



الرفادة ALRIFADAH

**Ziyoratchilarning huquq  
va majburiyatlari  
bo'yicha qo'llanma:  
Refade Hajj xizmatlari  
kompaniyasi**

## Qo'llanmaning mazmuni

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1- Vizyon, Missiya va Qadriyatlar                          | 1  |
| 2- Kirish va so'zboshi                                     | 2  |
| 3- Tegishli muassasalar                                    | 3  |
| 4- Ta'riflar (1)                                           | 4  |
| 5- Ta'riflar (2)                                           | 5  |
| 6- Huquqlar va majburiyatlar                               | 6  |
| Birinchi bosqich: Xabardorlik va bron qilish bosqichi      | 6  |
| Ikkinchi bosqich: Ibadat bosqichi                          | 7  |
| Kelish bosqichi                                            | 7  |
| Joylashtirish bosqichi                                     | 8  |
| Muqaddas joylar bosqichi                                   | 9  |
| Yeyish va ichish bosqichi                                  | 10 |
| Ajralish bosqichi                                          | 11 |
| Uchinchi bosqich: Ta'sirni o'lchash bosqichi               | 12 |
| 7- Paketlar va xizmatlar tafsilotlari                      | 13 |
| Barcha paketlarga kiritilgan asosiy xizmatlar              | 13 |
| Kompaniyaning asosiy qadriyatlari                          | 14 |
| Bog'liq tashkilotchilar – A paketining afzalliklari        | 15 |
| Bog'liq tashkilotchilar – Paket (B) imtiyozlari            | 16 |
| Affiliatsiyalangan tashkilotchilar - Paket (D) imtiyozlari | 17 |
| 8 - Shikoyatlar va bildirishnomalar                        | 18 |
| 9- Hajj bo'yicha umumiy ko'rsatmalar                       | 19 |
| Tavsiyalar va yo'riqnomalar                                | 19 |
| 10- Tez-tez so'raladigan savollar                          | 20 |
| Siz uchun qiziqarli savollar va javoblar                   | 20 |

## Kompaniya missiyasi

Biz Rahman mehmonlarining ehtiyojlarini eng yuqori darajada professionalizm va g'amxo'rlik bilan qondirishga qaratilgan keng qamrovli va integratsiyalashgan xizmatlar ko'rsatishni maqsad qilamiz. Biz har bir bosqichda mehmonlarimizning qulayligi va xavfsizligini ta'minlaydigan mukammal xizmatlarning keng spektrini taklif qilishga sodiqmiz.

## Kompaniya Vizyon

Biz Hajj xizmatlarini taqdim etishda yetakchi va eng nufuzli kompaniyalardan biri bo'lishni maqsad qilamiz. Qulaylik va xavfsizlik bilan tavsiflanadigan diniy tajriba taklif etib, biz dunyoning turli burchaklaridan kelgan Rahmli Zotning mehmonlariga eng yuqori sifat standartlariga muvofiq xizmat ko'rsatishga sodiqmiz va ziyoratchilar bilan mustahkam munosabatlar o'rnatishga intilamiz.

## Kompaniya qadriyatlari



Mukammallik  
va yetakchilik



Ishonchlilik



Hamkorlik



Boshqaruv



Sodiqlik



Insoniyat

## Kirish

Saudiya Arabistoni Hajj va Umra vazirligi tegishli hukumat idoralari bilan hamkorlikda Hajj xizmatlarini tashkil etish va boshqarishni doimiy ravishda takomillashtirishga intilmoqda. Buning maqsadi Alloh mehmonlariga ibodatlarini tinchlik va qulaylikda ado etish imkonini beruvchi xavfsiz va soddalashtirilgan muhitni ta'minlashdir. Ushbu milliy sa'y-harakatlar doirasida Al-Rifada Hajj Services Company vazirlik ko'rsatmalarini amalga oshirishda va Saudiya Arabistoni 2030-yilga mo'ljallangan Vizyonining Hajj va Umra sohasidagi maqsadlariga erishishda faol rol o'ynaydi. Bu tizimlar va protseduralarni rivojlantirish hamda ziyoratchilarning diniy va shaxsiy tajribalari sifatini oshirish orqali amalga oshiriladi.

Ushbu kontekstda mazkur qo'llanma Hajj ziyoratini tashkil etishda va Alloh mehmonlariga qulay hamda xavfsiz tajriba taqdim etishda rioya etilishi zarur bo'lgan eng muhim huquq va majburiyatlarni soddalashtirilgan ma'lumotnoma sifatida tayyorlandi.

## Kirish

### Qo'llanish doirasi

Ushbu qo'llanma kompaniya xizmatlaridan foydalanadigan barcha ziyoratchilarga, xizmat ko'rsatiladigan barcha joylarda, kelishdan ketishgacha bo'lgan davrda tatbiq etiladi. Unda ziyoratchilar, xizmat ko'rsatuvchilar va tegishli tomonlar o'rtasidagi muloqot va o'zaro ta'sir tamoyillari belgilangan. Bu tizimlar va protseduralarga rioya qilinishini ta'minlaydi hamda hamkorlik va o'zaro hurmatga asoslangan muhitni rag'batlantiradi.

### Qo'llanmaning maqsadi

Qo'llanma xizmat sifatini yaxshilash, xabardorlikni oshirish va ziyoratchilar bilan xizmat ko'rsatuvchilar o'rtasidagi munosabatlarda shaffoflikni ta'minlashga qaratilgan. Bu asosiy huquq va majburiyatlarni belgilash orqali adolatni saqlaydi va barcha tomonlarning huquqlarini himoya qiladi.

# Manfaatdor tomonlar



● Huquqlar doirasidan tashqarida

● Huquqlar doirasida

Mehribon aloqa  
kanallarining vakili  
bilan mehmoni

Xorijiy marosimlar  
namoyishi

Xabardorlik  
platformasi

Ta'lim

Vazirlik bilan aloqa  
kanallari



Xabardorlik  
va qat'iyat

Hajj ishlari bo'limlari

Turizm kompaniyalari  
yoki vakillari

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



Ichki ishlar vazirligining  
rasmiiy sayti (Absher)

Tashqi ishlar vazirligining rasmiiy veb-  
sayti (Tasheer)

Nusuk tizimi



Ariza va bron  
qilish

وزارة الداخلية  
المملكة العربية السعودية



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

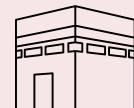


Haj qurboni

Muqaddas joylar

Muqaddas Masjid

Mikat



Ibadatni ado  
etish

أمانة العاصمة المقدسة  
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



IsDB  
البنك الإسلامي للتنمية  
Islamic Development Bank



البنابة العامة للسيارات  
GENERAL SYNDICATE OF CARS



وزارة الصحة  
Ministry of Health



الحرمين  
HADIYAH



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Xizmat sifatini o'lchash

Qoniqishni o'lchash



Baholash va ta'sir



وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أداء  
المركز الوطني لقياس  
أداء الأجهزة العامة



## Haj va Umra vazirligi

Saudiya Arabistoni Qirolligida Hajj va Umra ishlarini tashkil etish va boshqarish uchun mas'ul hukumat organi. U ziyoratchilarga xizmat ko'rsatishni nazorat qiladi va ularning ibodatlarini osonlashtiradi.

## Al-Rifada Hajj Services Company

Al-Rifada dunyoning turli burchaklaridan kelgan ziyoratchilarga Muqaddas Masjidda xizmat ko'rsatishga ixtisoslashgan va bunga ruxsat berilgan kompaniyalardan biridir. U Haj va Umra vazirligi nazorati ostida faoliyat yuritadi, operatsion rejalarni amalga oshiradi va sifat standartlariga javob beradigan joyida xizmatlar ko'rsatadi.

## Rahmli Zotning mehmoni

Hajj va Umra qiluvchilar – Makka va Madinadagi muqaddas joylarga safar qilib, Hajj va Umra marosimlarini ado etadigan va ziyoratlarini amalga oshiradigan shaxslardir.

## Huquqla

Bu foydalanish shartlarida belgilangan qonuniy manfaatdan bahramand bo'lish, da'vo qilish va himoya qilish huquqini egasiga beruvchi huquqdir.

## Majburiyatlar

Bu Uy mehmonlari tomonidan qabul qilingan majburiyat va mas'uliyatlar bo'lib, ular xizmat kelishilganidek taqdim etilishini hamda ibodatlar osonlik, tinchlik va xavfsizlikda ado etilishini ta'minlaydi.

## Paketlar va paket variantlari

Bu — Rahmon mehmonlarining ehtiyojlariga moslashtirilgan turar joy, transport va gidli sayohatlar kabi turli imkoniyatlarni o'z ichiga olgan, barchasi belgilangan narxlarda taklif etiladigan xizmatlarning integratsiyalashgan paketi.

## Nusuk ilovasi

Bu rasmiy ilova bo'lib, Hajj, Umra, Tavaf va Ravza-i Sharifda namoz o'qishni istaganlarga xizmat paketlarini bron qilish va zarur ruxsatnomalarni olish imkonini beradi.

## Nusuk Masar

Haj va Umra vazirligi tomonidan tayyorlangan yagona shartnoma asosida mahalliy xizmat ko'rsatuvchilar bilan ziyoratchilar yoki ularning vakillari o'rtasidagi shartnomalarni tartibga solish uchun mo'ljallangan tasdiqlangan elektron tizim.

## Asosiy xizmatlar

Bu Hajj va Umra marosimlarini ado etayotgan ziyoratchilar va Umra bajaruvchilarga xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar tomonidan taqdim etiladigan transport, turar joy va qo'shimcha xizmatlar kabi zarur xizmatlarning keng qamrovli turlariga taalluqlidir.

## Joylashish

Bu Hajj safarining har bir bosqichida Rahmli Zotning mehmonlarini qabul qilish va kutib olishga tayyorlangan tasdiqlangan bino va mehmonxonalar.

## Muqaddas joylar

Ular Arafot, Muzdalifa va Mina hududlarining islomiy chegaralari bo'yicha belgilangan geografik maydonlarni o'z ichiga oladi.

## Transport jarayoni

Bu ziyorat bosqichlariga asoslangan reja va jadvalga muvofiq Rahmli Parvardigorning mehmonlarini tashish jarayonidir.

## Shikoyatlar

Bu, agar ko'rsatilgan xizmat shartnoma yoki kelishuvda belgilangan shartlarga mos kelmasa, xizmat ko'rsatuvchining yoki Hajj va Umra vazirligining aloqa kanallari orqali og'zaki yoki yozma ravishda norozilik bildirish usulidir.

## Xabar berish

Muayyan hodisa yoki vaziyat bo'yicha ma'lumot berish, masalan buyum yo'qolishi yoki favqulodda holatni xabar qilish, yordam so'rash yoki ma'lum sharoitlar haqida ma'lumot olish istagini bildiradi.



الرفادة ALRIFADAH

---

# Ziyoratchining huquqlari va majburiyatlari

---

## Birinchi bosqich: Xabardorlik va bron qilish bosqichi



### Majburiyatlar:

- Buning va ma'lumot so'rovlari uchun rasmiy kanallardan foydalaning.
- Buninglar va ruxsatnomalarni rasmiylashtirishda ma'lumotlarning to'g'riligini ta'minlash mas'uliyatini o'z zimmasiga olish.
- Munosib vakolatli organlar tomonidan e'lon qilingan shartlar, qoidalar va ko'rsatmalarga rioya qiling.
- Paket tafsilotlari sizning talablaringizga javob berishini o'qib tekshiring.



### Huquqlar:

- Buyurtma berishdan oldin paketlar va xizmatlarning tafsilotlarini ko'rib chiqing.
- Viza talablari, ruxsatnomalar va huquqiy majburiyatlardan xabardor ekanligingizga ishonch hosil qiling.
- To'g'ri ma'lumot olish uchun rasmiy aloqa kanallariga murojaat qiling.
- Asosiy huquqlaringizni buzmasdan o'zingizga mos paketni tanlang.

## Ushbu bosqichdagi aloqa kanallari



[Alrifadah.com.sa](https://alrifadah.com.sa)



[masar.nusuk.sa](https://masar.nusuk.sa)



920003075



@Alrifadah

## Ikkinchi bosqich: ibodatlarni ado etish bosqichi

### Kelish bosqichi



#### Majburiyatlar:

- Transport jamoalari bilan hamkorlik qilish majburiyati.
- Jadvalga rioya qilish majburiyati.
- So'ralganda rasmiy hujjatlarni taqdim etish majburiyati.
- Zallarda va markazlarda belgilangan yo'nalishlarga rioya qilish majburiyati.
- Avtobuslarda va qabul markazlarida tartibni saqlash majburiyati.



#### Huquqlar:

- Silliq va muammosiz kutib olish:
- Xavfsiz va qulay transport vositasi.
- Joylashish joyiga yoki xizmat markaziga to'g'ridan-to'g'ri yo'l-yo'riq.
- Kutish vaqtlarini iloji boricha minimallashtirish.
- Savollarga aniq va hurmatli javoblar berish.
- Yuklarning to'g'ri manzilga yetib borishini ta'minlash.
- Safar davomida qiyinchiliklar yuzaga kelsa, darhol yordam olish.



## Ikkinchi bosqich: ibodatlarni ado etish bosqichi

### Joylashish bosqichi



#### Majburiyatlar:

- Xodimlarga hurmat ko'rsatish va ular bilan odobli muloqot qilish.
- Xizmat ko'rsatuvchi tomonidan berilgan ko'rsatmalarga rioya qilish majburiyati.
- Binoning tozaligini saqlash.



#### Huquqlar:

- Kelishdan oldin turar joy tayyor va to'liq jihozlanganligiga ishonch hosil qilish.
- Xavfsiz va tartibli mehmondo'stlik muhiti.
- Joylashuvdagi xizmatlarning uzluksiz monitoringi.
- Sog'liqni saqlash yoki gumanitar favqulodda vaziyatlarda darhol yordam.
- Shartnoma bo'yicha belgilangan toifaga mos xizmatlar, asosiy huquqlarni buzmasdan.

## Ikkinchi bosqich: ibodatlarni bajarish bosqichi

### Muqaddas his-tuyg'ular bosqichi



#### Majburiyatlar:

- Har bir guruh uchun belgilangan ketish sanalariga rioya qilish.
- Muqaddas joylardagi maydon jamoalarining ko'rsatmalariga rioya qiling.
- Xizmatlar ko'rsatilayotganda qo'llab-quvvatlash jamoalari bilan hamkorlik qiling.
- Ibodatni ado etish paytida belgilangan yo'nalishlarga rioya qiling.



#### Huquqlar:

- Transport va jo'natish xizmatlari ma'lum jadvalga muvofiq faoliyat yuritadi.
- Muqaddas joylar o'rtasidagi transport harakatlarini muvofiqlashtirish.
- Ovqat, ichimliklar va boshqa zarur xizmatlarni ta'minlash.
- Barcha muqaddas joylarda xavfsiz va tartibli muhitni ta'minlash.
- Nogironlar va qariyalar kabi maxsus ehtiyojlarga xizmat ko'rsatish.
- Favqulodda vaziyatlarda yordam ko'rsatish.

## Ikkinchi bosqich: ibodatlarni ado etish bosqichi

### Ta'minot bosqichi



#### Majburiyatlar:

- Ovqatlanish vaqtlariga rioya qilish.
- Ovqatlanish joylarining tozaligini saqlash.
- Xavfsiz bo'lmagan oziq-ovqat saqlash usullaridan qochish.
- Iltimos, oziq-ovqat bilan bog'liq har qanday muammolarni xabar qiling.



#### Huquqlar:

- Xavfsiz, xilma-xil va ziyoratchining madaniy an'analariga mos keladigan ovqatlar.
- Ovqatlar kelishilgan jadvalga muvofiq taqdim etiladi.
- Ovqat, ichimliklar va boshqa zarur xizmatlarni taqdim etish.
- Ovqat sifatini uzluksiz nazorat qilish.
- Ichimliklar va yengil tamaddiqlar bilan ta'minlash.

## Ikkinchi bosqich: diniy majburiyatlarni bajarish bosqichi

### Chiqish bosqichi



#### Majburiyatlar:

- Rejalashtirilgan marshrutga muvofiq jo'nash vaqtiga rioya qiling.
- Belgilangan uchrashuv nuqtalari va yo'nalishlariga rioya qiling.
- Hujjatlar va ruxsatnomalarni tayyorlash va so'ralganda taqdim etish.
- Har qanday yo'qotish yoki favqulodda holatni darhol xabar qiling.



#### Huquqlar:

- Chiqish vaqtlariga oid aniq ma'lumot oling.
- Chiqish protseduralarini kechiktirmasdan yakunlang.
- Chiqish jarayonida xavfsiz va tartibli muhitni ta'minlash.

**Ushbu bosqichdagi aloqa kanallari**

 **920003075**



Uchinchi bosqich: Ta'sirni o'lchash bosqichi



Majburiyatlar:

- Xizmatlarga ob'ektiv baho berish.
- Shikoyatlar va hisobotlar uchun rasmiy kanallardan foydalanish.
- Ularning kuzatuvlarini tajribani yaxshilashga yordam beradigan tarzda tushuntirish.
- Safarning oxirgi kunigacha qoidalarga rioya qiling.



Huquqlar:

- Tajribani rasmiy kanallar orqali baholash.
- Zarur bo'lsa shikoyat yoki xabar berish.
- Baholash kelajakdagi xizmatlarni yaxshilash uchun ishlatilishini bilish.

Ushbu bosqichdagi aloqa kanallari



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة ALRIFADAH

---

# Paketlarning tafsilotlari

---

## Barcha paketlarga kiritilgan asosiy xizmatlar



### Hajj uchun ta'minot

Makka va muqaddas joylarda (Mina va Arafat) kuniga uch marta ovqat (nonushta, tushlik va kechki ovqat) ta'minlash, shuningdek, 24 soat davomida issiq va sovuq ichimliklar bilan ta'minlash.



### Yo'riqnoma

Ziyoratchilarga hamroh bo'ladigan, savollariga javob beradigan va diniy majburiyatlarini to'g'ri ado etishda yo'l-yo'riq ko'rsatadigan diniy va ma'muriy yo'riqchilarni ta'minlash.



### Turar joy

Sog'liq va xavfsizlik standartlariga javob beradigan mebel bilan jihozlangan va konditsionerli turar joyni Makka va muqaddas joylar (Mina va Arafat)da taqdim etish.



### Transport

Tasdiqlangan transport rejasi asosida Makkah al-Mukarramah va muqaddas joylar (Mina va Arafot) o'rtasida ziyoratchilarni tashish uchun zamonaviy, konditsionerli avtobuslar bilan ta'minlash.



## Kompaniyaning asosiy xizmatlari

| Xizmatlar                                                                                                           | Makka | Madina | Arafot | Mina | Muzdalifa |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|------|-----------|
| Turar joy tashkil etish                                                                                             | √     | √      |        |      |           |
| Xonaga yuk yetkazib berish                                                                                          | √     | √      |        |      |           |
| Taklif etilayotgan xizmatlarga kirish                                                                               | √     | √      | √      | √    | √         |
| Qolishingiz davomida bepul ovqat                                                                                    | √     | √      |        |      |           |
| Divan-karavot + matras o'lchami (717550) + matrasga mos oq yopishtiriladigan choyshab (har bir mehmon uchun 1 dona) |       |        | √      | √    |           |
| Yozgi yoki qishki yorgan qoplamasi (200 sm x 100 sm)                                                                |       |        | √      | √    |           |
| Paxta yostiq                                                                                                        |       |        | √      | √    |           |
| Jo'natish rejasini jadval ko'rinishida ekranda ko'rsatish                                                           |       |        | √      | √    |           |
| Jo'natish rejasini jadval ko'rinishida ekranda ko'rsatish                                                           |       |        | √      | √    |           |
| Birinchi yordam klinikas                                                                                            |       |        | √      | √    |           |
| Yengil tamaddi                                                                                                      |       |        | √      | √    |           |
| Tayyor iste'molga tayyor nonushta (quruq)                                                                           |       |        | √      | √    |           |
| Tushlik                                                                                                             |       |        | √      | √    |           |
| Issiq kechki ovqat                                                                                                  |       |        |        | √    | √         |



## Bog'liq tashkilotchilar – Paket (A) foydalari

| Xizmatlar                                                                                                                                                                                                                                  | Makka | Madina | Arafot | Mina | Muzdalifa |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|------|-----------|
| Divan yotoq + matras o'lchami (200 sm x 100 sm) Qalinligi (65 sm) + yostiqlimon moslangan oq choyshab (har bir ziyoratchi uchun 1 dona) yoki orqa tayanchli divan-karavot (20×175×55) Minimal bosim (80) (har bir ziyoratchi uchun 1 dona) |       |        | √      | √    |           |
| Yozgi yoki qishki yorgan (200 sm x 100 sm)                                                                                                                                                                                                 |       |        | √      | √    |           |
| Paxta yostiq                                                                                                                                                                                                                               |       |        | √      | √    |           |
| Internet xizmati                                                                                                                                                                                                                           |       |        | √      | √    |           |
| Yuborish rejasini jadval ko'rinishida namoyish qilish ekranlari                                                                                                                                                                            |       |        | √      | √    |           |
| Birinchi yordam klinikas                                                                                                                                                                                                                   |       |        | √      | √    |           |
| Sovuq va issiq ichimliklar                                                                                                                                                                                                                 |       |        | √      | √    |           |
| Yengil tamaddi                                                                                                                                                                                                                             |       |        | √      | √    |           |
| Tayyor iste'molga mo'ljallangan nonushta (quruq)                                                                                                                                                                                           |       |        | √      | √    |           |
| Tushlik                                                                                                                                                                                                                                    |       |        | √      | √    |           |
| Issiq kechki ovqat                                                                                                                                                                                                                         |       |        |        | √    | √         |



## Bog'liq tashkilotchilar – Paket (B) imtiyozlari

| Xizmatlar                                                                                                                                                                                                       | Makka | Madina | Arafot | Mina | Muzdalifa |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|------|-----------|
| Divan-karavot + matras o'lchami (180 sm × 100 sm) Qalinligi (60 sm) + oq moslama choyshab (har bir ziyoratchi uchun 1 dona) yoki divan-karavot (12×175×50) Minimal bosim (60) (har bir ziyoratchi uchun 1 dona) |       |        | √      | √    |           |
| Yozgi yoki qishki yorgan (200 sm × 100 sm)                                                                                                                                                                      |       |        | √      | √    |           |
| Paxta yostiq                                                                                                                                                                                                    |       |        | √      | √    |           |
| Internet xizmati                                                                                                                                                                                                |       |        | √      | √    |           |
| Yuborish rejasini jadval ko'rinishida namoyish qilish ekranlari                                                                                                                                                 |       |        | √      | √    |           |
| Birinchi yordam klinikas                                                                                                                                                                                        |       |        | √      | √    |           |
| Sovuq va issiq ichimliklar                                                                                                                                                                                      |       |        | √      | √    |           |
| Yengil tamaddi                                                                                                                                                                                                  |       |        | √      | √    |           |
| Tayyor iste'molga mo'ljallangan nonushta (quruq)                                                                                                                                                                |       |        | √      | √    |           |
| Tushlik                                                                                                                                                                                                         |       |        | √      | √    |           |
| Issiq kechki ovqat                                                                                                                                                                                              |       |        |        | √    | √         |



## Hamkor tashkilotchilar - Paket (D) imtiyozlari

| Xizmatlar                                                                                    | Makka | Madina | Arafot | Mina | Muzdalifah |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|------|------------|
| Divan-karavot<br>(7×175×50) + oq<br>moslama choyshab<br>(har bir ziyoratchi<br>uchun 1 dona) |       |        | √      | √    |            |
| Yozgi yoki qishki yotish<br>adyoli (200 sm × 100<br>sm)                                      |       |        | √      | √    |            |
| Paxta yostiq                                                                                 |       |        | √      | √    |            |
| Jo'natish rejasini<br>ko'rsatish jadvali<br>ekranlari                                        |       |        | √      | √    |            |
| Birinchi yordam<br>klinikasi                                                                 |       |        | √      | √    |            |
| Sovuq va issiq<br>ichimliklar                                                                |       |        | √      | √    |            |
| Yengil tamaddi                                                                               |       |        | √      | √    |            |
| Tayyor iste'molga<br>mo'ljallangan nonushta<br>(quruq)                                       |       |        | √      | √    |            |
| Tushlik                                                                                      |       |        | √      | √    |            |
| Issiq kechki ovqat                                                                           |       |        |        | √    | √          |

## Shikoyatlar va hisobotlar

Refade Hajj Services Company shikoyatlar va hisobotlarni topshirish uchun samarali mexanizmni taqdim etishga sodiq bo'lib, bu orqali xizmatlarini yaxshilash va Rahmli Zotning mehmonlari mamnuniyatini ta'minlashni maqsad qiladi.

### Shikoyatlar va fikr-mulohaza mexanizmi: Xizmat ko'rsatuvchi bilan bog'laning

☎ 920003075

🌐 ALRIFADAH.COM.SA

✉ INFO@ALRIFADAH.COM.SA

📷 X f @Alrifadah

### Haj va Umra vazirligiga murojaat qiling

☎ 966920002814

✉ CARE@HAJ.GOV.SA



## Tavsiyalar va yo'riqnomalar

**Ziyoratchilarning xavfsizligini ta'minlash va ularga Hajj amallarini osonlik va xotirjamlik bilan ado etish imkonini berish maqsadida Refade kompaniyasi quyidagi tavsiyalarni beradi:**

- Haj amallarida ziyoratchilar harakatini tartibga solish bo'yicha tegishli idoralar tomonidan berilgan ko'rsatmalarga rioya qilish.
- Joylashish markazlari bilan hamkorlik qilish va joydagi ko'rsatmalarga rioya qilish.
- Tasdiqlangan jadvalga muvofiq diniy xizmatlarni o'tkazish uchun belgilangan vaqtlarga rioya qilish.
- Jamoat inshootlarini himoya qilish.
- Munosib vakolatli organlar tomonidan chiqarilgan sog'liqni saqlash bo'yicha ko'rsatmalar va profilaktik choralarga rioya qilish.
- Haj davomida ziyoratchining shaxsiy ibodat kartasini o'zingiz bilan olib yurishga e'tibor berish lozim.
- Ibodat paytida gavjumlik va itarishishdan qochish.
- Shaxsiy buyumlarga ehtiyotkorlik bilan munosabatda bo'lish lozim, va imkon qadar naqd pul yoki qimmatbaho buyumlarni olib yurmaslik tavsiya etiladi.
- Har qanday yo'qotish yoki favqulodda vaziyat yuzaga kelganda rasmiy aloqa kanallaridan foydalaning.
- Iltimos, sabrli bo'ling, boshqa ziyoratchilar bilan hamkorlik qiling va islomiy qadriyatlarni aks ettiradigan tarzda xulq-atvor qiling.

## Sizga foydali bo'lishi mumkin bo'lgan savol va javoblar

**Savol:** Agar menda savollar, shikoyatlar yoki xabarlar bo'lsa, Haj va Umra vazirligiga qanday murojaat qilishim mumkin?

**J:** Haj va Umra vazirligiga murojaat qilish uchun 920002814 raqamli Mijozlarga xizmat ko'rsatish markaziga qo'ng'iroq qilishingiz yoki CARE@HAJ.GOV.SA manziliga elektron pochta yuborishingiz mumkin.

**Q:** Refade kompaniyasi bilan bog'lanishning rasmiy usuli qanday?

**J:** Ular bilan 920003075 raqamli qo'ng'iroq markazi orqali yoki INFO@ALRIFADAH.COM.SA elektron pochta manzili orqali bog'lanishingiz mumkin.

**Q:** Umrah ziyoratchilari yo'qolganda qanday tartib-taomillar qo'llaniladi?

**J:** Yo'qolgan shaxs to'g'risida tegishli Nesek markazlari orqali xabar beriladi. Agar shaxs 24 soatdan ortiq yo'qolsa, 911 orqali yoki hududdagi eng yaqin politsiya bo'limiga murojaat qilinadi. Bundan tashqari, Saudiya kompaniyasi bilan bog'lanib, xabar raqami qo'llab-quvvatlash xodimlari tomonidan taqdim etiladi.

**Savol:** Shikoyat yopilgan, lekin hal qilinmagan; nima qilishim kerak?

**A:** Agar belgilangan muddat ichida javob olinmasa, foydalanuvchi tegishli aloqa kanallari orqali shikoyatni qayta ochishi mumkin. Buni yopilish to'g'risidagi bildirishnomadan keyin 3 ish kuni ichida amalga oshirish mumkin.

**Savol:** Agar kompaniya shikoyatga javob bermasa, qanday tartibga rioya qilish kerak?

**J:** Shikoyat raqami va tafsilotlari bilan birga Haj va Umra vazirligining aloqa kanallaridan biriga hisobot yuboriladi.