



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

**الدليل الاسترشادي لتوصيف مخالقات  
شركات ارباب الطوائف ومقدمي الخدمة  
لحجاج الخارج وما يقابلها من عقوبات**

## جدول المحتويات

03	أولاً: افتتاحيه الدليل
04	◆ هدف الدليل
04	◆ الأطر القانونية للدليل
04	◆ السند النظامي للدليل
05	◆ نطاق الدليل
05	◆ المستهدفون من الدليل
05	◆ اعتماد الدليل
◆	◆
06	ثانياً: المخالفات والعقوبات
07	◆ القواعد العامة لتحديد العقوبات
07	◆ تصنيف المخالفات والعقوبات المقترحة لها



# افتتاحية الدليل

## **هدف الدليل:**

إن لجنة النظر في مخالفات خدمه حجاج الخارج لها دور أساسي في تعزيز التزام شركات أرباب الطوائف ومقدمي الخدمة لحجاج الخارج للوفاء بما عليهم من مسؤوليات تجاه الحجاج القادمين عن طريقهم وتقديم الخدمات لهم وفق المستوى المطلوب واستمرار أدائها حتى مغادرتهم، والالتزام بأحكام نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج ولائحته التنفيذية والتصنيف الكمي والنوعي للخدمات والتعليمات الصادرة من وزارة الحج والعمرة انطلاقًا من دورها الإشرافي على قطاع الحج، عليه فإن هذا الدليل يهدف إلى:

١. أن يكون مرجع للاسترشاد به في نظر المخالفات وما يقابلها من العقوبات.
٢. العمل على رفع أداء شركة أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة والعاملين فيها.
٣. تحقيق كافة أهداف النظام، واتخاذ كافة القرارات المنفذة للنظام واللائحة.

## **الأطر القانونية للدليل**

نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/١١١) وتاريخ ١٧/٩/١٤٤٠ ولائحته التنفيذية المعدلة بموجب القرار الوزاري رقم (٤٤٠٥٢١٠١٤) وتاريخ ٢٠/٥/١٤٤٤هـ، ودليل التصنيف النوعي والكمي.

## **السند النظامي للدليل**

استنادا على المادة (التاسعة عشرة) من اللائحة التنفيذية لنظام مقدمي خدمة حجاج الخارج المعدل بموجب القرار الوزاري رقم (٤٤٠٥٢١٠١٤) وتاريخ ٢٠/٥/١٤٤٤هـ، التي نصت في موضوع الرقابة في الفقرة رقم (١) على "تضع الوزارة دليلًا بتوصيف المخالفات وما يقابلها من عقوبات"

## **نطاق الدليل** ❁

المخالفات التي تحال من الإدارة العامة للشؤون القانونية، إلى اللجنة للنظر فيها كالآتي:

١. النظر في مخالفات شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة لأحكام نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج ولائحته التنفيذية، أو التعليمات الصادرة من الوزارة أو القرارات الوزارية الصادرة تنفيذًا له المحالة لها من صاحب الصلاحية وإيقاع العقوبات المنصوص عليها في النظام.
٢. النظر في المخالفات المتعلقة بتقديم الخدمة من الأشخاص ذوي الصفة الاعتبارية أو الطبيعية دون الحصول على التراخيص اللازمة من الوزارة.
٣. النظر في المخالفات المتعلقة بأعضاء مجالس الإدارة أو المدراء التنفيذيين أو غيرهم من العاملين في شركات أرباب الطوائف أو شركات تقديم الخدمة.
٤. إذا كانت المخالفة المرفوعة للجنة منطوية على مخالفة تعاقب عليها أنظمة أخرى، فعليها إحالتها بواسطة صاحب الصلاحية إلى الجهة المختصة لاتخاذ ما يلزم نظامًا، واتخاذ القرار بشأن المخالفة ما لم يتبين عدم إمكانية اتخاذ القرار في إحداها دون الأخرى.

## **المستهدفون من الدليل** ❁

يستهدف الدليل اعضاء لجنة النظر في مخالفات مقدمي خدمة حجاج الخارج، وشركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة، والعاملين فيها، والقطاعات ذات الصلة.

## **اعتماد الدليل وسريته** ❁

يعتمد الدليل من معالي وزير الحج والعمرة، ويعمل به اعتباراً من تاريخ اعتماده.



# المخالفات والعقوبات

## القواعد العامة لتحديد العقوبات: ❁

١. للجنة الاسترشاد بهذا الدليل في تقدير العقوبات المنصوص عليها في نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج.
٢. للجنة مضاعفة أيّاً من عقوبات الغرامة أو الإيقاف الواردة في هذا التصنيف -بما لا يتجاوز العقوبات المقررة في النظام- حال جسامه المخالفة أو ثبوت تكرار ارتكاب المنشأة لذات المخالفة في المواسم السابقة.
٣. يراعى عند وضع العقوبات الظروف المحيطة بالمخالفة.
٤. تتعدد العقوبات بتعدد المخالفات، سواءً كانت المخالفات من نوع واحد أو أكثر.
٥. تنظر اللجنة في مخالفة أيّاً من أحكام النظام أو اللائحة أو التعليمات التي تصدر من الوزارة ولم ترد في هذا الدليل وتقدر لها العقوبة المناسبة.
٦. للجنة الكتابة للقطاع المختص بمخاطبة الجهات المعنية بالمخالفات ذات الصلة باختصاصها.

## تصنيف المخالفات والعقوبات المقترحة لها: ❁

تم تصنيف المخالفات استناداً لنظام مقدمي خدمة حجاج الخارج ولائحته التنفيذية والتعليمات الصادرة من الوزارة، ووضع العقوبات المقابلة لها بالحد الأدنى والأعلى، ولا يخل ذلك باختصاص اللجنة في تقدير العقوبات المناسبة على المخالفين بما في ذلك تقرير أي عقوبة لمخالفة أحكام النظام أو اللائحة أو التعليمات الصادرة من الوزارة.

## وصف الخدمة:

أولاً: عدم الالتزام بتقديم الخدمات في المشاعر المقدسة وفق التصنيف الكمي والنوعي لباقة الخدمة :

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	عدم تقديم الخدمة في مشعر (عرفات، أو منى، أو مزدلفة) أو جزء منها أو التأخر في تقديمها	٢٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٢	عدم توفير خدمة السكن أو عدم توفير أي جزء من متطلباتها، أو عدم تخصيص مساحة لكل حاج في الخيام	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٣	عدم تقديم خدمة الموارد البشرية أو أي جزء من متطلباتها أو عدم تواجدها	٥٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٤	عدم تقديم خدمة الإرشاد أو أي جزء من متطلباتها أو عدم توفيرها	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٥	عدم تقديم خدمة التغذية أو جزء منها أو التأخر في تقديمها	٣٠,٠٠٠	١٢٠,٠٠٠
٦	عدم تقديم اللوازم الشخصية للحجاج، أو أي جزء منها	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٧	عدم تقديم خدمة النقل أو التفويج، أو عدم الالتزام بالتعليمات المنظمة لها	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٨	عدم نظافة المخيم أو المرافق التابعة لموقع المخيم، أو عدم توفير أدوات النظافة أو أي جزء منها	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٩	التخلي عن تقديم الخدمة	٥٠٠,٠٠٠	إلغاء الترخيص

ثانياً: عدم الالتزام بتقديم الخدمة ومتابعتها في مكة المكرمة والمدينة المنورة وفق التصنيف الكمي والنوعي لباقة الخدمة:

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	عدم تواجد موظفي خدمة العملاء أو عدم تقديم الخدمة أو عدم توفير أيّ من متطلباتها	٣٠,٠٠٠	٧٠,٠٠٠
٢	عدم تقديم الخدمات الاثرائية أو جزء منها أو عدم توفير متطلباتها	٢٠,٠٠٠	٥٠,٠٠٠
٣	عدم تقديم خدمة الدعم اللوجستي أو جزء منها أو عدم توفير متطلباتها، أو الإخلال بالتعليمات المنظمة لها	٥٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٤	عدم تقديم خدمة التغذية أو جزء منها أو التأخر في تقديمها (حال التعاقد عليها)	٥٠,٠٠٠	١٥٠,٠٠٠
٥	عدم تقديم خدمة السكن أو جزء منها أو التأخر في تقديمها أو عدم توفير متطلباتها	٥٠,٠٠٠	١٥٠,٠٠٠
٦	عدم متابعة متطلبات السكن أو تأمينها	٣٠,٠٠٠	٧٠,٠٠٠

ثالثاً: عدم الالتزام بتقديم الخدمة في منافذ القدوم والمغادرة وفق التصنيف الكمي والنوعي لباقة الخدمة:

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	عدم تواجد مقدمي خدمة العملاء، أو عدم تقديم خدمة العملاء	٢٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٢	عدم القيام بمتطلبات خدمة العملاء، أو عدم توفيرها	٢٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٣	عدم تقديم خدمة الدعم اللوجستي أو جزء منها، أو عدم توفير متطلباتها	٢٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠

رابعاً: مخالفة التعليمات المنظمة لسياسة استخدام (بطاقة نسك)

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	عدم إعادة بطاقات الحجاج الذين تعذر وصولهم إلى الوزارة قبل اليوم السادس من ذوالحجة.	١٠,٠٠٠ ريال عن كل بطاقة+ إيقاف الترخيص لأكثر من (٥٠) بطاقة	إلغاء الترخيص
٢	عدم توزيع البطائق على الحجاج وتسليم كل حاج بطاقته التي تخصه.		
٣	التأخر في تسليم بطاقات الحجاج بما يتجاوز (٢٤ ساعة) من وقت وصولهم مقر السكن	انذار	٢٠,٠٠٠ ريال عن كل حالة
٤	عدم اخذ إقرار خطي على موظفي المنشأة بتعليمات البطائق.	انذار	١٠,٠٠٠ ريال
٥	التعديل على البطاقة أو طباعة بطاقة مماثلة أو إساءة استخدامها بأي شكل من الاشكال.	إيقاف الترخيص	إلغاء الترخيص
٦	عدم توعية الحجاج باستخدام البطاقة والتعامل بموجبها والمحافظة عليها واستخدام تطبيق نسك.	انذار	١٥,٠٠٠ ريال
٧	عدم إعادة بطاقات الموظفين فور انتهاء علاقتهم التعاقدية، أو استخدامها لغير الغرض الذي خصت لأجله، أو اصدار بطاقة لأي شخص لا تربطه علاقة عمل حقيقية بالمنشأة.	١٠,٠٠٠ ريال	تضاعف العقوبة بتعدد البطاقات بما لا يتجاوز الحد الأعلى نظاماً
٨	تقاضي أي رسوم مالية على تسليم البطاقات	١٠,٠٠٠ ريال	
٩	عدم الإبلاغ عن البطاقات التالفة، أو عدم الإبلاغ عن حالات التزوير التي تم الوقوف عليها	٢٠,٠٠٠ ريال	

## خامسًا: مخالفات مجلس إدارة شركة أرباب الطوائف والمساهمين في الشركة

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	عدم اشعار الوزارة بالتعديل على النظام الأساس الخاص بالشركة	٥٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٢	عدم التزام شركات أرباب الطوائف بأن يكون جميع أعضاء مجلس إدارتها ورئيسها التنفيذي والمسؤول الأول عن شؤون تقنية المعلومات والمسؤول الأول عن الموارد البشرية والمراجع المالي الداخلي لها سعوديو الجنسية	١٠٠,٠٠٠	١٥٠,٠٠٠
٣	عدم التزام شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة بأحكام أنظمة المنافسة والتنسيق فيما بينها لأغراض احتكار السوق أو رفع قيمة الخدمة على الحجاج	١٠٠,٠٠٠	٣٠٠,٠٠٠
٤	عدم الالتزام بالتعاقد على الخدمات من خلال المنصة	١٠٠,٠٠٠	٢٠٠,٠٠٠ + إيقاف عن الخدمة لموسم واحد
٥	عدم الالتزام باتخاذ ما يلزم من احتياطات لضمان استمرار أداء الخدمة للحجاج	١٠٠,٠٠٠	١٥٠,٠٠٠
٦	امتناع شركات تقديم الخدمة وتوقيع اتفاقيات مستوى الخدمة لضمان تقديم الخدمة وفقاً لدليل التصنيف الكمي والنوعي	١٠٠,٠٠٠	١٥٠,٠٠٠
٧	عدم التزام شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة بتقديم تقرير دوري للوزارة عن أدائها التشغيلي والمالي وفقاً للمعايير التي تحددها الوزارة	انذار	١٠٠,٠٠٠
٨	منع الوزارة من الاطلاع على السجلات الإدارية والمالية لشركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة متى دعت الحاجة لذلك	١٠٠,٠٠٠	٢٠٠,٠٠٠
٩	ممارسة العمل قبل اصدار التراخيص	١٥٠,٠٠٠	٣٠٠,٠٠٠ + إيقاف
١٠	ممارسة العمل خلال مدة الإيقاف	٥٠٠,٠٠٠ + إلغاء الترخيص	
١١	التصرف بأسهم المستفيدين خلافاً لما نص عليه نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج ولائحته التنفيذية	٥٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠

م	المخالفة	الغرامات	
		الحد الأدنى للعقوبة	الحد الأعلى للعقوبة
١	بيع أو هبة الأسهم في شركة أرباب الطوائف لغير أقارب المستفيد من المواطنين المساهمين في الشركة.	0٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٢	عدم تملك الورثة من المواطنين نصيبهم من الأسهم	0٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٣	عدم بيع أسهم الورثة غير المواطنين، أو عدم شرائها من قبل الشركة أو توريث قيمة الأسهم لهم	١٠٠,٠٠٠	١0٠,٠٠٠
٤	عدم شراء أسهم المستفيد الذي لا وارث له أو التصرف في قيمتها	١٠٠,٠٠٠	١0٠,٠٠٠
٥	بيع الأسهم لغير المواطنين	0٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٦	رهن الأسهم قبل طرحها	0٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠
٧	السماح ببيع الأسهم أو التنازل عنها لغير المساهمين قبل طرح شركة أرباب الطوائف للتداول	0٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠

• تنظر اللجنة بحسب الوقائع والأدلة المعروضة أمامها فيما يلي:

١. إيقاع العقوبات الإضافية التالية:

أ- الانذار

ب- الإيقاف عن ممارسة الخدمة لمدة سنة أو أكثر على ألا تزيد مدد الإيقاف على ثلاث سنوات.

ت- إلغاء الترخيص



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

**والله الموفق**