

Un-official Translation from Arabic to English

**Kingdom of Saudi Arabia**  
**Ministry of Hajj and Umrah**  
Umrah Affairs Division  
\*\*\*\*\*

Subject: **UMRAH REGULATIONS FOR THE SEASON 1443 AH**

This Ministry is keen to enhance the level of services extended to the pilgrims in collaboration with private sector according to services regulations issued by Council of Ministers vide No. 93 dated 10/06/1420 and the subsequent amendments vide decision of Council of Ministers No. 439 dated 20/11/1435 and its executive regulations, for the Umrah pilgrims and visitors of the Prophet's Mosque arriving from abroad.

2. Please find enclosed a document on services regulations for pilgrims and visitors of the Prophet's Mosque, arriving from abroad, to be complied with during the Umrah season. It may be noted that the document will be updated periodically according to the developments and changes taking place during the Umrah season 1443 AH.

3. Please accept my complements and regards.

-sd/-

Dr. Abdul Aziz bin Abdur Raheem Wazzan  
Undersecretary for the Umrah Affairs

**For circulation to all Umrah Companies and Licensed Overseas Agents**

\*(the document for provision of services was prepared taking into consideration the regulatory and health protocols, and precautionary measures to prevent the spread of Covid-19 as per approval of competent authorities)

## **GENERAL OBLIGATIONS OF THE OVERSEAS AGENTS:**

- I. Continuous coordination with the Umrah company contracted with, for serving the pilgrims with all honesty and sincerity in accordance with the services regulations.
- II. Compliance with all regulations issued by this Ministry and other relevant authorities.
- III. Appraisal of pilgrims with all regulations and instructions issued by this Ministry and the concerned authorities, and all that is related to the conditions and regulations for the pilgrims coming to the Kingdom and the regulations for accommodation here.
- IV. No direct procurements or provision of services inside the Kingdom except through the Saudi Umrah Company contracted with.
- V. Compliance to transfer any funds related to service packages from the agent's account outside the Kingdom to the bank account of the contracted Umrah company.
- VI. Prior reservation (and that is before entry of pilgrims into the Kingdom) for the timing of performing Umrah through the automated system, and prior reservation for the visit to the Prophet's mosque/Roza Mubarak, in case the pilgrim program includes travel to Medina.
- VII. Compliance with the arrival schedule of the pilgrims to the Kingdom at the time specified for them in the programs under which the visas were issued.
- VIII. Provision of confirmed return (arrival and departure) travel tickets for the pilgrims.
- IX. Entering the pre-preparation data into the automated system for Umrah, at least 24 hours ahead of the arrival of the Umrah pilgrims, which must include confirmed arrival and departure flight data for each pilgrim with ticket numbers, specifying the arrival and departure port of the Umrah (airports, seaports and land routes).
- X. Provision of an awareness leaflet in the native language of the Umrah pilgrims, before arrival into the Kingdom, that shall include aspects (performing the rituals of Umrah

and visits to Prophet's mosque, accommodation regulations in the Kingdom of Saudi Arabia, Umrah regulations). It is to be prepared in coordination with the Saudi Umrah company contracted with.

- XI. Pilgrims shall be persuaded to wear identity cards on their arrival at the king Abdul Aziz International Airport in Jeddah or Prince Mohammad bin Abdul Aziz International Airport in Madinah, to make it easy for the concerned authorities to distinguish between them and other passengers coming on the same flights, so they may quickly identify them and provide services to them.

### **Time schedule for Umrah Season:**

Task	Date of Commencement		Date of Completion	
	Day	Month	Day	Month
Training/education of overseas agents	15	Zul Hijjah	30	Shaban
Contract with overseas agents	15	Zul Hijjah	30	Shaban
Issuance of Visas	15	Zul Hijjah	15	Shawwal
Entry of pilgrims into the kingdom	1	Muharram	30	Shawwal

\*It may be noted that last date for departure of pilgrims will be 30<sup>th</sup> Zul Qa'dah.

## **Regulations for Training/education of Overseas Agents for Work during Umrah Season:**

The overseas agents interested in providing services to the pilgrims will apply for training online through the portal of the Ministry of Hajj and Umrah (<https://umralicense.haj.gov.sa>), and they will adhere to the regulations mentioned in the portal. They will also attach the following documents:

1. Copy of their commercial registration attested by concerned authorities, as well as the embassy of Kingdom of Saudi Arabia in the country of the agent.
2. Membership of the IATA (International Air Transport Association). Overseas agents of some countries will be exempt from this condition, if working under a competent authority related to Hajj and Umrah affairs.
3. Copy of passport.
4. Complete address for communication/correspondence.

\*The Ministry of Hajj and Umrah retains the right to suspend or cancel an application, whenever it deems appropriate.

## **Contract Regulations between Saudi Umrah Establishments/Companies and their Overseas Agents:**

1. Abidance by the contract agreement between the two sides as per unified official specimen of contract approved by the Ministry. The contract specimen can be downloaded from the Ministry's online portal.
2. At least three copies of the contract shall be signed and stamped by both the parties.
3. The authenticity of stamps and signatures shall be verified by the Chamber of Commerce.
4. The agent's signature on the contract shall be verified by the competent authority in the country of the agent (Chamber of Commerce, Ministry of Tourism, Ministry of Commerce and the concerned authority in the Ministry of Hajj and Umrah).
5. The contract of the agent shall be verified by the diplomatic mission of the Kingdom of Saudi Arabia in the country of the agent.
6. The overseas agent will provide financial guarantee of 200,000 Saudi Riyals in favor of the Umrah company in the Kingdom of Saudi Arabia with whom it has contracted by following means:

- i. Issuance of letter (swift code) in favor of Saudi bank by the collaborating bank in the country of the agent, on basis of which Saudi bank will issue bank guarantee to the Saudi Umrah company.
  - ii. Issuance of bank guarantee from a Saudi bank incase the overseas agent has fulfilled the requirements for such a guarantee.
7. The contract shall be verified by the Ministry of Foreign Affairs of Saudi Arabia.
8. All copies of the contract along with bank guarantees by the overseas agent in favor of the Saudi Umrah company shall be uploaded to the electronic portal of Umrah according to the registration of the agent.

### **Health Protocols for the Pilgrims:**

In case the Corona pandemic continues, the Ministry of Hajj and Umrah will keep coordination with the Ministry of Health and all concerned authorities periodically regarding precautionary measures and other health protocols in order to ensure safety of pilgrims and visitors as per the following:

1. Vaccination against the Corona virus as authorized by the Saudi government of all intending Umrah pilgrims and visitors of the Holy Prophet's mosque.
2. Certified vaccination certificates shall be attached with the pilgrims' applications (vaccines shall be of the type authorized by the Saudi government).
3. Adherence to the quarantine procedure by those coming to the Kingdom. Please note the list of quarantine facilities authorized by Ministry of Tourism on the following link: (<https://cdn.mt.gov.sa/public/licensedAccommodations/index.html>)
4. The age limit allowed to come for umrah from abroad is 18 and above, as per the criterion set down by the Ministry of Health.
5. To adhere to social distancing inside the two Holy mosques through prior reservation for performance of Umrah prayers in two Holy Mosques of Makkah and Medina, and paying homage at the Roza Mubarak according to the approved regulations and the safe capacity on the portal Eatmarna "اعتمرنا".

6. Determining the countries from which the pilgrims will arrive and their numbers as per the safety protocols prescribed by the competent authorities in Saudi Arabia, which may be updated periodically.
7. The pilgrims shall approach one of the approved centers in their own country to ascertain the health condition (of the pilgrim) before applying for visa according to the rules and regulations approved by the Ministry of Health in this regard. This shall proceed according to the schedule coordinated between the Ministry of Hajj & Umrah and the Ministry of Health for the list of countries where the health safety program is to be implemented.



الملك عبدالعزيز بن عبدالعزيز  
وزارة شؤون العمرة  
الرمز (٢٧٠)

الموضوع: ضوابط وأليات عمل العمرة لموسم ١٤٤٣ هـ

نسخة مع التحية والتقدير لصاحب المعالي وزير الحج والعمرة المكلف  
نسخة مع التحية والتقدير لمعالي نائب وزير الحج والعمرة  
نسخة مع التحية لسعادة وكيل الوزارة لشؤون الزيارة  
نسخة مع التحية لسعادة وكيل الوزارة لخدمات الحجاج والمعتمرين  
نسخة مع التحية لسعادة وكيل الوزارة للتعاون الدولي  
نسخة مع التحية لسعادة وكيل الوزارة المساعد لشؤون العمرة  
المشرف العام على مركز معلومات الحج والعمرة  
نسخة مع التحية لسعادة وكيل الوزارة المساعد لخدمات الحجاج والمعتمرين  
نسخة مع التحية لسعادة مدير عام فرع الوزارة بمحافظة جدة  
نسخة مع التحية لسعادة مدير عام فرع الوزارة بمكة المكرمة  
نسخة مع التحية لسعادة مدير عام الشؤون القانونية  
نسخة مع التحية لسعادة مدير عام الإدارة العامة للشركات  
نسخة مع التحية لسعادة مدير عام الإدارة العامة لخدمات المعتمرين

السادة / شركة الجبرسي لخدمات الكمبيوتر والإنترنت  
السادة / الشركة العربية للتطبيقات الحديثة  
السادة / شركة المجموعة العربية للخدمات  
(للتعميم على جميع شركات العمرة والوكلاء الخارجيين المرخصين))

السادة شركات ومؤسسات العمرة  
السادة الوكلاء الخارجيين لشركات العمرة  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

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 ١٤٢٠/٦/١٠ هـ وتعديلاته بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٤٣٩) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠ هـ ولائحته التنفيذية.

نرفق لكم وثيقة ضوابط خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة للعمل بموجبها في موسم العمرة، علماً بأنه سيتم تحديث الوثيقة بشكل دوري وفقاً لما يتم من مستجدات ومتغيرات خلال موسم عمرة ١٤٤٣ هـ، وإشعاركم بذلك وتقبلوا خالص التحية والتقدير...

وكيل الوزارة لشؤون العمرة

د. عبد العزيز بن عبد الرحيم وزان

الرقم :  
التريخ :  
المرفقات :



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

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

وزارة الحج والعمرة  
بالتعاون مع وزارة الداخلية

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

الإصدار رقم (١)  
في ١٢/١٢/١٤٤٢ هـ



الرقسم :  
التاريخ :  
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة

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

سجل الوزارة (٢٠٠١٣٢٤٤١٧)

## 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 ١٤٢٠/٦/١٠ هـ وتعديلاته بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٤٣٩) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠ هـ 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 (ممكن، 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).

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



وزارة الصح والعمره  
MINISTRY OF HEALTH AND HAJJ

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

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

٩. توعية الراغبين في أداء العمرة بالإجراءات الاحترازية الواجب تطبيقها على مدار رحلة المعتمر منذ قدومه للمملكة وحتى عودته سالماً 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 تنظيحية أو أسنوية 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 تعقدتها 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 ولائحته 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 :  
التريخ :  
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة  
Ministry of Hajj and Umrah

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

سجل الوزارة (٢٠٠١٣٧٤٤١٧)

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 ذهاباً وإياباً 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 تنفيذ 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 ليتمنى لجميع الجهات المعنية بالمطار من التعرف السريع عليهم وتقديم الخدمات لهم

الرقم :  
التوسيع :  
المعرفات :



وزارة الحج والعمرة

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

سجل الوزارة (١٧) ١٣٧٤٤٠٠٧٠٠

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.

رابعاً: شوابط تأهيل الوكلاء الخارجيين للموسم العمرة:

على الوكيل الخارجي الراغب في تقديم الخدمات للمعتمرين التقدم بطلب التأهيل عبر بوابة وزارة الحج والعمرة (<https://umralicense.haj.gov.sa>) والالتزام بالشوابط 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.
- علماً بأنه يحق لوزارة الحج والعمرة إيقاف الطلب أو إلغائه متى ما رأت ذلك.

خامساً: 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.

ص.ب: 2475 - مكة المكرمة - الرمز البريدي: 21955 - هاتف: 012 5649999 - فاكس: 012 5649988

[www.haj.gov.sa](http://www.haj.gov.sa)

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



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

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

- 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 (ربال 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 الموسمي لدخول المسافرين القادمين إلى المملكة العربية السعودية وفق الاليات المعتمدة من الجهات المختصة، ويمكن الاطلاع على قائمة مرافق الحجر الصحي الموسمي المرخصة من وزارة السياحة على الرابط التالي  
(<https://cdn.mt.gov.sa/public/licensedAccommodations/index.html>)

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HEALTH AND HAJJ

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

سجل الوزارة (١٧٤٤١٧-٠١٧٠)

- 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 والزياره للمسجد النبوي والصلاة في الروضة الشريفة وفقاً للضوابط والطاقة الاستيعابية المعتمدة في منصة "اعتمرنا".
- ٦- تحديد النول 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:-

- ١- 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:-

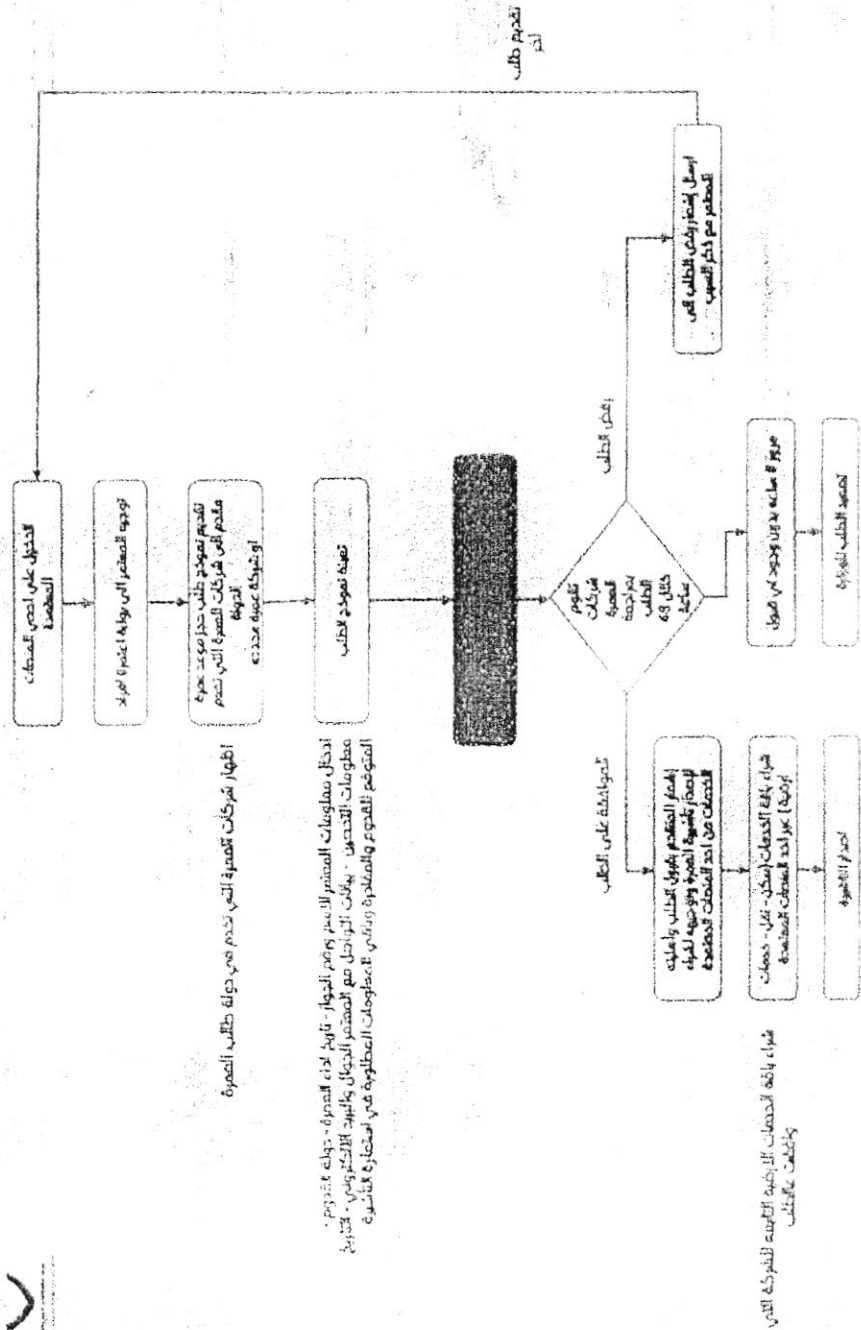
الرقم :  
 التاريخ :  
 المرفقات :



وزارة الحج والعمرة  
 MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

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

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)



الرقم :  
التوزيع :  
المرفقات :



الحكومة العربية السعودية  
وزارة الصحة والحج  
الرمز (٢٧٠)

سجل الوزارة (١٣٧٤٤١٧ - ٧٠٠)

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 (٣ / ٤ / ٥) نجوم	منصات التسويق الفنادق
2	تطبيق الاشتراطات الخاصة ببروتوكولات مرافق الإيواء السياحية (الفنادق، الشقق المفروشة)	الفنادق
3	تعيين موظف لاستقبال للمعتمدين في الفندق (لكل مجموعة) وإنهاء إجراءات التسيكين	شركات العمرة
4	تأكيد بيانات التسيكين 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 مرطادي 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 ونصف 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 تعتمد عليها الجهات المختصة في المطاعم والبيوتات الموجودة داخل مقر السكن	الفنادق
11	الالتزام بخروج المعتمدين والزوار من السكن وتفويضهم للصلاة أو أداء العمرة بموجب تصاريح تطبيق "اعتمرنا"	الفنادق شركات العمرة



الرقم :  
التبليغ :  
المرفقات :



وزارة الحج والعمرة  
Ministry of Hajj and Umrah

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

سجل الوزارة (٢٧٤٤١٧-٧٠٠)

تاسعا: ضوابط خدمات النقل:

م	الضوابط	الجهة المسؤولة
1	عرض خدمات شركات النقل المرخصة من جهة الاختصاص	مؤسسات التسويق
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	
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	النقابة العامة للسيارات
10	إعداد كشف يشمل خط سير وسيلة النقل والوجهة، قائمة أسماء المعتمرين والزوار الذين على متن وسيلة النقل، بيانات الحافلة وقائدهما 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 بالطاقعة الاستيعابية المحددة بـ (٢٥) راكب	
14	تخصيص أسطول النقل لنقل المعتمرين فقط	

الرقم :  
التريخ :  
المرفقات :



وزارة الصحة والعصرة  
MINISTRY OF HEALTH AND UMRAH

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

سجل الوزارة (٧٠٠١٣٧٤٤١٧)

عاشرا: ضوابط خدمات التأمين الشامل:

- التأمين الشامل أحد المتطلبات الرئيسية لطلب إصدار التأشيرات، وتعتبر البوليصة مارية 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 تغيب المعتمرين:

على شركات العمرة معالجة حالات تغيب 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 تغيب 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 بعد أقصى من وقت رصد الحالة.
- ٣- حالات التغيب من المنافذ سواء البرية، البحرية أو الجوية يتم إبلاغ الوزارة خلال أربعة وعشرين ساعة من وقت وصول المعتمر وبعد محضر بلاغ تغيب في المنفذ ويصادق عليه من قبل الوزارة وشركة الاستقبال في المنفذ ويرفق بالمستندات اللازمة عند رفع البلاغ من خلال النظام.

والله الموفق ...