

# دليل

## حقوق وواجبات ضيوف الرحمن



موسم الحج ١٤٤٧ هـ

# الحقوق العامة

✓ حماية البيانات والخصوصية: الالتزام بسرية بيانات الضيف الشخصية.

✓ السكن والمرافق: توفير سكن مناسب وفق معايير وزارة الحج والعمرة.

✓ الإعاشة والتغذية: تقديم وجبات غذائية متوازنة ومصروح بها، مع مراعاة المعايير الصحية.

✓ النقل الآمن: توفير وسائل نقل مرخصة مجدولة تضمن تنقل الضيف بين المشاعر بكل يسر.

✓ الرعاية والإرشاد: توفير الدعم الإرشادي والشرعي، وتيسير الوصول للخدمات الصحية الأولية.

✓ إدارة التفويج: ضمان إدارة احترافية للحشود لتقليل المخاطر وتسهيل أداء المناسك في أوقاتها.

✓ الاحترام والتعامل: ضمان الالتزام بحسن المعاملة وتقديم الدعم بمهنية وتقدير طوال فترة الرحلة.

✓ الراحة النفسية والبدنية : الالتزام بتقديم الدعم النفسي والبدني، والإصغاء للشكاوى ومعالجتها.

# الواجبات العامة

⚡ الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة من وزارة الحج والعمرة والجهات الأمنية.

⚡ التعاون مع المنظمين والالتزام بخطط التفويج الزمنية.

⚡ الحفاظ على المرافق والمخيمات ووسائل النقل وتجنب أي تصرف يضر بالسلامة.

⚡ الالتزام التام بمواعيد النفرة، ومواعيد الوجدات، ومواعيد التحرك المحددة من قبل الشركة.

⚡ تحديث البيانات الشخصية والمشاركة التفاعلية في البرامج التوعوية التي تقدمها الشركة.

⚡ حمل بطاقات التعريف الرسمية (نسك) والبطاقة التعريفية للشركة.

⚡ التحلي بالأخلاق الحسنة مع الحجاج وفرق العمل، وتجنب كل ما يثير الفوضى أو الإزعاج.

# المرحلة الأولى: الإعداد والتواصل

## الحقوق

✓ تلقي كافة المعلومات والتعليمات بوضوح تام

✓ الوصول لخدمات الدعم الفني والإرشاد عن بعد

✓ الانضمام لمجموعات منظمة

## الواجبات

⚡ تحديث البيانات بدقة وشفافية

⚡ التفاعل مع الرسائل والتبليغات

⚡ حضور الجلسات التوعوية المقررة

# المرحلة الثانية: الاستقبال والقدوم

## الحقوق

✓ تلقي استقبال مرحب وآمن عند الوصول

✓ تسهيل إجراءات التسيكين والإقامة

✓ توفير مرشدين ميدانيين لتسهيل طواف القدوم

## الواجبات

⚡ الالتزام بمواعيد التجمع وأوقاته

⚡ الالتزام ببطاقة النسك

⚡ اتباع إرشادات مشرفي النقل والتفويج



# المرحلة الثالثة: التصعيد للمشاعر

## الحقوق

✓ توفير وسائل نقل آمنة ومجدولة

✓ توفير مساحة مريحة وخاصة  
مع متطلبات الإقامة

✓ توفير تغذية متوازنة كاملة

✓ توفير الدعم الصحي والتوعوي  
والإرشادي

## الواجبات

⚡ الالتزام بالتعليمات الخاصة بالتصعيد والحركة

⚡ الالتزام بالمحافظة على المكان ورعاية الحجاج

⚡ الالتزام بمواعيد النقل والتنقل

⚡ عدم إعاقة حركة المجموعات

# المرحلة الرابعة: الاستقرار

## الحقوق

✓ وجود مسارات آمنة ومحددة لرمي الجمرات

✓ وجود مرشدين للتفويج والإرشاد

✓ سهولة الوصول لمقاهي الإعاشة بالمخيم

✓ سهولة الوصول للرعاية الصحية داخل المخيم

⚡ الالتزام برمي الجمرات في الأوقات المخصصة

⚡ التحلي بالصبر والهدوء في الأماكن المزدحمة

⚡ الالتزام بتعليمات مسؤول التفويج

⚡ عدم الخروج من المقاهي في أوقات الذروة

## الواجبات



# المرحلة الخامسة: المغادرة

## الحقوق

✓ توفير النقل للمسجد الحرام لأداء الطواف

✓ تقديم المساعدة في إجراءات الخروج

✓ توديع منظم من المنظمين والناقل

## الواجبات

⚡ الالتزام بمواعيد إخلاء المخيمات

⚡ تسليم المرافق بصورة جيدة

⚡ مراجعة وتفقد مستلزماته  
الشخصية قبل المغادرة





خدمة

ضيوف الرحمن

شرف وأمانة



تواصلوا معنا

0530039277