

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وكالة الوزارة المساعدة لشؤون العمرة
الرمز (٢٧٠)

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

وثيقة ضوابط خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف
القادمين من خارج المملكة
لعمرة عام ١٤٤٣ هـ

الإصدار رقم (١)

في ١٢/١/١٤٤٢ هـ



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، تم إعداد وثيقة الضوابط لكافة تلك الخدمات مع الأخذ في الاعتبار البروتوكولات التنظيمية والصحية والتدابير الاحترازية لمنع تفشي جائحة كورونا وفق ما هو معتمد من الجهات ذات الاختصاص، 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. تنفيذ البرنامج وما يتضمنه من خدمات وفق ما تم الاتفاق عليه مسبقاً مع المعتمر.
٥. تأمين كافة الخدمات التي يطلبها المعتمر أو الوكيل الخارجي (سكن، نقل، خدمات ميدانية، تأمين، خدمات إضافية) أو أي خدمات أخرى.
٦. متابعة تقديم حزم الخدمات المتعاقد عليها في باقة المعتمر والعمل على معالجة أي قصور أو إخلال بالخدمة.
٧. الالتزام بتعديل البرنامج على النظام الآلي وتحديثه دائماً وفق ما يطرأ من متغيرات على البرنامج المعتمد مسبقاً للمعتمر.
٨. إدخال بيانات الاستعداد المسبق في النظام الآلي للعمرة قبل قدوم المعتمرين ب (٢٤) ساعة بحد أقصى، بحيث تشمل (بيانات رحلتي القدوم والمغادرة المؤكدة لكل معتمر مع أرقام التذاكر، وتحديد منفذ القدوم والمغادرة للمعتمر (المنافذ الجوية والبحرية والبرية).



٩. توعية الراغبين في أداء العمرة بالإجراءات الاحترازية الواجب تطبيقها على مدار رحلة المعتمر منذ قدومه للمملكة وحتى عودته سالمًا بمشيئة الله إلى بلده
١٠. متابعة ما يستجد لاشتراطات الناقل الجوي حسب شروط بلد المعتمر وخاصة فحص PCR عند مغادرة المعتمرين المملكة وقبل صعودهم الطائرة تحسباً من عدم السماح للمعتمرين بالسفر وتحمل المرخص له مسؤولية استضافتهم
١١. تفويج المعتمرين وإرشادهم على شكل مجموعات من مساكنهم إلى الحرمين الشريفين لأداء مناسك العمرة أو الزيارة مع قائد صحي حسب الوقت والبرنامج المعتمد لكل مجموعة وبالمعايير والضوابط الصحية والتنظيمية
١٢. 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.
١٣. تلتزم شركة العمرة في حال تقديم خدماتها من خلال وكيل افتراضي في أحد الدول المعتمدة أن يكون ذلك مقصوراً على مواطني الدولة والمقيمين فيها، كما تلتزم بمغادرة المعتمرين الذين قدموا بموجب هذا المسار فور انتهاء مدة التأشيرة وإلا سيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحقها وفق ما هو معتمد للتعامل مع حالات التأخر عن المغادرة في اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين.
١٤. 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.
١٥. مشاركة منسوبي شركات العمرة في البرامج التدريبية التي تعقدها الوزارة.

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 ولوائحته 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.

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

المملكة العربية السعودية
وكالة الوزارة المساعدة لشؤون العمرة
الرمز (٢٧٠)

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

٤. عدم الشراء المباشر أو تقديم أي خدمات 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. الحجز المسبق لموعد أداء العمرة من خلال النظام الآلي، والحجز المسبق لموعد الصلاة في الروضة المشرفة وزيارة المصطفى صلى الله عليه وسلم في حال تضمن برنامج المعتمر السفر للمدينة المنورة، وذلك قبل قدوم المعتمرين للمملكة.
٧. الالتزام بقدوم المعتمرين للمملكة في الوقت المحدد لهم في البرنامج الذي منحت تأشيرة العمرة بموجبه.
٨. توفير تذاكر سفر مؤكدة ذهابًا وإيابًا للمعتمرين.
٩. إدخال بيانات الاستعداد المسبق في النظام الآلي للعمرة قبل قدوم المعتمرين ب (٢٤) ساعة بحد أقصى، بحيث تشمل (بيانات رحلتي القدوم والمغادرة المؤكدة لكل معتمر مع أرقام التذاكر، وتحديد منفذ القدوم والمغادرة للمعتمر (المنافذ الجوية والبحرية والبرية).
١٠. 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.
١١. التأكيد على المعتمرين بضرورة ارتداء بطاقات تعريفية عند قدومهم عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة أو مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة للتمييز بينهم وبين الركاب الآخرين القادمين على نفس الرحلات ليتسنى لجميع الجهات المعنية بالمطار من التعرف السريع عليهم وتقديم الخدمات لهم



ثالثا: المحددات الزمنية لموسم العمرة:

تاريخ النهاية		تاريخ البداية		الإجراء
الشهر	اليوم	الشهر	اليوم	
شعبان	30	ذو الحجة	15	تأهيل الوكلاء الخارجيين
شعبان	30	ذو الحجة	15	التعاقد مع الوكالات الخارجية
شوال	15	ذو الحجة	15	إصدار التأشيرات
شوال	30	محرم	1	دخول المعتمرين للمملكة

مع مراعاة أن يكون آخر يوم لمغادرة المعتمرين من المملكة في (٣٠) ذي القعدة.

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 ممثلة 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.

علما بأنه يحق لوزارة الحج والعمرة إيقاف الطلب أو إلغائه 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 جهة الاختصاص في بلد الوكيل على صحة توقيعه على العقد (الغرفة التجارية، وزارة السياحة، وزارة التجارة، الجهة المختصة بشؤون الحج والعمرة)
- ٥- مصادقة ممثلية المملكة في بلد الوكيل على العقد.
- ٦- تقديم الوكيل الخارجي ضمانا ماليا لصالح شركة العمرة السعودية المتعاقد معها بمبلغ مائتين ألف (ريال سعودي)، وذلك بأحد الطرق التالية:
 ١. 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.
 ٢. إصدار ضمان بنكي من أحد البنوك السعودية إذا تحقق شرط تأمين قيمته من قبل الوكيل الخارجي.
- ٧- مصادقة وزارة الخارجية السعودية على العقد.
- ٨- 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: البروتوكولات الصحية للمعتمرين:

في ظل استمرار جائحة كورونا فإن الوزارة تنسق بشكل دوري مع وزارة الصحة وكافة الجهات المعنية بشأن الإجراءات الاحترازية والبروتوكولات الصحية التي تضمن سلامة المعتمرين والزوار بمشيئة الله تعالى، وهي على النحو التالي:

- ١- اشتراط استكمال تلقي الجرعات للقاحات فيروس كورونا المعتمدة في المملكة على جميع الراغبين في أداء مناسك العمرة والزيارة للمسجد النبوي الشريف والصلاة في المسجد الحرام والروضة الشريفة.
- ٢- إرفاق شهادة التحصين المصادق عليها من الجهات الرسمية في بلاد المعتمر ضمن مسوغات الطلب مع اشتراط أن تكون من اللقاحات المعتمدة بالمملكة اضافة الى اقرار بصحة المعلومات.
- ٣- الالتزام بإجراءات الحجر الصحي المؤسسي لدخول المسافرين القادمين إلى المملكة العربية السعودية وفق الآليات المعتمدة من الجهات المختصة، ويمكن الاطلاع على قائمة مرافق الحجر الصحي المؤسسي المرخصة من وزارة السياحة على الرابط التالي (<https://cdn.mt.gov.sa/public/licensedAccommodations/index.html>)

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وكالة الوزارة للمساعدة لشؤون العمرة
الرمز (٢٧٠)

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

- ٤- الفئة العمرية المسموح لها القدوم للعمرة من الخارج من ١٨ سنة وما فوق وفقاً لاشتراطات وزارة الصحة.
- ٥- تحقيق التباعد داخل الحرمين الشريفين من خلال الحجز المسبق لأداء العمرة والصلاة في المسجد الحرام والزيارة للمسجد النبوي والصلاة في الروضة الشريفة وفقاً للضوابط والطاقة الاستيعابية المعتمدة في منصة "اعتمرنا".
- ٦- تحديد الدول التي يقدم منها المعتمرون وأعدادهم بحسب تصنيف الإجراءات الوقائية والاشتراطات المعتمدة من الجهات المختصة بالمملكة، وتحديثها بشكل دوري.
- ٧- أهمية مراجعة المعتمرين لأحد المراكز الطبية المعتمدة في بلد المعتمر للتحقق من الحالة الصحية قبل طلب إصدار التأشيرة وفق الضوابط والمعايير المعتمدة من وزارة الصحة بهذا الشأن، وذلك وفق الجدولة المقررة بين وزارة الحج والعمرة ووزارة الصحة لقائمة الدول التي يتم بدء تنفيذ مشروع الأمن الصحي بها.

سابعاً: ضوابط خدمات شركات العمرة للمعتمرين الأفراد -غير المرتبطين بوكيل خارجي:-

على شركات العمرة الراغبة في تقديم الخدمات للمعتمرين الأفراد -غير المرتبطين بوكيل خارجي- الالتزام بما يلي:

- ١- تحديد الدول التي ترغب شركة العمرة تقديم الخدمة فيها لهذه الفئة من المعتمرين عبر النظام الآلي للعمرة.
- ٢- المتابعة الدورية لطلبات المعتمرين الأفراد التي تحال إلى شركة العمرة المعنية من المسار الإلكتروني للعمرة واتخاذ الإجراء اللازم سواء بالموافقة أو الرفض خلال (٢٤) ساعة من وقت إدخال المعتمر للطلب.
- ٣- مسؤولية شركة العمرة عن المعتمرين 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.
- ٥- مخطط إجراءات معالجة طلبات المعتمرين الأفراد -غير المرتبطين بوكيل خارجي:-

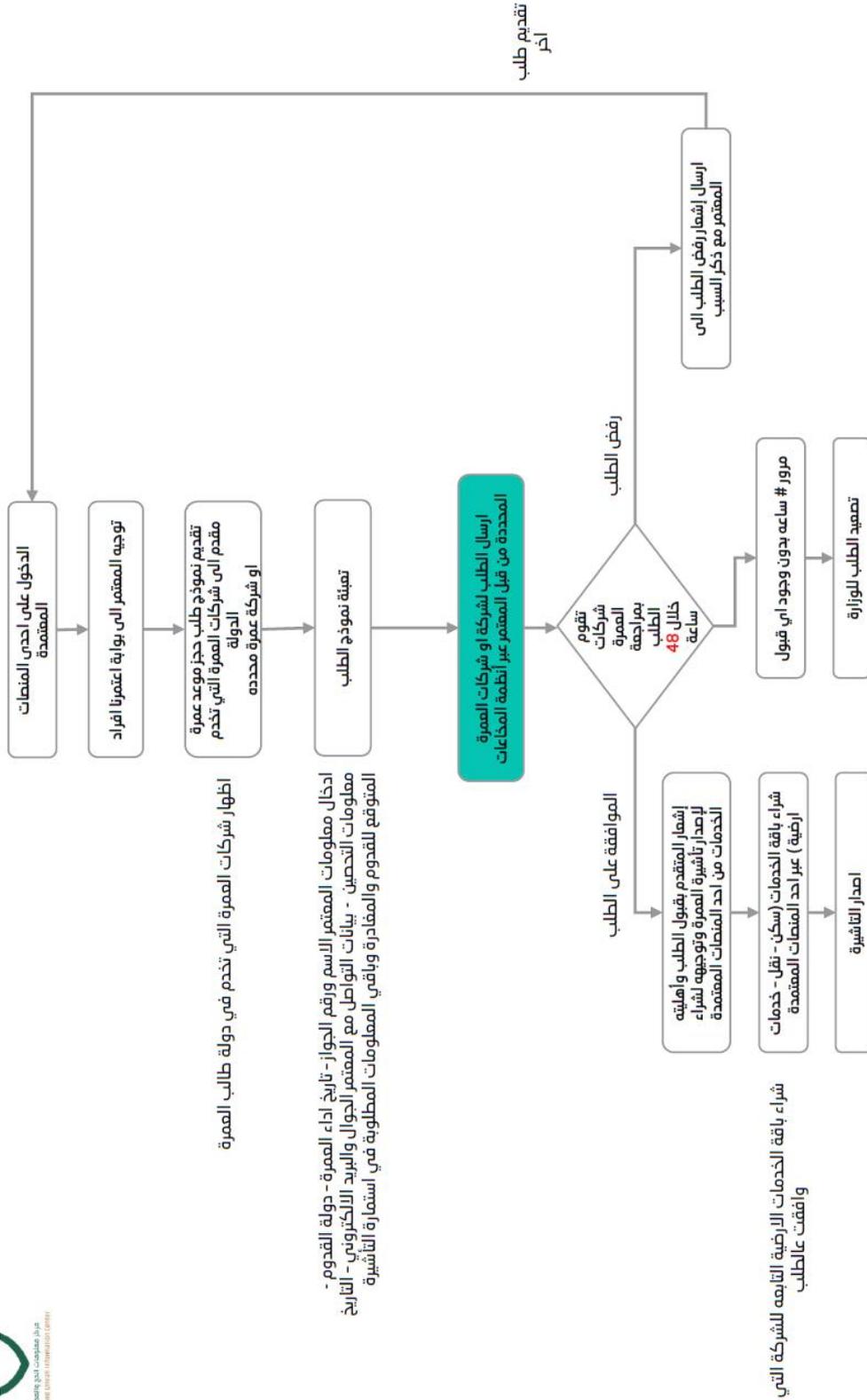
الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

المملكة العربية السعودية
وكالة الوزارة المساعدة لشؤون العمرة
الرمز (٢٧٠)

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)





ثامنا: ضوابط خدمات السكن:

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
1	عرض المساكن والفنادق المؤهلة والمرخصة من جهة الاختصاص في مدينة جدة، مكة المكرمة، المدينة المنورة ومختلف مدن المملكة، من الفئات التالية (٥ / ٤ / ٣) نجوم	منصات التسويق الفنادق
2	تطبيق الاشتراطات الخاصة بروتوكولات مرافق الإيواء السياحية (الفنادق، الشقق المفروشة)	الفنادق
3	تعيين موظف لاستقبال للمعتمدين في الفندق (لكل مجموعة) وإنهاء اجراءات التسكين	شركات العمرة
4	تأكيد بيانات التسكين الفعلي للمعتمدين على المسار الإلكتروني للعمرة	شركات العمرة
5	تخصيص ١٠٪ من الغرف لعزل أي حالات اشتباه مباشرة إلى حين أن تقوم مديرية الشؤون الصحية بإكمال اللازم	الفنادق
6	توفير نقاط الفرز البصري لجميع مرتادي السكن	الفنادق
7	تدريب جميع العاملين على الإجراءات الاحترازية والوقائية	الفنادق
8	لا يزيد عدد الأفراد عن اثنين لكل غرفة مع تطبيق التباعد الاجتماعي بما لا يقل عن متر ونص بين الأسرة	الفنادق
9	يجب تخصيص مشرفين وحراس أمن في كل فندق لتنظيم خروج المعتمدين والزوار وتوفير كافة المستلزمات خلال فترة العزل	الفنادق
10	تطبيق البروتوكولات التي تعتمدها الجهات المختصة في المطاعم والبوفيهات الموجودة داخل مقار السكن	الفنادق
11	الالتزام بخروج المعتمدين والزوار من السكن وتفويجهم للصلاة أو أداء العمرة بموجب تصاريح تطبيق "اعتمرنا"	شركات العمرة الفنادق

تاسعا: ضوابط خدمات النقل:

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
1	عرض خدمات شركات النقل المرخصة من جهة الاختصاص	منصات التسويق النقابة العامة للسيارات
2	التحقق من الالتزام بالإجراءات الاحترازية لخدمات النقل المعتمدة من وزارة الصحة	النقابة العامة للسيارات شركات العمرة
3	موديل وسيلة النقل لا تتجاوز آخر خمس سنوات	النقابة العامة للسيارات
4	تجهيز الحافلة بنظام التتبع الآلي	
5	وجود خدمة إسناد للحافلات على الطرق	
6	قائد وقائد مساند لكل وسيلة نقل (حافلة)	
7	مدة العمل للقائد والقائد المساند لا تتجاوز (٨) ساعات يوميا	
8	تأهيل وترخيص القائد والقائد المساند من جهة الاختصاص	
9	تطبيق المواصفات والمعايير الخاصة الإضافية التي تضعها وزارة الحج والعمرة على وسائل النقل	
10	إعداد كشف يشمل خط سير وسيلة النقل والوجهة، قائمة أسماء المعتمرين والزوار الذين على متن وسيلة النقل، بيانات الحافلة وقائدها والقائد المساند	
11	تدريب جميع العاملين على الإجراءات الاحترازية والوقائية	
12	توفير وسائل التعقيم بوسائل النقل والحرص على تعقيم وسائل النقل حسب البروتوكول المعتمد	
13	الالتزام بالطاقة الاستيعابية المحددة بـ (٢٥) راكب	
14	تخصيص اسطول النقل لنقل المعتمرين فقط	



عاشرا: ضوابط خدمات التأمين الشامل:

التأمين الشامل أحد المتطلبات الرئيسية لطلب إصدار التأشيرات، وتعتبر البوليصة سارية المفعول لمدة (٣٠) يوما من تاريخ دخول المملكة وتشتمل على المنافع التالية:

- ١- تقديم الخدمات الصحية للمعتمر في جميع مستشفيات/المراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة، والمستشفيات والمراكز الصحية الخاصة المعتمدة من مجلس الضمان الصحي التعاوني.
- ٢- التأمين على الحوادث والكوارث التي قد تواجه المعتمر لا قدر الله.
- ٣- تغطية حالات تأخر أو إلغاء رحلات الطيران وتتضمن بدل الإقامة والإعاشة.
- 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 لائحة الوثيقة.

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

الحادي عشر: ضوابط بلاغات تغييب المعتمرين:

على شركات العمرة معالجة حالات تغييب 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 تغييب أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد بدون عذر تلتزم شركات العمرة بإشعار الوزارة عبر المسار الإلكتروني للعمرة مع نسخة من جواز السفر موضحا فيها ختم دخول المملكة، وذلك خلال أربعة وعشرين ساعة بحد أقصى من وقت رصد الحالة.
- ٣- حالات التغييب من المنافذ سواء البرية، البحرية أو الجوية يتم إبلاغ الوزارة خلال أربعة وعشرين ساعة من وقت وصول المعتمر ويعد محضر بلاغ تغييب في المنفذ ويصادق عليه من قبل الوزارة وشركة الاستقبال في المنفذ ويرفق بالمستندات اللازمة عند رفع البلاغ من خلال النظام.

والله الموفق ،،،