

## وزارة الحج والعمرة تعلن نتائج تقييم شركات حجاج الداخل والخارج التي قدمت خدماتها لضيوف الرحمن في موسم حج 1444هـ

المصدر: واس

تاريخ النشر: 08 سبتمبر 2023

أعلنت وزارة الحج والعمرة نتائج التقييم لشركات حجاج الداخل والخارج التي قدمت خدماتها لضيوف الرحمن في موسم حج 1444هـ، حيث شملت معايير التقييم (الامتثال، وجودة الخدمة، ورضا الحاج) والتي صنفت على مستويات أداء (العالي، المتوسط، والمنخفض).

وتأتي تلك الخطوة في إطار حرص الوزارة على تحقيق أهدافها في المتابعة الشاملة لشركات حجاج الداخل والداخل لضيوف الرحمن، والحرص على تجويد الخدمات المقدمة للحجاج بما يحقق راحتهم وطمأنينتهم تحقيقاً لأهداف رؤية السعودية 2030.

واعتمدت الوزارة في التقييم على ثلاثة محاور مختلفة لقياس الأداء الكلي للشركات، والتي اشتملت على: محور قياس الالتزام والامتثال بالأنظمة والأدلة التشريعية المنبثقة من الوزارة وتعليماتها ويمثل ما نسبته (50%) من معدل الأداء العام، ومحور كفاءة الخدمة المقدمة للحاج أثناء الموسم ويمثل ما نسبته (30%)، ومحور انعكاس جودة الخدمات والالتزام بالتشريعات على رضا الحاج ويمثل ما نسبته (20%).

وتخضع تلك المحاور إلى تقييم (6) خدمات أساسية نص عليها دليل التصنيف الكمي والنوعي للخدمات تقع تحت مسؤولية شركات تقديم الخدمة للحجاج من داخل المملكة وخارجها، وهي: السكن، والخدمات الأرضية، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر عرفات، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر منى، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر مزدلفة، والتغذية.

وأكدت الوزارة أنها لن تسمح أو تتهاون في أي تقصير يمس خدمة ضيوف الرحمن، وأنها ماضية في حماية حقوقهم مع مزودي الخدمة، وقياس جودة أداء الخدمات من خلال الاستمرار في الجولات الرقابية والتعامل مع بلاغات الحجاج سعيًا منها إلى ضمان تحقيق رغبات ضيوف الرحمن ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

