

اعرف  
حقوقك

KNOW YOUR RIGHTS



شركة الإسلام المتحدة  
لخدمة حجاج الداخل  
Islam United Internal Hajj Services Company

**دليل حقوق وواجبات ضيف الرحمن  
شركة الإسلام المتحدة لخدمة حجاج الداخل  
موسم حج ١٤٤٧هـ**

اعرف  
حقوقك

KNOW YOUR RIGHTS



شركة الإسلام المتحدة  
لخدمة حجاج الداخل  
Islam United Internal Hajj Services Company

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## ١ - المقدمة

انطلاقاً من شرف خدمة ضيوف الرحمن، وحرص شركة الإسلام المتحدة على تقديم تجربة حج آمنة، ميسرة، منضّمة، وذات جودة عالية، أُعد هذا الدليل ليكون مرجعاً رسمياً واضحاً يعرّف ضيوف الرحمن بحقوقهم وواجباتهم خلال كامل رحلة الحج.

ويأتي هذا الدليل امتثالاً لمتطلبات وزارة الحج والعمرة في إصدار ومشاركة دليل حقوق وواجبات ضيف الرحمن، وبما يتوافق مع منهجية بناء الحقوق وفق مراحل الرحلة ونقاط التفاعل والخدمات المقدمة، بهدف:

- حماية حقوق الحاج
  - تعزيز الشفافية
  - رفع جودة الخدمات
  - بناء الثقة
  - تحسين تجربة ضيف الرحمن
- ويُعد هذا الدليل جزءاً من متطلبات مسار صناعة التجربة وتعزيز الثقة.

## ٢ - هدف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى:

- تعريف ضيف الرحمن بحقوقه وواجباته خلال جميع مراحل الرحلة
- توضيح الخدمات المقدمة ضمن الباقة المعتمدة
- تمكين الحاج من معرفة قنوات التواصل والشكاوى
- تعزيز الامتثال للأنظمة والتعليمات
- تحسين تجربة الحاج ورفع مستوى الرضا

### ٣- المبادئ العامة

تلتزم الشركة بالمبادئ التالية:

- العدالة
- الشفافية
- السلامة
- الجودة
- سرعة الاستجابة
- الخصوصية
- الاحترام

### ٤- مراحل رحلة ضيف الرحمن

تم اعتماد مراحل الرحلة وفق دليل الوزارة كالتالي:

١. مرحلة الوعي والعزيمة
٢. مرحلة التقديم والحجز
٣. مرحلة الوصول والاستكشاف
٤. مرحلة أداء المناسك
٥. مرحلة إدارة الأحداث والبرامج
٦. مرحلة التقييم والأثر

## ٥- حقوق ضيف الرحمن (حسب مراحل الرحلة)

### أولاً: مرحلة الوعي والعزيمة

يحق لضيف الرحمن:

- الحصول على معلومات صحيحة ومحدثة عن رحلة الحج
  - التعرف على الخدمات والباقات وقنوات التواصل
  - الحصول على مواد توعوية وإرشادية (قدر الإمكان بلغات متعددة)
  - معرفة التعليمات الشرعية والتنظيمية والصحية
  - معرفة آلية استخدام بطاقة نسك أو وسيلة التعريف
- الخدمة المرتبطة: التوعية والإرشاد

### ثانياً: مرحلة التقديم والحجز

يحق لضيف الرحمن:

- الاطلاع على تفاصيل الباقة ومكوناتها بشفافية
  - معرفة الخدمات المشمولة وغير المشمولة
  - الحصول على عقد واضح يحدد الخدمات والتكاليف
  - معرفة آلية الدفع والإلغاء والتعديل وفق الأنظمة
  - إصدار التصاريح النظامية للحج
- الخدمة المرتبطة: التسجيل والتعاقد

## ثالثاً: مرحلة الوصول والاستكشاف

### يحق لضيف الرحمن:

- الاستقبال وفق البرنامج المعتمد
- الحصول على إرشاد واضح للوصول إلى السكن
- معرفة مشرفه أو مرشده المباشر
- توفر قنوات تواصل ميدانية واضحة
- الحصول على الدعم في حال التأخر أو الفقد
- الخدمة المرتبطة: الاستقبال والتوجيه

## رابعاً: مرحلة أداء المناسك

### يحق لضيف الرحمن:

- الإقامة في مخيمات مطورة توفر له الخصوصية والراحة، مع منظومة تكييف فعالة ومرافق عامة نظيفة ومجهزة على مدار الساعة.
- توفر خدمات الإعاشة وفق البرنامج المحدد
- التنقل والتفويج وفق الخطة المعتمدة
- الحصول على إرشاد ديني وتنظيمي واضح
- توفر خدمات المخيمات في المشاعر المقدسة
- الحصول على الرعاية الصحية الأولية عند الحاجة
- معرفة تعليمات السلامة أثناء التنقل والازدحام
- الخدمة المرتبطة: السكن / الإعاشة / النقل / الإرشاد / الصحة

## خامساً: مرحلة إدارة الأحداث والبرامج

يحق لضيف الرحمن:

- تقديم شكوى أو بلاغ عبر القنوات الرسمية
- الإبلاغ عن المفقودات أو المفقودين
- الحصول على الدعم في الحالات الطارئة
- التعامل مع البلاغات بجدية وسرية
- تصعيد الشكوى عند الحاجة
- الخدمة المرتبطة: الشكاوى والبلاغات

## سادساً: مرحلة التقييم والأثر

يحق لضيف الرحمن:

- تقييم تجربته بعد انتهاء الرحلة
- التعبير عن ملاحظاته ومقترحاته
- المساهمة في تحسين الخدمات المستقبلية
- الخدمة المرتبطة: قياس الرضا

## ٦- واجبات ضيف الرحمن

يلتزم ضيف الرحمن بما يلي:

- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الرسمية
- الالتزام بتعليمات الحملة والمشرفين
- المحافظة على بطاقة نسك أو وسيلة التعريف
- الالتزام بمواعيد التفويج والتنقل
- عدم مغادرة المجموعة دون إبلاغ
- المحافظة على النظافة والمرافق
- احترام بقية الحجاج
- الإفصاح عن الحالات الصحية
- الالتزام بتعليمات السلامة
- التعاون مع الفرق الميدانية
- استخدام قنوات الشكاوى الرسمية
- تقديم معلومات صحيحة
- تقييم الخدمة بموضوعية

## ٧- آلية الشكاوى والبلاغات

### أولاً: الشكاوى

(ملاحظات على الخدمة)

### ثانياً: البلاغات

(حالات طارئة أو عاجلة)

### قنوات التقديم:

- مشرف المجموعة
- خدمة العملاء
- مسؤول الموقع

القنوات الرسمية للحملة

### التزام الشركة:

- استقبال الشكاوى بسرية واحترام
- إصدار رقم مرجعي عند الإمكان
- تصنيف الشكاوى حسب نوعها
- المعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة
- إشعار الحاج بنتيجة المعالجة
- تمكين التصعيد إلى الجهات المختصة

## ٨- الجهات المسؤولة

تشمل الجهات المرتبطة بالخدمة:

- وزارة الحج والعمرة
- وزارة الصحة
- وزارة الداخلية
- الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين الشريفين
- شركة الإسلام المتحدة (مقدم الخدمة)

## ٩- التزام النشر والتوعية

تلتزم الشركة بـ:

- نشر الدليل عبر القنوات الرقمية
- إرسال نسخة مختصرة للحجاج
- وضع بوسترات في مواقع بارزة بالمخيمات
- توفير QR Code للوصول للدليل
- توثيق النشر ميدانياً ورقمياً

## ١٠- نسخة مختصرة للحاج

### حقوقك معنا:

- معلومات واضحة
- سكن وخدمات وفق الباقة
- إعاشة ونقل منظم
- إرشاد أثناء المناسك
- رعاية صحية أولية
- قنوات تواصل وشكاوى
- احترام وخصوصية
- فرصة تقييم الخدمة

### واجباتك معنا:

- الالتزام بالتعليمات
- الالتزام بالمواعيد
- التعاون مع الفرق
- المحافظة على النظافة
- احترام الآخرين
- الإبلاغ عن الحالات الطارئة

## ١١ - الخاتمة

تؤكد شركة الإسلام المتحدة أن خدمة ضيوف الرحمن مسؤولية عظيمة، وأن هذا الدليل يمثل التزامًا عمليًا بتقديم تجربة حج:

- منظمة
- آمنة
- ميسرة
- عالية الجودة

كما تؤكد الشركة أن هذا الدليل يخضع للتحديث المستمر وفق ما يصدر من وزارة الحج والعمرة من تعليمات وتنظيمات.










"حقوقكم ليست مجرد التزام، بل هي جزء من رحلة السعادة التي نصممها لكم في مخيماتنا."

اعرف  
حقوقك

KNOW YOUR RIGHTS



شركة الإسلام المتحدة  
لخدمة حجاج الداخل  
Islam United Group Services Company

-  islamunitedhajj
-  islamunitedhajj
-  islamunitedhajj
-  islamunitedhajj
-  islamunitedhajj
-  islamunitedhajj2
-  0555421021
-  0540696080
-  0114289720