

دليل حقوق ضيف الرحمن

حملة السندس لحج الداخل ١٤٤٦ هـ

تلتزم حملة السندس بضمان حقوق ضيوف الرحمن وفق توجيهات وزارة الحج والعمرة، وبما يعكس القيم الإسلامية في خدمة الحاج وتعظيم شعيرة الحج. يوضح هذا الدليل الحقوق التي تضمنها الحملة لكل حاج مسجل لديها.

أولاً: الحقوق العامة

١. المعاملة الكريمة والاحترام في جميع الأوقات.
٢. توفير بيئة آمنة ونظيفة في جميع مواقع الحملة.
٣. الالتزام بالجدول الزمني والتفويض النظامي.
٤. الحفاظ على خصوصية الحاج ومعلوماتهم الشخصية.

ثانياً: الحقوق المرتبطة بالخدمات المقدمة

١. السكن المريح حسب المعايير المعتمدة من الوزارة.
٢. تقديم ثلاث وجبات يوميًا متنوعة ومناسبة.
٣. نقل آمن ومكيف بين المشاعر المقدسة.
٤. توفير خدمات صحية أولية وإسعافية بالتنسيق مع الجهات المختصة.
٥. تيسير أداء المناسك بإشراف فريق ثقافي وشرعي متخصص.

ثالثاً: الحقوق التوعوية

١. تلقي التوجيهات الدينية بلغات مناسبة قبل وأثناء الحج.
٢. توفير كتيبات ومقاطع مرئية توعوية.
٣. الاستفادة من الأنشطة الثقافية والبرامج الإيمانية داخل المخيم.

رابعاً: الحق في الشكوى والمتابعة

١. الحق في تقديم شكوى في حال وجود تقصير أو تجاوز.
٢. تخصيص رقم واتساب وفريق متابعة لاستقبال الملاحظات.
٣. متابعة الشكوى ومعالجتها خلال مدة لا تتجاوز ٢٤ ساعة.