

تعليمات رقم (١) لسنة ٢٠١٧^(١)تعليمات شؤون العمرة صادرة بمقتضى المادة (٧)من نظام شؤون الحج والعمرة رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٠

المادة (١) : تسمى هذه التعليمات (تعليمات شؤون العمرة لسنة ٢٠١٧) ويعمل بها ابتداءً من ٢٠١٦/١٢/١٦ .

المادة (٢) : يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها ادناه الا اذا دلت القرينة على خلاف ذلك :

وزارة	: وزارة الأوقاف والشؤون وال قدسات الإسلامية .
الوزير	: وزير الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية .
المجلس	: مجلس الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية .
الدائرة	: دائرة الحج والعمرة .
اللجنة	: لجنة شؤون الحج والعمرة .
المدير العام	: مدير عام الدائرة .
المكتب	: أي شركة أو مؤسسة معتمدة من الدائرة لتقديم خدمات العمرة .
المعتمر	: كل مواطن أردني أو مقيم في المملكة حصل على تأشيرة عمرة أو تعاقد مع احد المكاتب لأداء مناسك العمرة .

المادة (٣) : يحظر على أي شخص طبيعي أو معنوي تقديم خدمات العمرة أو نقل المعتمرين أو اسكانهم تحت طائلة المسؤولية المدنية والجزائية .

المادة (٤) : متطلبات وشروط اعتماد المكتب :

- أ. أن يكون مكتباً سياحياً مرخصاً من وزارة السياحة والآثار بموجب رخصة سارية المفعول مع تقديم صورة عن ملف الترخيص ، وتقدم بطلب اعتماد ضمن المدة التي تحددها الدائرة .
- ب. أن يدفع للدائرة مبلغاً قدره (٥٠٠) خمسمائة دينار بدل خدمات الاعتماد غير مستردة إلا في حال طلب المكتب الغاء معاملة الاعتماد قبل صدور قرار اعتماده خلال مدة (٦٠) ستين يوماً من تاريخ تقديم الطلب .
- ج. أن يدفع للدائرة مبلغاً قدره (٦٠٠) ستمائة دينار بدل خدمات شؤون العمرة .
- د. أن يقدم كفالة بنكية حسب النموذج المعتمد ولمدة سنة بقيمة (٢٥٠٠٠) خمسة وعشرين ألف دينار لضمان حسن التنفيذ، وللوزير قبول كفالة مشتركة للمكتب مع وزارة السياحة والآثار على ان لا تقل قيمتها عن (٢٥٠٠٠) خمسة وعشرين ألفاً وإذا كان احد شركاء مالك المكتب غير اردني يقدم كفالة بقيمة (٥٠٠٠٠٠) .

(١) أقر مجلس الأوقاف هذه التعليمات بقراره رقم (٢٠١٦/١١/٣) تاريخ ٢٠١٦/١٢/١٥ .

- خمسمائة الف دينار .
- هـ. أن يكون المكتب ومالكوه بريني الذمة من أي حقوق مالية تجاه الدائرة .
- و. تقديم عقد ساري المفعول لكل موسم مصدق من وزارة الحج السعودية باعتماده وكيلاً خارجياً لإحدى الجهات السعودية المرخص لها بتقديم خدمات العمرة ، ويجوز اعتماد ادراج اسمه وكيلاً خارجياً على موقع وزارة الحج السعودية لحين تقديم نسخة العقد .
- ز. أن لا يكون قد صدر قراراً بحرمان المكتب أو صاحبه أو المفوضين من العمل .

المادة (٥) : يجوز للمكتب فتح فروع له (باسمه التجاري) ضمن الشروط التالية :

أ. أن يكون الفرع مرخصاً من وزارة السياحة والآثار وان يقدم كفالة بقيمة (١٥٠٠٠) خمسة عشر الف دينار لصالح وزارة السياحة ولصالح الوزارة .

ب. أن يدفع للدائرة عن كل فرع مبلغ (٣٠٠) ثلاثمائة دينار غير مستردة بدل خدمات الاعتماد السنوي.

المادة (٦) : أ. يصدر الوزير أو من يفوضه قراراً باعتماد المكتب وفروعه بعد استكمال جميع متطلبات وشروط الاعتماد المنصوص عليها في المواد (٥، ٤، ٦) من هذه التعليمات .

ب. يصدر الوزير أو من يفوضه شهادة اعتماد باسم المكتب وفروعه ويلتزم المكتب بتثبيتها في مكان بارز في المكتب .

ج. للوزير بناءً على تنسيب اللجنة رفض طلب اعتماد إي مكتب دون إبداء الأسباب .

د. لا يحق للمكتب توكيل أو تفويض أي شخص تم رفض اعتماده بصفته صاحب مكتب أو مفوضاً أو وكيلاً عنه .

المادة (٧) : أ. يلتزم المكتب بعدم تسجيل أي معتمر أو الإعلان عن أي برامج قبل الحصول على موافقة الدائرة ولا يجوز للمكتب الإعلان عن أية خدمات غير واردة في البرنامج الموافق عليه من الدائرة .

ب. يلتزم المكتب بتقديم برامج خدمات العمرة للدائرة ، و للدائرة الموافقة على البرنامج او طلب اجراء التعديلات عليه .

المادة (٨) : أ. يلتزم المكتب بأن يرافق كل حافلة مندوب عنه لمتابعة شؤون المعتمرين .

ب. يلتزم المكتب بأن يرافق كل مجموعة من معتمري الجو المسجلين لديه والذي لا يقل عددهم عن (٤٠) اربعين مندوباً عنه لمتابعة شؤونهم .

المادة (٩) : يلتزم المكتب بإسكان المعتمرين في فنادق مصرح لها بإسكان المعتمرين على النحو التالي :

اولاً:- المدينة المنورة في المنطقة المركزية :-

- أ. فنادق مصنفة خمس نجوم .
- ب. فنادق مصنفة لا يقل تصنيفها عن نجمتين.
- ج. فنادق مصنفة (ايواء سياحي) .

ثانياً :- مكة المكرمة :-

- أ. فنادق مصنفة خمس نجوم على بلاط الحرم.

- ب. فنادق مصنفة لا يقل تصنيفها عن نجمتين ، ولا يزيد بعدها عن الحرم على ٢٥٠٠م مع تأمين النقل للحرم من السكن (ذهاباً وإياباً) في اوقات الصلوات الخمس .
- ج. فنادق مصنفة (ايواء سياحي) ولا يزيد بعدها عن الحرم على ٢٥٠٠م مع تأمين النقل للحرم من السكن (ذهاباً وإياباً) في اوقات الصلوات الخمس .

- المادة (١٠) : يلتزم المكتب بتوقيع عقد مع كل معتمر حسب الصيغة المعتمدة من الدائرة وتسليمه نسخة منه عند التعاقد على البرنامج، على ان يتضمن العقد تحديد ما يلي :
١. واسطة النقل ومواصفاتها ومكان وتاريخ الانطلاق والعودة ورقم المقعد في الحافلة .
 ٢. الشركة الناقلة جواً وتأكد حجوزات الطيران ذهاباً وإياباً بما يتفق وبرنامج السكن .
 ٣. اسم الفندق ودرجة تصنيفه حسب التصنيف المعتمد من الجهات السعودية المختصة في مكة المكرمة والمدينة المنورة ويُعده عن المسجد الحرام والمسجد النبوي .
 ٤. أن لا يزيد عدد الأشخاص في الغرفة الفندقية على (٤) أربعة أشخاص .
 ٥. كلفة برنامج الرحلة للمعتمر الواحد والخدمات والأسعار مفصلة ويحظر على المكتب استيفاء اية مبالغ زائدة على كلفة البرنامج الموافق عليه من الدائرة.
 ٦. حقوق الطرفان في حال التخلف عن السفر او تأجيل موعد الرحلة او تعذر الحصول على تأشيرة العمرة او المنع من السفر .
 ٧. في حال تعاقد المكتب مع الجامعات او المدارس أو المؤسسات الحكومية او النقابات لرحلات خاصة بمنتهسبها يجوز إبرام العقد مع المفوض بتمثيله مباشرة ويجوز إبرام العقد مع احد أفراد الأسرة الواحدة نيابة عن بقية أفراد الأسرة الراحبة بالسفر للعمرة وبخلاف ذلك يتحمل المكتب كامل المسؤولية شريطة ان تلتزم هذه الجهات بعدم الاعلان عن هذه الرحلات الالمنتسببها .
 ٨. كلفة أية خدمة اضافية اختيارية يطلبها المعتمر .

- المادة (١١) : أ. يلتزم المكتب بتزويد الدائرة الكترونياً ، بأسماء المعتمرين ورقم الحافلة التي ستقلهم و بيان اماكن سكنهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة ، لكل رحلة قبل سفرهم بيوم على الأقل .

- ب. يلتزم المكتب بمتابعة استكمال جميع الإجراءات اللازمة لتسهيل سفر المعتمرين في الموعد المحدد للرحلة وعليه مراعاة أي شروط أو تعليمات صادرة من السلطات السعودية المختصة أو الدائرة بهذا الخصوص.

- المادة (١٢) : أ. يلتزم المكتب بان تكون الحافلات التي تنقل المعتمرين مستأجرة من احدى شركات النقل السياحي المتخصص وشركات التأجير والنقل الدولي ، وصالحة للسفر الطويل ولا يزيد عمرها التشغيلي على (١٠) عشر سنوات بما فيها سنة

- الصنع وان تكون كل حافلة حاصلة على تصريح من هيئة تنظيم قطاع النقل البري بالسماح لها بالسفر إلى المملكة العربية السعودية ويشترط في هذه الحافلات ان لا تقل المسافة الفارغة بين المقعدين عن ٧٢سم.
- ب. يحظر على المكتب استئجار أي حافلة نقل ركاب أو حافلة عاملة على الخطوط الداخلية أو حافلات خصوصية، وفي حال قيام أي مكتب بذلك يحق للدائرة تسجيل مخالفة عليه قيمتها (١٠٠٠) ألف دينار عن كل حافلة و/ أو إلغاء اعتماده، و/أو عدم اعتماده لموسم قادم أو أكثر في حال تكرار المخالفة ، وعلى المكتب تسديد قيمة المخالفة فور تبليغه بها من قبل الدائرة ، وخلاف ذلك يحق للدائرة حسم قيمتها من كفالتة .
- ج. يلتزم المكتب عند التعاقد مع احدى شركات النقل اشتراط توفير سائق ثانٍ لكل حافلة طيلة مدة الرحلة شريطة ان يكون السائق الثاني يحمل رخصة قيادة للفئة السادسة ومخولاً بقيادة الحافلة وعاملاً لدى شركة النقل المستأجر منها الحافلة وان يتضمن عقد استئجار الحافلة شرطاً جزائياً على مالك الحافلة بدفع غرامة قيمتها خمسمائة دينار في حال عدم وجود سائق ثانٍ طيلة مدة الرحلة.
- د. يلتزم المكتب عند تحميل الحافلة بتثبيت اسم وعنوان ورقم هاتف كل معتمر على الحقائب والامتعة الخاصة به وعدم تحميل أي حقيبة غير مكتوب عليها اسم صاحبها ومطابقة ذلك مع كشف معلومات الركاب لكل حافلة للتأكد من دقة المعلومات.
- هـ. يلتزم المكتب ان يكون سائق الحافلة والسائق الثاني حاصلين على التأشيرات اللازمة لدخولهم الى الاراضي السعودية وان تكون التأشيرات في موعد الرحلة ومطابقة لرقم الحافلة التي سيستقلونها .
- و. لا يستحق المكتب اجرة النقل عن أي حافلة مخالفة من حيث الموديل او النوع للحافلة التي اتفق عليها مع المعتمر، باستثناء الحالات الطارئة .

المادة (١٣) : للدائرة حق تحديد اجرة المقعد الواحد في الحافلات .

المادة (١٤) : يلتزم المكتب بتأمين حافلة بديلة مطابقة للحافلة الأصلية في حال تعطل الحافلة في الأراضي الأردنية او السعودية خلال مدة أقصاها اربع ساعات ، وبعبس ذلك للدائرة استئجار حافلة بديلة لنقل المعتمرين، على نفقة المكتب بالطريقة والسعر الذي تراه مناسباً .

المادة (١٥) : أ. للمدير العام او من يفوضه اجراء المراقبة والتفتيش للتأكد من التزام المكتب بأحكام هذه التعليمات والعقود الموقعة مع المعتمرين وفي حال وجود اي مخالفة يتم تنظيم محضر ضبط رسمي بذلك ويعتبر هذا الضبط بينة قانونية لجميع الغايات لا يطعن فيها الا بالتزوير .

ب. يكلف الوزير بتسيب من المدير العام عدداً من الموظفين للقيام بالإشراف على متابعة شؤون المعتمرين في الديار المقدسة ولهم حق تفقد أحوال المعتمرين والتأكد من التزام المكتب بالعقود الموقعة معهم وفي حال وجود اي مخالفة يجب تصويبها ما امكن ذلك وتنظيم محضر رسمي بذلك ، ويعتبر هذا المحضر بينة قانونية لجميع الغايات لا يطعن به الا بالتزوير .

- المادة (١٦) : أ. تمسك الدائرة سجل اداء لكل مكتب يقيد فيه ما ينتج عنه من مخالفات ويعتمد السجل لغايات قبول أو رفض أوراق اعتماد المكتب للموسم القادم .
ب. تسجل نقاط على المخالفات حسب جسامتها
ج. للدائرة بتسيب من اللجنة تسجيل نقاط لأي مخالفة ادارية.
- المادة (١٧) : في حال مخالفة المكتب لهذه التعليمات و/أو العقود المبرمة مع المعتمرين أو الدائرة تتخذ بحقه الإجراءات التالية :
أ. للوزير بناءً على تسيب اللجنة تقدير قيمة المخالفة في ضوء جسامتها مع اعادة قيمة نقص الخدمات التي لم تقدم أو قدمت ناقصة أو مخالفة للمعتمرين سواء كان ذلك في السكن أو النقل وفي حال عدم قيام المكتب بدفعها خلال أسبوع من تاريخ تبليغه خطياً بذلك ، فيتم حسم قيمة المخالفة وقيمة النقص من كفالاته .
ب. للوزير بناءً على تسيب اللجنة مصادرة كفالة المكتب كلياً أو جزئياً في حال ارتكابه مخالفة جسيمة دون الحاجة لإشعار أو إخطارٍ مع تضمينه قيمة العطل والضرر الذي لحق بالدائرة و/أو المعتمرين.
ج. للوزير بناءً على تسيب اللجنة وقف المكتب عن العمل لمدة لا تزيد على شهرين.
د. للمجلس بناءً على تسيب اللجنة إلغاء اعتماد المكتب للموسم و/أو عدم اعتماد المكتب لموسم أو أكثر في حال ارتكابه مخالفة جسيمة والإعلان عن ذلك في الصحف المحلية على نفقة المكتب .
هـ. في حال ثبوت شكوى المعتمر يتم محاسبة المكتب عن مجموع المعتمرين المتضررين .
- المادة (١٨) : للوزير بناءً على تسيب اللجنة رفض التعامل مع أي مرخص له سعودي باع برنامجاً غير حقيقي و/ أو غير مطابق للعقد الموقع مع المعتمر و/ أو قام بإلغاء حجوزات المعتمرين الاردنيين في الفنادق دون سبب تقتنع به الدائرة، أو امتنع عن اعطاء التأشيرات لوكيله الاردني .
- المادة (١٩) : يلتزم المكتب بعدم التعامل مع أي جهة أو أشخاص غير معتمدين من الدائرة ويعتبر مسؤولاً عن كل تأشيرة عمرة صادرة باسم مكتبه .
- المادة (٢٠) : يكون المكتب مسؤولاً عن أي معتمر يصدر له تأشيرة عمرة و لا يجوز له الاحتجاج بأن المعتمر حجز لدى أي شخص أو جهة أخرى مهما كانت صفتها .
- المادة (٢١) : أ. يلتزم المكتب فور صدور قرار اعتماده بتوقيع اتفاقية مع الدائرة حسب الصيغة المعتمدة .
ب. يلتزم المكتب بأي تعليمات وبلاغات تتعلق بشؤون العمرة تصدرها الدائرة والسلطات السعودية .

المادة (٢٢) : يلتزم المكتب الذي يرغب بإلغاء اعتماده وعدم العمل في تقديم خدمات العمرة بإجراء ما يلي :

- أ- تقديم طلب خطي للدائرة .
- ب- شطب غاية الحج والعمرة من السجل التجاري .
- ج- الاعلان عن ذلك حسب الصيغة المعتمدة من الدائرة في صحيفتين يوميتين .
- د- التوقيع على التعهد المُعد من الدائرة .
- هـ- مخاطبة سعادة قنصل المملكة العربية السعودية لإلغاء اعتماده لديهم .
- و- أن يتم إلغاء اعتماده وكيلاً خارجياً من وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية .
- ز- يتم إعادة الكفالة الخاصة بالمكتب بعد مرور (٣٠) يوماً من استكمال الإجراءات المذكورة أعلاه .

المادة (٢٣) : يعتبر سجل المخالفات وقيمها والملحق بهذه التعليمات جزءاً لا يتجزأ منها .

المادة (٢٤) : أي حالة لم تعالجها هذه التعليمات تعرض على الوزير لاتخاذ القرار المناسب بشأنها .

المادة (٢٥) : تلغى (تعليمات شؤون العمرة رقم (٣) لسنة ٢٠١٤م) وما طرأ عليها من تعديلات .

الدكتور وائل مريبات

وزير الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية

ملحق سجل المخالفات وقيمها المترتبةعلى المكاتب المعتمدة للعمل بتقديم خدمات العمرة لموسم ١٤٣٨هـ

الرقم	البيانات	قيمة المخالفة
المخالفات العامة :-		
١.	الإعلان عن اي برامج او بيعها قبل الموافقة عليها من الوزارة.	(١٠٠٠) الف دينار عن كل برنامج
٢.	عدم الالتزام بالإعلان عن البرامج بالصيغة التي وافقت عليها الوزارة	(٤٠٠) اربعمائة دينار عن كل إعلان
٣.	عدم ذكر رقم كتاب موافقة الوزارة على البرنامج في الاعلان .	(٥٠) خمسون ديناراً من كل اعلان
٤.	عدم التقيد بتسليم المعتمر نسخة من العقد حسب الصيغة المعتمدة من الوزارة وتعبئة كامل البيانات .	(٣٠%) من قيمة العقد .
٥.	عدم وجود مندوب للمكتب في المطارات للاستقبال وتوديع المعتمرين .	(٢٠) عشرون ديناراً × عدد المعتمرين على أن لا تقل عن (١٠٠) مائة دينار
٦.	بيع كلمة السر (Password) لأي جهة غير معتمدة	(١٠٠٠) الف دينار
٧.	استيفاء مبالغ زائدة على قيمة البرنامج .	اعادة المبلغ الزائد للمعتمر + مخالفة مثلها
٨.	سوء معاملة مندوبي المكتب مع المعتمرين أو المرشد	(١٠٠) مائة دينار
٩.	عدم تثبيت لاصق على حقائب المعتمرين بطريقة محكمة ومناسبة مبيناً عليها الاسم ورقم الهاتف والعنوان في الاردن .	(٢٠٠) مائتا دينار عن كل معتمر
١٠.	وصول المعتمرين الى سكن المدينة المنورة قبل موعد الدخول وعدم تسكينهم .	(٥٠٠) خمسمائة دينار عن كل حافلة
١١.	عدم وجود مندوب للمكتب في السكن.	(٥٠) خمسون ديناراً عن كل يوم
١٢.	التعامل مع جهة غير معتمدة من الدائرة	(١٠٠) دينار عن كل معتمر
١٣.	عدم الالتزام بمراجعة الدائرة في المواعيد المحددة	(٢٠٠) مائتا دينار عن كل موعد
١٤.	عدم الالتزام بتزويد الدائرة بكشف المعتمرين على (CD) مدمج أو على الايميل (الالكترونياً)	(١٠٠) مائة دينار

المخالفات الخاصة بالنقل :-

١.	عدم التقيد برقم المقعد المخصص للمعتمر طبقاً للعقد .	(٢٥) خمسة وعشرون ديناراً عن كل معتمر
٢.	عدم التقيد بمركز او موعد انطلاق الحافلة في الذهاب والاياب.	مخالفة تقديرية + تعويض المعتمرين حسب الواقع
٣.	نقل معتمرين زيادة على سعة الحافلة .	اعادة اجرة المقعد للمعتمر و مخالفة مثلها
٤.	عدم صلاحية مقاعد في الحافلة .	اعادة نصف اجرة المقعد غير الصالح للمعتمر + مخالفة مثلها
٥.	تعطل مكيف الحافلة في الرحلة وعدم اصلاحه خلال (٤) ساعات.	دينار × عدد المعتمرين × عدد ساعات التعطل تعاد للمعتمرين
٦.	تعطل الحافلة وعدم اصلاحها او عدم تأمين حافلة بديلة خلال (٣) ساعات .	(٢) ديناران × عدد المعتمرين × عدد ساعات التأخير تعاد للمعتمرين
٧.	سوء تصرف السائق مع المعتمرين .	(٢٠٠) مائتا دينار
٨.	عدم طلب اثبات خطي من السائق يفيد مراجعة ادارة التنفيذ القضائي وهيئة تنظيم قطاع النقل البري للتأكد من عدم وجود مانع من سفره وتضمن ذلك في العقد الموقع بين المكتب وشركة النقل.	(٥٠٠) خمسمائة دينار عن كل سائق
٩.	عدم وجود تفويض من المالك لسائق الحافلة وتضمن ذلك في العقد الموقع بين المكتب وشركة النقل	(٢٠٠) مائتا دينار عن كل سائق
١٠.	تفويض حافلات اكثر من العدد المبلغ للدائرة حسب برنامج تفويض المعتمرين ادت الى تكديس الحافلات على الحدود	(٢٠٠) مائتا دينار عن كل حافلة
١١.	عدم وجود ثلاجة في الحافلة	(٥٠) خمسون ديناراً
١٢.	عدم وجود اطار احتياطي	(٥٠٠) خمسمائة دينار
١٣.	عدم صلاحية الميكرفون	(٥٠-١٠) ديناراً

المخالفات الخاصة بالسكن :-		
١) دينار عن كل معتمر	عدم تزويد كل معتمر ببطاقة باسمه وعنوان السكن في الديار المقدسة .	١ .
(١٠) دنانير × عدد المعتمرين في الحافلة × عدد الساعات.	التأخر في تسكين المعتمرين لمدة تزيد على ساعتين من وقت وصول السكن .	٢ .
اعادة قيمة فرق السكن × عدد المعتمرين (تعاد للمعتمرين) وتعويضهم بـ (٢٥%) من قيمة برنامج السكن	اسكان المعتمرين في فنادق مخالفة للعقد من حيث المستوى والتصنيف والبعد عن الحرم	٣ .
اعادة اجرة السرير للمعتمر + غرامة مثلها	نقص سرير او عدم صلاحيته .	٤ .
اجرة الاسرة الزائدة تعاد للمعتمرين في الغرفة + مخالفة مثلها.	تسكين اكثر من اربعة معتمرين في الغرفة الواحدة	٥ .
حسم اجرة المدة التي لم يسكنها المعتمر وايقاف المكتب عن العمل للمدة التي يقرها الوزير .	عدم وجود سكن للمعتمرين	٦ .
حسم اجرة الاسرة الزائدة .	اسكان معتمرين في الغرفة زيادة على العقد دون موافقة .	٧ .
(٥٠%) من اجرة السرير لكل معتمر متضرر	إسكان في جناح (سويت) حمام داخلي وحمام خارجي دون طلب المعتمرين ذلك.	٨ .
(٥٠) خمسون دينارا عن كل ساعة زيادة على ذلك	تعطل المكيف في السكن لأكثر من (٣) ساعات	٩ .
تقديرية	عدم كفاية النظافة في الغرف	١٠ .

ملاحظات :-

- ١ . للوزارة تقدير قيمة أي مخالفة لم تذكر في هذا السجل .
- ٢ . يتم إعادة قيمة الخدمات الناقصة و/أو المخالفة إلى المعتمرين .
- ٣ . إذا بلغ عدد النقاط المسجلة على المكتب على (٥١) إحدى وخمسين نقطة فأكثر لا يتم اعتماده لموسم العمرة القادم .