دليل الشروط والأحكام وآلية التواصل لاستقبال الشكاوى والبلاغات

الإدارة العامة لخدمات المستفيدين – وزارة الحج والعمرة

النسخة :الإصدار الثاني)٢,٠(

تاريخ الإصدار: ديسمبر 2025

تاريخ التحديث: يوليو 2026

الجهة المصدرة: الإدارة العامة لخدمات المستفيدين

المقدمة

يسعد وزارة الحج والعمرة أن تضع بين يدي ضيوف الرحمن هذا الدليل الذي يوضح الشروط والأحكام وقنوات التواصل لاستقبال الشكاوى والبلاغات وآلية التعامل معها، انطلاقاً من حرص الوزارة على تيسير قنوات التواصل وتعزيز جودة الخدمات المقدَّمة لحجاج ومعتمري بيت الله الحرام وزوّاره

يهدف هذا الدليل إلى تعريف المستفيد بالقنوات الرسمية المعتمدة لتقديم الشكاوى والبلاغات، وشرح الآلية المتّبعة في استقبالها ومعالجتها وفق أعلى معايير الجودة والكفاءة، بما يضمن حصول المستفيد على استجابة عادلة وفي الوقت المناسب، كما يوضح الدليل حقوق المستفيد وواجباته، ويؤكد التزام الوزارة بالمصداقية والشفافية والسرّية في التعامل مع المعلومات، وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

رؤيتنا: أن تكون كل ملاحظة أو شكوى فرصة لتحسين خدماتنا، وأن يشعر كل ضيف من ضيوف الرحمن بأن صوته مسموع.

محتويات الدليل

الفصل الأول :التعريفات والمصطلحات

الفصل الثاني :قنوات استقبال الشكاوى والبلاغات

الفصل الثالث :شروط استقبال الشكوى والبلاغ

الفصل الرابع :أنواع الشكاوى والبلاغات المقبولة

الفصل الخامس :آلية التعامل مع الشكاوى والبلاغات

الفصل السادس :الوقت المتوقع للاستجابة والمعالجة

الفصل السابع :الدعم في تقديم الشكوى

الفصل الثامن :آلية التصعيد

الفصل التاسع :حقوق المستفيد وواجباته

الفصل العاشر :الخصوصية وسرّية البيانات

الفصل الحادي عشر :الأحكام الختامية

الفصل الأول :التعريفات والمصطلحات

يكون للمصطلحات التالية أينما وردت في هذا الدليل المعنى الموضّح أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الوزارة	وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية
الإدارة	الإدارة العامة لخدمات المستفيدين، والمختصة باستقبال ومعالجة الشكاوى والبلاغات
المستفيد	كل من يتلقى خدمة من خدمات الحج والعمرة من ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوّار
الشكوى	تعبير المستفيد عن عدم رضاه عن خدمة قُدِّمت له أو عن طريقة تقديمها، بهدف معالجتها وتحسينها
البلاغ	إفادة يقدّمها المستفيد عن مخالفة أو تقصير محدّد، مع بيان الوقائع وتوفير ما يتيسّر من مستندات داعمة
مقدّم الخدمة	المنشأة أو الجهة المعتمدة والمرخّصة من الوزارة لتقديم خدمات الحج والعمرة
البيانات الشخصية	كل بيان -مهما كان مصدره أو شكله- من شأنه أن يؤدي إلى معرفة الفرد على وجه التحديد، أو يجعل التعرف عليه ممكنًا بصفة مباشرة أو غير مباشرة، ومن ذلك: الاسم، ورقم الهوية الشخصية، والعناوين، وأرقام التواصل، وأرقام الرُّخص والسجلات والممتلكات الشخصية، وأرقام الحسابات البنكية والبطاقات الائتمانية، وصور الفرد الثابتة أو المتحركة، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.
معالجة الشكوى	جميع الخطوات المتّخذة منذ استقبال الشكوى وحتى الردّ عليها وإغلاقها
الرقم المرجعي	رقم فريد يُمنح للمستفيد عند تسجيل شكواه، يُستخدم لمتابعة حالتها

الفصل الثاني :قنوات استقبال الشكاوى والبلاغات

تُعدّ قنوات استقبال الشكاوى والبلاغات وسيلةً مباشرةً للتفاعل بين الوزارة والمستفيدين، وأداةً حيويةً لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا ضيوف الرحمن من خلال تمكينهم من إيصال ملاحظاتهم بكل يُسر .وفيما يلي :القنوات الرسمية المعتمدة لاستقبال الشكاوى والبلاغات

القناة	بيانات التواصل	توفر الخدمة
مركز الاتصال (الرقم الموحد)	1966	٢٤ ساعة /٧ أيام
مركز الاتصال (من خارج المملكة)	920002814	٢٤ ساعة /٧ أيام
منصات التواصل الاجتماعي – منصة x	MOHU_Care	٢٤ ساعة /٧ أيام
منصات التواصل الاجتماعي – منصة فيس بوك	MOHUCare	٢٤ ساعة /٧ أيام
قناة الواتس اب	+966 12 263 7900	٢٤ ساعة /٧ أيام
البريد الإلكتروني	care@haj.gov.sa	٢٤ ساعة /٧ أيام
الموقع الإلكتروني	www.haj.gov.sa	٢٤ ساعة /٧ أيام

الفصل الثالث :شروط استقبال الشكوى والبلاغ

٣ , ١ شروط قبول الشكوى

- لضمان قبول الشكوى وسرعة معالجتها ، يُراعى توافر الشروط التالية عند تقديم الشكوى:
  - أن تتضمن الشكوى بيانات التواصل مع مقدمها لتمكين الإدارة من الرد عليه.
  - أن تكون الشكوى ضمن الخدمات المقدمة تحت إشراف وزارة الحج والعمرة.
  - أن تتضمّن وصفًا واضحًا للواقعة، مع ذكر التفاصيل والمستندات الداعمة إن وُجدت.
  - أن تكون المعلومات المقدَّمة صحيحةً ودقيقة.

٣ , ٢ الحالات التي قد لا تُقبَل فيها الشكوى

- قد يتعذّر على الإدارة قبول الشكوى أو الاستمرار في معالجتها في الحالات التالية، مع إشعار المستفيد بذلك:
- الشكاوى التي تخرج عن اختصاص الوزارة وتدخل ضمن اختصاص جهات أخرى.
- الشكاوى المتعلّقة بجهات أو أفراد لايخضعون لإشراف وزارة الحج والعمرة.
- الشكاوى المكرّرة عن الموضوع ذاته بعد معالجته والرد عليه.
- الشكاوى التي تنقصها المعلومات الأساسية، وذلك بعد طلب استكمالها وعدم استجابة مقدمها.

> تلتزم الإدارة العامة لخدمات المستفيدين بإشعار المستفيد بأسباب عدم قبول شكواه، وإرشاده إلى الجهة المختصة عند الإمكان.

الفصل الرابع :أنواع الشكاوى والبلاغات المقبولة

تستقبل الإدارة الشكاوى والبلاغات المتعلقة بخدمات الحج والعمرة، ومن أبرزها:

٤ , ١ الشكاوى المتعلقة بالخدمات

نوع الخدمة	أمثلة على الشكاوى
خدمات السكن	عدم توفر السكن – اختلاف برنامج السكن – عدم نظافة السكن.. الخ
خدمات النقل	تأخر المواصلات أو عدم توفرها، سلوك السائق، حالة المركبة وسلامتها.. الخ
خدمات الإعاشة	اختلاف برنامج الإعاشة، عدم توفر الوجبات المتعاقد عليها، جودة الطعام ونظافته.. الخ
الاستقبال والمغادرة	عدم توفر الخدمات المتفق عليها في الباقة، تأخر الاستقبال أو التفويج.. الخ
الخدمات الصحية والطوارئ	عدم توفر الرعاية الطبية أو الأدوية، الإهمال في تقديم الخدمات الصحية.. الخ

٤ , ٢ الشكاوى المتعلقة بالمعاملة

- السلوك غير اللائق من العاملين أو عدم الاحترام في المعاملة.. الخ.
- عدم تقديم المساعدة، أو التأخّر في الردّ على الاستفسارات، أو عدم توضيح الخدمات المتاحة.
- الأخطاء الإدارية، كتقديم معلومات غير صحيحة أو فقدان المستندات.. الخ.

٤ , ٣ الشكاوى المتعلقة بالحقوق

- منع الوصول إلى الخدمات دون مبرّر، أو فرض رسوم إضافية غير مستحقة.
- انتهاك الخصوصية، أو الاحتفاظ بمستندات المستفيد أو ممتلكاته دون وجه حقّ .
- التمييز في المعاملة أو تطبيق معايير مختلفة دون مسوّغ نظامي .

الفصل الخامس: آلية التعامل مع الشكاوى والبلاغات

تتّبع الإدارة منهجيةً واضحةً ومتسلسلةً في التعامل مع كل شكوى أو بلاغ، على النحو التالي:

#	المرحلة	الوصف
١	استقبال الشكوى	يتقدم المستفيد بشكواه عبر إحدى القنوات الرسمية المعتمدة المذكورة في الفصل الثاني.
٢	التسجيل وتأكيد الاستلام	تُسجَّل الشكوى في النظام، ويُشعَر المستفيد باستلامها عبر رسالة تتضمّن رقماً مرجعياً لمتابعتها.
٣	الفحص والتقييم	يتمّ فحص اكتمال بيانات الشكوى، وتحديد الجهة المسؤولة وأولوية المعالجة.
٤	المعالجة والتنسيق	تُحال الشكوى للجهة المختصّة، وتُتابَع معالجتها وتُلقي إفادات الأطراف ذات العلاقة.
٥	الردّ والإغلاق	يُبلَّغ المستفيد بنتيجة معالجة شكواه من خلال قنوات التبليغ المعتمدة، ثم تُغلق الشكوى ويُشعَر بإغلاقها.
٦	قياس الرضا	يُقاس مدى رضا المستفيد عن معالجة شكواه سعياً لتحسين جودة الخدمة باستمرار.

الفصل السادس :الوقت المتوقع للاستجابة والمعالجة

حرصاً على وضوح مستوى الخدمة، يوضّح الجدول التالي الوقت المتوقع للاستجابة الأولية ومتوسّط مدة معالجة الشكوى لكلّ قناة .ويحقّ للمستفيد الاستفسار عن حالة شكواه عبر الرقم المرجعي من خلال القنوات الرسمية.

القناة	الوقت المتوقع للاستجابة	توفر الخدمة
الاتصال الهاتفي	فوري	7/24
البريد الإلكتروني	12 ساعة	7/24
الموقع الإلكتروني	فوري	7/24
منصات التواصل الاجتماعي	12 ساعة	7/24

الفصل السابع :الدعم في تقديم الشكوى

تحرص الإدارة على تيسير تقديم الشكوى لجميع المستفيدين دون استثناء .وفي حال احتاج المستفيد إلى مساعدة في صياغة شكواه أو تقديمها، يمكنه التواصل مع مركز الاتصال على الرقم الموحّد، حيث يقدّم فريق خدمة المستفيدين الإرشاد والدعم اللازمين.

> تولي الإدارة عنايةً واهتماماً خاصّين بكبار السنّ والأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين، بما يضمن وصولهم العادل إلى الخدمة وتقديم شكاواهم بكلّ يُسر

الفصل الثامن :آلية التصعيد

في حال لم تُعالج الشكوى خلال المدة المحدّدة لاتفاقية مستوى الخدمة مع الجهة المعنية، يتم تصعيد شكوى المستفيد وفق الآلية التالية:

٨,١ حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى دون استجابة.
- استلام إشعار بمعالجة الشكوى دون أن تكون قد عُولجت فعلياً.
- عدم الرضا عن نتيجة المعالجة.

٨,٢ خطوات التصعيد

يتم تصعيد الشكوى بعد مرور المدة الزمنية على تقديم التذكرة دون معالجتها وذلك وفق اتفاقية مستوى الخدمة مع الجهة المعنية، من خلال نظام CRM حيث يتولى الفريق المختص مراجعتها واتخاذ الإجراءات اللازمة.

الفصل التاسع :حقوق المستفيد وواجباته

٩,١ حقوق المستفيد

- تقديم الشكوى دون التعرض لأي آثار أو إجراءات سلبية.
- الحصول على ردّ على شكواه ومعرفة نتيجة معالجتها.
- معاملته بعدلٍ ومساواة واحترام في جميع مراحل الخدمة.
- الحفاظ على سرّية بياناته الشخصية وعدم الكشف عنها دون موافقته.
- تصعيد شكواه عند عدم الرضا عن المعالجة وفق آلية التصعيد المعتمدة.

٩,٢ واجبات المستفيد

- تقديم معلومات صحيحة، وتجنّب المعلومات المضلّلة.
- شرح الشكوى بوضوح وتقديم التفاصيل والمستندات الداعمة إن وُجدت.
- احترام العاملين والتعاون مع إجراءات المعالجة.
- الردّ على طلبات استكمال المعلومات عند الحاجة.
- عدم استخدام نظام الشكاوى في غير الغرض المخصّص له.

٩,٣ التزامات الإدارة

- استقبال جميع الشكاوى دون تمييز، وتسجيلها وإشعار المستفيد باستلامها.
- معالجة الشكاوى بعدلٍ وحيادية وشفافية، وتوضيح القرارات وأسبابها.
- الحفاظ على سرّية البيانات وحماية خصوصية جميع الأطراف.
- السعي المستمرّ لتطوير الإجراءات وتحسين مستوى الخدمة.

الفصل العاشر :الخصوصية وسرّية البيانات

تحرص الوزارة على خصوصية وسرّية البيانات الشخصية للمستفيدين من مستخدمي قنواتها الرسمية، وتضعها على رأس أولوياتها وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك نظام حماية البيانات الشخصية.

تُستخدَم البيانات التي يقدّمها المستفيد لأغراض استقبال شكواه ومعالجتها والردّ عليها فقط، ولا يتمّ الكشف عنها لأيّ طرف دون مسوّغ نظامي أو موافقة صاحبها.

> للاطّلاع على سياسة الخصوصية المعتمدة لدى الوزارة، يُرجى زيارة الرابط التالي: اضغط هنا

الفصل الحادي عشر :الأحكام الختامية

- توضح هذه الشروط والأحكام الية استقبال ومعالجة الشكاوى والبلاغت وما يتعلق بها، بهدف حماية حقوق ضيوف الرحمن وضمان جودة الخدمة.
- القنوات والخدمات المقدَّمة من الوزارة متاحة للمستفيد بغرض تقديم الشكاوى والبلاغات ومتابعتها.
- لا تتحمّل الوزارة مسؤولية أيّ نتائج تترتّب على تقديم بيانات غير صحيحة أو غير مكتملة من قبل المستفيد.
- تلتزم الوزارة ببذل العناية اللازمة في معالجة الشكاوى وفق الأنظمة المعمول بها وضمن نطاق اختصاصها.
- للوزارة الحق في تحديث هذا الدليل من حينٍ لآخر بما يتوافق مع تطوّر الخدمات والأنظمة، ويُنشر أيّ تحديث عبر القنوات الرسمية.
- يُعمل بهذا الدليل اعتباراً من تاريخ اعتماده، ويُرجى الرجوع إلى أحدث نسخة منشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة.

شكراً لثقتكم .إنّ ملاحظاتكم وشكاواكم محلّ تقديرٍ واهتمام، وهي ركيزة أساسية في رحلتنا لتقديم خدمة تليق بضيوف الرحمن.