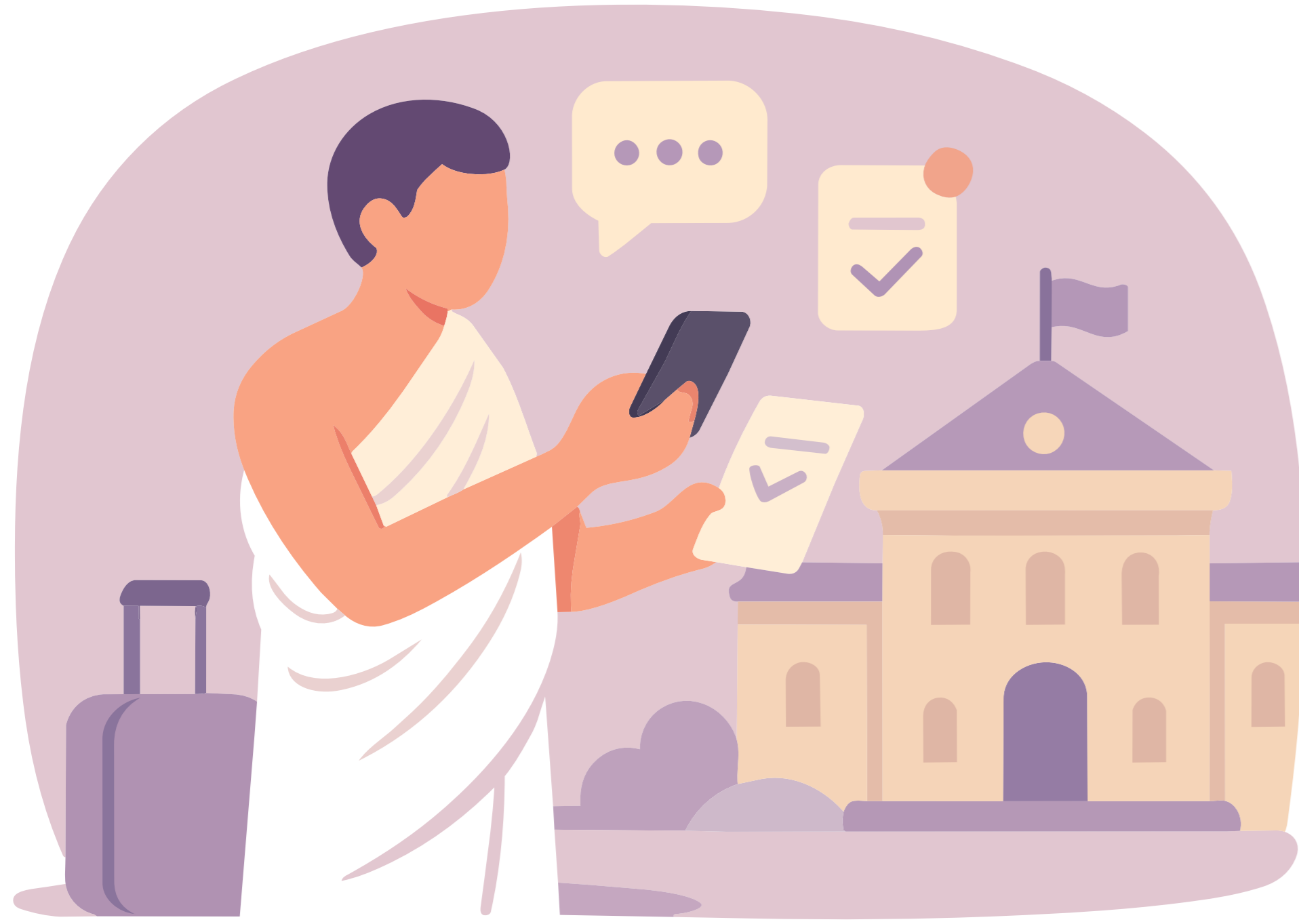
الحق في الإبلاغ للوزارة

01 يحق لضيف الرحمن رفع شكوى إلى وزارة الحج والعمرة

02 يحق لضيف الرحمن تزويده بالأرقام والقنوات الوزارية لتلقي البلاغات والشكاوى

03 يحق لضيف الرحمن استخدام القنوات الرسمية للوزارة

04 يحق لضيف الرحمن متابعة الشكوى حتى إغلاقها



التزامات الشركة تجاه حقوق الضيف

01 تطبيق جميع حقوق ضيف الرحمن في كافة مراحل الرحلة

02 تدريب الموظفين على ميثاق الحقوق

03 مراقبة جودة الخدمات بشكل مستمر

04 الاستجابة الفورية للشكاوى والبلاغات

05 التحسين المستمر بناءً على ملاحظات الضيوف



واجبات ضيف الرحمن

الوعي والعزيمة

- 01 الالتزام بالتدريب العام لأداء النسك والأدلة التوعوية التي توفرها وزارة الحج والعمرة وشركة قافلة الملبى عبر وسائل التوعية والتدريب المعلنة
- 02 المعرفة الكافية حول الأسعار المحلية
- 03 استشارة العلماء والمفتين وطلب المعرفة حول أي تعاليم دينية
- 04 فهم تعاليم الحج ومعرفة كيفية أداء المناسك
- 05 احترام قدسية الأماكن المقدسة وتجنب الضوضاء

التقديم والحجز

- 01 الالتزام بالضوابط الصادرة من وزارة الحج والعمرة
- 02 ابلاغ وزارة الحج والعمرة ومقدم الخدمة في حال كان أحد ذوي الإعاقة أو كبار السن للحصول على الخدمات التي تناسب احتياجاته
- 03 تجنب التعامل مع الشركات او الافراد غير الموثوقين في عمليات تكوين حزمة الخدمات والالتزام بالجهات المعتمدة من قبل وزارة الحج والعمرة
- 04 الالتزام بسياسة الخصوصية في تطبيق نسك والمواقع الإلكترونية التابعة لوزارة الحج والعمرة

الوصول والاستكشاف

- 01 التفاعل مع مقدمي الخدمة (خدمة العملاء , العناية بضيوف الرحمن , فريق السعادة)
- 02 الالتزام بتعليمات المشرفين عند اجراءات الوصول والاستقبال
- 03 احترام خصوصية الآخرين عند مشاركة التجربة عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- 04 تجنب إلقاء المخلفات في الأماكن والمحافظه على نظافة المرافق العامة
- 05 الحفاظ على استدامة الموارد الطبيعية مثل المياه وعدم هدرها

إدارة الأحداث والبرنامج

- 01 الالتزام بإصدار التصاريح عبر تطبيق نسك
- 02 التحلي بالصبر في مواجهة المواقف غير المتوقعة مثل فقدان الأمتعة او عدم توفر خدمات معينة والتعامل معها بهدوء
- 03 المساعدة في الحالات الطارئة (للمفقودين والمفقودات , الكوارث والمخاطر)

أداء النسك

- 01 الالتزام بتقديم معلومات صحيحة
- 02 الالتزام بجداول التفويج
- 03 الالتزام بارتداء بطاقة نسك خلال موسم الحج
- 04 الالتزام بالتوجيهات التي تصدرها الجهات المعنية والتفاعل مع ما يطرأ على الخطط

التقييم والأثر

- 01 التعاون مع الجهات الرقابية ومقدمي الخدمات لتقييم مستوى الخدمة والاستجابة لمتطلباتهم
- 02 المصداقية في التقييم والإدلاء بالتحديات التي تواجه الضيف

ميثاق حقوق ضيف الرحمن

KNOW YOUR RIGHTS

تعرف على أبرز حقوقك خلال رحلة الحج Discover Your Key Rights Throughout Your Hajj Journey

The Right to Clear and Reliable Information

The pilgrim has the right to receive essential information related to their journey and services in a clear, understandable, and timely manner, enabling them to understand their entitlements and responsibilities and make informed decisions with confidence.

الحق في الحصول على معلومات واضحة وموثوقة

يحق لضيف الرحمن الحصول على المعلومات الأساسية المرتبطة برحلته وخدماته بطريقة واضحة ومفهومة وفي الوقت المناسب، بما يساعده على فهم ما له وما عليه واتخاذ قراراته بوضوح واطمئنان.

The Right to Receive the Agreed Service

The pilgrim has the right to receive the services that were agreed upon or communicated as part of their program, in accordance with what was clearly explained by the service provider, without unjustified shortcomings, ambiguity, or reduction in service.

الحق في الحصول على الخدمة المتفق عليها

يحق لضيف الرحمن الحصول على الخدمات التي تم الاتفاق عليها أو الإعلان عنها ضمن برنامجه، بما يتوافق مع ما تم توضيحه له من مقدم الخدمة، دون إخلال أو غموض أو نقص غير مبرر.

The Right to Access Support and Assistance When Needed

The pilgrim has the right to receive support when needed, and to have access to clear and accessible channels for assistance, inquiries, or guidance if they encounter any difficulty during the journey.

الحق في الوصول إلى الدعم والمساندة عند الحاجة

يحق لضيف الرحمن أن يعيش رحلته في بيئة تتسم بالتنظيم والوضوح والسلامة، وأن تُقدّم له الخدمة ضمن ترتيبات تساعده على أداء رحلته بسهولة وطمأنينة وتقليل الارتباك أو الإرباك.

The Right to Submit Feedback, Inquiries, and Complaints

The pilgrim has the right to share feedback, inquiries, or complaints through the available channels, and to have them received and handled in a manner that supports service quality and continuous improvement.

الحق في إبداء الملاحظات والاستفسارات والشكاوى

يحق لضيف الرحمن التعبير عن ملاحظاته أو استفساراته أو شكواه عبر القنوات المتاحة، وأن يتم استقبالها والتعامل معها بما يعزز جودة التجربة ويدعم التحسين المستمر.

الحق في تقديم الشكاوى | Right to File a Complaint

The pilgrim has the right to submit a complaint to the service provider company through its approved communication channels, and to follow up until it is properly resolved.

0552543440



يحق لضيف الرحمن تقديم شكاوى إلى شركة تقديم الخدمة عبر قنوات التواصل المعتمدة لديها، ومتابعة معالجتها حتى يتم حلها بالشكل المناسب.

almulabbi@gmail.com



الحق في تقديم البلاغ | Right to Submit a Report

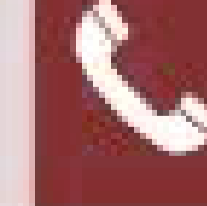
إذا لم تستجب الشركة للشكاوى أو لم يتم حلها بشكل مناسب، فيحق تقديم بلاغ إلى وزارة الحج والعمرة عبر القنوات الرسمية المعتمدة التالية

If the service provider does not respond to the complaint or fails to resolve it properly, the pilgrim has the right to submit a report to the Ministry of Hajj and Umrah through the following official approved channels.

90002814



1966



Care@haj.gov.sa



@MOHU_CARE



MOHUCARE



دليل حقوق الضيف





شركة قافلة الملبي
لخدمات حجاج الداخل المحدودة



مركز توعية ضيوف الرحمن
Pilgrims Awareness Center

قنوات التواصل الداخلية لشركة قافلة الملبي

ALMOLABBI       0552543440 

almulabbi@gmail.com 

قنوات التواصل للوزارة

Care@haj.gov.sa  90002814  1966 

MOHUCARE.  @MOHU_CARE 