

سفر وسياحة

نظم ولوائح سياحية

٢٨٤ سفر



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " نظم ولوائح سياحية " لمتدربي قسم " سفر و سياحة " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

تلعب وكالات السفر والسياحة دوراً هاماً ليس فقط من أجل تطوير السياحة الداخلية والدولية وإنما أيضاً من أجل الأنشطة الاقتصادية التي تقوم بها ، حيث تقوم وكالات السفر والسياحة بتوظيف أيدي عاملة كثيرة مما يؤدي إلى تحسين مستوى الدخل لبعض أفراد المجتمع ، كما تلعب وكالات السفر والسياحة دوراً هاماً في جذب العملات الأجنبية إلى داخل البلاد ونظراً لأن وكالات السفر والسياحة أصبحت تمثل جانباً هاماً من المنشآت الاقتصادية في الاقتصاد الوطني في المملكة العربية السعودية فإن هناك العديد من الضوابط التي تحكم مزاوله هذه المنشآت لنشاطها في مجال السفر والسياحة ، ومن ثم وجب على هذه المنشآت الحصول على العديد من التصاريح مثل تصريح من الدفاع المدني وتصريح من الطيران المدني بالإضافة إلى الحصول على موافقة من شركات الخطوط الجوية . وانطلاقاً من العلاقات الضرورية بين وكالات السفر والسياحة داخل المملكة وبين كل من الفنادق ومؤسسات النقل وكذلك غيرها من الوكالات الدولية فإن هذه الوكالات تبرم عقوداً سواء مع الفنادق أو مع مؤسسات النقل أو غيرها .

مما سبق وحتى يستطيع الطالب الإمام بالنظم واللوائح السياحية التي تنظم صناعة السياحة وخدمات الطيران و الشحن فقد تم تقسيم هذه الحقيبة إلى ثمانية فصول هي :

الفصل الأول : إجراءات الحصول على التصاريح اللازمة .

الفصل الثاني : إجراءات الحصول على تصريح شركات الخطوط الجوية .

الفصل الثالث : العقوبات والغرامات التي تنشأ عن مخالفة لوائح السفر والسياحة

الفصل الرابع : اللائحة الداخلية للعاملين بوكالات السفر .

الفصل الخامس : العقود المبرمة بين وكالات السفر والمنشآت الفندقية .

الفصل السادس : العقود المبرمة بين وكالات السفر ومؤسسات النقل .

الفصل السابع : اللائحة التنظيمية لأعمال العمرة .

الفصل الثامن : اللائحة التنظيمية لشؤون الحج.

ولمساعدة الطالب على استيعاب ما ورد في هذه الحقيبة من نظم ولوائح تنظم عمل وكالات السفر والسياحة فقد تم وضع أسئلة للمراجعة عقب كل فصل وكذلك الإجابة النموذجية لهذه الأسئلة إن أراد الطالب الاهتمام بها .



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

نظم ولوائح سياحية

لمزاولة النشاط السياحي والشحن الجوي

لمزاولة النشاط السياحي والشحن الجوي

الجدارة : يجب أن يتقن الطالب هذه الوحدة بنسبة ٨٠٪ .

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة يكون مستوعبا مأيلي:

- ١ - معرفة الشركات والوكالات التي تزاول نشاطا سياحيا أو تقوم بأعمال الشحن الجوي .
- ٢ - معرفة الإجراءات اللازمة للحصول على تراخيص مزاولة النشاط السياحي وأعمال الشحن الجوي .
- ٣ - الضمان البنكي اللازم تقديمه للحصول على تراخيص مزاولة النشاط.
- ٤ - التعرف على المواصفات الواجب توافرها في وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي والمستودعات.

مستوى الأداء : يجب أن يستوعب الطالب هذه الوحدة كاملة.

الوقت المتوقع للتدريب : ثلاث ساعات.

الوسائل المساعدة : المتابعة والفهم لنصوص هذه اللوائح والإجراءات.

متطلبات الجدارة :

- ١ - الفهم الصحيح للشروط والمواصفات اللازمة لمنح التراخيص لمزاولة النشاط.
- ٢ - الزيارات الميدانية للدفاع المدني والطيران المدني.

مقدمة

تعريف وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي

بناء على القرار الوزاري رقم ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ١٤١٩/٩/٢٤ هـ ووفقا لللائحة التنظيمية لعمل شركات الطيران و وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي الصادرة عن رئاسة الطيران المدني فإنه يقصد بشركات و وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي كل شخص طبيعي أو اعتباري يزاول كل أو بعض الأعمال التالية:

- ١ - بيع وشراء و صرف تذاكر أو قسائم لنقل الركاب والأمتعة والبضائع والبريد بطريق الجو.
- ٢ - بيع وشراء وتأجير وسائل النقل الجوي.
- ٣ - تقديم خدمات الحجز بوسائل النقل الجوي.
- ٤ - تنظيم الرحلات الفردية والجماعية بتذاكر سفر مشتركة تشمل ما يحتاج إليه المسافر من خدمات.

المبحث الأول

إجراءات الحصول على تصريح الدفاع المدني

إن التطور العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم في جميع نواحي الحياة أفرز الكثير من الأخطار التي ينبغي على الإنسان معرفتها وأخذ الحذر منها. و السلامة من الأخطار والحوادث هي مسؤولية كل فرد في موقع عمله ومرتبطة بعلاقته مع من حوله من الأشخاص العاملين معه. ولذلك نجد أن السلامة قد أصبحت لها أنظمة وقوانين يجب على العاملين في المواقع المختلفة معرفتها واتباعها والعمل بما جاء فيها. والسلامة هي مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى منع وقوع الحوادث والإصابات في مواقع العمل. وهي لا تقل أهمية عن الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به.

المتطلبات الرئيسية للحصول على تصريح بالدفاع المدني

للحصول على تصريح الدفاع المدني اللازم لفتح وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي هناك إجراءات ومتطلبات يجب اتباعها كما يلي:

١. ملف علاقي لحفظ الأوراق فيه.
 ٢. صورة من عقد الإيجار مصدق أو صورة من مستند تملك الموقع (الصك).
 ٣. صورتان شمسية لصاحب الوكالة أو المكتب إذا كان رجلاً ، أما إن كان صاحب المحل أنثى فتعفى من الصورة الشمسية.
 ٤. صورة من حفيظة النفوس أو البطاقة الشخصية أو دفتر العائلة.
- بعد تقديم المستندات السابقة يتم الكشف على الموقع وفحصه ومن ثم يتم تعبئة استمارة الكشف المقررة من الدفاع المدني. فإذا توفرت وسائل السلامة كاملة حسب ما هو منصوص عليها من الدفاع المدني والمذكورة أدناه يتم إصدار التصريح اللازم للموقع.

أولاً: متطلبات السلامة في وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي

للحصول على تصريح الدفاع المدني اللازم لفتح وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي يتطلب توفر المعدات و اتخاذ الإجراءات المذكورة أدناه. والتي تكون صلاحيتها وفعاليتها فيما بعد ضرورية لاستمرار نشاط الوكالة ، إذ إن مخالفتها قد تؤدي إلى توقيع عقوبات مختلفة على الوكالة كما سيتم توضيحها لاحقاً:

١. يجب توفر طفاية حريق يدوية من نوع البودرة الجافة متعددة الأغراض سعة ٦ كجم. ويتم وضع الطفاية على حامل بارتفاع ٢٠ سم عن مستوى سطح الأرض. وأن تكون من النوعية الجيدة. كما

يجب التأكد من صلاحية معدات الإطفاء كل ستة أشهر حيث تقوم دورية الدفاع المدني بزيارة للمحل للتأكد من ذلك.

٢. يجب أن تكون جميع التمديدات الكهربائية داخل مواسير عازلة.

٣. إن كانت الوكالة داخل مجمع تجاري، فإن المبنى يجب أن تكون فيه سلالم متحركة أو مصاعد مطابقة للمواصفات السعودية وأن يكون هناك عقد صيانة ساري المفعول مع شركة مصاعد. كما يجب أن يكون المبنى مزوداً باللوحات الإرشادية اللازمة ولوحات مخارج الطوارئ التي يجب تحديدها من قبل ضابط السلامة بالمنطقة، كما يجب عدم وضع أي عوائق على مخارج الطوارئ.

ثانياً: متطلبات السلامة في مستودعات الشحن

متطلبات السلامة التي يشترطها الدفاع المدني في مستودعات الشحن للحصول على التصريح اللازم،

والتي ينبغي مراعاتها أيضاً خلال مزاولة النشاط كالاتي:

١. توفر طفأية حريق يدوية من نوع البودرة الجافة متعددة الأغراض سعة ٨ كجم لكل ١٥٠ م^٢.
٢. يجب توفر طفأية حريق واحدة من نوع ثاني أكسيد الكربون توضع بالقرب من القواطع الكهربائية والعدادات.
٣. يجب أن تكون جميع التمديدات الكهربائية داخل مواسير عازلة.
٤. يجب أن تكون جميع المواد المنشأة منها المستودع غير قابلة للاشتعال.
٥. توفير تمديدات مياه الحريق بحيث تخصص بكرة مياه واحدة لكل ٣٠٠ م^٢ من الموقع ويكون مصدر المياه من خزان علوي أو خزان أرضي مزود بمضخة ذاتية التحضير متصلة بالخرطوم.
٦. تزويد المستودع باللوحات الإرشادية المناسبة مثل ممنوع التدخين ومخارج الطوارئ وتوضع في المواقع المناسبة لها ويترك تحديدها لضابط السلامة الذي أشرف على أعمال الكشف على المستودع.
٧. يجب تجهيز المستودع بنظام الإنذار الآلي لاكتشاف الحريق مرتبط بلوحة توضيحية ويفضل تجهيز المستودع بنظام الإطفاء الآلي باستخدام رشاشات المياه ويخضع ذلك لتقدير ضابط السلامة تبعاً لمساحة المستودع وموقعه.
٨. يجب أن يكون لكل مستودع مدخل ومخرج رئيسان على الأقل لخروج ودخول السيارات لأعمال التفريغ والتحميل، وإذا زادت مساحة المستودع عن ٢٠٠٠ م^٢ فيجب توفير مدخل ومخرج آخرين للطوارئ ويفضل أن يكونا في اتجاهين متقابلين.
٩. يجب وضع لوحة في المستودع تعرف العاملين بأرقام الطوارئ والدفاع المدني. كما يجب عدم السماح بالسكن داخل المستودع.

١٠. يجب أن تكون هناك ممرات وفواصل بين الرصات داخل المستودع، كما يجب إزالة المخلفات أول بأول والتأكد من عدم وجود أي عوائق حول المخارج والمداخل.
١١. يجب وضع معدات الإطفاء في أماكن بارزة مع وضع طفاية الحريق اليدوية على حوامل بارتفاع ١٢٠ سم من مستوى أرضية المستودع، كما يجب الكشف والتأكد من صلاحية وفعالية معدات الإطفاء وأجهزة السلامة كل ثلاثة أشهر.

المبحث الثاني

الضمان البنكي اللازم للحصول على تصريح إنشاء وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي

لا يجوز إنشاء أو استغلال شركات و وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك من رئاسة الطيران المدني وتقديم ضمان بنكي ساري المفعول لمدة سنتين ونصف ويجدد مع تجديد التراخيص طبقاً للتفصيل الآتي:

١ - تكون قيمة الضمان البنكي لمكاتب ووكالات السفر والسياحة مليون ريال سعودي مقابل فتح المكتب الرئيسي ، وإذا تعددت الفروع بما فيها الفروع الصغيرة التي عادة ما تكون مخصصة لجهات معينة مثل البنوك والمؤسسات والشركات، يلزم تقديم ضمان بنكي منفصل بقيمته تعادل ٢٥٪ من قيمة ضمان المكتب الرئيسي عن كل فرع.

٢ - تكون قيمة الضمان البنكي للترخيص بفتح مكتب شحن جوي رئيسي ثلاثمائة ألف ريال سعودي ، وإذا تعددت الفروع يلزم تقديم ضمان بنكي منفصل بقيمة تعادل ٢٥٪ من قيمة ضمان المكتب الرئيسي عن كل فرع.

٣ - تخفض قيمة الضمان البنكي بنسبة ٥٠٪ عند تجديد تراخيص وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي التي استوفت الشروط والمواصفات المعتمدة ومضى على مزاولتها للنشاط فترة لا تقل عن خمس سنوات من تاريخ مزاولتها النشاط دون أن تسجل عليها أية ملاحظات تتعلق بإخلالها بحكم من أحكام هذا القرار أو إخلالها بالتزاماتها العقدية والمالية تجاه غير و يعد النظر في هذا التخفيض إذا ثبت إخلال الوكالة ببعض أو كل الشروط الواجب توافرها للتمتع به.

٤ - مدة الترخيص سنتان ويجدد في نهايتها لمدة مماثلة ما لم يخل بشرط من الشروط الواجب توافرها للحصول عليها.

المبحث الثالث

إجراءات الحصول على تصريح الدفاع المدني لمزاولة

وكالة تقديم خدمات الحجز والتذاكر والشحن الجوي

يقدم طلب الحصول على الترخيص اللازم لافتتاح وكالة سفر وسياحة أو مكتب شحن جوي باسم معالٍ رئيس الطيران المدني وذلك بتعبئة النموذج المعد لهذا الغرض مع مراعاة الشروط والمواصفات المعتمدة من قبل رئاسة الطيران المدني (انظر النموذج في النهاية). كما يجب أن تكون المنشأة سعودية، وإذا كانت أجنبية ينبغي أن تكون خاضعة للنظم واللوائح التي تضعها وزارة التجارة حول استثمار رؤوس الأموال الأجنبية وأن تكون تابعة لإحدى الدول التي تخول السعوديين (أفراداً أو شركات) حق مزاولة هذه الأنشطة في بلادها. وهذه الشروط والإجراءات كالتالي:

- ١ - تقديم الضمان البنكي اللازم كما سبق توضيحه.
- ٢ - تعبئة نموذج افتتاح وكالة سفر وسياحة أو مكتب شحن جوي.
- ٣ - تقديم ثلاثة شهادات من شركات طيران بالموافقة على التعامل مع الوكالة.
- ٤ - شهادة حسن سير وسلوك مصدقة من الجهات المختصة.
- ٥ - بالنسبة للشركات يرفق عقد الشركة مصدق من وزارة التجارة.
- ٦ - صورة من السجل التجاري ترفق بالملف قبل منح تصريح الوكالة.
- ٧ - صورة من حفيظة النفوس أو بطاقة الأحوال المدنية ومطابقتها مع الأصل.
- ٨ - صورة من عقد أيجار المكتب أو صورة من صك الملكية.
- ٩ - إعلان إشهار افتتاح الوكالة في الجريدة اليومية.
- ١٠ - أن يكون صاحب الوكالة أو الشركة التي يصرح لها بأعمال السفر أو المسؤولون فيها على خبرة بأعمال السفر والسياحة وأن يكون مدير المكتب سعودي.

إضافة لما سبق فقد نصت اللائحة التنظيمية لعمل شركات الطيران و وكالات السفر والسياحة و مكاتب الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية والصادرة من رئاسة الطيران المدني على الشروط والمواصفات الواجب توافرها في وكالات السفر والسياحة و الشحن الجوي واللازمة لحصولها على ترخيص الطيران المدني كما يلي:

أولاً: الشروط والمواصفات الواجب توفرها في وكالات السفر والسياحة

- ١ - أن يكون المكتب على شارع عام أو في مركز تجاري مع تركيب لوحة إعلانية على واجهة المكتب يوضح فيها اسم الوكالة باللغتين العربية والإنجليزية ورقم السجل التجاري والهاتف وصفة التعيين من الخطوط الجوية السعودية (وكيل محلي، وكيل عام).
- ٢ - توفر خط هاتف وفاكس.
- ٣ - أن لا تقل مساحة المكتب عن ٣٦ متر مربع، وأن لا يقل عرض المكتب عن أربع أمتار، وأن يكون بواجهة زجاجية مع توفير كامل لشروط السلامة المحددة من قبل الدفاع المدني وإحاطة جميع المنافذ الأخرى بسياج حديدي.
- ٤ - أن يكون تأثيث المكتب لائقاً لمزاولة نشاط السفر والسياحة مع توفر مكاتب لائقة لموظفي الحجز والتذاكر وعدد لا يقل عن عشرة مقاعد لانتظار العملاء.
- ٥ - أن تتوفر خزانة حديدية ذات قفل توافقي وضد الحريق ومثبتة في الأرض أو الجدار وأن لا يقل وزنها عن ٣٠٠ كيلو جرام، وفي حالة عدم توفر بنوك في المنطقة لأيداع مبالغ المبيعات اليومية فيجب أن لا يقل وزنها عن ٥٠٠ كيلو جرام و ذات قفل توافقي ومثبتة في الأرض، وذلك لحفظ الأختام ومستندات السفر.
- ٦ - أن يكون المكتب خاصاً بأعمال السفر والسياحة، وأن لا تقل ساعات العمل اليومية عن ٨ ساعات.
- ٧ - توفر أحد أنظمة الحجز الآلية في المكتب للرفع من مستوى الخدمات المقدمة.
- ٨ - اشتراك الوكالة ببرنامج تسوية مبيعات الوكالات.

ثانياً: الشروط والمواصفات الواجب توافرها في مكاتب الشحن الجوي

والمستودعات الخاصة بها

أولاً: المكتب

- ١ - أن يقع المكتب على شارع عام أو في مركز تجاري أو شركة تجارية مع تركيب لوحة إعلانية مضيئة على مدخل الوكالة توضح اسم الوكالة باللغتين العربية والإنجليزية ورقم الهاتف.
- ٢ - أن لا تقل المساحة المخصصة للعملاء في المكتب عن ٢٠ متر مربع.
- ٣ - توفر خزانة حديدية في المكتب والمستودع مثبتة في الأرض أو الجدار لا يقل وزنها عن ٣٠٠ كيلو جرام أو ٥٠٠ كيلو جرام في حالة عدم تثبيتها في الأرض وذلك لحفظ مستندات وبوالص الشحن.

٤ - وجود عدد لا يقل عن ٢ كاونترات لخدمة العملاء في المكتب وأن يكون تأثيث المكتب لائقاً لمزاولة هذا النشاط.

ثانياً : المستودع

يجب أن تتوفر في المستودع المخصص لتجميع الشحنات الشروط التالية:

- ١ - أن يكون المستودع محاطاً بسور عالٍ أو مغطى بالكامل مع وضع شبك حديدي على النوافذ.
 - ٢ - أن لا تقل مساحة المستودع عن ٤٠٠ مترمربع.
 - ٣ - توفر أجهزة مكافحة الحريق طبقاً للمواصفات المحددة من قبل الدفاع المدني.
 - ٤ - وجود أجهزة إنذار أو تأمين حراسة على مدار الساعة.
 - ٥ - توفر التجهيزات الخاصة بالمناولة والتحميل والتغليف والوزن كآلاتي:
- معدات التغليف تشمل الكراتين ، وشريط أمني لاصق أو حزام أمني مكتوب عليها اسم الوكالة ورقم الهاتف.
 - تجهيز غرفة داخل المستودع ذات مواصفات محددة لتخزين المواد الخطرة والمشعة إذا كانت الوكالة تتعامل مع هذا النوع من الشحنات.
 - تجهيز برادات داخل المستودع لحفظ المواد السريعة التلف إذا كانت الوكالة تتعامل مع هذا النوع من الشحنات.
 - السيارات الخاصة بحمل الشحنات تكون مغلقة أو مسيجة بحيث تمنع العبث بالشحنات.

أسئلة الفصل الأول

أولاً: اكتب كلمة (صح) أمام العبارة الصحيحة، وكلمة (خطأ) أمام العبارة الخطأ فيما يلي:

- ١ - من متطلبات السلامة في وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي وجود طفأية حريق من نوع البودرة الجافة سعة ٨ كجم ()
- ٢ - لا يشترط الدفاع المدني أن تكون تمدى دات الكهرباء في وكالة السفر والسياحة أو المستودعات داخل مواسير عازلة ()
- ٣ - يشترط الدفاع المدني وجود طفأية حريق في مستودعات الشحن من نوع ثاني أكسيد الكربون إضافة إلي طفأية البودرة ()
- ٤ - ليس من الضروري أن تكون جميع المواد المنشأة منها المستودعات غير قابلة للاشتعال. ()
- ٥ - ليس من متطلبات السلامة التي يشترطها الدفاع المدني تجهيز المستودعات بنظام الإنذار الآلي لاكتشاف الحريق ()
- ٦ - صورة عقد أيجار المكتب أو صورة صك الملكية شرط أساسي لحصول وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي على تصريح الطيران المدني ()
- ٧ - يقدم طلب الحصول على الترخيص اللازم لافتتاح وكالة سفر وسياحة أو مكتب شحن جوي باسم معال رئيس الطيران المدني ()
- ٨ - يجوز أن يسكن بعض العمال داخل المستودع ()
- ٩ - يجوز لوكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي أن تباشر أعمال تجارية وأعمال سمسرة إضافة إلي أعمال السفر والسياحة والشحن الجوي ()
- ١٠ - ليس من الضروري أن يكون تأثيث وكالة السفر والسياحة ومكتب الشحن الجوي لائقاً لمزاولة هذا النشاط ()
- ١١ - يجوز إنشاء وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي بدون الحصول على ترخيص رئاسة الطيران المدني ()
- ١٢ - قيمة الضمان البنكي للترخيص بفتح مكتب شحن جوي رئيسي هي ثلاثمائة ألف ريال ()
- ١٣ - إذا كان مكتب الشحن الجوي يتعامل مع نقل المواد الخطرة والمشعة فهذه المواد يجب أن توضع في مؤخرة المستودع ()

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- ١ - قيمة الضمان البنكي لفتح وكالة سفر وسياحة (مكتب رئيسي) هي:
- (أ) ٥٠٠٠٠٠٠ ريال (ب) مليون ريال (ج) ١٥٠٠٠٠٠٠ ريال (د) ٢ مليون ريال
- ٢ - تخفض قيمة الضمان البنكي عند تجديد تراخيص وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي التي استوفت الشروط ولم يسجل عليها أية مخالفات خلال فترة لا تقل عن خمس سنوات لمزاولة نشاطها
- ب:
- (أ) ٢٥٪ (ب) ٣٠٪ (ج) ٥٠٪ (د) ٧٥٪
- ٣ - مدة سريان الترخيص لوكالات السفر والسياحة والشحن الجوي والتي يجدد في نهايتها هي:
- (أ) سنة واحدة (ب) سنتان (ج) ثلاث سنوات (د) أربع سنوات
- ٤ - يشترط الطيران المدني لمنح وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي التصريح اللازم لمزاولة النشاط أن تتقدم الوكالة بعدد من الشهادات من شركات الطيران بالموافقة على التعامل مع الوكالة. عدد هذه الشهادات هو:
- (أ) شهادة واحدة (ب) شهادتان (ج) ثلاث شهادات (د) أربع شهادات
- ٥ - يشترط الطيران المدني أن يكون مقر وكالة السفر والسياحة:
- (أ) في مجمع تجاري فقط (ب) على شارع عام أو في مركز تجاري (ج) يمكن أن يكون على شارع فرعي (د) يمكن أن يكون على سطح عمارة
- ٦ - ساعات العمل اليومية لوكالات السفر والسياحة يجب أن لا تقل عن:
- (أ) ٣ ساعات (ب) ٥ ساعات (ج) ٨ ساعات (د) ١٠ ساعات
- ٧ - يجب أن لا تقل مساحة وكالة السفر والسياحة عن:
- (أ) ٢٥ م^٢ (ب) ٣٢ م^٢ (ج) ٣٦ م^٢ (د) ٣٨ م^٢
- ٨ - يجب أن لا تقل المساحة المخصصة للعملاء في مكاتب الشحن الجوي عن:
- (أ) ١٠ م^٢ (ب) ١٥ م^٢ (ج) ٢٠ م^٢ (د) ٢٥ م^٢

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الأول

أولاً: الإجابة والتصحيح

- ١ - خطأ، تكون الطفأية الموجودة في وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي سعة ٦ كجم.
- ٢ - خطأ، يشترط الدفاع المدني أن تكون جميع تمديدات الكهرباء في وكالات السفر والسياحة والنقل الجوي داخل مواسير عازلة.
- ٣ - صح.
- ٤ - خطأ، يشترط الدفاع المدني أن تكون جميع المواد المنشأة منها المستودعات غير قابلة للاشتعال.
- ٥ - خطأ، من متطلبات السلامة تجهيز المستودعات بنظام الإنذار الآلي لاكتشاف الحريق.
- ٦ - صح.
- ٧ - صح.
- ٨ - خطأ، يمنع الدفاع المدني أي شخص من السكن داخل المستودعات.
- ٩ - خطأ، يجب أن يقتصر أعمال وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي على النشاط الرئيسي فقط وهو مزاولة أعمال السفر والسياحة والنقل الجوي.
- ١٠ - خطأ، يجب أن يكون تأثيث وكالات السفر والسياحة والنقل الجوي لائقاً لمزاولة النشاط.
- ١١ - خطأ، لا يجوز إنشاء وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي دون الحصول مسبقاً على ترخيص الطيران المدني بمزاولة النشاط.
- ١٢ - صح.
- ١٣ - خطأ، المواد الخطرة والمشعة يجب أن توضع داخل غرفة مجهزة وبمواصفات محددة داخل المستودع لتخزين هذا النوع من الشحنات.

ثانياً: اختيار الإجابة الصحيحة

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| ١ - ب | ٢ - ج | ٣ - ب | ٤ - ج |
| ٥ - ب | ٦ - ج | ٧ - ج | ٨ - ج |

نظم ولوائح سياحية

مزاولة وكالة تقديم خدمات الحجز والتذاكر
والشحن الجوي

مزاولة وكالة تقديم خدمات الحجز والتذاكر

والشحن الجوي

٢

الجدارة : يجب أن يستوعب الطالب هذه الوحدة بنسبة ٨٠٪ .

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة فإنه يكون قادرا على:

- ١ - الأحكام العامة لكي يتمكن وكيل السفر والسياحة من الحصول على وثائق السفر وأختام إصدار التذاكر.
- ٢ - التعرف على المواصفات اللازمة لاعتماد موقع الوكلاء كموزعين معتمدين.
- ٣ - معرفة الإجراءات اللازمة لتعيين وكلاء لشركة الخطوط الجوية السعودية.

مستوى الأداء : يجب أن يستوعب الطالب هذه الوحدة كاملة.

الوقت المتوقع للتدريب : ثلاث ساعات.

الوسائل المساعدة : الاستيعاب الكامل للنصوص الواردة في هذه الوحدة.

متطلبات الجدارة :

- ١ - الفهم الكامل لإجراءات الحصول على تصريح شركات الخطوط الجوية.
- ٢ - استيعاب الوحدة السابقة والخاصة بإجراءات الحصول على ترخيص لمزاولة النشاط السياحي.
- ٣ - معرفة مشكلات عدم توافر شروط منح التراخيص أو الإخلال بها.

المبحث الأول

إجراءات الحصول على تصريح الخطوط الجوية لمزاولة وكالة تقديم خدمات الحجز والتذاكر

أولاً : الأحكام العامة

١ - أهلية الموزع المعتمد: لكي يتمكن وكيل السفر والسياحة من الحصول على وثائق السفر وأختام إصدار التذاكر يتطلب ذلك الآتي:

- أن تقوم الخطوط السعودية باشعار مدير برنامج الوكالات بمنظمة الآياتا (الاتحاد الدولي للنقل الجوي) باسم وعنوان الوكيل الذي ترغب في تسجيله لدى الآياتا.
- أن يقوم الوكيل بتأمين الحد الأدنى من المواصفات الأمنية لحفظ مخزون وثائق السفر وأختام الإصدار في موقع الوكالة، ويتولي مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة مسؤولية قبولها بموجب تحرير.
- يقوم وكيل السفر بإبرام اتفاقية موزع معتمد حسب الاتفاقية المعتمدة من الخطوط السعودية لقبول الموزعين ويقدم الضمانات البنكية التي تحددها الخطوط السعودية بهذا الصدد.
- يقوم وكيل السفر بإبرام اتفاقية الآياتا الخاصة بأحكام حفظ التذاكر وإصدارها وتقديم التقارير وتسوية مبيعاتها مع مدير برنامج الوكالات بالآياتا ودفع الرسوم المقررة من الآياتا بهذا الصدد لمدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة.

٢ - التغييرات التي تطرأ على الموقع المعتمد للموزع المعتمد

بغض النظر عما تنص عليها اتفاقية الموزع المعتمد المبرمة بين الخطوط الجوية السعودية والوكيل حول إجراءات اعتماد تغييرات الوضع القانوني أو الملكية أو الاسم، يترتب على الموزع المعتمد إشعار مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة بأي تغييرات تطرأ على مواقعه المعتمدة كموزعين معتمدين وإنهاء إجراءات اعتمادها مباشرة مع مدير البرنامج حسبما تنص عليها اللوائح اللازمة لذلك مع الآياتا.

٣ - مخزون التذاكر وأختام شركات الطيران

لإدارة برنامج تسوية مبيعات الوكالات الحق في تزويد موقع الوكيل الذي اعتمد كموزع معتمد بعد تسجيل اسم وعنوان موقعه في قائمة الآياتا للموزعين المعتمدين، الحق في تزويده بالتذاكر الموحدة وأختام الخطوط الجوية السعودية كما يحق لشركات الطيران الأعضاء في برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة تزويد أختامها لهذه المواقع حسب شروطها الخاصة لذلك.

٣ - لا يحق لشركات الطيران المشاركة في برنامج تسوية مبيعات الوكالات بوضع مخزون تذاكرها الخاص بها في أي موقع من مواقع الوكلاء الموزعين سواء تم اعتماده كوكيل موزع أم لا ، وبالتالي لا يمكن للوكيل الموزع أن يصدر في مكاتبه المعتمدة أي تذاكر لشركات الطيران إلا باستخدام التذاكر الموحدة لبرنامج تسوية مبيعات الوكالات.

٤ - الموزع المعتمد الذي يتم تسجيله من قبل الخطوط الجوية السعودية يلتزم بإدخال نظام الحجز والتذاكر المعتمد من قبل الخطوط السعودية فقط ، وعند إبرام الاتفاقية الخاصة بالخطوط السعودية معه يتعهد بعدم إدخال أي نظام آخر للحجز غير معتمد من قبل الخطوط السعودية طالما بقي معتمدا من قبل الخطوط السعودية.

ثانيا : الحد الأدنى من المواصفات اللازمة لاعتماد مواقع الوكلاء كموزعين معتمدين

١ - الوضع القانوني

١ - يترتب على الوكيل تقديم نسخ مصادقة لصورة طبق الأصل من تصاريح الطيران المدني والسجل التجاري للموقع المراد اعتماده ، تكون سارية المفعول لمدة لا تقل عن ستة أشهر لاحقة لتاريخ تقديم الطلب.

٢ - يقوم الوكيل بتقديم نسخة مصادقة طبق الأصل عن شهادة الزكاة والدخل للعام المنصرم قبل تاريخ تقديم الطلب ، وتحتوي على عنوان المكتب الرئيسي وفروعه بما في ذلك الموقع المراد اعتماده.

٣ - في حالات الشركات يقوم الوكيل بتقديم نسخة مصادقة طبق الأصل من عقد تأسيس الشركة وملاحق تعديل العقد إن وجدت ويكون العقد مصادقاً عليها من وزارة التجارة وكتابة العدل.

٤ - في حالات الشركات يقوم ملاك الشركة بالتوقيع على نموذج الإقرار بتحمل التبعات المالية الخاصة بالشركة لاعتماد موقع الوكالة كموزع معتمد.

٢ - الوضع المالي

- ١ - يقدم الوكيل ضمانا بنكيا مبدئيا لصالح الخطوط السعودية بقيمة ١٥٠ ألف ريال حسب الصيغة المعتمدة من الخطوط السعودية عن كل موقع يرغب في اعتماده كموزع معتمد و ضمانا ماليا إضافيا بقيمة ١٥٠ ألف ريال لكل موقع إضافي يرغب اعتماده.
- ٢ - يقوم الوكيل باستكمال نموذج طلب تعيين وكالة / تسهيلات ائتمان لأغراض الحسابات المالية مع الخطوط السعودية من خلال برنامج تسوية مبيعات الوكالات.
- ٣ - يتعهد الوكيل بتقديم ميزانية معتمدة من محاسب قانوني وبيان بنك سري لحسابات الوكالة، لأغراض التقييم المالي حسبما تنص عليها أنظمة السعودي عندما يتم طلب ذلك منه من قبل الخطوط السعودية.

المبحث الثاني

إجراءات إصدار خطاب عدم ممانعة (أو الممانعة) لإعطاء وكالات السفر تصاريح مزاولة المهنة

- لكي يحصل من يريد فتح وكالة سفر وسياحة على خطاب من الخطوط الجوية السعودية بعدم الممانعة لإنهاء إجراءات منح الوكالة التصريح المطلوب، عليها أن اتباع الآتي:
- ١ - يقدم خطابا رسميا لمدير فرع الخطوط الجوية السعودية في المنطقة التي يريد أن يفتح فيها الوكالة يطلب فيه منحه خطاب عدم ممانعة لإنهاء إجراءات إصدار تصريح لوكالته ومرفقا به دراسة الجدوى الاقتصادية من فتح مكتب للوكالة في المنطقة، ويجب أن يرفق مع النسخة الأصلية لدراسة الجدوى الاقتصادية ثلاثة صور منها.
 - ٢ - يقوم مدير فرع الخطوط الجوية السعودية بإرسال صورة من دراسة الجدوى الاقتصادية من فتح مكتب للوكالة لمدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة.
 - ٣ - يقوم مدير فرع الخطوط الجوية السعودية ومدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة بدراسة الجدوى الاقتصادية من فتح مكتب للوكالة في المنطقة، حيث يقوم مدير فرع الخطوط الجوية السعودية بإصدار خطاب عدم الممانعة لإنهاء إجراءات منح الوكالة التصريح المطلوب في حالة الموافقة الجماعية على ثبوت الجدوى الاقتصادية، أما في حالة عدم ثبوت الجدوى الاقتصادية فيقوم مدير الخطوط السعودية بإصدار خطاب ممانعة بعدم إنهاء إجراءات منح الوكالة التصريح المطلوب.

المبحث الثالث

إجراءات التقديم للحصول على وكالة معتمدة من الخطوط الجوية السعودية

لكي يحصل صاحب وكالة السفر والسياحة على موافقة الخطوط الجوية السعودية بقبول وكالته كوكيل معتمد لها يجب إتباع الخطوات الآتية:

١ - يقدم صاحب الوكالة خطاباً رسمياً لمدير فرع الخطوط السعودية في المنطقة لتعيينه كوكالة سفر لها يوضح فيه الحصول على تصريح رئاسة الطيران المدني والسجل التجاري الخاص بالوكالة للمنطقة المراد التعيين فيها مرفقا به الآتي:

- صورة من تصريح رئاسة الطيران المدني حسب القرار الوزاري رقم ١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ١٤٠٠/٦/٢٩ هـ لنفس المنطقة.
- صورة من السجل التجاري الخاص بالوكالة لنفس المنطقة حسب النماذج الجديدة لوزارة التجارة.
- إجابة الوكالة على أسئلة الخطوط السعودية حسب النموذج ب.م.ت - ٧٤٨ - ٤.

٢ - يقوم مدير فرع الخطوط السعودية في المنطقة بدراسة خطاب الوكالة والمرفقات وكذلك دراسة الجدوى الاقتصادية التي تطلبها الخطوط السعودية من وكلائها والرد على مقدم الطلب مرفقا بطيه مواصفات وشروط الخطوط السعودية بموجب النموذج ب.م.ت - ٧٤٨ - ٥ ، وفي حالة:

- قبول صاحب الوكالة لمواصفات وشروط الخطوط السعودية واكتمال الأوراق الرسمية الموضحة أعلاه يقوم مقدم الطلب بالكتابة إلي مدير فرع السعودية صراحة بذلك في الإقرار الرفق حسب النموذج ب.م.ت - ٧٤٨ - .
- عدم قبول صاحب الوكالة لمواصفات وشروط الخطوط السعودية كتابيا يقوم مدير فرع الخطوط السعودية بالكتابة إلي صاحب الوكالة عن عدم تمكن الخطوط السعودية من قبول طلبه حسب النموذج ب.م.ت - ٧٤٨ - .

وفي حالة قبول صاحب الوكالة لمواصفات وشروط الخطوط الجوية السعودية تتبع الخطوات الآتية لإكمال إجراءات قبول وكالته:

١ - يقوم مدير فرع الخطوط السعودية بتعبئة نموذج التحري ب.م.ت - ٧٤٨ - ٩ عن الوكالة للتأكد من تماشي الوكالة مع مواصفات الخطوط السعودية موضحا به توصياته حيال تعيين الوكالة.

- ٢ - يقوم مدير فرع الخطوط السعودية عند اكتمال ملف الوكالة من المتطلبات الموضحة أعلاه بإحالة الملف إلى شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة.
- ٣ - يقوم مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة بدراسة الملفات والتنسيق مع إدارة شؤون الائتمان لمعرفة موقف الوكالة المالي الحالي وتحديد قيمة الضمان البنكي.
- ٤ - يقوم مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة، في حالة استيفاء الوكالة لجميع المتطلبات، بتزويد مدير فرع الخطوط السعودية بأربع نسخ من اتفاقية الوكالة (العامة أو المحلية) وذلك لتوقيعها وختمها من صاحب الوكالة أو من ينوب عنه بوكالة شرعية وإعادتها لمدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة لاستكمال إجراءات توقيع الخطوط السعودية عليها.
- ٥ - يقوم صاحب الوكالة بتزويد الخطوط السعودية قبل استلامه لنسخته من الاتفاقية بالضمان البنكي المطلوب في خلال شهر من إخطاره بذلك وإلا اعتبرت الاتفاقية في حكم الملغاة، كما يجب أن يكون الضمان البنكي مطابقاً للصيغة الموضحة في النموذج ب.م.ت - ٧٤٨ - ١٠.
- ٦ - عند استلام الضمان البنكي يقوم مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة بالحصول على رقم الآياتا (الاتحاد الدولي للنقل الجوي) لوكالة (عامة فقط) ومن ثم تعميم مدير فرع الخطوط السعودية بتزويد الوكالة بتذاكر الخطوط السعودية حسب نوعية الاتفاقية التي تمت معه.
- ٧ - لا تمنع هذه الإجراءات مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة من التعامل مباشرة مع الوكيل وإفادة مدير فرع الخطوط السعودية بذلك إذا تطلب الأمر.
- النماذج المذكورة أعلاه يمكن أن يطلع عليها الطلاب عند قيامهم بزيارة إلى الخطوط الجوية السعودية للتعرف من قرب على الإجراءات المذكورة أعلاه.

المبحث الرابع

مسك الدفاتر وتنظيم الحسابات

لما كان على الطالب أن يكون ملما بكل ما يتعلق بالنظم واللوائح التي تنظم عمل وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي ، وكذلك تلك التي تنظم علاقتها مع رئاسة الطيران المدني وخصوصا تلك التي يترتب عليها عقوبات ، كان من الضروري التعرض للوائح التي تحكم النواحي الحسابية ومعرفة الالتزامات المالية مع الأطراف الأخرى ذات العلاقة مع هذه الوكالات.

بناء على القرار الوزاري رقم ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ٢٤/٩/١٤١٩ هـ ووفقا لللائحة

التنظيمية لعمل وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي الصادرة عن رئاسة الطيران المدني فإنه:

- ١ - على شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي أن تمسك دفاتر حسابات نظامية وأن تضع ميزانية مستقلة لحساباتها وأوجه نشاطها داخل المملكة مصدقة من قبل محاسب قانوني معتمد في المملكة.
- ٢ - يجب على شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي تسوية كافة الالتزامات المالية المستحقة عليهم وعلى الشركات التي يمثلونها خاصة فيما يتعلق بضرائب الدخل ورسوم الطائرات ورسوم الهبوط والإيواء أو أية التزامات أخرى مستحقة للجهات الحكومية المختلفة ، كما يجب على هذه الشركات والوكالات التقيد بنظام ضريبة الدخل المعمول بها في المملكة ومنشورات وتعاميم مصلحة الزكاة والدخل فيما يتعلق بتقديم الحسابات والبيانات والمستندات وتسديد الضرائب في المواعيد النظامية لتفادي توقع الغرامات بالتقدير الجزائي.
- ٣ - تتحمل شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي المسؤولية الكاملة بالتضامن مع شركات الطيران العالمية التي تمثلها في المملكة سواء كانت تلك الشركات تقوم برحلات جوية منتظمة أو موسمية أو عارضة من و إلى المملكة وذلك عن كافة التزاماتها المالية الناشئة عن القيام بنشاطها في المملكة.
- ٤ - على شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي تزويد رئاسة الطيران المدني في نهاية كل شهر بإحصائيات عن حركة النقل التي تقوم بها شركات النقل من وإلى المملكة وكذلك إحصائيات بالتذاكر وقسائم السفر وبوالص الشحن التي يتم بيعها مع تقديم قائمة بالأجور التي طبقت على كافة القطاعات المستثمرة.

٥ - على شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي أن تمتع امتناعا تاما عن عرض أو قبول أجور أو عمولات للنقل الجوي تقل أو تزيد عن الأجور والعمولات الرسمية المعلنة بموجب الأوامر والتعليمات الحكومية أو طبقا للتعرفة العالمية التي يضعها الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الآياتا) والتي توافق عليها رئاسة الطيران المدني ، وفي حالة قيام أي شركة أو وكالة بإجراء تخفيضات موسمية للرحلات الجماعية أو الطلابية فإنه يتعين الحصول على الموافقة المسبقة من رئاسة الطيران المدني.

أسئلة الفصل الثاني

أولاً: اكتب كلمة (صح) أمام العبارة الصحيحة , وكلمة (خطأ) أمام العبارة الخطأ فيما يلي:

- ١ - لكي تحصل وكالة السفر والسياحة على وكالة الخطوط الجوية السعودية يلزم الحصول مسبقاً على تصريح رئاسة الطيران المدني والسجل التجاري للوكالة ()
- ٢ - دراسة الجدوى الاقتصادية ليست شرطاً لقبول وكالة السفر والسياحة كوكيل للخطوط الجوية السعودية ()
- ٣ - الموقف المالي لوكالة السفر والسياحة ليس مهماً لاعتمادها كوكيل للخطوط السعودية ()
- ٤ - مدير فرع الخطوط السعودية في المنطقة التي توجد بها وكالة السفر والسياحة هو صاحب القرار النهائي في الموافقة على اعتماد الوكالة كوكيل للخطوط السعودية ()
- ٥ - عدم تقديم وكالة السفر والسياحة للضمان البنكي المطلوب للخطوط السعودية خلال شهر من إخطارها بذلك يؤدي إلى إلغاء الاتفاقية بينهما لاعتماد الوكالة كوكيل معتمد ()
- ٦ - مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة أحد الجهات التي يتطلب موافقتها لحصول وكالة السفر والسياحة على وكالة معتمدة للخطوط السعودية ()
- ٧ - ألزمت اللائحة التنظيمية لعمل وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي الصادرة عن الطيران المدني هذه الوكالات أن تمسك دفاتر حسابات نظامية ()
- ٨ - ليس من الضروري أن تضع وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي ميزانية لحساباتها مراجعة ومصدقة من محاسب قانوني معتمد في المملكة ()
- ٩ - إذا أرادت وكالة السفر والسياحة إجراء تخفيضات موسمية للرحلات الجماعية أو الطلابية فلا بد أن تأخذ موافقة رئاسة الطيران المدني مسبقاً ()
- ١٠ - إذا أراد الوكيل المعتمد للخطوط السعودية تغيير موقع وكالته فإنه بإمكانه تغييره متى شاء دون إخطار مسبق لأي جهة ()

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- ١ - الآيات هي:
 - (أ) الاتحاد الدولي للنقل البري
 - (ب) الاتحاد الدولي للنقل البحري
 - (ج) الاتحاد الدولي للنقل الجوي
 - (د) الاتحاد الدولي للشحن الجوي
- ٢ - وكيل السفر المعتمد من الخطوط الجوية السعودية كموزع:
 - (أ) يلتزم بإدخال نظام الحجز والتذاكر المعتمد من الخطوط السعودية فقط
 - (ب) له الخيار في إدخال النظام الذي يراه مناسباً
 - (ج) من الممكن أن يعمل بدون أي نظام للحجز والتذاكر
- ٣ - يترتب على وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي تزويد رئاسة الطيران المدني بإحصائيات عن حركة النقل التي تقوم بها من و إلى المملكة وإحصائيات التذاكر كل:
 - (أ) شهر
 - (ب) شهرين
 - (ج) ثلاثة شهور
 - (د) أربع شهور
- ٤ - إذا أرادت وكالة السفر والسياحة الحصول على وكالة معتمدة للخطوط السعودية فيجب أن تقوم بتقديم خطاب رسمي ل:
 - (أ) رئاسة الطيران المدني
 - (ب) السجل التجاري
 - (ج) صاحب الوكالة
 - (د) مدير فرع الخطوط السعودية في المنطقة
- ٥ - وكالة السفر والسياحة الحاصلة على وكالة معتمدة للخطوط الجوية السعودية إذا أرادت تغيير موقعها فإنها يجب أن تخطر:
 - (أ) الخطوط السعودية
 - (ب) رئاسة الطيران المدني
 - (ج) مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة
 - (د) ليس شيئاً مما ذكر
- ٦ - مساحة المكتب الذي يتخذ كوكيل معتمد للخطوط السعودية يجب أن لا تقل عن:
 - (أ) ٢م٢٤
 - (ب) ٢م٣٠
 - (ج) ٢م٣٦
 - (د) ٢م٤٠
- ٧ - يجب أن تتوفر خزنة لحفظ الأختام ومستندات السفر والأيرادات اليومية في المنطقة التي تتوفر فيها بنوك لا يقل وزنها عن:
 - (أ) ٣٠٠ كجم
 - (ب) ٤٠٠ كجم
 - (ج) ٥٠٠ كجم
 - (د) ٦٠٠ كجم
- ٨ - يجب أن تكون على وكالة السفر والسياحة لوحة إعلانية باللغتين:
 - (أ) العربية والفرنسية
 - (ب) العربية والأيطالية
 - (ج) العربية والإنجليزية

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الثاني

أولاً: الإجابة والتصحيح

- ١ - صح
- ٢ - خطأ، دراسة الجدوى الاقتصادية ضرورية لحصول وكالة السفر والسياحة على وكالة الخطوط الجوية السعودية.
- ٣ - خطأ، موقف الوكالة المالي الحالي عنصر أساسي لاعتماد وكالة السفر والسياحة كوكيل للخطوط السعودية إذ يعتمد عليها الضمان البنكي.
- ٤ - خطأ، لأن موافقة مدير شؤون الوكالات والمبيعات المشتركة لازمة.
- ٥ - صح
- ٦ - صح
- ٧ - صح
- ٨ - خطأ، يلزم الطيران المدني ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي أن تضع ميزانية لحساباتها مصدقة من مراجع قانوني معتمد في المملكة.
- ٩ - صح
- ١٠ - خطأ، لتغيير موقع الوكالة لابد من إخطار مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بالمملكة.

ثانياً: اختيار الإجابة الصحيحة

- ١ - ج ٢ - أ ٣ - أ ٤ - د
- ٥ - ج ٦ - ج ٧ - ج ٨ - ج

نظم ولوائح سياحية

مخالفات السفر والسياحة

الجدارة : يجب أن يتقن الطالب هذه الوحدة بنسبة ١٠٠٪.

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة يكون قادرا على:

- ١ - التعرف على الحالات التي تعاقب فيها وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي بعقوبات مختلفة.
- ٢ - التعرف على المخالفات التي إذا ارتكبتها وكالة السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي تعاقب بالغرامة بمبالغ مختلفة.
- ٣ - التعرف على الحالات التي تلغى فيها تراخيص مزاولة الوكالة لنشاطها.

مستوى الأداء : يجب أن يستوعب الطالب هذه الوحدة كاملة.

الوقت المتوقع للتدريب : ثلاث ساعات.

الوسائل المساعدة : يمكن الاستعانة بحالات عملية للتعرف على مدى استيعاب الطالب للمخالفات والعقوبات.

متطلبات الجدارة :

- ١ - الاستيعاب والفهم الكاملين لحالات توقيع العقوبة.
- ٢ - الاستيعاب والفهم الكاملين لحالات توقيع الغرامات.
- ٣ - معرفة الحالات التي يوقف فيها منح التراخيص الخاصة بوكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي .
- ٤ - الاستيعاب الكامل لحالات إلغاء تراخيص مزاولة نشاط وكالات السفر والسياحة والشحن الجوي .

المبحث الأول

العقوبات

أولاً: وقف الترخيص اللازم لمزاولة النشاط أو إلغائه

يجوز إيقاف منح التراخيص الخاصة بوكالات السفر والسياحة والشحن الجوي مؤقتاً أو بصفة دائمة بأي مدينة في المملكة بقرار من رئيس الطيران المدني وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة. أما إلغاء الترخيص الممنوح لوكالات السفر والسياحة و مكاتب الشحن الجوي فإنه يتم بحكم النظام في الأحوال الآتية:

١ - إذا تنازلت المنشأة عنه.

٢ - إذا توقفت المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة سنة كاملة.

٣ - إذا فقدت المنشأة شرطاً من الشروط النصوص عليها في المادة الثانية من هذا القرار والتي تتعلق بإجراءات الحصول على التراخيص اللازمة.

ثانياً: العقوبات الناتجة عن عدم تنفيذ إجراءات السلامة

يقوم الدفاع المدني بتطبيق عدد من العقوبات المختلفة على وكالات السفر والسياحة ومكاتب الشحن الجوي التي لا تلتزم بتطبيق متطلبات السلامة المطلوبة في المكاتب أو في مستودعات الشحن. هذه العقوبات تأخذ شكل التدرج في قساوتها كما يلي:

١ - يتم أخذ التعهد الأول على الوكالة حيث تكون مدة التنفيذ خمسة عشر يوماً بعد توضيح تاريخ التعهد وتاريخ الانتهاء ونوعية المخالفة ومتطلبات السلامة الواجب توفرها.

٢ - بعد المتابعة وانتهاء المدة إذا لم تلتزم الوكالة بتنفيذ متطلبات وشروط السلامة المطلوبة يتم أخذ التعهد الثاني حيث تكون مدة التنفيذ سبعة أيام.

٣ - بعد انقضاء المدة المحددة في التعهد الثاني ولم تلتزم الوكالة بالتنفيذ يتم أخذ التعهد الثالث حيث تكون مدة التعهد في هذه المرة ثمانية وأربعون ساعة. وفي حالة عدم التنفيذ في هذه المرة الثالثة يتم عرض هذه التعهدات من قبل دورية السلامة التابعة للمنطقة على ضابط السلامة لدراستها مع رئيس القسم التابعة له الوكالة.

٤ - يتم إخطار مدير شعبة العمليات قبل إغلاق الوكالة للحصول على إذن الإغلاق حسب التعليمات المتبعة في ذلك حيث ينتقل ضابط السلامة إلى موقع الوكالة للقيام بعملية إغلاقها والتي تكون ثلاثة أيام في المرة الأولى وتتضاعف بعد ذلك في كل مرة.

٥ - يعتبر فصل التيار الكهربائي بواسطة شركة الكهرباء إحدى العقوبات التي قد تطبق على الوكالات التي لا تلتزم بتطبيق متطلبات السلامة حسب ما هو منصوص عليها من الدفاع المدني.

ثالثاً: تعيين الكيفية التي تمارس بها الوكالات نشاطها

يتعين على مكاتب الشحن ووكالات السفر والسياحة تحديد الكيفية التي تمارس بها نشاطها سواء من خلال عضويتها في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الآياتا) , أو كوكيل عام لإحدى شركات الطيران وذلك في خلال عام من تاريخ منح الترخيص وإلا ستتعرض للغرامة كما هو مبين أدناه.

المبحث الثاني

الغرامات

- لتجنب الممارسات المخالفة للوائح والتي تجلب العقوبات والغرامات لوكالات السفر والسياحة والشحن الجوي فقد نص القرار الوزاري رقم ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ١٤١٩/٩/٢٤ هـ الصادر عن رئاسة الطيران المدني على أنه يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف ريال ولا تزيد عن مائة ألف ريال كل من خالف أحكام هذا القرار أو التعليمات الصادرة بموجبه وفقاً للتفصيل الآتي:
- ١ - عند عدم تجديد رخصة وكالة السفر والسياحة أو وكالة الشحن الجوي في مدة أقصاها ثلاثة شهور من تاريخ انتهائها تكون العقوبة دفع غرامة قدرها عشرة آلاف ريال.
 - ٢ - إذا قامت الوكالة أو المؤسسة بتغيير موقعها أو أي فرع من فروعها دون أخذ الموافقة المسبقة من الرئاسة العامة للطيران المدني أو تغيير العنوان البريدي أو أرقام الهواتف دون إخطار الرئاسة العامة للطيران المدني ولمدة ثلاثة أشهر من تاريخ التغيير تكون الغرامة مقدارها عشرة آلاف ريال.
 - ٣ - إذا تأخرت الوكالة أو المؤسسة في تقديم إحصائيات حركة النقل وقائمة الأجور لفترة ثلاثة أشهر تقوم بدفع غرامة مالية قدرها عشرة آلاف ريال.
 - ٤ - إذا قامت الشركة أو الوكالة بتشغيل غير المواطنين السعوديين والذين هم على غير كفالتها تكون العقوبة دفع غرامة مالية قدرها عشرة آلاف ريال.
 - ٥ - إذا كانت المخالفة هي عدم تحديد الكيفية التي تمارس من خلالها وكالات ومكاتب السفر والسياحة والشحن الجوي نشاطها وفقاً للمدة المقررة لذلك تكون العقوبة دفع غرامة مالية قدرها ثلاثون ألف ريال.
 - ٦ - في حالة ما إذا منعت الوكالة أو الشركة الموظفين الرسميين من أداء عملهم أو من الدخول إلي الأماكن التي تشغلها الشركة أو الوكالة أو الامتناع عن تقديم البيانات أو تقديم بيانات غير صحيحة تعاقب الوكالة أو الشركة بدفع غرامة مالية قدرها خمسون ألف ريال.
 - ٧ - إذا قامت الوكالة أو الشركة ببيع تذاكر السفر أو إصدار بوالص الشحن عبر منافذ غير مصرح لها تكون العقوبة غرامة قدرها خمسون ألف ريال.
 - ٨ - في حالة عدم قيام شركات الطيران بتزويد الرئاسة العامة للطيران المدني بالحسابات الخاصة بها ولفترة تزيد عن ستة أشهر تكون العقوبة دفع غرامة مالية قدرها خمسون ألف ريال.

كما نص القرار الوزاري على أنه في حالة تكرار ذات المخالفة للمرة الثانية تضاعف الغرامة المالية المقررة مع أخذ تعهد على المنشأة المخالفة بأنه في حال تكرار ذات المخالفة للمرة الثالثة سيتم إغلاق المكتب أو الوكالة التي ارتكبت المخالفة. إضافة لما سبق فإن القرار الوزاري السابق قد أعطى الحق لرئيس الطيران المدني في فرض الغرامة التي يراها مناسبة على المخالفات التي لم يرد ذكرها فيما سبق وذلك وفقا للحدين الأدنى والأعلى المنصوص عليهما للغرامة.

أسئلة الفصل الثالث

أولاً: اكتب كلمة (صح) أمام العبارة الصحيحة , وكلمة (خطأ) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي:

- ١ - رئاسة الطيران المدني لها الحق في إيقاف منح ترخيص لأي وكالة سفر وسياحة أو مكتب شحن جوي بصفة مؤقتة أو دائمة إذا اقتضت المصلحة العامة ذلك ()
- ٢ - إذا لم تجدد وكالة السفر والسياحة أو مكتب الشحن الجوي رخصة العمل لمدة ثلاثة شهور من تاريخ انتهائها فلا يصدر بحقها أية عقوبة ()
- ٣ - يحق لوكالة السفر والسياحة أو الشحن الجوي تغيير موقعها دون إخطار الرئاسة العامة للطيران المدني ومن دون أن توقع عليها أية عقوبة ()
- ٤ - تكون العقوبة دفع غرامة قدرها خمسون ألف ريال إذا قامت وكالة السفر والسياحة ببيع تذاكر سفر عبر منافذ غير مصرح لها في المملكة ()
- ٥ - ليس من الضروري أن تقوم شركات الطيران بتزويد الرئاسة العامة للطيران المدني بالحسابات الخاصة بها ()
- ٦ - مخالفة متطلبات السلامة الصادرة من الدفاع المدني ينتج عنها أخذ تعهد عن الوكالة المخالفة بإزالة المخالفة خلال ثلاثة أسابيع ()
- ٧ - إذا لم تلتزم الوكالة بتنفيذ التعهد الأول الخاص بمتطلبات السلامة في نهاية المدة المقررة يتم أخذ تعهد ثانٍ وتكون مدة التنفيذ سبعة أيام ()
- ٨ - إذا لم تلتزم الوكالة بتنفيذ متطلبات السلامة الصادرة من الدفاع المدني حتى بعد أخذ التعهد الثالث فإن العقوبة تكون دفع غرامة قدرها ٢٥٠٠٠٠ ريال سعودي ()
- ٩ - قطع التيار الكهربائي عن الوكالة أحد العقوبات التي قد يلجأ إليها الدفاع المدني لمعاقبة الوكالات التي لا تلتزم بمتطلبات السلامة ()
- ١٠ - يتم إغلاق الوكالة التي لا تلتزم بمتطلبات السلامة بعد الإنذار الأول مباشرة ()

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- ١ - يلغى الترخيص الممنوح لوكالة السفر والسياحة إذا توقفت عن نشاطها لمدة: (أ) ستة أشهر (ب) ستة واحدة (ج) سنة ونصف (د) سنتان
- ٢ - إذا تكررت ذات المخالفة من وكالة السفر والسياحة للمرة الثالثة تكون العقوبة:

(أ) مضاعفة الغرامة المالية (ب) تكون الغرامة المالية ثلاثة أضعاف

(ج) إغلاق الوكالة (د) إنذار الوكالة فقط

٣ - إذا تنازلت وكالة السفر والسياحة عن الترخيص الممنوح لها فإنه:

(أ) يلغى الترخيص (ب) تحتفظ به الوكالة (ج) للوكالة الحق في بيعه

٤ - إذا لم تلتزم الوكالة بتنفيذ متطلبات السلامة الصادرة عن الدفاع المدني في نهاية مدة التعهد

الثاني، فإنه يتم أخذ التعهد الثالث حيث تكون مدة التنفيذ في هذه المرة:

(أ) ٢٤ ساعة (ب) ٣٦ ساعة (ج) ٤٨ ساعة (د) ٧٢ ساعة

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الثالث

أولاً: الإجابة والتصحيح

- ١ - صح
- ٢ - خطأ , تكون العقوبة غرامة قدرها عشرة آلاف ريال
- ٣ - خطأ , تكون العقوبة غرامة قدرها عشرة آلاف ريال
- ٤ - صح
- ٥ - خطأ , تكون العقوبة غرامة قدرها خمسون ألف ريال
- ٦ - خطأ , التعهد بإزالة المخالفة تكون خلال ١٥ يوم
- ٧ - صح
- ٨ - خطأ , العقوبة هي إغلاق الوكالة
- ٩ - صح
- ١٠ - خطأ , إغلاق الوكالة يكون بعد انقضاء مدة التعهد الثالث دون أن يتم تنفيذ متطلبات السلامة المطلوبة من الدفاع المدني.

ثانياً: اختيار الإجابة الصحيحة:

- ١ - ب ٢ - ج ٣ - أ ٤ - ج

نظم ونوائح سياحية

اللائحة الداخلية للعاملين بوكالات السفر والسياحة

الجدارة ومستوى الأداء المطلوب : يجب أن يتقن الطالب هذه الوحدة بنسبة ١٠٠٪ .

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة فإنه يكون قد استوعب جيداً :

- ١ - إجراءات اختيار العاملة المؤهلة .
- ٢ - واجباته نحو أداء الوظيفة التي يشغلها .
- ٣ - أسس الترقى ومنح العلاوات .
- ٤ - الإلمام بساعات العمل والراحة الأسبوعية .
- ٥ - الإلمام بالإجازات السنوية والأعياد والإجازات المرضية والخاصة .
- ٦ - الجزاءات التي يمكن أن توقع عليها عند التقصير في أداء العمل .

الوقت المتوقع للتدريب : ٤ ساعات .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استيعاب الطالب لما ورد في الحقيقية .
- ٢ - إعطاء الطالب حالات عملية لإبداء رأيه في ظل أحكام اللائحة الداخلية للعاملين .

مقدمة

وضعت لائحة تنظيم العمل في وكالات السفر تنفيذاً لأحكام المادة (٩) من نظام العمل والعمال الصادر بالمرسوم الملكي رقم م / ٢١ بتاريخ ٦ / ٩ / ١٣٨٩ هـ وتسري هذه اللائحة على جميع الموظفين والعمال ، سواء الموجودين منهم حالياً في العمل أو الذين يلتحقون بها في المستقبل .وتعطى اللائحة الأولوية التوظيف في الجهات المختلفة للموظفين السعوديين ويجوز استثناء استخدام غير السعوديين من ذوي الكفاءة المهنية أو المؤهلات الدراسية التي تحتاج إليها جهات العمل ولا تتوفر لدى الراغبين في العمل من أبناء المملكة .

وسوف يتم مناقشة الموضوعات التالية :

- ١ - شروط الاستخدام .
- ٢ - مسوغات الاستخدام .
- ٣ - الواجبات الوظيفية .
- ٤ - الأجور الوظيفية .
- ٥ - ساعات العمل والراحة الأسبوعية والأجر الإضافي .
- ٦ - النقل والتكليف بوظيفة أعلى .
- ٧ - الإجازات السنوية والأعياد والإجازات الخاصة والمرضية .
- ٨ - الجزاءات .
- ٩ - انتهاء الخدمة .

المبحث الأول

إجراءات اختيار العاملة المؤهلة

أولاً : وكالات السفر والسياحة :

عند اختيار العاملة اللازمة للعمل في شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة يجب الالتزام بما نص عليها القرار الوزاري ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ٢٤/٩/١٩٤١هـ من أنه يجب تعيين موظف سعودي واحد على الأقل في كل مكتب أو وكالة للقيام بأعمال الحجز وإصدار التذاكر ويحمل شهادة تأهيل في هذا المجال صادرة من إحدى شركات الطيران العاملة في المملكة أو معهد معترف به من قبل رئاسة الطيران المدني مع مراعاة تنفيذ ما تضمنه القرار الوزاري بشأن الكفاءات السعودية وفقاً للنسب المنصوص عليها في القرار .

إضافة لما سبق فإن الخطوط الجوية السعودية نصت على الشروط والمؤهلات التالية :

١ - عند تقديم الطلب ، يترتب على الوكيل تأمين ما لا يقل عن موظف مؤهل لبيع التذاكر على أقل التقدير ويكون على كفالة الوكالة حسب نظام العمل للعمالة بالمملكة والأنظمة المرعية لذلك وأن يتواجد بشكل دائم خلال ساعات وأيام العمل الرسمية .

٢ - يقدم الوكيل المستندات الثبوتية اللازمة لأهلية الموظف التالية لمدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات عند طلبه لذلك :

أ) صورة من إقامة الموظف .

ب) نسخ من دورات تدريبية في مجال إصدار التذاكر والأسعار من شركة طيران عضو في منظمة الآياتا أو معهد معترف به من قبل الآياتا تم إنجازها خلال الست السنوات السابقة لتقديم الطلب ، ويغني عن ذلك نسخة من دبلوم الآياتا للمستوى المبتدئ .

ت) نسخة من شهادات خبرة لمدة سنتين خلال الأربع السنوات السابقة لتاريخ تقديم الطلب من شركة طيران آياتا أو شركة طيران ذات رحلات مجدولة أو وكيل آياتا أو وكيل عام لشركة طيران .

ثانياً : وكالات ومكاتب الشحن الجوي ..

عند اختيار العاملة اللازمة للعمل في وكالات ومكاتب الشحن الجوي يجب الالتزام بالشروط التالية والواردة في القرار الوزاري رقم ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ ٢٤/٩/١٩٤١هـ .

١ - أن يكون مدير المكتب سعودي الجنسية وحاصلاً على شهادة خبرة صادرة من قبل إحدى شركات الطيران العاملة في المملكة من معهد معترف به من قبل رئاسة الطيران المدني تؤكد إلمامه التام

بإصدار بوالص الشحن وتخطيط مسار الشحنات واحتساب الأجر والمعرفة بالمستندات المطلوبة للشحن الجوي .

- ٢ - يجب أن لا يقل عدد موظفي المكتب عن ثلاثة موظفين بخلاف مدير المكتب وفق للشروط التالية :
 - أ (يشترط حصول اثنين منهم على شهادة خبرة من شركات الطيران أو معهد متخصص معتمد في مجال أعمال الشحن تؤكد إلمامهما بإصدار بوالص الشحن وتخطيط مسار الشحنات واحتساب الأجر والمعرفة بالمستندات .
 - ب (موظف سعودي يتولى مسؤولية الإشراف والتأكد من محتويات الشحنات وصحة المعلومات المدونة عنها في النموذج المصمم لذلك على أن لا يقل تأهيله عن الثانوية العامة كحد أدنى أو أن يكون حاصلًا على شهادة خبرة من قبل إحدى شركات الطيران العاملة في المملكة أو معهد معترف به من قبل رئاسة الطيران المدني خاصة بإصدار بوالص الشحن .
- ٣ - معرفة الجهات التي تعتمد شهادات الدورات التدريبية وسنوات الخبرة .
- ٤ - التعرف على الجهات المعتمدة في المملكة والتي يمكن الحصول منها على شهادات الخبرة وشهادات إتمام الدورات التدريبية .
- ٥ - يجب أن يلم الموظف الذي يقوم بنقل الشحنات الخطرة بمتطلبات نقل هذا النوع من الشحنات .

المبحث الثاني

شروط الاستخدام ومسوغاته

أولاً : شروط الاستخدام (التوظيف)

مادة ٩ :

يشترط لاستخدام العامل ما يلي :

- أ - أن يعبئ طلب الاستخدام المعد لذلك من قبل .
- ب - أن يكون عاملاً بالغاً من العمر ١٨ سنة على الأقل وحسن السير والسلوك .
- ج - أن يكون لائقاً للعمل محل الاستخدام .
- د - أن تتوفر لديه المؤهلات الدراسية والكفاءات المهنية المشترطة للعمل والتي يتم تحديدها ويقدم نسخة منها .

هـ - أن يجتاز بنجاح الامتحان التحريري أو المقابلة الشخصية أو كليهما التي يجريها معه لجنة التوظيف .

مادة ١٠ :

يتم شغل الوظائف عن طريق التعاقد أو نقل الكفالة بقرار من المدير المسؤول أو من رئيس مجلس الإدارة أو نائبه أو من ينيب عنهما ، ويحدد في العقد مكان العمل ونوعه .

مادة ١١ :

تستوفى إجراءات التوظيف ويتم إعلان الطالب بقبول طلبات الدخول للمقابلة الشخصية أو الاختبارات التحريرية أو كليهما معاً وإعلان النتائج غير ذلك من الأمور المتعلقة بالتوظيف من قبل إدارة الشؤون الإدارية بجهة العمل ، أما بالمراسلة أو شفهيًا .

ويتم توظيف غير السعوديين ، عن طريق الإعلان بالصحف في البلدان المطلوب التعاقد مع مواطنيها ، ومن ثم تقوم لجنة التوظيف بدراسة الطلبات والاتصال بمن تم اختيارهم .

كما يجوز التعاقد من الداخل بنقل الكفالة وتكون سلطة التعاقد لرئيس مجلس الإدارة أو نائبه

ولا يعتد بعقد العمل غير الموقع منهما .

مادة ١٢ :

كل عامل يستخدم لدى جهة العمل يعتبر مستخدماً تحت الاختبار بشرط أن ينص على ذلك صراحة في عقد العمل وأن تعين فيه مدة الاختبار بشكل واضح ولا يجوز أن تزيد هذه المدة عن ثلاثة أشهر بالنسبة للعمال ذوي الأجور الشهرية ، وشهر واحد بالنسبة لغيرهم ، وتبدأ فترة الاختبار ، وبعد تعميم النقل .

مادة ١٣ :

إذا لم تثبت صلاحية العمال خلال فترة الاختبار للقيام بواجبات الأعمال المسندة إليه جاز لجهة العمل أن تفصله في أي وقت خلال فترة الاختبار أو بانتهائها دون مكافأة أو تعويض أو إنذار ، ولا يجوز استخدام العمال تحت الاختبار أكثر من مرة واحدة .

مادة ١٤ :

بالنسبة للعمال الفنيين ، يجوز تعديل رواتبهم زيادة أو نقصاً بعد أو خلال فترة التجربة المنصوص عليها في عقودهم ، وذلك بما يتناسب وما ثبت خلال أدائهم لأعمالهم من قدرات تزيد أو تنقص عما يفترض من واقع خبراتهم المقدمة والمعلومات المسجلة عنهم خلال المقابلة الشخصية .. وتصبح الزيادة أو النقص سارية المفعول اعتباراً من الشهر الذي يلي تاريخ صدور رئيس مجلس الإدارة أو نائبه ، وللعامل الحق في التوقف عن العمل في حال رفضه تخفيض راتبه ، بحيث يكون توقفه مع بداية الشهر التالي لصدور القرار بتخفيض راتبه ، وفي هذه الحالة تنتهي خدماته ، ويرحل نهائياً إلى موطنه على نفقة جهة العمل بعد خدمات راتبه وراتب إجازة المدة التي عملها وفقاً لراتبه المتعاقد عليها .

المادة ١٥ :

إذا تم التعاقد مع العامل من خارج المملكة فإنه يعامل كما يلي :

- ١ - يمنح تذكرة سفر بالدرجة السياحية من مقر إقامته إلى مقر الوظيفة ، كما أن له نفس هذه التذكرة عند انتهاء عقده إذا عاد إلى مقر إقامته فعلاً بتأشيرة خروج نهائي .
- ٢ - في حالة التعاقد ببدل سكن يجوز إعطاء العامل ابتداء سلفة لا تزيد عن أجر شهرين لتسهيل دفع تكاليف سكنه وتأمين الأثاث وذلك للسنة الأولى فقط ، وتستوفى منه على أقساط شهرية لا تزيد عن اثني عشر شهراً
- ٣ - لا تتحمل جهة العمل قيمة تذاكر سفر عائلة الموظف إلا إذا كان منصوصاً على ذلك بعقد عمله ووفقاً لما نص عليها العقد .

المادة ١٦ :

تبدأ خدمة العامل من تاريخ مباشرته الفعلية للعمل ويثبت إلحاقه بالخدمة بموجب كتاب من شؤون الموظفين يحدد تاريخ التعاقد بالعمل فعلاً ووظيفته وراتبه و بدلته .

ثانياً : مسوغات الاستخدام :

مادة ١٧ :

على طالب الاستخدام لإبرام العقد معه أن يقدم ما يلي :

- صورة من حفيظة النفوس إذا كان سعودي الجنسية .
- جواز سفره مشتملاً على تأشيرة العمل سارية المفعول إن كان غير سعودي .
- شهادات الخدمة والخبرة السابقة مصدقة حسب الأصول .
- أن يؤدي قسم العمل المعد لذلك قبل تعاقدده وقبل مباشرته العمل .
- ٦ صور شمسية للسعودي ، و ١٢ صورة للأجنبي مقاس ٣سم × ٤سم .
- وإذا قدم طالب لاستخدام بيانات أو شهادات أو إقرارات غير صحيحة أو أخفى بيانات صحيحة تقسم عقده بدون إنذار أو تعويض أو مكافأة .

ثالثاً: البيانات والسجلات والبطاقات :

مادة ١٨ :

يجب على كل عامل أن يقدم لإدارة الشركة بياناً يحدد فيه مكان إقامته وحالته الشخصية والاجتماعية وأسماء وعناوين من يقوم بإعالتهم شرعاً ودرجة قرابتهم له ، ويعتبر هذا البيان محدداً لمعولي العامل ، وأي بيانات أخرى تطلبها الشركة وذلك وفق النموذج المعد لهذا الغرض ، كما يجب عليها إخطار الشركة بأي تغيير يطرأ على البيانات خلال أسبوع من هذا التغيير .

مادة ١٩ :

في حالة عدم صحة البيانات المشار في المادة السابقة أو تأخر العامل بإخطار الشركة بما قد يحدث من تغيير فيها ، فإنه يتعرض للجزاء المقرر لذلك مع حق الشركة في استرداد ما قد صرفته له دون وجه حق .

مادة ٢٠ :

تحتفظ جهة العمل لدى إدارة الشؤون الإدارية بسجل مفصل ودقيق لكل عامل أثناء خدمته بحيث يشمل جميع الأمور المتعلقة بالاستخدام والترفيه والنقل وتعديل الأجر ، وإنهاء الخدمة والإجازات وإصابات العمل والغياب والجزاءات وتقارير الأداء والمكافآت والمميزات العينية والنقدية التي يحصل عليها . وتاريخ انتهاء الخدمة وأسبابها والتعويضات التي تقاضها حسب ذلك .

مادة ٢١ :

تعد جهة العمل لكل عامل ملفاً خاصاً لدى الشؤون الإدارية ترصد فيه كافة البيانات الموضحة في المادة ٢٠ وتحفظ فيه الوثائق المؤيدة لذلك .

مادة ٢٢ :

تعطى جهة العمل للعامل بطاقة خدمة ويوقع عليها المدير المسؤول وتختم بختم الشركة ، وتتضمن اسم العامل وجنسيته وتاريخ ميلاده ومهنته وتاريخ استخدامه ، وعليها صورته ويلزم بحملها وأن يبرزها كلما طلب إليه ذلك .

المبحث الثالث

الواجبات

مادة ٢٣ :

يجب على العامل :

- ١ - أن يترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة .
- ٢ - أن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع العملاء ورؤسائه وزملائه ومرؤوسه .
- ٣ - أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات الوظيفة تحت إشراف رؤسائه المباشرين وفق توجهاتهم ، وأن ينفذ الأوامر الصادرة إليه بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات ، وأن يبذل جهده في خدمة الشركة بحرص وأمانة وإخلاص .
- ٤ - أن يعمل على سيادة روح التعاون فيما بينه وبين زملائه ورؤسائه ومرؤوسه ، وأن يحرص على إرضاء عملاء الشركة في نطاق اختصاصه .
- ٥ - ألا تقبل أي عمولات مادية أو عينية أو ما شابهها من أية جهة دون موافقة خطية مسبقة من جهة العمل.
- ٦ - أن يبذل كل جهده في حدود صلاحيات وظيفته بما يحقق أغراض العمل ورعاية مصالحها والمحافظة على أموالها وممتلكاتها وأسرارها وكافة المستندات والوثائق الخاصة بعمله .

مادة ٢٤ :

على جميع العمال التفرغ التام للعمل بجهة العمل ولا يجوز لأي عامل أن يمارس عملاً آخر بأجر

أو دون أجر خارج نطاق عمله بجهة العمل .

مادة ٢٥ :

كل عامل مسئول عما يصدر عنه وعن حسن سير العمل في حدود اختصاصه وعن المحافظة على العدد والمعدات والأدوات والممتلكات وخلافها التي هي تعهدته أو تحت يده .

مادة ٢٦ :

على العامل المحافظة على الأسرار الفنية والتجارية والمهنية والإدارية للشركة والتي قد تصل إليه وإلى عمله بسبب أعمال الوظيفة .

مادة ٢٧ :

يحظر على العامل :

- ١ - استغلال مركزه بالشركة للقيام بأي عمل يقصد منه تحقيق ربح شخصي له على حساب مصلحة الشركة.
- ٢ - التدخل في الشؤون السياسية أو المذهبية أو إجراء تعليقات أو تفسيرات للأوامر والقرارات الصادرة من الجهات الرسمية .
- ٣ - التصرف بطريقة تسيء إلى التقاليد المرعية في البلاد .
- ٤ - إفشاء الأسرار التي يطلع عليها بحكم الوظيفة .

المبحث الرابع

الأجور والتقارير والترقية والعلاوات

أولاً : الرواتب والأجور :

مادة ٢٨ :

يستحق العامل أجره اعتباراً من تاريخ مباشرته العمل ، ويدفع له في نهاية كل شهر ميلادي . ويخصم من الأجر كافة الالتزامات المالية التي تفرضها نظم الدولة لأي غرض ، الحسميات الخاصة بالعقوبات والسلف أو ما يماثلها .

مادة ٢٩ :

تدفع الأجور للعامل خلال ساعات العمل الرسمية وفي مكان عمله ويوقع العامل عند استلامه أجره أو أي مبلغ مستحق له على كشف الرواتب أو الإيصال المعد لذلك ، ويعتبر هذا التوقيع من جانبه إبراء لذمة المجموعة من الأجر أو المبلغ المستحق له المدون في الصك .

مادة ٣٠ :

يجوز للعامل توكيل من يشاء لقبض أجره واستحقاقاته لدى جهة العمل وذلك بموجب توكيل كتابي موقع منه ومصدق عليها من قبل نائب الرئيس أو من ينوب عنه .

مادة ٣١ :

لا يجوز الحجز على أجر العامل إلا بموافقة أو أمر صادر من الجهات الرسمية المختصة ، أو بما نص عليها قانون العمل في هذا الشأن .

مادة ٣٢ :

مع عدم الإخلال بأحكام هذه اللائحة فإن العامل لا يستحق أجراً عن الأيام التي لا يباشر فيها عمله ما لم يكن راجعاً لجهة عمله .

ثانياً التقارير :

مادة ٣٣ :

يحرر عن كل عامل تقرير أداء عن كل سنة أو عن أي فترة أخرى تحددها إدارة الشركة ، ويتضمن التقرير بوجه عام .

- ١ - الإنتاجية .
- ٢ - فهم العمل .
- ٣ - تطوير الإنتاج كماً وكيفاً .
- ٤ - السيرة والسلوك .
- ٥ - المواظبة .

ويحدد لكل بند ٢٠ درجة بإجمالي ١٠٠ درجة للبنود الخمسة .

مادة ٣٤ :

يعد تقرير الأداء من قبل إدارة الشؤون الإدارية ، ثم يحال إلى الرؤساء المباشرين وفقاً للنموذج والتعليقات الملحقة به ، ثم يقيم العامل ويوقع الرئيس المباشر ، ويحال إلى رئيس أو مدير القسم أو وضع تقييم جديد حسب الأحوال .

مادة ٣٥ :

يحيل رئيس / مدير القسم التقرير إلى مدير الشؤون الإدارية لإبداء ما لديه من ملاحظات من واقع سجل وملف العامل وعلى الأخص، ما يتعلق بالجزاءات والشكاوي والغياب غير المبرر والثناء... الخ ، مع مقترحاته ثم يرفع إلى رئيس مجلس الإدارة أو نائبه لاعتماده .

مادة ٣٦ :

يخطر العامل بالتقدير المقدم عنه ، ويجوز له التظلم منه وفقاً لإجراءات التظلم الواردة في هذه اللائحة .
الترقية :

تعني الترقية وفقاً لأحكام هذه اللائحة نقل الموظف من مرتبته الحالية إلى مرتبة أعلى سواء في نفس القسم أو الإدارة أو الفرع الذي يعمل به أو بعد نقله إلى قسم أو إدارة فرع آخر .

مادة ٣٧ :

- ١ - خلو الوظيفة المراد الترقية إليها وأن يكون قد أمضى في مرتبته الحالية مدة سنتين على الأقل .

٢ - أن تتوفر فيه الخبرات والكفاءة والمؤهلات المطلوبة للوظيفة المراد ترقيته إليها ، وعند التعدد وتساوي الكفاءات نراعي المؤهلات العلمية ، وإن تساوت نراعي الأقدمية أي المدة التي أمضاها في المرتبة فإن تساوت يرقى الأكبر سناً .

٣ - توفر الشروط الخاصة بمنح العلاوة الواردة في المادة (٣٩) ، ولا يكون الترقية نافذة إلا بصدر القرار الإداري بذلك ، ويمنح الموظف المرفقي مرتبة أعلى جميع مزأيا المرتبة المرفقي إليها اعتبارا من تاريخ الترقية بما في ذلك بدل السكن مبدل المواصلات ، ويصدر بالترقية وتاريخ سريانها قرار من رئيس الإدارة أو نائبه .

ثالثاً العلاوات :

مادة ٣٨ :

تمنح العلاوات بقرار من رئيس مجلس الإدارة أو نائبه ، ويعتمد في منحها على تقارير الأداء المنظمة عن العامل وفقاً لهذه اللائحة .

مادة ٣٩ :

يعطى العامل العلاوة ، وفقاً لسلم الأجور المرفق ، فيزداد ضمن المرتبة التي يشغلها وينفس النسبة التي حققها في تقييم الأداء والتي يعتبر سقفها الأعلى ١٠٪ من الراتب الأساسي . وتعطى هذه العلاوة بعد إنهاء سنة واحدة على الأقل من تاريخ شغل العامل للدرجة ، ويشترط في إعطاء العلاوة ما يلي :

١ - استمرار الخدمة في الدرجة المنقول منها .

٢ - أن لا يقل مجموع درجة تقرير الأداء عن جيد (٥٥ من ٩١٠٠ وعلى أن لا يكون هناك درجة تقل عن (٧ من ٢٠) في أي حقل من حقول التقييم الخمسة الواردة في تقرير الأداء .

٣ - ألا يكون قد عوقب بالحسم من الراتب بنسبة تزيد عن ١٥٪ من أجره الشهري خلال آخر ستة أشهر .

مادة ٤٠ :

يجوز لرئيس مجلس الإدارة أو نائبه بناء على ما يستلمه من مصلحة العمل بصفة عامة أو بناء على التقارير التي تقدم إليه تجاوز الشروط والحدود المشار إليها في المادة (٣٩) .

مادة ٤١ :

يترتب على جهة العمل في حال توفر كافة أسباب وشروط ترقية العامل أو منحه العلاوة وفقاً لأحكام هذه اللائحة إصدار قرار إداري بذلك وإخطاره به فوراً .

مادة ٤٢ :

يتم ترقية العامل أو منحه العلاوة ابتداء من صدور القرار الإداري أو من التاريخ الذي يحدد لذلك في هذا القرار .

رابعاً النقل :

مادة ٤٣ :

يجوز لجهة العمل أن تنقل الموظف من مكان عمله الأصلي إلى أي مكان آخر داخل المملكة طبقاً لمقتضيات مصلحة العمل ، ولا يحق للموظف الاعتراض على نقله أو المطالبة بأية مزايا إلا إذا كان من شأن النقل أن يلحق بالموظف ضرراً جسيماً ، تتحمل جهة العمل مصاريف انتقاله إلى مكان عمله الجديد هو ومن يعولهم شرعاً مع نفقات نقل أمتعتهم إذا نص في العقد على الحق في استقدام عائلته للإقامة معه بالمملكة بشرط ألا يمس النقل المزايا والحقوق التي كان يحصل خلالها عمله بمكانه الأصلي باستثناء تلك المزايا التي ترتبط مباشرة بطبيعة العمل والوظيفة التي كان يقوم به . وإذا نقل الموظف بناء على طلبه تحمل كافة مصروفات النقل .

خامساً التكليف بوظيفة أعلى :

مادة ٤٤ :

يحق للشركة أن تكلف العامل بوظيفة أعلى من وظيفته التي يعمل بها وفي حال مرور ستة شهور على تكليفه وبقائه في الوظيفة الأعلى التي كلف بها ، وورود التقارير من رؤسائه بصلاحيته للعمل الموكل إليه ، يثبت ذلك يعد إلى عمله السابق ، ويمنح الموظف المكلف بوظيفة أعلى البدلات النقدية المخصصة لها ويبقى راتبه والمزايا العينية الأخرى على ما هي عليها إلى أن يتم نقله نهائياً إلى الوظيفة الجديدة أو إعادته إلى وظيفته السابقة .

المبحث الخامس

البدلات النقدية والأجر الإضافي

أولاً : البدلات النقدية :

مادة ٤٥ :

تؤمن الشركة لعمالها غير السعوديين السكن اللازم في الأماكن التي تحددها إدارة الشركة ، أو صرف بدل سكن سنوي بما يعدل أجر ثلاثة أشهر بحد أدنى لا يقل عن عشرة آلاف ريال سعودي وأقصى لا يتجاوز ثلاثين ألف ريال سعودي .

مادة ٤٦ :

تصرف الشركة لعمالها الذين لا يقيمون في مواقع العمل بدل مواصلات شهري وفق النسب التي تحددها إدارة الشركة ، وأما إذا كانت مهام وظيفة العامل تتطلب تنقلات كثيرة وغير اعتيادية لأدائها وكان العامل يقوم بهذه التنقلات بوسائله الخاصة ، فيجوز أن يزداد بدل المواصلات بنسبة تعادل درجة التنقلات أثناء العمل على ألا تزيد هذه النسبة عن ١٠٠ ٪ من البديل المقرر .

مادة ٤٧ :

يسقط حق العامل في بدل المواصلات الشهري إذا أمنت له الشركة سيارة خاصة بالمجان وتتحمل الشركة في هذه الحالة كافة النفقات اللازمة من محروقات وصيانة وإصلاح وتأمين ، وتقوم إدارة الشركة بتحديد الوظائف التي تتطلب مهامها وواجباتها تأمين وسائل نقل خاصة .

ثانياً الأجر الإضافي :

مادة ٤٨ :

في حالة تكليف العامل بعمل إضافي أي خارج أوقات الدوام الأصلي ولا يجوز لأي موظف القيام بعمل إضافي إلا بناء على تكليف خطي مسبق من رئيسه المباشر ومعتمد من نائب رئيس مجلس الإدارة وذلك وفقاً لحكم المادة (١٥١) من قانون العمل يراعي الآتي :

أ - ألا تتجاوز ساعات العمل في اليوم الواحد عشر ساعات أو خمس ساعات متواصلة دون فترة للراحة والصلاة والطعام لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة .

ب - أن يملأ النموذج الخاص بالعمل الإضافي ويعتمد من قبل المدير المسؤول .

ج - تدفع ساعات العمل الإضافي المعتمدة بما يعدل أجر (١٥٠ ٪) من ساعة العمل العادية وحسب

أحكام المادة (١٥١) من نظام العمل .

د - ألا يكون التكليف بالعمل الإضافي نتيجة قصور أو إهمال العامل في أدائه لعمله أثناء الدوام الأصلي
هـ - يصرف الأجر الإضافي مع أجور الشهر اللاحق .

مادة ٤٩ :

إذا استدعي العامل لعمل طارئ خارج الدوام الرسمي فإن الشركة تضمن له أجر ساعتين من العمل كحد أدنى في حال انتهاء المهنة المكلف بها في وقت أقل ، أما في حال زيادته عن الساعتين فيحسب كما هو مع التقريب إلى أقرب ربع ساعة .. ولا يجوز للعامل التخلف عن العمل المستدعي إليه إلا بناء على عذر تقبله الشركة .

المبحث السادس

ساعات العمل والراحة الأسبوعية

مادة ٥٠ :

تحدد أيام العمل بستة أيام في الأسبوع من السبت لغاية الخميس ، ويعتبر يوم الجمعة يوم راحة أسبوعية مدفوعة الأجر ، ويجوز لجهة العمل حسب حاجة العمل استبداله بأي يوم آخر .

مادة ٥١ :

تحدد ساعات العمل الفعلية اليومية بثماني ساعات ، أو ثمانٍ وأربعين ساعة في الأسبوع في كل شهور السنة عدا شهر رمضان المبارك الذي يجب أن تزيد ساعات أسبوعياً بالنسبة للعامل المسلمين ، لا تدخل فيها الأوقات المخصصة للصلاة والطعام .

مادة ٥٢ :

تنظم ساعات العمل في الشركة بحيث لا يعمل العامل أكثر من خمس ساعات متوالية دون فترة للراحة والطعام لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة ، أو ساعة ونصف الساعة خلال مجموع ساعات العمل .

المبحث السابع

قواعد الحضور والتأخر والغياب والتفتيش

مادة ٥٥ :

يكون دخول العمال إلى أماكن العمل والخروج منها في الأماكن المخصصة لذلك والمعلن عنها .

مادة ٥٦ :

يتم ضبط الحضور والغياب بواسطة بطاقات ساعة التوقيت ، ويتم سحب هذه البطاقات من قبل المسؤول بعد عشر دقائق من بدء العمل وذلك لإعداد بطاقة التفقد اليومية التي توضح الحضور والتأخر والغياب .

مادة ٥٧ :

يؤخذ بالبطاقات المحددة في المادة السابقة في إثبات حضور العمال ومدى تقيده بمواعيد العمل .

مادة ٥٨ :

يخضع جميع العمال عند دخولهم إلى أماكن العمل وخروجهم منها للإجراءات التي تقرها الشركة .

المبحث الثامن

الإجازات

أولاً الإجازات السنوية :

مادة ٥٩ :

يستحق العامل إجازة عادية عن كل سنة من سنوات الخدمة بأجر كامل مدتها ثلاثين يوماً ، وفي حال النص على خلاف ذلك في العقد الموقع بين الشركة أو الوكالة والعامل ينطبق النص الوارد في العقد مع اعتبار النص الوارد في هذه المادة كحد أدنى لمدة الإجازة .

ولا يستحق العامل إجازة سنوية عن المدة يقضيها في إجازة دراسية أو أية إجازة غير مدفوعة الأجر .

مادة ٦٠ :

يستحق العامل إجازته العادية بعد خدمة سنة تنقص بمقدار المدة المذكورة في المادة (٥٩) أعلاه ، أو المذكور في عقد العمل الخاص به ، ويقدم طلب لإجازة (٤٥) يوماً من تاريخ استحقاقها للرئيس المباشر الذي يرفق موافقته للرئيس الذي يرفق للإدارة للبعث والتعميد بما يلزم .

مادة ٦١ :

لا يجوز تأجيل التمتع بالإجازة العادية المستحقة أو أي جزء منها لأكثر من السنة التالية ، وفي هذه الحالة يجب التمتع بالإجازات المتجمعة .

مادة ٦٢ :

يجري التمتع بالإجازة في المواعيد المناسبة للشركة أو الوكالة وفقاً لجدول الإجازات المعد والموافق عليها من قبلها والمعلن عنه مع مراعاة الظروف الخاصة بكل عامل ويكون قرار إدارة الشركة أو الوكالة بهذا الخصوص نهائياً .

مادة ٦٥ :

يدفع راتب الإجازة المستحقة للعامل مقدماً عند قيامه بإجازته وفق آخر أجر كان يتقاضاه العامل عند قيامه بها .

مادة ٦٦ :

يجوز للعامل بعد موافقة الإدارة تجزئة إجازته لجزأين على الأكثر ، على أن لا تدفع له نفقات السفر لغرض الإجازة العادية إلا مرة واحدة في السنة وفي الجزء الثاني من الإجازة العادية ، وفي حال النص على خلاف ذلك في العقد فينطبق النص الوارد في العقد .

مادة ٦٧ :

إذا تخللت الإجازة العادية إجازة عيد الفطر أو عيد الأضحى أو إجازة رسمية أخرى تقررها الدولة ، فإن مدة الإجازة العادية تمدد حكماً بعدد أيام تلك الإجازة التي تخللها ، أما أيام الجمعة التي تتخلل الإجازة فتعتبر من ضمن مدة الإجازة .

مادة ٦٨ :

تقوم الشركة بترتيب الإجراءات الخاصة بالنسبة لتأشيرات الخروج والعودة ، ودفع الرسوم المترتبة عليها (شريطة أن يطلب العامل ذلك قبل أسبوعين على الأقل من تاريخ سفره) .

مادة ٦٩ :

يجوز تعويض العامل نقداً عن إجازته المستحقة أو الإجازة المؤجلة من العام السابق له ، وفي هذه الحالة يتخذ آخر أجر كان يتقاضاه العامل عند استحقاقه الإجازة لاحتساب التعويض مقابل أجر هذه الإجازات .. ويستثنى من ذلك ما تراه الإدارة من حاجة العمل لتعويض عامل عن إجازته وبقرار من المدير العام .

ثانياً : إجازات الأعياد والمواسم :

مادة ٧٠ :

يمنح العمال إجازات مدفوعة الأجر في الأحوال التالية :

- ١ - أربع أيام (بما فيها يوم الجمعة إذا أتى ضمنها) لعيد الفطر المبارك وتبدأ من اليوم (٢٩) رمضان .
- ٢ - ستة أيام (بما فيها يوم الجمعة إذا أتى ضمنها) لعيد الأضحى المبارك وتبدأ من يوم (٨) ذي الحجة حتى اليوم الثالث عشر منه .
- ٣ - وتنظم جهة العمل العطلة بالنسبة لبعض الموظفين الذين يفترض قيامهم بالعمل أثناء العطلتين الوارديتين في ١ ، ٢ من هذه المادة حيث تصدر التعاميم اللازمة لهذا التنظيم في الوقت المناسب .
- ٤ - وتبقى رواتب الموظفين سارية خلال العطلتين ويعتمد عمل الموظفين خلالها عملاً إضافياً وفقاً للمادة (١٥١) من نظام العمل والعمال بالمملكة .

ثالثاً : الإجازات الخاصة :

مادة ٧١ :

للعامل الحق في إجازة اضطرارية مدفوعة الأجر ، وذلك في أي من الظروف الآتية :

- ١ - ثلاثة أيام لزواجه ، لمدة واحدة خلال خدمته .
- ٢ - يوم واحد في أي من الحالتين :

أ - ولادة ولد له .

ب - وفاة الزوجة أو أحد الأصول أو الفروع .

٣ - أي ظروف أخرى تقتنع بها الإدارة على ألا تتجاوز ثلاثة أيام في السنة .

٤ - يحق للشركة طلب الوثائق المؤيدة للحالات المشار إليها .

مادة ٧٢ :

يمنح العامل المسلم الذي أمضي في خدمة الشركة أو وكالة السفر سنة على الأقل ويرغب في أداء فريضة الحج إجازة بأجر كامل مدتها ثلاثة أيام عمل بالإضافة إلى إجازة عيد الأضحى ، وذلك مرة واحدة طوال خدمته وتبدأ الإجازة في هذه الحالة من يوم (٦) ذي الحجة ، ويتوجب تقديم بطلب بذلك لرئيسه المباشر قبل (٤٥) يوماً من بداية شهر ذي الحجة ، وعلى رئيس مجلس الإدارة أو نائبه للتعميد فيما يلزم الانتظار سير العمل وفقاً لما تقتضيه مصلحة العمل .

مادة ٧٣ :

يجوز للعام أن يحصل على إجازة استثنائية غير مدفوعة الأجر وفقاً لما يلي : -

- ١ - يستحق الإجازة العامل الذي تثبت ظروفه الخاصة حصوله عليها كمرض أحد أفراد أسرته أو لسفر إضرائي أو تمدد إجازته السنوية بعذر مقبول أو ما شبه ذلك .
- ٢ - تحدد مدة الإجازة الاستثنائية على ضوء ملابسات كل حالة على حدة على ألا تتجاوز مدتها (١٥) يوماً في السنة أو (٣٠) يوماً خلال سنتين ويتم تحديدها أو تمديدها بقرار من رئيس مجلس الإدارة أو نائبه .

رابعاً الإجازات المرضية :

مادة ٧٤ :

- يستحق العمال إجازة مرضية بأجر كامل عن الثلاثين يوماً الأولى ، وبثلاثة أرباع الأجر عن الشهرين التاليين خلال السنة الواحدة وما زاد عن ذلك يحتسب بدون أجر مع مراعاة الأحكام التالية : -
- ١ - إذا مرض العامل عليها أن يحصل على خطاب من الإدارة المختصة لمراجعة الطبيب المعتمد ، ولا تعتمد التقارير الطبية الصادرة من أي طبيب أو جهة صحية ما لم تعتمد من طبيب الشركة (إن وجد) .
 - ٢ - لا يجوز التمتع بالإجازة المرضية مباشرة بعد أو قبل أثناء الإجازة السنوية أو الأعياد الرسمية والدينية إلا بعد اعتمادها من طبيب الشركة ، أو بموافقة المدير العام بناء على الوثائق المؤيدة لذلك .
 - ٣ - إذا تجاوز مجموع الإجازات المرضية ثلاثة شهور خلال سنة واحدة يجوز للشركة أن تنهي خدمة العامل وتصفي حقوقه وفقاً لأحكام المادة (١٠٥) .

المبحث التاسع

التدريب والتعليم

مادة ٧٥ :

توفر الشركة أو وكالة السفر مجالاً للتدريب على أعمال بعض الوظائف التي تتطلب ذلك إما بإقامة دورات تدريبية خاصة لأعداد بعض الفئات الفنيين أو بالابتعاث إلى مراكز التدريب بالمملكة أو بالخارج لرفع الكفاءة الوظيفية والمقدرة الإنتاجية ، وذلك على ضوء متطلبات العمل والفرص التدريبية المتاحة بالمملكة أو بالخارج .

مادة ٧٦ :

يتم اختيار العامل لتلقي دورة تدريبية بناء على ترشيح من رئيسته المباشر وتوصية من القسم المعني وموافقة المدير العام على أنه يجب أن تتوفر في العامل المرشح الكفاءة والقابلية لذلك .. ولا يعني إلحاق العامل بأي دورة تدريبية بالضرورة حصوله على ترفيع أو زيادة في أجره .

مادة ٧٧ :

إذا اقتضت مصلحة العمل ابتعاث أحد العمال للتدريب في الخارج البلاد فيعامل وفقاً للآتي : -

فترة الابتعاث	يصرف له شهرياً من أجره نسبة
شهر واحد فأقل	٧٥ %
فترة تزيد عن شهر إلى ثلاثة شهور	٦٠ %

إضافة إلى ما تقدم تتحمل الشركة أو الوكالة تكاليف التدريب والدراسة وتؤمن للمبتعث تذاكر السفر ذهاباً وأياباً من مقر عمله إلى مقر التدريب ، كما تؤمن له نفقات المعيشة أي المأكل والسكن والتنقلات الداخلية بمستوى مقبول تحدده الشركة على ضوء توصيات مركز أو معهد أو جهة التدريب المبتعث إليها .

مادة ٧٨ :

يشترط في إبتعاث أي عامل خارج البلاد أن يكون قد أمضى سنة واحدة على الأقل في خدمة الشركة ، ويجب أن يوافق العامل مسبقاً على شروط وبرامج التدريب ويتقيد بها .

مادة ٧٩ :

يتم التحقق خلال فترة تدريب العامل من مدى صلاحيته واستعداده لمتابعة الدورة التدريبية ، فإذا تبين عدم استعداده وقابليته يتم إلغاء دورته بقرار من المدير العام بناء على تقرير من المشرف على الدورة .

مادة ٨٠ :

- أ - عند انتهاء برنامج التدريب يرفع المشرف على الدورة تقريراً إلى الإدارة يضمه مدى استفادة العامل من الدورة التدريبية وتقوم الإدارة بإبلاغ مدير الإدارة المعنية بموضوع هذا التقرير .
- ب - تقوم الشركة بتقييم عمل العامل لرفع مستواه المهني والوظيفي ، وتناط هذه المسؤولية بالرئيس المباشر للعامل عليها أن يرفع تقريره إلى الإدارة للموافقة عليها حسب الأصول .

المبحث العاشر

الوقاية والسلامة – الرعاية الطبية والاجتماعية

أولاً :الوقاية والسلامة :

مادة ٨١ :

يجب على جميع العمال التقيد بتعليمات السلامة والوقاية التي تعلنها الشركة من حين لآخر والمعلن عنها بشكل ظاهر في أماكن العمل وذلك للحيلولة دون وقوع أية حوادث ، وتؤمن الشركة جميع المعدات ووسائل الحماية والوقاية ومن ذلك :

- ١ - تأمين جميع مواد ومعدات الإسعاف الطبي في جميع مواقع العمل وتدريب كافة المراقبين على طريقة استعمالها .
- ٢ - أجهزة إطفاء الحريق بالعدد اللازم والكافي وفقاً للتعليمات وكذلك منافذ النجاة للطوارئ لجميع منشآت الشركة .
- ٣ - تأمين كافة لوازم الوقاية التي تتطلبها طبيعة العمل .
- ٤ - إنارة مكان العمل بصورة كافية أثناء العمل .
- ٥ - تهوية غرف العمل ، المكاتب ، وفقاً للشروط الصحية .
- ٦ - المياه الكافية الصالحة للشرب .
- ٧ - دورات المياه الكافية للعمال كافية ، وبالمستوى الصحي المطلوب .

مادة ٨٢ :

يجب على كل مسئول أن يبلغ إدارة الشؤون الإدارية عند حدوث أية إصابات كان من نتيجتها اللجوء إلى الإسعاف الطبي ، والوقت الذي استغرق ذلك ، ويتعرض المخالف إلى الجزاء .

مادة ٨٣ :

يتعرض أي عامل يهمل أو يتهاون في العمل قد ينشأ عن ضرر في صحة العمل وسلامتهم إلى جزاء قد يصل إلى الفصل .

مادة ٨٤ :

تخضع جميع الحوادث إلى التحقيق والتحليل لمعرفة وتحديد سبب الإصابة والإجراءات المتخذة لمعالجتها ، والوقاية منها مستقبلاً ، بالإضافة إلى تعويض العامل الذي يصاب بحادث أثناء العمل حسب النظام .

مادة ٨٥ :

تحرص الشركة على القيام بالآتي : -

- التفيتيش الدوري بغرض التأكد من سلامة الأجهزة العاملة .

- معأينة الحوادث وتسجيلها وإعداد التقارير عنها على أن يضمنها الوسائل والاحتياطات الواقية

الكفيلة بتلافي تكرارها .

مادة ٨٦ :

تؤمن الشركة خزانة للإسعافات الطبية تحتوي على كميات كافية من الأدوية والأربطة والمطهرات وغير ذلك مما هو مبين في القرار الوزاري الصادر في هذا الشأن وتعهد الشركة أو الوكالة إلى عامل أو أكثر مدرب على الإسعافات الأولية لإجراء الإسعافات اللازمة للمصابين ، بكل فرع ، حسب الأحوال .

ثانياً : الرعاية الطبية :

مادة ٨٧ :

تتحمل الشركة أو وكالة السفر نفقات العلاج الطبي لعمالها وعائلاتهم المقيمة في المملكة بموجب إقامة نظامية (المستقدمين للإقامة مع الموظف) ، مع مراعاة ما ورد في المادة (١٥) ، لدى طبيب الشركة والمستشفيات والأخصائيين ، كما تتحمل تكاليف الأدوية اللازمة للعلاج .

مادة ٨٨ :

تتحمل الشركة أو الوكالة تكاليف فحص عيون عمالها ومعالجتها ولا يدخل ضمن ذلك تكاليف النظارات الطبية والعدسات .. كما تتحمل الشركة أو الوكالة عمليات خلع الأسنان فقط ، ولا تتحمل تكاليف الحشو أو التعديل أو تركيب الأسنان أو تلبسها بمعادن ثمينة أو غيرها .

ثالثاً: إصابات العمل والأمراض المهنية :

مادة ٨٩ :

على العامل أن يبلغ إدارة الشركة أو الوكالة عن وقوع أي حادث عمل قدر استطاعته ، وعلى الرئيس المباشر إخطار الإدارة المختصة عن أية إصابة تحدث لأحد العمال ، وأن يبين في هذا الإخطار اسم المصاب ولقبه ونوع الإصابة وتاريخ ومكان وقوعها والأسباب الفنية التي تسبب بالإضافة والترتيبات الطبية التي اتخذت لإسعافه .

مادة ٩٠ :

تخضع جميع الحوادث للتحقيق والتحليل لأجل تحديد سبب الإصابة والإجراءات المتخذة لمعالجتها ، وتتحمل الشركة أو الوكالة نفقات العلاج لدى طبيب الشركة أو المستشفيات الخاصة .

مادة ٩١ :

تقوم الشركة أو الوكالة بالتعويض عن إصابات العمل وفقاً لأحكام قانون العمل السعودي .

رابعاً : الخدمات الاجتماعية :

مادة ٩٢ :

تشجع الشركة أو الوكالة ممارسة الرياضة أثناء وقت الفراغ وتأمين المكان والأدوات اللازمة لها .

مادة ٩٣ :

تؤمن الشركة أو الوكالة المواصلات اللازمة لتنقل العمال من أماكن سكنهم خارج المدينة إلى المدينة .

مادة ٩٤ :

تؤمن الشركة أو الوكالة في مكان العمل مكاناً خاصاً يؤدي فيه العمال الصلوات في أوقاتها .

مادة ٩٥ :

لا يجوز منح سلف للعمال إلا في الحالات الاستثنائية وبعد أن تتأكد الإدارة المختصة من حاجة العامل إليها ، ولا يجوز أن يتعدى مقدار السلفة آخر شهرين إلا بقرار استثنائي من الإدارة ، وفي كل الأحوال يجب تسديد السلفة في مدة لا تتجاوز عشرة شهور .

مادة ٩٦ :

تؤمن الشركة لباساً موحداً للعمال الفنيين والعاملين في المعدات الفنية وذلك في الحدود والتعليمات التي تضعها إدارة الشركة ، كما تحدد زياً معيناً لموظفي بعض الفروع بما يحقق المظهر اللائق .

مادة ١٠٠ :

تعد الشركة نظاماً للتوفير والادخار .

المبحث الحادي عشر

التظلم

مادة ١٠١ :

للعامل أن يتقدم بشكواه إلى رئيسته المباشر شفويأ عن أية مشكلة تقابله أو لرفع أي غبن يقع

عليها

مادة ١٠٢ :

إذا لم يوفق الرئيس المباشر في حل المشكلة أو رفع الغبن كان عليها أن يرفع الشكوى بمرئياته

كتابة إلى رئيس القسم ، ويقوم الأخير بإبداء مرئياته وملاحظاته ثم تحال إلى الشؤون الإدارية لتضع

الملاحظات من واقع ملف العامل ثم ترفع إلى المدير المسؤول أو من ينوب عنه لإصدار القرار المناسب .

المبحث الثاني عشر

انتهاء الخدمة ومكافأة نهاية الخدمة

أولاً أنتهاء الخدمة :

مادة ١٠٣ :

تنتهي خدمة العامل لدى الشركة أما بالاستقالة أو بانتهاء خدماته من قبل الشركة أو الوكالة وفقاً لأحكام المادتين (٨٣ ، ٨٤) من نظام العمل والعاملين أو بانتهاء مدة العقد المحدد المدة أو بانقضاء مدة تجديد العقد وعدم رغبة أحد الطرفين في تجديده وفي جميع الحالات يجب مراعاة الآتي :

١ - تدفع الشركة أو الوكالة أجر العامل فوراً إذا كان إنهاء الخدمة راجعاً للشركة أو الوكالة أما إذا كان إنهاء راجعاً للعامل فتدفع له الشركة أجره خلال سبعة أيام على الأكثر من تاريخ تركه العمل .

٢ - أن يحصل العامل على شهادة براءة ذمة من رئيس القسم الذي يعمل فيه وإرفاقها بالمعاملة الخاصة بانتهاء خدماته .

٣ - يزود العامل بناء على طلبه بشهادة عن خدمته بالشركة أو الوكالة تتضمن تاريخ ابتداء وانتهاء خدمته وأية معلومات أخرى بموجب النموذج الخاص المعد لذلك في ميعاد أقصاه ثلاثة أيام من تاريخ طلبه .

مادة ١٠٤ :

في العقود المستمرة (غير محددة المدة أو المجددة) للعامل أن يطلب إنهاء خدمته عن طريق الاستقالة وهي طلب مكتوب يتقدم به رئيسه المباشر معلناً رغبته ترك العمل على أن يكون ذلك قبل ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ ترك العمل ، ويعامل العامل المستقيل كما يلي :

تقوم الشركة أو وكالة بتأمين تذاكر سفر العامل المستقيل مع أفراد عائلته ، مع مراعاة المذكور في المادة (١٥) إلى الجهة التي استقدم منها أو إلى موطنه وكذلك في حالة إتمامه مدة العقد وعدم رغبة أحد الطرفين في تجديده أو الاستقالة في العقد وبشرط ألا تكون الشركة أو الوكالة قد تنازلت عن كفالة العامل غير السعودي إلى كفيل آخر أما في حالة قيام العامل بحسم العقد المحدد المدة (أي إنهاء خدمته) قبل إتمام العقد فلا تقوم الشركة بذلك .

مادة ١٠٥ :

يجوز للشركة أو وكالة السفر إنهاء خدمة العامل للأسباب التالية :

١ - إذا قام بسبب مشروع (وفقاً لأحكام المادة (٨٣) من نظام العمل والعمال) .

- ٢ - إذا ثبت عجز العامل كلياً عن أداء عمله بموجب شهادة طبية صادرة من طبيب الشركة .
- ٣ - إذا أصيب العامل بمرض ونتج عنه انقطاعه عن العمل مدة خمسة وأربعين يوماً متتالية أو تزيد عن شهرين خلال سنة واحدة بموجب شهادة طبية .
- مادة ١٠٦ :

- يجوز للشركة أو الوكالة فسخ العقد بعد إشعار العامل نظامياً وبدون تعويض أو مكافأة بشرط إتاحة الفرصة له لكي يبدي أسباب معارضته للفسخ وذلك للأسباب التالية :
- ١ - إذا وقع من العامل اعتداء على رؤسائه أثناء العمل وبسببه .
 - ٢ - إذا لم يقيم العامل بتأدية التزاماته الجوهرية المترتبة على عقد العمل أو لم يراع عمداً التعليمات المعلن عنها في مكان ظاهر والخاصة بسلامة العمل والعمال رغم إنذاره كتابة .
 - ٣ - إذا ثبت اتباعه سلوكاً سيئاً أو ارتكابه عملاً مخالفاً بالأداب أو الأمانة .
 - ٤ - إذا وقع من العامل عمداً بأي فعل أو تقصير يقصد إلحاق خسارة مادية بالشركة أو الوكالة على أن يتم إبلاغ الجهات المختلفة بالحادث خلال أربع وعشرين ساعة من أخذ العلم بوقوعه .
 - ٥ - إذا ثبت أن العامل لجأ إلى التزوير لتحصل على العمل .
 - ٦ - إذا كان أن العمل معيناً تحت الاختبار وثبت عمد صلاحيته للعمل .
 - ٧ - إذا تغيب العامل دون سبب مشروع أكثر من عشرين يوماً خلال السنة الواحدة أو أكثر من عشرة أيام متوالية على أن يسبق الفصل إنذار كتابي من الغدارة للعامل بعد غياب عشرة أيام في الحالة الأولى وانقطاع خمسة أيام في الحالة الثانية .
 - ٨ - إذا ثبت أن العامل غادر المستشفى أو مكان أعد لعلاجه بدون إذن الطبيب المختص .
 - ٩ - إذا ثبت أن العامل أفشى الأسرار الصناعية أو التجارية الخاصة بالعمل الموكل إليه .

ثانياً : مكافأة نهاية الخدمة :

مادة ١٠٧ :

إذا انتهت مدة العمل محدد المدة أو كان الفسخ صادراً من جانب الوكالة في العقود غير محددة المدة ، وجب عليها أن تدفع للعامل مكافأة عن مدة خدمته تحتسب على أساس نصف شهر عن كل سنة من السنوات الخمس الأولى ، وأجر شهر عن كل سنة من السنوات التالية ، ويتخذ الأجر الأخير أساساً لحساب المكافأة ، مع حساب كسر السنة . ويقصد بالأجر الأخير الراتب الشهري الأساسي مضافاً إليه فقط ضمن بدل السكن الشهري إذا كان مقدراً أو ناتج قسمة راتب شهرين على ١٢ إذا كان

السكن جماعياً (عينياً) ، ولا تضاف إلى الراتب أية بدلات أخرى مهما كان نوعها أو مسمىاتها وبشرط مدة الخدمة عن سنتين .

مادة ١٠٨ :

في العقود غير محددة المدة يستحق العامل ثلث المكافأة المنصوص عليها في المادة السابقة إذا استقال من العمل بعد خدمة لا تقل عن سنتين متتاليتين ولا تزيد عن خمس سنوات ، وثلثها إذا زادت على خمس سنوات متتالية ولم تبلغ عشر سنوات ، وكل المكافأة إذا بلغت عشر سنوات فأكثر .. وفي جميع الحالات يجب على العامل أن يبلغ الشركة برغبته في الاستقالة قبل ترك العمل بثلاثين يوماً .

المبحث الثالث عشر

الجزاءات والمكافآت

أولاً الأحكام العامة :

- ١ - وضعت هذه اللائحة تنفيذاً لأحكام المادتين ٩ و ١٢٥ من نظام العمل والعمال الموافق عليه بالمرسوم الملكي الكريم رقم م / ٢١ بتاريخ ١٣٨٩/٩/٦ هـ .
- ٢ - تهدف اللائحة إلى تعريف العامل بعواقب ما يحدث من إهمال أو إخلال بواجباته وتعريفه بالمكافآت المالية التي يحصل عليها نتيجة انتظامه في العمل واستقالته وجده ونشاطه ، حتى تكون حافزاً لغيره من العمال على التقدم والإنتاج في العمل .
- ٣ - تسري أحكام هذه اللائحة على عمال الشركة بالمعنى الوارد في المادة ٣ من الباب الأول من لائحة تنظيم العمل في الشركة .

ثانياً المخالفات والجزاءات :

- ٤ - تعتبر مخالفة تبرر توقيع الجزاء بموجب أحكام اللائحة ارتكاب العامل أي فعل من الأفعال الواردة بجدول المخالفات والجزاءات المرفق .
- ٥ - تصنف الجزاءات التي يجوز توقيعها على العامل على النحو التالي :

(أ) الجزاءات الخفيفة وهي :

(١) التنبيه :

تذكير خطي للعامل يشار فيه إلى المخالفة التي ارتكبها العامل ويطلب فيه إليه التقيد بأحكام النظام ، والقيام بواجباته على وجه صحيح ، وتفرض من قبل الرئيس المباشر وتبلغ إلى مدير الشؤون الإدارية ، باستثناء المخالفات المتعلقة بمواعيد العمل فتفرض من قبل مدير الشؤون الإدارية .

(٢) الإنذار :

كتاب يوجه إلى العامل في حال ارتكابه المخالفة أو تكرارها وتفرض من قبل مدير الشؤون الإدارية .

(ب) الجزاءات الشديدة وهي :

(١) الغرامة :

وهي حسم نسبة من راتب العامل تتراوح بين ٢,٥ ٪ و ١٥ ٪ من الأجر الشهري للعامل لمدة شهر واحد عن المخالفة الواحدة على ألا تتعدى قيمة الحسم أجر خمسة أيام في الشهر الواحد وتفرض من قبل مسئول الموقع ، باستثناء المخالفات المتعلقة بمواعيد العمل فتفرض من قبل مدير الشؤون الإدارية . ويجوز التوقيف عن العمل على ذمة تحقيق المخالفة الجسيمة ، وذلك لمدة أقصاها عشرة أيام في الشهر على أن يتم حرمانه من راتبه عن هذه المدة إذا ثبت إدانته .

(٢) الفصل من الخدمة مع المكافأة :

هو فصل العامل بسبب مشروع مع عدم المساس بحقه في مكافأة نهاية الخدمة إذا توافرت شروط استحقاقها وفقاً للمادتين ١٠٧ و ١٠٨ من هذه اللائحة . وتفرض من قبل المدير العام .

(٣) الفصل من الخدمة لسبب مشروع دون مكافأة أو تعويض :

تفرض من قبل المدير ووفقاً لملفات العمل والعمال بالمملكة .

٦ - على الرئيس المباشر أو المراقب أن يعالج بنفسه حالات السلوك أو التصرف البسيطة وحصرها في أضيق الحدود وذلك بالتوجيه والإشراف السليم ، وفي حالة الضرورة يقوم مدير القسم بفرض عقوبة التنبيه وإعلام مدير الشؤون الإدارية بذلك .

٧ - على كل رئيس مباشر أو مراقب الإبلاغ عن أية مخالفة أو سوء تصرف من قبل أي عامل يعمل معه إذا رأى أن الأمر يستدعي ذلك ، وترفع هذه المخالفات عن طريق مشرف القسم مع توصياته و مرثياته إلى مدير الشؤون الإدارية لإجراء التحري والتحقيق اللازم قبل تطبيق أي جزاء على العامل المخالف .

٨ - ترفع نتائج التحري والتحقيق من قبل مدير الشؤون الإدارية مع توصياته إلى المدير العام لتوقيع الجزاء اللازم ، وللمدير العام الحق بالنسبة لأية مخالفة استبدال الجزاء المقرر لجزاء أخف .

٩ - لا يجوز تجديد العقوبة في حال العودة إلى ارتكاب المخالفات السابقة إذا ارتكبت بعد مضي ستة أشهر على ارتكابها أول مرة هذه الحالة تعتبر المخالفة اللاحقة الأولى من نوعها .

١٠ - إذا كان الفعل الذي ارتكبه العامل يشكل أكثر من مخالفة واحدة فيكتفى بتوقيع العقوبة الأشد من الجزاءات المترتبة على المخالفات التي نشأت عنه .

١١ - لا يجوز توقيع أي جزاء على العامل (الجزاءات الشديدة) إلا بعد إبلاغه خطياً بما نسب إليه ، والتحقيق معه وسماع أقواله وتدوين ذلك في محاضر تودع في ملفه الخاص لدى إدارة الشؤون الإدارية .

- ١٢ - لا يوقع جزاء على العامل لأمر ارتكبه خارج مكان العمل أو السكن العمالي أو وسائل النقل العمالية الخاصة بالشركة أو الوكالة إذا كان له علاقة مباشرة بالعمل .
- ١٣ - لا يجوز اتهام العامل بمخالفة مضى على كشفها أكثر من شهر أو توقيع الجزاء عليها بعد تاريخ ثبوت المخالفة بأكثر من خمسة وأربعين يوماً .
- ١٤ - يعد لكل موظف بملف خدمته ((صحيفة الجزاءات والمكافآت)) يوضح بها نوع المخالفة وتاريخها ونتيجة التحقيق والعقوبة التي وقعت عليها ، كما يدون بها مكافآته وقيمة كل مكافأة وأسبابها وتاريخ تقديرها .
- ١٥ - يكون التظلم من الجزاءات الموضحة وفقا للمادتين ١٠١ و ١٠٢ من هذه اللائحة .

أسئلة للمراجعة على الفصل الرابع

السؤال الأول : ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة :

- ١ - يجوز تعيين العامل الذي يقل عمره عن ١٨ سنة . ()
- ٢ - عند صدور قرار بتعيين العامل يجب وضعه تحت الاختبار لمدة ثلاثة شهور . ()
- ٣ - بالنسبة للعمال الفنيين يجوز زيادة رواتبهم عما هو موضح في العقد بما تناسب مع خبراتهم . ()
- ٤ - يمنح العامل تذاكر سفر له ولأفراد عائلته دون أن ينص على ذلك في العقد . ()
- ٥ - إذا تم تعيين العامل فيجب عليها أن يعمل مستقلاً بعيداً عن زملائه . ()
- ٦ - المحافظة على الأسرار الفنية والتجارية ليست من واجبات أداء العمل . ()
- ٧ - يجب على العامل أن يوقع على كشف الرواتب عند استلام راتبه . ()
- ٨ - يجوز ترقية العامل إلى وظيفة أعلى بصرف النظر عن خلو الوظيفة الأعلى . ()
- ٩ - إذا تساوى عاملان في الأقدمية فيتم ترقية العامل الأقل سناً . ()
- ١٠ - لا يشترط منح العامل المرقى مزايًا الوظيفة المرقى إليها . ()
- ١١ - يجوز لجهة العمل نقل العامل من مكان عمله الأصلي إلى مكان آخر داخل المملكة طبقاً لمقتضيات العمل . ()
- ١٢ - إذا كلف الموظف بأداء وظيفة أعلى ليس من حقه المطالبة بالبدايات النقدية المخصصة لهذه الوظيفة الأعلى . ()
- ١٣ - عند تكليف العامل بأداء عمل إضافي ليس من حقه المطالبة بأجر إضافي . ()
- ١٤ - تحدد أيام العمل الأسبوعية بستة أيام ويمكن أن يكون سبعة أيام . ()
- ١٥ - لا يجوز أن تزيد ساعات العمل المتواصلة في اليوم عن خمس ساعات . ()
- ١٦ - يمنح العامل إجازة خاصة لمدة ثلاثة أيام لزواجه المرة الأولى والثانية . ()
- ١٧ - إذا رزق العامل بمولود منح إجازة لمدة يوم واحد . ()
- ١٨ - توفر الشركة فرص التدريب لرفع الكفاءة الوظيفية للعاملين . ()
- ١٩ - يمكن أن يتظلم العامل لرئيسه المباشر من ظلم وقع عليها . ()
- ٢٠ - إذا انتهت خدمة أحد العاملين فإن جهة العمل تدفع له مكافأة نهاية الخدمة حين يتوفر لها ذلك . ()
- ٢١ - يجب على العامل إرفاق شهادة براءة ذمة من رئيسه المباشر مع المعاملة الخاصة بانتهاء خدماته . ()

السؤال الثاني : اختر الإجابة الصحيحة من الإجابات التالية ، مع إمكانية اختيار أكثر من إجابة :

- ١ - يتم توظيف غير السعوديين عن طريق :
 - أ - الإعلان في الصحف في البلدان المطلوب التعاقد مع مواطنيها .
 - ب - نقل الكفالة في داخل المملكة .
 - ج - عن طريق المراسلة دون حاجة إلى مقابلة لجنة التوظيف .
 - د - كل ما سبق .
- ٢ - إذا لم تثبت صلاحية العامل أثناء فترة الاختبار جاز لجهة العمل :
 - أ - فصله عن العمل في أي وقت خلال فترة الاختبار .
 - ب - الإبقاء على العامل حتى نهاية فترة الاختبار .
 - ج - استخدام العامل أكثر من مرة ولمدة اختبار أخرى .
 - د - كل ما سبق .
- ٣ - من واجبات الوظيفة :
 - أ - أن يتوقع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة .
 - ب - أن يعمل مستقلاً بعيداً زملائه أو رؤسائه .
 - ج - أن يقبل عمولة مادية أو عينية مرتبطة بعمله دون أن أخذ موافقة مسبقة .
 - د - ليس من الضروري العمل على إرضاء العملاء .
- ٤ - من عناصر إعداد تقرير الأداء عن أداء العامل :
 - أ - الإنتاجية .
 - ب - درجة القرابة للمدير العام .
 - ج - المواظبة .
 - د - فهم العمل .
 - هـ - كل ما سبق .
- ٥ - عند نقل العامل من مكان عمله الأصلي إلى مكان آخر داخل المملكة :
 - أ - له حق الاعتراض على النقل .
 - ب - يجوز له الاعتراض إذا كان النقل يلحق به ضرراً جسيماً .
 - ج - تتحمل جهة العمل مصروفات انتقاله إلى مكان عمله الجديد .
 - د - لا تتحمل جهة العمل مصروفات نقل أمتعته إلى المقر الجديد .
- ٦ - عند تكليف العامل بعمل إضافي يشترط :
 - أ - أن يكون خارج ساعات الدوام الرسمي .
 - ب - أن تتجاوز ساعات في اليوم الواحد عشر ساعات .

- ج - أن يكلف العامل بالعمل الإضافي نتيجة قصور في أداء العمل أثناء الدوام الرسمي .
د - كل ما سبق .

٧ - يتم اختيار العامل لتلقي دورة تدريبية بناء :

- أ - رغبة العامل في التدريب .
ب - حاجة العمل إلى رفع كفاءته .
ج - ترشيح من رئيسه المباشر .
د - كل ما سبق .

السؤال الثالث : أكمل العبارات التالية بكلمات من عندك حتى تصبح صحيحة : -

١ - يشترط لاستخدام العامل :

- أ -
ب -
ج -
د -

٢ - من شروط التعاقد مع العامل من خارج المملكة :

- أ -
ب -
ج -

٣ - على طالب الاستخدام أن يقدم المستندات التالية :

- أ - حفيظة النفوس إن كان
ب - جواز سفر إن كان
ج - شهادة
د - ٦ للسعودي أو إن كان أجنبياً .

٤ - من عناصر تقييم العامل كل سنة :

- أ -
ب -
ج -
د -

٥ - من شروط ترقية العامل :

- أ -
- ب -
- ج -

٦ - عند صدور قرار بتعيين العامل فإن جهة العمل :

- أ - تؤمن للعامل
- ب - تصرف للعامل
- ج - تصرف للعامل لا يزيد عن ١٠٠ ٪ من البديل المقرر إذا اقتضت الوظيفة ذلك مثل التنقل المستمر .

٧ - أنواع الإجازات التي تمنح للعامل تتمثل في : -

- أ - إجازات
- ب - إجازات
- ج - إجازات
- د - إجازات

٨ - تتمثل الخدمات الاجتماعية المقدمة للعاملين فيما يلي :

- أ - التشجيع على ممارسة
- ب - تؤمن الشركة لنقل العمال .
- ج - تؤمن الشركة مكاناً خاصاً لأداء

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الرابع

إجابة السؤال الأول :

× - ١	× - ٢	✓ - ٣	× - ٤	× - ٥
× - ٦	✓ - ٧	× - ٨	× - ٩	× - ١٠
✓ - ١١	× - ١٢	× - ١٣	× - ١٤	✓ - ١٥
× - ١٦	✓ - ١٧	✓ - ١٨	✓ - ١٩	× - ٢٠
✓ - ٢١				

إجابة السؤال الثاني :

١ - (أ ، ب)	٢ - (أ ، ب)	٣ - (أ)
٤ - (أ ، ج ، د)	٥ - (ب ، ج)	٦ - (أ ، ب)
٧ - (د)		

إجابة السؤال الثالث :

١ - يشترط لاستخدام العامل :

أ - أن يعبئ طلب الاستخدام المعد لذلك .

ب - أن يكون بالغاً أي لا يقل عن ١٨ سنة .

ج - أن يكون لائقاً طبيياً .

د - تتوافر لديه المؤهلات الدراسية والكفاءة المهنية المطلوبة .

٢ - من شروط التعاقد مع العامل من خارج المملكة :

أ - منح تذكرة سفر بالدرجة السياحية من مقر إقامته إلى مقر وظيفته .

ب - يمنح بدل سكن أو يتم توفير سكن له .

ج - لا تمنح تذاكر سفر لأسرته إلا إذا نص العقد على ذلك .

٣ - على طالب الاستخدام أن يقدم المستندات التالية :

أ - حفيظة النفوس إن كان سعودي الجنسية .

ب - جواز سفره إن كان أجنبياً .

ج - شهادة خبرة .

د - ٦ صور للسعودي أو ١٢ صورة إن كان أجنبياً .

٤ - من عناصر تقييم العامل نهاية السنة :

أ - الإنتاجية . ب - فهم العمل . ج - المواظبة .

د - حسن المظهر .

- ٥ - من شروط ترقية العامل : -
- أ - خلو الوظيفة المراد الترقية عليها .
- ب - توافر الخبرات والمؤهلات المطلوبة للوظيفة الأعلى .
- ج - صدور قرار إداري بالترقية .
- ٦ - عند صدور قرار بتعيين العامل فإن جهة العمل :
- أ - تؤمن للعامل السكن اللازم .
- ب - تصرف للعامل بدل مواصلات .
- ج - تصرف للعامل بدل مواصلات إذا اقتضت الوظيفة التنقل المستمر .
- ٧ - أنواع الإجازات التي تمنح للعامل :
- أ - إجازات سنوية .
- ب - إجازات الأعياد والمواسم .
- ج - إجازات مرضية .
- د - إجازات خاصة .
- ٨ - تتمثل الخدمات الاجتماعية المقدمة للعاملين فيما يلي :
- أ - التشجيع على ممارسة الرياضة .
- ب - تؤمن الشركة مواصلات لنقل العمال .
- ج - تؤمن الشركة مكاناً خاصاً لأداء الصلاة .



نظم ولوائح سياحية

العقود المبرمة بين وكالات السفر والمنشآت الفندقية

الجدارة ومستوى الأداء : يجب على الطالب استيعاب هذه الوحدة بنسبة ١٠٠٪

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة فإنه يكون قد استوعب :

- ١ - العقود التي تبرمها وكالات السفر والسياحة مع الفنادق المختلفة .
- ٢ - طرق تسويق الخدمات السياحية في الفنادق ودور وكالات السفر والسياحة في هذا البيع .
- ٣ - كيفية تنظيم عملية الحجز في الفنادق ودور وكالات السفر في ذلك .
- ٤ - المحتويات الأساسية للعقود المبرمة بين الوكالات والجهات المساعدة للنشاط السياحي .
- ٥ - أفضل الشروط الواجب الحصول عليها من العقود المبرمة .
- ٦ - الجهات التي تقوم بالتصديق على العقد المبرم .

الوقت المتوقع لدراسة الوحدة : ثلاث ساعات .

الوسائل المساعدة : -

- ١ - استيعاب الطالب ما ورد في الحقيقية .
- ٢ - الاطلاع على بعض العقود المبرمة .

المبحث الأول

أنواع وكالات السياحة والسفر وأهميتها

نظراً لأن الخدمات التي تقدمها وكالات السفر والسياحة مرتبطة بنوع وكالة السفر لذلك يمكن تقسيم وكالات السفر والسياحة لمعرفة خصائص كل نوع وطبيعة الأعمال التي يقوم بها .
(أ) أنواع وكالات السفر والسياحة : (١)

التنظيم التالي لهذه الوكالات يشمل التقسيم المثالي لها كالآتي :

- ١ - حسب مكان الإقامة الدائم للعميل الذي تقوم بخدمته تقسم الوكالات السياحية إلى ثلاث أنواع :
 - أ - مستقبلة : - تقوم باستقبال وخدمة السياح الأجانب في دولتها أي في مكان وجود مقرها .
 - ب - مرسلة : - تقوم بإرسال السياح المحليين للخارج وتنظيم عملية سفرهم وإقامتهم هناك .
 - ج - مشتركة : - في وقت واحد تقوم بخدمة السياح الأجانب في دولتها وإرسال السياح المحليين للخارج .

٢ - حسب إذا كانت تقوم بعمل الرحلات الجماعية بسعر موحد أو لا تقوم بذلك تنقسم الوكالات إلى :

- أ - شركات وكالات كاملة المسؤولية والتي تقوم لوحدها بعمل وتنظيم الرحلات الجماعية والتحصير والتجهيز لها من جميع النواحي .
- ب - وكالات سياحية تعمل فقط على بيع ناتج الشركات المنظمة الأخرى للرحلات الجماعية بسعر موحد .

٣ - حسب إذا كانت عند عمل تنظيم الرحلات الجماعية لها احتكاك مباشر مع الزبائن أو ليس لها احتكاك تقسم إلى ثلاث أنواع :

- أ - شركات ووكالات البيع بالجملة : تقوم فقط بتنظيم وإعداد للرحلات الجماعية بسعر موحد وتعرضها للبيع لوكالات وشركات سياحية أخرى ، وهي ليست لها احتكاك مباشر مع العملاء خلال عملية بيع واستهلاك ناتجها السياحي . ولكن عوضاً عن ذلك لها علاقات سياحية وتجارية واسعة النطاق مع القطاعات السياحية الأخرى .
- ب - وكالات وشركات سياحية مشتركة : تقوم بشراء ناتج الشركات السياحية الكبرى التي تبيع الرحلات الجماعية بالجملة وتقوم بعملية بيعها مباشرة للعملاء . كذلك تقوم بعمل وتنظيم رحلاتها الجماعية الخاصة بها وتبيع قسم منها للوكالات والشركات السياحية التي تبيع الأصغر منها .

١ □ مروان محسن السكر العدوان ، وكالات وشركات السياحة والسفر ، (عمان : دار مجد لاوى للنشر والتوزيع ، ١٩٩٦) ص ١٢ .

ج - الوكالات والشركات السياحية التي تبيع بالمفرق .تقوم بعملية بيع الرحلات الجماعية التي تشتريها من الشركات المشتركة وهذه الشركات لها احتكاك قوي ومباشر مع العملاء .

٢ - حسب وجود أو عدم وجود أقسام وملاحق لها تقسم الشركات والوكالات السياحية إلى نوعين :

أ - صغيرة : والتي لا يوجد لها أقسام وملاحق أخرى . ومعظم أعمالها تكون أعمال وساطية وعدد من هذه الشركات والوكالات تقوم بعمل رحلاتها الجماعية الخاصة مقابل سعر موحد .

ب - كبيرة : والتي يكون لها أقسام وملاحق أخرى في الداخل والخارج .

(ب) أهمية شركات ووكالات السياحة والسفر :

وكالات السياحة والسفر المعاصرة لها أهمية كبيرة ودور متميز ليس فقط من أجل تطوير السياحة الدولية والداخلية .

و إنما أيضاً لها دور وأهمية بالنسبة للاقتصاد والآداب والعلاقات الاجتماعية وغيرها وذلك في كل دولة وممكن النظر إليها من خلال هذه المعطيات .

من خلال أنشطتها الاقتصادية التي تقوم بها فإن وكالات السياحة والسفر تعمل على توظيف أيدي عاملة كثيرة وبالتالي تساعد على تحسين مستوى الدخل المالي للسكان .

قسم ملحوظ من أعمال الوكالات السياحية مرتبط بعملية شراء وبيع العملات الصعبة وعلى هذا الأساس فإنها تؤثر على ميزان المدفوعات لكل دولة .

كذلك فإنها تساعد على تحسين الدخل الوطني عن طريق دفعها للضرائب المترتبة على أرباحها التي تجلبها من العملة الصعبة .

المبحث الثاني

خصائص تقديم الخدمات في الفنادق الحديثة (١)

توجد عدة خصائص مميزة أثناء عملية تقديم الخدمات السياحية في المنشآت الفندقية والتي تصعب وتنوع التنظيمات الكلية لهذه العمليات في الفنادق . ومن بين هذه الخصائص ما يلي :

١ - توسع التكامل في الخدمات السياحية المقدمة في الفنادق :

مع الآلات والمعدات المتعارف عليها المستخدمة في الفنادق الآن أصبحت تستخدم معدات كثيرة جديدة كالمعدات الطبية والرياضية ومعدات وتجهيزات للتسوق ومعدات وماكينات للمعاملات البنكية . وفي نفس الوقت أصبحت الفنادق غنية ويشارك فيها مختصون من مهن أخرى (الطب ، والرياضة) . وهذه التغيرات أحدثت صعوبات كبيرة في عملية تنظيم تقديم الخدمات السياحية . للوصول لنوعية عالية من الخدمات والبضائع المقدمة فإنه من الضروري الآن التعاون والتفاهم الجيد بين جميع المشتركين في عملية تقديم هذه الخدمات والبضائع .

٢ - التنوع الكبير في أنواع المنشآت الفندقية :

عدا الفنادق والموتيلات يوجد الآن مرافق أخرى تقدم هذه الخدمات مثل القرى السياحية والمنتجعات السياحية وغيرها .

وحسب الشكل الاقتصادي والبيئية التحتية لهذه الأنواع من المرافق فإنها تؤمن وتوفر تكاملاً وراحة مختلفة فيما بينها . وبالتالي نوعية وجودة مختلفة لطبيعة الخدمات السياحية المقدمة فيها .

٣ - الاختلاف الكبير في الطاقة الاستيعابية للمنشآت الفندقية خاصة في الفنادق والمخيمات السياحية :

في الفنادق الصغيرة يكون العنصر المهم عند تقديم الخدمات هو مالك الفندق بمساعدة أفراد أسرته أو بعض العمال ، أما في الفنادق الكبيرة فإنه على نطاق واسع تستخدم المنجزات العلمية ونظم الإدارة الحديثة والأجهزة والآلات الإلكترونية للحجز وغيرها . ونتيجة لاختلاف المنشآت الفندقية من حيث الحجم فإن الخدمات في هذه المرافق تتميز بتنوع كبير جداً لعمليات التنظيم في تقديمها .

٤ - الخدمات الأساسية والإضافية في الفنادق :

وجدت لتلبي هذه الخدمات الحاجات الاستهلاكية القصوى للسياح المسافرين ولأهداف كثيرة متنوعة . لذلك فإن للفنادق يجب أن تؤمن للعائلات المسافرين مع أطفال صغار ألعاباً للأطفال وساحات للعب

(١) مروان محسن السكر العدوان ، الخدمات السياحية ، (عمان : دار مجد لاوى للنشر والتوزيع ، ١٩٩٦م) ص ٤٥

وحضانات وغيرها من مستلزمات الأطفال . أما بالنسبة للشباب فيجب توفير منشآت رياضية وأجواء ترفيهية متنوعة . وتوفر للكبار إمكانية العلاج .

(١) مروان محسن السكر العدوان ، الخدمات السياحية ، (عمان : دار مجد لاوى للنشر والتوزيع ، ١٩٩٦ م) ص ٤٥ .

وهدف السفر يوجد له تأثير كبير على مدة إقامة السياح في المنشآت الفندقية فمثلاً المسافرون من أجل العلاج والراحة يقيمون لمدة تتراوح من أسبوعين لغاية أربع أسابيع . أما المسافرون من أجل أعمال أو السياح العابرين فإن مدة إقامتهم قليلة (ليلة أو ليلتان) .

ومدة إقامة السياح له تأثير كبير على عملية تقديم الخدمات لهم من حيث استقبالهم وإقامتهم وتوديعهم . فالمرافق الكبيرة - والتي تكون فيها إقامة الزوار قصيرة - مثل الفنادق التي تقع داخل المدن أو الموتيلات تستقبل وتبيت وتودع عدداً كبيراً من السياح يومياً . وفي هذه الأماكن يكون عمل الاستعلامات أساساً موجهاً نحو عرض الخدمات الأساسية .

وأما في الفنادق الساحلية والقرى السياحية الترفيهية فإن العمليات في الاستقبال والمبيت والتوديع تتكرر كل ١٠ ، ١٤ ، ١٨ يوم . لهذا فإن العاملين في قاعة الاستقبال توفر لهم الإمكانيات لكي يعرضوا على السياح خدمات إضافية متنوعة .

وهدف السفر يؤثر كذلك على تنظيم تقديم الخدمات في المنشآت الفندقية .

٥ - التقسيم في الزمان والمكان للعمليات المختلفة والتي تدخل في عملية تقديم الخدمات في المنشآت الفندقية :

وهذا نتيجة سببين أساسيين :

أولاً : سرعة زيادة مسافات الرحلات السياحية والتي أوجدت ضرورة وجود الوسطاء أثناء بيع وشراء الخدمات الأساسية وجزء من الخدمات الفندقية الإضافية .

ثانياً : اشتراك المنظمات والشركات الفندقية الكبيرة في السوق السياحي الدولي والتي أسست ملاحق متخصصة لها لبيع الخدمات الأساسية (المنتجة) من قبل مرافقها .

المبحث الثالث

طرق بيع الخدمات السياحية في الفنادق

عملية بيع الخدمات السياحية للفندقة تتم في المنشآت الفندقية والشركات الفندقية وعن طريق وكالات السياحة والسفر . وحسب درجة مشاركة القطاعات المذكورة في عملية البيع يمكن أن نحدد طرق البيع في ثلاث مجموعات هي : -

١ - طريقة البيع المركزيه (المباشرة) : وهي الطريقة التي يتم فيها البيع في المنشآت الفندقية مباشرة إلى المستهلك ولا يستخدم فيها وسيط من قطاعات أخرى .

٢ - طريقة البيع غير المباشرة : وهي الطريقة التي لا تشارك فيها المنشآت الفندقية بيع خدماتها وتترك هذه العملية المهمة لوكالات السياحة والسفر .

٣ - الطريقة المشتركة : وتكون فيها مهمة بيع الخدمات السياحية مشتركة بين المنشآت الفندقية ووكالات السياحة والسفر والقطاعات السياحية الأخرى . ولكل طريقة من طرق البيع مزاياها وعيوبها .

١ - الطريقة المباشرة للبيع :

عند بيع الخدمات يمكن اكتشاف رغبات السياح الفردية وتلبيتها بسهولة . عدا هذا فإن طريقة البيع المباشرة تؤمن دخلاً عالياً لأنها تباع بأسعار مرتفعة . وعادة تكون نسبة إشغال الغرف في المرفق قليلة ، وهذا الشكل من البيع هو الأعلى لأنه وجب على كل مرفق أن يشارك لوحده في السوق السياحي وأن يعمل الدعاية والإعلان وصرف مبالغ كبيرة من المال من أجل ذلك .

وفي الفترة الأخيرة أصبحت هذه الطريقة غير مضمونة لأنه من الصعب أن تحافظ هذه المرافق على التنافس مع الشركات السياحية الكبرى والفنادق الكبيرة .

٢ - الطريقة غير المباشرة :

الناحية الإيجابية فيها أنها تؤمن نسبة شغل كبيرة للطاقة الاستيعابية للمرفق وكذلك تقلل من المصروفات اللازمة لتسويق الخدمات في المنشآت الفندقية عن طريق وسائل الدعاية والإعلان . أما الناحية السلبية في هذه الطريقة فتكمن في عدم معرفة السياح الفردية ومتطلباتهم لأن البيع يتم عن طريق وسيط عدا ذلك فإن الأسعار في هذا النوع من البيع تكون قليلة جداً وغالباً ما تكون مخصصة للمجموعات السياحية .

٣ - طريقة البيع المشتركة : -

عند أخذ مزأيا الطريقتين السابقتين في البيع نحصل على الطريقة الثالثة للبيع وهي الطريقة (المختلطة).

وعن طريق هذا النوع من البيع نصل لعملية ملء الطاقة الاستيعابية في المرفق ونقل من المصروفات لتحقيق البيع وكذلك يتم شغل المرفق طوال السنة وتباع الخدمات بسعر أعلى عن طريق اجتذاب السياح المقتدرين مادياً .

المبحث الرابع

تنظيم عملية الحجز الفندقية

في السنوات الأخيرة ازداد عدد السياح الذين يقومون بعمل حجز مسبق للغرف والشقق التي تلائمهم في الفنادق والتي تقع في المناطق السياحية وزيادتها من قبلهم .

وتتم الحجوزات من قبل السياح المنتظمين في مجموعات وغير المنتظمين . والاختلاف في هذا أنه بالنسبة للمجموعات السياحية فإن عملية الحجز تقوم بها وكالات السياحة والسفر ، أما السياح غير المنتظمين فإنهم هم الذين يقومون بعملية الحجز .

في الواقع العملي هناك أنواع كثيرة ومختلفة لطريقة الحجوزات (الكتابية ، الشفهية ، عن طريق التلفون والتلكس وغيرها) . عملية حجز غرف أو شقق في الفنادق تتم على مرحلتين :

المرحلة الأولى : يقوم البائع أو الوكالة السياحية بوضع وإرسال طلب الحجز .

وطلب الحجز عادة يحتوي على المعلومات التالية :

١ - اسم العميل / النزيل .

٢ - نوع الخدمات المطلوبة .

٣ - وقت الابتداء .

٤ - مدة الإقامة .

بالإضافة للتاريخ وعدد الليالي المنوي المبيت فيها وعنوان المرسل والمستقبل .

المرحلة الثانية : في المنشآت الفندقية يتم دراسة الطلب وإمكانية تلبيةه وبعد ذلك يرسل الرد . ويعتبر الحجز مؤكداً فقط في حالة الرد الإيجابي من قبل المنشآت الفندقية .

وعملية الحجز تشمل أيضاً على عنصر آخر هو عملية إلغاء الحجز وذلك خلال وقت محدد يقوم

المرسل بإلغاء الحجز بالكامل أو إلغاء جزئياً في الطلب المعمول به لحجز عدد من الغرف أو الشقق .

ومدة الحجز المسبق تختلف حسب الأمور التالية :

١ - نوعية السياح (فرديين أو مجموعات منظمة) .

٢ - حسب البعد الجغرافي بين المرسلين والمناطق السياحية .

٣ - إذا كان الحجز في الموسم السياحي الرئيسي أو خارجه .

المبحث الخامس

تنظيم عملية الخدمات للنزلاء خلال فترة إقامتهم

عملية استقبال وإيواء النزلاء في المنشآت الفندقية تختلف وتتوسع حسب طريقة سفرهم إلى قسمين :

١ - تنظيم الخدمات للنزلاء المنظمين (المجموعات السياحية) .

٢ - تنظيم الخدمات للنزلاء غير المنظمين .

وكذلك هناك أهمية لجنسية النزلاء وهل هم مواطنين محليين أم أجنبي.

النزلاء المنظمين في مجموعات يستقبلون في المنشآت الفندقية ويعمل على إيوائهم في المرفق

حسب قائمة الحجوزات تحتوي عادة على المعلومات التالية :

١ - عنوان واسم المرفق (الفندق) .

٢ - أسماء النزلاء منظمة في مجموعات حسب عائلاتهم .

٣ - نوع الغرفة المطلوبة (فردية أو زوجية أو شقق) .

٤ - ظروف الراحة المطلوبة في الغرفة .

٥ - عدد وعمر الأطفال الذين سيصلون مع عائلاتهم .

وهذه المعلومات تسمح أن يعمل تقييماً مسبقاً للضيوف في الغرف .

أما النزلاء غير المنظمين في مجموعات فيستقبلون في الفندق بحجز مسبق أو بدون حجز . وعند وجود

حجز مسبق يقوم المسؤول بعرض مميزات الغرف الموجودة لديه للزبون ليختار من بينها ما يناسبه وعند عملية

اختيار الغرف يتم إجراء الشكليات من ناحية تسجيل المعلومات اللازمة عن السائح وذلك للتحضير لعملية

الدفء.

والمرحلة الأخيرة عند إيواء النزلاء هي توزيع المفاتيح عليهم وتوصيلهم للغرف ومن الضروري أن

يقودهم شخص مستخدم في الفنادق ليساعدهم في حمل الأمتعة ويعرفهم على مميزات الغرفة وكذلك

محتوياتها .

وخلال فترة إقامة السياح في المنشآت الفندقية يحصلوا على عدد من الخدمات والتي هي جزء لا يتجزأ من

الخدمات الأساسية وهذه الخدمات هي :

١ - الحصول على المعلومات .

٢ - حماية ممتلكاتهم الثمينة .

- ٣ - الاستيقاظ حسب الطلب .وعادة بعد عملية تحديد الغرف التي سيقوم بها السياح تتم الإجراءات الشكلية لعملية تسجيل أسماء السياح وهدف هذه العملية :
- أ - التجهيز لعملية الدفع .
- ب - لجمع المعلومات الضرورية من أجل الإحصاءات والدراسات وغيرها .
- نموذج لعقد مبرم بين وكالة سفر وسياحة وأحد الفنادق :
- نقدم فيما يلي نموذج لعقد مبرم بين فندق القصر الأخضر بالمدينة المنورة وبين إحدى وكالات السفر والسياحة عن موسم الحج لعام ١٤٢٣ هـ .

المبحث السادس

نموذج لعقد إسكان مع أحد الفنادق

(عقد اتفاق مبدئي لإسكان الحجاج)

عمارة سكنية فندق مصرح من وزارة التجارة

بعون الله تعالى تم الاتفاق والتراضي بين كل من : -

١ - طرف أول المؤجر السيد / فندق القصر الأخضر (فوزي باحري) سعودي بموجب (٠٠١٠٥٥٠٥٥٤)

بصفة (المدير العام) عنوان تلفون اسم المالك /

اسم المستأجر رقم التصريح (عمارة / فندق) ٥ ٥ ٢ ٥ ٧ ٠ ٠ ٦ ٤ عدد الحجاج

المصرح به () رقم بطاقة الأحوال هاتف () جوال ()

٢ - طرف ثاني المستأجر السيد / أوزكوزن أريول بصفته / وكلاء سفر وسياحة جنسيته / تركي

رقم جواز : ٨٠٢٥٠٢ تاريخه ١٩٩٨/١٢/٢٥ م جنسية الحجاج (تركي) عدد الحجاج (١٢٥) اسم الشركة

مبتسور

وقد أتفق الطرفان على ما يلي : -

١ - يلتزم الطرف الأول بتوفير السكن المتفق عليها لعدد (١٢٥) حاج لمدة (٨) يوم تبدأ من تاريخ

١٩/١٢/١٤٢٣ هـ الموافق ٢٠/٢/٣٠٠٣ م وتنتهي في ٢٧/١٢/١٤٢٣ هـ الموافق ٢٨/٢/٢٠٠٣ م وذلك بسعر

(٢١٠ ريالاً) للفرد الواحد بإجمالي قيمة (=٢١٠,٠٠٠) ريال سعودي .

٢ - يتم السداد كما يلي : -

- دفعة أولى مبلغ قدره (٣٧,٥٠٠) فقط تدفع عند توقيع العقد .

- دفعة ثانية مبلغ قدره (٦٧,٥٠٠) فقط تسدد في موعد أقصاه ٢٧/١٠/١٤٢٣ م الموافق

٣١/١٢/٢٠٠٢ م .

- دفعة أخيرة مبلغ وقدره (١٠٥,٠٠٠) فقط

تسدد عند وصول الحجاج إلى المدينة المنورة وإسكانهم في محل إقامتهم أو حسب الاتفاق

(١)

(٢)

(٣)

(٤)

(٥)

- ٣ - يقوم الطرف الأول بإسكان الحجاج في العمارة أو الفندق المصروح لها والمسماة (فندق القصر الأخضر (الكائنة في شارع (بالمدينة المنورة حسب بيان الغرف المتفق عليها .
- ٤ - في حالة عدم السداد في الموعد المحدد فإن للطرف الأول الحق في فسخ العقد دون الرجوع للطرف الثاني ولا يحق للطرف الثاني المطالبة بالدفعات المسددة ، كما أن عدم قدوم الحجاج في الموعد أيضاً ملزماً الطرف الثاني بسداد قيمة العقد كامل كتعويض على حجز الأماكن الخالية لحججه .
- ٥ - في حالة زيادة عدد الحجاج القادمين عما هو متفق عليها في العقد فإن الطرف الثاني يقوم بإرسال ما يفيد ذلك في موعد أقصاه خمسة عشر يوماً قبل تاريخ وصول الحجاج وعلى الطرف الأول إفادة الطرف الثاني عن إمكانية استيعاب العدد الزائد من عدمه وعند الرغبة في إسناد تأمين الإسكان للطرف الأول نيابة عن الطرف الثاني يتم الاستئجار في موقع آخر وبالسعر السائد وقت الاستئجار وفي كلا الحالتين يجب إبلاغ الطرف الثاني بما تم ، وفي حالة نقص العدد عما هو متفق عليها يكون الطرف الثاني ملزماً بسداد قيمة العقد كاملاً .
- ٦ - يلتزم الطرف الأول بتأمين الماء والكهرباء والنظافة والتكليف والفرش والخدمات المنصوص عليها في لوائح وتعليمات الفنادق والدور السكنية وحسب ما يتفق عليها .
- ٧ - يلتزم الطرف الأول بإشعار فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة والمؤسسة الأهلية للأداء في إخلال الطرف الثاني (المستأجر) بالعقد وإسكان حجاجه في مكان آخر وعدم مراجعته للطرف الأول في موعد أقصاه ثاني يوم عن موعد وصول الحجاج وفي حاله قدوم المستأجر لأي سبب كان عليها إشعار الطرف الأول بعدم قدومه وطلب إلغاء العقد لتمكن الطرف الأول من تأجير السكن للغير قبل موعد القدوم بمدة لا تقل عن أسبوع من تاريخ بداية العقد وبحسب المنصوص عليها في الإقرار الموقع بيننا والخاص بفسخ عقد الإسكان وأيضاً على الطرف الثاني إشعار فرع الوزارة والمؤسسة في حالة تأجير الطرف الأول للسكن الخاص بالطرف الثاني المتفق عليها فور قدومه لاتخاذ الإجراء اللازم من قبل المسؤولين وإنهاء حالة المخالفة حسب التعليمات .
- ٨ - على رؤساء ومندوبي الشركات والوكالات السياحية والجمعيات الخيرية توعية حجاجهم بضرورة المحافظة على نقودهم وممتلكاتهم بوضعها في صناديق الأمانات بمقر سكنهم إذا لم تكن على هيئة شيكات وذلك تفادياً للسرقات التي قد يتعرض لها لا سمح الله .
- ٩ - على جميع أصحاب المساكن (العمائر السكنية) تأمين سرر بالمواصفات التالية :
- أ - المادة المصنوع منها السرير حديد أو معدن .
- ب - أبعاد السرير لا تقل عن (٨٠ سم × ١٨٠ سم) .

إقرار

نقر نحن الموقعين أدناه

١ - (الطرف الأول) : فوزي محسن باحري - القصر الأخضر

٢ - (الطرف الثاني) : شركة مبيتسور / تركيا

بأن طلبات فسخ عقد الإسكان الذي أبرم بعد تصديقه من المؤسسة وتوثيقه من فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة لن يتم قبولها إلا بعد التأكد من قبل فرع وزارة الحج بأن هناك أسباباً تؤدي إلى أضرار بالحجاج من السكن وكذلك أيضاً بعد التأكد من عدم حصولنا على تأشيرات بموجب عقد الإسكان المبرم والمراد إلغائه .

المقر الأول

المقر الثاني

الاسم : فوزي محسن باحري

الاسم : OLGUN ERTYOL

التوقيع :

التوقيع :

المطلوب عند تصديق العقد المبدئي

- ١ - لا يصدق العقد إلا بحضور الطرفين الأول والثاني .
- ٢ - صورة تصريح العمارة (للوحدات السكنية فقط) .
- ٣ - صورة من السجل التجاري بمزاولة النشاط .
- ٤ - العقد الخاص بالمؤسسة - مكتوب باللغة العربية .
- ٥ - صورة من الترخيص مصدق من وزارة التجارة خاص بالفنادق .
- ٦ - صورة بطاقة المؤجر .
- ٧ - تصديق الغرفة التجارية .

المطلوب من المستأجر

- ١ - صورة من جواز السفر (واضحة) .
- ٢ - صورة التفويض بالتوقيع على العقد .
- ٣ - صورة التصريح للشركة السياحية لمزاولة النشاط ومصدقة من القنصلية السعودية .

المبحث السابع

دراسة تحليلية لعقد الإسكان السياحي

إن دراسة محتويات العقد المبرم للإسكان السياحي يتبين وجود العديد من المعلومات وهي :

١ - اسما الطرفين الموقعين على العقد ، الطرف الأول وهو يمثل الفندق أو محل الإقامة وهو في حالتنا هذه المدير العام لفندق القصر الأخضر ، والطرف الثاني وهو يمثل وكالة السفر التي تتعاقد مع الفندق نيابة عن الحجاج .

٢ - لابد من ذكر عدد الحجاج الذين سيقومون في الفندق ويلاحظ ضرورة التزام وكالة السفر والسياحة بالعدد المتفق عليها نظراً لأن القدرة الاستيعابية للفندق محددة عدد الغرف فلا يجب زيادة عدد الحجاج الأمر الذي قد يضع الفندق في موقف حرج .

٣ - لابد من ذكر عدد الأيام المزمع الإقامة فيها في الفندق وذلك لإمكانية قيام الفندق بتخطيط نشاطه في مجال الإسكان خاصة في أوقات الحج والعمرة وفي حالتنا هذه هي "ثمانية أيام" .

٤ - تكلفة إقامة النزيل الواحد وفي اليوم الواحد وفي هذا العقد يتضح أن تكلفة النزيل الواحد " ٢١٠ " مائتان وعشرة ريالاً في اليوم الواحد .

ولاشك أن إجمالي تكلفة إقامة هؤلاء الحجاج يمكن حسابها كالآتي :

عدد الحجاج × عدد أيام الإقامة × تكلفة الإقامة في اليوم الواحد .

١٢٥ حاج × ٨ أيام × ٢١٠ ريال = ٢١٠,٠٠٠ ريال سعودي .

٥ - يجب ذكر إجمالي تكلفة إقامة الفرد وهي في العقد المرفق (٢١٠,٠٠٠) مائتان وعشرة ألف ريال سعودي وهذه التكلفة ضرورية لأنها مرتبطة بطريقة سداد المبلغ التي يمكن أن تكون إحدى الطرق التالية

أ - سداد المبلغ المستحق دفعة واحدة ، وفي هذه الحالة يحصل وكيل وكالة السفر أيضاً بالمبلغ الذي سدده .

ب - سداد المبلغ المستحق على دفعات .

وغالباً ما نتبع هذه الطريقة نظراً لأن وكيل وكالة السفر يتعاقد مع الفندق لفترة زمنية طويلة قد تصل إلى شهر قبل قدوم النزلاء لذلك فإن المبلغ المستحق يسدد على دفعات وهي في العقد المرفق ثلاث دفعات أولها تدفع عند توقيع العقد وآخرها عند قدوم فوج النزلاء وتتم إسكانهم في الفندق .

٦ - يحتوي العقد أيضاً مواصفات الأغراض التي يجب توافرها للنزيل أو الحاج مثل مواصفات السرير

- أبعاد السرير - ارتفاع السرير عن الأرض - سمك المرتبة الأغطية التي يجب توافرها

- ٧ - ضرورة قيام الطرف الثاني " وكييل وكالة السفر والسياحة " بإبلاغ الطرف الأول : مدير عام الفندق " في حالة عدم قدوم وفد النزلاء أو في حالة نزولهم في فندق آخر وذلك بموعد كافٍ حتى تتمكن إدارة الفندق من تسكين جماعات أخرى والاستفادة من الغرف الشاغرة في الفندق .
- ٨ - ضرورة توقيع الطرفين على هذا العقد تمهيداً للتصديق عليها من الجهات الحكومية الرقابية .
- ٩ - يتم التصديق على العقد المبدئي من الجهات التالية : وهي حسب العقد الموضح :
- أ - وزارة التجارة - فرع المدينة المنورة .
- ب - المؤسسة الأهلية للأدلاء .
- ج - الغرفة التجارية - المدينة المنورة .
- د - فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة .

أسئلة للمراجعة للفصل الخامس

السؤال الأول : ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة : -

- ١ - يقصد بوكالات السفر والسياحة المرسله أي التي تستقبل فقط السياح الأجانب للداخل . ()
- ٢ - وكالات السفر والسياحة المشتركة أي التي تستقبل السياح في الداخل وترسل السياح للخارج ()
- ٣ - يؤثر التنوع الكبير للمنشآت الفندقية على نوع الخدمات الفندقية التي تقدمها . ()
- ٤ - يجب على الفنادق الكبيرة الاكتفاء بتقديم الخدمات الأساسية فقط في نشاطها . ()
- ٥ - ليس لوكالات السفر والسياحة دور في بيع الخدمات السياحية في الفنادق . ()
- ٦ - عند اتباع الفنادق الطريقة المباشرة فإن تكلفة الخدمات السياحية يقل . ()
- ٧ - يذكر في العقد المبرم بين وكالة السفر والفنادق اسم كل منهما وعنوانه . ()
- ٨ - لا ضرورة من اعتماد العقد المبرم بين وكالة السفر والفنادق من وزارة الحج أو وزارة التجارة حيث أنه عقد داخلي بين الطرفين . ()
- ٩ - إذا لم يتمكن الفوج السياحي أو الحجاج من القدوم للمملكة فلا ضرورة لإبلاغ وكالة السفر للفندق المتفق معه . ()
- ١٠ - لا يصبح العقد بين وكالة السفر والفنادق ساري المفعول إلا بعد التصديق عليها من الجهات الحكومية . ()
- ١١ - وصف الأغراض التي يجب توافرها للنزلاء في غرف الإقامة ليس من الضروري ذكرها في العقد . ()
- ١٢ - تعتبر المؤسسة الأهلية للأدلاء من الجهات التي يجب أن تصدق على العقود المبرمة بين وكالات السفر والفنادق . ()
- ١٣ - يجب تصديق إدارة الشرطة على العقد حتى يصير صحيحاً . ()

السؤال الثاني : اختر الإجابة الصحيحة مما يلي :

- ١ - تقسم وكالات السفر والسياحة من حيث التزامها بعمل رحلات جماعية إلى :
 - أ - شركات وكالات كاملة المسؤولية .
 - ب - شركات وكالات سفر مستقبلية .
 - ج - شركات وكالات تعمل فقط في بيع الرحلات لشركات أخرى .
 - د - كل ما سبق .

- ٢ - يمكن تقسيم وكالات السياحة والسفر من حيث حجمها :
- أ - وكالات صغيرة : أي ليس لها مكاتب فرعية .
- ب - وكالات متوسطة : أي لها فروع محدودة .
- ج - وكالات كبيرة : أي لها فروع في الداخل والخارج .
- ٣ - تتحمل وكالات السفر والسياحة مسئولية تسويق الخدمات السياحية الفندقية عندما :
- أ - تتبع الفنادق الطريقة المباشرة في تسويق خدماتها الفندقية .
- ب - تتبع الفنادق الطريقة غير المباشرة في تسويق خدماتها الفندقية .
- ج - تتبع الفنادق الطريقة المشتركة في تسويق خدماتها الفندقية .
- ٤ - ينقسم النزلاء من حيث طريقة سفرهم إلى :
- أ - نزلاء محليين أي من داخل المملكة .
- ب - نزلاء منظمين أي في مجموعات .
- ج - نزلاء غير منظمين أي أفراد .
- د - كل ما سبق .
- ٥ - من البيانات الواردة في العقد المبرم بين وكالات السفر والفنادق :
- أ - اسما الفندق ووكالة السفر .
- ب - عدد النزلاء .
- ج - تاريخ قدومهم .
- د - عدد أيام الإقامة .
- هـ - تكلفة كل نزيل .
- و - ضرورة سداد المبلغ كاملاً دفعة واحدة .
- ز - تصديق الجهات الحكومية والرقابية .
- ٦ - من الجهات الحكومية التي يجب تصديقها على العقد بين وكالة السفر والفندق :
- أ - فرع وزارة التجارة بالمدينة المنورة أو مكة المكرمة .
- ب - المؤسسة الأهلية للأدلاء .
- ج - إدارة الشرطة في المدينة المنورة أو مكة المكرمة .
- د - الغرفة التجارية .
- هـ - فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة أو مكة المكرمة .
- و - كل ما سبق .

السؤال الثالث : أكمل العبارات التالية بكلمات من عندك حتى تصبح العبارة صحيحة :

١ - تقسم وكالات السفر والسياحة من حيث الإقامة الدائمة للعملاء إلى :

أ - وكالات سفر ب - وكالات سفر

ج - وكالات سفر

٢ - من خصائص الخدمات الفندقية في الفنادق الحديثة :

أ - ب -

ج - د -

٣ - يمكن بيع الخدمات السياحية في الفنادق بالطرق التالية :

أ - طريقة البيع ب - طريقة البيع ج - طريقة البيع

٤ - تتمثل الطريقة المباشرة لبيع الخدمات الفندقية عندما يقوم الفندق

وتلبية رغبات السياح ولكن يعيبها .

٥ - تتمثل الطريقة غير المباشرة لبيع الخدمات الفندقية في تولى

٦ - إذا أرادت وكالة السفر حجز مكان في أحد الفنادق لأحد العملاء فإنها تقدم البيانات التالية عن

العميل :

أ - ب - ج -

٧ - يشتمل العقد المبرم بين وكالات السفر والسياحة وبين الفنادق على :

أ - اسمي ب - عدد

ج - عدد د - تكلفة

هـ - إجمالي و - طريقة

٨ - من بين الجهات الحكومية التي يجب أن تصدق على العقد بين وكالة السفر والفنادق :

أ - فرع ب - المؤسسة

ج - الغرفة د - فرع

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الخامس

إجابة السؤال الأول :

- ١ - (×) ٢ - (✓) ٣ - (✓) ٤ - (×)
 ٥ - (×) ٦ - (×) ٧ - (✓) ٨ - (×)
 ٩ - (×) ١٠ - (✓) ١١ - (×) ١٢ - (✓)
 ١٣ - (×)

إجابة السؤال الثاني :

- ١ - (أ ، ج) ٢ - (أ ، ج) ٣ - (ب ، ج)
 ٤ - (ب ، ج) ٥ - (أ ، ب ، د ، هـ ، ز) ٦ - (أ ، ب ، د ، هـ)

إجابة السؤال الثالث :

- ١ - تقسم و وكالات السفر والسياحة من حيث الإقامة الدائمة للعملاء إلى :
 أ - وكالات سفر مستقبلية .
 ب - وكالات سفر مرسلة .
 ج - وكالات سفر مشتركة .
 ٢ - من خصائص الخدمات الفندقية في الفنادق الحديثة :
 أ - توسع التكامل في الخدمات السياحية .
 ب - التنوع الكبير في المنشآت الفندقية .
 ج - الاختلاف الكبير في الطاقة الاستيعابية للمنشآت الفندقية .
 د - الخدمات الأساسية الإضافية وتكاملها .
 ٣ - يمكن بيع الخدمات السياحية في الفنادق بالطرق التالية :
 أ - طريقة البيع المباشرة . ب - طريقة البيع غير المباشرة . ج - طريقة البيع المشتركة .
 ٤ - تتمثل الطريقة المباشرة لبيع الخدمات الفندقية عندما يقوم الفندق :
 التعامل مباشرة مع النزلاء وتلبية رغبات السياح ولكن يعيبها أن الفندق يتحمل تكاليف كبيرة مما يؤدي إلى ارتفاع أسعار الخدمة السياحية .
 ٥ - تتمثل الطريقة غير المباشرة لبيع الخدمات الفندقية في تولي وكالات السفر والسياحة مسئولية تسويق الخدمات الفندقية .
 ٦ - إذا أرادت وكالة السفر حجز مكان في أحد الفنادق لعميل إنها تقدم البيانات :

- أ - اسم النزيل . ب - نوع الخدمات المطلوبة ج - تاريخ القدوم . د - مدة الإقامة .
- ٧ - يشتمل العقد المبرم بين وكالات السفر والسياحة وبين الفنادق على :
- أ - اسمي الطرفين المتعاقدين . ب - عدد النزلاء الحجاج .
- ج - عدد الأيام . د - تكلفة إقامة النزيل الواحد .
- هـ - إجمالي تكلفة الإقامة للوفد . و - طريقة سداد المستحق .
- ٨ - من بين الجهات الحكومية التي يجب أن تصدق على العقد بين وكالة السفر والفنادق :
- أ - فرع وزارة التجارة . ب - المؤسسة الأهلية للأدلاء .
- ج - الغرفة التجارية . د - فرع وزارة الحج .

نظم ولوائح سياحية

العقود المبرمة بين وكالات السفر ومؤسسات النقل

الجدارة : ومستوى الأداء يجب أن يستوعب الطالب هذه الوحدة بنسبة ٨٠ % .

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة فإنه يكون قد استوعب الموضوعات التالية :

- ١ - العوامل التي تؤثر على تنظيم تقديم خدمات المواصلات .
 - ٢ - كيفية تنظيم تقديم خدمات النقل والمواصلات للسياح والعملاء .
 - سواء النقل البري أو النقل الجوي .
 - ٣ - التعرف على محتويات العقد المبرم بين إحدى وكالات السفر والسياحة وبين إحدى شركات الطيران .
 - ٤ - معرفة الشروط الواردة في العقد ومدى إمكانية استفادة وكالة السفر منها .
- الوقت المتوقع لدراسة الوحدة : ثلاث ساعات .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استيعاب الطالب ما ورد في الحقيقية .
- ٢ - الاطلاع على أحد العقود المبرمة بين وكالات السفر وبين شركات النقل البري أو البحري أو الجوي .

المبحث الأول

العوامل المؤثرة في تنظيم تقديم خدمات المواصلات :

خدمة المواصلات مهمة وجزء لا يتجزأ من الوحدة العلمية لتقديم الخدمات المتكاملة في السياحة .
وبواسطة وسائل النقل تبدأ وتنتهي كل رحلة سياحية .
وبنفس الوقت فإن دورة مرتبط بتلبية الحاجات الاستهلاكية للسياح خلال فترة إقامتهم في المكان
السياحي . لهذا فإن على تنظيمه الجيد ولدرجة كبيرة تعتمد الجدوى الاقتصادية للسياحة وأيضاً مستوى
كفاءة الخدمات السياحية .

يتأثر تنظيم تقديم خدمات المواصلات بمجموعة من العوامل أهمها :

- ١ - عدم تساوي الرحلات السياحية خلال السنة والشهر والأسبوع واليوم .
- ٢ - الشكل الثانوي للطلب الاستهلاكي على الخدمات والبضائع في السياحة .
- ٣ - التنوع الكبير في الأذواق والرغبات والحاجات المفضلة عند السياح .
- ٤ - وغيرها الكثير من العوامل .

إن تقديم خدمات المواصلات في السياحة يحتوي على عدة عناصر مهمة وهي ضرورية جداً ويجب
توافرها عند تحقيق وإتمام أنواع النقلات .ويمكن توضيحها بالشكل التالي :

- أ - الاستعلامات : وهي تصاحب كامل عملية الخدمة في وسائل المواصلات ووجدت بهدف تسهيل سفر
السياح خلال مراحل السفر .
- ب - وجود الأمكنة وبيع التذاكر .
- ج - عرض وتقديم مختلف أنواع الخدمات قبل وبعد السفر في محطات المواصلات المختلفة .
- د - تقديم الخدمات أثناء فترة السفر .

وتنظيم تقديم الخدمات في وسائل المواصلات المختلفة في السياحة ، وبالرغم من أن له نفس
المحتوى والتركيب إلا أنه يتميز بتنوع كبير في أشكاله وطرق تحقيقه . والسبب في هذا يختفي في
الأشكال الكثيرة لطرق السفر . وبشكل عام عملية التحديد المرتبطة بهذا يمكن عملها حسب عدة
علامات :

- ١ - نوع واسطة السفر .
- ٢ - التتابع للمراحل عند تحقيق السفر .
- ٣ - نوع وشكل الرحلة السياحية .
- ٤ - تخصص الدولة ، المكان السياحي والمقاطعة بنوع سياحي معين .

- ٥ - درجة تطور وسائل المواصلات .
- ٦ - تمركز السياحة في مقاطعة أو مكان سياحي .

المبحث الثاني (١)

تنظيم تقديم الخدمات للسياح وسائل مركبات المواصلات

مركبات المواصلات البرية تأخذ مكاناً مهماً في النظام الشامل لتقديم الخدمات السياحية .
والسياح المسافرون من خلاله كثر جداً ومتنوعون ، وبشكل عام يمكن أن يقسموا بالطريقة التالية

- :

أ - السفريات السياحية بواسطة المواصلات المخصصة للاستخدام العام .

ب - السفر بواسطة وسائل المواصلات المخصصة للرحلات السياحية .

ج - السفر بواسطة وسائل المواصلات الخاصة .

(أ) تقديم الخدمات بوسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام :

يشمل السفر الفردي والجماعي المنظم في مجموعات للسياح حسب البرامج العادية والموسمية لخطوط سير المواصلات وكذلك السفر للسياح المنظمين عند استئجار الباصات من قبل الشركات والمنظمات المختلفة . وعدا هذا فإن لهذا النوع تضم خدمات سيارات الأجرة (التاكسي) التي تقدم خدماتها أساساً للسياح غير المنظمين في مجموعات .

عند سفر السياح في وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام فإن تنظيم تقديم الخدمات ينظم بشكل مخطط . ومرحلة الأعداد للسفر يتم أساساً في محطات الانطلاق والمكاتب المخصصة لتقديم خدمات المواصلات الشاملة .

والعمليات الأساسية في مرحلة تقديم الخدمات قبل السفر تقسم في ثلاث مجموعات بالاتجاهات

التالية :

أ - الاستعلامات .

ب - حجز الأمكنة وبيع التذاكر .

ج - تجهيز الأمتعة .

ولتسهيل الانتظار في محطات المواصلات فإنه تقدم عدة خدمات إضافية والتي هي بنوعيتها وحجمها مخصصة لتلبية الحاجات الاستهلاكية للسياح خلال فترة انتظارهم القصيرة وتشمل هذه الخدمات : مطاعم الوجبات السريعة ، قاعة للمشروبات . الشاي ، القهوة ، المبردات ، غرفة لانتظار الأمهات ذوات الأطفال الصغار ، تلفون ، كشك بيع الصحف والمجلات وغيرها .

(١) مروان محسن السكر العدوان - الخدمات السياحية - مرجع سبق ذكره - ص ٥٥

الدور الأساسي عند تقديم خدمات الاستعلامات للمسافرين في وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام يملئها شكل ووسائل تقديم المعلومات التي تكون متصلة دون تدخل طاقم العمل الخدماتي ، وعادة ما تكون موضوعة على شكل لوحة محددة في الأشكال التالية : -

أ - لوحة لجدول حركة الباصات .

ب - لوحة لأسعار النقل على الخطوط المختلفة .

ج - لوحة في مكان تحرك الباص وتحتوي على موعد الانطلاق والاتجاه ورقم الباص .

د - لوحة معلومات تبين إذا كان هناك أماكن فارغة في الباص في الاتجاه المعين .

أما حجز الأمكنة وبيع التذاكر في وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام يتم عادة في عملية واحدة متقلة . عند أماكن فارغة في واسطة المواصلات فإن عملية شراء التذكرة يصاحبها حجز المكان ، ويكون هناك عادة استثناء للأطفال عندما يكونوا مسافرين مع أهاليهم .

وكذلك فإن عملية تجهيز الأمتعة تتم من قبل المسافر نفسه في وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام وتختلف في هذا عن بقية أنواع وسائل المواصلات الأخرى المختلفة .

وعملية تقديم الخدمات أثناء فترة السفر في الباصات محددة جداً مقارنة مع الأنواع الأخرى لوسائل

النقل ، وهذا بسبب عدة أمور :

أولاً : المسافرون في الباصات عادة ما يكونون مسافرين لمسافات قصيرة .

ثانياً : المساحة الداخلية للباس أقل نسبياً من المساحة في الطائرة أو القطار أو الباخرة .

ثالثاً : خط سير الباصات ليس ثابتاً مما يعرضه للمنعطفات والدوران واللذان يسببان صعوبة في عملية تقديم الخدمات فيه .

وبالرغم من كل هذه الصعوبات فإن الرغبة نحو إتمام عملية الخدمة أثناء السفر بالباس فإنه ثمة

عمليات تسهل عرض الخدمات في الباصات لتواكب هذه الخدمات المعروفة والمقدمة في بقية وسائل المواصلات .

وعلى سبيل المثال ، ففي عدد كثير من الدول وعند السفر لمسافات طويلة بالباصات تطبق عملية

تقديم الخدمة عن طريق طاقم عمل والذي يقوم بعرض عدد من الخدمات التجارية وتؤمن قضاء وقت ممتع وكذلك سماع الراديو أو مشاهدة التلفزيون وغيرها .

ويتميز تقديم الخدمات في وسائل المواصلات العامة عند استئجار الحافلة بعدة مميزات أهمها :

١ - أن المستأجر يملك حق التصرف بوسائل النقل بموجب القانون خلال المدة المتفق على استئجار الحافلة فيها ويملك حق التصرف في ذلك حسب رغبته .

- ٢ - أن مصلحة المواصلات تقوم بتأجير الحافلة ومن يقود الحافلة فقط .
- ٣ - المستأجر وحدة يكون مسؤولاً عن كامل عملية تقديم الخدمات للسياح أثناء فترة السفر .
- وسيارات الأجرة التي تعمل بنظام العدادات تكون عادة مخصصة لخدمة السياح الفرديين خلال السفر في المناطق السكنية وما حولها وللتنقل بين المناطق السكنية والمعالم السياحية والتي تكون فيها المسافة قصيرة وعادة ما تتم عملية حجز السيارة عن طريق التلفون ، شفهيّة من مكتب السيارات أو عن طريق الوقوف على المحطات المخصصة للسيارات .
- والسيارات توفر ظروفًا جيدة منها : الراحة ، السرعة ، إمكانية السير على مختلف الطرقات لتوصل المسافر لغاية المواقع المطلوبة وغيرها .
- (ب) وسائل المواصلات المتخصصة بالنقلات السياحية :
- الجزء الأكبر من الرحلات السياحية للمجموعات السياحية المنظمة يتم عن طريق مواصلات متخصصة بالنقلات السياحية .
- شركات النقلات السياحية المتخصصة تشارك في تقديم الخدمات للسياح أساساً من خلال :
- أ - نقل السياح من وإلى محطات المواصلات الرئيسية .
- ب - تأمين نقل السياح عند عمل الرحلات التجوائية داخل البلد أو خارجها .
- ج - تأمين نقل السياح عند مشاركتهم في النشاطات المختلفة (زيارة المعارض ، أثناء الحفلات المحلية الليلية وغيرها)
- د - تقديم خدمات سيارات العداد .
- هـ - عرض السيارات الصغيرة مقابل الأجرة (رنت كار) .
- و عملية النقل كشكل أساسي للخدمات السياحية يمثل نقل السياح من نقطة النهاية أو نقطة البداية لمختلف أنواع وسائل المواصلات التي عن طريقها يصل أو يغادر الدولة ، ولغاية أو من المكان السياحي . وهو عنصر من نظام الخدمة الكاملة للسياح المسافرين في مجموعات سياحية بسعر موحد .

ويعتمد نوع وشكل تقديم الخدمات في وسائل المواصلات السياحية المتخصصة عند الجولات أو الرحلات على :

أ - طول فترة السفر .

ب - نوع وسيلة المواصلات المخصصة لهذه الغاية .

ج - نوع السياحة المنوي القيام بها وغيرها .

إن تقديم خدمة سيارات الأجرة (رنت - أكار) تشكل مميّزاً للسياحة . وهو ينظم من قبل شركات متخصصة . وعميلة استئجار سيارة يمكن أن تتم لفترة محددة من الوقت والدفع يمكن أن يكون حسب فترة الاستعمال أو حسب المسافة المقطوعة .

والجزء الأكبر من الرحلات السياحية في وسائل المواصلات تأخذ الرحلات بواسطة وسائل السفر الخاصة (السيارات الصغيرة) . وتنظيم تقديم الخدمات في هذه الحالة يشمل عرض الخدمات بجانب الطرقات للمواقع السياحية مثل : محطات تصليح المركبات ، محطات الوقود ، محطات غسيل السيارات وغيرها .

المبحث الثالث

تنظيم تقديم الخدمات للسياح في الطائرات (١)

تقديم الخدمات للسياح غير المنظمين في الطائرات يتم عادة من خلال خطوط الطيران العادية الداخلية والخارجية . ويمكن تحديد تقديم الخدمة في مرحلتين :

أ - قبل أو بعد الإقلاع .

ب - الخدمة أثناء فترة الطيران .

والمرحلة الأولى تشمل :

١ - تقديم خدمة الاستعلامات .

٢ - حجز الأمكنة في الطائرة .

٣ - بيع التذاكر .

٤ - تسجيل اسم المسافرين

٥ - نقل أمتعة من وإلى الطائرة .

٦ - نقل المسافرين لغاية الطائرة والصعود إليها .

والمرحلة الثانية : مرتبطة بتقديم الخدمات خلال فترة الطيران ، وتوفير الراحة وقضاء وقت ممتع وتقديم الاستعلامات للركاب .

خلال كامل عملية تقديم الخدمات في الطائرات فإن للمعلومات موقع مهم ومميز في هذه العملية

من خلالها تبدأ عملية التجهيز للسفر وكذلك تنبيه المسافر عند وصوله للمكان المطلوب .

وينظم تقديم دليل المعلومات في مكاتب خاصة تقع في المناطق المدنية أو في نفس المطار ، وهدفها

الأساسي إعطاء المعلومات الواضحة السريعة والدقيقة والواقعية التي تهتم المسافرين (السياح) والقائم

على إعطاء المعلومات عادة ما يكون يملك وسائل ووسائط فنية لاستخراج وتقديم المعلومات .

والأسئلة التي يتهم المسافرين (السياح) جذرياً يمكن تقسيمها في ثلاث مجموعات :

أ - الأسئلة المرتبطة بإقلاع الطائرة وتشمل :

١ - جدول الحركة .

٢ - وقت إقلاع الطائرة .

٣ - وقت الهبوط .

ب - الأسئلة المتعلقة بالخدمات الأرضية وتشمل :

(١) مروان محسن السكر العدوان - الخدمات السياحية مرجع سبق ذكره - ص ٦٢

- ١ - إمكانية التحرك لغاية المطار .
- ٢ - مرتبطة بتحميل الأمتعة .
- ٣ - التأخير في الإقلاع .
- ٤ - التأخير عند الهبوط .

ج - أسئلة متعلقة بتقديم الخدمات الإضافية وتشمل :

- ١ - أسئلة تتعلق بالإقامة بالمواقع السياحية غير المعروفة .
- ٢ - وسائل المواصلات لغاية الأمكنة السياحية وفيها .
- ٣ - أسئلة عن مرافق الإقامة والطعام وغيرها .

وبالتطبيق العملي تستعمل ثلاث وسائل لإعطاء خدمة الاستعلامات للمسافرين بالطائرات وهي :

- أ - عن طريق المشاهدة : وتشمل كل المعلومات التي ترى بالعين على شكل مخطط أو جداول أو أدلة وجداول إلكترونية وغيرها . وهدفها مساعدة المسافر بتسهيل إمكانية تعرفه على واسطة المواصلات (الطائرات) . وهنا يجب أن تكون موجهة للحركة حسب خط معين ، على سبيل المثال : من مدخل المطار لغاية الصعود في الطائرة . وكذلك أن توفر إمكانية تميم العمليات الإجرائية بشكل متتابع . والمنظمة الدولية لشركات الطيران الوطنية (UKAO) والوكالة الدولية لشركات الطيران (UATA) وعند عرضها للخدمات المعلوماتية المستخدمة على نطاق واسع فإنها تقدمها على أدلة (جداول) والتي لا تحتاج عادة إلى ترجمة .

ب - إعطاء المعلومات شفهيًا وعن طريق الهاتف :

وهي تشكل إعلام المسافرين عندما يأخذوا المعلومات الضرورية عندما يتوجهوا لمركز

الاستعلامات مباشرة

(شخصياً) أو عن طريق التلفون . وعادة يتم إعطاء المعلومات الشفهية في المطار عن طريق محطة إذاعة (راديو) وأهم المتطلبات نحوها :

- أ - الشمولية (أن تصل لكل المرافق) .
 - ب - عدم التقطيع في الوسائط الفنية .
 - ج - الوضوح والتعبير في صوت المقدم ، وغيرها .
- وهي يجب أن تعطي معلومات عن الإقلاع والهبوط والتأخير .

و عملية حجز الأمكنة لحظة مهمة أخرى في عملية تقديم الخدمات في الطائرات وهي عبارة عن مجموعة من الأعمال والعمليات الفنية التي تتم من قبل القائم على عملية الحجز أو من يمثله بعمل حجز (أو إلغاء) مسبق للأماكن على الخطوط الجوية للطائرات .

والطرق الرئيسية للحجز وهي :

أ - الحجز عن طريق الطلب .

ب - الحجز الدائم .

ج - الحجز المتوسط .

الحجز عن طريق الطلب يعني حجز المكان في الطائرة بعد إرسال تليفون للستفسار من جهة المكتب الذي يبيع التذاكر إلى المكتب الرئيسي الذي يقع في محطة الانطلاق .

والحجز الدائم هو تخصيص جزء معين من الأماكن في عدد من الرحلات للمكاتب التي تقع في

أماكن سكنية أخرى والتي يوجد فيها طلب على التذاكر في هذه الرحلات .

أما الحجز المتوسط فإنه يعني حجز مكان في الطائرة الواصلة من جهة المكتب الذي يقع بين محطتي هبوط .

و عملية الحجوزات يمكن أن تحدد أيضاً في الأنواع التالية :

١ - مؤكدة : سارية المفعول فقط للخط المعمولة من أجله .

٢ - مؤقتة : مؤرخة لغاية يوم محدد أو ساعة محددة وبعد ذلك يعتبر المكان فارغاً إذا لم يعد التأكيد عليها .

٣ - بدون ارتباط : وتتم على أساس انتظار فراغ مكان في رحلة طيران معينة .

٤ - بون اسم : في حالة لا يعد التأكيد عليها قبل ٢٤ ساعة من الإقلاع فإن المكان يحرر من الحجز ويعتبر فارغاً .

٥ - للمجموعات : ومن مميزات أنها أنه لا يعد التأكيد عليها فقط إذا كانت الأسماء غير مذكورة في الحجز فإن ذلك يجب أن يتم عادة قبل (٧٢) ساعة من الطيران .

من نقطة تنظيم الحجوزات على خطوط الطيران فإن هناك ثلاثة أنواع من الحجوزات : من نقطة :

البداية - ترانزيت - العودة .

و طلب الحجز يمكن أن يتم عن طريق التليفون ، كتابة أو طلب شفهي (شخصي) . وفي جميع

الحالات يجب أن يحتوي الطلب على المعلومات التالية : الاسم ، العنوان ، رقم التليفون ، طالب الحجز .

وكذلك رقم الدرجة وتاريخ الإقلاع وعلى القائم على عملية الحجز أن يضيف اسمه وتاريخ استقباله للطلب .

وعملية الحجز عن طريق التلفون يلزمها تأكيد كتابي وقبل ذلك فإنها تعتبر مؤقتة أما الحجوزات الكتابية والشخصية فإنها تعتبر مؤكدة نهائياً . وفي السنوات الأخيرة أخذت معظم شركات الطيران العالمية باستخدام الآلات الإلكترونية الحاسوبية (الكمبيوتر) في عملية الحجوزات وبيع التذاكر .
والعمليات التي تقوم بها هذه الآلات يمكن تقييمها بالطريقة التالية :

- ١ - بيع التذاكر المطبوعة آلياً .
 - ٢ - إصدار التذاكر في حالة عدم إمكانية طباعتها .
 - ٣ - حجز الأمكنة حسب طلب المكاتب الواقعة في المدن الأخرى .
 - ٤ - إعادة الأمكنة داخل النظام في حالة العدول عن الحجز .
 - ٥ - إعادة التدقيق على وجود مقاعد فارغة في كل الرحلات الداخلة في النظام .
 - ٦ - إعطاء المعلومات الإضافية من مختلف الأنواع .
 - ٧ - إدخال المعلومات الجديدة عن التغييرات في جداول حركة الطائرات .
 - ٨ - وقف البيع لرحلات طيران معينة .
 - ٩ - حفظ المعلومات في ملف لكامل العمليات التي تمت خلال يوم عمل .
 - ١٠ - تغذية كامل النظام المعلوماتي بالمعطيات المتعلقة ببيع التذاكر لفترة طويلة من الوقت .
- والأفضليات للنظام السابق ذكره بالمقارنة مع الوسائل القديمة لحجز الأمكنة وبيع التذاكر يتمثل في سرعة وكفاءة الخدمات المقدمة وكذلك باستبعاده عن الوقوع في الأخطاء الكثيرة المختلفة . ويتم جزء مهم من الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين على الخطوط الجوية في نفس المطار . وفي المطارات تتم مجموعة من العمليات المتعلقة بتنظيم السفر مثل :

- ١ - بيع التذاكر .
- ٢ - تسجيل أسماء المسافرين .
- ٣ - إعداد وتجهيز الأمتعة .
- ٤ - تقديم الاستعلامات .
- ٥ - تقديم الخدمات الإضافية والتي تشمل : خدمات البريد ، التلغراف ، التلفون ، تبديل العملة الصعبة ببيع البضائع وغيرها .

والخدمات الأرضية للمسافرين على الخطوط الجوية الدولية يشمل أيضاً الإشراف والسيطرة على النقطة الحدودية والأمور الجمركية والإشراف الصحي . والإشراف على النقطة الحدودية يتم عن طريق تدقيق جوازات السفر أو الوثائق المعادلة ، وكذلك التأكد من تأشيرات الدخول ، وغيرها من الإجراءات والسيطرة الجمركية تتم حسب الأنظمة المقررة في كل دولة من قبل رجال الجمارك أو من ينوب عنهم أما الإشراف الصحي فيتم حسب القوانين الدولية المتعارف عليها من قبل منظمات الصحة العالمية ويقوم به ممثلون عن المنظمات الصحية المختصة .

وتقديم الخدمات أثناء فترة الطيران لها أهمية كبيرة لأنه يمثل محتوى تقديم الخدمات الجوية وهو يشمل العناصر التالية :

أ - تقديم المعلومات عن حركة الطيران ، الوقت ، مكان وجود الطائرة ، طرق استخدام وسائط الإنقاذ وغيرها.

ب _ تنظيم تقديم خدمة الطعام والخدمات التجارية على الطائرة .

ج - إعطاء الخدمات الطبية الضرورية عند الحاجة .

د - تنظيم البرامج الترفيهية المسلية .

هـ - توفير الظروف الضرورية الملائمة للراحة الليلية عند السفر لمسافات طويلة .

وتشكل تقديم الخدمات أثناء فترة الطيران من درجة واسطة المواصلات (أولى ، سياحية ،

اقتصادية) وطول فترة الطيران .

وتقديم الخدمات للسياح المنظمين في مجموعات على خطوط الطيران يتم عادة عن طريق استئجار

الطائرات وتنظيم الخدمات فيه لا تختلف كثيراً عن الخدمات المقدمة للسياح غير المنظمين في مجموعات

وما يميز هذا النوع هو أن بعض العمليات عند الإعداد والتجهيز للسفر تتم من قبل الوكالات السياحية .

المبحث الرابع

نموذج لعقد مبرم بين وكالة سفر وسياحة

وشركة طيران

نقدم في هذا المبحث نموذج لعقد مبرم بين شركة الخطوط الجوية السعودية بالمدينة المنورة وبين وكالة الراجحي للسفر والسياحة بالمدينة المنورة .

SAUDI ARABIAN

الخطوط الجوية السعودية
AIRLINES

ملحق لاتفاقية وكيل آياتا

كموزع معتمد لبرنامج عالم السياحة

تم الاتفاق والتراضي بين كلاً من الطرفين :

الخطوط الجوية العربية السعودية ص.ب ٦٢٠ جدة ٢١٢٣١ كطرف أول .

والطرف الثاني : وكالة الراجحي الطيران كوكيل آياتا بموجب الاتفاقية رقم / وتاريخ / / في موقعها المعتمد والكائن في ص . ب رقم ٢٣٥٣ الرمز البريدي رقم الآياتا ٨٥٤٦ - ٢ - ٧١ تمهيد :

تم الاتفاق والتراضي بين الطرفين على إضافة هذا الملحق بما لا يتعارض مع بنود الاتفاقية المذكورة واعتباره ساريا من تاريخ ١٢ / ٦ / ٢٠٠١ م
المادة الأولى :

يتم اعتماد الواكلة المذكورة أعلاه (الطرف الثاني) موزعاً لبرنامج عالم السياحة من مكاتبها الرسمية والمعتمدة من الخطوط السعودية في منطقة (المدينة المنورة) .

المادة الثانية :

يلتزم الطرف الثاني بأنظمة وإجراءات البرنامج ، ودفع الرسوم والالتزامات المالية ودفع المخالفات المالية الناتجة عن عدم الالتزام بالإجراءات الموضحة بدليل أنظمة وإجراءات بيع البرنامج الذي تم تسليمه له من قبل إدارة مبيعات السعودية في المنطقة التي يتبع لها .

المادة الثالثة :

يلتزم الطرف الثاني بإصدار قسائم التبادل الخاصة ببرامج تسوية مبيعات الوكالات (*BSP*)
وعليها استلام القسائم من نظام (*BSP*) .

المادة الرابعة :

يلتزم الطرف الثاني بالتقيد بالأسعار والتعليمات الواردة إليه من مركز عمليات البرنامج حسب
كل حالة بعد استلام برقية / فاكس التأكيد النهائي للطلب .

المادة الخامسة :

أولاً / إصدار قسائم التبادل :

١. تصدر قسيمة التبادل الأولى مقابل مبلغ التأمين .
٢. تصدر قسيمة التبادل الثانية مقابل قيمة الخدمات الأرضية .
٣. تصدر قسيمة التبادل الثالثة مقابل قيمة مبلغ التذاكر + رسوم المغادرة وترصد في خانة الضرائب تحت
رمز (*UR*) .

٤. يتم ربط القسائم بكتابة أرقامها في خانة (*ISSUED IN CONNECTION WITH*) .

٥. توضيح سعر التذكرة في القسيمة الثالثة في خانة (*FORM OF PAYMENT*) .

٦. كتابة عمولة البرنامج بواقع (١٠ %) في خانة (العمولة لكافة القسائم) .

٧. كتابة برنامج خط السير في القسيمة الثالثة في خانة (*REMARKES*) .

٨. كتابة البرنامج في القسيمة الثانية في خانة (*REMARKES*) .

٩. كتابة (*NON REF/NON INDORS/NON REROUT*) في خانة التظهير / القيود .

١٠. ترسل جميع القسائم مع الكوبونات ضمن تقرير المبيعات العادية .

١١. ترسل صورة من نموذج حجز البرنامج / قسائم الخدمات الأرضية (*W.H.V.*) للبرنامج إلي إدارة

البرامج السياحية والتسويقية بالخطوط السعودية (م.ت.٧٤٢) ص.ب ٦٢٠ جدة ٢١٢٣١ .

ملاحظة : في حالة دفع قيمة البرنامج بالكامل من قبل المسافر يتم إصدار قسيمتي تبادل فقط مقابل
التذاكر والخدمات الأرضية ولا يلزم إصدار قسيمة خاصة بالتأمين .

ثانياً / إصدار تذاكر الطيران للبرنامج :

١. تصدر التذاكر مقابل قيمة الكوبون (*EXCHANGE COUPON 01*) للقسيمة الثالثة ويرسل

مع كوبونات المحاسبة للتذاكر المصدرة ضمن تقرير المبيعات العادية . وكتب رقم القسيمة على

التذاكر في خانة

(ISSUED IN EXCHANGE FOR) .

٢. توضح جميع المعلومات الخاصة بالإصدار المقابل بالإضافة إلى توضيح رسوم المغادرة على التذاكر في خانة الضرائب (TAX BOX) برمز (UR) .

٣. كتابة السعر على التذكرة في خانة (FORM OF PAYMENT) .

٤. كتابة (W.H.) على التذكرة في خانة (TOUR CODE) .

٥. كتابة عبارة (NON REF/NON INDORS /NON REROUT) على التذكرة في خانة التظهير / القيود (ENDORSMENT / RESTRICIONS) .

ثالثاً / الاسترجاع :

❖ لا تتم أي عملية استرجاع إلا بعد أخذ تفويض من مركز عمليات البرنامج .

❖ قبل سفر العميل يتم الاسترجاع عن طريق الوكالة المصدرة بناء على تفويض مركز عمليات البرنامج .

❖ بعد سفر العميل يتم إصدار شيك بقيمة الاسترجاع لصالح العميل بناء على تفويض مركز عمليات البرنامج .

المادة السادسة :

يحق للطرف الأول إلغاء العمل بموجب هذا الملحق إذا أخل الطرف الثاني بالتعليمات والشروط المحددة لبيع برامج عالم السياحة أو انتهاج أي عمل يبيح يلحق الضرر بالبرنامج أو عملاء الخطوط السعودية بأي صورة كانت من الصور غير القانونية ، أو إساءة استعمال البرنامج أو الوثائق الرسمية له من قبل الخطوط الجوية العربية السعودية المادة السابعة :

يعد هذا الملحق بالإضافة إلى إجراءات إصدار قسائم التبادل والتذاكر جزءاً لا يتجزأ من الاتفاقية العامة لموزع معتمد من قبل منظمة الآياتا لمبيعات تذاكر السفر السابق إبرامها مع الطرف الثاني بتاريخ / / ١٩ م وتسري عليها أحكامه فيما لا يتعارض وما ورد بهذا الملحق من شروط .

المادة الثامنة :

حرر هذا الملحق من أربع نسخ أصلية وسلمت منها نسخة للطرف الثاني للعمل بموجبه وتحفظ باقي النسخ لدى الطرف الأول .
والله موفق ، ، ، ، ،

الطرف الثاني

الطرف الأول

الوكالة : الراجحي للطيران

الخطوط الجوية العربية السعودية

التوقيع : _____ ع :

التوقيع :

الاسم : عبد المحسن صالح عبد العزيز الراجحي

الاسم : عبد الله بن سلمان الجهني

الوظيفة : الرئيس

الوظيفة : مساعد المدير العام للدعاية وبرامج التسويق

التاريخ : ٢٧/٦/٢٠٠١ م

التاريخ : ١٢/٦/٢٠٠١ م

الختم الرسمي :

المبحث الخامس

دراسة تحليلية لعقد النقل الجوي

- بدراسة محتويات وبنود العقد المبرم بين شركة الخطوط العربية السعودية وبين وكالة الراجحي كموزع معتمد لبرامج عالم السياحة نلاحظ أن العقد أشتمل على النقاط التالية :
- ١ - طرّف في العقد مع ذكر اسم كل طرف وعنوانها وهما في نموذج المرفق شركة الخطوط العربية السعودية وعنوانها جدة ووكالة الراجحي للطيران كوكيل آياتا .
 - ٢ - اعتماد وكالة السفر والسياحة المذكورة كأحد المكاتب الرسمية والمعتمدة من الخطوط السعودية في منطقة المدينة المنورة .
 - ٣ - التزام وكالة السفر والسياحة بتطبيق أنظمة وإجراءات بالبرامج الموضوع وكذلك دفع الرسوم والالتزامات المالية ودفع المخالفات المالية الناتجة عن عدم الالتزام بالإجراءات الموضحة بدليل إجراءات بيع البرامج الذي تم تسلمه من قبل إدارة مبيعات السعودية في المنطقة التي يزاول فيها وكيل السفر نشاطه .
 - ٤ - التزام وكالة السفر والسياحة بالأسعار والتعليمات الواردة إليه من الخطوط السعودية .
 - ٥ - الضوابط الهامة لإصدار قسائم التبادل وكذلك تذاكر السفر .
 - ٦ - العمولة المستحقة لوكالة السفر والسياحة قبل شركة الطيران .
 - ٧ - كيفية إتمام عملية المحاسبة للمستحق لشركة الخطوط العربية السعودية قبل وكالة السفر والسياحة .
 - ٨ - إجراءات استرجاع قيمة بعض التذاكر للعملاء سواء قبل السفر أو بعد السفر .
 - ٩ - العقوبات التي يمكن توقيعها على وكالة السفر والسياحة إذا أخلت بالتعليمات والشروط الموضحة بالعقد . أو قدمت مستندات غير حقيقية .
 - ١٠ - تاريخ تحرير العقد والذي يوضح تاريخ تحمل كل طرف لمسؤولياته تجاه الطرف الآخر .

الأسئلة للمراجعة على الفصل السادس

السؤال الأول : ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة :

- ١ - تؤثر أذواق السياح المختلفة على تنظيم تقديم خدمات المواصلات . ()
- ٢ - يتم عملية حجز تذاكر السفر على المواصلات ذات الاستخدام العام بدون تحديد المقعد أو رقمه ()
- ٣ - عندما يكون السفر لمسافات طويلة يفضل قيام طاقم خدمة بتقديم الخدمات . ()
- ٤ - من الممكن استخدام سيارات الأجرة في تقديم الخدمات السياحية . ()
- ٥ - يفضل استخدام الباصات في الرحلات السياحية لأنها توصل السائح إلى المكان المطلوب . ()
- ٦ - يمكن تقسيم عملية تقديم الخدمات على الطائرات إلى مرحلتين قبل الإقلاع وأثناء الطيران . ()
- ٧ - عند تقديم الخدمات أثناء الطيران فإنها تقتصر على الوجبات والاستعلام فقط ()
- ٨ - تسعى شركات الطيران أثناء الطيران إلى توفير المعلومات الكافية عن الرحلة . ()
- ٩ - يقصد بتقديم خدمات الاستعلامات عن طريق المشاهدة أي عرض جداول عادية أو جداول إلكترونية توضح المعلومات المطلوبة . ()
- ١٠ - يقصد بالحجوزات المؤكدة أي التي يتجدد حجزها تلقائياً ()
- ١١ - الحجوزات المؤقتة على الطائرات سارية المفعول حتى تاريخ الإقلاع . ()
- ١٢ - ليس من الضروري تسجيل أسماء المسافرين على كل رحلة طيران وجنسياتهم ()
- ١٣ - محظور بيع بعض السلع التجارية على متن الطائرة أثناء الرحلة . ()
- ١٤ - أصبح من الضروري كتابة اسم الراكب على أمتعته ووجهة الوصول . ()
- ١٥ - لكي تزاوول وكالة السفر والسياحة نشاطها لا بد من اعتماد الخطوط الجوية لها كأحد المكاتب الرسمية . ()
- ١٦ - تتعرض مكاتب السفر والسياحة للعقوبات إن خالفت التعليمات الصادرة والموضحة في العقد

السؤال الثاني : اختر الإجابة الصحيحة مما يلي :

- ١ - من العوامل الضرورية التي يجب توافرها عند تقديم خدمات المواصلات :
 - أ - الاستعلامات .
 - ب - نوع وسيلة النقل .
 - ج - حجز الأمكنة وبيع التذاكر .
 - د - تقديم الخدمات أثناء السفر .
- ٢ - يمكن تقسيم وسائل المواصلات البرية المساهمة في خدمة السياحة إلى :

- أ - وسائل المواصلات المرخصة للاستخدام العام .
- ب - وسائل المواصلات المرخصة للرحلات السياحية .
- ج - وسائل مواصلات خاصة .
- د - كل ما سبق .
- ٣ - عملية تقديم خدمات على الباصات محدودة لحد كبير للأسباب التالية :
- أ - المسافرون عادة ما يكونون لمسافات قصيرة .
- ب - ارتفاع تكلفة تقديم الوجبات بالمقارنة بالطائرات .
- ج - ضيق المساحة الداخلية في الباص مقارنة بالطائرات والسفن .
- د - الاهتزازات الشديدة في الطرق مما يعوق تقديم الخدمات .
- ٤ - يعتمد نوع وشكل تقديم الخدمات في وسائل النقل على عدة اعتبارات :
- أ - جنسية السائق .
- ب - طول فترة السفر .
- ج - نوع وسيلة النقل .
- د - نوع السياحة المنوي القيام بها .
- ٥ - من الأسئلة التي تهم السائح المرتبطة بإقلاع الطائرة هي :
- أ - خط السير .
- ب - جدول الحركة .
- ج - وقت إقلاع الطائرة .
- د - وقت الهبوط .
- ٦ - يشترط لاستعمال الطريقة الشفهية في تقديم المعلومات السياحية في المطارات :
- أ - الشمولية (أي أن تصل لكل مسافر)
- ب - تقديم الأغاني الوطنية .
- ج - وضوح صوت المقدم .
- د - جودة الوسائل الفنية المستخدمة .
- ٧ - أنواع الحجوزات على الطائرات هي :
- أ - مؤكدة .
- ب - مؤقتة .
- ج - حجوزات انتظار .
- د - حجوزات للمجموعات .
- هـ - كل ما سبق .
- ٨ - عند تحديد أسعار تذاكر السفر على الطائرات فيتم ذلك :
- أ - بناء على رغبة وكالة السفر والسياحة .
- ب - بناء على قانون العرض والطلب .

- ج - طبقاً للتعليمات التي تصدرها الخطوط الجوية .
د - كل ما سبق .

السؤال الثالث : أكمل العبارات التالية بكلمات من عندك حتى تصبح صحيحة :

- ١ - يتأثر تنظيم خدمات المواصلات في مجال السياحة بعدة عوامل هي :

أ - عدم انتظار

ب - الطلب الثانوي

ج - التنوع الكبير

- ٢ - عند استخدام وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام يجب توفير معلومات :

أ - لوحة بجدول

ب - لوحة الأسعار

ج - لوحة مواعيد

- ٣ - من الخدمات التي تقدمها سيارات النقل السياحية لخدمة السياح ما يلي :

أ - نقل السياح

ب - تأمين نقل السياح

ج - تأمين نقل السياح

د - تقديم خدمات

- ٤ - تقديم الخدمات قبل إقلاع الطائرات يشمل الخدمات التالية :

د - تسجيل

أ - تقديم خدمة

هـ - نقل

ب - حجز

و - نقل

ج - بيع

- ٥ - المعلومات التي تهم السائح والمرتبطة بالخدمات الأرضية :

أ - إمكانية التحرك

ب - مرتبطة

ج - التأخير

د - والتأخير

- ٦ - يمكن تقديم خدمة الاستعلامات بالطرق التالية :

ب - إعطاء المعلومات

أ - عن طريق

٧ - من فوائد استخدام أجهزة الحاسب في مكاتب السياحة والطيران :

أ - إصدار ب - حجز

ج - إعادة د - إعادة التوثيق

هـ - إعطاء معلومات

٨ - من واجبات وكالة السفر والسياحة تجاه الطيران :

أ - التزام وكالة السفر

ب - التزام وكالة السفر

ج- الضوابط الهامة لإصدار

الإجابة النموذجية على أسئلة الفصل السادس

إجابة السؤال الأول :

- ١ - (✓) ٢ - (×) ٣ - (✓) ٤ - (✓) ٥ - (✓)
٦ - (✓) ٧ - (×) ٨ - (✓) ٩ - (✓) ١٠ - (✓)
١١ - (×) ١٢ - (×) ١٣ - (×) ١٤ - (✓) ١٥ - (✓)
١٦ - (✓)

إجابة السؤال الثاني :

- ١ - (أ ، ج ، د) ٢ - (د) ٣ - (أ ، ج ، د) ٤ - (ب ، ج ، د)
٥ - (ب ، ج ، د) ٦ - (أ ، ج ، د) ٧ - (هـ) ٨ - (ج)

إجابة السؤال الثالث :

- ١ - يتأثر تنظيم خدمات المواصلات في مجال السياحة بعدة عوامل هي :
أ - عدم انتظام الرحلات السياحية خلال السنة والشهر والأسبوع .
ب - الطلب الثانوي على الخدمات والبضائع أثناء السياحة .
ج - التنوع الكبير في الأذواق والرغبات المفضلة لدى السائح .
٢ - عند استخدام وسائل المواصلات المخصصة للاستخدام العام يجب توفير معلومات :
أ - لوحة لجدول حركة الباصات .
ب - لوحة لأسعار النقل بالباصات على الخطوط السعودية وغيرها .
ج - لوحة بمواعيد الانطلاق والاتجاه ورقم الباص .
٣ - من الخدمات التي تقدمها سيارات النقل السياحي لخدمة السياح ما يلي :
أ - نقل السياح من وإلى محطات المواصلات الرئيسية .
ب - تأمين نقل السياح في الرحلات الداخلية .
ج - تأمين نقل السياح عند مشاركتهم في الأنشطة الرياضية وزيارة المعارض .
د - تقديم خدمات سيارات العداد .
٤ - تقديم الخدمات قبل إقلاع الطائرات يشمل الخدمات التالية :
أ - تقديم خدمة الاستعلامات . ب - حجز الأماكن في الطائرة .
ج - بيع التذاكر . د - تسجيل أسماء المسافرين
هـ - نقل الأمتعة إلى الطائرة . و - نقل المسافرين إلى داخل الطائرة .

- ٥ - المعلومات التي تهتم السائح والمرتبطة بالخدمات الأرضية هي :
- أ - إمكانية التحرك حتى المطار . ب - معلومات مرتبطة بتحميل الأمتعة .
ج - معلومات التأخير في مواعيد الإقلاع . د - معلومات عن التأخير عند الهبوط
- ٦ - يمكن تقديم خدمة الاستعلامات بثلاث طرق :
- أ - عن طريق المشاهدة . ب - إعطاء المعلومات شفهاً أو بالهاتف .
- ٧ - من فوائد استخدام أجهزة الحاسب في مكاتب السياحة والطيران :
- أ - إصدار تذاكر مطبوعة . ب - حجز أماكن حسب الطلب .
ج - إعادة الأمكنة عند إلغاء الحجز . د - إعادة التدقيق على مقاعد شاغرة .
هـ - إعطاء معلومات إضافية .
- ٨ - من واجبات وكالة السفر والسياحة تجاه شركات الطيران :
- أ - التزام وكالة السفر بأنظمة وإجراءات البرنامج الموضوع .
ب - التزام وكالة السفر بالأسعار والتعليمات الواردة من شركة الخطوط .
ج - التزام بالضوابط الهامة لإصدار قسائم التبادل وتذاكر السفر .

نظم ولوائح سياحية

اللائحة التنظيمية لأعمال العمرة

الجدارة ومستوى الأداء : يجب أن يتقن الطالب هذه الوحدة بنسبة ١٠٠ % .

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة يكون قد استوعب جيداً :

- ١ - إجراءات الحصول على ترخيص لمزاولة نشاط خدمات العمرة .
- ٢ - إجراءات تجديد الترخيص أو إلغائه .
- ٣ - إجراءات قدوم المعتمرين .
- ٤ - العلاقة بين المرخص له والجهات الخارجية التي تتوب عنه .
- ٥ - مستويات الخدمة وواجبات المرخص له .
- ٦ - شكاوى المعتمرين وكيفية النظر فيها .
- ٧ - أحكام ختامية .

الوقت المتوقع للتدريب : أربع ساعات .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استيعاب لما ورد في هذه الوحدة .
- ٢ - قضاء فترة التدريب العملي في خدمة ضيوف الرحمن لاكتساب الخبرة العملية في هذا المجال .

المبحث الأول

تعريف

المادة الأولى :

يقصد بالعبارات التالية الواردة في هذه اللائحة المعاني الموضحة إزاء كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك ، كما أن الكلمات التي ترد بصيغة المفرد تحمل أيضاً على صيغة الجمع كلما تتطلب النص ذلك والعكس بالعكس .

١ - المملكة : المملكة العربية السعودية .

٢ - التنظيم : تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة والصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٩٣ وتاريخ ١٠/٦/١٤٢٠ هـ .

٣ - الوزارة : وزارة الحج .

٤ - الممثلة : سفارة أو قنصلية خادم الحرمين الشريفين .

٥ - المعتمرين : الأشخاص القادمين من خارج المملكة العربية السعودية لأداء مناسك العمرة وزيارة المسجد النبوي الشريف .

٦ - المرخص له : أي منشأة سواء كانت مؤسسة أو شركة سعودية أياً كان شكلها النظامي مرخص لها بمزاولة أعمال خدمات المعتمرين طبقاً لما هو مدون في السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة .

٧ - المدير المسؤول : المدير المسؤول عن المؤسسة أو الشركة السعودية التي تطلب الحصول على ترخيص خدمات المعتمرين طبقاً لما هو مدون في السجل التجاري للمؤسسة لو الشركة .

٨ - المكاتب الفرعية : المكاتب التي يجب أن تكون للمرخص له في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة بموجب الفقرة (٣) من المادة الثالثة من التنظيم .

٩ - الجهة الخارجية : أي منشأة سواء كانت هيئة أو مكتب أو شركة سفر مرخص لها رسمياً في الدول الأخرى بمزاولة نشاط تنظيم رحلات السفر والسياحة إلى خارج تلك الدول .

١٠ - عقد الخدمات : العقد المبرم بين المرخص له والجهة الخارجية .

١١ - الجهة الرسمية : أي وزارة أو مصلحة حكومية أو مؤسسة عامة في المملكة العربية السعودية .

١٢ - قائمة مستويات الخدمة المعتمدة : القائمة التفصيلية لمستويات خدمات المعتمرين وأنواعها ودرجاتها ومواصفاتها وأسعار كل منها والمشار إليها في البند (٣) من المادة الخامسة من التنظيم .

١٣ - اللجنة : اللجنة الدائمة المشار إليها في المادة الثامنة من التنظيم .

١٤ - المدعى عليها : من قدمت شكوى بحقه أمام اللجنة وفقاً لأحكام التنظيم وهذه اللائحة .

المبحث الثاني

إجراءات الحصول على الترخيص وشروطه

المادة الثانية :

يشترط لصدور ترخيص لممارسة خدمات المعتمرين استيفاء المتطلبات التالية :

- ١ - أن تتخذ المنشأة طالبة الترخيص شكل مؤسسة فردية أو شركة مكونة طبقاً لأحكام نظام الشركات وأن يقدم مستنداً رسمياً من وزارة التجارة يتضمن أن رأس مال المنشأة مملوكاً بالكامل لسعوديين وألا يقل عن خمسمائة ألف ريال .
- ٢ - ضمان بنكي نهائي غير مشروط بمبلغ مائتي ألف ريال لصالح الوزارة صادر من أحد البنوك المحلية المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي ، ساري المفعول طوال مدة الترخيص ويتجدد الترخيص تلقائياً وغير قابل للإلغاء إلا بموافقة كتابية مسبقة من الوزارة .
- ٣ - صورة من السجل التجاري للمؤسسة إن كان طالب الترخيص مؤسسة .
- ٤ - صورة من عقد تأسيس الشركة وملاحقه التعديلية إن كان طالب الترخيص شركة مع صورة من السجل التجاري .
- ٥ - إضافة نشاط خدمة المعتمرين إلى السجل التجاري لطالب الترخيص بناء على إحالة من الوزارة لوزارة التجارة .
- ٦ - صورة من بطاقة الأحوال المدنية للمدير المسؤول ومديري المكاتب الفرعية .
- ٧ - صورة من شهادة خلو سوابق لمديري المكاتب الفرعية وكذلك لصاحب المؤسسة الفردية إذا كانت المنشأة طالبة الترخيص مؤسسة فردية .
- ٨ - الهيكل التنظيمي الإداري لنشاط خدمات المعتمرين وفق المتطلبات التي تحددها الوزارة .
- ٩ - رسم هندسي يوضح مواقع المكاتب الفرعية في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة .
- ١٠ - صورة عقود الإيجار أو صور صكوك تملك المكاتب الفرعية .
- ١١ - توفر أجهزة الحاسب الآلي والبرامج وفقاً لمتطلبات الوزارة بما في ذلك ربط شبكة المرخص له بشبكة الوزارة بما يحقق النقل التلقائي للمعلومات المطلوبة في هذه اللائحة من شبكة المرخص له إلى شبكة الوزارة .
- ١٢ - تعبئة نموذج طلب الترخيص الذي تعده الوزارة على أن يوقع من قبل المدير المسؤول .
- ١٣ - موافقة وزير الحج .

المادة الثالثة :

يجب إحضار أصول الوثائق المشار إليها لمطابقتها مع صورها المقدمة مع طلب الترخيص وبعد التأكد من المطابقة يقوم موظف الوزارة المختص بالتأشير على الصورة بأنها مطابقة للأصول .

المادة الرابعة :

إذا كانت المؤسسة التجارية الفردية طالبة الترخيص تملكها امرأة فيجب أن يكون لها وكيل شرعي سعودي الجنسية مخول بصلاحيه تمكنه من اتخاذ ومتابعة إجراءات الحصول على الترخيص وتمثلها أمام الوزارة وغير ، وأن يكون مسؤولاً عن إدارة نشاط خدمات المعتمين .

المادة الخامسة :

يجب أن يكون المدير المسؤول ومديرو المكاتب الفرعية والمشرفين على الخدمات سعوديين حسني السيرة والسلوك لم يسبق إدانة أي منهم بجرم يتعلق بالإخلال بالأمن أو الحكم عليها بحد شرعي أو عقوبة تعزيرية في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة مسجلة في صحيفة السوابق ما لم يكن رد إليه اعتباره .

المادة السادسة :

يشترط أن تكون المؤسسة أو الشركة طالبة الترخيص بالإضافة إلى مقرها الرئيسي مكتب فرعي خاص لأداء خدمات المعتمين في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة ويشترط في المكتب ما يلي : -

- ١ - أن يكون في منطقة مناسبة لخدمات المعتمين بحيث يسهل الاستدلال عليها .
- ٢ - أن تكون مساحته الإجمالية وكيفية تأثيثه وتجهيزه ومواصفاته الفنية والهندسية ومظهره الخارجي حسب تعليمات تعلنها الوزارة .

المادة السابعة :

يجوز للمدير المسؤول أن يكون أيضاً مديراً للمكتب الفرعي الموجود في نفس المدينة التي بها المقر الرئيسي للمؤسسة أو الشركة .

المادة الثامنة :

في حالة إنهاء خدمات المدير المسؤول أو مدير أحد المكاتب الفرعية للمرخص له فيجب تعيين مدير جديد تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة خلال مدة لا تزيد على ستين يوماً من تاريخ شغل الوظيفة وإشعار الوزارة باسم المدير الجديد بعد ثلاثة أيام على الأكثر من تاريخ قيد اسمه في السجل التجاري.

المادة التاسعة :

على كل مرخص له أن يقدم للوزارة بياناً يتضمن أسماء العاملين في كل مكتب فرعي وجنسياتهم ونوع عملهم وصور من إثبات شخصياتهم وتصاريح عملهم خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حصوله على الترخيص وأن يشعر الوزارة بأي تعديلات تطرأ على البيان المذكور خلال ثلاثة أيام من تاريخ التعديل .

المادة العاشرة :

يجب على المرخص له أن يخطر الوزارة بعنوان مقره المختار وبأي تغيير يطرأ على عنوانه وذلك قبل خمسة عشر أيام من تاريخ التغيير ، وترتب على عدم الإخطار في الموعد المحدد في هذه المادة أن تكون جميع الإخطارات والمكاتبات المرسله على عنوان مقره المختار الموجود في الوزارة غير صحيحة ومنتجة لكافة آثارها وذلك مع عدم الإخلال بتوقيع أي عقوبة وفقاً للمادة السابعة من التنظيم .

المادة الحادية عشرة :

- ١ - يجب على المرخص له أن يزاوّل خدمات المعتمدين فعلاً ولا يجوز التنازل عن الترخيص للغير .
- ٢ - في حالة بيع أو دمج المؤسسة أو الشركة المرخص لها في شركة أخرى لا يعدل الترخيص إلا إذا توفر في المشتري أو الشركة الدامجة الشروط والأحكام الواردة في هذه اللائحة .

المادة الثانية عشرة :

تعد الوزارة سجلاً خاصاً بالمرخص لهم تدون فيه البيانات التالية :

- ١ - اسم المرخص له ورقم وتاريخ سجله التجاري .
- ٢ - المركز الرئيسي للمرخص له وعنوانه بالكامل .
- ٣ - مقر وعناوين المكاتب الفرعية .
- ٤ - رقم وتاريخ الترخيص .
- ٥ - أسماء العاملين بما في ذلك اسم المدير المسؤول وأسماء مديري المكاتب الفرعية .
- ٦ - رقم وتاريخ الضمان البنكي المقدم من المرخص واسم البنك مصدر الضمان .
- ٧ - الجزاءات الموقعة على المرخص له .

المادة الثالثة عشرة :

يجوز بقرار من وزير الحج أيقاف طلبات ترخيص جديدة إذا رأت الوزارة في فترة من الفترات عدم حاجة البلاد إليها .

المبحث الثالث

تجديد الترخيص أو إلغاؤه

المادة الرابعة عشرة :

مدة الترخيص خمس سنوات قابلة للتجديد ، ويعتبر الترخيص منتهياً بانتهاء مدته ، ما لم يتم تجديده.

المادة الخامسة عشرة :

ينبغي على المرخص له أن يتقدم للوزارة بطلب تجديد قبل ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ انتهاء

مدة الترخيص ويشترط في جميع الحالات لتجديد الترخيص ما يلي : -

- ١ - استيفاء جميع الشروط السارية المفعول المطلوبة لإصدار الترخيص .
- ٢ - سداد مبالغ الغرامات المالية التي قد تكون وقعت على المرخص له لمخالفته للشروط والأحكام الواردة في التنظيم واللائحة .

المادة السادسة عشرة :

يعتبر الترخيص لاغياً في الأحوال الآتية :

- ١ - وفاة صاحب المؤسسة الفردية أو فقدانه الأهلية إذا كان الترخيص صادراً باسم المؤسسة الفردية. .
 - ٢ - تصفية الشركة أو إعلان إفلاسها إذا كان الترخيص صادر باسم شركة .
- ويجب على المدير المسؤول أو ورثة صاحب المؤسسة الفردية أو أوليائهم أو المصنفين إبلاغ الوزارة عن تلك الحالات خلال ثلاثين يوماً من تاريخ وقوعها .

كما يلغى الترخيص بقرار مسبب من وزير الحج في الحالات التالية :

- ١ - الإلغاء طبقاً لحكم المادة السابعة من التنظيم .
- ٢ - إذا تنازل المرخص له عن الترخيص .
- ٣ - إذا لم يعدل الترخيص وفقاً لأحكام المادة الحادية عشرة من هذه اللائحة .
- ٤ - إذا لم يباشر المرخص له نشاط خدمات المعتمرين خلال سنة من تاريخ حصوله على الترخيص .
- ٥ - إذا توقف المرخص له عن مزاولته نشاط خدمات المعتمرين مدة سنة كاملة ، ما لم تكن هناك مبررات تقتنع بها الوزارة فتعطي للمرخص مهلة إضافية لا تزيد عن ستة أشهر ، وإذا انقضت المهلة الإضافية المذكورة دون مباشرة النشاط يتم إلغاء الترخيص .
- ٦ - إذا فقد المرخص له شرطاً من شروط الحصول على الترخيص طبقاً لأحكام التنظيم وهذه اللائحة .

المبحث الرابع

إجراءات قدوم المعتمرين

المادة السابعة عشرة :

للحصول على تأشيرة عمرة لابد أن يقدم الطلب للممثلة عن طريق الجهات الخارجية المتعاقدة مع المرخص لهم بعد استيفاء الشروط التالية

١ - توفر الاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة في المملكة .

٢ - تذكرة سفر ذهاب وعودة مؤكدة الحجز .

٣ - شيك مصرفي من أحد البنوك المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي لكل معتمر بكامل المستحقات للمرخص له بما فيها أجرة سكن المعتمر وتنقلاته وغير ذلك من الخدمات التي يختارها حسب المستوى المتفق عليها وفقاً لمستويات الخدمة المعتمدة ، واستثناءً يجوز في حالات الرحلات الجماعية قبول شيك واحد بقيمة جميع المبالغ المطلوبة عن كل أفراد الرحلة الجماعية أو الدفع عن طريق الجهة الخارجية في الدولة التي يقدم منها المعتمر وفي جميع الحالات تتولى الجهة الذكورة تقديم الجوازات للممثلة مع تقديم ما يثبت تحويل المبلغ المستحق للمرخص له .

المادة الثامنة عشرة :

تستثنى الشخصيات السياسية من الشروط الواردة في المادة السابعة عشرة ، كما أنه يجوز لرؤساء البعثات الدبلوماسية في الخارج استثناء الشخصيات الإسلامية ، والشخصيات التي لها وضع اجتماعي خاص من كل أو بعض تلك الشروط .

المادة التاسعة عشرة :

لا يشترط الارتباط أو الاستعانة بأحد المرخص لهم لأداء خدمات العمرة للراغبين في أداء العمرة أو زيارة المسجد النبوي الشريف من الفئات التالية :

١ - ضيوف الحكومة .

٢ - الوفود الطلابية أو الإعلامية أو الثقافية أو الرياضية الرسمية وما في حكمها .

٣ - القادمون إلى المملكة بتأشيرات زيارة .

ويجوز للشخصيات والفئات المذكورة في هذه اللائحة والمادة السابعة من هذه اللائحة الارتباط أو الاستعانة بخدمات أحد المرخص لهم إذا رغبت في ذلك .

المادة العشرون :

تحدد الممثلة اسم المرخص له في تأشيرة الدخول بعد استيفاء شروط الحصول عليها .

المبحث الخامس

العلاقة بين المرخص له والجهات الخارجية

المادة الحادية والعشرون :

لتنظيم وترتيب وتنفيذ رحلات فردية أو جماعية وفقاً لأحكام التنظيم وهذه اللائحة فإنه يجب على كل مرخص له أن يتعاقد مع جهة خارجية كوكيل له لتمثيله والنيابة عنه في التعاقد مع المعتمر ، والقيام بكافة الخدمات للمعتمر لحين وصوله إلى أراضي المملكة .

المادة الثانية والعشرون :

لطرفي عقد الخدمات أن ينظما علاقتهما التعاقدية بالأوضاع والشروط التي يرتضيها شريطة أن يشمل على ما يلي :

١ - مراعاة الأنظمة واللوائح السارية في المملكة .

٢ - التزام الجهة الخارجية بالدقة والانضباط في تنفيذ برامج رحلات العمرة سواء كانت رحلات فردية أو جماعية ، وإلزام المرخص له بأداء الخدمات داخل المملكة بالدقة والمستوى المطلوب .

٣ - تقديم الجهة الخارجية ضماناً بنكياً نهائياً غير مشروط من أحد البنوك المعتمدة في الدولة التي تنتمي إليها ومقبول من مؤسسة النقد العربي السعودي لمصلحة المرخص له بمبلغ لا يقل عن مائة ألف ريال ويظل هذا الضمان ساري المفعول طوال مدة العقد ويتجدد بتجديد مدة العقد .

٤ - أن تحال المنازعات التي تنشأ بين الطرفين بشأن تفسير أو تنفيذ العقد ويتعذر حلها ودياً إلى الجهة القضائية المختصة في المملكة أو عن طريق التحكيم وفقاً لأحكام نظام التحكيم في المملكة ولائحته التنفيذية .

٥ - أن يخضع العقد وتفسيره وتنفيذه لأحكام الأنظمة واللوائح في المملكة ويستترشد طرفا عقد الخدمات بالعقد النموذجي الذي تعده الوزارة .

٦ - يشترط لسريان العقد أن تسجله وتصادق عليها الوزارة .

المادة الثالثة والعشرون :

يعتبر المرخص مسؤولاً مسؤولية مباشرة أمام المعتمر عن الإخلال بالالتزامات المناطة به وفقاً

لأحكام العقد المبرم مع المعتمر .

المادة الرابعة والعشرون :

لا يجوز للمرخص له التعاقد مع جهة خارجية متعاقدة مع مرخص له آخر .

المادة الخامسة والعشرون :

يجب على المرخص له فور إنهاء العقد المبرم مع الجهة الخارجية أو توقف التعامل معها أن يشعر كتابياً الوزارة الممثلة في الدولة التي تنتمي إليها الجهة الخارجية .

المادة السادسة والعشرون :

ينبغي أن يتم إبرام عقد الخدمات من ثلاث نسخ أصلية مصادق عليها من جهات الاختصاص في الدولة التي تنتمي إليها الجهة الخارجية ومن الممثلة في تلك الدولة ووزارة الخارجية في المملكة ، ثم تقدم للوزارة لمراجعتها وتصديقها وفقاً لأحكام المادة (٤ / ٤) من التنظيم .

المادة السابعة والعشرون :

إذا كان عقد الخدمات مبرماً مع جهة تنتمي لدولة غير عربية فينبغي إليها أن يحرر العقد باللغتين العربية واللغة الرسمية للدولة التي تنتمي إليها أو اللغة الإنجليزية ، وفي حالة وجود تعارض أو تناقض بين النص العربي والنص الأجنبي يعتمد النص العربي ويعمل به .

المادة الثامنة والعشرون :

عند اتفاق طرفي عقد الخدمات على إدخال أي تعديل على العقد المذكور فإنه يجب تعديل النسخة المصدقة والمسجلة لدى الوزارة وفقاً لنفس الإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة .

المبحث السادس

مستويات الخدمة وواجبات المرخص له

المادة التاسعة والعشرون :

يصدر وزير الحج قراراً باعتماد القائمة الخاصة بمستويات الخدمة وأنواعها ودرجاتها ومواصفاتها وأسعار كل منها وذلك بعد إعدادها بالاتفاق مع وزارة التجارة وموافقة وزير الداخلية عليها ، وتعتبر تلك القائمة جزءاً من هذه اللائحة .

وتراجع كل ثلاث سنوات أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك من قبل لجنة تتكون من مندوبين من وزارة الداخلية ووزارة الحج وترفع توصياتها إلى وزير الحج الذي يصدر بقرار منه أي تعديلات يراها موافقة وزير الداخلية.

المادة الثلاثون :

يلتزم كل مرخص له بخدمة المعتمرين بأمانة وإخلاص وطبقاً لأحكام التنظيم لائحته التنفيذية ووفقاً لمستوى الخدمة المتفق عليها كما يلتزم المرخص له باستقبال المعتمرين في مطارات وموانئ ومنافذ الوصول والترحيب بهم ونقلهم وأمتعتهم إلى أماكن سكنهم والإشراف على راحتهم طوال مدة الإقامة وذلك وفقاً للترتيبات المتفق عليها .

المادة الحادية والثلاثون :

يجب على المرخص له أن يؤكد في الوقت المناسب حجوزات عودة المعتمرين خلال المهلة المحددة في التأشيرة وإذا فقد المعتمر تذكرة العودة قبل تسليمها فإن على المرخص له أن يساعده في الحصول على بدل فاقد من وكيل الشركة الناقلة التي أصدرت التذكرة فإن تعذر الحصول على بدل الفاقد لأي سبب من الأسباب ولم يكن لدى المعتمر ما يكفي لشراء تذكرة أخرى فإن على المرخص له في هذه الحالة أن يؤمن للمعتمر تذكرة العودة ثم يطلب بعد قيمتها من الجهة الخارجية .

المادة الثانية والثلاثون :

١ - يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات آلية - يتم نقلها وفقاً لحكم الفقرة (١١) من المادة الثانية من هذه اللائحة - تشمل جميع المعلومات عن المعتمرين من حيث أسماءهم وجنسياتهم وأعمارهم وجنسهم وتذاكر سفرهم وأرقامها وتاريخ قدومهم ومغادرتهم وأرقام وجوازاتهم ووساطة النقل واسم الناقل ووكيله ومقر سكنهم في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة وكذلك المسؤول عن الحملات البرية ومستوى الخدمة المطلوبة لهم .

٢ - يلتزم المرخص له بالحصول على بيان مصدق من إدارة الجوازات يشتمل على المعلومات الأساسية عن المعتمرين الذين يقوم بخدمتهم يسلم للوزارة في مدة أقصاها أربع وعشرين ساعة من وصولهم .

المادة الثالثة والثلاثون :

يلتزم المرخص له بأن يزود الوزارة ببيان يتضمن أسماء ومواقع الفنادق والشقق المفروشة التي تعاقد معها لتنفيذ التزاماته تجاه المعتمرين كما يلتزم بأن يزود الوزارة بأي تعديلات قد تطرأ في هذا الشأن .

المادة الرابعة والثلاثون :

يلتزم المرخص له بحفظ تذاكر عودة المعتمرين وصور من جوازات سفرهم لحين الموعد المحدد لمغادرتهم ويتعهد المرخص له بترحيل المعتمرين بعد انتهاء مدة إقامتهم في المملكة وتقديم بيانات بالمغادرين مصادق عليها من إدارة جوازات منفذ المغادرة إلى الوزارة خلال ٢٤ ساعة من مغادرتهم .

المادة الخامسة والثلاثون :

في حالة تخلف معتمر عن العودة في الموعد المحدد لعودته بعذر شرعي كمرض أو خلافه فعلى المرخص له إشعار وزارة الحج بذلك لتقوم بدورها بإشعار إدارة الجوازات عن سبب تخلف المعتمر والموعد الجديد لمغادرته .

المادة السادسة والثلاثون :

في حالة تخلف أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد لعودته بدون عذر شرعي فإن على المرخص له إشعار وزارة الحج والشرطة وإدارة الجوازات بذلك ليتم البحث عنه والاحتفاظ بصورة من الجواز والتذكرة لدى المرخص له لمدة شهر من حلول الموعد المحدد أصلاً لسفر المعتمر ، وفي حالة عدم العثور عليها يتم بعث التذكرة وصورة الجواز للوزارة لإرسالها من قبلها لإدارة الجوازات .

المادة السابعة والثلاثون :

يجوز أن تمنح إدارة الجوازات الركاب العابرين (الترانزيت) الذين تزيد مدة بقاءهم في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة أو مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة أو ميناء جدة الإسلامي عن أربع وعشرين ساعة تأشيرة دخول للعمرة أو زيارة المسجد النبوي الشريف وذلك بعد أن تقدم ما يثبت أن لديه حجراً إلى الجهة التي سيغادر إليها والتعاقد مع أحد المرخص له .

المادة الثامنة والثلاثون :

يلتزم المرخص له بتبليغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أي من المعتمرين الذين يتولى خدمتهم بمرض يشتبه أنه من الأمراض المعدية مع مساعدة المعتمر على مراجعة أحد المستشفيات أو المراكز الصحية لأخذ العلاج اللازم وفي حالة عجز المعتمر عن الوصول إلى المستشفى أو المركز الصحي بسبب حالته الصحية فعلى المرخص له إحضار الطبيب لمقر المعتمر على نفقته .

المادة التاسعة والثلاثون :

يلتزم المرخص له بأن يشعر كل من الوزارة وبيت المال والشرطة والجوازات باسم المتوفى من المعتمرين الذين يتولى خدمتهم مع بيان جنسيته وعمرة ورقم جواز سفره وبيان ما في حوزته من نقود ومتاع وغيره وإثبات مكان الوفاة وسببها كما يلتزم بالحصول على شهادة الوفاة ، واتخاذ الترتيبات اللازمة بشأن دفنه في المملكة أو ترحيل جثمانه إلى بلاده وذلك وفقاً للإجراءات النظامية المتبعة في هذا الشأن .

المبحث السابع

تنقلات المعتمرين داخل المملكة

المادة الأربعون :

مع عدم الإخلال بمستوى الخدمة المتفق عليها فإنه لا يجوز نقل المعتمرين داخل المملكة إلا

بإحدى وسائل النقل العائدة لإحدى الجهات التالية :

١ - المؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية .

٢ - الشركة السعودية للنقل الجماعي .

٣ - شركات نقل الحجاج .

٤ - سيارات الأجرة المرخص لها من قبل وزارة المواصلات لنقل الركاب بين مدن المملكة .

٥ - وسائل نقل المرخص لها .

ويتولى المرخص له مهمة الاتفاق مع إحدى جهات النقل المذكورة على أساس أن نقل المعتمرين يدخل

ضمن نطاق خدمتهم طبقاً لقائمة مستويات الخدمة .

المادة الحادية والأربعون :

يجوز للمعتمرين التنقل في جميع مناطق المملكة وذلك وفقاً للقواعد التالية :

١ - أن يتم التنقل خلال مدة الإقامة الممنوحة للمعتمر بموجب التأشيرة بعد أن يحصل المرخص له على

تصريح من الجوازات محدد فيه جهات التنقل والمدة اللازمة المسموح له خلالها بالتنقل .

٢ - تعهد المرخص له بتوفير وسائل النقل والسكن .

٣ - التثبيت من أن لدى المعتمر حجراً مؤكداً للذهاب والعودة .

٤ - يلتزم المرخص له بإشعار إدارة الجوازات خلال أربع وعشرين ساعة في حالة تخلف المعتمر عن العودة

في الموعد المحدد في تصريح التنقل .

المبحث الثامن

لجنة النظر في شكاوى المعتمرين

المادة الثانية الأربعون :

تؤلف بقرار من وزير الحج لجنة دائمة في الوزارة للنظر في شكاوى المعتمرين والمخالفات تتكون من ممثلين من وزارة الداخلية ووزارة التجارة ووزارة الحج على أن ينص في القرار على اسم عضو اللجنة واسم من ينوب عنه في حالة غيابه ويحمل أحد أعضاء اللجنة ونائبه مؤهلاً شرعياً ويسمى أحد أعضاء اللجنة رئيساً في نفس القرار ويكون لها أمين سر يختاره وزير الحج من بين موظفي الوزارة .

المادة الثالثة و الأربعون :

تنشئ الوزارة عدة مكاتب لاستقبال الشكاوى المقدمة من المعتمرين لبحثها واستكمال وثائقها ومحاولة تسوية النزاع ودياً بين الطرفين قبل رفعها إلى اللجنة .

المادة الرابعة والأربعون :

تختص اللجنة بالنظر في الشكاوى المقدمة من المعتمرين والمخالفات المبلغة من الجهات الرسمية ضد أحد المرخص لهم والتحقيق فيها والتوصية بتوقيع إحدى العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم وتحديد قيمة الخدمات التي لم يقدمها المرخص له للمعتمر على أن تقوم الوزارة بتحصيلها وردها له .

المادة الخامسة والأربعون :

في حالة إخلال المرخص له بأي من الالتزامات المقررة في التنظيم وهذه اللائحة تتقدم الجهة الرسمية المعنية إلى اللجنة بطلب توقيع عقوبة أو أكثر من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم .

المادة السادسة والأربعون :

لا يكون اجتماع اللجنة صحيحاً إلا إذا حضره أغلبية الأعضاء بما في ذلك رئيس اللجنة أو من ينوب عنه وتصدر توصيات اللجنة بأغلبية آراء أعضائها وفي حالة تساوى الأصوات يرجح الجانب الذي فيه الرئيس ، ويجب أن تكون جميع التوصيات مسببة وموقعة من جميع الأعضاء الحضور وعلى العضو المخالف توضيح أوجه رأيه في محضر الجلسة .

المادة السابعة والأربعون :

لوزير الحج بعد الاطلاع على التوصيات التي ترفعها اللجنة إصدار قرار بعقوبة أو أكثر يراها ملائمة من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم ، ويحق لصاحب الشأن التظلم من قرار العقوبة أمام ديوان المظالم خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه بذلك .

المادة الثامنة والأربعون :

يتولى رئيس اللجنة الإشراف على أعمالها وتحديد مواعيد الجلسات وتوزيع العمل بينه وبين أعضائها .

المادة التاسعة والأربعون :

١ - يخطر ذوو الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة قبل الموعد المحدد بسبعة أيام على الأقل على أن يتضمن الإخطار بيان مضمون الشكوى أو المخالفة وتكليف المدعى عليها بالحضور شخصياً أو من ينوب عنه شرعاً لسماع أقواله وتقديم ما لديه من مستندات وعلى اللجنة أن تنظر على وجه السرعة في الشكوى أو المخالفة .

٢ - ينبغي البت في موضوع الشكوى خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمها .

٣ - مع مراعاة أحكام المادة (٤٥) من هذه اللائحة - لا يشترط للاستمرار في نظر الشكوى بقاء المعتمر بعد انتهاء مدة إقامته ، على أنه يجوز له أثناء مدة إقامته حضور الجلسات كما أن له توكيل من ينوب عنه إذا رغب في ذلك .

المادة الخمسون :

يتم تبليغ ذوي الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة بخطاب يسلم باليد أو عن طريق البريد المسجل أو البريد الممتاز أو بواسطة الفاكس أو بواسطة البريد الإلكتروني ولا يمنع غياب المدعى عليها من الاستمرار في نظر الشكوى أو المخالفة .

المادة الحادية والخمسون :

يبلغ المدعى عليها بقرا وزير الحج بالعقوبة بالبريد المسجل على العنوان المبلغ للوزارة أو على العنوان الذي يختاره أثناء نظر الشكوى أو المخالفة .

المبحث التاسع

أحكام ختامية

المادة الثانية والخمسون :

- ١ - يستعمل الضمان البنكي المقدم من المرخص له بموجب التنظيم وهذه اللائحة في استيفاء الغرامات المفروضة عليها بموجب التنظيم واللائحة وكذلك في استيفاء الحقوق المالية المستحقة للمتعاملين مع المرخص له بشأن خدمات العمرة.
- ٢ - إذا نقص الضمان بسبب استيفاء الغرامات والحقوق المذكورة وجب على المرخص له أن يستكمل مبلغ الضمان خلال عشرة أيام من تاريخ إخطاره بذلك وإلا جاز لوزير الحج إلغاء ترخيصه .
- ٣ - ينبغي الإفراج عن الضمان في حالة الترخيص أو انتهاء مدته دون تجديد ما لم تكن هناك أي التزامات مالية مستحقة .

المادة الثالثة والخمسون :

لا تخصم مبالغ الغرامات والحقوق المشار إليها في المادة الثانية والخمسين من الضمان البنكي إلا بعد امتناع المرخص له عن السداد خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بوجود سداد المبلغ المستحق .

المادة الرابعة والخمسون :

تعتبر المبالغ المستحقة للدولة بموجب أحكام التنظيم وهذه اللائحة ديوناً ممتازة وتحصل وفقاً لنظام جباية أموال الدولة .

المادة الخامسة والخمسون :

على المرخص لهم تمكين موظفي الوزارة المختصين من أداء المهام المناط بهم بموجب التنظيم وهذه اللائحة بما في ذلك التفتيش على مكاتب المرخص لهم وسكن المعتمرين ووسائل النقل وغيرها من وسائل الخدمة ويكون لهؤلاء الموظفين صفة الضبطية القضائية في شأن تنفيذ أحكام التنظيم وهذه اللائحة وإثبات ما يقع من مخالفات لأحكامها أو القرارات الصادرة تنفيذاً لها .

المادة السادسة والخمسون :

يجوز للوزارة الامتناع عن تسجيل وتصديق أي عقد يبرمه المرخص له مع أي جهة خارجية إذا ما أخلت الأخيرة بأي من التزاماتها التعاقدية .

المادة السابعة والخمسون :

الوزارة هي الجهة المختصة بتطبيق أحكام التنظيم وهذه اللائحة وإصدار القرارات الإدارية اللازمة .

المادة الثامنة والخمسون :

لوزير الحج تعديل هذه اللائحة بالاتفاق مع وزير الداخلية .

المادة التاسعة والعشرون :

يعمل بالتنظيم وهذه اللائحة بعد تسعين يوماً من تاريخ صدورها ، وفقاً لأحكام المادة الرابعة

عشر من التنظيم .

أسئلة للمراجعة على الفصل السابع

السؤال الأول : - ضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخطأ :

- ١ - يقصد بالمرخص له أي منشأة سواء كانت مؤسسة أو شركة سعودية يرخص لها بمزاولة أعمال خدمات المعتمرين . ()
- ٢ - تعتبر وزارة الخارجية أهم وزارة تهتم بشؤون المعتمرين . ()
- ٣ - يمكن للمرأة مزاولة أعمال خدمات المعتمرين إذا كانت تملك المؤسسة طالبة الترخيص . ()
- ٤ - إذا خلت وظيفة المدير المسؤول للمؤسسة أو المكتب الفرعي فيجب إخطار وزارة الحج باسم المدير الجديد في حدود ثلاثة أيام على الأكثر . ()
- ٥ - ليس من الضروري إبلاغ وزارة الحج بأسماء العاملين في المكاتب الفرعية وجنسياتهم أو صور تصاريح عملهم حيث يكفي بالمدير العام فقط . ()
- ٦ - يمكن للمرخص له مزاولة أعمال خدمات المعتمرين أن يبيع الشركة لمن يريد . ()
- ٧ - مدة الترخيص عشر سنوات تبدأ من تاريخ مزاولة النشاط . ()
- ٨ - في حالة إلغاء الترخيص وذلك بموت صاحب الترخيص فيجب إبلاغ وزارة الحج خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الوفاة . ()
- ٩ - ليس من الضروري توفر شروط صحية فيمن يرغب العمرة وذلك لقصر المدة التي يبقى فيها في المملكة . ()
- ١٠ - يجب على المرخص له أن يتعاقد مع وكيل في الخارج للتعاقد مع المعتمرين والقيام على خدمتهم حتى وصولهم إلى أراضي المملكة . ()
- ١١ - لا يعتبر المرخص له مسئولاً مسئولية مباشرة أمام المعتمرين بل يتحمل المسؤولية الوكيل الخارجي ()
- ١٢ - يمكن أن يتعاقد المرخص له مع جهة خارجية متعاقدة مع مرخص له آخر . ()
- ١٣ - عند تعديل العقد المبرم بين المرخص له و الوكيل الخارجي فلا يشترط إبلاغ وزارة الحج بذلك . ()
- ١٤ - عند تخلف أحد المعتمرين عن العودة لبلاده فيجب الاحتفاظ بتذكرة العودة لمدة شهر ثم إرسالها إلى إدارة الجوازات . ()
- ١٥ - لا يجوز تنقل المعتمر داخل المملكة خارج كل من مكة والمدينة المنورة . ()

السؤال الثاني : -

اختر الإجابة الصحيحة في الحالات التالية : -

- ١ - من بين المتطلبات اللازمة لصدور ترخيص لممارسة أعمال خدمات المعتمرين :
 - أ - تقديم ضمان بنكي نهائي غير مشروط بمبلغ مائتي ألف ريال .
 - ب - صورة من بطاقة الأحوال المدنية للمدير المسؤول ومديري المكاتب الفرعية .
 - ج - رسم هندسي يوضح مواقع المكاتب الفرعية في مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة
 - د - صور عقود الإيجار أو صور صكوك تملك المكاتب الفرعية .
 - هـ - كل ما سبق .
- ٢ - يشترط أن يكون للمؤسسة أو الشركة طالبة الترخيص :
 - أ - مكاتب فرعية في المدينة المنورة - مكة المكرمة - جدة .
 - ب - يمكن أن تكون المكاتب الفرعية في الأماكن التي تناسب المؤسسة .
 - ج - لا توجد مواصفات فنية أو هندسية للمكاتب الفرعية حيث لا توجد قيود لذلك .
- ٣ - عند طلب تجديد الترخيص مرة أخرى فيجب : -
 - أ - تقديم طلب التجديد قبل ستون يوماً من تاريخ انتهاء مدة الترخيص .
 - ب - استيفاء جميع الشروط المطلوبة لإصدار الترخيص .
 - ج - التعهد بسداد مبالغ الغرامات المالية التي قد تكون وقعت على الشركة .
 - د - كل ما سبق .
- ٤ - عندما يتعاقد المرخص له مع وكيل خارجي فيجب أن يشتمل العقد على : -
 - أ - تقديم ضمان بنكي نهائي بمبلغ لا يقل عن مائة ألف ريال .
 - ب - لا يشترط التزام الوكيل الخارجي بالتنظيم داخل المملكة .
 - ج - تحل المنازعات بين المرخص له والوكيل الخارجي وفقاً لقواعد القانون الدولي .
 - د - يجب أن تصادق وزارة الحج على العقد .
- ٥ - في حالة تخلف أحد المعتمرين عن العودة في الموعد المحدد بدون عذر شرعي فيجب :
 - أ - إبلاغ وزارة الحج و الشرطة وإدارة الجوازات .
 - ب - عدم إبلاغ وزارة الحج والاكثفاء بإبلاغ الشرطة .
 - ج - عدم إبلاغ وزارة الحج والشرطة والاكثفاء بإبلاغ إدارة الجوازات .
 - د - ليس شيئاً مما سبق .

٦ - يجوز تنقل المعتمر في مناطق المملكة وفقا للقواعد التالية : -

- أ - أن يتم التنقل خلال مدة الإقامة الممنوحة له .
 ب - أن يتنقل المعتمر بوسيلة مواصلات وفق رغبته .
 ج - لا يلتزم المرخص له بتوفير وسائل النقل والسكن للمعتمر .
 د - التحقق من أن لدى المعتمر حجا مؤكد ذهابا وعودة .

السؤال الثالث : أكمل العبارات التالية بكلمات من عندك حتى تصبح صحيحة : -

١ - على من يرغب في مزاوله أعمال خدمات المعتمرين استيفاء المتطلبات التالية :

- أ -
 ب -
 ج -
 د -

٢ - يجب على المرخص له أن :

أ - يزاول خدمات المعتمرين ولا يجوز له

ب - في حالة بيع المؤسسة أو الشركة المرخص لها لا يعدل الترخيص إلا

.....

٣ - تعد وزارة الحج سجلا خاصا بالمرخص لهم تدون فيه :

- أ - ب - ج -
 د - هـ - و -

٤ - يعتبر ترخيص مزاوله أعمال خدمات المعتمرين لاغياً في الأحوال التالية :

- أ -
 ب -

٥ - للحصول على تأشيرة العمرة لابد أن يقدم الطلب مع استيفاء الشروط التالية :

- أ -
 ب -
 ج -

٦ - عندما يتعاقد المرخص له مع وكيل خارجي فيجب أن يشتمل العقد على :

- أ -
ب -
ج -
د -
هـ -

٧ - بعض التزامات المرخص له التي يجب تنفيذها :

أ - يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات آلية تشمل جميع المعلومات عن المعتمرين مثل

ب - يلتزم المرخص له بالحصول على بيان مصدق من يشتمل على

ج يلتزم المرخص له بان يزود وزارة الحج ببيان يتضمن أسماء ومواقع

د - يلتزم المرخص له بأن يحتفظ بتذاكر المعتمرين وصور جوازاتهم حتى

٨ - لا يجوز تنقل المعتمرين داخل المملكة إلا بإحدى وسائل النقل التالية -

أ - المؤسسة العامة للخطوط

ب - الشركة السعودية

ج - شركات

د - سيارات

٩ - يتم تشكيل لجنة للإسكان في كل من

من أعضائها :

- ١ - ٢ - ٣ - ٤ -
٥ - ٦ - ٧ -

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل السابع

إجابة السؤال الأول :

✓ - ١	× - ٢	× - ٣	✓ - ٤
× - ٥	× - ٦	× - ٧	✓ - ٨
× - ٩	✓ - ١٠	× - ١١	× - ١٢
× - ١٣	✓ - ١٤	× - ١٥	

إجابة السؤال الثاني :

١ - هـ	٢ - أ	٣ - ب
٤ - أ ، د	٥ - أ	٦ - أ ، د

إجابة السؤال الثالث :

- ١ - على من يرغب في مزاوله أعمال خدمات المعتمرين استيفاء المتطلبات التالية :
 - أ - لابد من تكون المنشأة مؤسسة أو شركة .
 - ب - تقديم ضمان بنكي نهائي بمبلغ مائتي ألف ريال .
 - ج - صورة عقد تأسيس الشركة وصورة من السجل التجاري للمؤسسة .
- ٢ - يجب على المرخص له أن :
 - أ - يزاوّل خدمات المعتمرين بنفسه ولا يجوز له التنازل عن الترخيص .
 - ب - في حالة بيع المؤسسة أو الشركة المرخص لها لا يعدل الترخيص إلا إذا كان المشتري تتوافر فيه الشروط والأحكام الخاصة باللائحة رحلات العمرة .
- ٣ - تعد وزارة الحج سجلاً خاصاً بالمرخص لهم تدون فيه :
 - أ - اسم المرخص له
 - ب - المركز الرئيسي وعنوانه بالكامل .
 - ج - مقر وعناوين المكاتب الفرعية .
 - د - رقم وتاريخ الترخيص .
 - هـ - أسماء العاملين في الشركة .
 - و - رقم وتاريخ الضمان البنكي .
 - ز - الجزاءات الموقعة على المرخص له
- ٤ - يعتبر ترخيص مزاوله أعمال خدمات المعتمرين لاغياً في الأحوال التالية :
 - أ - وفاة صاحب الترخيص أو فقدان أهليته إذا كانت المؤسسة فردية .
 - ب - تصفية الشركة أو إعلان إفلاسها .
- ٥ - الحصول على تأشيرة العمرة لابد من يقدم الطلب مستوفياً الشروط التالية :

أ - توافر الشروط الصحية في المعتمر .

ب - تذكرة ذهاب وعودة مؤكدة الحجز .

ج - شيك مصرفي من أحد البنوك المعتمدة بكامل مستحقات المرخص له .

٦ - عندما يتعاقد المرخص له مع وكيل خارجي فيجب أن يشمل العقد على :

أ - ضرورة مراعاة الأنظمة واللوائح داخل المملكة .

ب - الالتزام بالدقة والانضباط في تنفيذ برامج العمرة .

ج - تقديم ضمان بنكي نهائي بمبلغ مائة ألف ريال .

د - تحال المنازعات بين المرخص له والوكيل الخارجي إلى الجهة القضائية المختصة في المملكة .

هـ - يجب أن تصادق وزارة الحج على العقد .

٧ - بعض التزامات المرخص له التي يجب تنفيذها :

أ - يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات آلية تشمل معلومات المعتمرين مثل :

اسم المعتمر - جنسيته - عمرة - تذاكر السفر وأرقامها - تاريخ قدومهم

ومغادرتهم المملكة

ب - يلتزم المرخص له بالحصول على بيان مصدق من إدارة الجوازات يشتمل على

المعلومات الأساسية للمعتمرين الذين يقوم على خدمتهم .

ج - يلتزم المرخص له بأن يزود وزارة الحج ببيان يتضمن أسماء ومواقع الفنادق والشقق

المفروشة التي تعاقد معها لتنفيذ التزاماته تجاه المعتمرين .

د - يلتزم المرخص له بأن يحتفظ بتذاكر المعتمرين وصور جوازاتهم حتى الموعد المحدد

لمغادرتهم البلاد .

٨ - لا يجوز تنقل المعتمرين داخل المملكة إلا بإحدى وسائل النقل التالية :

أ - المؤسسة العامة لخطوط الطيران السعودية .

ب - الشركة السعودية للنقل الجماعي .

ج - شركات نقل الحجاج .

د - سيارات الأجرة المرخص لها بذلك .

٩ - يتم تشكيل لجنة الإسكان في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة من أعضائها :

١- الأمانة . ٢ - وزارة الحج . ٣ - الشؤون الصحية .

الوحدة السابعة	سفر	التخصص
اللائحة التنظيمية لأعمال العمرة	نظم ولوائح سياحية	سفر و سياحة

- ٤ - إدارة الشرطة .
٥ - الدفاع المدني .
٦ - المياه والمجاري .
٧ - الكهرباء .

نظم ولوائح سياحية

اللائحة التنظيمية لشؤون الحج

الجدارة ومستوى الأداء المطلوب : يجب أن يتقن الطالب هذه الوحدة بنسبة ١٠٠٪.

الأهداف : عندما يكمل الطالب دراسة هذه الوحدة فإنه يكون قد استوعب جيداً :

- ١ - واجبات الحاج .
- ٢ - أجور الخدمات والنقل وكيفية سدادها .
- ٣ - مواعيد القدوم للمملكة ومواعيد المغادرة .
- ٤ - الواجبات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الأهلية للحجاج .
- ٥ - ضوابط إسكان الحجاج .
- ٦ - التعليمات الصادرة للنقابة العامة للسيارات .
- ٧ - تعليمات عودة الحجاج إلى بلادهم .

الوقت المتوقع للتدريب : ٣ ساعات .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استيعاب الطالب لكل ما ورد في هذه الوحدة والوحدة السابقة .
- ٢ - قضاء الطالب فترة التدريب في أعمال الحج لاكتساب الخبرة العملية لأعمال الحج .

{ الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمَهُ اللَّهُ * وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ }

(البقرة: ١٩٧) صدق الله العظيم

المبحث الأول

واجبات الحاج الكريم

- من أجل راحة الحاج وصحته وتمكينه من أداء نسكه بيسر وسهولة فإن عليها اتباع الآتي :
- ١ - التقيد بما تضمنته هذه التعليمات والتعاون مع إدارة الحاسب الآلي وهيئات الحصر خدمات أرباب الطوائف والنقل أو تسديدها نقداً لمندوبي مكتب الوكلاء الموحد في منافذ الدخول باعتباره ممثلاً لأرباب الطوائف والنقابة العامة للسيارات .
 - ٢ - تسليم جواز سفره بعد الانتهاء من إجراءات الجوازات والجمارك ومؤسسات الطوافة إلى مندوب مكتب الوكلاء الموحد الممثل لمؤسسات أرباب الطوائف ليتولى إكمال إجراءات ترحيله إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة .
 - ٣ - على حجاج الجو والبحر تسليم تذاكر سفرهم مع جواز السفر للمؤسسة أو مجموعة الخدمات الميدانية التي تقوم بخدمته وذلك حتى تتمكن المؤسسة من ضمها لجواز سفره لمعرفة موعد سفره عند حلوله سواء كان للمدينة أو جدة .
 - ٤ - مراجعة أقرب إدارة من إدارات وزارة الحج أو المؤسسة المختصة عند حدوث ما يوجب المراجعة حتى يتسنى اتخاذ الإجراءات الواجبة بشأنه في الحال وتسهيل كافة إجراءاته .
 - ٥ - على الحاج الصعود إلى المشاعر المقدسة (عرفات ، ومزدلفة ، ومنى) مع مؤسسة الطوافة التي تختص بخدمته حرصاً على سلامته وضماناً لأداء مناسك حجه .
 - ٦ - مراعاة حرمة أرض الحرمين الشريفين وأن يكون مثلاً مشرفاً لما حثه عليها ديننا الحنيف وأن يحترم أنظمة المملكة العربية السعودية ويتجنب السكن والإقامة في الحرم أو الشارع أو الساحات أو الأرصفة في كل من مكة أو المدينة وعدم إلقاء أي مخلفات إلا في الأماكن المخصصة لذلك إسهاماً منه في المحافظة على نظافة الأماكن المقدسة .
 - ٧ - التقيد بالتعليمات الخاصة بأماكن إقامته ومواعيد تنقلاته وترحيله في كل من جدة / ومكة المكرمة والمشاعر المقدسة .
 - ٨ - حرصاً على تحقيق السلامة العامة لكافة الحجاج ، يتوجب على كل حاج أن يتقيد بالاشتراطات الصحية التالية : -
- (أ) إذا قدم الحاج من أي بلد - بها أو بجزء منها - وباء الحمى الصفراء فعليها تقديم شهادة تطعيم ضد هذا المرض صالحة حسب اللوائح الصحية الدولية وفي حالة عدم وجود شهادة تطعيم ، فيطعم ويسمح له بحرية التنقل مع وضعه تحت المراقبة الصحية الدقيقة لمدة ستة أيام من تاريخ التطعيم .

- (ب) تقديم شهادة تطعيم ضد الحمى المخية الشوكية تفيد تطعيمه ضد هذا المرض خلال المدة من عشرة أيام إلى ثلاث سنوات على أن تتولى الجهة الصحية في البلد القادم منه الحاج التأكد من إتمام عملية التطعيم .
- (ج) منع دخول المواد الغذائية التي يحضرها الحاج معه ويستثنى من ذلك الكميات البسيطة التي تكفي القادمين براً من الحج ولمسافة الطريق على أن تكون في أوعية سهلة الفتح والمعآينة .
- ٩_ الحرص على حمل بطاقة البيانات الخاصة به التي تسلم إليه من مؤسسة الطوافة التابع لها بمكة المكرمة أو مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة .
- ١٠ - ضرورة المبادرة بسرعة التوجه للمستشفيات والمستوصفات لأخذ العلاج اللازم في حالة الإصابة بأي مرض مع اصطحاب بطاقة التعريف المسلمة له من المؤسسة .
- ١١ - في حالة وجود أي شكوى للحاج فعليها تقديمها إلي لجان الشكاوى المختصة بوكالة الوزارة بمكة المكرمة أو إدارات الحج بجدة والمدينة المنورة أو إلى مكتب معال وزير الحج بجدة مباشرة . وفور وقوعها وقبل مغادرته المملكة بوقت كاف وأن يقدم المسوغات الكافية لها .. علماً بأن الحاج الذي يواجه أية مشكلة من القائمين بخدماته سواء في المؤسسة أو مجموعة الخدمات الميدانية المختصة بخدمته أو من جهات أخرى له الحق في مراجعة لجان الشكاوى بمقرها السابق إيضاحه .. وذلك لمعالجة شكواه في الحال وعقاب من تسبب في ذلك وإعادة أي حق نظامي له على أن يحرص أن يقدم المسوغات المطلوبة لشكواه ويحرص على تقديم شكواه في وقتها وقبل مغادرته المملكة العربية السعودية ، كما أن له حق الاستعانة بأجهزة المتابعة والمراقبة العامة في الحج لإحالته إلى اللجنة المختصة بالشكاوى .
- ١٢ - عدم مزاوله العمل وأن يحرص على أن يكون هدفه الوحيد أداء نسك الحج وهو الغرض الذي قدم من أجله .
- ١٣ - الحرص على أن يكون بحوزته (١٢) صورة شمسية وذلك لاستعمالها حين الطلب بالنسبة للبطاقات المسلمة له من المؤسسة .
- ١٤ - مراجعة مجموعة الخدمة التابعة للمؤسسة والمسجل رقمها في بطاقة الحاج الشخصية المسلمة له من المؤسسة للقيام بخدمته وكل ما يلزم له .
- ١٥ - حفظ ما لديه من أوراق رسمية ونقود لدى مؤسسة الطوافة أو الأدلاء ، أو صناديق الأمانات المتوفرة والموجودة في مساكن الحج أو من يثق فيه كبعثة حجه أو سفارته وعليها في جميع الأحوال الحصول على سند يؤيد ذلك ولا يحمل معه إلا ما يحتاجه في معاملاته مشترياته .. وأن يحرص على ما

لديه من مال وغيره واتخاذ الاحتياطات اللازمة للحد من احتمالات تعرضه للنشل في المواقع المزدهمة كالطواف والسعي والصلاة في المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف ومسجد الخيف ومسجد نمرة وأماكن الوضوء وجبل الرحمة يوم عرفة وعند رمي الجمرات وأماكن الازدحام . ومن المفضل عدم حمل مبالغ مالية كبيرة أو أشياء ثمينة ، وإذا تعرض لأي موقف كسرقة أو نحوها فعليها تبليغ مؤسسة الطوافة أو لجان الوزارة أو الشرطة لاتخاذ ما يلزم ، أما في حالة ضياع أمتعه فإن عليها مراجعة إدارات الحج سواء في مكة المكرمة أو المدينة المنورة (قسم الضائعات) للتعرف على أمتعه إن وجدت .

١٦ - بالنسبة للمرأة الحاجة التي لم يتيسر حضور محرم معها وسمحت لها ممثلات خادم الحرمين الشريفين بالدخول إلى المملكة لأداء فريضة الحج .. فإن عليها أن تكون ضمن مجموعة يشرف عليها مختصون يتحملون مسؤوليتها ورعاية شؤونها .

١٧ - إن بعض الحجاج ومن ضمنهم بعض المسنين أو ضعاف البنية والصحة يقدمون إلى الحج مشياً على الأقدام من بلادهم أو الصعود إلى المشاعر .. ولما في هذه الطريقة من مشقة جسيمة عليهم نظراً لطول المسافة وقسوة الطقس وخاصة لوقوع مواسم الحج أحياناً في مواسم الصيف الشديدة الحرارة فإن من الواجب أن يتنبه الحاج إلى أن القيام بذلك يشكل مخاطر على صحته وحياته .

المبحث الثاني

أجور الخدمات والنقل وكيفية سدادها

للحصول على تأشيرة الحج يجب أن يرفق بالطلب شيكان شيك يشمل أجور الخدمات والآخر يشمل أجور النقل ، علماً بأن حجاج البرمغفيون من شيك أجور النقل لعدم استعمالهم لسيارات النقابة العامة للسيارات في تنقلاتهم داخل المملكة والمشاعر المقدسة مع التأكيد بأن أجور الخدمات والنقل ليست رسوماً يدفعها الحاج بل هي مقابل خدمات فعلية تؤدي له من قبل المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف وذلك حسب التفصيل التالي : -

أولاً : بالنسبة لأجور الخدمات :

يدفع الحاج الذي يرغب في زيارة المدينة المنورة ما قيمته (٥٩٤) ريال سعودي عوائد الخدمة

المخصصة لمؤسسات الطوائف الأهلية ويشمل هذا المبلغ :

المبلغ	هـ	ريال	عوائد الخدمة المخصصة لمؤسسات أرباب الطوائف الأهلية
٢٩٤	..		قيمة أجرة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة والأدلاء بالمدينة المنورة ومكتب الوكلاء الموحد بجدة ومكتب الزمازمة بمكة المكرمة وفقاً لما نصت عليها التعليمات المنظمة لذلك .
٣٠٠	..		أجور سكن الخيمة في عرفات ومنى شاملة توفير الماء والكهرباء والنظافة والحراسة والفراش ومروحة لكل خيمة .
٥٩٤	..		المجموع : خمسمائة وأربع وتسعون ريال لا غير

وفي حالة عدم رغبة الحاج زيارة المدينة المنورة يعفى من عوائد خدمة مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة لذلك يدفع فقط (٥٥٩) ريال .

ثانياً : بالنسبة لأجور النقل لمن يرغب زيارة المدينة المنورة :

للحاج حرية اختيار نوعية النقل التي تناسبه (مكيفة — غير مكيفة — جيمس) .

وتشمل تلك الأجور ما يلي :

أجرة سيارات (الجيمس)	أجرة الحافلات غير مكيفة	أجرة الحافلات المكيفة	خدمة السير
هـ ريال ٢٦٠ ..	هـ ريال ١٧٢ ٥٠	هـ ريال ٢٢٥ ..	جدة - المدينة المنورة - مكة المكرمة أو بالعكس
١٨٠ ..	١٥٠ ..	١٨٠ ..	مكة المكرمة - المشاعر - مكة المكرمة
٤٠ ..	٢٢ ٥٠	٣٠ ..	جدة - مكة المكرمة أو بالعكس
٤٨٠ ..	٣٤٥ ..	٤٣٥ ..	المجموع

ثالثاً : أجور النقل بين جدة ومكة المكرمة والمشاعر المقدسة لمن لا يرغب زيارة المدينة المنورة : -

أجرة سيارات (الجيمس)	أجرة الحافلات المكيفة أو المكشوفة	أجرة الحافلات العادية	خدمة السير
هـ ريال ١٨٠ ..	هـ ريال ١٨٠ ..	هـ ريال ١٥٠ ..	مكة المكرمة / المشاعر مكة المكرمة
٨٠ ..	٦٠ ..	٤٥ ..	جدة / مكة المكرمة ، ذهاباً وإياباً
٢٦٠ ..	٢٤٠ ..	١٩٥ ..	المجموع

رابعاً : أجور النقل بين جدة ومكة المكرمة والمشاعر المقدسة لمن يرغب زيارة المدينة قبل الحج مروراً
بمكة المكرمة .

ريال	عادي	ريال	مكيف
٢٢,٥	جدة / مكة المكرمة	٣٠	جدة / مكة المكرمة
٩٧,٥	مكة المكرمة / المدينة المنورة	١٢٧,٥	مكة المكرمة / المدينة المنورة
٩٧,٥	المدينة المنورة / مكة المكرمة	١٢٧,٥	المدينة المنورة / مكة المكرمة
١٥٠	مكة المكرمة / المشاعر / مكة المكرمة	١٨٠	مكة المكرمة / المشاعر / مكة المكرمة
٢٢,٥	جدة / مكة المكرمة	٣٠	جدة / مكة المكرمة
٣٩٠	القيمة الإجمالية	٤٩٥	المجموع

مع ملاحظة أن تكلفة الفرد الواحد مكة المكرمة - المشاعر المقدسة مكة المكرمة ٣٦٠ ريال

مكيف ٣٠٠ ريال عادي

أجرة النقل من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة - السكن وبالعكس ١٠ ريال

للحاج الواحد على أن ذلك وفق ما يلي :

- ١ - يجب أن يكون اسم الحاج ورقم الجواز على الشيك .
 - ٢ - يجب أن يكون الشيك فردياً لكل حاج أو جماعياً بعد الاتفاق مع مكتب الوكلاء الموحد .
 - ٣ - أن يوضع رقم الشيك وقيمه وتاريخه على الجواز .
 - ٤ - تقوم السفارة بوضع علامة معينة على الشيك عند منح التأشيرة حتى لا يتكرر استعماله .
 - ٥ - يجب أن يكون الشيك بالريال السعودي .
 - ٦ - (أ) أن يكون الشيك اللذان يصطحبهما الحاج معه حين قدومه لحساب مكتب الوكلاء الموحد بجدة الممثل للمؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف في استلام أجور الخدمات والممثل للنقابة العامة للسيارات بالنسبة لاستلام أجور النقل مسحوبين على أحد البنوك المعتمدة بالمملكة ويقوم بتسليمها إلى مكتب الوكلاء أو من يمثله في منافذ الدخول وختم الجواز بما يفيد أجور الخدمات والنقل على جواز السفر والتأكد أيضاً من إصدار تذكرة النقل المسدد قيمتها ضمن شيك الأجر محدداً بها نوع الوسيلة المستخدمة وجهات النقل والحرص على الكوبونات المكونة لهذه التذكرة بحيث يسحب منها كوبون كل مرحلة حال استخدامها والمراجعة على أساسها . وللحاج الحق في استرجاع أقيام كوبونات التذاكر التي لم يستخدمها حال مراجعته النقابة وفروعها ومراكزها المختلفة .
- وتتصح وزارة الحج باستعمال الشيكات التي تصدرها شركة الشيكات السياحية السعودية وإذا توفرت في البنوك المحلية للدول الإسلامية .

- (ب) في حالة إذا لم يتمكن الحاج من السفر للمدينة المنورة فإن له الحق في استرجاع أجرة الدليل وقدرها (٣٥) خمسة وثلاثون ريالاً وأجرة النقل المبينة في جداول أجور النقل على أن يقدم ما يثبت ذلك لوزارة الحج .
- ٧ - يتم نقل الحاج للتصعيد بعد دفع الأجور المقررة للنقل نقداً أو بالشيك المطلوب .
- ٨ - إذا تعذر على الحاج إحضار شيكي أجور الخدمات والنقل بسبب قيود نقدية في بلده فإن عليه سداد المبالغ بمكتب الوكلاء الموحد الممثل لمؤسسات أرباب الطوائف أو يمثله في منافذ الدخول (نقداً) بالريال السعودي.
- ٩ - الأجور التي تقدم تحديدها تستحق كاملة على كل حاج يبلغ من العمر خمسة عشر عاماً فأكثر أما نقص عمرة عن ذلك حتى سن السابعة فإنه يدفع نصف الأجور المقررة علماً بأن العبرة في اعتماد ذلك بالأوراق الرسمية التي تثبت تاريخ الميلاد .
- ١٠ - سائر الحجاج القادمين لأداء فريضة الحج يخضعون لدفع الأجرة المحددة بما في ذلك القادمين من الدول الإسلامية تحت مسمى (جمعية أو هيئة أو بعثة) ويستثنى فقط من السداد بعثات الحج الرسمية المبلغ أسماؤهم إلى وزارة الحج عن طريق وزارة الخارجية .
- ١١ - الحجاج القادمين بطريق البر عليهم سداد مبلغ أجور الخدمات وأجرة الخيمة في عرفات ومنى و المقررة وفقاً للتعليمات الموضحة بالباب الثاني لأجور الخدمات والنقل وبالنسبة للحجاج غير الخليجي القادم من دول الخليج لأداء فريضة الحج يطبق بشأنه تعليمات الحج المنظمة لحجاج بلده بما في ذلك عوائد الخدمات ويستثنى من ذلك السائقون والخدم ومن في حكمهم القادمون مع حملات الخليج أو الأفراد ممن تتطلب مرافقتهم خدمة الحملات فلا يطالبون بعوائد الحج .
- ١٢ - إذا رغب الحاج السكن في مدينة الحجاج البحرية أو الجوية بجدة فعليها أن يدفع أجرتها بعد وصوله إلى مكتب العين العزيزية وقدرها (٨٠) ثمانون ريال سعودي نقداً أو شيكاً
- ١٣ - إن المبالغ المبينة بشيك أجور الخدمات لا تشمل أجور السكن بمكة المكرمة والمدينة المنورة وعلى الحاج أن يقوم بسدادها إلى المؤجرين .. كما يحتاط للمبالغ الكافية لمعيشته بالمملكة طوال فترة إقامته ومن باب التبصير فإن الحد الأدنى التقريبي لسكن الحاج في كل من مكة المكرمة (٥٠٠) ريال والمدينة المنورة (٢٠٠) ريال ومن الملاحظ أن هذه التكلفة تزداد كلما قرب السكن من المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف .

- ١٤ - بالنسبة للسكن في عرفات ومنى يتم في الخيام التي تقيمها أو تخدمها مؤسسات الطوافه ويشملها الشيك الذي دفع مع عوائد الخدمات ويتم السكن في الخيام حسب سعة الخيمة ووفق التعليمات والأنظمة الصادرة بهذا الشأن حيث من حق الحاج الحصول على مساحة ١,٦ × ١ إلى ٢ × ١ بحسب إجمالي أعداد الحجاج .
- ١٥ - على الحاج أو بعثته التأكد من تسجيل ما تم دفعه من أجور الخدمات والخيمة والنقل في بيانات الختم الخاص بمكتب الوكلاء الموحد .. وكذلك مطالبة المؤسسة الأهلية للطوافه والدلالة أو أي جهة أخرى بسندات قبض لأية مبالغ إضافية لا تدخل ضمن ما يدفعه من عوائد الخدمات يتم الاتفاق فيها بالتراضي .
- ١٦ - على الحاج أن يحرص على عدم دفع أي مبالغ لسائق أي حافلة أو سيارة تابعة لشركات نقل الحجاج مقابل (إكرامية) وفي حالة طلب السائق منه ذلك إشعار أقرب مركز تفتيش النقابة السيارات أو اللجان الفرعية أو المركزية للجنة التنفيذية لمراقبة النقل أو أجهزة الأمن العام لمجازاته .
- ١٧ - إن أنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية تمنع منعاً باتاً تخلف الحاج عن السفر وعدم عودته إلى وطنه بعد الانتهاء من أداء المناسك ومن يحاول ذلك سيكون عرضة للجزاء النظامي الرادع .

المبحث الثالث

مواعيد القدوم والمغادرة

- ١ - يعتبر الخامس والعشرين من شهر ذي العقدة من كل عام حسب توقيت أم القرى آخر يوم لقبول منح طلبات التأشيرة للحج .
- ٢ - آخر موعد لقدم حجاج البر إلى حدود المملكة هو نهاية شهر ذي العقدة من كل عام وفق تقويم أم القرى ومراعاة التقيد بالطرق المحددة .. أما بالنسبة للحجاج القادمين بالطائرات والبواخر إلى ميناء جدة الإسلامي فإن آخر موعد لقدمهم هو نهاية شهر ذي العقدة من كل عام .. كما أن آخر موعد لقدم الحجاج من الخارج إلى المدينة المنورة بالطائرات هو نهاية اليوم الرابع من شهر ذي الحجة من كل عام .
- ٣ - إن آخر موعد لسفر الحجاج من جدة إلى المدينة المنورة بالسيارات هو نهاية اليوم السادس والعشرين من شهر ذي العقدة من كل عام .
- ٤ - آخر موعد لسفر الحجاج من جدة إلى المدينة المنورة بالطائرات هو نهاية اليوم الثاني من شهر ذي الحجة من كل عام .
- ٥ - آخر موعد لسفر الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة بالسيارات (قبل الحج) هو نهاية اليوم الخامس من شهر ذي الحجة من كل عام .
- ٦ - آخر موعد لسفر الحجاج من المدينة المنورة إلى جدة بالطائرات (قبل الحج) هو نهاية اليوم السادس من شهر ذي الحجة من كل عام .
- ٧ - انتهاء مدة تأشيرة الحجاج القادمين بطريق الجو ومغادرة المملكة إلى بلادهم تكون بين نهاية شهر ذي الحجة وبما لا يتجاوز الخامس عشر من شهر محرم من العام التالي ، وفق تواريخ العودة التي تحدد على تذاكرهم . أما الحجاج القادمون بطريق البحر فقد تحدد موعد مغادرتهم بانتهاء فترة تأشيراتهم وهو نهاية شهر محرم وبألا يتجاوز آخر موعد رحلة حج عن طريق البحر وبالنسبة لحجاج البر بألا يتجاوز الخامس من محرم .
- ٨ - تجنباً لأية متاعب يجب أن يحدد لكل حاج منذ بداية رحلته تاريخ العودة وبما لا يتجاوز في جميع الأحوال فترة صلاحية التأشيرة الممنوحة له ويحظر البقاء في المملكة بعد هذه المواعيد .

المبحث الرابع

الواجبات والخدمات التي تقدمها

المؤسسات الأهلية للحجاج

(المطوفون - اللأدلاء - الوكلاء - الزمازمة)

أولاً : واجبات مؤسسات الطوافة :

- ١ - استقبال الحجاج وفقاً للترتيب المعتمد بمنافذ الدخول ومراكز التوجيه والإرشاد الواقعة في مدخل مكة المكرمة بواسطة مندوبين معتمدين عن المؤسسات وذلك بالنسبة للقادمين من جدة إلى المدينة المنورة وعليها تكليف مندوبين لاصطحاب حجاجهم الموزعين عليها والتوقيع على البيانات المعدة لذلك منهم وتضطر وزارة الحج لإيصالهم إلى مقر سكنهم ومن يقصر في ذلك منهم وتضطر وزارة الحج لإيصالهم إلى مقر سكنهم فسوف يحسم ما يتحقق عن ذلك من عوائد الخدمات مع تطبيق العقوبة المناسبة على كل مؤسسة لا تقوم بذلك .
- كما أن عليها الترحيب بهم وتكريمهم وتزويدهم بالمعلومات الوافية ومساعدتهم في البحث عن السكن المناسب لهم ومن ثم نقلهم إلى المكان المعد لسكنهم وكذلك نقل أمتعتهم من واسطة النقل التي قدموا عليها إلى مقر سكنهم .
- ٢ - الإشراف على راحة حجاجهم وتفقد أحوالهم طيلة إقامتهم بمكة المكرمة وتخصيص العدد الكافي من العاملين لديهم لتطويفهم .. مع ملاحظة عدم سكن الحجاج في دور سبق للجان الكشف على المساكن تقرير عدم صلاحيتها لسكنهم .
- ٣ - إرشاد الحاج إلى أمور دينه ومعاونته عليها وتكليف من يصطحبه في الطواف والسعي وبقية مناسك الحج بما يبسر للحاج أداء نسكه على الوجه الصحيح كما أن عليهم تسهيل مهمة من يزورهم لديها من لجان التوعية الدينية في الحج .
- ٤ - (أ) التعاون مع المسؤولين عن توعية الحجاج بما يساعدهم على ممارسة واجباتهم وأن يوجههم إلى ما حث عليها ديننا الحنيف بالتمسك بالنظافة الكاملة والامتناع عن إلقاء أية مخلفات من مياه ومأكولات أو غيرها بجوار المساكن التي يقيمون فيها أو بالشوارع والطرق التي يمرون بها والمتابعة مع المؤجرين لتخصيص أوعية كافية تستوعب مخلفات حجاجهم مع تحمل المخالف مسؤولية التصيير في ذلك .

(ب) تلتزم المؤسسات بإرسال مندوبيها بصفة مستمرة إلى مكاتب إرشاد التائهين التابعة لوزارة الحج والوجود حول الحرم المكي الشريف لاستلام حجاجهم واصطحابهم إلى مقر سكنهم وكذلك بالنسبة للمشاعر المقدسة في عرفات ومنى .

٥ - إحضار وسائل النقل المقررة للحجاج في الأوقات المناسبة لعودهم إلى عرفات ونفرتهم منها إلى مزدلفة ثم منى ومكة المكرمة وذلك بالأجور المقررة وإرشاد حجاجهم إلى مقر خيامهم المعدة لنزولهم بمنى وعرفات وكذلك سكنهم بمكة المكرمة ومنى وعرفات صعوداً وعودة ليعاون السائق في تحديد مقار الحجاج وليكون عوناً للحجاج .. وأي تقصير من المؤسسات في ذلك يعرضها للمساءلة النظامية

٦ - على كل مؤسسة من مؤسسات الطوافة التنسيق مع النقابة العامة للسيارات وشركات نقل الحجاج لتوفير احتياجاتها من الحافلات وإذا قصرت المؤسسة أو مجموعة الخدمة الميدانية في مراجعة النقابة العامة للسيارات حال تعطل أي من السيارات المخصصة لنقل حجاجها أو هروب سائقها في عرفات أو منى أو مكة المكرمة فتلتزم المجموعة بنقل حجاجها على نفقتها الخاصة .

٧ - على كل مؤسسة تتسلم مخيماتها بمنى من لجنة توزيع الأراضي بالمشاعر الالتزام بمراجعة شركة كهرباء مكة لإيصال التيار الكهربائي للمخيمات المسلمة إليها مع ملاحظة جميع وسائل السلامة الخاصة بذلك وفقاً لتعليمات الدفاع المدني .. علماً بأنه ما دامت الكهرباء ميسرة .. فلا يقبل استعمال المولدات الكهربائية الغازية .

٨ - تلتزم المؤسسة بنظافة الخيام المعد لسكني الحجاج في المشاعر مع توفير المياه النظيفة والباردة للشرب وتوفير الإضاءة المناسبة مع تأمين الخدم اللازمين للنظافة العامة وتوفير دورات المياه والحراسة الكافية مع العمل على مكافحة الذباب والبعوض وكل ما يضر بالصحة العامة .

٩ - استلام جواز أو وثيقة سفر الحاج والمحافظة عليها وعلى تذكرة سفره إلى حين مغادرته مع تحمل مسؤولية فقدانها . مع التقيد بتسليم كل حاج بطاقة مطبوع عليها المعلومات الأساسية كالمتبع ويعتبر تسليم البطاقة للحجاج دليلاً على استلام المؤسسة وثيقة سفره ويراعى إثبات اسم الحاج كاملاً وجنسيته ورقم جواز سفره وتاريخه والرقم التسلسلي للبطاقة وتاريخ وصوله ومغادرته مكة المكرمة وغير ذلك من معلومات أخرى تقتضيها المصلحة وذلك بالسجل الرسمي المخصص لهذا الغرض لدى كل مؤسسة ومجموعة خدمات وفق التعليمات المنظمة لذلك .. كما يراعى لضمان عدم ضياع الحاج وسهولة التعرف على مؤسسته وخاصة في المشاعر أن تلتزم كل مؤسسة بعمل قطعة معدنية أو من أي مادة أخرى غير قابلة للتلف توضح اسم المؤسسة وعنوانها ورقم الهاتف وتكون لها أرقام تسلسلية ..

- وفي المشاعر يراعى وضع خاتم أو بطاقة بلاستيكية باسم المؤسسة ورقم الحاج لديها على كل من الرداء والإزار في آخرام الحاج وأن يعمل على تثبيتها بأفضل أسلوب يكفل عدم سقوطها .
- ١٠ - التأكد من وجود جوازات أو وثائق سفر مجموعات الحجاج وتذاكر سفرهم مع سائق كل سيارة مخصصة لهم لتسليمها فيما بعد لمكتب الوكلاء الموحد أو لمؤسسة اللادلاء بالمدينة المنورة وذلك كيلا يتعطل العمل في مركز مراقبة التفويج ويؤدي إلى تعطيل سفر الحجاج وتكدسهم بالمراكز نتيجة وجود هذه الوثائق مع ممثلي الحجاج في سيارات أخرى .
- ١١ - تفقد أحوال حجاجهم بصفة مستمرة وإعانتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية .
- ١٢ - إخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائهين مع مراجعتها باستمرار كل ست ساعات على الأقل مع إخطار دوائر الأمن في حالة عدم الاهتمام إليهم أو تغيب أي منهم لمدة أربع وعشرين ساعة أو تخلفه عن السفر في موعده المقرر لمغادرته على أن لا يخل ذلك بالتزامات البحث عنهم وإخطار دوائر الأمن بنتيجة البحث المذكور وكذلك في حالة ضياع شيء من أمتعتهم .
- ١٣ - المبادرة إلى تبليغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أي واحد من حجاجهم بمرض .. خاصة إذا اشتبه أنه من الأمراض المعدية .. مع مساعدة الحاج على مراجعة المستشفيات أو والمستوصفات لأخذ العلاج اللازم على أنه في حالة عجز الحاج عن الوصول إلى المستشفى أو المستوصف بسبب صحي فعليها إحضار طبيب لمعالجته وتفق حالته .
- ١٤ - المبادرة إلى تزويد إدارات الحج وبيت المال بأسماء من يتوفى من حجاجهم وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازاتهم ووثائق سفرهم وما بحوزة كل منهم من نقود ومتاع وخلافه مع الإجراءات المقررة وكذلك إخطار إدارات شؤون الموتى التابعة للأمانات عن من يتوفاه الله من حجاجهم لاتخاذ اللازم تجاه دفنهم .
- ١٥ - عدم مغادرة رؤساء أو أعضاء مجالس الإدارة مراكز العمل في مكة المكرمة إلى الخارج إلا بعد إشعار وكالة وزارة الحج وموافققتها على ذلك .. وعليها أن يعود من خارج المملكة في المواعيد التي تحددها القرارات المنظمة لذلك .
- ١٦ - مع عدم الإخلال بالتزامات المؤسسات يجوز لها استخدام من يعينها على القيام بواجباتها وعلى نفقتها ومسئوليتها وأن يكون أولئك الأشخاص من الشهود لهم بحسن السيرة والسلوك ومن ذوي اللياقة الصحية وأن تكون مهتهم ملائمة للعمل والخدمة ومن الحاصلين على ما يؤهلهم للعمل وأن يكونوا تحت إشراف المؤسسة المباشر في العمل مع تزويد كل منهم ببطاقة تحمل البيانات المتعلقة بالمستخدم ومستخدمه .. وأن يتم ذلك الاستخدام بصورة نظامية وبعقد بينهم يرجع إليه عند الحاجة .

١٧ - (أ) تقدم المؤسسة بياناً من نسختين بأسماء حجاجها للنقابة العامة للسيارات وذلك قبل ثلاثة أيام من موعد رحيل كل دفعة سواء أكان سفرهم إلى بلادهم أو إلى المدينة المنورة مع بيان جنسياتهم وواسطة النقل التي سوف تنقلهم عند المغادرة مع تعهداها في ذيل البيان بصحة ما جاء في البيانات حتى إذا ما ظهر خلاف على ما ذكر تكون مسؤولة عما يترتب على ذلك من جزاء مع تصديق البيانات من لجنة التفويج المختصة .. كما يراعى استلامها للحافلات للصعود إلى عرفات أو حين المغادرة إلى جدة أو المدينة المنورة الحرص على إركاب حجاجها وترحيلهم خلال المدة المحددة من حين تسلمها الحافلة كي لا يكون سبباً في عرقلة حركة المرور وتتحمل المؤسسة مسؤولية كل تقصير ينشأ عن ذلك على أن يوضع في الاعتبار أن أي مؤسسة تلجأ إلى وسيلة أخرى لإركاب حجاجها بوسائل نقل عن غير طريق النقابة العامة للسيارات بحجة رغبة حجاجها الصعود إلى عرفات سيراً على أقدامهم وثبت عدم صحة ذلك سوف يعرضون أنفسهم لإجراءات تأديبية .. مع مراعاة أن ظروف المناخ في الحج تقتضي الحرص على راحة و حياة الحاج .

(ب) كما يجب أن يراعى عدم إركاب الحجاج على ظهر الحافلات مطلقاً وفي حالة وقوع ذلك يكون سائق الحافلة مسؤولاً عما يحدث للحجاج مع مسؤوليته التامة عما يترتب على ذلك .. وعلى المؤسسة الحرص لإخلاء مسؤوليتها .. وإن ثبت مشاركتها مع السائق فسوف ينال المتسبب الجزاء اللازم ، كما أن عليها إلزام السائقين بالتوقيع على تعهد مكتوب بذلك وعلى نقابة السيارات إنفاذه والمتابعة .

١٨ - (أ) وضع لوحة كبيرة على مقر المؤسسة الدائم وفي المشاعر ومقر سكن الحجاج باللغة العربية والإنجليزية أو أي لغة أخرى تساعد الحاج على التعرف على مساكنهم .. وفي حالة تغيير المقر الدائم بمكة المكرمة المسجل لدى وزارة الحج .. عليها إبلاغ إدارة الحج بمكة المكرمة بمقرها الجديد وعنوانها كاملاً .. وعلى إدارة الحج بمكة المكرمة تسجيل ذلك لديها وإبلاغ مراكز الاستقبال في مكة المكرمة وكذلك بقية الجهات ذات العلاقة بهذا التعديل .

(ب) على مؤسسات الطوافة تكليف جميع مجموعات الخدمة التابعة لها بوضع لوحات إرشادية مثبتة على مقار المجموعات في مكة المكرمة وعلى مداخل المخيمات في كل من عرفات ومنى وبلون المؤسسة المميز وأن تكون مضاءة ليلاً وأن يتم ذلك في وقت مبكر حتى يتمكن شباب الكشافة من تثبيت العناوين في الدليل المعد لذلك في المشاعر ويسهل استدلال الحاج على مقر سكنه .

١٩ - على المؤسسة احترام المسؤولية وتقدير الواجب ومعاملة الحجاج معاملة حسنة تعكس ما تقوم به حكومة المملكة من جهود مكثفة في خدمة ضيوف الرحمن ، كما أنها مسؤولة عن أية معاملة

- سيئة يلقاها حجاجها منها .. وأن تحرص المؤسسة على أن تكون الأسرة الواحدة مجتمعة في مكان واحد سواء في مكة أو في المشاعر أو في السيارات بحيث تظل المرأة مع محرّمها والرجل مع أهله .
- ٢٠ - تنفيذ المؤسسة بنظام المنازل ولائحته التنفيذية وضوابط الإسكان وما يصدر من تعليمات بخصوص الإسكان بمكة المكرمة .
- ٢١ - حث حجاجها على عدم افتراض الشوارع والميادين وغيرها وإشعار الجهات المختصة بالوزارة بما يتكشف لهم بهذا الخصوص .
- ٢٢ - التقيد بتنفيذ تعليمات الدفاع المدني المبلّغة إليها بتعميم من وزارة الحج بخصوص متطلبات وتعليمات السلامة .
- ٢٣ - وبصفة عامة فإن مؤسسات الطوافة الأهلية تلتزم بجميع الواجبات والخدمات المنوطة أصلاً بالمطوف إضافة إلى المسؤوليات والأحكام الصادرة بها قرارات إنشاء هذه الالتزامات محل المطوفين ، ومن ثم فعليها ما عليهم من واجبات .. كما أن المؤسسات مسؤولة مباشرة عن أي استفسار يرد إليها بشأن أي من حجاجها على مدار العام وأن يكون لديها سجلات واضحة بذلك عنهم ومراعاتها بدقة .
- ٢٤ - على مؤسسات الطوافة عدم إبرام أية اتفاقية للتصعيد للمشاعر مع أية شركة ناقلة غير مسجلة بالنقابة العامة للسيارات إلا بعد موافقة معتمدة من وكيل الوزارة .
- ٢٥ - تقوم المؤسسات الأهلية للطوافة بوضع لوحات على مسكن حجاجها موضحاً بها رقم المجموعة وتكون مرقمة ترقيمياً تسلسلياً .
- ٢٦ - على المؤسسات أن تشيئ مجموعات خاصة لخدمة الحجاج النازلين في الفنادق وتسهيل أمورهم وسقياهم من ماء زمزم والتنسيق اللازم بشأنهم مع إدارة الفنادق التي أقاموا بها خاصة لتصعيد إلى المشاعر وفي حالة حدوث أي مخالفات من قبل الفنادق فعلى المؤسسة إعداد محضر بذلك وإشعار وزارة الحج وتزويد فرع وزارة التجارة بمكة المكرمة بصورة منه
- ٢٧ - في حالة ما إذا بت أن المؤسسة تخلت عن خدمة حجاجها أو قصرت في إحدى مسؤولياتها فيطبق عليها ما تقتضي الأنظمة والتعليمات في هذا الشأن .

ثانياً : واجبات المؤسسة الأهلية للأدلاء :

- ١ - استقبال الحجاج إليها وفقاً للترتيب المعتمد والترحيب بهم وتزويدهم بالمعلومات الوافية والمتعلقة بالزيارة ومساعدتهم في البحث عن السكن المناسب ثم نقلهم مع أمتعتهم إلى مقر سكنهم وتسهيل أمورهم والإشراف على راحتهم طيلة إقامتهم وعدم إسكانهم في دور سبق للجان الكشف على المساكن تقرير عدم صلاحيتها .

- ٢ - تعيين مرافقين للحجاج وإرشادهم عند زيارة المسجد النبوي الشريف وعليها التعاون مع المسؤولين عن توعية الحجاج بما يحقق أداء واجبهم .
- ٣ - إحضار وسائل النقل المعدة لنقل الحجاج إلى جدة أو إلى مكة المكرمة أو ينبع مع تقديم المساعدات اللازمة لهم .. مع مراعاة أن تكون حمولة كل حافلة من جنسية واحدة قدر الإمكان وفي حالة تحميل جنسيات مختلفة يزود سائق الحافلة المتجهة إلى مكة المكرمة ببيان يوضح العدد المرسل من الحجاج لكل مؤسسة طوافة مع مراعاة استيفاء العدد المقرر لكل حافلة .
- ٤ - على المؤسسة أن تتفقد أحوال الحجاج باستمرار وأن تساعدهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية .
- ٥ - عليها أن تبلغ الجهات المختصة عن الحجاج التائهين مع مراجعتها بصفة مستمرة كل ست ساعات على الأقل وإخطار دوائر الأمن في حالة عدم الاهتداء إليهم أو تغييب أي منهم لمدة تزيد على أربع وعشرين ساعة أو تخلفه عن السفر في المواعيد المقررة للمغادرة على أن لا يخل ذلك بالتزامات البحث عنهم وإبلاغ دوائر الأمن بنتيجة البحث المذكور وكذلك في ضياع شيء من أمتعتهم .
- ٦ - المبادرة إلى إبلاغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أحد الحجاج بمرض .. خاصة إذا اشتبه أنه من الأمراض المعدية مع مساعدة الحاج على مراجعة المستشفيات وأخذ العلاج اللازم أو إحضار طبيب لمعالجته وتفقد حالته إذا كانت حالته تستدعي ذلك .
- ٧ - إشعار إدارة الحج بمكة المكرمة والمدينة المنورة وبيت المال بأسماء من يتوفى من حجاجهم وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازات سفرهم وما بحوزة كل واحد منهم من نقود وأمتعة وغيرها وإثبات مكان الحالة وسببها وشهادة الوفاة بموجب الإجراءات المنظمة لذلك مع إخطار إدارات شؤون الموتى التابعة للأمانات عن من يتوفاه الله من حجاجهم لاتخاذ اللازم نحو دفنهم .
- ٨ - عدم مغادرة أي من مسؤولي المؤسسة مركز عمله بالمدينة المنورة إلى الخارج إلا بعد إشعار وكالة وزارة الحج وموافقتها على ذلك .. وعليها العودة من خارج المملكة في المواعيد المحددة وفقاً للقرارات المنظمة لذلك .
- ٩ - مع عدم الإخلال بالتزامات مجلس إدارة المؤسسة .. يجوز له أن يستخدم من يعينه على القيام بواجباته وعلى نفقة المؤسسة ومسؤوليتها وأن يكون أولئك الأشخاص من حسني السيرة والسلوك وأن يكونوا لائقين صحياً وفي سن ملائمة للخدمة ومن الحاصلين على ما يؤهلهم للعمل وأن يكونوا تحت إشرافه المباشر في العمل وتزويد كل منهم ببطاقة تحمل البيانات المتعلقة بالمستخدم ومستخدمه .. وأن يتم ذلك بعقد مكتوب وبما يتفق مع الأنظمة والتعليمات .

- ١٠ - استلام جواز سفر الحاج أو وثيقة سفره والمحافضة عليها إلى حين إنهاء إجراءات سفره وتسليم كل حاج بطاقة مطبوع عليها المعلومات الأساسية كالمتبع ويعتبر تسليم البطاقة للحاج دليلاً على استلام المؤسسة وثيقة سفره .
- ويراعي إثبات اسم الحاج وجنسيته ورقم جواز سفره ومصدره وتاريخه والرقم التسلسلي لبطاقة وتاريخ وصوله المدينة المنورة ومغادرتها لها ووجهة سفره في الحاسب الآلي بالإضافة إلى أي سجل آخر ترى المؤسسة ضرورة استخدامه لهذه الغاية في ضوء التعليمات المنظمة لذلك .
- والمؤسسة مسؤولة عن تسليم وثائق سفر الحجاج أو جوازات سفرهم إلى السائق المكلف بنقلهم إلى مكة المكرمة قبل الحج أو إلى جدة بعد الحج لحفظها بالحقيبة المسلمة له من قبل شركة النقل المختصة وذلك في الموعد المحدد لمغادرتهم طبقاً للأوامر والتعليمات الصادرة عن وزارة الحج.
- ١١ - على المؤسسة أن تقدم بياناً من نسختين بأسماء حجاجها لفرع النقابة العامة للسيارات بالمدينة المنورة وذلك قبل ثلاثة أيام من موعد رحيل كل دفعة سواء أكان سفرهم إلى بلادهم أم مكة المكرمة أو جدة مع بيان جنسياتهم وواسطة النقل التي سوف تقلهم عند المغادرة مع تعهد المؤسسة في ذيل البيان بصحة ما جاء في هذه البيانات وإذا ظهر خلاف ذلك تكون مسؤولة عما يترتب على ذلك .
- ١٢ - على مؤسسة الألداء اختيار نخبة من الألداء و الخبرة في أعمال الترحيل وإعداد مكاتب ترحيل لتنسيق عملية ترحيل الحجاج ووجهة سفرهم بحيث يراعى بكل دقة ترحيل حجاج كل مؤسسة طوافه مع أمتعتهم في حافلة واحدة وإشعار مؤسساتهم .
- ١٣ - تلتزم المؤسسة بوضع لوحة كبيرة على مقر مركزها الدائم باللغتين العربية والإنجليزية وعلى مقر سكن حجاجها مع وضع علامات بالأسهل على الطرق الرئيسية ترشد إلى مقرها .
- ١٤ - على المؤسسة احترام المسؤولية وتقدير الواجب ومعاملة الحجاج معاملة حسنة تعكس ما تقوم به حكومة المملكة من جهود مكثفة في خدمة ضيف الرحمن . كما أنها مسؤولة عن أية معاملة سيئة يلحقها حجاجها منها . وأن تحرص المؤسسة على أن تكون الأسرة الواحدة مجتمعاً في مكان واحد سواء في المدينة أو في السيارات حيث تظل المرأة مع محرما والرجل مع أهله .
- ١٥ - على مؤسسة الألداء وضع سوار بلاستيكي على معصم الحاج يوضح فيه الاسم والجنسية وعنوان ومقر سكنه ورقم الهاتف وبرقم مسلسل .
- ١٦ - على المؤسسة أن تبعث مندوباً لدى مراكز التوجيه بالمدينة المنورة لاستلام حجاجها الزائرين .. وأي تقصير منها في ذلك يعرضها للجزاء المناسب مع التعويض المادي أسوة بما يتخذ في ذلك مع المؤسسات الأهلية للطوافه المشار إليه بهذه التعليمات .

- ١٧ - تتقيد المؤسسة بنظام المنازل ولأئحته التنفيذية وما يصدر من تعليمات بخصوص الإسكان في مكة المكرمة والمدينة المنورة .
- ١٨ - حث حجاجها على عدم افتراش الشوارع والميادين وغيرها وإشعار الجهات المختصة بالوزارة بما يتكشف لها بهذا الخصوص.
- ١٩ - تقوم المؤسسة الأهلية للأدلاء بوضع لوحات على مساكن حجاجها موضعاً بها رقم المجموعة وتكون مرقمة رقيماً تسلسلياً .
- ٢٠ - إذا قام بعض حجاج المؤسسة في الفنادق فعلى المؤسسة أن تتشيع مجموعة خاصة لهم كون مهمتها خدمتهم وتسهيل أمورهم والتنسيق اللازم بشأنها مع إدارة الفنادق فعلى المؤسسة إعداد محضر بذلك وإشعار وزارة الحج تزويد فرع وزارة التجارة بالمدينة المنورة بصورة منه .
- ٢١ - التعاون مع المسؤولين عن توعية الحجاج بما يساعدهم على ممارسة واجباتهم وأن يوجههم إلى ما حث عليها ديننا الحنيف بالتمسك بالنظافة الكاملة والامتناع عن إلقاء أية مخلفات من مياه ومأكولات أو غيرها بجوار المسكن التي يقيمون بها أو بالشوارع والطرق التي يمرون بها والمتابعة على المؤجرين لتخصيص أوعية كافية تستوعب مخلفات حجاجهم مع تحمل المخالف مسؤولية التقصير في ذلك .
- ٢٢ - بصفة عامة فإن المؤسسة الأهلية التجريبية للأدلاء تلتزم بجميع الواجبات والخدمات المنوطة أصلاً بالدليل إضافة إلى المسؤوليات والأحكام الصادرة بها قرار إنشاء المؤسسة حيث حلت أجهزة المؤسسة للأدلاء محل الدليل ومن ثم فعليها ما عليهم من واجبات .
- كما أن المؤسسة مسؤولة مباشرة عن أي استفسار يرد إليها بشأن أي من حجاجها على مدار العام وعليها أن يكون لديها سجلات واضحة بذلك عنهم ومراعاة ذلك بكل دقة .
- ٢٣ - في حالة ما إذا أثبت أن المؤسسة تخلت عن خدمة حجاجها أو قصرت في إحدى مسؤولياتها فينطبق عليها ما تقضي به الأنظمة والتعليمات في هذا الشأن .
- ثالثاً : واجبات مكتب الوكلاء الموحد :**
- (الممثل لمؤسسات أرباب الطوائف الأهلية والنقابة العامة للسيارات)
- ١ - استقبال الحجاج والترحيب بهم وإرشادهم إلى أماكن نزولهم بمدن الحجاج لمن اختار الإقامة بها برغبته وكذلك الإشراف على راحتهم ومعاونتهم في قضاء ما يحتاجون إليه خلال فترة إقامتهم .

- ٢ - العمل على تيسير نقل الحجاج وإحضار السيارات المخصصة لنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة مع تقديم سائر المساعدات لهم على النحو الذي يؤمن ترحيلهم وإركابهم طبقاً لترتيبات المنظمة لذلك .
- ٣ - تبليغ مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ومؤسسة الألدلاء بالمدينة المنورة أولاً بأول عن طريق الفاكسميلي أو الهاتف بأسماء الواردين إليهم والموزعين عليهم وتزويد سائقي السيارات الحافلات بالبيانات المتعلقة بالحجاج الذين ينقلونهم على النحو الذي يمكن مراكز التوجيه من إرشادهم إلى أماكن المؤسسات التابعين لها .
- ٤ - استلام الجوازات ووثائق السفر من الحجاج والمحافظة عليها وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك وتحرير الاستمارات وكذلك البيانات الموضحة والمثبتة والكافية للتعرف على الحجاج وأسماء المؤسسات الموجهين لها بصورة لا لبس فيها وتبيان عدد المرافقين للحجاج مع مراعاة الوضوح الكافي في كتابة اسم المؤسسة .
- ٥ - تحصيل أجور الخدمات وسكن الخيمة بما يتمشى والتعريفية المقررة لذلك مع تسجيل تفصيلات ما دفعه الحاج في بيانات الخيم الخاص بمكتب الوكلاء الموحد أن يضمن الختم المذكور نصاً بأن الحكومة لا تتقاضى أي رسوم من الحجاج .
- ٦ - موافاة إدارة الجوازات بالبيانات اللازمة طبقاً لما جرى العمل به وتمشياً مع المهام المنوطة بالمكتب .
- ٧ - استقبال الحجاج فور عودتهم من مكة المكرمة بعد أدائهم نسكهم أو حال عودتهم من المدينة المنورة مع العمل على إنزالهم بمدن الحجاج إذا رغبوا ذلك وبذل كل ما يبسر راحتهم ويسهل ترحيلهم .
- ٨ - تفقد أحوال الحجاج بصورة مستمرة ومعاونتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية .
- ٩ - إخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائهين مع مراجعتها باستمرار كل ست ساعات على الأقل مع إخطار دوائر الأمن العام في حالة عدم الاهتداء إليهم أو تغييب أي منهم مدة تزيد على أربع وعشرين ساعة أو تخلفه عن السفر في المواعيد المقررة للمغادرة على أن لا يخل ذلك بالتزامات البحث وإخطار دوائر الأمن بنتيجة البحث المذكور وكذلك الحال في حالة ضياع أمتعتهم أو شيء منها .
- ١٠ - المبادرة إلى تبليغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أي واحد من الحجاج بمرض .. خاصة إذا اشتبه أنه من الأمراض المعدية مع مساعدة الحاج على مراجعة المستشفيات أو المستوصفات وأخذ العلاج اللازم أو إحضار طبيب لمعالجة الحاج وتفقد حالته في حالة ضرورة ذلك .
- ١١ - إشعار إدارة الحج والمؤسسة الأهلية للمطوفين المختصة وبيت المال بأسماء من توفى من الحجاج مع بيان جنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازات سفرهم وتحديد ما بحوزة كل منهم من نقود ومتاع وغيره

وإثبات مكان الحالة وسببها وشهادة الوفاة .. وذلك بما يتمشى والإجراءات المقررة مع إخطار إدارات شؤون الموتى التابعة للأمانات عن المتوفين من الحجاج لاتخاذ اللازم نحو دفنهم .

١٢ - يجب على الوكلاء الحضور إلى مقار أعمالهم بما يكفل حسن سير العمل ودقته وفق التنظيم الخاص بمكتب الوكلاء الموحد وعلى رئيس المجلس الإداري لمكتب الوكلاء الموحد مسئولية تنفيذ ذلك وكذلك مسئولية متابعته لأعمال الوكلاء وذلك مع عدم الإخلال بحق المشرف على الحج بجدة في الإشراف العام على أعمال المكتب المذكور .. ومن يكلفهم بذلك من إدارته .

١٣ - مع عدم الإخلال بالتزامات مكتب الوكلاء الموحد يجوز له استخدام من يعينه على القيام بواجباته وعلى نفقته ومسؤوليته .. شريطة أن يكون من الأشخاص المشهود لهم بحسن السيرة والسلوك واللياقة الصحية والسن الملائمة ومن الحاصلين على ما يؤهلهم للعمل .. وأن يكونوا تحت إشرافه المباشر في العمل مع تزويد كل منهم ببطاقة تحمل البيانات اللازمة المتعلقة بالمستخدم ومستخدمه .. وأن يتم ذلك بصورة تعاقدية نظامية .

١٤ - ينشئ مكتب الوكلاء الموحد مكاتب في جدة يوكل إليها الإشراف على ترحيل الحجاج ويديرها نخبة من الوكلاء المتمرسين بالخبرة في أعمال الترحيل .. وعليها التنسيق مع شركات سيارات نقل الحجاج ومع نقابة السيارات ويراعى أن يعاونهم العدد الكافي من الموظفين ذوي الخبرة في هذا المجال .

على أن يراعى مأيلي :

(أ) عدم خلط أكثر من جنسية في الحافلة الواحدة .

(ب) العمل قدر المستطاع على أن يكون جميع ركاب الحافلة الواحدة مع أمتعتهم لمؤسسة واحدة .

(ج) ضرورة أن تكون الأسرة الواحدة في حافلة واحدة وأن يحرص على عدم تفريقهم .

١٥ - إن مكتب الوكلاء الموحد والإدارة العامة للتوزيع بوكالة وزارة الحج كل فيما يخصه مسؤولان مسئولية مباشرة عن ضرورة توجيه الأسرة إلى مؤسسة واحدة مع عدم ترحيلهم في أكثر من حافلة واحدة وعلى المكتب وإدارة التوزيع التعاون وبذل الجهد في تحقيق ذلك وأن أي تصرف لا يحقق هذا يوجب المؤاخظة الشديدة والجزاء الرادع .

رابعاً : واجبات مكتب الزمازمة الموحد :

١ - سقاية الحجاج من ماء زمزم في مراكز التوجيه ومراكز مراقبة التفويج وكذا سقائيتهم من ماء زمزم في مقر إسكانهم بمكة المكرمة .. وفقاً للتنظيم المقرر من وزارة الحج مع مراعاة سلامة ونظافة العاملين على السقاية وكذلك نظافة العاملين على السقاية وكذلك نظافة الأواني المستعملة للشرب

والتقيد بما ورد في التعليمات التي تصدها وزارة الحج بالنسبة للملبس ونظافته والتقيد بالشروط الصحية .

وعلى مكتب الزمازمة الموحد التنسيق مع المختصين بمؤسسات الطوافة في مكة المكرمة لترتيب سقيا كافة الحجاج في مساكنهم .

٢ - مع عدم الإخلال بالتزاماته يجوز أن يستخدم مكتب الزمازمة الموحد أولئك الأشخاص من المشهود لهم بحسن السيرة والسلوك واللياقة الصحية والسن المقبولة لأداء الخدمة ومن الحاصلين على المؤهل اللازم لممارسة هذا العمل وأن يكونوا تحت إشرافه المباشر في عملهم مع تزويد كل منهم ببطاقة تحمل البيانات المتعلقة بالمستخدم ومستخدمه.

٣ - على مكتب الزمازمة الموحد اختيار نخبة صالحة من الزمازمة لمراقبة ومتابعة السقيا سواء في مراكز التوجيه ومراكز مراقبة التفويج أو في مكان سكن الحجاج لضمان أداء الخدمات المطلوبة منهم بعناية فائقة .

٤ - على مكتب الزمازمة الموحد التقيد بسائر الأحكام والتعليمات الصادرة بقرار إنشائه .
تعليمات عامة لمؤسسات الطوائف الأهلية :

- (١) إن الواجبات المحددة في هذا الباب لا تخل بالواجبات المنصوص عليها في قرارات إنشاء مؤسسات الطوافة الأهلية التجريبية بمكة المكرمة والمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة وكذا ما صدر من أوامر سامية وقرارات من سمو وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا.
- (٢) على مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة والأدلاء في المدينة المنورة ومكتب الوكلاء الموحد في جدة متابعة الحجاج المرضى بالمستشفيات وتنظيم خروج المشافين ممن يقرر الطبيب رسمياً تحسنهم بواسطة مرشديها وفق التنسيق الذي يتم مع إدارة الشؤون الصحية بكل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة ويطبق ذلك على الحجاج المرضى بالمشاعر المقدسة حيث يتوجب على المؤسسات تواجد مندوبين عنها بصورة مستمرة في مستشفيات ومستوصفات المشاعر لاستلام الحجاج وأيصالهم إلى مخيماتهم .
- (٣) بالنسبة للحجاج المتوفين داخل المستشفيات فإن على مؤسسات الطوافة والأدلاء كل في موقعه تقديم جوازات سفرهم واستكمال إجراءات الدفن النظامية بعد الحصول على شهادات الوفاة .
بالنسبة للمشاعر تستكمل عملية الدفن بموجب إقرار من المؤسسة أو مجموعاتها يتضمن المعلومات اللازمة عن المتوفى على أن يستكمل عقب النزول من منى تقديم جوازات السفر لإنهاء الإجراءات النظامية والحصول على شهادات الوفاة لتقديمها لمندوبيهم أو بعثات حجهم .

٤) كتابة عناوين وهواتف لجان الشكاوي في مزار سكن الحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة .

المبحث الخامس

ضوابط إسكان الحجاج واللائحة التنفيذية لنظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج

أولاً : ضوابط إسكان الحجاج :

مادة (١) :

تقوم مؤسسات الطوافة بمساعدة الحجاج أو من يمثلهم باختيار السكن المناسب لهم وتمكينهم من استئجاره .

مادة (٢) :

على الملاك أو المؤجرين تقديم بيانات عما لديهم من منازل يرغبون في تأجيرها خلال موسم الحج إلى مؤسسات الطوافة موضحاً بها ما يلي :

(أ) موقع الدار وعنوانه بالكامل .

(ب) نوعية المبنى .

(ج) عدد الأدوار والغرف بكل دور .

(د) كشف بمحتويات الدار .

(هـ) إرفاق صورة من تصريح إجازة المنزل لسكن الحجاج الصادر من لجنة الكشف عن المنازل بنفس العام .

(و) إرفاق صورة عقد الإيجار بين المالك والمستأجر .

(ز) إرفاق صورة من صك الوكالة الشرعية (في حالة التوكيل) .

مادة (٣) :

يكون الاستئجار من المالك الأصلي للدار أو وكيله الشرعي أو من المستأجر على أن تكون مدة الإيجار لسنة كاملة .

مادة (٤) :

لا يجوز للمستأجر من المالك تأجير الدار إلا على الحجاج أو من يمثلهم فقط .

مادة (٥) :

يكون التعاقد على تأجير الدور بين الملاك أو وكلائهم أو المؤجرين والحاج أو من يمثله مباشرة على أن تخطر المؤسسات بالدور التي تم الاتفاق عليها من قبل الطرفين ويتم التصديق على عقود الإيجار من قبل هذه المؤسسات وبدون مقابل وتوثيقها من قبل وكالة الحج .
مادة (٦) :

لا يجوز لمؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية القيام باستئجار منزل بغرض إعادة تأجيره على الحجاج أو من يمثله .
مادة (٧) :

يسمح لأعضاء المؤسسات ومكاتبها الفرعية بتأجير ما لديهم من دور يملكونها أو استأجروها طوال السنة بصفتهم الفردية وكغيرهم من الملاك والمؤجرين .
مادة (٨) :

لا يجوز لمؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية أن تستأثر بأي ربح أو أخذ نسب أو عمولات أو أي مقابل تحت أي مسمى من عملية التعاقد على إسكان الحجاج سواء من الحجاج أو من يمثله أو من الملاك أو المؤجرين .
مادة (٩) :

إن الأساس في أجرة السكن هو الاتفاق بين المالك أو المؤجر والحجاج أو من يمثله حسب ظروف العرض والطلب .
مادة (١٠) :

يلتزم الملاك أو المؤجرين بتأدية جميع الخدمات المطلوبة في السكن مثل الماء والكهرباء والفرش والخدم والصيانة والنظافة والحراسة وبالشكل الذي يتم الاتفاق عليها بينهم والحجاج أو من يمثلهم وإذا أبدى المالك أو المؤجر عدم استطاعته بتقديم هذه الخدمات (أو بعضها) وأخذ ذلك في الاعتبار عند تحديد الأجرة فإنه يمكن لبعثة الحج المعينة الاتفاق مع من تراه للقيام بهذه الخدمات .
مادة (١١) :

يقوم المالك أو المستأجر بأيداع نسبة ١٥٪ من قيمة عقد الإيجار لدى مؤسسة الطوافة كتأمين يتم الصرف منها من قبل المؤسسة في حالة عدم وفاء المالك أو المؤجر بالتزاماته التي نص عليها العقد وترد للمالك أو المؤجر كلها أو ما تبقى منها بعد انتهاء مدة الإيجار وبعد تقديمه شهادة من الحاج أو من يمثله بأنه قد وفى بالتزاماته تجاه الحجاج .

مادة (١٢) :

تقوم وزارة الحج بإعداد صيغة موحدة لعقد إسكان الحجاج تتضمن البنود الأساسية ويراعى فيها ما ورد بهذه الضوابط ويتم تعميمها على جميع مؤسسات الطوافة ليتم الالتزام بها من جميع الأطراف .

مادة (١٣) :

يكون دفع الإيجار بالكامل عند توقيع العقد بين المالك أو المؤجر والحاج أو من يمثله ما أمكن وأن تعذر ذلك فيكون الدفع على النحو التالي :

(أ) ٣٠٪ عند العقد .

(ب) ٤٠٪ عند وصول الحجاج وسكنهم في الدار .

(ج) ٣٠٪ قبل نهاية مدة الإيجار بثلاثة أيام على الأقل .

على أن يقدم الحاج أو من يمثله للمالك أو المؤجر ضماناً بنكياً بما يوازي الدفعتين الثانية والثالثة المشار إليهما في (ب) و (ج) صادراً من أحد البنوك المحلية .

مادة (١٤) :

(أ) إذا التزمت بعثة من البعثات أو مجموعة من الحجاج بعقد مكتوب مع المالك أو المؤجر ودفعت عن ذلك الدفعة المقدمة فلا يجوز لها أن تفسخ العقد بعد ذلك وعليها دفع بقية الأجرة إلا إذا كانت هناك أسباب تؤدي إلى الإضرار بالحجاج من السكن .

(ب) لا يجوز للمالك أو المؤجر تأجير الدار مرة أخرى بعد التزامه مع الحاج أو من يمثله قبل ذلك مهما كانت الأسباب .

مادة (١٥) :

لا يجوز للمالك أو المؤجر التأجير للأجنبي وحدات سكنية أكثر من حاجته للسكن طوال العام .

مادة (١٦) :

لا يجوز إسكان الحجاج في أي دار تستأجر بأكثر من العدد المصرح به شهادة اجتياز الدار للفحص من قبل لجنة الكشف عن المنازل المعدة لإسكان الحجاج .

مادة (١٧) :

على وزارة الحج التنسيق مع وزارة الخارجية بشأن الحجاج الذين يأتون من دولهم من غير تنظيم في شكل بعثات أو مجموعات وذلك بحث هذه الدول بتنظيم حجاجها عن طريق بعثات رسمية تتولى تنظيم أمور حجاجها ومن ضمنها استئجار المسكن لهم .

مادة (١٨) :

يتم تحرير عقد الإيجار من عدة نسخ يتم تزويد الجهات التالية بنسخ منها :

- وكالة وزارة الحج .

- مؤسسة الطوافة التي صدقت على العقد .

- المالك أو المؤجر .

- بعثة الحجاج أو من يمثل الحاج .

مادة (١٩) :

يعاقب كل من يثبت مخالفته لأحكام هذه الضوابط بما يلي :

(أ) إذا ثبت قيام المالك أو المؤجر بالتأجير دون علم المؤسسة التابع لها الحاج .. فإنه يجازى بحسم نصف

قيمة الإيجار موضع المخالفة وذلك في المرة الأولى وفي حالة تكرار ذلك يعاقب بمصادرة المبلغ

بالكامل مع عدم تمكينه من تأجير داره للموسم القادم .

(ب) إذا ثبت مخالفة مؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية لنص المادة (٦) من هذه الضوابط .. فإنه يتم

مجازاة المؤسسة بمبلغ يوازي نصف قيمة الإيجار موضع المخالفة .

(ج) إذا ثبت مخالفة مؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية لنص المادة (٨) من هذه الضوابط .. فتعاد

النسبة لمن أخذت منه سواء كان المالك أو المؤجر أو الحجاج أو من يمثلهم مع تغريم المؤسسة بضعف

هذه النسبة .

(د) إذا أخل المالك أو المؤجر بنص المادة (١٠) من هذه الضوابط فتطلب البعثة من المؤسسة تأمين

الناقص وحسمها من المبالغ المودعة لديها وفقاً للمادة (١١) .

(هـ) إذا أخل المالك بما جاء بالمادة (١٤) الفقرة (ب) من هذه الضوابط .. فإن البعثة تقوم بتأمين سكن

آخر على حسابه مع تغريمه بنصف قيمة العقد الثاني .

(و) إذا ثبت مخالفة المالك أو المؤجر للمادة (١٥) من هذه الضوابط .. فإنه يعاقب بما جاء بالفقرة (١)

من المادة السابعة من اللائحة التنظيمية لمكافحة السماسرة الصادرة بموافقة صاحب السمو الملكي

وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العلى رقم ٢ / س / ١٦٦٠ وتاريخ ١١ / ٨ / ١٤٠٦ هـ .

(ز) إذا خالفت البعثة أو الجمعية أو الشركة المادة (١٦) من هذه الضوابط .. فتلزم البعثة بإسكان

العدد الزائد من الحجاج في مسكن آخر على حسابها .

مادة (٢٠) :

تكليف لجنة النظر في المخالفات المنصوص عليها في المادة الثامنة من نظام المنازل الصادر بالأمر

السامي الكريم رقم ٢ / ٥٤٤٣ وتاريخ ١٣٩٥/٥/٩ هـ بالنظر فيما يقع بالمخالفة لأحكام هذه الضوابط

وتكون أحكام هذه اللجنة نهائية بعد تصديق سمو أمير المنطقة عليها .

مادة (٢١) :

تورد جميع المبالغ المستحصلة نتيجة تطبيق المادة (١٩) من هذه الضوابط لمؤسسة النقد العربي السعودي لحساب الإيرادات .

مادة (٢٢) :

تسري أحكام هذه الضوابط على كافة المساكن المعدة لسكن الحجاج .

مادة (٢٣) :

تتشر هذه الضوابط بوسائل الإعلام المختلفة وعلى وزارة الحج الإشارة إلى هذه الضوابط في تعليمات الحج التي تصدرها سنوياً وتعميمها على مؤسسات الطوافة .

ثانياً : اللائحة التنفيذية لنظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج :

أولاً : تسري أحكام هذه اللائحة على البيوت التي يرخص بإسكان الحجاج فيها .

ثانياً : لا يجوز إسكان الحجاج إلا في منازل مطابقة للأصول الفنية والمواصفات العامة ومقتضيات الأمن والسلامة والقواعد الصحية طبقاً لما نص عليه نظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج ونظام الطرق والمباني والتعليمات والأوامر الصادرة تنفيذاً لهذه الأنظمة والقواعد على أن يصدر ترخيص بإسكان الحجاج فيها .

ثالثاً : تشكل في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة لجنة رئيسية تسمى لجنة الإسكان تختص

بمعالجة جميع مواضع إسكان الحجاج وفق ما أنيط بها من اختصاص حسب نظام المنازل المعدة

لإسكان الحجاج ولائحته

التنفيذية ويكون ارتباطها بسمو أمير المنطقة وتتكون من الجهات التالية : -

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| (أ) الأمانة | ويمثلها مهندس إنشائي . |
| (ب) وكالة وزارة الحج | ويمثلها موظف إداري . |
| (ج) الشؤون الصحية | ويمثلها أخصائي صحة عامة أو طبيب عام . |
| (د) إدارة الشرطة | ويمثلها ضابط . |
| (هـ) إدارة الدفاع المدني | ويمثلها ضابط . |
| (و) مصلحة المياه والمجاري | ويمثلها مهندس . |
| (ز) شركة الكهرباء | ويمثلها مهندس . |

رابعاً : تنبثق عن لجنة الإسكان خمس فرق عمل ميدانية على الأقل للكشف والمتابعة وفقاً للتنظيم الذي

تراه كل أمانة وتضم كل فرقة : -

- (أ) فني
 (ب) مراقب صحي
 (ج) موظف إداري
 (د) صف ضابط
 (هـ) ضابط صف سلامة
 (و) فني
 (ز) فني كهرباء
- من الأمانة .
 من الشؤون الصحية .
 من وكالة الحج .
 من إدارة الشرطة .
 من إدارة الدفاع المدني .
 من مصلحة المياه والمجاري .
 من شركة الكهرباء .

خامساً مهام ومسؤوليات لجنة الإسكان :

- ١ - مراقبة تنفيذ الشروط الواجب توافرها في المساكن التي يرغب أصحابها تأجيرها على الحجاج من حيث النواحي الإنشائية والصحية وتمديدات الكهرباء وتقدير الحمولة الكلية للصرف الصحي وتوفير المياه العذبة مع توفر وسائل السلامة .
 - ٢ - الإشراف التام على أعمال فرق الإسكان الميدانية وتذليل العقبات التي تصادف أعمالها .
 - ٣ - تبدأ أعمال لجنة الإشراف اعتباراً من بداية شهر ربيع الأول من كل عام وتنتهي بنهاية شهر ذي الحجة .
 - ٤ - تتولى الأمانة توفير مقر لجنة الإسكان وفرق عمل الإسكان الميدانية .
 - ٥ - تحدد لجنة الإسكان كافة ما تحتاجه من متطلبات وفرق عملها الميدانية والرفع عنها لسمو أمير المنطقة لإصدار الأمر المناسب للجهات المشاركة في اللجنة لتأمين تلك الاحتياجات أو بالطريقة التي يراها سموه مناسبة .
 - ٦ - تتولى لجنة الإسكان تنفيذ توجيهات الجهات المسؤولة نحو مساكن فئات الحجاج وحل مشاكل إسكانهم عندما يتطلب الأمر ذلك .
- سادساً : مهام فرق الإسكان الميدانية تتمثل في :
- ١ - قبل موسم الحج (من غرة ربيع الأول وحتى العاشر من ذي القعدة) القيام بالكشف على المساكن المراد تأجيرها على الحجاج والتأكد من توفر جميع الشروط المطلوبة وتحديد العدد الذي تستوعبه كل غرفة والتوقيع على استمارات المساكن المطابقة مع مراعاة ما جاء بالفقرة (٣) من سابعاً .
 - ٢ - أثناء فترة الحج (من العاشر من ذي القعدة وحتى ذي الحجة) :
- (أ) التأكد من وجود تصاريح الإسكان .

(ب) إذا وجد أن هناك مسكناً لم يصرح بإسكان الحجاج فيه ومستوفياً للشروط أو يحتاج إلى مدة معينة لاستيفاء بعض الشروط فيستمر إسكان الحجاج فيه مع اتخاذ الإجراء اللازم نظاماً بحق المخالف .
أما في حالة عدم صلاحية المبنى للسكن فيخلى فوراً وتقوم لجنة الإسكان باتخاذ الإجراءات اللازمة حسب النظام .

(ج) تنفيذ قرار لجنة الإسكان بإغلاق المساكن وتشمعيها وقطع الخدمات عنها .

(د) متابعة أعمال المراقبة خلال فترة الموسم للتأكد من توفر وسائل السلامة والكهرباء والمياه والنظافة والمرافق الصحية طيلة مدة إقامة الحجاج بالمسكن وعلى اللجنة وفرقها مراعاة ما ورد في النظام مع ضرورة الاستئذان للكشف عليها والتأكد من توفر الاشتراطات .

(هـ) الرفع للجنة أولاً بأول عن أية مخالفة يتضح أنها تضر بصحة الحجاج أو أنها تعكس صورة غير مرغوبة عن المملكة .

سابعاً : إجراءات الحصول على التصريح :

١ - تتولى لجنة الإسكان الرئيسية في كل من العاصمة المقدسة وأمانة المدينة المنورة الإعلان للمواطنين الراغبين في تأجير دورهم لسكني الحجاج بوسائل الإعلام المختلفة وعلى فترات متعددة على أن تقوم اللجنة بتوزيع الشروط المنوه عنها على من يتقدم بطلبها في وقت مبكر لاستكمال الناقص منها قبل بدء الكشف على المسكن .

٢ - تقدم الطلبات إلى لجنة الإسكان بالأمانة في كل من العاصمة المقدسة والمدينة المنورة وفروعها .

٣ - تقوم لجنة الإسكان الرئيسية بإصدار التصاريح اللازمة وتزويد إدارة الخدمات بوكالة وزارة الحج وإدارة الحج بالمدينة المنورة بصورة من استمارات الكشف التي تم التصريح بموجبها .

٤ - تعد لجنة الإسكان استمارة الكشف على المسكن على ضوء ما تضمنته اللائحة وتكون من ثلاث نسخ اثنان متحركة إحداهما تسلم لصاحب العلاقة إذا كانت هناك ملاحظات يجب استيفائها في

مسكنه والثانية ترسل بعد إصدار التصريح لوزارة الحج ممثلة في الإدارتين المشار إليهما في الفقرة (٣)

(أعلاه . أما بالنسبة للثالثة فتبقى لدى لجنة الإسكان للرجوع إليها عند الضرورة

ثامناً : الاشتراطات الواجب توافرها في مساكن الحجاج :

١ - يجب أن تكون العناصر الإنشائية في المباني الشعبية والمسلحة سليمة وصممت لتلقي الأحمال المقدرة وليس بها أية عيوب ظاهرة .

٢ - يجب أن تكون الغرف على واجهة تطل على شارع أو على مناور مفتوحة .

- ٣ - لا تقل المساحة اللازمة لسكن كل حاج عن مترين ونصف في متر (٢,٥ × ١) مع ملاحظة عدم استخدام الصالات والمطابخ والممرات لإسكان الحجاج .
- ٤ - تأمين برادات مياه كهربائية بمعدل برادة واحدة لكل دور وإذا زاد الدور عن أربع شقق تزداد البرادات مع تأمين أكواب ورقية .
- ٥ - توفير مكيف هواء بكل غرفة يتناسب مع حجمها .
- ٦ - توفير حاويات للقمامة بالعدد الكافي بمعدل حاوية صغيرة بلاستيك لكل غرفة وحاوية كبيرة بغطاء لكل شقة مع توفير أكياس نفايات بلاستيك .
- ٧ - يجب الالتزام بالعدد المحدد في التصريح وأن يكتب على كل غرفة العدد المطلوب الذي تقرره اللجنة .
- ٨ - يجب أن تكون المطابخ والحمامات والشقق وممرات العمارة والسلالم والمناور نظيفة على مدار الأربع والعشرين ساعة .
- ٩ - توفير طفايات حريق (بودرة) واحدة لكل شقة سعة خمسة كيلو مع سطل وطفأية حريق (بودرة) في مدخل كل عمارة لا تقل عن ثمانية كيلو: مع توفير وسائل السلامة الأخرى حسبما يراه الدفاع المدني .
- ١٠ - أن يكون بكل شقة مطبخ به حوض غسيل ومروحة شفط وأن لا يكون بالمطبخ مواسير صرف يظهر عليها أي تسرب .
- ١١ - أن تكون نوافذ الغرف والحمامات مغطاة بالسلك المانع لدخول الحشرات .
- ١٢ - أن تكون الحمامات صحية جيدة التهوية بها سيفونات صالحة للعمل وبالنسبة للمساكن الشعبية فحسب إمكانيات ذلك فنياً .
- ١٣ - أن تكون الإضاءة في جميع أجزاء المبنى كافية .
- ١٤ - أن تكون التمديدات الكهربائية داخل مواسير عازلة .
- ١٥ - أن يكون خزان المبنى سليماً وملبساً من الداخل ويكون استخدام الخزانات العلوية من الفيبيرجلاس أو مادة غير قابلة للصدأ أو غير مضرّة صحياً .
- ١٦ - يجب أن يكون للخزان الأرضي غطاء محكماً ومرتفعاً عن سطح الأرض وله قفل وبه عوامة وأن يكون بعيداً عن أي مصدر تلوث .

١٧ - يجب أن تكون عناصر الحركة الرئيسية (السلالم ، المصاعد) والأفقية (الممرات داخل وخارج الشقق) مطابقة للمواصفات الفنية والمعروفة ويجب أن يكون المصعد سليماً وتتوفر به التهوية ويتوقف عند منسوب جميع الأدوار ويوجد به عقد صيانة مع شركة متخصصة .

١٨ - بالنسبة للمباني الشعبية تطبق عليها جميع الشروط الفنية والصحية والسلامة العامة الواردة أعلاه وتعفى من شروط التشطيب الكاملة المطلوبة في المباني المسلحة .

تاسعاً : على لجنة الإسكان في مكة المكرمة اتباع ما يلي :

١ - أن تضع الخطط اللازمة لفرق العمل الميدانية المنبثقة عنها بحيث يتم انتقال بعض هذه الفرق إلى المشاعر قبل الحج أو زيادة عددها وذلك للتحقق من الالتزام بتصنيف الخيام بالمخططات المعتمدة ووجود الممرات المخصصة للسير والخدمات العامة وتوفير الاشتراطات المقررة .

٢ - يركز عمل اللجنة وإشرافها والفرق المنبثقة عنها اعتباراً من ١٢/٥ على المشاعر وأماكن سكن الحجاج بها .

٣ - يتم التنسيق بين لجنة الإسكان ووزارة الحج فيما يخص مراقبة مخيمات الحجاج التابعة لمؤسسات الطوافة .

٤ - تتولى لجنة الإسكان تصحيح ما يقع من مخالفات في المشاعر وفقاً لنظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج ولأئحته التنفيذية .

٥ - على اللجنة مراعاة توافر الاشتراطات التالية في المخيمات : -

(أ) التزام مؤسسات الطوافة ومؤسسات حجاج الداخل باستعمال الخيام الجديدة طبقاً للمواصفات

المحددة وأن تكون الخيام معالجة بالمحاليل المقاومة للحريق حسب التنظيمات المعتمدة .

(ب) أن تكون المساحة المخصصة لكل حاج في الخيام هي من ١,٦ × ١ إلى ٢ × ١ بحسب أعداد الحجاج

(ج) توفر للمخيمات خزانات مياه إضافية وصالحة تعبأ وتستعمل عند انقطاع المياه العمومية وعلى المؤسسات المذكورة مسؤولية توفير المياه .

(د) تلتزم تلك المؤسسات بتوفير الإضاءة للخيام وفي حالة عدم وصول التيار الكهربائي العام ، تلتزم بتوفير الإضاءة عن طريق المولدات الكهربائية مع مراعاة الطرق الفنية والسلامة في إيصال التيار الكهربائي للمخيمات وتأمين الحراسة اللازمة .

(هـ) تقوم تلك المؤسسات بتوفير أوعية خاصة لحفظ القمامة وينبغي أن تكون هذه الأوعية مطابقة للشروط الصحية وأيجاد العمال اللازمين لنقلها إلى الأوعية العامة مع المداومة على نظافتها ورش المبيدات الحشرية .

(و) يجب على هذه المؤسسات توفير دورات مياه كافية ومناسبة من الناحية الصحية بالمشاعر .

(ز) يجب توفير وسائل السلامة في جميع المخيمات بالمشاعر حسب التعليمات الصادرة من الدفاع المدني بهذا الخصوص .

عاشراً : اشتراطات عامة :

(أ) لا يصرح بالإسكان في الأدوار التي تزيد عن الدور الرابع دون وجود مصعد إلا إذا توفرت الشروط الواردة في المادة (١) ، (٢) ، من نظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج والمادة ثانياً شريطة أن يثبت للجنة الإسكان بأن تلك الأدوار أقيمت بموجب فسوحات بناء صادرة بها من الجهات المختصة طبقاً للنظام والقواعد المعمول بها حين إقامتها وأن يتعهد من يصدر له الترخيص أو من يقوم بإسكان الحجاج بعد الإسكان فيها إلا في حالة صدور موافقة خطية من الشخص الساكن في تلك الأدوار وتقديمها للجهات المختصة عند طلبها .

(ب) ضرورة كتابة اسم مالك السكن والمستأجر وعنوان السكن كاملاً في التصريح مع وضع التصريح في مكان بارز داخل العمارة .

(ج) على المسؤول عن سكن الحجاج أيجاد سجل للسكن المؤجر يشمل عدد الحجاج وجنسياتهم وتاريخ الدخول والمغادرة ويكون في متناول المفتشين عند زيارتهم للسكن .

(د) على المسؤول على سكن الحجاج توفير المراتب النظيفة والمخدات واستبدال غير الصالح منها .

(هـ) إلزام أصحاب المسكن بتوقيع عقود صيانة ونظافة مع مؤسسات متخصصة أو تخصيص عمال بواقع عامل واحد لكل خمسين حاجاً للنظافة على مدى الأربع وعشرين ساعة وسباك وكهربائي لكل عمارة تستوعب ثلاثمائة حاج فأكثر مع توفير المطهرات والمبيدات اللازمة .

(و) بعثات الحج الرسمية التي تقوم باستئجار المساكن لحجاجها بموجب عقود إذا التزمت هذه البعثات في عقود الاستئجار بالصيانة والنظافة فعلى هذه البعثات أن توفر مستوى جيد من النظافة والصيانة ويتم ذلك من قبل لجنة الإسكان .

(ز) إذا رغبة بعثة الحج أو مكتب سياحي مسموح له ممارسة أمور الحجاج أو ما في حكمها استئجار دار لسكن الحجاج فيتم بعد حصول الراغب في التأجير على تصريح بذلك من لجنة الإسكان التي عليها إصدار التصريح في ضوء التعليمات الصادرة لها بهذا الشأن .

(ح) تحدد مسؤولية المالك والمؤجر أو كليهما في تنفيذ الاشتراطات المبنية في هذه المسؤولية كلياً أو جزئياً إلى المستغل المباشر إذا وجد عقد بينه وبين المالك بذلك . أما المسؤول عن إسكان الحجاج المستغل فتحدد مسؤوليته في تأمين الفرش والنظافة اليومية والمياه والبرادات والمراوح والمكيفات ووسائل السلامة ما لم يكن هناك عقد ينص على النحو المبين في هذه اللائحة ويؤخذ تعهد كتابي على المالك أو المستأجر المسؤول عن سكن الحجاج بالالتزام بكافة الشروط الموضحة أعلاه في هذه اللائحة والإشراف التام على الحجاج الذين يسكنون في مبناه مع تفقد المبنى على أن يتضمن التعهد ما يدل على قيام المستأجر بأنه سيتم إسكان الحجاج الذين ترى اللجنة نقلهم من المبنى التابع له لاكتشاف مخالفات فيه على حسابه مهما بلغت الأجرة كما أن ذلك لا يعفيه من العقوبات النظامية

(ط) بالنسبة لنموذج تصريح الإسكان يراعى فيه الآتي : -

(١) يحظر إسكان الحجاج في الصناديق الخشبية والبدرونات .

(٢) يحظر استعمال المطابخ والصالات لإسكان الحجاج وعدم غلقها واستعمالها في الغرض المخصصة له .

(٣) يلصق التصريح في مكان بارز داخل العمارة وعلى لجنة تفتيش المنازل أفراد كافة الملاحظات

والشروط في بيان مستقل عن نموذج التصريح وتسلم لصاحب التصريح للالتزام بها وذلك استناداً لما تضمنته برقية صاحب في سمو الملكي وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العيا رقم ٣٩/ت/ ٤٤٨٠٧ في ١٤١٣/٦/٢٤ هـ .

حادي عشر : يعمل بهذه اللائحة من تاريخ صدورها وتلغى اللائحة الصادرة بالقرار الوزاري رقم ٣٢٧١ في ١٤٠٢/١٢/١٤ هـ.

ثاني عشر : تطبق ضوابط الإسكان واللائحة التنفيذية لنظام المنازل المعدة لإسكان الحجاج على المساكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة .

المبحث السادس

التعليمات الواجبة على النقابة العامة

للسيارات وشركات سيارات نقل الحجاج

- ١ - على النقابة العامة للسيارات تأمين تنقلات الحجاج لقاء استلامها أجور تنقلاتهم مع مراعاة قيام مكتب الوكلاء الموحد ممثلاً للنقابة العامة للسيارات في استلام تلك الأجور بعمل ختم خاص لمن يدفع أجور التنقلات من الحجاج على كل جواز وإصدار تذاكر اركاب التي يحدد فيها وجهات تنقلات ونوعية التتقل (عادي، مكشوفة، مجهزة) لتكون أساساً تعتمد عليها مؤسسات الطوافة والأدلاء بالنسبة لترتيب تنقلات حجاجها مع النقابة العامة للسيارات بمكة المكرمة أو فروعها بالمدينة المنورة .
- ٢ - تلتزم الشركات الناقلة للحجاج بتوفير العدد الكافي من سائقي السيارات التي تعدها لنقل الحجاج في موعد مبكر ومناسب من كل عام لكي تدريبهم على الطرق المؤدية إلى المشاعر المقدسة بالتنسيق مع الأجهزة المرورية .
- ٣ - تعتبر شركات سيارات نقل الحجاج مشتركة في مسؤولية مخالفة أي سائق من سائقيها وخاصة فيما يتعلق بإركابه الحجاج على ظهر الحافلة أو زيادة حمولة السيارات وعليها تحمل ما تصدره اللجنة التنفيذية من عقوبات في ذلك .وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك كما تلتزم الشركات المذكورة بأن توفر لكل سائق حقيبته يدوية لحفظ الجوازات بداخلها حتى يتم تسليم الجوازات للجهة المعنية .. كما أن عليها وضع حزام أمان بمقاعد حافلاتها وسياراتها بما فيها الحافلات المكشوفة تنفيذاً لتعليمات السير والمرور .
- وعلى النقابة العامة للسيارات إعداد تذاكر إركاب محدداً فيها وجهات تنقلاته والقيمة النقدية لكل قسيمة وتسليمها لمكتب الوكلاء الموحد ليتسنى له تسليمها للحجاج أو بعثات حجهم .
- ٤ - على شركات نقل الحجاج أن تراعي بكل دقة عدم تكليف سائق الحافلة بأكثر من طاقته اليومية حفاظاً على أرواح الحجاج التي يكون سببها إرهاق السائق وأي مخالفة لذلك يتم مجازاة الشركة بغرامة تقدر من قبل اللجنة التنفيذية للنقل ويتم الموافقة عليها من الهيئة العليا للنقل مع مراعاة أن يكون بكل حافلة الإسعافات الطبية الأولية وأدوات متطلبات السلامة .
- ٥ - على النقابة العامة للسيارات توفير المبالغ اللازمة بمركزها الرئيسي وفروعها التي تفي بالغرض لإعادة أقيام التذاكر التي لم تستخدم من قبل الحجاج .

المبحث السابع

تعليمات عودة الحجاج إلى بلادهم

عملاً بما قضت به توجيهات خادم الحرمين الشريفين رئيس مجلس الوزراء .. وحرصاً على تيسير أفضل السبل لراحة وفود بيت الله الحرام والعناية بهم ، وتقديم سائر الخدمات والمساعدات التي يحتاجونها أثناء فترة إقامتهم بهذه الديار المقدسة ، وتنظيم تنقلاتهم بين المشاعر بطمأنينة وسلامة ، ليعودوا إلى بلادهم وقد من الله عليهم بأداء مناسك الحج وزيارة مسجد نبيه ﷺ .

فقد تقرر أن يكون سفر الحجاج من مكة المكرمة إلى جدة والمدينة المنورة ، أو المتجهين شرقاً عن طريق عرفات - الطائف أو مكة المكرمة - الزيماء - الشرائع - السيل .. بعد أداء فريضة الحج على النحو التالي : -

أولاً حجاج الجو :

١ - يصرح للحجاج القادمين بطريق الجو من الخارج بمغادرة مكة المكرمة بعد إعلان نظافة الحج من قبل الصحة كالمعتاد .. وفقاً للترتيب التالي : -

(أ) حجاج الطائرات المحددة تواريخ عودتهم من بلادهم على تذاكر السفر والبطاقات الخاصة لتحديد العودة ، يقوم مندوبو المؤسسة بمراجعة نقابة السيارات العامة بمكة المكرمة قبل ثلاثة أيام من موعد رحيل كل وفد من حجاجهم .. بعد تقديم بيان من صورتين يحتوي على عدد الحجاج الذين حان موعد سفرهم وأسمائهم وأرقام جوازاتهم وأجناسهم وتاريخ عودتهم وجهة سفرهم ووساطة النقل ، مع تعهد المؤسسة في ذيل البيان بأن ما جاء بالبيانات صحيح . وإذا ظهر خلاف ذلك تكون مسؤولية عما يترتب من جزاء على أن لا يجمع أعداد المسافرين إلى جدة للمغادرة لبلادهم والحجاج المسافرين للمدينة المنورة والحجاج المسافرين إلى جدة للمغادرة لبلادهم في بيان واحد .. وعلى نقابة السيارات اتخاذ اللازم نحو ترحيل الحجاج من مكة المكرمة قبل الموعد المحدد لسفرهم لبلادهم خلال أربع وعشرين ساعة .

ومن لم يسبق له زيارة المدينة المنورة قبل الحج ورجب في زيارتها بعد أداء الفريضة ، يصرح له بالسفر إلى بلده بأحد عشر يوماً كحد أعلى ، منها يوم السفر ويوم العودة وثمانية أيام للإقامة في المدينة المنورة ويوم بجدة ، مع ختم أحد البيانين المعتمدين من المؤسسة بختم النقابة وتسليمه إلى السائق لتقديمه إلى مراكز مراقبة تفويج الحجاج .. التابعة لوزارة الحج في الطريق .

(ب) حجاج الطائرات الذين لم تحدد مواعيد عودتهم قبل قدومهم من بلادهم تقوم المؤسسة التابعين لها أو من ينوب عنها - بموجب النظام - بمراجعة وكلاء شركات الطيران قبل الصعود إلى عرفات

لتحديد سفرهم من قبلها ، على أساس تواريخ وصولهم إلى مكة المكرمة بمقتضى ختم الوصول المثبت على جوازات السفر.

(ج) على موظفي وزارة الحج المنتدبين للعمل بمراكز مراقبة التفويج في الطرق التأكد من ختم بيانات الترحيل من لجنة التفويج المختصة قبل السماح للحافلة بالتوجه إلى جدة أو المدينة المنورة .

٢ - يتم إنزال حجاج الجو القادمين من مكة المكرمة والمدينة المنورة القاصدين السفر إلى بلادهم جواً - ممن حان موعد سفرهم - إلى مطار الملك عبد العزيز بجدة ، كما يتم إنزال الراغبين في الإقامة بمدينة الحج بجدة قبل موعد سفرهم وفقاً للتعليمات .. وحال وصول الحجاج إليها يتم استقبالهم من قبل المختصين وعلى الحاج أن يكون موجوداً وفق الموعد المحدد لسفره .

٣ - تقوم شركات الطيران عند مراجعة الحجاج إليها بغرض السفر بإعداد بيان بأسماء ركاب الرحلة وتقديم نسخة منه مع جوازات الحجاج المسافرين على كل رحلة لمكتب الوكلاء الموحد موضحاً فيها المعلومات التالية : -

(أ) اسم الحاج كاملاً منقولاً من الجواز .

(ب) الجنسية .

(ج) رقم الجواز وتاريخه وجهة صدوره .

ليتولى المكتب في حينه عمل بيان المغادرة موضحاً فيه سائر المعلومات ، ثم تقديم الجوازات والبيان لإدارة الجوازات بعد التصديق عليها من إدارة الحج بالمطار المذكور حسب المتبع لاستكمال الإجراءات المطلوبة ، ويرجى من إدارة الجوازات عدم السماح بسفر أي حاج إلا بموجب بيان مكتب الوكلاء الموحد المصدق بختم الوزارة .

٤ - وكلاء شركات الطيران ومؤسسة الخطوط الجوية السعودية ملزمون بعدم تسجيل أي حاج في بيان أسماء الركاب إلا بعد التأكد من حلول موعد سفره فعلاً . وحال انتهاء وزارة الحج - إدارة الحج بالمطار - من ختم بيان مكتب الوكلاء الموحد ، مع إدارة جوازات المطار لإجراء التصريح اللازم . وفي حالة مراجعة أي حجاج لشركات الطيران ولم يحن موعد سفرهم بعد فإن على هذه الشركات تقديم جوازاتهم وتذاكر إركابهم إلى إدارة الحج بمطار جدة للتحقيق في كيفية وصولهم لجدة قبل المواعيد المحددة لسفرهم .. ولا يحق للشركات الحجز لأي حاج في موعد قبل الموعد المحدد له مسبقاً إلا بإذن يصدر من وزارة الحج بعد توضيح الأسباب . وعلى المكتب الموحد للوكلاء مراعاة ذلك من جانبه .

ثانياً : حجاج البحر :

- ١ - يصرح للحجاج القادمين بطريق البحر بالسفر من مكة المكرمة بعد إعلان نظافة الحج من وزارة الصحة كالمعتاد سنوياً حسب نشرات الترحيل التي تصدرها وزارة الحج ، سواء أكان سفرهم إلى المدينة المنورة أم إلى جدة مباشرة وفقاً للتعليمات التي تبلغ للمؤسسات ولمراكز مراقبة التفويج من قبل وزارة الحج وفق التنسيق الذي يتم في هذا الشأن بين الإدارة العامة للحج وإدارة الجوازات وشركات النقل البحرية ، مع أخذ التعهد على من يختار الإقامة في مدينة حجاج البحر بجدة أن يقيم فعلاً بها بعد سداد أجرة الإقامة المقررة ومقداره ٨٠ ريالاً لإدارة العين العزيزية .
 - ٢ - على موظفي وزارة الحج المنتدبين للعمل في الطرق مراعاة تنفيذ القواعد المنظمة لتفويج الحجاج والتأكد من ختم البيانات الخاصة بالحجاج الموجودين على ظهر الحافلة من قبل لجنة التفويج قبل السماح للحافلة بمواصلة السير .
 - ٣ - يستقبل المختصون بإدارة الحج بمدينة الحجاج والجهات المختصة بالحجاج الراغبين في السكن بمدينة الحجاج ويتم الإشراف من قبل مدير الحج هناك على ترتيب سكنهم المعد بمدينة حجاج البحر ويقوم مكتب الوكلاء الموحد بترتيب نقل أمتعتهم حال وصولهم إلى هناك واستلام جوازاتهم منهم لإتمام إجراءاتها النظامية على مكتب الوكلاء الموحد تسجيل الحجاج في بيان البآخرة وأن يستعمل ختماً خاصاً مؤرخاً لختم جوازات الحجاج الذين سجلوا أسماءهم ، وتقوم إدارة الجوازات بالميناء بتسهيل سفر من يراجعها بصورة فردية ممن لم يسجلوا أسماءهم لدى مكتب الوكلاء الموحد عمل بيانات تشمل سائر المعلومات وإعطائها لمكتب الوكلاء الموحد من أجل التسديد النهائي للمسافرين فعلاً على ظهر البآخرة وإشعار مكتب الوكلاء الموحد بجدة وإدارة الجوازات المنفذ الذي دخلوا منه بسائر المعلومات التي تشمل اسم الحاج وجنسيته ورقم جوازه وجهة قدومه والواسطة التي قدم عليها والمنفذ الذي دخل منه ومؤسسته وتاريخ القدوم وتاريخ السفر من واقع الجواز مع ملاحظة أن إشعار مكتب الوكلاء الموحد ليس مطلوباً إلا بالنسبة للحجاج الذين كان وصولهم أصلاً من جوازات مطار المدينة المنورة أو مطار جدة أو جوازات ميناء جدة أو ينبع .. وفي حالة وصول حجاج قبل مواعيد سفرهم على مكتب الوكلاء الموحد إشعار إدارة الحج بمدينة البحر حالاً عنهم وتقديم جوازات سفرهم إليها لإجراء اللازم نحو التحقق عن كيفية قدومهم والرفع عن ذلك للوزارة .
 - ٤ - تشرف إدارة الحج بمدينة حجاج البحر بجدة على ترتيب نقل الحجاج وأمتعتهم إلى الميناء البحري بالطرق السليمة بعد التأكد من رسو البآخرة على الرصيف واستعدادها لصعود الحجاج إليها واستكمال كافة الإجراءات النظامية
- ثالثاً : حجاج البر :

- ١ - يتم سفر حجاج البر من مكة المكرمة بعد أداء فريضة الحج لكل عام وبما لا يتجاوز اليوم الخامس من شهر محرم حسب تقويم أم القرى بعد أن تعلن وزارة الصحة نظافة الحج كالمعتاد سنوياً ويكون سفرهم بوسيلة النقل المذكورة بمغادرة أي مكان إلى مكان آخر ، إلا بعد تأكد دوائر الجوازات من وجود الركاب المقيدين عليها أو وجود ما يثبت التخلف بصفة مشروعة ، وبوثائق نظامية مؤيدة بالتصريح الصادر من وزارة الحج (إدارة الحج بمكة المكرمة أو إدارة الحج بالمدينة المنورة) فكل في نطاق اختصاصه إنفاذاً للمادة السابعة من نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادتهم إلى بلادهم .
- ٢ - تقوم مراكز مراقبة التفويج التابعة لوزارة الحج في منافذ مكة المكرمة بالتصريح لسيارات حجاج البر بالسفر إلى بلادهم بعد التأكد من أن إجراءات سفرهم مستوفاة من الناحية النظامية .

المبحث الثامن

تعليمات عامة

- ١ - لا يجوز لأي شركة سياحية التعاقد مع حجاج من دولة أخرى يرغبون في أداء فريضة الحج بل يقتصر التعاقد مع مواطني البلد الذي توجد به الشركة السياحية .
- ٢ - للحجاج الحرية في اختيار طريق عودته جواً أو بحراً فقط .. ويشترط لتغيير طريق العودة واستعادة الأجرة أن يتم ذلك بواسطة وزارة الحج على أساس ضمان عودته الفعلية بقطع تذكرة عودة أخرى لتحقيق رغبته في طريق عودته وعدم تخلفه ، مع إشعار إدارة الجوازات بالتذكرة المستبدلة مع مسؤولية الشركة الناقلة عن عودة الحجاج فيما إذا كان يحمل تذكرة سفر بواسطتها كافية لآيابه .. أما حجاج الجو والبحر الذين يرغبون في العودة إلى بلادهم براً فينظر في الحالات الاضطرارية ذات الصبغة الخاصة على ضوء ظروفهم من قبل وزارة الحج (مكتب وزير الحج بجدة أو وكالة الوزارة بمكة المكرمة أو الإدارة العامة للحج بجدة وإدارة الجوازات) لاستكمال الإجراءات .. وعمليات التسديد والتأشيرة ومن ثم يجري الترخيص اللازم لهم بتغيير طريق العودة بعد التثبت من وجود الضمانات والوسائل الكافية لمغادرتهم البلاد وعدم تخلف أحد منهم .
- ٣ - تتم إجراءات ترحيل الحجاج من مكة المكرمة بواسطة مؤسساتهم ومن جدة بواسطة مكتب الوكلاء الموحد ومن المدينة المنورة بواسطة مؤسسة الألداء .
- ٤ - تتحمل كل مؤسسات كافة المسؤوليات المترتبة على سفر الحجاج التابعين لها قبل موعد سفرهم أو محاولة ذلك ويجوز في هذه الحالة وقف صرف مصلحة المساهم المخالف وإحالته إلى المحاكمة التأديبية وفقاً للنظام .
- ٥ - على لجنة التفويج عدم السماح لحجاج الجو المرشحين من مكة المكرمة إلى جدة قبل موعد سفرهم بأكثر من أربع وعشرين ساعة وإعادة الجوازات والتذاكر الخاصة لهؤلاء الحجاج إلى مجموعة الخدمة التابعين لها .
- ٦ - يكون ترحيل الحجاج من مكة المكرمة إلى جدة أو المدينة المنورة بواسطة النقابة العامة للسيارات ، وعلى نقابة السيارات التأكيد على شركات نقل الحجاج بضرورة توفير الحافلات والسيارات الصغيرة الكافية سواء بملكيتها أو بالاستئجار مسبقاً طبقاً للتعليمات المبلغة لها ، وتحال الطلبات إلى الشركة التي جاء دورها على ألا تعطي الفرصة لأي شركة بالاستئجار مباشرة حين الإحالة عليها وإلا اعتبرت مخالفة للتعليمات الصادرة بهذا الخصوص .. وأي تقصير يثبت من هذه الشركات

- في عدم وجود العدد المقرر عليها من الحافلات والسيارات الصغيرة يعرضها للجزء المناسب بمنعها من العمل في العام التالي .
- ٧ - على الشركات الناقلة للحجاج أن تستعد بنقل الحجاج على الحافلات والسيارات التابعة لها والحرص على تلبية سائر الطلبات في الحال
- ٨ - الحجاج الذين يقصدون السفر من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة رأساً أو الذين يقصدون السفر من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة رأساً يكون سفرهم عن طريق الخط السريع مكة المكرمة - المدينة المنورة وبالعكس .
- ٩ - البعثات الرسمية والطبية و بحارة البواخر غير مقيد سفرهم من مكة المكرمة والمدينة المنورة ، مع أهمية مرورهم بمراكز مراقبة تفويج الحجاج في الطرق للتأكد من شخصياتهم والاطلاع على جوازات سفرهم وبطاقات المجاملة الممنوحة لهم ومطابقتها .
- ١٠ - وتود وزارة الحج من بعثات الحج عدم السماح لغير أفراد البعثة الرسميين بالسفر إلا في المواعيد المحددة وفقاً للتعليمات .
- ١١ - الأشخاص الذين منحوا بطاقات المجاملة غير مقيدين في سفرهم من مكة المكرمة .. ولكن لا يحق لهم النزول في استراحات الحجاج بجدة أو مغادرة المملكة إلا في المواعيد المقررة حسب الأصول للمغادرة ومن الواضح أن هذه البطاقات لا تمنحهم هذا الحق .
- ١٢ - على مدير إدارة الحج في المدينة المنورة اتخاذ ما يلزم نحو فتح المراكز اللازمة لعملية التأكد من عدم سفر الحجاج من المدينة المنورة إلا في المواعيد المحددة بحسب التعليمات وفق قرار لجنة الحج العليا والتعليمات المتخذة في ذلك والمبلغة إليه .. وعلى هذه المراكز إعادة كل حاج لم يحن موعد سفره إلى بلاده حسب التعليمات واتخاذ المحضر بذلك موضحاً فيه اسم الحاج ورقم وتاريخ جواز سفره ومصدره واسم فرع الأدلاء وتاريخ العودة النظامي وتاريخ حدوث المخالفة لمجازات المتسبب بمقتضى التعليمات .
- ١٣ - على نقابة السيارات تهيئة المكاتب اللازمة وتزويدها بالعدد الكافي من الموظفين لاستقبال مندوبي مؤسسات الطوافة والأدلاء ومراجعتهم وتهيئة مراكز متعددة لقبول الأجرة ، والختم على بياناتهم لتيسير العمل .
- ١٤ - على سائر دوائر وزارة الحج مراعاة ضرورة ترحيل الحجاج إلى جدة والمدينة المنورة في الموعد المحدد بهذه التعليمات ، وإخطار المسؤولين في الوزارة بأي إخلال يقع من جانب المسؤولين عن الترحيل

- بالمؤسسات وتركيز المسؤولية في المتسبب للنظر في أمره ، ويتحمل المتسبب نفقات إقامة الحجاج المذكورين وترحيلهم وكل ما يترتب على ذلك الإخلال .
- ١٥ - مخالفة أي نص من هذه التعليمات من أية جهة مسؤولة سواء من المؤسسات أو الوكلاء أو غيرهم يعرضهم لأية عقوبات تراها المراجع ولن يقبل منهم عذر .
- ١٦ - على سائر أصحاب سيارات الأجرة والخصوصي ملاحظة عدم إركاب أي حاج من مكة المكرمة إلى جدة أو المدينة المنورة وبالعكس إلا عن طريق النقابة أو وزارة الحج إلا من يحصل تصريحاً بحرية التنقل على الوساطة التي يريدها .
- ١٧ - تقع مراكز مراقبة تفويج الحجاج في خط مكة المكرمة - جدة الخط السريع ومركز مراقبة أم الجود بالخط القديم وطريق مكة المكرمة - المدينة المنورة عن طريق الخط السريع .
- ١٨ - يمنع منعاً باتاً تحميل الأمتعة على أسطح السيارات أكثر من الحمولة المحددة ، وكل مؤسسة تسمح بالتحميل الزائد تكون عرضة للجزاء بما لا يقل عن خمسة آلاف ريال عن كل سيارة وعلى المسؤولين بمراكز مراقبة التفويج وأعضاء اللجنة التنفيذية الموجودين في هذه المراكز إعداد محضر بالمخالفة ويؤخذ توقيع السائق عليها .
- ١٩ - تهيئ نقابة السيارات سيارة أو أكثر لمراكز وزارة الحج (مكة المكرمة / جدة / أم الجود) وطريق مكة المكرمة - جدة الخط السريع وطريق مكة المكرمة - المدينة المنورة السريع (لإعادة الحجاج الذين يصلون إليها ولم يحن موعد سفرهم لعدم تعطيل بقية ركاب السيارة ومواصلة سفرهم.
- ٢٠ - تشدد الرقابة على مداخل استراحة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة وميناء جدة الإسلامي ، ولا يسمح من لم يحن موعد سفره إلا في الموعد المحدد في هذه التعليمات ، وعلى الإدارة العامة للحج تنسيق هذا الأمر مع إدارة مطار الملك عبد العزيز بجدة وإدارة المرور بما يضمن سلامة ودقة التنفيذ .
- ٢١ - تتقيد جميع الشركات الناقية لحجاج سواء بطريق الجو أو البحر أو البر بمسؤوليتها الكاملة التي نص عليها نظام نقل الحجاج .
- ٢٢ - على شركات نقل الحجاج إلزام سائقي حافلاتها بالوقوف بمراكز مراقبة التفويج والنص على ذلك في العقود المبرمة معهم .
- ٢٣ - إذا رغب الحاج في الإقامة لدى أحد معارفه أو أقاربه من المقيمين أو المواطنين .. سواء في مكة المكرمة أو المدينة المنورة حتى يحين موعد سفره . فيسمح له بذلك بشرط أن تحتفظ المؤسسة

المختصة بجواز سفره لديها ، وأن يؤخذ التعهد اللازم على من يقيم لديه بمراجعة المؤسسة المختصة قبل موعد سفره بوقت كافٍ ، مع التأكد من هوية من يقيم لديه وعنوان سكنه .

٢٤ - استثناء من التعليمات المنظمة لسفر الحجاج بعد أداء فريضة الحج فإنه يجوز للحاج النزول مبكراً إلى جدة دون التقيد بمواعيد التفويج وذلك في الحالات الآتية :

(أ) إذا رغب الحاج النزول إلى جدة قبل الموعد المحدد لسفره بعد أداء مناسك الحج ، فعليها أن يقدم المبررات الداعية لسفره لوكيل الوزارة وفي حالة القناعة يسمح له بالسفر على أن يؤخذ عليها التعهد بالسكن في مدينة الحجاج ويسدد الأجرة المخصصة لها ومقدارها ثمانون ريالاً على أن تقوم المؤسسة بإرسال جواز.

أسئلة المراجعة للفصل الثامن

- السؤال الأول : ضع علامة (✓) أما العبارة الصحيحة وعلامة (×) أما العبارة الخاطئة : -
- ١ - يحتفظ الحاج بجواز سفره طوال فترة أداء مناسك الحج . ()
 - ٢ - على حجاج الجو والبحر تسليم تذاكر سفرهم لمن يقوم على خدمتهم أثناء فترة الحج حتى موعد سفرهم . ()
 - ٣ - إذا قدم الحاج من بلد به وباء الحمى الصفراء فعليه أن يتوجه إلى أقرب صيدلية للحصول على الأدوية اللازمة . ()
 - ٤ - من الضروري تقديم شهادة تطعيم ضد الحمى الشوكية تفيد تطعيمه ضد هذا المرض . ()
 - ٥ - على الحاج إحضار المواد الغذائية التي تكفيه خلال فترة الحج . ()
 - ٦ - ضرورة سرعة التوجه للمستشفيات والمستوصفات لأخذ العلاج اللازم في حالة الاشتباه بأي مرض ()
 - ٧ - من الصعب نظر أي شكوى للحاج نظراً للزحام الشديد والمسؤوليات الجسام التي تقع على عاتق وزارة الحج والشرطة أثناء فترة الحج . ()
 - ٨ - عدم السماح للحجاج بمزاولة العمل حتى انتهاء مناسك الحج . ()
 - ٩ - يجب على الحاج حمل كل أمواله معه أثناء أداء مناسك الحج خوفاً على ضياعها ()
 - ١٠ - يجب إسكان الحجاج في عرفات ومنى في الخيام التي تقيمها وتخدمها مؤسسات الطوافة . ()
 - ١١ - ليس من الضروري تحديد الحاج لتاريخ عودته إلى بلاده . ()
 - ١٢ - ليس من مسئولية مؤسسات الطوافة تفقد أحوال حجاجهم وإعانتهم . ()
 - ١٣ - يجوز للمالك أو المؤجر تأجير الدار مرة أخرى بعد التزامه مع الحجاج . ()
 - ١٤ - نظراً للزحام الشديد وقت الحج فيمكن للمالك تسكين الدار المؤجرة بأكثر من العدد المصرح به في شهادة اختيار الدار . ()
 - ١٥ - لا يشترط مواصفات فنية في المنازل أو دور الإقامة طوال العام . ()
 - ١٦ - تتولى لجنة الإسكان عملها من أول شهر ذي العقدة وحتى سفر الحجاج . ()

السؤال الثاني : اختر الإجابات الصحيحة من بين الإجابات التالية : -

- ١ - من بين واجبات الحاج عند قدومه للملكة :
- أ - مراعاة حرمة أرض الحرمين الشريفين .
- ب - عدم إظهار أي مرض يعاني منه .
- ج - حمل بطاقة تحمل بياناته الخاصة به .
- د - يجب عدم تقديم شكاوى في حق غير .
- ٢ - بالنسبة لأجور التنقل لمن يرغب في زيارة المدينة المنورة :
- أ - لا تختلف أجور النقل لمن يرغب في زيارة المدينة المنورة ولمن لا يرغب .
- ب - للحاج حرية اختيار نوعية وسيلة النقل التي تناسبه .
- ج - يمكن أن يسدد الحاج كافة مصاريف الحج نقداً أو بشيك في بلده .
- ٣ - بعد أداء الحاج مناسك الحج فإن عليها :
- أ - البقاء في المملكة الفترة التي يريدها .
- ب - التخلف عن السفر وعدم عودته إلى وطنه .
- ج - يمنع منعاً باتاً تخلف الحاج عن السفر وعدم عودته إلى وطنه .
- د - ليس شيئاً مما سبق .
- ٤ - بالنسبة لموعد سفر الحجاج :
- أ - آخر موعد لسفر الحجاج من جدة إلى المدينة هو ٢٦ ذي العقدة .
- ب - آخر موعد لسفر الحجاج من جدة إلى المدينة المنورة بالطائرات الثاني من شهر ذي الحجة .
- ج - آخر موعد لسفر الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة نهاية اليوم الخامس من ذي الحجة .
- د - آخر موعد لسفر حجاج الطائرات من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة نهاية اليوم السادس من شهر ذي الحجة .
- ٥ - من مسؤوليات مؤسسات الطوافة تجاه الحجاج :
- أ - استلام جوازات السفر للحجاج مع احتفاظ الحجاج بتذاكر سفرهم .
- ب - احتفاظ مؤسسة الطوافة بجوازات السفر لديها أثناء الحج .
- ج - إخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائهين .
- د - عدم الإبلاغ عن الحالات المرضية ومحاولة معالجتها بنفسها .

- ٦ - من بين ضوابط إسكان الحجاج : -
- أ - مساعدة الحجاج على اختيار السكن المناسب .
- ب - يمكن استئجار منازل بغرض إعادة تأجيرها .
- ج - لمؤسسات الطوافة الحصول على مقابل تعاقداتها .
- د - يلتزم الملاك بتأدية جميع الخدمات المطلوبة في السكن .
- ٧ - من الاشتراطات الواجب توافرها في مساكن الحجاج :
- أ - يجب أن تكون الغرف تطل على شارع رئيسي .
- ب - لا تقل المساحة المخصصة لسكن كل حاج (٢,٥ × ١ م) .
- ج - يجب استخدام المطبخ والممرات في السكن عند الضرورة .
- د - توفير برادات المياه الكهربائية في كل طابق .
- هـ - ليس من الضروري توفير مكيفات هواء .
- السؤال الثالث : أكمل العبارات التالية حتى تصبح صحيحة :**
- ١ - عند قدوم الحاج إلى المملكة لأداء فريضة الحج فيجب : -
- أ - إذا كانت امرأة جاءت بمفردها فيجب
- ب - لا يجب قدوم الحاج سيراً على الأقدام نظراً
- ج - عدم مزاوله
- ٢ - يدفع الحاج الذي يرغب في زيارة المدينة المنورة أجور خدمات : -
- أ - أجره الخدمات المقدمة من مؤسسات
- ب - أجور سكن
- ٣ - عند قدوم الحاج إلى المملكة فيجب لسداد المستحق عليها : -
- أ - أن يصطحب معه بقيمة
- ب - إذا تعذر على الحاج إحضار فإن عليها سداد المبالغ
- ج - إذا كان الحاج عمرة عاماً فإنه يسدد الأجور
- د - إذا كان الحاج عمرة أقل فإنه يسدد
- ٤ - بالنسبة لمواعيد قدوم الحجيج إلى المملكة : -
- أ - بالنسبة لحجاج البر آخر موعد لقدمهم
- ب - بالنسبة لحجاج الطائرات والبواخر آخر موعد لقدمهم

- ج - بالنسبة لحجاج البواخر القادمين إلى موانئ أخرى غير ميناء جدة.....
- ٥ - تتمثل واجبات مؤسسات الطوافة فيما يلي : -
- أ - استقبال ب - الإشراف ج - إرشاد
 د - التعاون هـ - إحضار و - تسلم
 ز - استلام ح - استلام ط - الإبلاغ عن
- ٦ - من مسؤوليات المؤسسة الأهلية للأدلاء : -
- أ - استقبال ب - تعيين ج - إحضار
 د - تفقد هـ - الإبلاغ و - الإبلاغ
 ز - إبلاغ إدارة الحج عن ح - تسليم ط - الاستعانة
 ي - تنسيق عملية
- ٧ - عند دفع الإيجار مقابل السكن للحجاج فيجب :-
- أ - يكوم الدفع أو على الأقل نسبة % عند توقيع العقد .
 ب - يسدد نسبة % عن وصول الحجاج إلى السكن .
 ج - يسدد باقي المستحق % قبل مدة
- ٨ - يعاقب كل من يثبت مخالفته لأحكام هذه الضوابط كالاتي : -
- أ - إذا ثبت قيام المالك أو المؤجر بالتأجير دون علم المؤسسات التابع لها
 الحاج فإنه يعاقب
- ب - إذا ثبت قيام مؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية بالتأخير لإعادة التأجير فإنها
 تعاقب
- ج - إذا ثبت قيام مؤسسات الطوافة بالحصول على عمولة أو ربح نظير إسكان الحجاج
 من
- المخالفة .
- ج - إذا ثبت قيام مؤسسات الطوافة بالحصول على عمولة أو ربح نظير إسكان الحجاج
 من
- الملاك أو من المؤجرين فإنها تعاقب
- د - لا يجوز للمستأجر من المالك تأجير
- ٩ - تشكل لجنة لإسكان الحجاج والإشراف على شؤونهم في كل من ،
 وتتكون هذه اللجنة من أعضاء : -
- أ - ب - ج -
 د - هـ - و -

الإجابة النموذجية لأسئلة الفصل الثامن

إجابة السؤال الأول :

× - ١	✓ - ٢	× - ٣	✓ - ٤	× - ٥
✓ - ٦	× - ٧	✓ - ٨	× - ٩	✓ - ١٠
× - ١١	× - ١٢	× - ١٣	× - ١٤	× - ١٥
× - ١٦	× - ١٧			

إجابة السؤال الثاني :

١ - (أ ، ج)	٢ - (ب)	٣ - (ج)	٤ - (ب ، د)
٥ - (ب ، ج)	٦ - (أ ، د)	٧ - (ب ، د)	

إجابة السؤال الثالث :

١ - عند قدوم الحاج إلى المملكة لأداء فريضة الحج فيجب :

- أ - إذا كانت امرأة جاءت بمفردها فيجب أن تكون ضمن مجموعة ترعى شؤونها .
 ب - لا يجب قدوم الحاج سيراً على الأقدام نظراً لما يعانيه كبار السن وقسوة الطقس .
 ج - عدم مزاوله العمل وأن يحرص الحاج على أداء نسك الحج .
 ٢ - يدفع الحاج الذي يرغب في زيارة المدينة المنورة أجور خدمات :
 أ - أجرة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطواف بمكة المكرمة والمدينة المنورة .
 ب - أجور سكن الخيمة بعرفات ومنى .
 ٣ - عند قدوم الحاج إلى المملكة فيجب لسداد المستحق عليها :
 أ - أن يصطحب معه شيكان بقيمة أجور الخدمات والنقل .
 ب - إذا تعذر على الحاج إحضار شيك فإنه عليها سداد المبلغ نقداً في المملكة .
 ج - إذا كان الحاج عمرة خمسة عشر عاماً فأكثر فإنه يسدد الأجر كاملة .
 د - إذا كان الحاج عمرة أقل من خمسة عشر عاماً فإنه يسدد نصف الأجر المقررة .
 ٤ - بالنسبة لمواعيد قدوم الحجيج إلى المملكة :
 أ - بالنسبة لحجاج البر آخر موعد لقدمهم نهاية شهر ذي العقدة .
 ب - بالنسبة لحجاج الطيران والبواخر آخر موعد لقدمهم الرابع من شهر ذي الحجة .
 ج - بالنسبة لحجاج البواخر القادمين إلى موانئ أخرى غير ميناء جدة فإن آخر موعد لهم نهاية شهر ذي العقدة .

٥ - تتمثل واجبات مؤسسات الطوافة فيما يلي :

- أ - استقبال الحجاج . ب - الإشراف على راحتهم . ج - إرشاد الحجاج إلى أمور دينهم
د - التعاون مع المسؤولين . هـ - إحضار وسائل النقل . و - تسليم مخيماتهم في منى وعرفة
ز - استلام جوازات سفرهم . ح - استلام تذاكر سفرهم . ط - إبلاغ عن الحالات المرضية .

٦ - من مسؤوليات المؤسسة الأهلية للأدلاء :

- أ - استقبال الحجاج . ب - تعيين مرافقين . ج - إحضار وسائل النقل .
د - تفقد أحوال الحجاج . هـ - الإبلاغ عن الحجاج التائهين . و - الإبلاغ عن الحالات المرضية
ز - إبلاغ إدارة الحج عن حالات الوفاة . ح - تسليم الحاج بطاقة بمعلوماته الأساسية .
ط - الاستعانة بنخبة من الأدلاء . ي - تنسيق عملية الترحيل .
٧ - عند دفع الإيجار مقابل السكن للحجاج فيجب :
أ - يكون الدفع بكامل القيمة أو على الأقل بنسبة ٣٠ ٪ عند توقيع العقد .
ب - يسدد نسبة ٤٠ ٪ عند وصول الحجاج إلى السكن .
ج - يسدد باقي المستحق ٣٠ ٪ قبل نهاية مدة الإيجار ب ٣ أيام .
٨ - يعاقب كل من يثبت مخالفته لأحكام هذه الضوابط كالاتي : -

- أ - إذا ثبت قيام المالك أو المؤجر بالتأجير دون علم المؤسسة التابع لها الحاج فإنه يعاقب بحسم نصف القيمة الإيجارية موضع المخالفة .
ب - إذا ثبت قيام مؤسسات الطوافة أو مكاتبها الفرعية بالتأجير لإعادة التأجير فإنها تعاقب بحسم نصف القيمة موضع المخالفة .
ج - إذا ثبت قيام مؤسسات الطوافة بالحصول على عمولة أو ربح نظير إسكان الحجاج من الملاك أو من المؤجرين فإنها تعاقب برد المبلغ السابق تحصيله .
د - لا يجوز للمستأجر من المالك تأجير الدار إلا على الحجاج فقط .
٩ - تشكل لجنة لإسكان الحجاج والإشراف على شؤونهم في كل من مكة المكرمة ، المدينة المنورة ، وتتكون هذه اللجنة من أعضاء من :

- أ - الأمانة . ب - إدارة الحج . ج - الشؤون الصحية . د - إدارة
الشرطة . هـ - الدفاع المدني . و - المياه والمجاري . ز - الكهرباء .

المراجع

أ) المراجع العربية :

- ١ - د/ أحمد صلاح عطية ، محاسبة منشآت الفنادق والمطاعم والقرى السياحية (مصر - الزقازيق ، مكتبة التكامل للنشر والتوزيع - ١٩٩٧م).
- ٢ - د/ فؤاد السيد المليجي ، المحاسبة في الأنشطة السياحية والفندقية (مصر - الإسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والتوزيع - ١٩٩٩م).
- ٣ - د/ محمد مفرح القحطاني وآخرون ، السياحة ، الأسس والمناهج ، دراسة تطبيقية على منطقة عسير (مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، ١٤١٧هـ).
- ٤ - أ / مروان السكر العدوان ، إدارة وكالات وشركات السياحة والسفر (عمان ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، ١٩٩٦م).
- ٥ - أ / مروان السكر العدوان ، الخدمات السياحية - عمان ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، ١٩٩٦م

ب) نظم ولوائح :

- ١ - لائحة تنظيم العمل - مجموعة الراجحي الدولية وفروعها - تنفيذ الأحكام المادة ٩ من نظام العمل والعمال الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٢١ وبتاريخ : ١٣٨٩/٩/٦هـ .
- ٢ - اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة العربية السعودية الصادرة بتاريخ : ١٤٢٠/١٢/٢١هـ .
- ٣ - التعليمات المنظمة لشؤون الحج لموسم الحج لعام ١٤٢١هـ الصادرة من وزارة الحج .
- ٤ - اللائحة التنظيمية لعمل شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة والشحن الجوي في المملكة العربية السعودية ، رقم ٢٩٧٤/١٠/٨/٤/١/١ بتاريخ : ١٤١٩/٩/٢٤هـ الصادرة عن رئاسة الطيران المدني .

ج) مراجع أجنبية :

- 1- Travel Agents Hanol book Resolution 814 Editon, gnternational air transport Association (IATA) january 2002 .

المحتويات

١	الفصل الأول : إجراءات الحصول على التصاريح اللازمة
١٣	الفصل الثاني: إجراءات الحصول على تصريح شركات الخطوط الجوية
٢٥	الفصل الثالث : العقوبات والغرامات التي تنشأ عن مخالفة لوائح السفر والسياحة
٣٣	الفصل الرابع : اللائحة الداخلية للعاملين بوكالات السفر وإجراءات اختيار العاملة المؤهلة
٧٤	الفصل الخامس : العقود المبرمة بين الوكالات والمنشآت الفندقية .
٩٥	الفصل السادس : العقود المبرمة بين وكالات السفر ومؤسسات النقل .
١١٨	الفصل السابع : اللائحة التنظيمية لأعمال العمرة .
١٥٠	الفصل الثامن : اللائحة التنظيمية لشؤون الحج
١٩٩	المراجع

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS