



الرفادة ALRIFADAH

حاجی کے حقوق و فرائض کی  
رہنمائی  
شرکت الرفادہ برائے خدمات  
حجاج

## رہنما کے مشمولات

- 1- وژن، مشن اور اقدار
- 2- تمہید اور تعارف
- 3- متعلقہ ادارے
- 4- تعریفات (1)
- 5- تعریفات (2)
- 6- حقوق اور فرائض
- پہلا مرحلہ: آگاہی اور بکنگ کا مرحلہ
- دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ
- آمد کا مرحلہ
- رہائش کا مرحلہ
- مقدس مقامات کا مرحلہ
- کھانے پینے کا مرحلہ
- روانگی کا مرحلہ
- تیسرا مرحلہ: اثرات کی پیمائش کا مرحلہ
- 7- پیکجز اور خدمات کی تفصیلات
- تمام پیکجز میں شامل بنیادی خدمات
- کمپنی کے بنیادی حجاج
- منظمین کے لیے پیکج (اے) کے فوائد
- منظمین کے لیے پیکج (بی) کے فوائد
- منظمین کے لیے پیکج (ڈی) کے فوائد
- 8- شکایات اور رپورٹس
- 9- حاج کے لیے عمومی ہدایات
- نصائح اور ہدایات
- 10- عمومی سوالات
- سوالات اور جوابات جو آپ کے لیے اہم ہیں

## کمپنی کا مشن

ہمارا مقصد جامع اور مربوط خدمات فراہم کرنا ہے جو اللہ کے مہمانوں کی ضروریات کو پیشہ ورانہ مہارت اور توجہ کے ساتھ پورا کریں۔ ہم ایسی اعلیٰ خدمات کی فراہمی کے لیے پرعزم ہیں جو اللہ کے مہمانوں کے آرام اور تحفظ کو ان کے سفر کے ہر مرحلے پر یقینی بنائیں۔

## کمپنی کا ویژن

ہم حج خدمات فراہم کرنے والی نمایاں اور ممتاز کمپنیوں میں شامل ہونے کی کوشش کرتے ہیں، جو آرام اور تحفظ سے بھرپور مذہبی تجربہ فراہم کرتی ہیں۔ ہم دنیا بھر سے اللہ کے مہمانوں کی خدمت کے لیے اعلیٰ ترین معیار کے ساتھ وابستہ ہیں اور حاجیوں کے ساتھ پائیدار تعلقات قائم کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔

## کمپنی کی اقدار



عمدگی اور  
قیادت



دیانتداری



تعاون



حکمرانی



اخلاص



انسانیت

## تمہید

سعودی عرب کی وزارت حج و عمرہ حج خدمات کے انتظام و انصرام میں مسلسل ترقی کر رہی ہے، متعلقہ سرکاری اداروں کے تعاون سے، تاکہ ایک محفوظ اور آسان ماحول فراہم کیا جا سکے جو اللہ کے مہمانوں کو اطمینان اور آسانی کے ساتھ مناسک ادا کرنے کے قابل بنائے۔

ان قومی کوششوں کے تحت، شرکت الرفادہ برائے خدمات حجاج وزارت کی ہدایات پر عمل درآمد اور حج و عمرہ کے شعبے میں سعودی وژن 2030 کے اہداف کو حاصل کرنے میں ایک فعال شراکت دار کے طور پر کام کرتی ہے، نظام اور طریقہ کار کو بہتر بنانے اور حجاج کے مذہبی اور انسانی تجربے کے معیار کو بڑھانے کے ذریعے۔ اسی تناظر میں، یہ رہنما کتابچہ تیار کیا گیا ہے تاکہ ایک آسان حوالہ فراہم کیا جا سکے جو اہم حقوق اور فرائض کو واضح کرے، جن کی پابندی کرنا بہتر ہے، تاکہ حج کے سفر کو منظم کرنے اور اللہ کے مہمانوں کے لیے ایک آسان اور محفوظ تجربہ فراہم کرنے میں مدد ملے۔

## مقدمہ

### رہنما کتابچہ کا مقصد

یہ رہنما کتابچہ خدمت کے معیار کو بہتر بنانے، شعور کو بلند کرنے، اور حاجی اور خدمت فراہم کنندہ کے درمیان تعلق میں شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے تیار کیا گیا ہے، بنیادی حقوق اور فرائض کی وضاحت کے ذریعے جن کی پابندی انصاف کو یقینی بناتی ہے اور تمام فریقین کے حقوق کی حفاظت کرتی ہے۔

### اطلاق کا دائرہ کار

یہ رہنما کتابچہ ان تمام حاجیوں پر لاگو ہوتا ہے جو مختلف خدمت کے مقامات پر کمپنی کی خدمات سے مستفید ہوتے ہیں، آمد کے مرحلے سے لے کر روانگی تک۔ یہ اللہ کے مہمانوں، خدمت فراہم کنندگان، اور متعلقہ اداروں کے درمیان تعامل اور رابطے کے اصولوں کو منظم کرتا ہے، تاکہ نظام اور ہدایات کی پابندی کو یقینی بنایا جا سکے اور تعاون اور باہمی احترام پر مبنی ماحول کو فروغ دیا جا سکے۔

حقوق کے دائرہ کار سے باہر

حقوق کے دائرہ کار میں

مہمان رحمان کے نمائندے  
سے رابطے کے ذرائع

نسک کا بیرونی نمائش

آگاہی کا  
پلیٹ فارم

تربیت

وزارت سے رابطے کے  
ذرائع



آگاہی اور  
عزم

حج امور کے دفاتر

سیاحتی کمپنیاں یا ان کے  
نمائندے

برنامج خدمة  
ضيوف الرحمن

وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



GACA  
الهيئة العامة للطيران المدني  
General Authority of Civil Aviation

وزارة السياحة  
Ministry of Tourism



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارت داخلہ کی ویب سائٹ  
(ابشر)

وزارت خارجہ کی ویب سائٹ (تأشير)

نسک کا نظام



درخواست  
اور بکنگ

وزارة الداخلية  
المملكة العربية السعودية



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



قربانیاں

مقدس مقامات

مسجد الحرام

میقات

مناسک کی  
ادائیگی

امانة العاصمة المقدسة  
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



IsDB  
البنك الإسلامي للتنمية  
Islamic Development Bank



خدمات کے معیار کی  
پیمائش

اطمینان کی  
پیمائش



جائزہ اور  
اثر



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أداء  
المركز الوطني لقياس  
أداء الأجهزة العامة

## وزارت حج و عمرہ

سعودی عرب میں حج و عمرہ کے امور کو منظم اور انتظام کرنے والی سرکاری اتھارٹی ہے، جو ضیوف الرحمن کو خدمات فراہم کرنے اور ان کے مناسک کی ادائیگی کو اپنے دائرہ کار کے مطابق آسان بنانے کی نگرانی کرتی ہے۔

## شرکت الرفادہ برائے خدمات حجاج

یہ ایک خصوصی اور مجاز کمپنی ہے جو دنیا بھر میں بیت اللہ کے حجاج کی خدمت کے شعبے میں کام کرتی ہے۔ یہ وزارت حج و عمرہ کے تحت کام کرتی ہے تاکہ آپریشنل منصوبوں کو نافذ کرے اور معیاری خدمات کی فراہمی کو یقینی بنائے۔

## ضیف الرحمن

یہ اصطلاح ان حجاج اور معتمرین کے لیے استعمال ہوتی ہے جو مکہ مکرمہ اور مدینہ منورہ کے مقدس مقامات کی زیارت اور مناسک حج و عمرہ کی ادائیگی کے لیے آتے ہیں۔

## حقوق

یہ وہ استحقاق ہے جو کسی کو جائز مفاد سے لطف اندوز ہونے، اس کا مطالبہ کرنے اور اس کی حفاظت کرنے کی اجازت دیتا ہے، بشرطیکہ وہ اپنی سفر کے دوران اس کے استعمال کی شرائط پر عمل کرے۔

## واجبات

وہ ذمہ داریاں اور فرائض جو ضیوف الرحمن پر عائد ہوتے ہیں تاکہ خدمات کو متفقہ اصولوں کے مطابق فراہم کیا جاسکے اور مناسک کو آسانی، سکون اور اطمینان کے ساتھ ادا کیا جاسکے۔

## پیکجز اور بندلز

یہ خدمات کا ایک مجموعہ ہے جو ایک مکمل شکل میں پیش کیا جاتا ہے، جس میں ضیوف الرحمن کی ضروریات کے مطابق مختلف اختیارات شامل ہیں، جیسے رہائش، نقل و حمل، اور رہنمائی کی خدمات، مقررہ قیمتوں پر۔

## تطبیق نسك

یہ ایک سرکاری ایپلی کیشن ہے جو حج و عمرہ، طواف، اور روضہ شریفہ میں نماز کی ادائیگی کے خواہشمند افراد کو خدمات کے پیکجز بک کرنے اور ضروری اجازت نامے حاصل کرنے کے قابل بناتی ہے۔

### نسك مسار

وزارت حج و عمرہ کا منظور شدہ الیکٹرانک نظام ہے جو مقامی خدمت فراہم کنندہ اور حاجی یا اس کے نمائندے کے درمیان معاہدات کو منظم کرتا ہے، جیسا کہ وزارت حج و عمرہ کے تیار کردہ معیاری معاہدے کے تحت۔

### بنیادی خدمات

یہ ضروری خدمات کا ایک مجموعہ ہے جو حج و عمرہ کی ادائیگی کے دوران حجاج اور معتمرین کو فراہم کی جاتی ہیں، جیسے نقل و حمل کی خدمات، رہائش کی خدمات، اور اضافی خدمات، جو خدمت فراہم کرنے والی کمپنیوں کے ذریعے پیش کی جاتی ہیں۔

### رہائش گاہیں

یہ وہ عمارتیں اور ہوٹل ہیں جو ضیوف الرحمن کے قیام اور استقبال کے لیے منظور شدہ اور تیار کی گئی ہیں، جو مناسک کے سفر کے تمام مقامات پر موجود ہیں۔

### مقدس مقامات

یہ جغرافیائی حدود پر مشتمل ہیں جو شرعی حدود کے مطابق ہیں، جیسے (مشعر عرفات، مشعر مزدلفہ، اور مشعر منی)۔

### تفویج کا عمل

یہ ضیوف الرحمن کو مناسک کے سفر کے مراحل کے مطابق ایک منصوبہ اور وقت کے پروگرام کے تحت منتقل کرنے کا عمل ہے۔

### شکایت

یہ خدمت کے حوالے سے عدم اطمینان کے اظہار کا ایک ذریعہ ہے، جو زبانی یا تحریری طور پر پیش کی جاتی ہے، جب فراہم کردہ خدمات معاہدے یا طے شدہ شرائط کے مطابق نہ ہوں۔ یہ خدمت فراہم کنندہ یا وزارت حج و عمرہ کے مواصلاتی چینلز کے ذریعے کی جاتی ہے۔

### اطلاع

کسی واقعے یا حادثے کی اطلاع دینا، جیسے کسی چیز کا گم ہونا یا کسی ہنگامی حالت کی اطلاع دینا۔ یہ مدد طلب کرنے یا کسی خاص حالت کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کی عکاسی کرتا ہے۔



الرفادة \LRIFADAH\

---

# حاجی کے حقوق و فرائض

---

## پہلا مرحلہ: آگاہی اور بکنگ کا مرحلہ

### فرائض



- سرکاری چینلز کا استعمال بکنگ اور استفسار کے لیے۔
- بکنگ اور اجازت نامے کے اجرا کے دوران اپنی معلومات کی درستگی کی تصدیق کی ذمہ داری اٹھانا۔
- سرکاری اداروں کی طرف سے جاری کردہ شرائط اور ہدایات کی پابندی کرنا۔
- پیکج کی تفصیلات پڑھنے اور اس بات کی تصدیق کرنے کی پابندی کہ یہ اس کی ضروریات کے مطابق ہے۔

### حقوق :



- پیکجز اور خدمات کی تفصیلات کا جائزہ بکنگ کا فیصلہ کرنے سے پہلے۔
- ویزا اور اجازت نامے کی شرائط اور قانونی تقاضوں کو جاننا۔
- سرکاری مواصلاتی چینلز تک رسائی صحیح معلومات حاصل کرنے کے لیے۔
- اپنے طبقے کے لیے موزوں پیکج کا انتخاب بغیر اس کے بنیادی حقوق پر اثر ڈالے۔

## اس مرحلے میں رابطے کے ذرائع



Alrifadah.com.sa



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

## دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ

### پہنچنے کا مرحلہ

#### فرائض



- ٹرانسپورٹ ٹیموں کے ساتھ تعاون کرنے کی پابندی۔
- حرکت کے اوقات کی پابندی۔
- درخواست پر اپنے سرکاری دستاویزات پیش کرنا۔
- بالز اور مراکز کے اندر مقررہ راستوں کی پابندی۔
- بسوں اور استقبالیہ مراکز کے اندر نظم و ضبط برقرار رکھنا۔

#### حقوق :



- آمد پر منظم اور ہموار استقبال۔
- محفوظ اور موزوں نقل و حمل کا انتظام۔
- رہائش یا خدمت مرکز تک براہ راست رہنمائی۔
- انتظار کے وقت کو ممکنہ حد تک کم کرنا۔
- اس کے سوالات کا واضح اور احترام کے ساتھ جواب دینا۔
- اس کے سامان کو صحیح منزل تک پہنچانے کی ضمانت۔
- سفر کے دوران کسی بھی مشکل کا سامنا ہونے پر فوری مدد فراہم کرنا۔

## دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ

### رہائش کا مرحلہ

#### فرائض



- عملے کا احترام کرنا اور ان کے ساتھ شائستگی سے پیش آنا۔
- خدمت فراہم کرنے والے کی طرف سے جاری کردہ ہدایات کی پابندی۔
- سہولیات کی صفائی کا خیال رکھنا۔

#### حقوق :



- اس کی آمد سے پہلے تیار اور مکمل رہائش کا حصول۔
- محفوظ اور منظم مہمان نوازی کا ماحول۔
- رہائش کے اندر خدمات کی مسلسل نگرانی۔
- صحت یا انسانی معاملات کے لیے فوری مدد۔
- معاہدہ شدہ زمرے کے مطابق خدمات، اس کے بنیادی حقوق کی خلاف ورزی کے بغیر۔

## دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ

### مقدس مقامات کا مرحلہ

#### فرائض



- ہر گروپ کے لیے مقررہ تفویج کے اوقات کی پابندی۔
- مقدس مقامات پر میدان ٹیموں کی ہدایات پر عمل کرنا۔
- خدمات کی فراہمی کے دوران فالو اپ ٹیموں کے ساتھ تعاون کرنا۔
- مناسک کی ادائیگی کے دوران حرکت کے راستوں کی پابندی کرنا۔

#### حقوق :



- واضح وقت کے جدول کے مطابق نقل و حرکت اور تصعید کی خدمات۔
- مقدس مقامات کے درمیان نقل و حرکت کا انتظام۔
- بنیادی خدمات جیسے کھانے، مشروبات وغیرہ کی فراہمی۔
- تمام مقدس مقامات پر محفوظ اور منظم ماحول کی فراہمی۔
- خصوصی حالات جیسے معذور افراد اور بزرگوں کا خیال رکھنا۔
- ہنگامی حالات میں مدد فراہم کرنا۔

## دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ

### رہائش کا مرحلہ

#### فرائض



- کھانے وصول کرنے کے اوقات کی پابندی۔
- کھانے کے مقامات کی صفائی کا خیال رکھنا۔
- غیر محفوظ طریقے سے کھانے کو ذخیرہ کرنے سے گریز کرنا۔
- غذائی مسئلہ ہونے پر اطلاع دینا۔

#### حقوق :



- محفوظ اور متنوع کھانے جو حاجی کی ثقافت کے مطابق ہوں۔
- طے شدہ جدول کے مطابق کھانے وصول کرنا۔
- بنیادی خدمات کا حصول جیسے کھانے، مشروبات وغیرہ۔
- کھانے کے معیار کی مسلسل نگرانی۔
- مشروبات اور ہلکے کھانے فراہم کرنا۔

## دوسرا مرحلہ: مناسک کی ادائیگی کا مرحلہ

### روانگی کا مرحلہ

#### فرائض



- سفر کے جدول کے مطابق مقررہ روانگی کے وقت کی پابندی۔
- مخصوص اجتماع کے مقامات اور حرکت کے راستوں کی پیروی کرنا۔
- دستاویزات اور اجازت نامے تیار رکھنا اور طلب کیے جانے پر پیش کرنا۔
- کسی بھی گمشدگی یا ہنگامی صورتحال کی فوری اطلاع دینا۔

#### حقوق :



- روانگی کے اوقات کے بارے میں واضح معلومات حاصل کرنا۔
- روانگی کے عمل کو بغیر تاخیر کے مکمل کرنا۔
- روانگی کے مرحلے کے دوران محفوظ اور منظم ماحول کا حصول۔

اس مرحلے میں رابطے کے ذرائع

☎ 920003075

## تیسرا مرحلہ: اثر کی پیمائش کا مرحلہ

### فرائض



- خدمات کے بارے میں معروضی جائزہ پیش کرنا۔
- شکایات اور اطلاعات کے لیے سرکاری ذرائع کا استعمال۔
- اپنے مشاہدات کو واضح کرنا تاکہ تجربے کو بہتر بنانے میں مدد ملے۔
- سفر کے آخری دن تک قوانین کی پابندی کرنا۔

### حقوق:



- سرکاری ذرائع کے ذریعے اپنے تجربے کا جائزہ لینا۔
- ضرورت پڑنے پر شکایت یا اطلاع دینا۔
- یہ جاننا کہ اس کا جائزہ مستقبل کی خدمات کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔

## اس مرحلے میں رابطے کے ذرائع



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة \LRIFADAH\

---

# پیکجز کی تفصیلات

---

## تمام پیکجز میں شامل بنیادی خدمات



### خوراک

مکہ اور مقدس مقامات میں روزانہ تین وقت کا کھانا (ناشتہ، دوپہر کا کھانا، رات کا کھانا) فراہم کیا جاتا ہے، اس کے علاوہ دن رات ٹھنڈے اور گرم مشروبات دستیاب ہوتے ہیں۔



### ارہائش

مکہ مکرمہ اور مقدس مقامات (منیٰ اور عرفات) میں صحت اور سیکیورٹی کے معیارات کے مطابق رہائش فراہم کی جاتی ہے، جو فرنیچر اور ایئر کنڈیشننگ سے لیس ہوتی ہے۔



### رہنمائی

حجاج کے ساتھ دینی اور انتظامی رہنما فراہم کیے جاتے ہیں تاکہ ان کے سوالات کے جوابات دیے جا سکیں اور انہیں مناسک کو صحیح طریقے سے ادا کرنے کی رہنمائی فراہم کی جا سکے۔



### نقل و حمل

جدید اور ایئر کنڈیشنڈ بسیں فراہم کی جاتی ہیں تاکہ حجاج کو مکہ مکرمہ اور مقدس مقامات کے درمیان منظور شدہ تفویج پلان کے مطابق منتقل کیا جا سکے۔

## کمپنی کے بنیادی حجاج

| فرہم کردہ خدمات                                                                                            | مکہ مکرمہ | مدینہ منورہ | مشعر عرفات | مشعر منیٰ | مشعر مزدلفہ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|
| رہائش کی فراہمی                                                                                            | ✓         | ✓           |            |           |             |
| سامان کمروں تک پہنچانا                                                                                     | ✓         | ✓           |            |           |             |
| فرہم کردہ خدمات کا تعارف                                                                                   | ✓         | ✓           |            |           |             |
| رہائش کے وقت ضیافت کا کھانا                                                                                | ✓         | ✓           | ✓          | ✓         | ✓           |
| صوفہ بیڈ + گدا جس کا سائز (7 + 17550) گدے کے مطابق سفید سوتی اسٹریچ بیڈ شیٹ (ہر حاجی کے لیے) <1> کی فراہمی |           |             | ✓          | ✓         |             |
| گرمیوں یا سردیوں کا کمبل/لحاف، سائز (200 سم * 100 سم)                                                      |           |             | ✓          | ✓         |             |
| سوتی تکیہ                                                                                                  |           |             | ✓          | ✓         |             |
| تفویج (روانگی) کا شیڈول دکھانے کے لیے اسکرینیں                                                             |           |             | ✓          | ✓         |             |
| ابتدائی طبی امداد کا کلینک                                                                                 |           |             | ✓          | ✓         |             |
| ٹھنڈے اور گرم مشروبات                                                                                      |           |             | ✓          | ✓         |             |
| ہلکا پھلکا کھانا (اسنیکس)                                                                                  |           |             | ✓          | ✓         |             |
| تیار شدہ ناشتہ (خشک)                                                                                       |           |             | ✓          | ✓         |             |
| دوپہر کا کھانا                                                                                             |           |             | ✓          | ✓         |             |
| رات کا گرم کھانا                                                                                           |           |             |            | ✓         | ✓           |

## تابع منتظمین - پیکج (اے) کے فوائد

| مشرع مزدلفہ | مشرع منی | مشرع عرفات | مدینہ منورہ | مکہ مکرمہ | فراہم کردہ خدمات                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|----------|------------|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | ✓        | ✓          |             |           | صوفہ بیڈ + گدا جس کا سائز (200 سم * 100 سم) اور موٹائی (65 سم) ہو + گدے کے مطابق سفید سوتی اسٹریچ بیڈ شیٹ (ہر حاجی کے لیے (>1) صوفہ بیڈ مع ٹیک (55×175×20) کم از کم پریشر (80) کے ساتھ (ہر حاجی کے لیے (>1) کی فراہمی |
|             | ✓        | ✓          |             |           | گرمیوں یا سردیوں کا کمبل/لحاف، سائز (200 سم * 100 سم)                                                                                                                                                                 |
|             | ✓        | ✓          |             |           | سوتی تکیہ                                                                                                                                                                                                             |
|             | ✓        | ✓          |             |           | انٹرنیٹ کی سہولت                                                                                                                                                                                                      |
|             | ✓        | ✓          |             |           | تفویج (روانگی) کا شیڈول دکھانے کے لیے اسکرینیں                                                                                                                                                                        |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ابتدائی طبی امداد کا کلینک                                                                                                                                                                                            |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ٹھنڈے اور گرم مشروبات                                                                                                                                                                                                 |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ہلکا پھلکا کھانا (اسنیکس)                                                                                                                                                                                             |
|             | ✓        | ✓          |             |           | تیار شدہ ناشتہ (خشک)                                                                                                                                                                                                  |
|             | ✓        | ✓          |             |           | دوپہر کا کھانا                                                                                                                                                                                                        |
| ✓           | ✓        |            |             |           | رات کا گرم کھانا                                                                                                                                                                                                      |

## تابع منتظمین - پیکج (بی) کے فوائد



| مشرع مزدلفہ | مشرع منی | مشرع عرفات | مدینہ منورہ | مکہ مکرمہ | فراہم کردہ خدمات                                                                                                                                                                                                |
|-------------|----------|------------|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | ✓        | ✓          |             |           | صوفہ بیڈ + گدا جس کا سائز (180 سم * 100 سم) اور موٹائی (60 سم) ہو + گدے کے مطابق سفید سوتی اسٹریچ بیڈ شیٹ (ہر حاجی کے لیے <1> یا صوفہ بیڈ (50×175×12) کم از کم پریش (60) کے ساتھ (ہر حاجی کے لیے <1>) کی فراہمی |
|             | ✓        | ✓          |             |           | گرمیوں یا سردیوں کا کمبل/لحاف، سائز (200 سم * 100 سم) سوتی تکیہ                                                                                                                                                 |
|             | ✓        | ✓          |             |           | انٹرنیٹ کی سہولت                                                                                                                                                                                                |
|             | ✓        | ✓          |             |           | تفویج (روانگی) کا شیڈول دکھانے کے لیے اسکرینیں                                                                                                                                                                  |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ابتدائی طبی امداد کا کلینک                                                                                                                                                                                      |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ٹھنڈے اور گرم مشروبات                                                                                                                                                                                           |
|             | ✓        | ✓          |             |           | ہلکا پھلکا کھانا (اسنیکس)                                                                                                                                                                                       |
|             | ✓        | ✓          |             |           | تیار شدہ ناشتہ (خشک)                                                                                                                                                                                            |
|             | ✓        | ✓          |             |           | دوپہر کا کھانا                                                                                                                                                                                                  |
| ✓           | ✓        |            |             |           | رات کا گرم کھانا                                                                                                                                                                                                |



```

graph TD
    A[ ] --- B[ ]
    A --- C[ ]
    A --- D[ ]
  
```

17

## شكايات اور رپورٹس

الرفادہ کمپنی برائے خدمات حجاج اپنے خدمات کو بہتر بنانے اور ضیوف الرحمن کی رضا کو یقینی بنانے کے لیے شکایات اور رپورٹس پیش کرنے کے لیے ایک مؤثر طریقہ کار فراہم کرنے پر زور دیتی ہے۔

شكايات اور رپورٹس کا طريقہ کار

سروس فراہم کنندہ سے رابطہ کریں

920003075 📞

ALRIFADAH.COM.SA 🌐

INFO@ALRIFADAH.COM.SA ✉

@Alrifadah 📷 📺 📺 📺

وزارت حج و عمرہ سے رابطہ کریں

966920002814 📞

CARE@HAJ.GOV.SA ✉

## نصائح اور ہدایات

- حجاج کرام کی سلامتی اور ان کے مناسک حج کو آسانی اور اطمینان کے ساتھ ادا کرنے کے لیے، الرفادہ کمپنی درج ذیل ہدایات کی سفارش کرتی ہے:
- مناسک کی ادائیگی کے دوران حجاج کی نقل و حرکت کو منظم کرنے کے لیے متعلقہ حکام کی طرف سے جاری کردہ ہدایات پر عمل کریں۔
  - مہمان نوازی کے مراکز کے ساتھ تعاون کریں اور میدان میں دی گئی ہدایات پر عمل کریں۔
  - مناسک کی ادائیگی کے لیے تفویج کے مقررہ اوقات پر عمل کریں جیسا کہ منظور شدہ جدولوں میں دیا گیا ہے۔
  - عوامی سہولیات کی حفاظت کریں۔
  - متعلقہ حکام کی طرف سے جاری کردہ صحت کے اصولوں اور حفاظتی اقدامات پر عمل کریں۔
  - حاجی کے نسک کارڈ کو پورے سفر کے دوران اپنے ساتھ رکھنے کا خیال رکھیں۔
  - مناسک کی ادائیگی کے دوران ہجوم اور دھکم پیل سے گریز کریں۔
  - ذاتی اشیاء کی حفاظت کریں اور ممکنہ حد تک نقد رقم یا قیمتی اشیاء نہ رکھیں۔
  - کسی بھی گمشدہ اشیاء یا ہنگامی حالات کی اطلاع دینے کے لیے سرکاری رابطہ چینلز کا استعمال کریں۔
  - صبر و تحمل کا مظاہرہ کریں اور دیگر حجاج کے ساتھ تعاون کریں تاکہ اسلامی اقدار کی عکاسی ہو۔

## سوالات اور جوابات جو آپ کے لیے اہم ہیں

**س: اگر کوئی استفسار، شکایت یا رپورٹ ہو تو وزارت حج و عمرہ سے رابطہ کرنے کا طریقہ کیا ہے؟**

**ج: وزارت حج و عمرہ سے رابطہ کرنے کے لیے آپ مستفیدین کی خدمات کے مرکز سے نمبر 920002814 پر کال کر سکتے ہیں یا ای میل کے ذریعے CARE@HAJ.GOV.SA پر رابطہ کر سکتے ہیں۔**

**س: کمپنی الرفادہ سے باضابطہ رابطہ کرنے کا طریقہ کیا ہے؟**

**ج: آپ کمپنی کے نمبر 920003075 پر کال کر سکتے ہیں یا ای میل کے ذریعے INFO@ALRIFADAH.COM.SA پر رابطہ کر سکتے ہیں۔**

**س: معتمرین کے گمشدہ افراد کی اطلاع دینے کے لیے کیا اقدامات کیے جاتے ہیں؟**

**ج: گمشدہ کی رپورٹ نسک عنایہ مراکز کے ذریعے درج کی جاتی ہے، اور اگر گمشدگی 24 گھنٹے سے زیادہ ہو تو 911 پر رپورٹ درج کی جاتی ہے یا قریبی پولیس اسٹیشن سے رجوع کیا جاتا ہے۔ اس کے بعد کمپنی سعودی عربیہ سے رابطہ کیا جاتا ہے اور رپورٹ نمبر عنایہ کے ملازم کے ذریعے فراہم کیا جاتا ہے۔**

**س: اگر شکایت بند کر دی گئی ہو اور مسئلہ حل نہ ہوا ہو تو کیا کروں؟**

**ج: اگر مقررہ وقت کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہو تو مستفیدین دوبارہ شکایت کھولنے کے لیے رابطہ چینلز کے ذریعے 3 کام کے دنوں کے اندر شکایت دوبارہ درج کر سکتے ہیں۔**

**س: اگر کمپنی شکایت کا جواب نہ دے تو کیا طریقہ کار ہے؟**

**ج: وزارت حج و عمرہ کے کسی بھی رابطہ چینل پر شکایت نمبر اور تفصیلات کے ساتھ رپورٹ درج کریں۔**