خدمات کی فراہمی کا معاہدہ 2023

خدمات کی فراہمی کا معاہدہ(SPA) آج مورخہ 17 مارچ2023 کو وزارت مذہبی امور و بین المذاہب ہم آہنگی، اسلام آباد(جو کہ یہاں MORA اور IH کہلائے گی) میں طے پایا مابین MORA & IH اور میسرز Air Guide HAJJ & UMRAH SERVICES (PRIVATE) LIMITED......، حج انرولمنٹ نمبر 4117/K منظّم نمبر ......2730......(جو کہ یہاں خدمات فراہم کنندہ کہلائے گا)

اس معاہدہ کا بنیادی مقصد خدمات فراہم کنندہ کے حج آپریشن 2023 کو باضابطہ بنانا اور اس کی کی نگرانی کرنا ہے جس کی مندرجہ ذیل شرائط وضوابط باہمی طور پر طے پائی ہیں:

1- **تعریفات:** اس معاہدہ میں جب تک کہ حج پالیسی2023 دیگر کوئی معنی مراد نہ لئے جائیں اس وقت تک یہی تعریفات مراد لی جائیں گی:

i- Appellate Committee سے مراد سیکریٹری MORA & IH کی قائم کردہ کمیٹی جو کہ شکایت نمٹانے والی کمیٹی (CDC) کے فیصلوں کے خلاف مخصوص مدت کے اندر دائر کی گئی اپیلوں کی سماعت کرے گا۔

ii- بلیک لسٹ کرنا سے مراد خدمات فراہم کنندہ اور اس کی انتظامیہ کو مستقل یا کسی خاص مدت تک حج کے امور انجام دینے سے روکنا/ پابندی لگانا۔

iii- شکایت سے مراد حج سے متعلق کسی حاجی کی شکایت بمع معلومات وثبوت موجودہ خدمات فراہم کنندہ کے خلاف پیش کرے۔

iv- کمپلینٹ ڈسپوزل کمیٹی(CDC) سے مراد سیکریٹری MORA & IH کی قائم کردہ کمیٹی جو کہ شکایات سنے اور انہیں نمٹائے-CDC کے فیصلے کے خلاف شکایت کنندہ یا خدمات فراہم کنندہ فیصلہ موصول ہونے کے 30 دن کے اندر اپیلیٹ کمیٹی کے روبرو اپیل دائر کرسکتا ہے۔

v- ضبطی سے مراد خدمات فراہم کنندہ کی غیر تسلی بخش کارکردگی یا SPA کی خلاف ورزی کی صورت میں MORA & IH کی جانب سے پرفارمنس گارنٹی کی ضبطی۔

vi- حج گروپ آرگنائزر (HGO) سے مراد ایک کمپنی جو کہ خدمات فراہم کنندہ کے طور پر MORA & IH میں کوٹہ کے ساتھ لائسنس یافتہ اور رجسٹرڈ ہو۔

vii- حج پیکیج سے مراد حج کی لاگت اور متعلقہ سہولیات جو کہ MORA & IH کی طرف سے منظور شدہ ہوں۔

viii- حج کوٹہ سے مراد MORA & IH کی جانب سے ایک خدمات فراہم کنندہ کو مخصوص سال میں حج کے امور کی انجام دہی کے لئے مختص کردہ حج کوٹہ۔

ix- ہارڈ شپ (Hardship) سے مراد غیر متوقع حادثات یا صورتحال جن کی وجہ سے خدمات فراہم کنندہ حج کا ارادہ رکھنے والے فرد کو معاہدہ کے مطابق سہولیات فراہم نہ کر پائے۔

x- HOAP سے مراد حج آرگنائزیشن ایسوسی ایشن آف پاکستان۔

xi- ایچ جی او مینجمنٹ انفارمیشن سسٹم (HGO-MIS) سے مراد منسٹری برائے ڈیٹا مینجمنٹ کا تیار کردہ اور مرتب کردہ سافٹ ویئر برائے حج گروپ آرگنائزر اور عازمین حج۔

xii- روزانہ کوٹہ استعمال کرنے کا نظام (DQUR) سے مراد MORA & IH کی جانب سے حج گروپ آرگنائزر کو مختص کردہ حج کوٹہ کو واضح طور پر دفتر میں نمایاں جگہ پر آویزاں کرنے کے ساتھ ویب سائٹ پر اپ لوڈ کرنا۔ مزید برآں روزانہ کی بنیاد پر استعمال شدہ کوٹہ HGO-MIS میں درج کرے گا۔

xiii- مجاملہ ویزا سے مراد حج کا ویزا جو کہ پاکستان میں سعودی عرب کے سفارت خانہ نے ملک کے اپنے حج کوٹہ کے علاوہ جاری کیا ہو۔

xiv- نگرانی سے مراد وزارت کی نگرانی کی ٹیموں کی جانب سے خدمات فراہم کنندہ کی طرف سے حج آپریشن کے دوران حاجیوں کو پاکستان اور سعودی عرب دونوں ملکوں میں خدمات فراہم کنندہ معاہدہ (SPA)، حجاج کے ساتھ انفرادی معاہدے اور باضابطہ منظور شدہ حج پیکیجز کے تحت فراہم کردہ انتظامات اور خدمات کی نگرانی۔

xv- پرفارمنس گارنٹی سے مراد وہ رقم جو کہ خدمات فراہم کنندہ بشکل کیش/ بینک/ انشورنس گارنٹی (تکافل) جمع کرائے (جو کہ AA ریٹنگ کی حامل کمپنی نے جاری کی ہو) تا کہ حج کے امور MORA & IH کی تسلی کے مطابق انجام پائیں۔

xvi- حاجی سے مراد وہ شخص جو ایسے حج گروپ آرگنائزر کے ساتھ معاہدہ پر دستخط کرے گا جو اپنے کوٹہ تک محدود رہتے ہوئے رسید فراہم کرے۔

xvii- Subletting سے مراد MORA & IH کی منظوری کے بغیر خدمات فراہم کنندہ کی جانب سے کسی دیگر فرد کو حج کے کوٹے یا حج کے امور کی خرید و فروخت۔

2- **جرمانوں** سے مراد جو کہ SPA کی خلاف ورزی کی صورت میں خدمت فراہم کنندہ/ حج گروپ آرگنائزر (HGO) پر عائد کیا جائے۔

i- بھاری جرمانے میں خدمات فراہم کنندہ کی مستقل یا عارضی بلیک لسٹنگ، معطلی، مخصوص مدت کے لئے لائسنس کی منسوخی یا کالعدم، مخصوص مدت کے لئے حج کوٹہ میں کمی، انشورنس کمپنی کی جانب سے پرفارمنس گارنٹی/ انشورنس کی ضبطی

ii- قلیل جرمانے میں خلاف ورزی پر رقم کا جرمانہ، معاہدہ یا اس کی شقوں کی خلاف ورزی پر تنبیہ- CDC اور اپیلیٹ کمیٹی کو متاثرہ فریق کی تلافی کے لئے حکم جاری کرنے کا حتمی اختیار حاصل ہوگا۔

3- ***شرائط وضوابط:*** مندرجہ ذیل شرائط وضوابط SPA کا امتیازی حصہ ہیں:

	شق	جرمانہ
A	**دفتر کی ساخت**	
1-	خدمات فراہم کنندہ کا ایک بہترین آزاد دفتر قابل رسائی لیکن غیر رہائشی علاقے میں قائم ہوگا جو کہ کمپیوٹر، انٹرنیٹ، ٹیلیفون کی سہولیات سے اور تکنیکی عملہ سے آراستہ ہوگا اور دفتر کے باہر MORA & IH کی منظور شدہ جگہ پر واضح الفاظ میں سائن بورڈ نصب ہوگا جس میں (سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کے ریکارڈ کے مطابق) کمپنی کا رجسٹرڈ نام، بشمول حج کی رجسٹریشن لائسنس نمبر، سعودی منظم نمبر، ٹیلیفون نمبر اور فعال ویب سائٹ درج ہوگی۔	**بھاری**
2-	خدمات فراہم کنندہ درست انداز میں کمپنی کی ویب سائٹ مستقبل بنیاد پر مرتب رکھے گا جس میں کمپنی کا پروفائل، انتظامیہ کی تفصیلات، MORA & IH سے باضابطہ منظور شدہ حج کے پیکیجز، حج کی بکنگ کے کے لئے درست رابطہ نمبرز موجود ہوں۔	قلیل
B-	**حج پیکیج**	
1-	خدمات فراہم کنندہ کو منظور شدہ حج پیکیجز میں سے **چار** پیکیجز کو منتخب کرنے کی اجازت ہوگی۔ اس کے علاوہ اگر منظور شدہ پیکیجز میں کوئی سہولیات دستیاب نہ ہوں تو خدمات فراہم کنندہ مکمل Breakup کے ساتھ کسی علیحدہ پیکیجز کی منظوری کے لئے درخواست دے سکتا ہے- متعلقہ پیکیج کی 20 فیصد اضافی سہولیات کی تفصیلات اور ان سہولیات کے عوض چارج کی گئی رقم کو لازمی طور پر ہر حاجی کے حج درخواست فارم، HGO-MIS اور معاہدہ میں درج ہونی چاہئے۔	**بھاری**
2-	معزز سپریم کورٹ آف پاکستان کے CP نمبر 1099 سن 2016 میں جاری کردہ فیصلہ مورخہ 22.02.2017 کی روشنی میں خدمات فراہم کنندہ جاری کردہ تصدیقی اسناد کی ایک نقل اور MORA & IH کے منظور کردہ حج پیکیجز کو دفتری حدود کے اندر ایک نمایاں جگہ پر آویزاں کرے گا اور ویب سائٹ پر اپ لوڈ کرے گا۔	قلیل
3-	جب اور جیسے MORA کو ضرورت ہوگی تو خدمات فراہم کنندہ منتخب شدہ پیکیج (پیکیجز) کا تخمینہ (Breakup) کے ساتھ فراہم کرے گا۔	قلیل
4-	خدمات فراہم کنندہ MORA & IH کے منظور شدہ حج پیکیج سے زیادہ کوئی رقم چارج نہیں کرے گا۔	بھاری
C-	**حج کی بکنگ**	
1-	خدمات فراہم کنندہ صرف کارآمد (Valid) مشین ریڈایبل پاکستانی پاسپورٹ کے حامل پاکستانی شہریوں کو بک کرے گا۔	بھاری
2-	پالیسی کے مطابق خدمات فراہم کنندہ اپنے کل کوٹہ میں سے 50 فیصد کوٹہ اسپانسر شپ اسکیم کے لئے محفوظ رکھے گا۔	
3-	خدمات فراہم کنندہ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اسپانسر شپ اسکیم کے تحت واجبات بیرون ملک سے ترسیل شدہ غیر ملکی کرنسی کو جمع کرائے اور حج کے واجبات کی تشخیص کے لئے وزارت کو بینک اسٹیٹمنٹ پیش کرے۔ حج کے مقاصد کے لئے غیر ملکی کرنسی میں اکاؤنٹ کھولنے میں MORA سہولت فراہم کرے گا۔	
4-	اگر کوئی بھی خدمات فراہم کنندہ اسپانسر شپ اسکیم کے تحت کوٹہ کو استعمال کرنے سے قاصر ہو تو پھر وہ بقایا کوٹہ کو پاکستانی روپے میں بک کرنے کے لئے وزارت سے خصوصی اجازت حاصل کرے گا۔	قلیل

5-	خدمات فراہم کنندہ حجاج کو اسی صوبہ سے بک کرے گا جہاں کے لئے اس کے لائسنس کی منظوری ہوئی ہے اور حاجی کے ساتھ معاہدہ کے مطابق حجاج کی روانگی کے لئے روانگی کا مقام/ائیر پورٹ کا اہتمام کرے گا مخصوص حالات میں خدمات فراہم کنندہ دوسرے صوبے کے حجاج کو بک کرسکتا ہے لیکن ان کی تعداد مختص کوٹے کے 50 فیصد سے زیادہ نہیں ہوگی۔ اسلام آباد کی حدود (ICT) میں آنے والے سروس پروائیڈرز کو خدمات فراہم کنندہ کے 50 فیصد سے زیادہ کوٹہ نہیں دیا جائے گا۔ مزید برآں اسلام آباد کی حدود میں آنے والے خدمات فراہم کنندگان کے لئے آزاد جموں کشمیر اور گلگت بلتستان سے تعلق رکھنے والے حجاج کے لئے کوئی ایسی حد مقرر نہیں ہے۔ بیرون ملک پاکستانیوں کے لئے یہ پابندی لاگو نہیں ہوگی۔	بھاری
6-	خدمات فراہم کنندہ اپنے آپ کو مختص کئے گئے کوٹہ کی کسی دیگر خدمات فراہم کنندہ/افراد/ایجنٹوں کے ساتھ خرید وفروخت یا ذیلی تفویض نہیں کرے گا۔ تاہم اسپانسرشپ اسکیم کے تحت حج گروپ آرگنائزر کو بیرون ملک پاکستانیوں کو سروس فراہم کنندہ/فرد/ایجنٹ کے ذریعے بک کرنے کی اجازت ہوگی۔	بھاری
7-	خدمات فراہم کنندہ HGO-MIS کے ذریعے حج کی بکنگ کرے گا، MORA کو بتائے گئے بینک اکاؤنٹ میں حج کے واجبات موصول کرے گا اور HGO-MIS سسٹم سے مرتب کردہ رسیدیں بک کئے گئے حاجیوں کو جاری کرے گا۔	بھاری
8-	خدمات فراہم کنندہ/ چیف ایگزیکٹو/ ڈائریکٹر حج کوٹہ کے علاوہ حج کے واجبات کی دستی رسید کسی بھی حاجی کو جاری نہیں کرے گا بصورت دیگر حج گروپ آرگنائزر کو مستقل طور پر بلیک لسٹ کر دیا جائے گا اور اس کے کوٹے کی نیلامی ہو جائے گی اور غفلت برتنے والے خدمت فراہم کنندہ کے خلاف فوجداری کارروائی شروع کی جائے گی۔	بھاری
9-	خدمات فراہم کنندہ مختص شدہ کوٹے سے زیادہ حاجیوں کی بکنگ نہیں کرے گا اور ناکامی کی صورت میں مختص شدہ کوٹے سے زیادہ بک ہونے والی تعداد کے دوگنے کے برابر حج گروپ آرگنائزر کے کوٹے میں کمی کردی جائے گی اور غفلت برتنے والے خدمات فراہم کنندہ پر CDC / Appellate Committee کی جانب سے جرمانہ عائد کرنے کے ساتھ ساتھ اس کے خلاف فوجداری کارروائی کا آغاز کیا جائے گا۔ مزید برآں کوٹے سے زائد حجاج کی بکنگ کرنے کی صورت میں انہیں پہنچے والے نقصانات کی صورت میں حج گروپ آرگنائزر بذریعہ کیش/ بینک/ انشورنس گارنٹی ایک ماہ کے اندر ان کے نقصانات کی ادائیگی کرے گا۔ عمل نہ کرنے پر حج گروپ آرگنائزر کو بلیک لسٹ کر دیا جائے گا اور اس کا کوٹہ وزارت کی مرضی پر ہوگا۔ MORA & IH کی جانب مختص کردہ کوٹہ سے روزانہ کوٹہ استعمال کرنے کا نظام (DQUR) حج گروپ آرگنائزر کو واضح طور پر دفتر میں نمایاں جگہ پر آویزاں کرنے کے ساتھ ویب سائٹ پر اپ لوڈ کرے گا۔ مزید برآں، حج گروپ آرگنائزر روزانہ کی بنیاد پر استعمال شدہ کوٹہ بھی HGO-MIS میں درج کرے گا۔	بھاری
10-	خدمات فراہم کنندہ MORA & IH کی ویب سائٹ پر اہل حج گروپ آرگنائزر کی فہرست اپ لوڈ کرنے سے پہلے حجاج کی بکنگ نہیں کرے گا۔	بھاری
11-	خدمات فراہم کنندہ بذات خود یا کسی ایجنٹ/ سب ایجنٹ کے ذریعے وزٹ/ بزنس ویزا کے تحت حج کے لئے حاجیوں کو بک نہیں کرے گا۔	بھاری
12-	خدمات فراہم کنندہ بکنگ کرتے وقت ہر حاجی کے ساتھ ایک معاہدہ (جس میں تمام تفصیلات اور سہولیات بشمول ایئر لائن، رہائش، ٹرانسپورٹ، کھانا وغیرہ حج پیکیج کے مطابق کا احاطہ کیا جائے گا) پر دستخط کرے گا اور معاہدہ کی ایک کاپی حاجی کو فراہم کرنے کے ساتھ ساتھ HGO-MIS پر اپ لوڈ کرے گا۔ مزید برآں حاجی کی اجازت سے معاہدہ میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کو بھی HGO-MIS لنک پر اپ لوڈ کرے گا۔	بھاری

-13	خدمات فراہم کنندہ MORA & IH کو تمام متبادل کے کیسوں سے آگاہ کرے گا (جو کہ کوٹے کے 20 فیصد سے زیادہ نہ ہونگے)۔	بھاری
-14	متبادل کی اجازت اس صورت میں ہوگی جب نہ جانے والے حاجی کو اعتراض نہ ہو اور اس کی رقم معاہدہ کے تحت واپس کر دی گئی ہو-اس سلسلے میں ایک تحریری بیان نہ جانے والے حاجی کی طرف سے درکار ہوگا جو کہ خدمات فراہم کنندہ وزارت کو پیش کرے گا- تاہم اگر کوئی ممکنہ حاجی حج کا ویزہ جاری ہونے کے بعد جان بوجھ کر یا کسی دیگر وجہ سے حج کے لئے سفر نہ کرے اور متبادل دستیاب نہ ہو تو پھر پیکیج کی غیر واپس شدہ رقم کی کٹوتی کے بعد رقم واپس کی جائے گی۔	بھاری
-15	خدمات فراہم کنندہ ہر حاجی کو حج سعودی عرب جانے سے کافی پہلے ایک کتاب (جس میں مناسک حج سے متعلق تفصیلات موجود ہونگی) بھی فراہم کرے گا۔خدمات فراہم کنندہ HGO-MIS پر تمام تفصیلات اپ لوڈ کرے گا۔	قلیل
-16	خواتین حجاج (سوائے فقہ جعفریہ کی حاجی خواتین جن کی عمر 45 سال سے زیادہ ہو) کو محرم کے بغیر بک نہیں کیا جائے گا۔	بھاری
-17	خدمات فراہم کنندہ حکومت کی SOPs کے مطابق مندرجہ ذیل درست طبی تصدیق نامہ حاصل کرے گا اور اپ لوڈ کرے گا جن میں حمل کا سرٹیفکیٹ شامل ہوگا اس صورت میں جب حاجی خاتون کا حمل حج پر سعودی عرب روانگی کے وقت 05 ماہ سے زیادہ ہو جسے وفاقی/صوبائی سرکاری/نیم سرکاری/آرمڈ فورسز کے خودکار ادارے/کارپوریشن، ہسپتال نے جاری کیا ہو، COVID-19 کی ویکسین کا سرٹیفکیٹ سعودی عرب کی اتھارٹیز کی جانب سے جاری کردہ ہدایات/تعلیمات کے مطابق ہو۔	بھاری
-D	**رہائش کے انتظامات**	
-1	خدمات فراہم کنندہ بلڈنگ اور ہوٹل کے معاہدے HGO-MIS پر اپ لوڈ کرے گا۔	بھاری
-2	خدمات فراہم کنندہ حجاج کو ایسی بلڈنگ/ہوٹل میں رہائش فراہم کرے گا جس کی معلومات سعودی عرب کے ای حج سسٹم /HGO-MIS سسٹم پر اپ لوڈ کر دی گئی ہوں۔ بلڈنگ اور ہوٹل میں تبدیلی کی اجازت اس وقت ہوگی جب خدمات فراہم کنندہ تعلیمات/ای حج کی پاسداری کرے گا۔	بھاری
-E	**سفری انتظامات**	
-1	خدمات فراہم کنندہ طے شدہ حج پیکیج کے مطابق ممکنہ حاجی یا اس کے متبادل کے لئے سفر کے اہتمامات حج فلائٹ کی روانگی سے کم از کم 05 (پانچ) دن قبل حاجی کو مطلع کرے گا۔متبادل کے کیسوں اور ای حج سے متعلق تکنیکی غلطیوں پر یہ لاگو نہیں ہوگا۔	قلیل
-2	خدمات فراہم کنندہ MORA & IH کو ایئر لائن/IATA ایجنٹ/Passenger Sale Agent (PSA) کی جانب سے ایک تصدیق نامہ یا ثبوت پیش کرے گا کہ اس نے اپنے تمام حاجیوں کے لئے واپسی کے ٹکٹ خریدے ہیں اور بک کی ہوئی فلائٹ "NO SHOW" کے بارے میں پہلے سے تعین کیا جائے گا کہ نقصان، خدمات فراہم کنندہ برداشت کرے یا حاجی خود برداشت کرے گا "NO SHOW" کی تفصیلات ہر حاجی کے پیکیج/معاہدہ میں واضح طور پر لکھی ہونی چاہیے۔	قلیل
-3	ہر گروپ (سعودی عرب کی SOPs کے مطابق تعداد) کے ہمراہ خدمات فراہم کنندہ کا ایک نمائندہ ہوگا اور یہ ذمہ داری کسی حاجی کے سپرد نہیں کی جائے گی۔	بھاری
-4	MORA & IH کے دیئے گئے نمونہ کے مطابق خدمات فراہم کنندہ ہر حاجی کو شناختی کارڈ جاری کرے گا جس میں اس کا نام، پاسپورٹ نمبر، سعودی عرب میں بلڈنگ کا پتہ، مکتب نمبر، پاکستان میں رابطہ نمبر، حاجی کا درخواست نمبر، خدمات فراہم کنندہ کا نام اور انرولمنٹ نمبر، پاکستانی حج مشن کا رابطہ نمبر، سعودی عرب میں خدمات فراہم کنندہ اور اس کے نمائندہ کا رابطہ نمبر وغیرہ درج ہوگا۔	قلیل

F-	انتظامی انتظامات	
1-	خدمات فراہم کنندہ مخصوص مدت کے اندر ویزا کے اجراء کے لئے حج سے متعلق معلومات ای حج پورٹل پر اپ لوڈ کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔	بھاری
2-	حجاج کی سہولت کے لئے خدمات فراہم کنندہ کا چیف ایگزیکٹو یا ڈائریکٹر سعودی عرب سفر کرے گا اور اپنے گروپ کے سعودی عرب میں قیام کے دوران وہاں موجود رہے گا۔	بھاری
3-	ہنگامی صورتحال میں چیف ایگزیکٹو/ ڈائریکٹر MORA & IH کے مانیٹرنگ سیل کو بروقت اطلاع دے کر پاکستان واپس جاسکتا ہے-تاہم کمپنی کا اسٹاف حجاج کے ساتھ رہے گا۔	بھاری
4-	کمپنی کا ایک تجربہ کار ملازم کم از کم 90 یا اس سے زیادہ حجاج کے لئے اپنے گروپ کے ساتھ موجود رہے گا (حجاج کے مکمل قیام کے دوران) جبکہ دو تجربہ کار ملازمین ایک پاکستان سے اور ایک مقامی خدام سعودی عرب سے رہے گا، بصورت دیگر چیف ایگزیکٹو (ڈائریکٹر حجاج کے گروپ کے ساتھ جس کی تعدا 100 اور اس سے زیادہ ہو (سعودی عرب حکومت کی مخصوص کردہ تعداد) گروپ کے ساتھ رہے گا۔	بھاری
5-	حج گروپ آرگنائزر واضح طور پر ان زیارات کے نام حج معاہدہ کے ساتھ ساتھ تربیتی نشستوں میں بیان کرے گا جو مکہ اور مدینہ میں کروائی جائیں گی۔	قلیل
6-	خدمات فراہم کنندہ رہائش وغیرہ سے متعلق درست معلومات ،سعودی عرب میں اپنے عملہ کے رابطہ نمبرز HGO-MIS پر اپ لوڈ کرے گا اور کسی تکنیکی وجہ سے HGO-MIS میں اپ لوڈ نہ کی گئی ہوں تو سعودی عرب میں آمد کے بعد مانیٹرنگ سیل کو 72 گھنٹوں کے اندر مطلع کرے گا۔	بھاری
7-	موجودہ حج گروپ آرگنائزر کی صورت میں خدمات فراہم کنندہ پیکیج (پیکیج x کوٹہ) کا 5 فیصد اور نئی HGOs کی صورت میں 10 فیصد بطور پرفارمنس گارنٹی بشکل بینک گارنٹی/ پے آرڈر/ ڈیمانڈ ڈرافٹ/ انشورنس گارنٹی (انشورنس گارنٹی (تکافل) (ایک AA ریٹنگ کی حامل کمپنی اور جس کا IATA سے الحاق ہو، کی طرف سے جاری کردہ) جمع کرائے گا۔ MOU کے مطابق حج گروپ آرگنائزر کی اجتماعی پرفارمنس گارنٹی ایک سال کے لئے قابل عمل ہوگی یا اس صورت میں جب حج گروپ آرگنائزر کے خلاف شکایات CDC کے حتمی فیصلے تک کے لئے زیر التواء ہوں۔ (انشورنس تکافل کی SOPs) گارنٹی کو علیحدہ سے جاری کیا جائے گا)۔ خدمات فراہم کنندہ کی تسلی بخش کارکردگی کی بنیاد پر بینک گارنٹی/ پے آرڈر/ ڈیمانڈ ڈرافٹ/ انشورنس گارنٹی کو واپس کر دیا جائے گا۔	بھاری
8-	خدمات فراہم کنندہ معاہدہ کے فارم میں متعلقہ حجاج سے ضمانت حاصل کرنے کو یقینی بنائے گا کہ وہ سعودی عرب میں غائب نہیں ہونگے اور مخصوص مدت میں واپس آجائیں گے۔	بھاری
9-	خدمات فراہم کنندہ HOAP سے ایک تصدیق نامہ/ثبوت حاصل کرے گا کہ سعودی تعلیمات کے مطابق رہائش کی 1 فیصد رقم HOAP میں جمع کرادی گئی ہے-مزید برآں ایک تصدیق نامہ یہ بھی فراہم کیا جائے گا کہ نہ جمع کرانے ،دھوکہ دہی، حجاج کے ساتھ حادثہ کی صورت میں اسے تکافل انشورنس کمپنی سے بذریعہ اجتماعی گارنٹی وصول کیا جائے گا جو کہ جرمانہ/ تلافی کی ادائیگی کی ذمہ دار ہوگی جیسا بھی وزارت فیصلہ کرے گی۔ (HGO کی انتظامیہ کو بلیک لسٹ کر دیا جائے گا) اور مذکورہ HGO کا کوٹہ وزارت کی مرضی پر ہوگا)۔	بھاری
G-	مکمل معلومات	
1-	خدمات فراہم کنندہ تندہی سے حج درخواست فارم، انفرادی حج معاہدہ، رجسٹریشن فارم، سمری فارم اور لاجسٹک فارم پُر کرے گا۔ خدمات فراہم کنندہ انہیں HGO-MIS پر اپ لوڈ کرنے کا پابند ہوگا۔	بھاری

-2	حج کا ارادہ رکھنے والے کی منظوری سے اس کے نامزد فرد کی بابت خدمات فراہم کنندہ HGO-MIS (حج درخواست فارم) پر درست معلومات اپ لوڈ کرے گا۔ نامزد فرد حج کا ارادہ رکھنے والے کا قریبی رشتہ دار یا دیگر کوئی نامزد فرد ہونا چاہیئے۔	بھاری
-H	**حج کے بعد کے تقاضے**	
-1	خدمات فراہم کنندہ کسی آڈیٹرز سے تصدیق شدہ سالانہ مالیاتی گوشوارے (آڈٹ رپورٹ) جب اور جیسے MORA & IH کو ضرورت ہوگی، فراہم کرے گا۔	بھاری
-2	خدمات فراہم کنندہ حجاج کے مختص کوٹہ کے 35 فیصد پُر شدہ فیڈ بیک فارمز حج کے امور مکمل ہونے کے ایک ماہ کے اندر پیش کرے گا اور وزارت خدمات فراہم کنندہ کی تسلی بخش کارکردگی پر 30 ایام کے بعد پرفارمنس گارنٹی کو واپس کردے گی۔	بھاری
-3	خدمات فراہم کنندہ حج کے بعد کا Proforma کے ساتھ اخراجات کے دستاویزی ثبوت (اگر درکار ہوں) بابت رہائش (مکہ، مدینہ، عزیزیہ مشاعر، ٹرانسپورٹ، اندرون شہر، بیرون شہر، مشاعر) MORA & IH کو حج کے امور مکمل ہونے کے 30 ایام کے اندر فراہم کرے گا۔	بھاری
-I	**عمومی قواعد و ضوابط**	
-1	خدمات فراہم کنندہ حجاج کے ساتھ عزت و احترام کے ساتھ پیش آئے گا۔	بھاری
-2	خدمات فراہم کنندہ حکومت پاکستان اور سعودی عرب کی طرف سے وقتاً فوقتاً جاری کردہ قواعد، ضوابط اور ہدایات پر عمل کرے گا۔	بھاری
-3	خدمات فراہم کنندہ معزز سپریم کورٹ آف پاکستان کے CP نمبر 1099 سن 2016 میں جاری کردہ احکامات مورخہ 22-02-2017 اور معزز عدالتوں کے اسی طرح کے وقتاً فوقتاً جاری کردہ دیگر احکامات پر من و عن عمل کرے گا۔	بھاری
-4	خدمات فراہم کنندہ ممکنہ حاجیوں کے لئے حج کی کم از کم دو (02) تربیتی نشستیں رکھے گا اور انہیں مناسکِ حج اور انتظامی معاملات بشمول مشاعر میں سہولیات جیسے کہ ٹینٹ کی گنجائش، بیت الخلاء کا استعمال، کولنگ سسٹم (کولر یا AC)، کھانے کا مینو، ٹرانسپورٹ وغیرہ (موسسۂ/مکتب کے مطابق) اور طے شدہ پیکیج کے مطابق آگاہ کرے گا۔ مزید برآں خدمات فراہم کنندہ تربیتی نشستوں کا شیڈول (تاریخ، وقت اور مقام) HGO-MIS پر اپ لوڈ کرتے ہوئے حج ڈائریکٹوریٹ کو مطلع کرے گا اور اس بات کو بھی یقینی بنائے گا کہ 100 فیصد حاجیوں تک اطلاع پہنچ چکی ہے۔	بھاری
-5	خدمات فراہم کنندہ کی جانب سے پاکستان یا سعودی عرب میں حج کے انتظامات کے دوران کسی دھوکہ دہی کے عمل کو ایک فوجداری جرم تصور کیا جائے گا۔	بھاری
-6	MORA & IH کو مطلع کر کے اجتماعی انتظامات کی اجازت ہوگی بشرطیکہ ہر خدمات فراہم کنندہ کا ایک جیسا پیکیج، سہولیات ہوں۔ تاہم ہر خدمات فراہم کنندہ حجاج کو آزادانہ اپنے کوٹہ کے مطابق بکنگ کرے گا۔ شکایت کنندہ حاجی کی ذمہ داری متعلقہ حج گروپ آرگنائزر (HGO) پر عائد ہوگی جس نے اسے بک کیا ہے۔	بھاری

-J	**عمومی ہدایات**
-1	MORA & IH چیف ایگزیکٹو یا ڈائریکٹر یا CEO کے نامزد کردہ نمائندے کو حج کے انتظامات کے لئے Multiple Visa جاری کرنے کی اجازت دے گی۔ خدمات فراہم کنندہ یقینی بنائے گا کہ Multiple Visa سعودی تعلیمات اور حکومت پاکستان کی ہدایات کے مطابق استعمال ہوں۔

-2	کوشش کی جائے گی کہ حجاج کی شکایات KSA میں ہی حل ہو جائیں۔اس مقصد کے لئے مانیٹرنگ اینڈ کمپلینٹ ریزولوشن کمیٹی(MCRC) تشکیل دی جائے گی جس میں HOAP کا ممبر بھی شامل ہوسکتا ہے۔تاہم غیر تصفیہ شدہ شکایات کو پاکستان میں کمپلینٹ ڈسپوزل کمیٹی(CDC) کے روبرو پیش کیا جائے گا۔
-3	اس معاہدہ پر پاکستان کے قوانین لاگو ہونگے اور اس سلسلے میں اپیلیٹ کمیٹی کے فیصلے کے بعد پاکستان کی عدالتوں کو ان کیسوں کی سماعت کا امتیازی دائرۂ اختیار حاصل ہوگا۔
-4	خدمات فراہم کنندہ کے معاہدہ کی شقوں کی تشریح سے متعلق MORA & IH کے فیصلے کو حتمی تصور کیا جائے گا۔حج گروپ آرگنائزر کی کارکردگی کی تشخیص متعلقہ خدمات فراہم کنندہ کو 15 دن قبل پیشگی نوٹس دے کر حج آرگنائزر ایسوسی ایشن آف پاکستان (HOAP) کو مطلع کر دیا جائیگا۔
-5	حجاج سے کی طرف سے خدمات فراہم کنندہ کے خلاف موصول ہونے والی تمام شکایات یا MCRC کی جانب سے بھیجے گئے کیسوں کو پاکستان میں شکایات نمٹانے والی کمیٹی (CDC) کے روبرو پیش کیا جائے جسے انفرادی معاہدوں، باضابطہ منظور شدہ پیکیجز، SPA کی عدم پاسداری، مانیٹرنگ کے نظام یا حجاج کے کوئی اور دھوکہ دہی پر کوئی ایک یا زیادہ جرمانے عائد کرنے کا اختیار حاصل ہوگا۔ CDC کے فیصلے کے خلاف اپیل MORA & IH کی Appellate Committee کے روبرو CDC فیصلے کے اجراء کے 15 دن کے اندر دائر کی جاسکتی ہے۔
-6	خدمات فراہم کنندہ SPA کی طے شدہ شرائط وضوابط یا بعد میں MORA & IH ،حکومت پاکستان اور سعودہ عرب کی طے کردہ اضافی شرائط کی پاسداری کرے گا۔

میں نے معاہدہ کو پڑھ اور سمجھ لیا ہے اور اقرار کرتا ہوں کہ حج گروپ آرگنائزر کی تمام سرگرمیاں اور کوٹہ پر حج پالیسی 2023 کا حصہ (iii) یعنی نجی حج اسکیم اور SPA لاگو ہونگے۔ مجھے حج گروپ آرگنائزر بنام میسرز Air Guide HAJJ & UMRAH SERVICES (PRIVATE) LIMITED کو حج کوٹہ مختص کرنے پر کوئی اعتراض نہیں ہے، میں مذکورہ بالا SPA میں بیان کردہ حجاج کی سعودی عرب تک سفر کے ساتھ ساتھ دیگر شرائط یا بعد میں حج 2023 کے دوران حجاج کو خدمات فراہم کرنے کے لئے وزارت اور سعودی عرب کی بیان کردہ اضافی شرائط/SOP's پر عمل کروں گا۔

برائے ومنجانب حکومت پاکستان

چیف ایگزیکٹو(.............................)

دستخط ونشان انگوٹھا

برائے ومنجانب

میسرز Air Guide HAJJ & UMRAH SERVICES (PRIVATE) LIMITED

خدمات فراہم کنندہ کے تمام ڈائریکٹران کے دستخط اور نشان انگوٹھا (حالیہ فارم A اور 29 کے مطابق)

نمبر شمار	نام	دستخط	نشان انگوٹھا