

وزارة الحج والعمرة

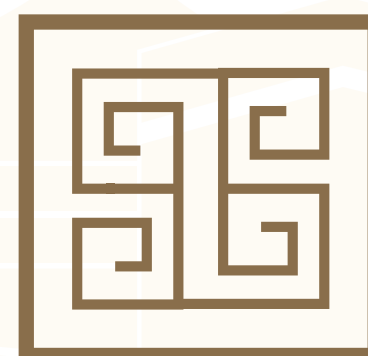
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ
مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ لِحَاجَةٌ أَلَيْسَ الْبَيْتُ اسْتَطَاعَ الْبَيْتُ بِلَا





الملك عبدالعزيز بن عبد الرحمن آل سعود

المؤسس - طيب الله ثراه





خَادِمُ الْحَرَمَيْنِ الشَّرِيفَيْنِ
الْمَلِكُ سُلَيْمَانُ بْنُ عَبْدِ الْعَزِيزِ السَّعُودِ





صَاحِبُ السُّؤَالِ
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع





الأمير عبد العزيز بن سعود
ابن نايف بن عبد العزيز آل سعود
وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا





صَاحِبُ السُّمُومِ الْمَلِكِي

الْأَمِيرُ خَالِدُ بْنُ فَيْصَلِ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ السَّعُودِي

مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة

رئيس لجنة الحج المركزية





صَاحِبُ السُّوَالِمَلِكِيَّةِ
الْأَمِيرُ فَيَّصَلُ بْنُ سَيِّدِ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ بْنِ السَّعُودِ
أمير منطقة المدينة المنورة
رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدانا لهذا
والا كنا له لعاثين

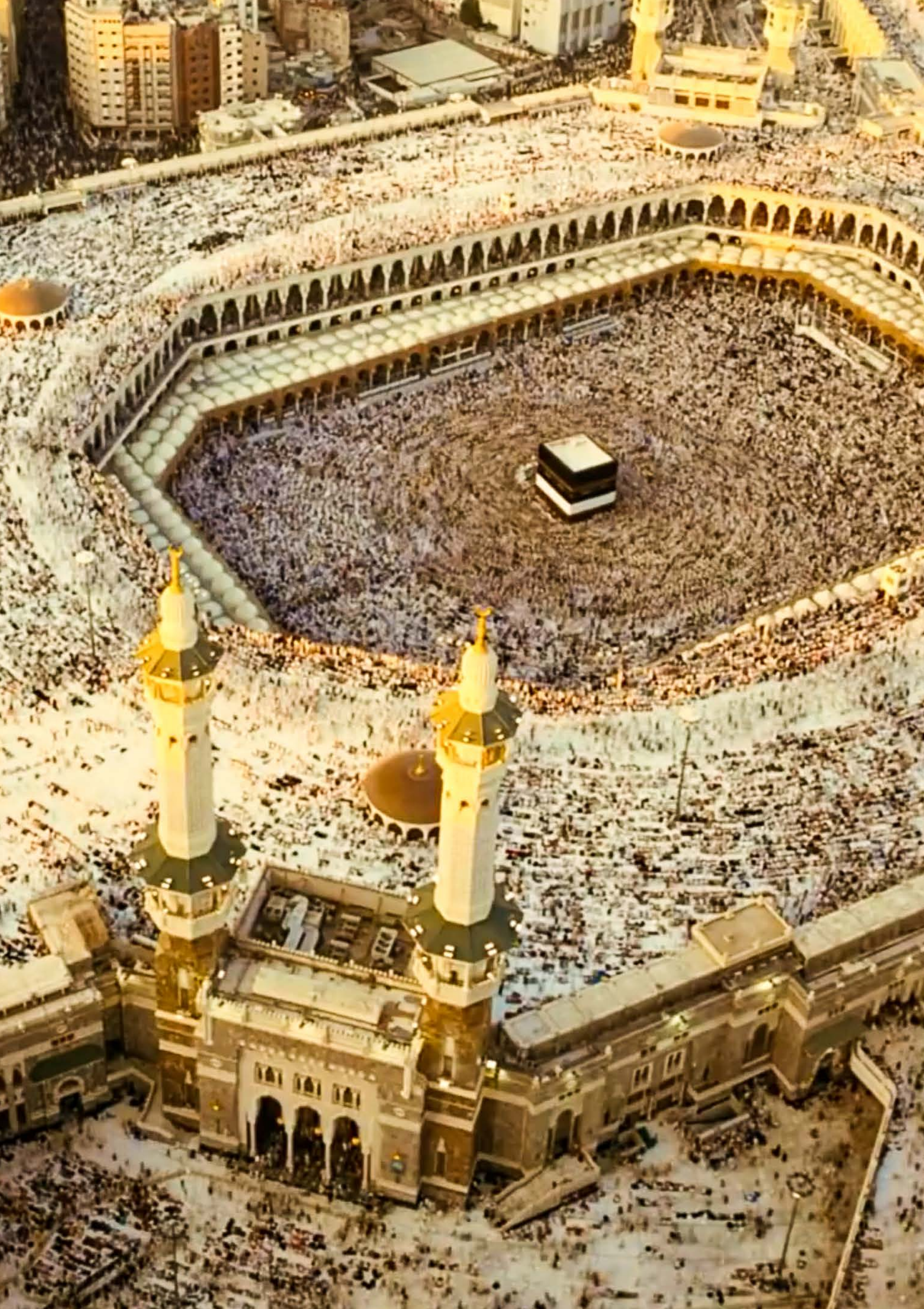
الحسنة
الله



ما في السموات وما في الارض
تسبيح له خاشعون

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله الذي هدانا لهذا
والا كنا له لعاثين
الحسنة
الله

ولا يؤمنون حتى يحسنوا
العمل



كلمة وزير الحج والعمرة



منذ القدم ولا تزال المملكة العربية السعودية تتبوأ مكانةً سامية ورفيعة، على المستويين الإقليمي والعالمي، وها هي تمثل منصة متميزة وعنواناً واضحاً لكرم الضيافة العربي الأصيل، الأمر الذي جعل لها مكانة خاصة في قلوب ضيوف الرحمن الذين يفدون إليها من كل حدب وصوب. لقد شَرَّف الله هذه البلاد بخدمة الحرمين الشريفين وحجاج بيت الله الحرام والمعتمرين والزوار، لذا فإن حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز حفظه الله، لا تدخر وسعاً في سبيل توفير كل ما من شأنه أن يعمل على تيسير أداء شعائر الحج والعمرة، ويوفر الراحة التامة لضيوف الرحمن، ويجعل من رحلتهم الإيمانية ذكرى جميلة لا تبارح مخيلتهم.

إن المملكة العربية السعودية ملتزمة تماماً وواعية بأدوارها ومسؤولياتها تجاه إعمار وتطوير وتوسعة الحرمين الشريفين، وتوفير كل المقومات والعناصر اللازمة لبسط الأمن والأمان وإتاحة الخدمات بصورة متفردة لضيوف الرحمن، من أجل تمكينهم من أداء شعائر الحج والعمرة والزيارة ببسر وطمأنينة وسلام.

وتقف اليوم تلك المشاريع الضخمة التي نفذتها ولا تزال تنفذها الدولة، سواءً في مكة المكرمة أو في المدينة المنورة، شاهدةً على مستويات الجودة والتميز والتماشي مع تقنيات العصر. وتدرك الدولة تماماً ضرورة مضاعفة جهودها وتعزيز خططها، لتظل رمزاً لكرم الضيافة وحسن الوفادة، ومدخلاً لإثراء الرحلة الدينية لكل حاج أو معتمر أو زائر.

من جانبنا في وزارة الحج والعمرة سنسعى إلى تحقيق التميز في خدمة ضيوف الرحمن، من خلال تيسير إجراءات الحصول على التأشيرات وتطوير الخدمات الإلكترونية السريعة والدقيقة. وهنا أشيد بدور القطاعين العام والخاص في تطوير والارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار، ومن بينها الإقامة والضيافة وتوسيع نطاق الخدمات المتاحة لهم ولعائلاتهم وتوفير كل المعلومات الهامة بصورة شمولية، من خلال التطبيقات الذكية، ليستمتعوا برحلة دينية آمنة.

واليوم نضع بين أيديكم هذا الكتاب التعريفي عن وزارة الحج والعمرة وعن جهودها الواسعة في خدمة ضيوف الرحمن، من اللحظة التي يعتزمون فيها أداء الفريضة وهم في بلدانهم، وحتى وصولهم إلى المملكة وأثناء إقامتهم فيها وحتى عودتهم إلى بلدانهم سالمين بحفظ الله ورعايته.

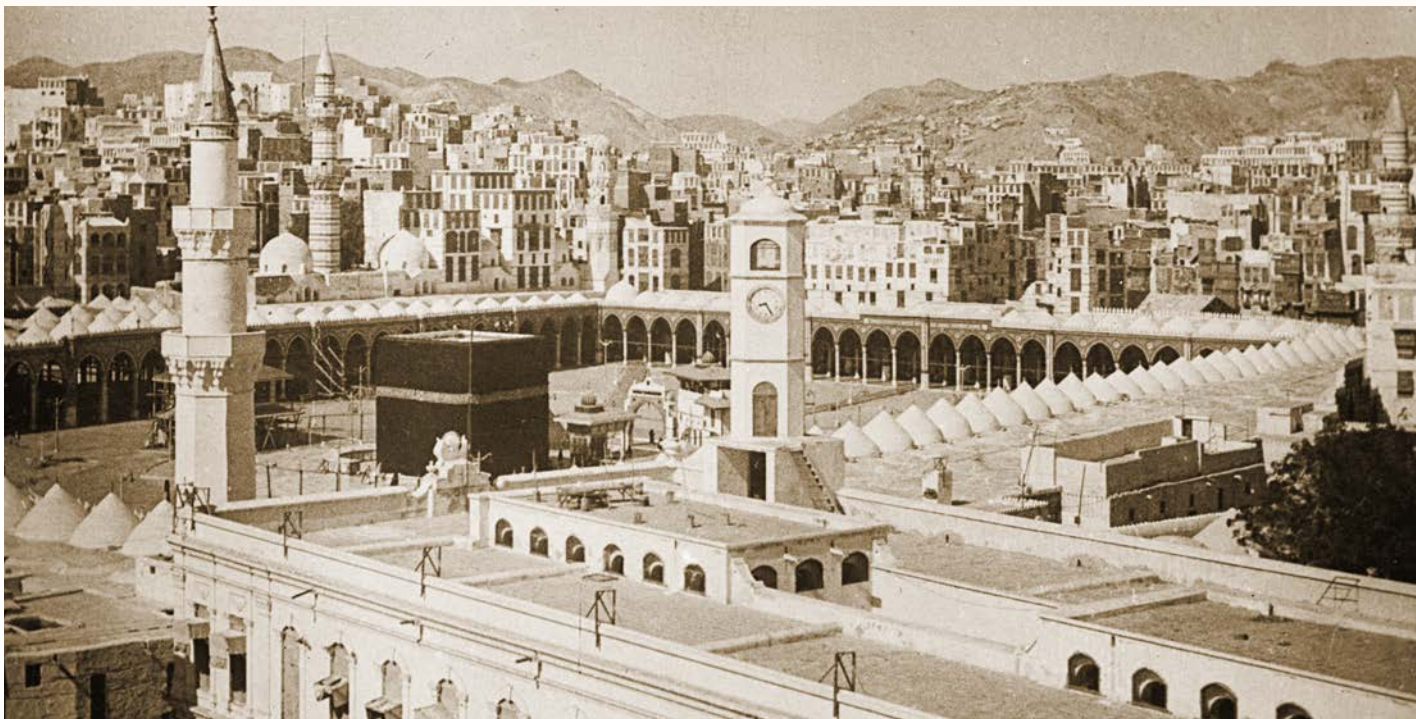
د. محمد صالح بن طاهر بنتن

وزير الحج والعمرة





المحتويات



• كلمة وزير الحج والعمرة

منظومة شؤون الحج

- لجنة الحج العليا
- لجنة الحج المركزية
- لجنة الحج بالمدينة المنورة

عن الوزارة

- خلفية تاريخية
- الرؤية
- الرسالة
- الأهداف
- مهام الوزارة
- نطاق العمل
- فروع الوزارة
- فرع الوزارة بمكة المكرمة
- فرع الوزارة بالمدينة المنورة
- فرع الوزارة بجدة

20

قطاع الحج ورعاية الحجاج

- تنظيمات الحج والحجاج
- وفود مكاتب شؤون الحجاج والاجتماعات الثنائية
- تأهيل الشركات والوكالات السياحية بالخارج
- المسار الإلكتروني لحجاج الخارج
- المسار الإلكتروني لحجاج الداخل
- تفويج الحجاج
- قطار المشاعر المقدسة
- مشروع ضبط الحشود بمحطات قطار المشاعر المقدسة
- الخطة التشغيلية لوزارة الحج والعمرة
- برامج الترحيب بالحجاج والمعتمرين
- البوابة الإلكترونية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي
- المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجاج
- الرقابة على الخدمات التي تقدم للحجاج
- عناصر الخدمات ومراحل تقديمها

42

قطاع العمرة ورعاية المعتمرين

- المسار الإلكتروني للمعتمرين

66

- تسهيل الإجراءات إلكترونياً
- برامج الوزارة الخاصة بشركات العمرة
- مركز معلومات العمرة
- إجراءات عمرة الخارج
- دفع قيم حزم الخدمات

قطاع النقل

116

- نقل الحجاج وإشراف الوزارة
- الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج ولجنتها التنفيذية ولجان المراقبة الميدانية
- اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج
- اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج في المدن
- اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج على الطرق
- النقابة العامة للسيارات
- الهيكل التنظيمي للنقابة العامة للسيارات
- شركات نقل الحجاج
- تصعيد الحجاج إلى مشعر عرفات
- النفرة إلى مزدلفة
- الإفاضة من مزدلفة إلى منى
- النقل بالرحلات الترددية
- وحدة العلوم والتقنية

قطاع التخطيط والتطوير

136

- أهمية هيكله وكالات وزارة الحج والعمرة
- وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير
- التخطيط والتطوير
- مهام الوكالة
- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية

مكتب تحقيق الرؤية

148

- أهداف مكتب تحقيق الرؤية
- الأهداف الإستراتيجية
- مؤشرات الأداء
- حوكمة مكتب تحقيق الرؤية في وزارة الحج والعمرة
- الهيكل التنظيمي لمكتب تحقيق الرؤية

أدوار الوزارة في تحقيق الرؤية

160

- رؤية المملكة العربية السعودية 2030
- برنامج التحول الوطني
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن
- على خطى رؤية 2030

الجهات التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة

170

- مؤسسات أرباب الطوائف
- مهام مؤسسات أرباب الطوائف
- الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف
- مكتب الوكلاء الموحد
- مكتب الزمازمة الموحد
- المؤسسة الأهلية للأداء
- مجالس بالانتخاب
- المراكز المساندة

مبادرات ودراسات

190

- رؤى وتوجيهات ومبادرات ودراسات
- مبادرات ودراسات
- آليات التنفيذ
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
- البنك الإسلامي للتنمية

المبادرات الجديدة للوزارة

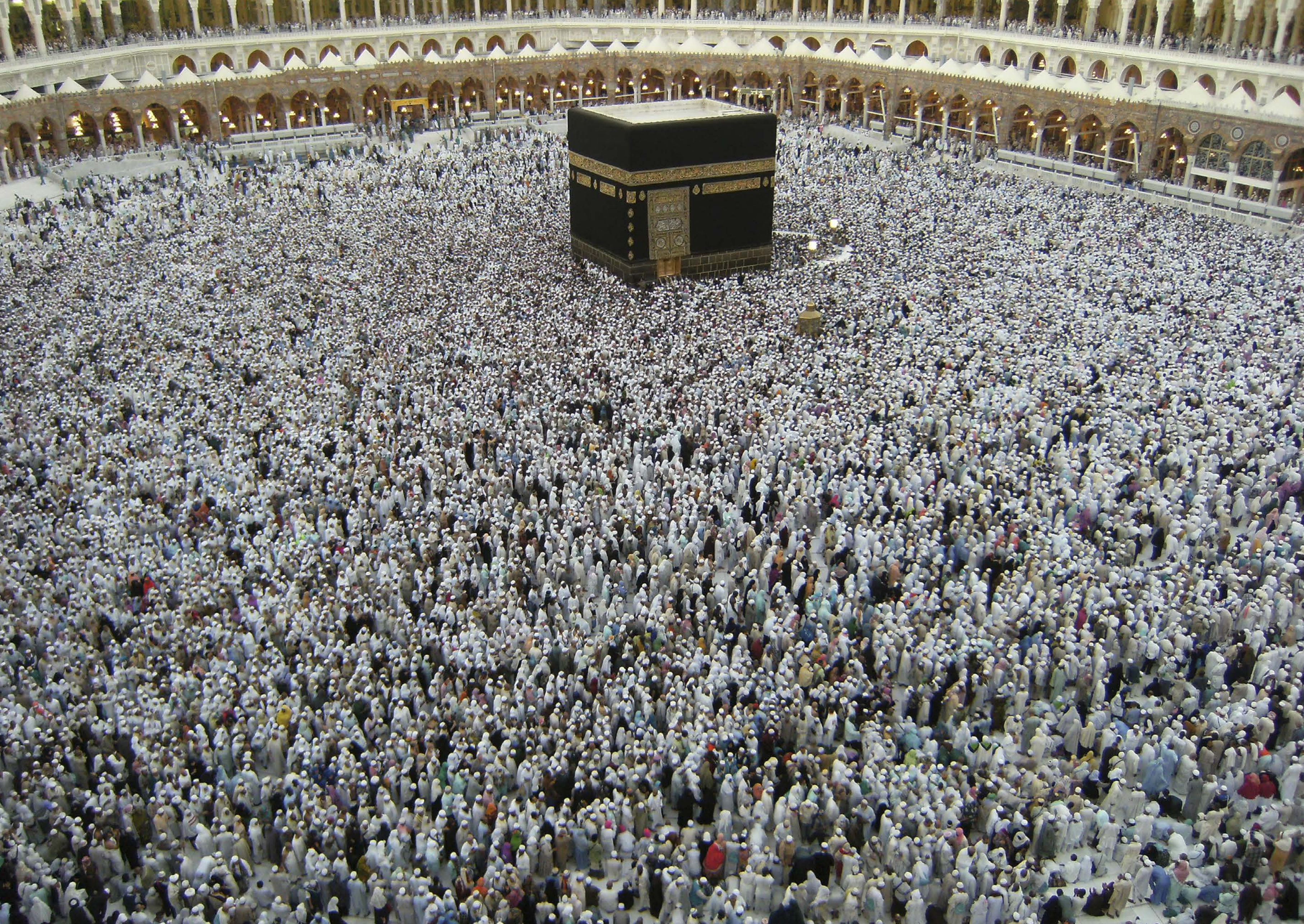
210

- تطوير تشغيل خدمات نقل الحجاج والمعتمرين
- إنشاء مركز تدريب تابع لوزارة العمرة لتدريب العاملين في منظومتي الحج والعمرة
- إعداد مخطط شامل للمشاعر المقدسة لاستقبال أعداد أكبر من الحجاج والمعتمرين والزوار
- تحويل مؤسسات أرباب الطوائف إلى شركات مساهمة وإعادة هيكلة خدماتها
- إنشاء وتشغيل إدارة التفويج في رحلة الحج
- تطوير وحدة الأعمال التطوعية بوزارة الحج والعمرة ودراسة تنظيم الأعمال الخيرية
- إنشاء وتشغيل إدارة التفويج في رحلة الحج
- بناء وتشغيل مدن الحجاج والمعتمرين
- بناء وتشغيل مشروع البوابات الإلكترونية في مكة والمدينة والمشاعر المقدسة
- تطوير وتشغيل خدمات إسكان الحجاج والمعتمرين

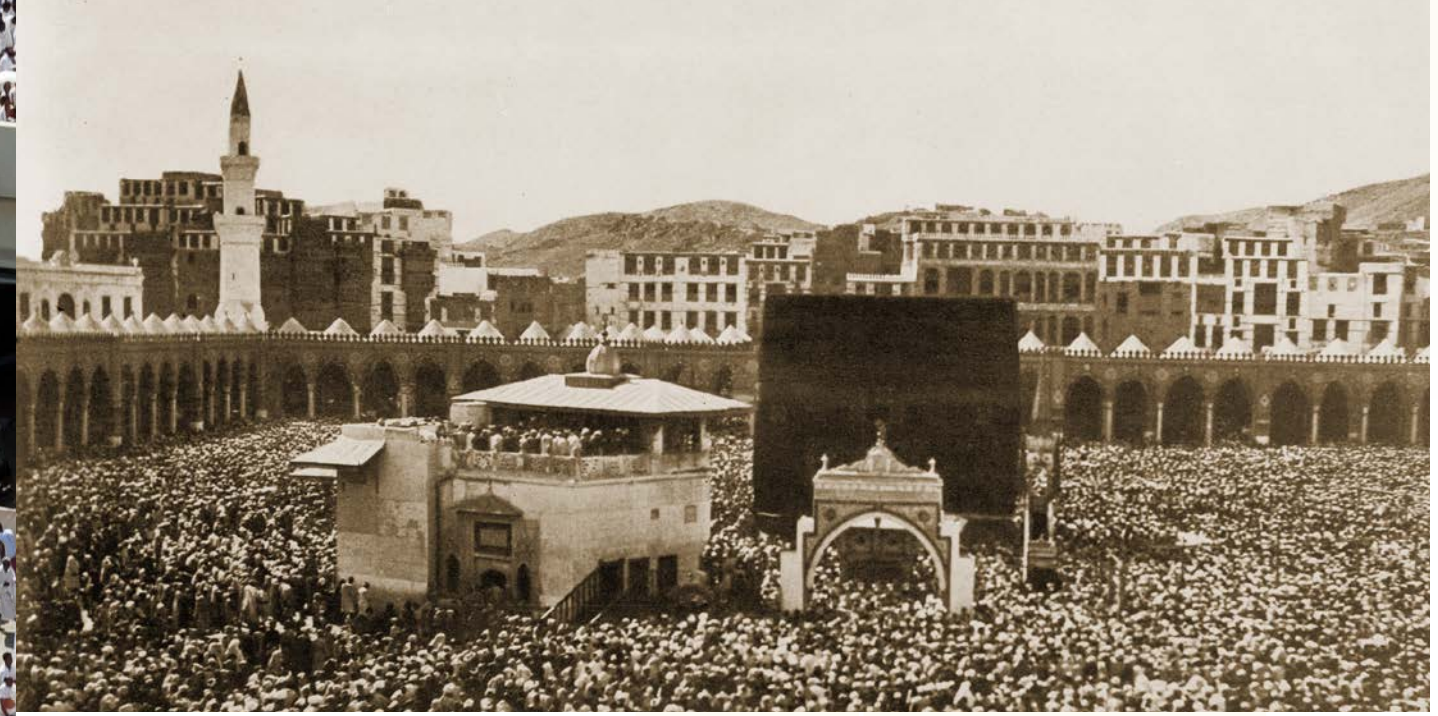
المحتويات

• تهيئة واستخدام المشاعر طوال العام	• إنشاء وتشغيل مركز الدراسات والمشاريع	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل مركز معلومات واقتصاديات الحج والعمرة
• إنشاء شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير	• تنفيذ خطط التوعية الشاملة لضيوف الرحمن	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• دراسة وإنشاء وتشغيل غرفة متابعة ومراقبة وتحكم وقياس للأعمال الميدانية	• إنشاء وتشغيل مركز معلومات واقتصاديات الحج والعمرة	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• إنشاء شركات لمتابعة أداء وتشغيل مقدمي الخدمة في الحج والعمرة	• إنشاء وتشغيل مركز معلومات واقتصاديات الحج والعمرة	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تمديد فترة بقاء الحجاج في المدينة المنورة	• تطوير منظومة خدمات الإعاشة والتغذية لضيوف الرحمن	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تطوير إجراءات الاستقبال والتفويج عبر المنافذ وتوفير خيارات نقل متعددة	• تسهيل إنهاء إجراءات دخول المعتمر بالمنافذ قبل الوصول	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تطوير خطط الأنظمة التشغيلية لأنماط نقل الحجاج والمعتمرين	• تطوير منظومة خدمات الإعاشة ضيوف الرحمن وفقاً لمعايير تضمن الجودة وتحقيق رضا المستفيدين	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تحسين خدمات إعاشة ضيوف الرحمن وفقاً لمعايير تضمن الجودة وتحقيق رضا المستفيدين	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• بناء وتشغيل الواحة العالمية لنشر ثقافات الدول الإسلامية	• تطوير هيكلية وحوكمة منظومة نقل ضيوف الرحمن	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تطوير هيكلية وحوكمة منظومة نقل ضيوف الرحمن	• توحيد الجهة المرخصة لمساكن إيواء ضيوف الرحمن	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تنظيم وتطوير خدمات الزيارة بالمدينة المنورة وتنفيذها بجودة وإتقان	• إصدار التأشيرة الإلكترونية	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• رصد حال العرض والطلب على إسكان زوار المدينة وتحديد طاقته حتى 2030	• إنشاء صندوق تمويلي متعدد المصادر لمشاريع المشاعر المقدسة	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• توفير خدمات الشحن والتوصيل عبر المسار الإلكتروني	• إنشاء أنظمة النقل الذكي وتوظيف تقنيات المراقبة والمتابعة وتطوير قواعد البيانات المكانية	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين
• تطوير وتفعيل النمذجة والمحاكاة وإعداد الخطط التشغيلية في منظومة نقل الحجاج والمعتمرين	• توسيع الوزارة في استخدامات التقنية	• إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة	• إنشاء وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين

• الربط الإلكتروني	• جوائز حصدها الوزارة	• مركز الوثائق والمحفوظات
• التوعية الذكية	• جوائز حصدها الوزارة	• المعارض والمناسبات الوطنية
• الدليل الطبي	• جوائز حصدها الوزارة	• جائزة وزارة الحج والعمرة للأعمال الإعلامية
• برنامج "كن عوناً"	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• تعظيم أثر التطوع	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• أهداف البرنامج	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• قيم البرنامج	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• وكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• سبب التسمية	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• التنظيم الإداري لوكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• هيئات ولجان	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة مكافحة الظواهر السلبية	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة ضائعات الحجاج (المفقودات)	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة النظر في مخالفات ضوابط الإسكان	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة متابعة ضوابط الإسكان	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة التصعيد والنفرة	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجنة الكشف على مساكن الحجاج	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجان النظر في شكاوى الحجاج	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• لجان موسمية	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• التواصل الثقافي والإعلامي	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• البوابة الإلكترونية	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• مجلة الحج والعمرة (1366 هـ / 1947 م)	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• ندوة الحج الكبرى	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• هيكلية وكالات وزارة الحج والعمرة	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة
• مركز تواصل الحجاج والمعتمرين	• جوائز حصدها الوزارة	• جوائز حصدها الوزارة



منظومة شؤون الحج



- لجنة الحج العليا
- لجنة الحج المركزية
- لجنة الحج بالمدينة المنورة



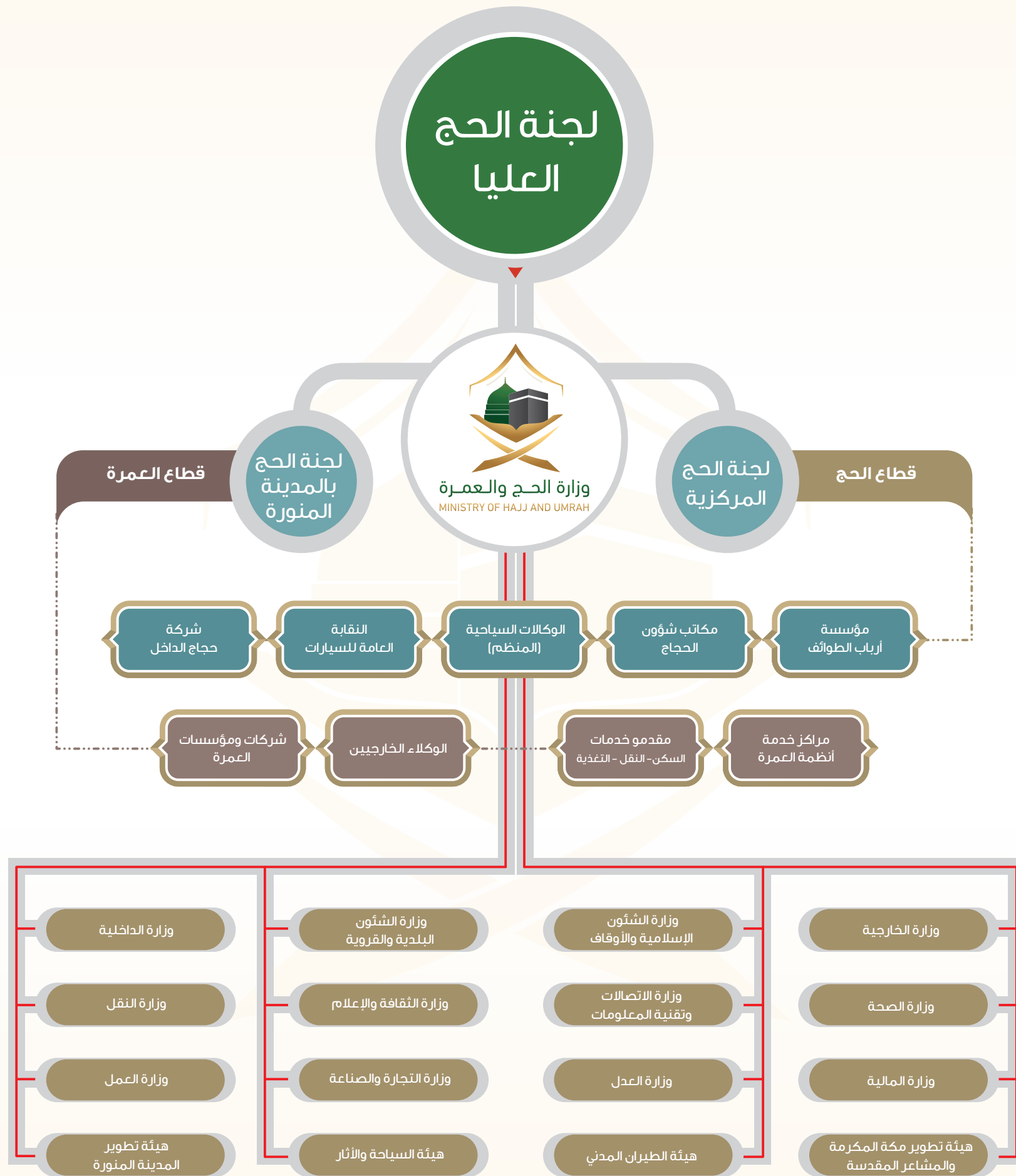
منظومة شؤون الحج

تشارك في أعمال الحج جميع أجهزة الدولة وبعض مؤسسات القطاع الخاص وذلك بشكل مباشر أو غير مباشر. وتضع كل الوزارات والمؤسسات خططاً تشغيلية في حدود مهامها ومسؤولياتها، حيث تقوم بتنفيذها ثم تقويمها بعد انتهاء موسم الحج لترسيخ الجوانب الإيجابية وتغادي السلبيات إن وُجدت.

وتتكون منظومة شؤون الحج من اللجان التالية:

- (1) لجنة الحج العليا.
- (2) لجنة الحج المركزية.
- (3) لجنة الحج بالمدينة المنورة.

ويوضح الرسم المرفق منظومة شؤون الحج.

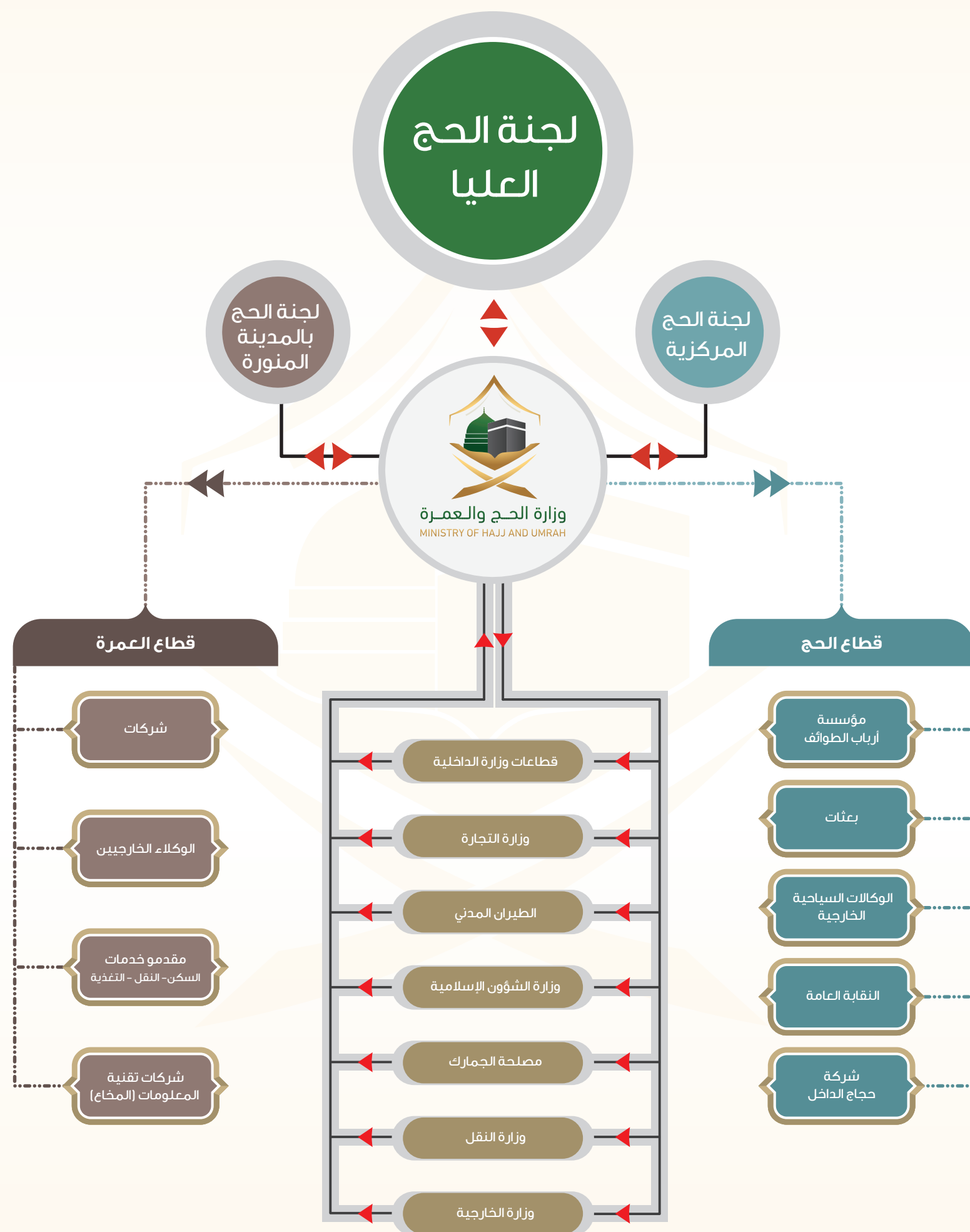


لجنة الحج العليا

تتولى لجنة الحج العليا التي يرأسها صاحب السمو الملكي الأمير عبدالعزيز بن سعود بن نايف بن عبدالعزيز وزير الداخلية، الإشراف على جميع أعمال الحج، وتضم في عضويتها الوزارات ذات العلاقة. وتتابع اللجنة أداء جميع الأجهزة الحكومية المشاركة في أعمال الحج، وتضع الخطط لموسم الحج في ضوء مخرجات مواسم الحج الماضية، وتشمل مهام اللجنة:

1. رسم السياسة العليا للدولة في ترتيبات الحج.
2. الإشراف على جميع الأعمال المتعلقة بالحج، تخطيطاً وتنظيماً وتطويراً، تحقيقاً للأهداف العليا للدولة.
3. رفع تقاريرها لمقام خادم الحرمين الشريفين عن جميع المراحل والجوانب الأمنية والإعلامية والإدارية والخدماتية.
4. رفع التوصيات إلى مقام خادم الحرمين الشريفين، في سبيل تحقيق المزيد من التطوير والتجويد، وفق التوجيهات السامية.
5. دراسة كل ما يرد إليها من اللجان أو الجهات الأخرى ذات العلاقة، من اقتراحات أو توصيات.
6. وضع الأطر العامة للخطة المستقبلية لمواسم الحج.
7. دراسة ما يرد إليها من دراسات وتوصيات من الوزارات ولجنة الحج المركزية ولجان أعمال الحج.

منظومة العمل في مجال الحج والعمرة



لجنة الحج المركزية

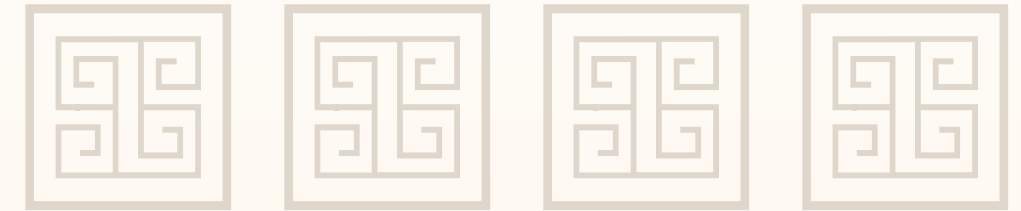
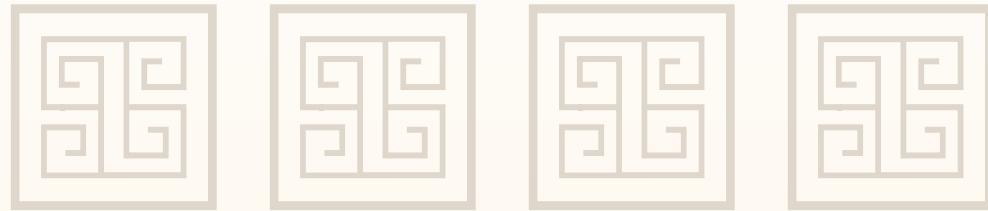


جانب من اجتماع صاحب السمو الملكي الأمير خالد بن فيصل مستشار خادم الحرمين الشريفين
أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية

تقوم لجنة الحج المركزية، التي يرأسها صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة رئيس الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج، بدور محوري في تسهيل تأدية المناسك لملايين الحجاج والمعتمرين الذين يفدون من خارج المملكة وداخلها في كل موسم. وتقوم اللجنة بالتنسيق بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص، ومتابعة تنفيذ المشاريع وخدمات ومرافق الحج بما يحقق أرقى مستويات الخدمة المنشودة لحجاج بيت الله الحرام والمعتمرين ورعاية شئوئهم.

وتتبثق عن هذه اللجنة لجان فرعية ذات طبيعة تنفيذية ومن مهامها وأهدافها:

- الإسهام في تنفيذ أهداف لجنة الحج العليا وتوجيهاتها.
- العمل على تسهيل أداء المناسك للحجاج والمعتمرين على أفضل وجه.
- التنسيق مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص في كل ما يتعلق بالحج والعمرة.
- متابعة تنفيذ مشروعات وخدمات مرافق الحج.
- وضع التنظيمات اللازمة لاستقبال الحجاج والمعتمرين، وتأمين كل الخدمات اللازمة لذلك.





جانب من اجتماع صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة

لجنة الحج بالمدينة المنورة

يرأس لجنة الحج بالمدينة المنورة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة، وتضم اللجنة في عضويتها جميع مديري الأجهزة الحكومية ذات العلاقة بشؤون الحج والحج والزوار والمعتمرين، وتهدف إلى الارتقاء بخدمات حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين وزوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم، عند قدومهم وإقامتهم ومغادرتهم المدينة المنورة.

ومن مهام وأهداف اللجنة:

- الإشراف على كل أمور الحجاج بالمدينة المنورة.
- دعم الجوانب التنفيذية للجهات العاملة في خدمة الحاج والزائر.
- الارتقاء بأعمال الحج من خلال مقترحات تطويرية وآليات تقنية.
- توجيه الجهات التنفيذية لتطوير أدائها بما يرتقي بمستوى الخدمات.
- متابعة جهود الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة.



وزير الحج والعمرة يقف على مراكز الإرشاد في المسجد النبوي الشريف



عن الوزارة



• خلفية تاريخية

• الرؤية والرسالة

• الأهداف

• مهام الوزارة

• نطاق العمل

• فروع الوزارة

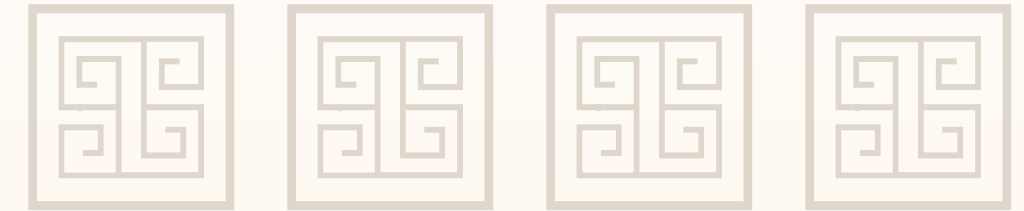
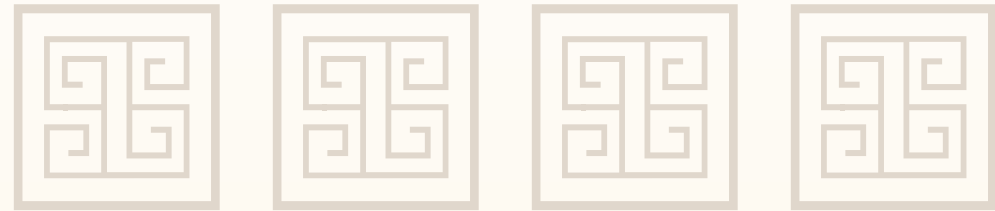




رعاية والاهتمام بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار على مدار الساعة في جميع المشاعر المقدسة

عن الوزارة

لقد اختص الله سبحانه وتعالى حكومة المملكة العربية السعودية بتحمل مسؤولية خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار منذ أن تخطوا أقدامهم أرض المملكة وحتى عودتهم لبلدانهم، ومن هذا المنطلق ظلت الرعاية الكريمة الشاملة للقادمين لأداء الحج والعمرة موضوع اهتمام ملوك المملكة العربية السعودية منذ عهد المؤسس الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود طيب الله ثراه، وحتى هذا العهد الزاهر عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز حفظه الله، وكان لهذا التنظيم دوره في تلك الرعاية والاهتمام بشؤون الحج.



خلفية تاريخية

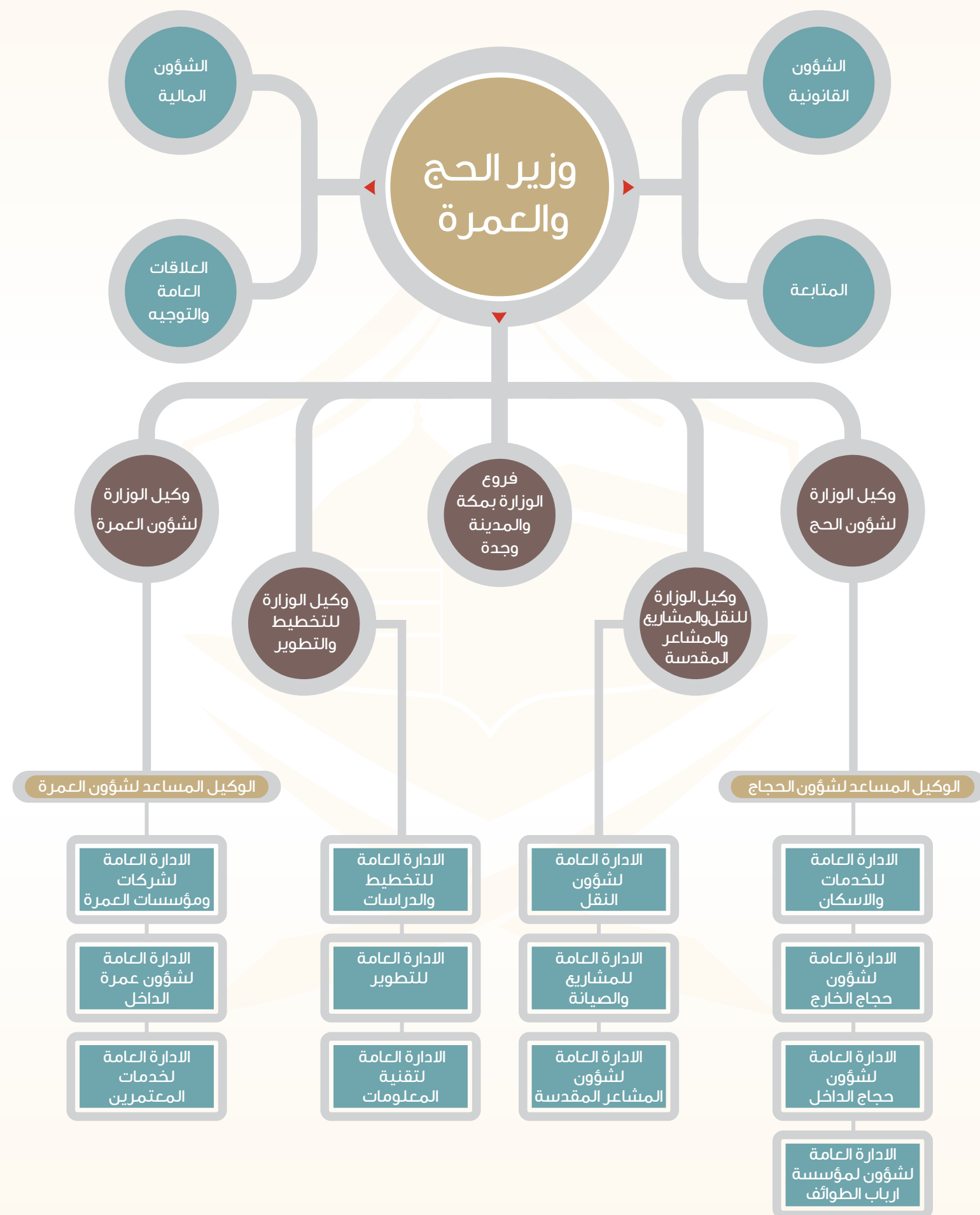
أُنشأت الوزارة في عام 1381 هـ تحت مسمى "وزارة الحج والأوقاف"، لتتولى مهام الإشراف على شؤون الحج والأوقاف وشؤون الحرمين والمساجد.

وفي عام 1414 هـ تم فصل قطاع الأوقاف كوزارة مستقلة تحت مسمى "وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد"، وكذلك تم فصل الإشراف على شؤون الحرمين الشريفين، ومصنع كسوة الكعبة المشرفة في وحدة إدارية مستقلة هي "الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف".

أما الجزء المتبقي فقد أطلق عليه مسمى "وزارة الحج" وتم تعديله فيما بعد إلى مسمى "وزارة الحج والعمرة"، وتركزت مهام الوزارة في تنفيذ سياسة الدولة رعاها الله في مجال خدمة ضيوف الرحمن من حجاج وعمار وزوار لمسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم، واقتراح وإعداد الأنظمة واللوائح التنفيذية ومتابعة أعمال القطاعات الأهلية التي تشرف عليها، ومراقبة حسن أدائها.

الهيكل التنظيمي المعتمد للوزارة

بقرار مجلس الوزراء رقم (56) وتاريخ 1430\2\21 هـ





خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز والإشراف على راحة حجاج بيت الله الحرام في مشعر منى



خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان أثناء تفقد المسجد الحرام في مكة المكرمة

الرؤية والرسالة

لوزارة الحج والعمرة قيم واضحة تحدد مسيرتها وتمثل هادياً لكل نشاطاتها وأعمالها في سبيل تحقيق أهدافها النبيلة، وقد تم بلورة تلك القيم في شكل رؤية ورسالة وأهداف.

الرؤية

أن تكون رحلة الحج والعمرة والزيارة مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة، لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحاج والمعتمر و الزائر تحقق له الرضا، وتجعله سفيراً ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

الرسالة

تعمل وزارة الحج والعمرة في أداء مهامها بالتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية لتيسير إجراءات أداء المناسك، وضبط وتقنين الخدمة من خلال تطوير الأنظمة وتوظيف التقنية ورفع كفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، وإكمال البنى التحتية بهدف توفير ضيافة دينية بمعايير عالمية.

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الأهداف

تسعى وزارة الحج والعمرة لتحقيق العديد من الأهداف، وتهيئة مرافق الخدمات كافة لخدمة ضيوف الرحمن، رعاية لهم واهتماماً بهم، و من أبرز أهدافها :

- العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.
- تطوير أعمال مهنة الطوافة والوكالة والدلالة وحج الداخل باستخدام أحدث وسائل التقنية.
- العمل على أن يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة.
- الارتقاء بمهارات العاملين في الخدمة الميدانية لضمان خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين، باعتماد برامج تدريبية متميزة وفاعلة.
- التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة لتيسير أداء الحجاج و المعتمرين والزوار لمناسكهم.
- العمل وفق قيم وتعاليم العقيدة الإسلامية السمة لتقديم خدمات متميزة.
- توحيد الجهود لتحفيز المواطن ليسهم بدوره، ما وسعه ذلك، في خدمة ضيوف الرحمن سواء مكلفاً أو متطوعاً.

الأهداف على مستوى الوزارة

1 مواصلة تنفيذ سياسات الدولة الرامية إلى خدمة ضيوف الرحمن ، وتوفير المناخ المناسب لهم للشعور بالسلامة والطمأنينة.

2 العمل على تنمية أنشطة عمرة الخارج باعتبارها نشاطاً اقتصادياً.

3 تنمية الوعي لدى ضيوف الرحمن وتثقيفهم بشأن أنظمة وحقوق وواجبات السلوك السليم .

4 الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للحجاج ومعتكري الخارج والزوار منذ وصولهم وحتى مغادرتهم .

مهام الوزارة



- إن المهام التي تقوم بها وزارة الحج والعمرة كثيرة ومتشعبة، وتبدأ منذ أن يفكر الحاج أو المعتمر في أداء النسك، حتى عودته إلى وطنه، وهي مهام إشرافية وتنظيمية ورقابية. وقد حَددَ قرار مجلس الوزراء رقم (179) وتاريخ 1429/9/26 هـ المهام الخاصة بالحج، وهناك مهام مماثلة بالعمرة حددها تنظيم خدمات المعتمرين الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (93) وتاريخ 1420/6/10 هـ، ومن أبرز ملامح هذه المهام ما يلي:
1. استقبال الحجاج والمعتمرين في جميع منافذ دخولهم للمملكة الجوية والبحرية والبرية وإنجاز إجراءاتهم بها بالتنسيق مع الجهات المختصة بالمنافذ.
 2. التأكد من توفر المساكن اللائقة والمرخصة للحجاج والمعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف، وكذلك وسائل النقل، ورصد أوجه القصور في الخدمة، وما يترتب عليها ومعالجتها ميدانياً وبشكل فوري، وإعداد المحاضر الثبوتية اللازمة لإيقاع العقوبة المحددة نظاماً على المخالفين.
 3. استقبال شكاوى الحجاج والمعتمرين والمساعدة في حلها.
 4. اعتماد الخطط التشغيلية للمرخص لهم بتقديم الخدمات، ومتابعة أدائهم، والتأكد من تنفيذهم للمهام المناطة بهم بالصورة المطلوبة في كل من مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة ومحافظة جدة وميناء ينبع التجاري.
 5. الرقابة الميدانية والإلكترونية على معدلات قدوم الحجاج والمعتمرين، ورصد حالات التخلف، والمشاركة مع الجهات المختصة في تطبيق الضوابط المعتمدة بشأنها.
 6. المشاركة في أعمال اللجان المعنية بشئون الحج وعلى رأسها لجنة الحج العليا، ولجنة الحج المركزية، ولجنة الحج بالمدينة المنورة، وكذلك التنسيق مع الجهات المعنية في التخطيط لمنظومة الحج وتقديم المقترحات التطويرية، وإعداد خطط إدارة حركة الحشود البشرية، وتوفير الاحتياجات الصحية، ومتطلبات السلامة.
 7. الاجتماع مع البعثات لترتيب شئون الحجاج والمعتمرين.
 8. الرفع للجهات المختصة باقتراح الأنظمة والتنظيمات والتعديلات عليها.
 9. الإشراف على تصعيد الحجاج إلى المشاعر المقدسة.
 10. الإشراف على تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
 11. الإشراف على تفويج مغادرة الحجاج والمعتمرين.
 12. إرشاد التائهين بالتنسيق مع جمعية الكشف السعدي.
 13. الترخيص لعدد من الشركات والمؤسسات لتقديم الخدمة المباشرة للحجاج وفقاً لضوابط ومعايير واضحة ومحددة تقترحها الوزارة بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية وتُرفع لجهة الاختصاص لاعتمادها وإقرارها.

نطاق العمل

تُعد وزارة الحج والعمرة المرجع الرئيس لجميع المسلمين الذين يرغبون في أداء فريضة الحج ومناسك العمرة، (أكثر من مليار ونصف المليار مسلم). وفعلياً تتعامل الوزارة سنوياً - وبالتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة بأعمال الحج والعمرة - مع نحو:

14.5 مليون فرد على النحو التالي:

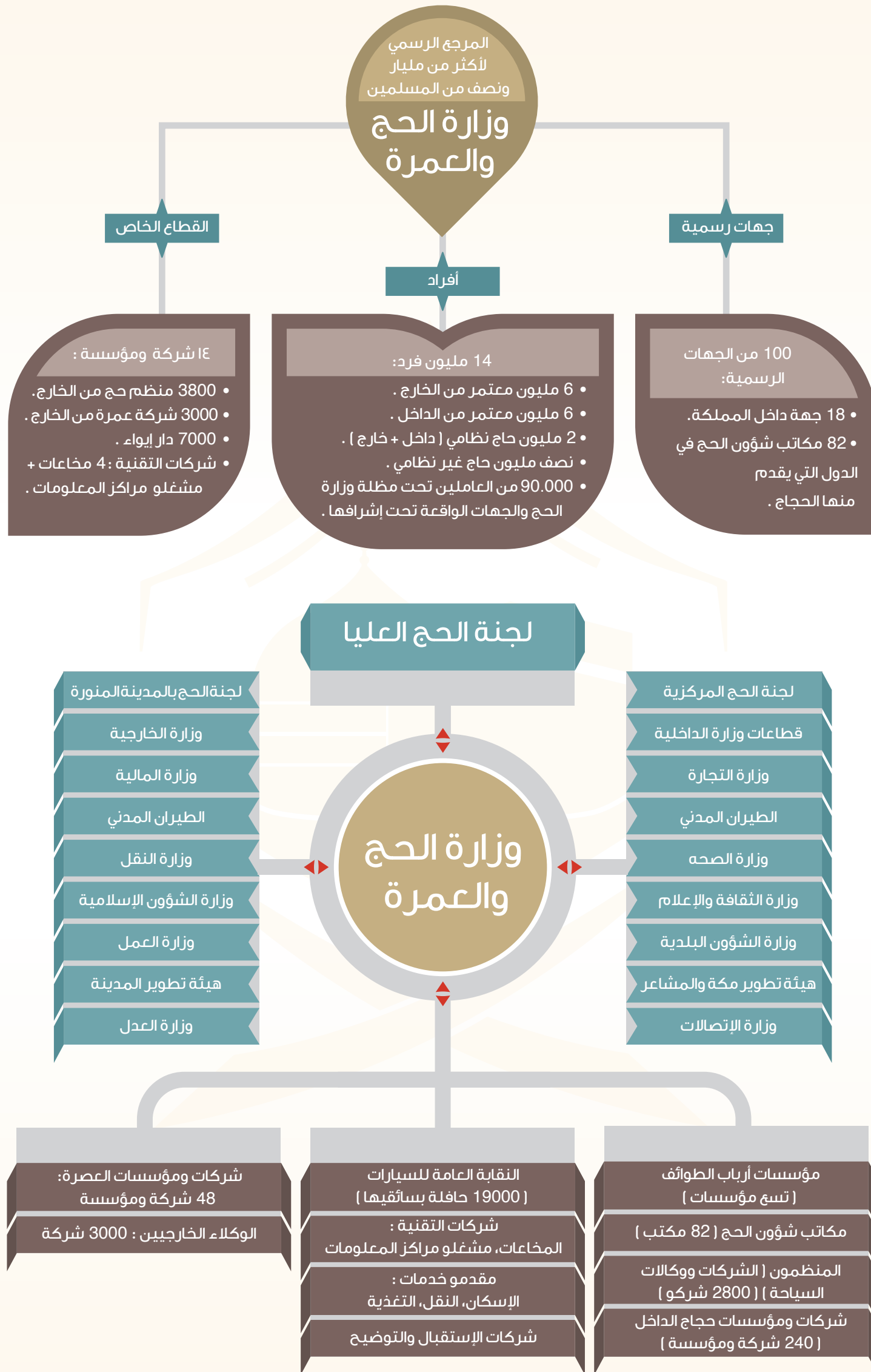
- 6 ملايين معتمر من الخارج
- 6 ملايين معتمر من الداخل
- 2.5 مليون حاج (داخلي/خارجي)

كما تتعامل الوزارة مع 12.000 شركة ومؤسسة، على النحو التالي:

- 3000 شركة حج (من الخارج)
- 2000 شركة عمرة (من الخارج)
- 7000 وحدة إسكان في مكة المكرمة و 1000 وحدة في المدينة المنورة
- 23 شركة نقل تمتلك 20 ألف حافلة

ومن أجل تحقيق أهدافها تعمل الوزارة بالتنسيق مع:

- 20 قطاعاً حكومياً داخل المملكة
- 82 مكتباً لشؤون الحج في مختلف دول العالم
- 45000 من العاملين تحت مظلة وزارة الحج والعمرة والجهات الواقعة تحت إشرافها





فرع وزارة الحج والعمرة في الرياض

فروع الوزارة

فرع الوزارة بالرياض

لوزارة الحج والعمرة فروع في كل من الرياض ومكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة، تمثل أذرع الوزارة في تنفيذ أهدافها، ولكل منها مهام ومسؤوليات تجاه ضيوف الرحمن، حجاجاً ومعتمرين وزائرين، وذلك وفقاً للموقع الجغرافي لكل فرع وما يتم إسناده له من مهام وفق الخطط العامة التي تبنها وتنفذها الوزارة. ونستعرض فيما يلي الخطوط العامة للمهام الرئيسية للفروع.



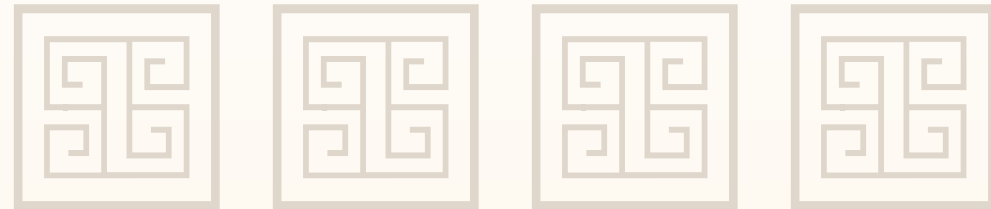


المبنى الرئيسي لوزارة الحج والعمرة بمكة المكرمة

فرع الوزارة بمكة المكرمة

أكبر فروع الوزارة، ويقوم بخدمة الحجاج منذ وصولهم إلى مكة المكرمة وصعودهم إلى المشاعر المقدسة وحتى مغادرتهم لها. وتتمثل مهام الفرع في:

- الإشراف على مؤسسات الطوافة ومكتب الزمازمة الموحد، ومراقبة أدائها من خلال لجان المراقبة والمتابعة، ومناقشة خططها التشغيلية.
- التأكد من توفر معايير وشروط الترشيح لرؤساء ونواب وأعضاء مجموعات الخدمات الميدانية.
- توثيق عقود إسكان الحجاج.
- المشاركة في اجتماعات الوزارة مع وفود مكاتب شؤون الحج.
- الإشراف على تهيئة مراكز استقبال وتفويج الحجاج على الطرق السريعة من وإلى مكة المكرمة.
- الإشراف على تهيئة مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومراكز شكاوى الحجاج بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة.
- إعداد وتطوير الأدلة والتعليمات والإجراءات الخاصة بأعمال الفرع.
- المشاركة في اللجان الموسمية المكلفة بمهام محددة تتعلق بشؤون الحجاج.



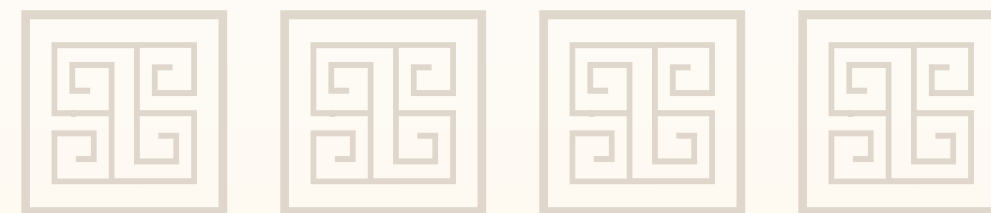


فرع وزارة الحج والعمرة في المدينة المنورة

فرع الوزارة بالمدينة المنورة

يشرف الفرع على أعمال الحج وخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار منذ قدومهم إلى المدينة المنورة وحتى مغادرتهم بالتنسيق مع جميع الأجهزة الحكومية ذات العلاقة. ويتميز الفرع بقيامه بأعمال الحجاج على موسمين، يمتد الأول منذ بدء وصول الحجاج في مطلع شهر شوال لزيارة المسجد النبوي الشريف، ويبدأ الثاني من أول أيام التشريق وحتى نهاية الموسم، حيث يتوجه بقية الحجاج لزيارة المدينة المنورة. ومن أبرز مهام الفرع:

- الإشراف على مؤسسة الأداء ومراقبة أدائها من خلال لجان المراقبة والمتابعة، ومناقشة خططها التشغيلية.
- التأكد من توفر معايير وشروط الترشيح لرؤساء ونواب وأعضاء مجموعات الخدمات الميدانية.
- النظر في شكاوى الزوار والعمل على حلها أو إحالتها إلى الجهات المختصة بالوزارة لمعالجتها.
- توثيق عقود إسكان الحجاج.
- المشاركة في اجتماعات الوزارة مع وفود مكاتب شؤون الحج.
- الإشراف على توفير خدمات الزوار خلال مواسم الحج والعمرة التي يختص بها الفرع وتوجيههم وإرشادهم ومساعدتهم على أداء مناسكهم ببسر وسهولة.
- الإشراف على تهيئة محطات ومراكز استقبال وتفويج الزوار حجاجاً ومعتمرين من وإلى المدينة المنورة.
- الإشراف على تهيئة مراكز إرشاد الحجاج والمعتمرين التائمين ومراكز الشكاوى.
- إعداد وتطوير الأدلة والتعليمات والإجراءات الخاصة بأعمال الفرع.





فرع وزارة الحج في جدة

فرع الوزارة بجدة

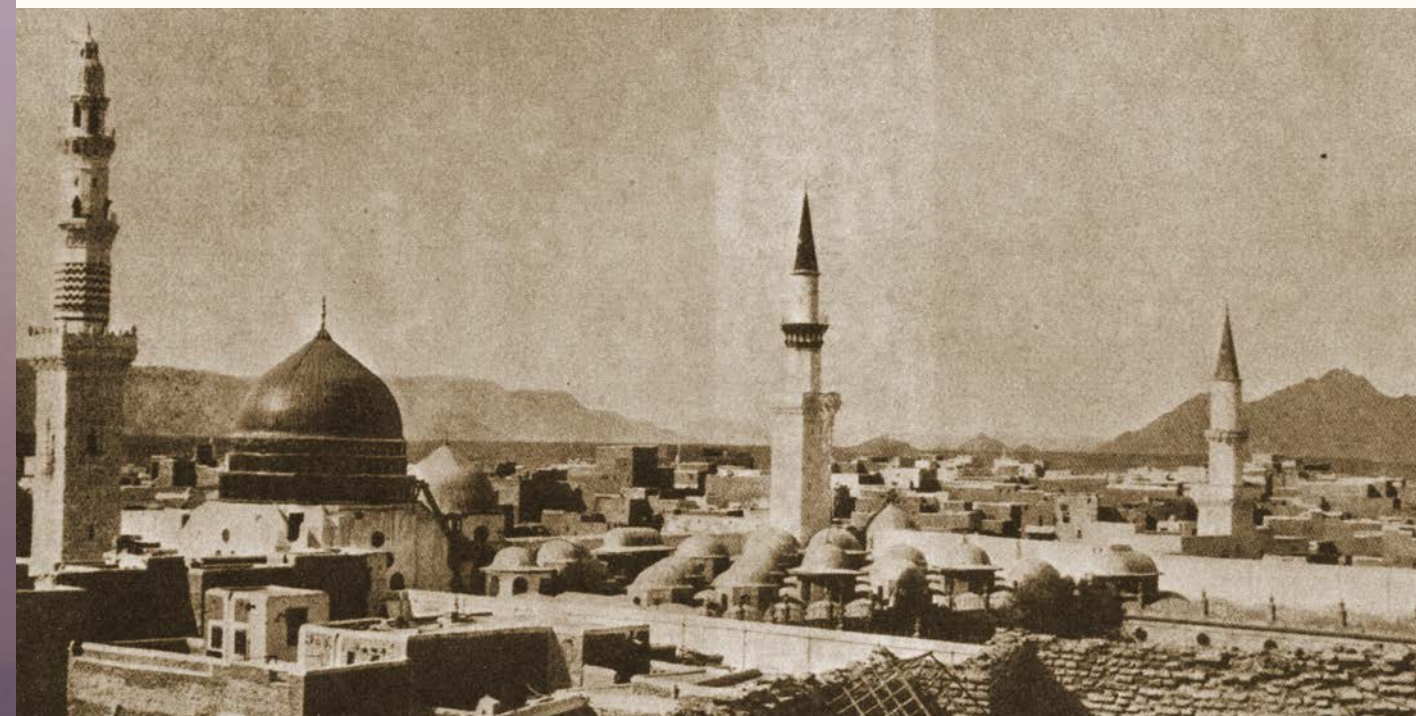
يشرف الفرع على استقبال الحجاج في مرحلة القدوم ومتابعة توجههم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة ومتابعة مغادرتهم بعد انتهاء موسم الحج، ويشرف الفرع كذلك على أعمال المؤسسات الأهلية وشركات العمرة التي تتطلب المشاركة في خدمة الحجاج والمعتمرين، ومتابعة ومراقبة مكتب الوكلاء الموحد والنقابة العامة للسيارات، ومن أبرز مهام الفرع:

- الإشراف على قدوم ومغادرة الحجاج جواً وبحراً.
- الإشراف على أعمال مكتب الوكلاء الموحد ومراقبة أدائه من خلال لجان المراقبة والمتابعة، ومناقشة خططه التشغيلية.
- التأكد من توفر معايير وشروط الترشيح للعاملين بمكتب الوكلاء الموحد.
- المشاركة في اجتماعات الوزارة مع وفود مكاتب شؤون الحج.
- التنسيق مع إدارة عين العزيزية بخصوص مدينتي حجاج البحر والجو.
- إعداد وتطوير الأدلة والتعليمات والإجراءات الخاصة بأعمال الفرع.
- التنسيق مع شركات الطيران الناقلة للحجاج.
- المشاركة في اللجان الموسمية مع الجهات الحكومية ذات العلاقة.





قطاع الحج ورعاية الحجاج



- تنظيّمات الحج والحجّاج
- وفود مكاتب شؤون الحجّاج والاجتماعات الثنائية
- تأهيل الشركات والوكالات السياحية بالخارج
- المسار الإلكتروني لحجّاج الخارج
- المسار الإلكتروني لحجّاج الداخل
- تفويج الحجّاج
- قطار المشاعر المقدسة
- مشروع ضبط الحشود بمحطات قطار المشاعر المقدسة
- الخطة التشغيلية لوزارة الحج والعمرة
- برامج الترحيب بالحجّاج والمعتّمرين
- البوابة الإلكترونية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي
- المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجّاج



قطاع الحج ورعاية الحجاج

تشرف وكالة الوزارة لشؤون الحج على أربع إدارات عامة وهي: الإدارة العامة للخدمات والإسكان، والإدارة العامة لشؤون حجاج الخارج، والإدارة العامة لشؤون حجاج الداخل، والإدارة العامة لشؤون مؤسسات أرباب الطوائف. ومن أبرز مهام هذه الإدارات:

- توفير الخدمات الميدانية للحجاج والتأكد من انتظامها وجودتها.
- متابعة الإسكان والمشاركة في تطوير قواعد ومعايير الإسكان والشروط الواجب توافرها فيه.
- إصدار التصاريح اللازمة للحجاج، والمشاركة في إعداد خطط تفويج الحجاج لجسر الجمرات والمجازر.
- متابعة شؤون حجاج الخارج بصورة مباشرة أو من خلال الشركات والمؤسسات المصرح لها.
- حصر أعداد الحجاج وتوزيعهم على مؤسسات الطوافة.
- الإشراف على توفير الخدمات لحجاج الداخل التي تقدمها المؤسسات والشركات المصرح لها.
- الإشراف على إصدار وتجديد تراخيص الشركات والمؤسسات التي تعمل في مجال تقديم خدمات حجاج الداخل.
- تقييم أداء مؤسسات وشركات حجاج الداخل.
- إصدار التوجيهات والإرشادات لمؤسسات أرباب الطوائف بما يساعدها على إنجاز أعمالها على الوجه الأكمل.

وزارة الحج والعمرة

وكيل الوزارة لشؤون الحج

المستشارون

مدير المكتب

المكتب السري

السكرتارية

وكيل الوزارة المساعد لشؤون الحج

المستشارون

مدير المكتب

السكرتارية

الإدارة العامة لشؤون مؤسسات أرباب الطوائف

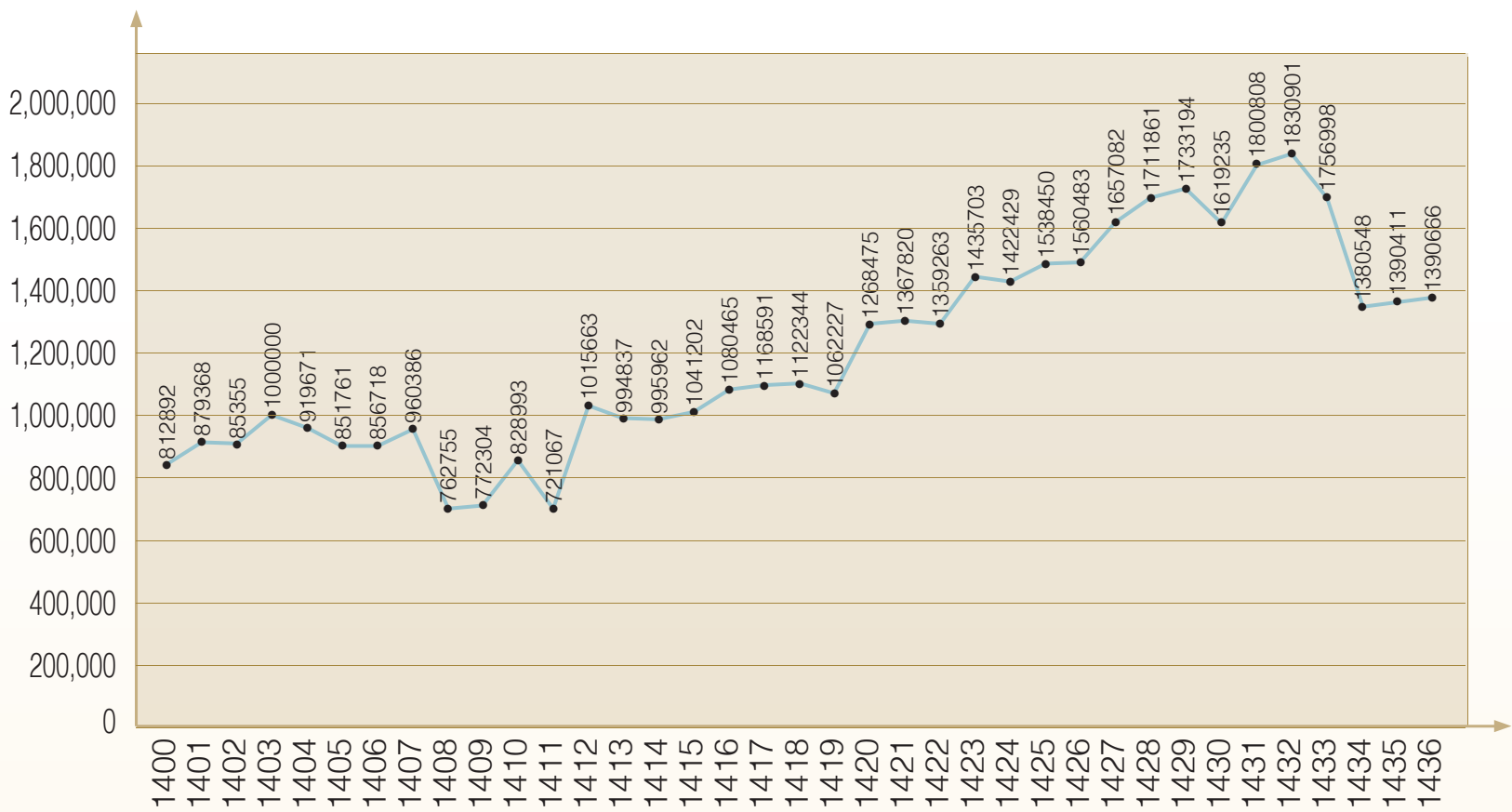
الإدارة العامة لشؤون حجاج الداخل

الإدارة العامة لشؤون حجاج الخارج

الإدارة العامة للخدمات والإسكان



تأهيل الشركات والوكالات السياحية



رسم بياني يوضح تطور أعداد الحجاج القادمين لأداء مناسك الحج خلال الأعوام السابقة

تنظيمات الحج.. والحجاج

تصدر وزارة الحج والعمرة في كل عام تعليمات منظمة لشؤون الحج، توضح الواجبات والمهام التي تقوم بها الجهات المسؤولة عن تنظيم شؤون الحج، وتعين الحاج على التعرف على الإجراءات المطلوبة منه، كما تساعد مكاتب شؤون الحج ورؤساء الوفود على تفهم الأنظمة والتعليمات التي تيسر للحجاج أداء فريضتهم وتسهيل إقامتهم وتنظيم تنقلاتهم وسفرهم وعودتهم إلى بلادهم سالمين غانمين إن شاء الله.





وزير الحج والعمرة يرأس الجانب السعودي في اجتماع مع وزير الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية بالملكة الأردنية الهاشمية الدكتور وائل بن محمد عبدالله عربيات والوفد المرافق

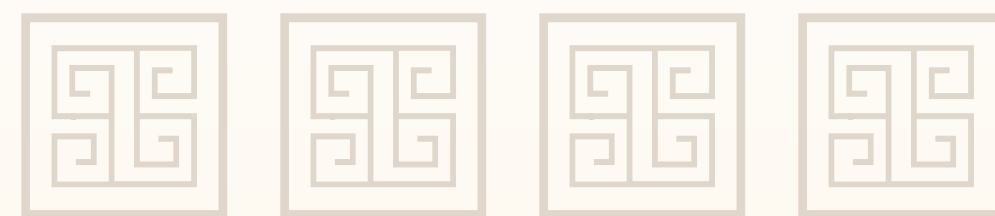


وجانب من اجتماع معالي الوزراء ونائبه بمعالي الوزير الاردني

وفود مكاتب شؤون الحجاج والاجتماعات الثنائية

توجد في غالبية الدول الإسلامية جهات رسمية تعرف باسم مكاتب شؤون الحج أو (بعثات الحج) سابقاً تنيط بها دولها مسؤولية الإعداد والمتابعة لشؤون حجاج بلادهم ويقدم حوالي 80% من الحجاج للمملكة تحت مظلة مكاتب شؤون الحجاج ويمثلون أكثر من سبعين مكتباً، في حين تقوم نحو 2300 شركة ووكالة سياحية في الدول الأخرى بترتيب شؤون الحجاج في النسبة المتبقية (20%) والموزعة بين دول ذات أقلية إسلامية ودول لا توجد بها مكاتب لشؤون الحجاج، وأخرى توكل إلى الشركات والوكالات السياحية الخارجية مهمة ترتيب حج عدد محدود من مواطنيها رغم وجود مكاتب لشؤون الحجاج بها.

تتعامل الوزارة مع أكثر من سبعين مكتباً للحجاج من خلال برنامج تنفيذ يوضع خصيصاً للتنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج يستمر نحو ثلاثة أشهر يتم خلالها عقد اجتماعات مجدولة مع وفود مكاتب شؤون الحجاج الممثلة لدولهم، تتناول بالمناقشة التفصيلية كافة عناصر الخدمات المقدمة لحجاج بلادهم خلال الموسم ويتم خلالها أيضاً تحديد أعداد الحجاج الذين سيؤدون الفريضة خلال الموسم، وتقييم أعمال الموسم السابق وما رُصد على أداء مكاتب شؤون الحجاج من ملاحظات، والعمل على معالجتها وتكريس الإيجابيات، ويوقع كل مكتب لشؤون الحجاج على محاضر اتفاقيات مع كل مؤسسة من مؤسسات أرباب الطوائف والنقابة العامة للسيارات على حدة، يتم بعدها توقيع المحضر النهائي للمكتب مع الوزارة.

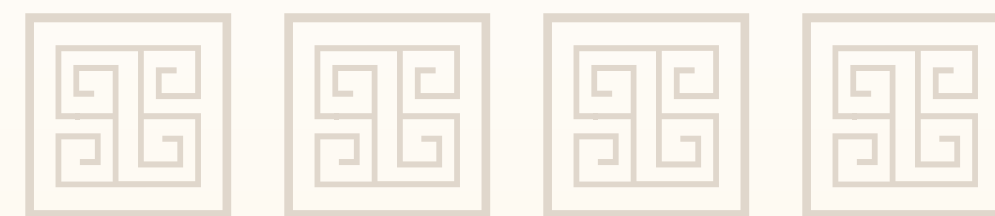




مدير فرع وزارة الحج والعمرة بالمدينة المنورة مجتمعاً بمسؤولي الشركات والوكالات السياحية بالخارج

تأهيل الشركات والوكالات السياحية بالخارج

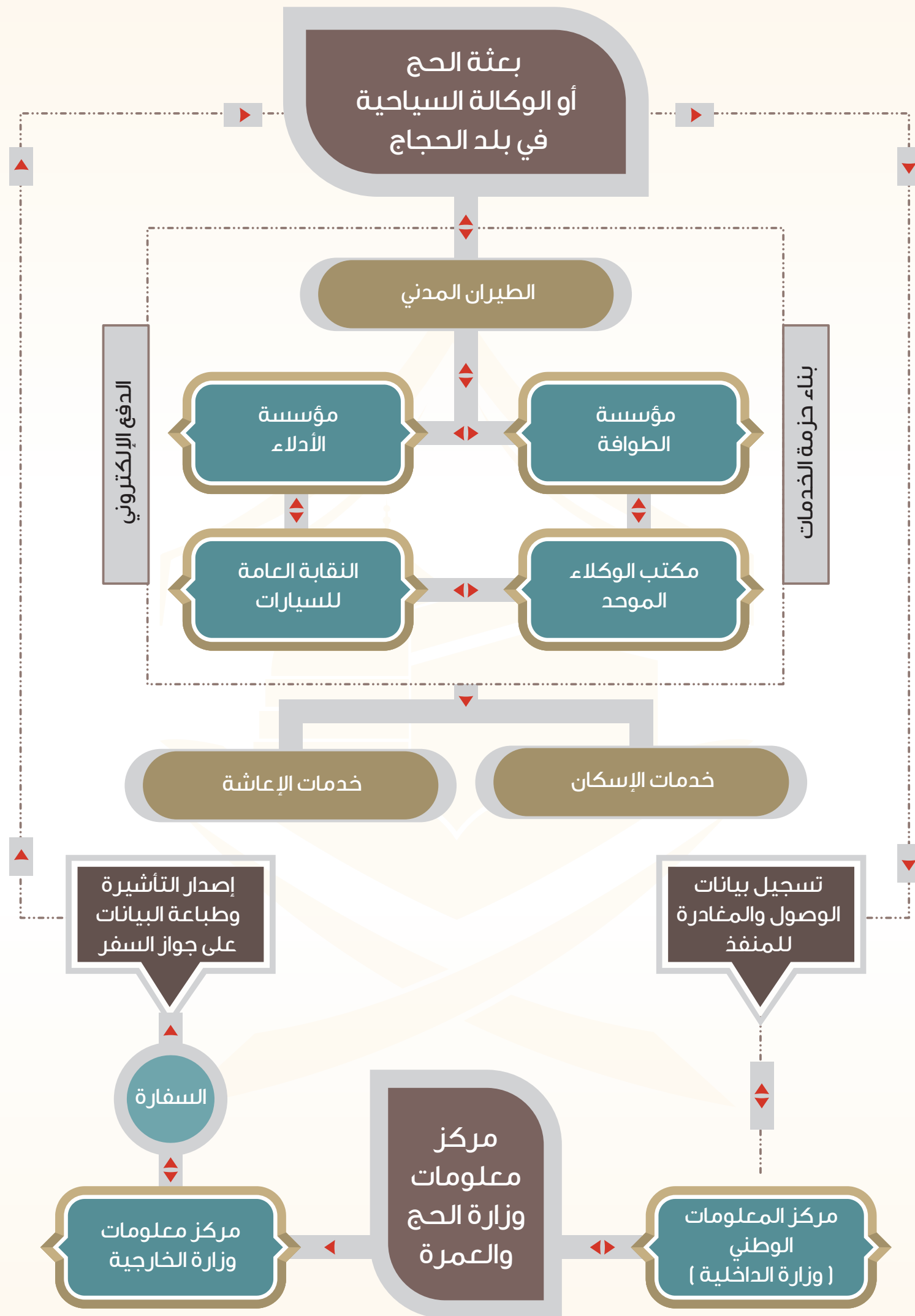
تصرح وزارة الحج والعمرة في كل عام لعدد من الشركات والوكالات السياحية في الخارج العاملة في دول الأقليات الإسلامية التي لا توجد فيها تنظيمات حكومية تعنى بشؤون المسلمين فيها بالعمل في مجال الحج، وتقدر هذه الشركات بحوالي 460 شركة ووكالة سياحية تقوم بتنظيم شؤون ما نسبته 6.68% من إجمالي حجاج الخارج. وتتولى الوزارة منح هذه الشركات والوكالات السياحية التراخيص اللازمة التي تمكنهم من القيام بتنظيم قدوم الحجاج من الدول التي تنتمي إليها تلك الشركات والوكالات. وتقوم تلك الشركات والوكالات بعمل العقود الخدمية مع المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف والنقابة العامة للسيارات، وكذا تأمين عقود السكن والنقل والإعاشة للحجاج القادمين تحت تنظيماهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة.



المسار الإلكتروني لحجاج الخارج

نظام إلكتروني يهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في إجراءات قدوم الحجاج ومغادرتهم ومتابعة ما يقدم لهم من خدمات طوال فترة تواجدهم في المملكة عن طريق إلزام كافة الجهات المعنية بشؤون الحج بتقديم خدماتهم من خلال نظام إلكتروني متكامل يربط بينهم ويحقق الفوائد التالية:

- اختصار زمن العديد من الإجراءات التي تتم حالياً في منافذ الدخول، وذلك بإجرائها في بلد الحاج وقبل قدومه إلى المملكة.
- الوضوح والشفافية والمرجعية القانونية فيما يتعلق بحزم الخدمات التي تقدم للحاج والتي تشمل السكن والنقل والإعاشة ومستوياتها وأسعارها والجهات المسؤولة عن تقديمها بما يعين على الحفاظ على حقوق الحاج وعلى تقييم أداء الجهات المختلفة ومحااسبة المقصرين.
- فتح المجال لمزيد من التطبيقات المستقبلية لتسهيل وتطوير شؤون وإجراءات الحج.
- يتم كل ذلك عن طريق ربط منح تأشيرات الحج لكل حاج بحزمة خدمات محددة العناصر: سكن، نقل وإعاشة، وتكون واضحة ومعلنة من خلال النظام الإلكتروني بحيث يتعرف الحاج على عناصر الخدمة ومستوياتها وأسعارها قبل قدومه للمملكة، كما يمكن للجهات الرقابية متابعة مدى التطابق في الخدمات بين ما هو مسجل في النظام وما هو منفذ على أرض الواقع.
- هذا المشروع يتماشى مع رؤية الوزارة في تحويل التعاملات الحكومية من العمل اليدوي إلى التعاملات الحكومية الإلكترونية.



أخي المواطن .. أخي المقيم هل ترغب في أداء الحج؟



طريقة التسجيل

- 1 أدخل المعلومات الشخصية
- 2 اختيار الخدمة المناسبة
- 3 استكمال عملية الحجز
- 4 دفع قيمة الحجز
- 5 إستلام التصريح



مع تحيات وزارة الحج والعمرة

www.haj.gov.sa

8004304444

اعلان

المسار الإلكتروني لحجاج الداخل

نجح المسار الإلكتروني لحجاج الداخل الذي بدأ تطبيقه عام 1435 هـ في التخفيف عن العديد من الإدارات الحكومية المعنية بشؤون الحج والجوازات في عمليات تقديم للحج واختيار نوعية الخدمة ودفع قيمة الحجز واستخراج تصاريح الحج للراغبين في الحج من المواطنين والمقيمين في المملكة. وبمتابعة إنجازات المسار الإلكتروني لحجاج الداخل تكشف لنا الأرقام:

- أن إجمالي الحجوزات التي تمت عبر المسار الإلكتروني لحجاج الداخل بلغت 97 ألفاً و 848 حاجاً من الذكور منهم 60 ألفاً و 303 حاجاً حجروا في البرنامج العام، 33 ألفاً و 847 حاجاً حجروا في البرنامج المنخفض التكلفة، وثلاثة آلاف و 698 حاجاً حجروا في الحج الميسر.
- أن إجمالي الإناث اللاتي حجزن عبر المسار الإلكتروني لحجاج الداخل بلغ 75 ألفاً و 8282 حاجة من داخل المملكة من المواطنات والمقيمات، منهن 57 ألفاً و 511 حاجة حجزن في البرنامج العام، 16 ألفاً و 494 حاجة حجزن في الحج المنخفض التكلفة، 1877 حاجة حجزن في برنامج الحج الميسر.
- أن المسار الإلكتروني خدم العام الماضي 173 ألفاً و 730 حاجاً وحاجة من المواطنين والمقيمين في المملكة.





تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات

تفويج الحجاج

نظراً لمحدودية الزمان والمكان المرتبطين بأداء مناسك الحج، فقد أصبح من الضروري الاعتماد على التفويج كوسيلة تساهم في تحقيق السلامة لضيوف الرحمن، فهو أسلوب من أساليب تنظيم وإدارة الحشود البشرية الكبيرة على دفعات، وكل دفعة منها تكون في حدود الطاقة الاستيعابية للمرفق المراد استخدامه مثل صحن الطواف والطرق المؤدية لمنشأة الجمرات وغيرها. ويغطي التفويج 12 مرحلة تبدأ المرحلة الأولى في المنافذ الجوية والبرية والبحرية وهي مرحلة القُدوم وتنتهي المرحلة الأخيرة بالمغادرة النهائية للمملكة ومن ذلك:

- تفويج رحلات القُدوم والمغادرة والعمل على توازنها خلال فترة القُدوم التي تتم من شهر ذي القعدة وحتى السادس من شهر ذي الحجة وعدم تكديسها في الأسبوعين الأخيرين، وعدم تكديس المغادرة خلال الأسبوعين الأوليين بعد انتهاء الحج مباشرة.
- تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة وبالعكس وخاصة أيام 25 ذي القعدة و14 ذو الحجة، بحيث يصل الحجاج إلى المدينة المنورة عندما تكون المساكن جاهزة لاستقبالهم بعد أن تغادر المجموعات السابقة وتخلي السكن لهم وإتمام تنظيفها وتجهيزها لاستقبال المجموعات الجديدة.
- تفويج الحجاج لرمي الجمرات (مشياً أو بقطار المشاعر).
- تفويج الحجاج من المخيمات إلى مسالخ ذبح الأضاحي بمشعر منى.
- تفويج الحجاج من المشاعر المقدسة إلى الحرم المكي الشريف عقب رمي الجمرات، خاصة يوم الثاني عشر من ذي الحجة.
- تفويج المغادرة النهائية عبر مطار الملك عبد العزيز بجدة.

ونظراً لأهمية التفويج كأداة لإدارة الحشود بشكل علمي ومدروس فقد أنشأت الوزارة وحدة خاصة للتخطيط والإشراف ومتابعة كل مرحلة من مراحل التفويج تسمى (وحدة التفويج)، تتولى الإعداد والتنسيق مع كافة الأجهزة المعنية الحكومية والأهلية ومكاتب شؤون الحجاج، وتقوم بالمهام الرئيسية التالية:

- وضع قواعد وإجراءات تفويج الحجاج في جميع المراحل وإعداد جداول التفويج.
- وضع إجراءات التفتيش على مقر مؤسسات أرباب الطوائف ومجموعات الخدمة الميدانية والشركات للتأكد من التزامها بإجراءات تفويج الحجاج حسب الجداول المعتمدة.
- التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف وشركات ومؤسسات حجاج الداخل وكافة الجهات المعنية لأخذ رغبات الحجاج وإنفاذ إجراءات التفويج.
- متابعة تقارير عمليات التفويج ورصد مواطن الخلل إن وُجدت، والعمل على معالجتها بشكل فوري.
- استخدام التقنيات المتطورة لجعل التفويج عمل مؤسسي منظم.
- إعداد ومتابعة تنفيذ الحملات التوعوية اللازمة لدعم وتثبيت ثقافة التفويج لدى جميع الفئات المستهدفة.
- الإشراف على الدراسات الخاصة بتطوير برامج التفويج وإزالة المعوقات.
- تمثيل الوزارة في اللجان وورش العمل والاجتماعات الخاصة بتفويج الحجاج.
- استقبال الملاحظات والشكاوى المرتبطة بتفويج الحجاج والعمل على حلها ومعالجتها.

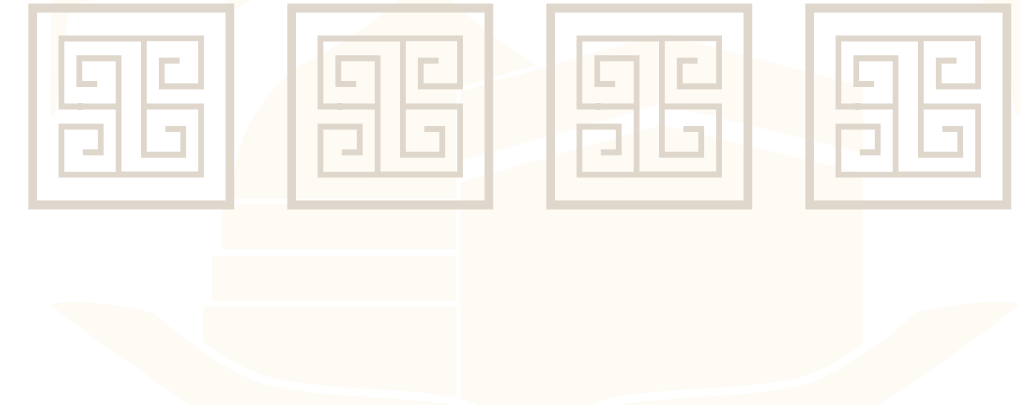




قطار المشاعر والجسور المعلقة أحد المشاريع العملاقة التي أنشأتها حكومة خادم الحرمين الشريفين لخدمة ضيوف الرحمن

مشروع ضبط الحشود بمحطات قطار المشاعر المقدسة

يهدف المشروع إلى ضبط وفرز وتنظيم حركة الحجاج في المسارات المؤدية إلى بوابات محطات قطار المشاعر المقدسة وفرز حملة التذاكر على بوابات القطار وضبط وتنظيم حركة الحجاج أسفل محطات قطار المشاعر المقدسة وتسهيل انسيابيتهم للصعود إلى أرصفة محطات القطار عبر الرامبات والمصاعد والسلالم وحماية أسوار وبوابات المحطات وطريق رقم ٣ بعرفات ومنع الافتراش داخل المحطات.

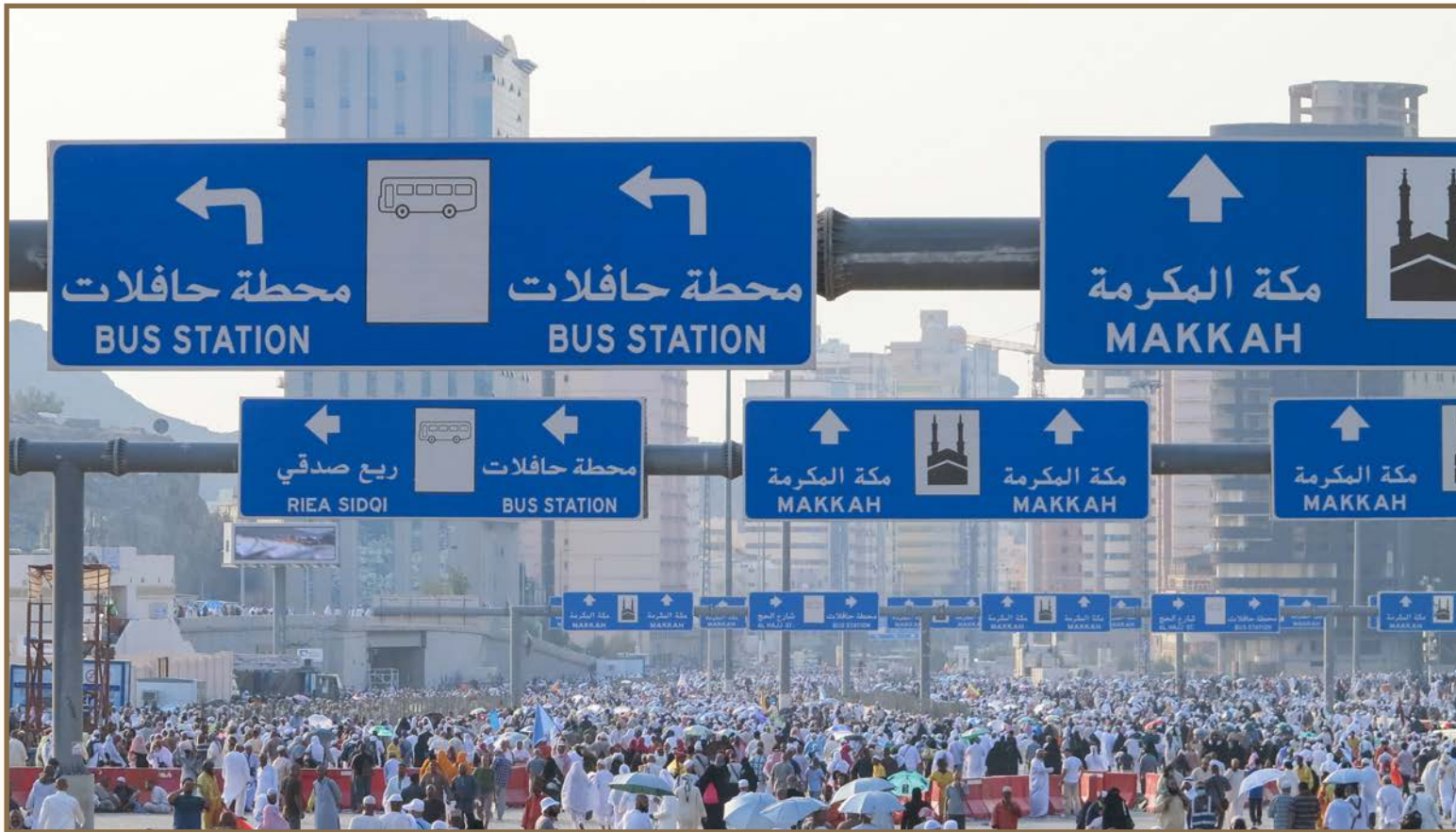


الخطة التشغيلية لوزارة الحج والعمرة

تغطي الخطة التشغيلية لوزارة الحج والعمرة خمس مراحل وهي:

- مرحلة ما قبل وصول الحجاج والمعتمرين.
- مرحلة الوصول إلى المنافذ الجوية والبرية والبحرية.
- مرحلة الوصول إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة والإقامة فيهما.
- مرحلة التصعيد إلى المشاعر المقدسة والإقامة والتنقل فيها.
- مرحلة المغادرة النهائية.

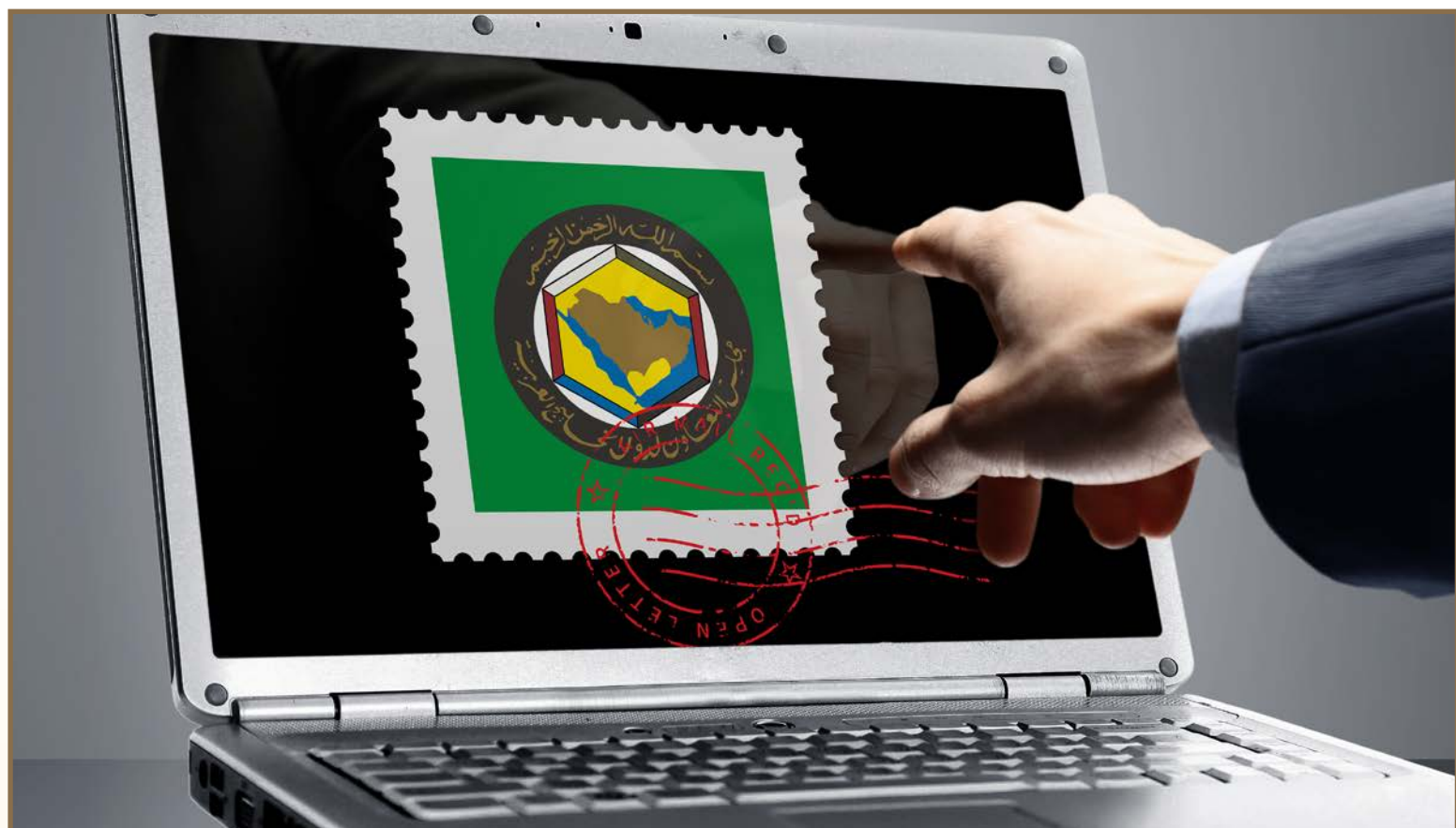
ولكل مرحلة من تلك المراحل برامج ومؤشرات أداء.



مشهد عام لتصعيد الحجاج الى المشاعر المقدسة



استقبال الحجاج في المنافذ بالترحاب والضيافة العربية الأصيلة



البوابة الإلكترونية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي

برامج الترحيب بالحجاج والمعتمرين

تنفذ وزارة الحج والعمرة برامج خاصة للترحيب بالحجاج والمعتمرين، في المطارات عند القدوم، وفي الحافلات خلال تنقلاتهم بين مدن الحج (مكة المكرمة، المدينة المنورة، جدة)، وفي مكاتب الخدمة الميدانية، للتعبير لهم عن الحب والحفاوة والترحاب بهم، وتلمس احتياجاتهم منذ أن تطأ أقدامهم منافذ الدخول وحتى وصولهم إلى مساكنهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة. ويهدف البرنامج الترحيبي إلى غرس القيم الإيجابية في العاملين في خدمة الحجاج والمعتمرين، وتعزيز ثقافة إكرام ضيوف الرحمن، والترحيب بهم، وإبراز عناية حكومة خادم الحرمين الشريفين بالحجاج والمعتمرين، وحسن استقبالهم وتوديعهم ومعاملتهم المعاملة التي تعكس القيم العربية والإسلامية الأصيلة في الضيافة من اللحظة التي يصلون فيها إلى المملكة العربية السعودية وحتى مغادرتهم إلى بلدانهم سالمين غانمين.



البوابة الإلكترونية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي

تم إنشاء بوابة خاصة لإصدار تصاريح الحج للحجاج القادمين من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وتم إلزامهم بتسجيل جميع حزم الخدمات أسوةً بالمواطنين والمقيمين في المملكة والقادمين من الخارج، بتصريح مع حملة حج مصرح لها.



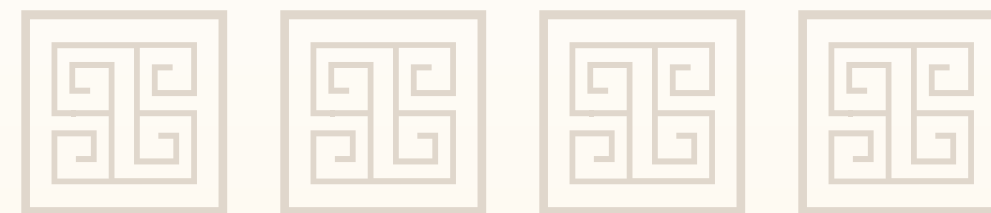
مراقبة ومتابعة الحجاج إلكترونياً

المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجاج

تولي وزارة الحج والعمرة جانب الرقابة والمتابعة اهتماماً كبيراً، وذلك من خلال جهودها الرامية لتعزيز الوسائل الرقابية وعبر التواصل مع جميع القطاعات التي تعمل في موسم الحج تحت مظلة الوزارة، ورفع مستوى وعي العاملين فيها، بأنظمة الوزارة ولوائحها وقراراتها، والتأكيد على أهمية الرقابة في تطوير الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام وتقديمها بكل كفاءة وفعالية، ومد جسور التواصل البناء والتعاون الفعّال مع مسؤولي لجان المتابعة والمراقبة بوزارة الحج والعمرة، على اعتبار أن الرقابة وظيفة مكملة للعملية الإدارية الناجحة، حيث تظهر نواحي الدقة والفعالية فيها إذا تم أداء الوظائف بدرجة عالية من الإحكام.

الرقابة على الخدمات التي تقدم للحجاج

- متابعة الخدمات التي تقدم للحجاج من لحظة وصولهم إلى أراضي المملكة وحتى مغادرتهم من استقبال ونقل وسكن وتصعيد إلى المشاعر المقدسة ونفرة وتفويج ومغادرة، للتأكد من تنفيذ الخطط التشغيلية التي تقدمها مؤسسات أرباب الطوائف، ومعالجة القصور في تلك الخدمات مهما كان مصدره داخلياً كان أو خارجياً.
- وتتعدد أنواع الرقابة على أداء مؤسسات أرباب الطوائف ومكاتبها الفرعية، ومنها:
 - الرقابة على الخطط التشغيلية التي تقدم من المؤسسات.
 - الرقابة المترامنة لتقديم الخدمة.
 - الرقابة الذاتية التي تمارسها المؤسسات لتقييم أداء مجموعات الخدمة.
 - الرقابة الخارجية التي تمارسها وزارة الحج والعمرة والجهات الرقابية الأخرى.
 - الرقابة التوجيهية، وتسعى إلى تقديم النصح في تنفيذ المهام بشكل أفضل، وكذلك التعاون على إنهاء المشكلات والمعوقات التي تواجه تنفيذ الخدمة آنياً.





مراقبة ومتابعة الحجاج من قبل معالي وزير الحج والعمرة

المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجاج

عناصر الخدمات ومراحل تقديمها

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة مغادرة الحجاج من مكة المكرمة بعد أداء فريضتهم وذلك إما بتفويجهم إلى المدينة المنورة أو منافذ المغادرة (الجوية أو البرية والبحرية) وفق التعليمات المنظمة لذلك، وفي هذه المرحلة تقوم جميع مؤسسات أرباب الطوائف بتقديم خدماتهم لضيوف الرحمن منذ نزولهم من المشاعر بعد أدائهم فريضتهم إلى حين حلول موعد مغادرتهم من مكة المكرمة، وهذه الخدمات لا تختلف كثيراً عما يقدم في المرحلة الأولى سوى ما يتعلق بمغادرة الحجاج، وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

1. ترحيل الحجاج من مشعر منى إلى مساكنهم.
2. الاستمرار في متابعة مساكن الحجاج للتأكد من تقديم الخدمات لهم، والزام أصحاب تلك المساكن بتوفير الخدمات وفق التعليمات، وضبط كل حالات الخلل ومدى استخدام نسبة التأمين (15%).
3. متابعة المرضى في المستشفيات وإنهاء إجراءات الموتى.
4. التنسيق مع ممثلي الحجاج في كل ما يتعلق بشؤونهم ومواعيد مغادرتهم وفقاً للتعليمات.
5. تأمين الحافلات من مقار شركات نقل الحجاج بوقت كافٍ قبل موعد مغادرتهم، ووفق تعليمات تفويج الحجاج (للمدينة المنورة أو إلى مطار الملك عبد العزيز الدولي أو ميناء جدة الإسلامي).
6. توزيع ماء زمزم على الحجاج (من قبل مكتب الزمازمة الموحد) في مساكنهم طيلة فترة الإقامة المحددة لكل حاج.





الاشراف على الحجاج من قبل معالي نائب وزير الحج والعمرة د. عبدالفتاح بن سليمان مشاط

المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجاج

عناصر الخدمات ومراحل تقديمها

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الاستقبال، والمتمثلة في وصول وفود ضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة، سواءً من منافذ الوصول (الجوية أو البرية أو البحرية)، أو من المدينة المنورة وفق التعليمات المنظمة لذلك. وفي هذه المرحلة تقوم جميع مؤسسات الطوافة ومكتب الزمازمة الموحد بتقديم خدماتهم لضيوف الرحمن، وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

1. الترحيب بالحجاج عند وصولهم مقام مجموعات ومكاتب الخدمة الميدانية.
2. الاحتفاء بوصولهم بالأهازيج.
3. توزيع وجبات الضيافة.
4. توزيع الأساور والبطاقات التعريفية.
5. إيصال الحجاج إلى مقام سكنهم.
6. إنزال أمتعتهم من على متن الحافلات.
7. تطويق الحجاج.
8. التنسيق مع مكاتب شؤون الحج في كل ما يتعلق بشؤون الحجاج.
9. إدخال تذاكر النقل، والحصول على الاعتمادات الخاصة بتأمين الحافلات من النقابة العامة للسيارات لخط المدينة المنورة أو لرحلة التصعيد والنفرة.
10. تأمين الحافلات للحجاج المغادرين إلى المدينة المنورة بوقت كافٍ ووفق تعليمات تفويج الحجاج.
11. متابعة المرضى في المستشفيات وإنهاء إجراءات الموتى.
12. متابعة مساكن الحجاج قبل وصولهم للتأكد من جاهزيتها، ومتابعتهم بعد إسكانهم بها للتأكد من استمرارية تقديم الخدمات لهم، والتزام أصحاب تلك المساكن بتوفير الخدمات وفق التعليمات، وضبط كل حالات الخلل ومدى استخدام نسبة التأمين (15%).
13. توزيع ماء زمزم على الحجاج (من قبل مكتب الزمازمة الموحد) في مساكنهم طيلة فترة إقامتهم وبالكمية المحددة لكل حاج.

ويعتمد تنفيذ برنامج الرقابة لهذه المرحلة على عناصر ثلاثة:

أولها: تحديد واجبات مؤسسات أرباب الطوائف ومجموعات ومكاتب الخدمة الميدانية التابعة لها في هذه المرحلة بشكل محدد ودقيق.

وثانيها: تحديد الإجراءات الواجب اتباعها من قبل المراقب الميداني في متابعة تلك الواجبات وضبط الحالات.

وثالثها: تسخير الإمكانيات المتاحة لتنفيذ البرنامج، وذلك بتحديدتها وتوزيعها الأمثل على اللجان وفق العمل في كل لجنة والذي عادة ما يحدده عدد حجاج المؤسسة وتوزيعهم الجغرافي.





منظر عام للمشاعر المقدسة

المراقبة والمتابعة في كل مواقع الحجاج

عناصر الخدمات ومراحل تقديمها

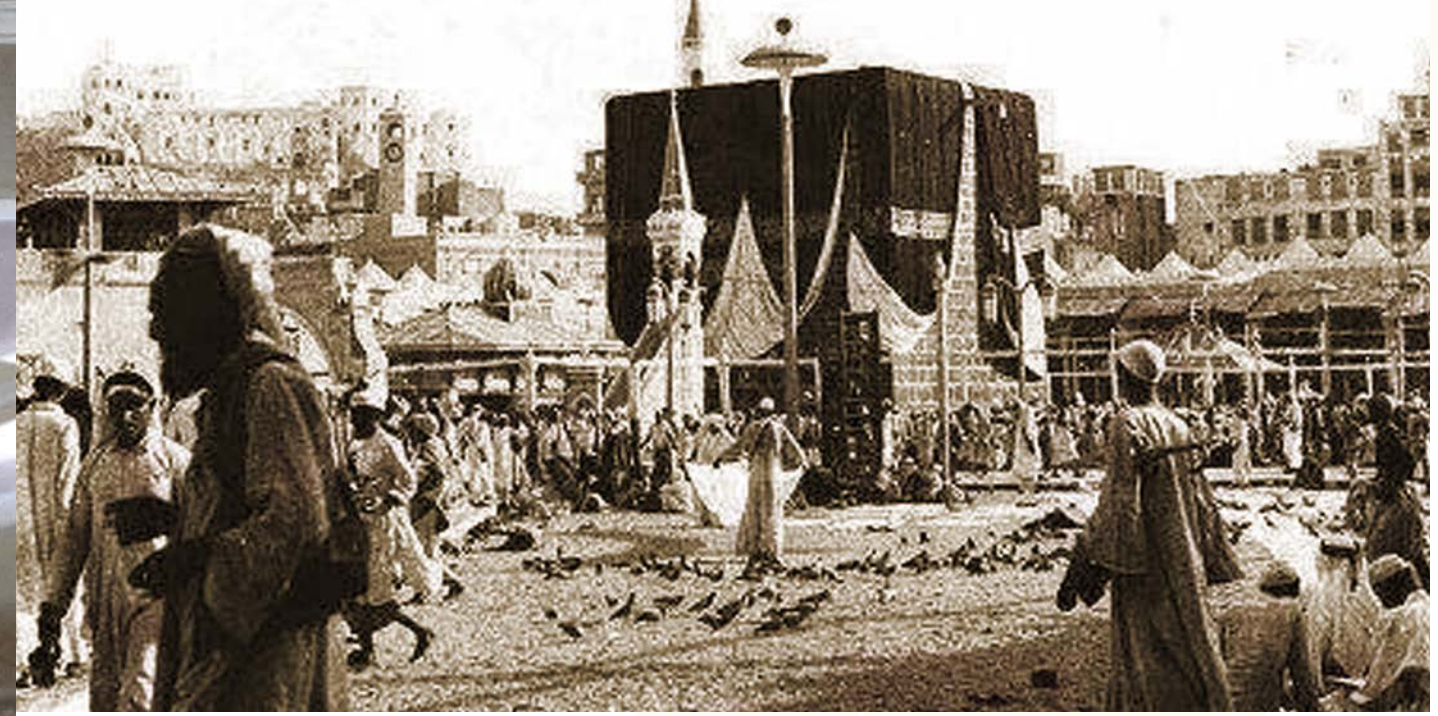
المرحلة الثانية: وهي مرحلة المشاعر المقدسة، وتُعتبر ذات أهمية كبرى وتمثل أهم مراحل الخدمات لارتباطها الوثيق بما أتى الحاج من أجله وهو أداء فريضة الحج، وكافة ما يرصد في هذه المرحلة له أولوية قصوى في المعالجة، وتقوم مؤسسات الطوافة بتقديم خدماتها للحجاج التابعين لها على مراحل، الأولى يوم التروية، والثانية يوم عرفات، والثالثة أيام التشريق، وتتمثل الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة في هذه المرحلة في التالي:

1. تجهيز مخيمات مجموعات ومكاتب الخدمة الميدانية حسب التعليمات والخطط التشغيلية لكل مؤسسة، وفي المواعيد المحددة من تشييد الخيام وتوفير متطلباتها حسب طبيعة كل مشعر من المشاعر المقدسة.
2. تأمين الحافلات للحجاج من مطار حجز الشركات وإيصالها إلى مطار سكنهم.
3. توجيه الحافلات إلى المشاعر المقدسة (منى أو عرفات) برفقة مرشد.
4. استقبال الحجاج عند وصولهم إلى مطار مخيمات مجموعات ومكاتب الخدمة الميدانية في المشاعر المقدسة، وتوزيعهم على مخيماتهم حسب التوزيع المعتمد من قبل ممثلي الحجاج.
5. تقديم الوجبات للحجاج، والخدمات المتفق عليها مع ممثليهم (الخدمات الإضافية).
6. تأمين الخدمات الأساسية للحجاج من ماء (عادي أو بارد) ونظافة المخيم ومتابعة المرضى والموتى وإنهاء إجراءاتهم.
7. التقيد بخطة نفرة الحجاج من مشعر عرفات إلى مشعر مزدلفة، ومن ثم إلى مشعر منى.
8. توعية الحجاج (دينية، وإجرائية).
9. التقيد بخطة تفويج جسر الجمرات.





قطاع العمرة ورعاية المعتمرين



- المسار الإلكتروني للمعتمرين
- تسهيل الإجراءات إلكترونياً
- برامج الوزارة الخاصة بشركات العمرة
- مركز معلومات العمرة
- إجراءات عمرة الخارج
- دفع قيم حزم الخدمات



قطاع العمرة ورعاية المعتمرين

يشكل قطاع العمرة أهمية كبيرة، إذ تشير الأرقام إلى أن عدد المعتمرين يتجاوز 12 مليون معتمر سنوياً، نصف هذا العدد من المعتمرين القادمين من خارج المملكة، والنصف الآخر من داخل المملكة من المواطنين والمقيمين. ونظراً ل ضخامة هذا الرقم تولي حكومة خادم الحرمين الشريفين كل الاهتمام والرعاية للمعتمرين والزوار وذلك بالعمل على تنظيم الخدمات المقدمة لهم، وتستهدف الجهود التي تبذلها وزارة الحج والعمرة ترقية خدمات المعتمرين والزوار عن طريق جهات مرخص لها، لضمان توفر الخدمة المتكاملة التي تسهل على المعتمر والزائر أداء المناسك بيسر وراحة. تشرف وكالة الوزارة لشؤون العمرة على ثلاث إدارات عامة، وهي الإدارة العامة لشؤون مؤسسات وشركات العمرة، والإدارة العامة لخدمات المعتمرين، والإدارة العامة لشؤون عمرة الداخل. ومن أبرز مهام هذه الإدارات:

- توفير التوجيهات والإرشادات لمؤسسات وشركات العمرة بما يساعدها في إنجاز أعمالها على الوجه الأكمل.
- الإشراف على ربط شبكة معلومات شركات ومؤسسات العمرة بالمسار الإلكتروني للعمرة، واستقبال استفسارات مؤسسات وشركات العمرة والرد عليها.
- استقبال بيانات المعتمرين القادمين والمغادرين والمرسلة من شركات العمرة ومراجعتها وتدقيقها.
- وضع وتطوير أسس ومعايير تقييم مستوى وجودة الخدمات التي تقدم للمعتمرين وسبل تطويرها والعمل على تطبيقها بعد اعتمادها.
- وضع قواعد وإجراءات التفتيش على مقار ومكاتب وفروع مؤسسات وشركات العمرة للتأكد من التزامها بالشروط النظامية.
- وضع الدراسات والمقترحات الخاصة بتطوير خدمات العمرة.
- إصدار التراخيص وتجديدها.
- اعتماد حزم الخدمات ومتابعة النظام الآلي لعمرة الداخل والخارج.

وزارة الحج والعمرة

وكيل الوزارة لشؤون العمرة

المستشارون

مدير المكتب

المكتب السري

السكرتارية

وكيل الوزارة المساعد لشؤون العمرة

المستشارون

مدير المكتب

السكرتارية

لجنة النظر في شكاوي المعتمرين

الإدارة العامة لشؤون عمرة الداخل

الإدارة العامة لخدمات المعتمرين

الإدارة العامة لشؤون شركات ومؤسسات العمرة



تسهيل الاجراءات إلكترونياً



المسار الإلكتروني للمعتمرين

تعتبر وزارة الحج والعمرة من القطاعات الحكومية المتميزة في مجال تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية للارتقاء بمستوى الخدمات والحد من السلبيات. وقد أنشأت الوزارة شبكة معلوماتية إلكترونية لربطها بكل مراكز المعلومات والخدمات والدوائر الأهلية والحكومية ذات العلاقة بالحج وضيوف الرحمن، وذلك من خلال نظام سريع وآمن وفعال. وساعد هذا التوجه على توفير المعلومة مباشرة لأصحاب القرار لتسهيل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه وبالسرعة اللازمة. وتخدم هذه البنية التقنية العديد من برامج ونظم الحج والعمرة الإلكترونية ومنها:

المسار الإلكتروني للمعتمرين، وتتكون دورة العمل فيه من شقين :

1. الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بشؤون المرخص لهم والوكلاء بالخارج .

2. الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بخدمات المعتمرين .





النظام الإلكتروني الموحد لخدمات الحجاج

تسهيل الإجراءات إلكترونياً

من خلال المسار الإلكتروني يتم التحكم في ضوابط قدوم ومغادرة المعتمرين. وتتم دورة عمل قطاعات العمرة على قسمين:

- **القسم الأول:** يتم من خلال الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بشؤون المرخص لهم والوكلاء في الخارج للتأكد من استيفاء جميع المتطلبات.
- **القسم الثاني:** يتم من خلال الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بخدمات المعتمرين.

فيما يختص بالقسم الأول يتم:

1. التأكد من خلو المرخص له من الموانع لدى الجهات الرسمية.
2. قيام المرخص له بدفع كل المستحقات المالية نظامياً لجهات أخرى.
3. التأكد من جاهزية المرخص له في كل النواحي المطلوبة.
4. قيام المرخص له بتقديم كل حزم الخدمات المطلوبة لطلب التأشيرات للمعتمرين.
5. تقديم الجزء الأول من الخطة التشغيلية (صفر - جمادى الآخرة) واعتمادها من الوزارة.
6. تقديم الجزء الثاني من الخطة التشغيلية (رجب - شعبان) واعتمادها من الوزارة.
7. الالتزام بأي ضوابط يتم إقرارها من جهات الاختصاص.
8. تقديم عقود الوكلاء الخارجيين بعد استيفاء كل متطلباتها، مثل (عضوية إياتا، اعتماد العقد من ممثلة المملكة، وجود حساب بنكي معتمد، دفع الضمانات البنكية).

أما القسم الثاني فيتم من خلال الأنظمة الإلكترونية المرتبطة بخدمات المعتمرين، وذلك بناءً على ما تم تنفيذه في الشق الأول، باستكمال جاهزية المرخص له، وتقوم الوزارة بما يلي:

- استقبال طلبات تأشيرات العمرة.
- معالجة بيانات قدوم ومغادرة المعتمرين وتخليفهم.
- متابعة التقيد بحزم الخدمات.
- متابعة خدمات المعتمرين وتسجيل المخالفات.
- استقبال الشكاوى، وإرشاد التائبين.
- التحقيق مع المرخص لهم المخالفين وإصدار العقوبات.

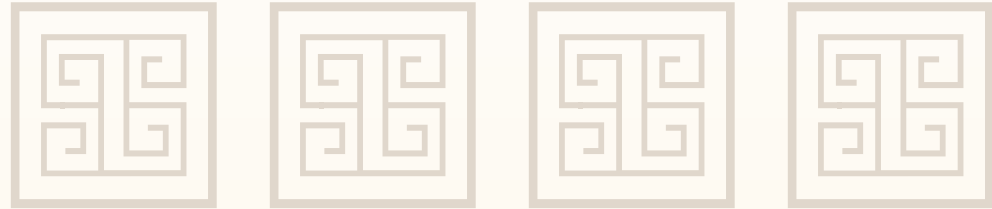


متابعة الحجاج من قبل معالي نائب وزير الحج والعمرة د. عبدالفتاح بن سليمان مشاط

برامج الوزارة الخاصة بشركات العمرة

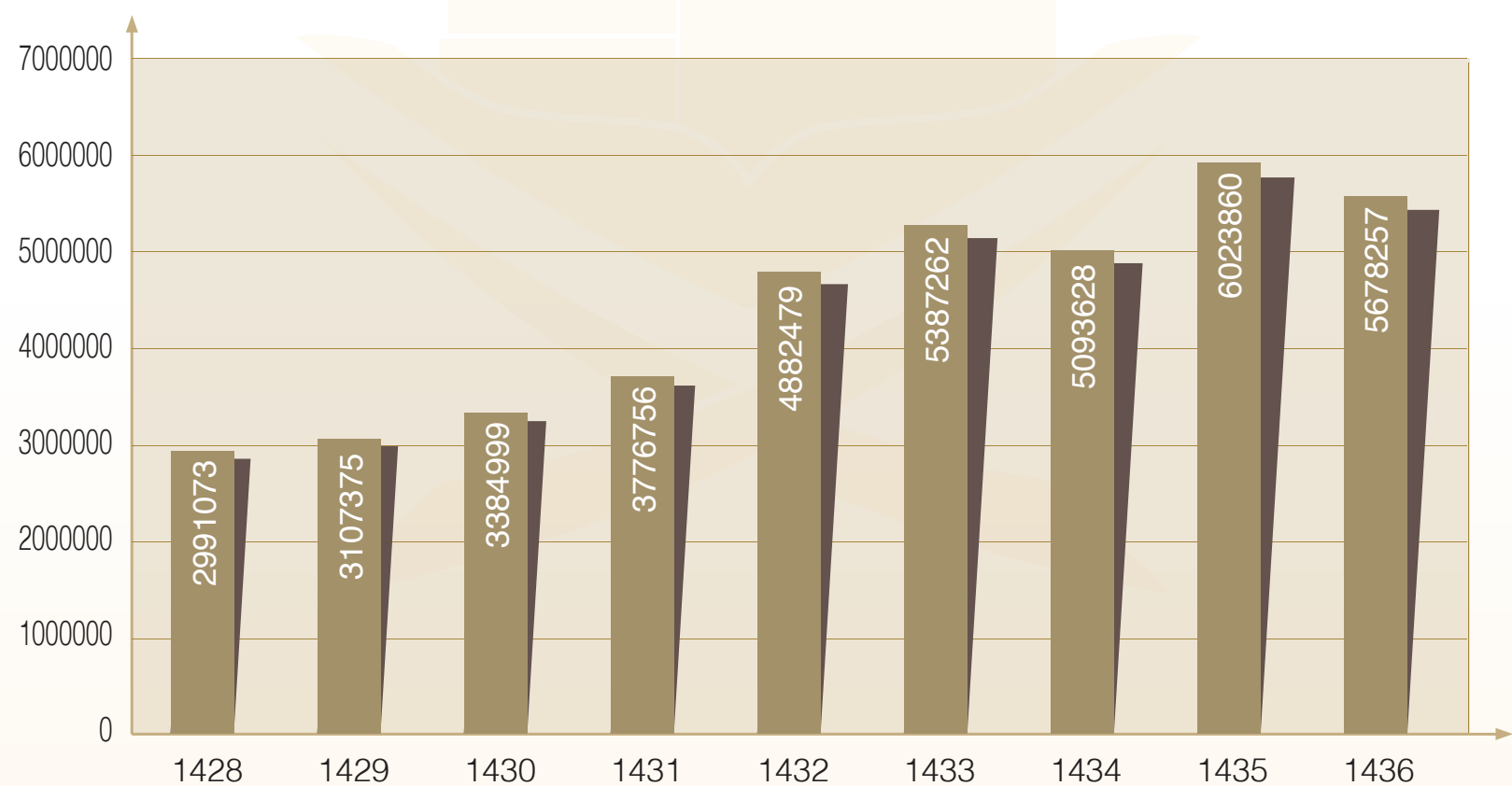
في إطار تحسين أداء شركات العمرة وإلزامها بتقديم أفضل الخدمات للمعتمرين، كان لابد لوزارة الحج والعمرة من أن تقوم بضبط بعض الأمور وفقاً لضوابط ومعايير محددة، منها:

- منح تراخيص تقديم خدمات المعتمرين للشركات الراغبة بذلك: ويتطلب إكمال الترخيص وجود تصريح أمني من وزارة الداخلية، وتقديم كل ما يثبت جاهزية الشركة لتقديم هذه الخدمات من كافة الجوانب.
- اعتماد حزم الخدمات: وتشمل خدمات السكن والنقل وغيرها، ولا يتم تفعيلها إلا بعد إجازتها من وزارة الحج والعمرة. وتحوي الحزمة اسم ودرجة الفندق، وعدد أيام الإقامة، وبعد الفندق عن الحرم (في مكة المكرمة والمدينة المنورة).
- اعتماد الخطط التشغيلية: تبنى خطة الشركة التشغيلية على حزمة الخدمات المعتمدة، وتشمل:
 - أعداد المعتمرين من كل دولة، وأعداد الوكلاء في كل دولة، ومواعيد القدوم والمغادرة. وترتبط هذه الخطط بأسقف الطاقات الإنتاجية لممثلات المملكة في تلك الدول.
 - توثيق عقود الوكالات الخارجية: ينبغي لكل شركة أن تتعاقد مع جهة خارجية كوكيل لها فيما يخص جميع شؤون التعاقد مع المعتمر في بلده.
 - استقبال طلبات تأشيرات العمرة: لا يتم هذا الأمر إلا بعد استكمال جميع الضوابط، واستيفاء الشروط النظامية من قبل الشركة.
 - مراقبة خدمات المعتمرين: تتولى وزارة الحج والعمرة المراقبة العامة واللصيقة لهذه الخدمات من خلال فرق ميدانية، كما تتولى تسجيل المخالفات ورفعها للجهات القانونية، واتخاذ ما يلزم بهذا الشأن. وهذه اللجان التي تتم المتابعة من خلالها هي:
 - لجنة العلاقات العامة والمستشفيات: وذلك لرصد حالات المراجعين والمتوفين في كل مستشفى حكومي، وإعداد إحصائية تفصيلية عن جميع المرضى، وتتم متابعة الشركة المعنية من أجل متابعة المعتمر المريض والعمل على إخراجه من المستشفى بعد علاجه.





مراقبة الشركات في أدائها في تفويج الحجاج



رسم بياني يوضح أعداد المعتمرين القادمين لأداء مناسك العمرة خلال الأعوام السابقة والمسجلين في أنظمة وزارة الحج والعمرة

برامج الوزارة الخاصة بشركات العمرة

- لجنة المكاتب: مهمتها عمل جولات تفقدية على المكاتب للتأكد من جاهزيتها من خلال تقويم أدائها وتوافر أجهزتها الأساسية، وتكون الزيارات على مدار اليوم.
- لجنة المسح الميداني: يتلخص عملها في مراقبة سلوك الشركات وشركات النقل تجاه المعتمرين في المناطق المركزية وعلى مدار (24) ساعة.
- لجنة الساحات: ومهمتها مراقبة السلوكيات السلبية للمعتمرين، والعمل على إصلاح الخلل السلوكي من خلال الاتصال بالشركة.
- لجنة التخلف: ومهمتها العمل على إثبات تخلف معتمر أو معتمرين بمحاضر رسمية، بحضور ممثل الشركة.
- خدمات التائهين والضائعات (المفقودات): يقصد بالمفقودات المقتنيات التي فقدها المعتمرون وأبلغوا عنها. وتقوم اللجنة بعملية إرشاد التائهين، وكذلك متابعة مفقوداتهم وتسليمها لهم متى تم العثور عليها.
- خدمات الاستضافة والتنقل: أي انتقال المعتمر من الفندق إلى بيت المستضيف حسب إجراءات محددة، داخل مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة، وفي حالة إقامة المستضيف خارج المدن الثلاث، فإن طلب الاستضافة ينبغي أن يشمل تلقائياً طلب التنقل.
- خدمات تمديد التأشيرة: في حالة حاجة المعتمر إلى تمديد مدة التأشيرة لظروف طارئة مع موافقة الشركة، تقوم الوزارة بتمديد التأشيرة متى اقتنعت بضرورة ذلك.
- خدمات دفن الموتى من المعتمرين: تقوم الوزارة بتسهيل دفن الموتى من المعتمرين بغض النظر عن كل الأمور الأخرى، وذلك بالاتصال بقنصلية المتوفى وبالتنسيق مع وزارة الداخلية.
- متابعة هروب بعض المعتمرين وتخلفهم: من خلال إثبات حالة الهروب أو التخلف من قبل لجان متخصصة، وتبليغ وزارة الداخلية بذلك.
- التحقيق والعقوبات: من المهام الأساسية للوزارة التحقيق مع الشركات في المخالفات واتخاذ العقوبات النظامية من قبل (لجنة النظر في شكاوى المعتمرين).
- تفويج المعتمرين إلى بلادهم.



عاملون يؤدون أعمالهم في مركز معلومات العمرة بجدة

مركز معلومات العمرة

أنشأت وزارة الحج والعمرة مركز معلومات العمرة منذ أكثر من 15 عاماً بغرض تطوير العمل الإلكتروني للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن ولضمان ضبط وتقنين تطبيق مواد تنظيم خدمات المعتمرين الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 93 وتاريخ 1420/6/10 هـ ولأحتها التنفيذية. وقام المركز ببناء المسار الإلكتروني لعمرة الخارج، الذي يتم استخدامه حالياً بنجاح كبير. ويعد هذا المسار نظاماً إلكترونياً يربط وزارة الحج والعمرة بعدد من الجهات الحكومية، منها على سبيل المثال لا الحصر وزارة الداخلية، ووزارة الخارجية، وعدد من جهات القطاع الخاص، ومنها شركات ومؤسسات العمرة السعودية ووكلائها في جميع دول العالم، وعدد من الشركات والمؤسسات المقدمة للخدمات. وقد ساهم المسار فعلياً في تسهيل إجراءات قدوم المعتمرين، فارتفع عدد تأشيرات العمرة من حوالي (1, 8) مليون تأشيرة إلى حوالي (6) ملايين تأشيرة حالياً والعدد يتزايد سنوياً.

وساهم هذا النظام وفي ذات الوقت في انخفاض عدد متخلفي العمرة من حوالي (500) ألف معتمر تقريباً، إلى حوالي (8) آلاف معتمر تقريباً، كما أدى المسار إلى انحسار كبير في ظاهرة الافتراض ورفض السكن وعدم التقيد بحزم الخدمات، وأدى أيضاً إلى العمل على توازن توزيع قدوم المعتمرين عبر كامل فترة العمرة، وذلك نتيجة إحكام تطبيق ما يتم إقراره من جهات الاختصاص من ضوابط وتعليمات تصدر وفقاً لما يتكشف من حقائق وما يتضح من احتياجات أثناء التشغيل الفعلي. وقد ساهمت التقنيات الإلكترونية الحديثة العالية التي تتوفر للمركز بشكل كبير في الوصول إلى ما تحقق من نتائج إيجابية في هذا المجال.

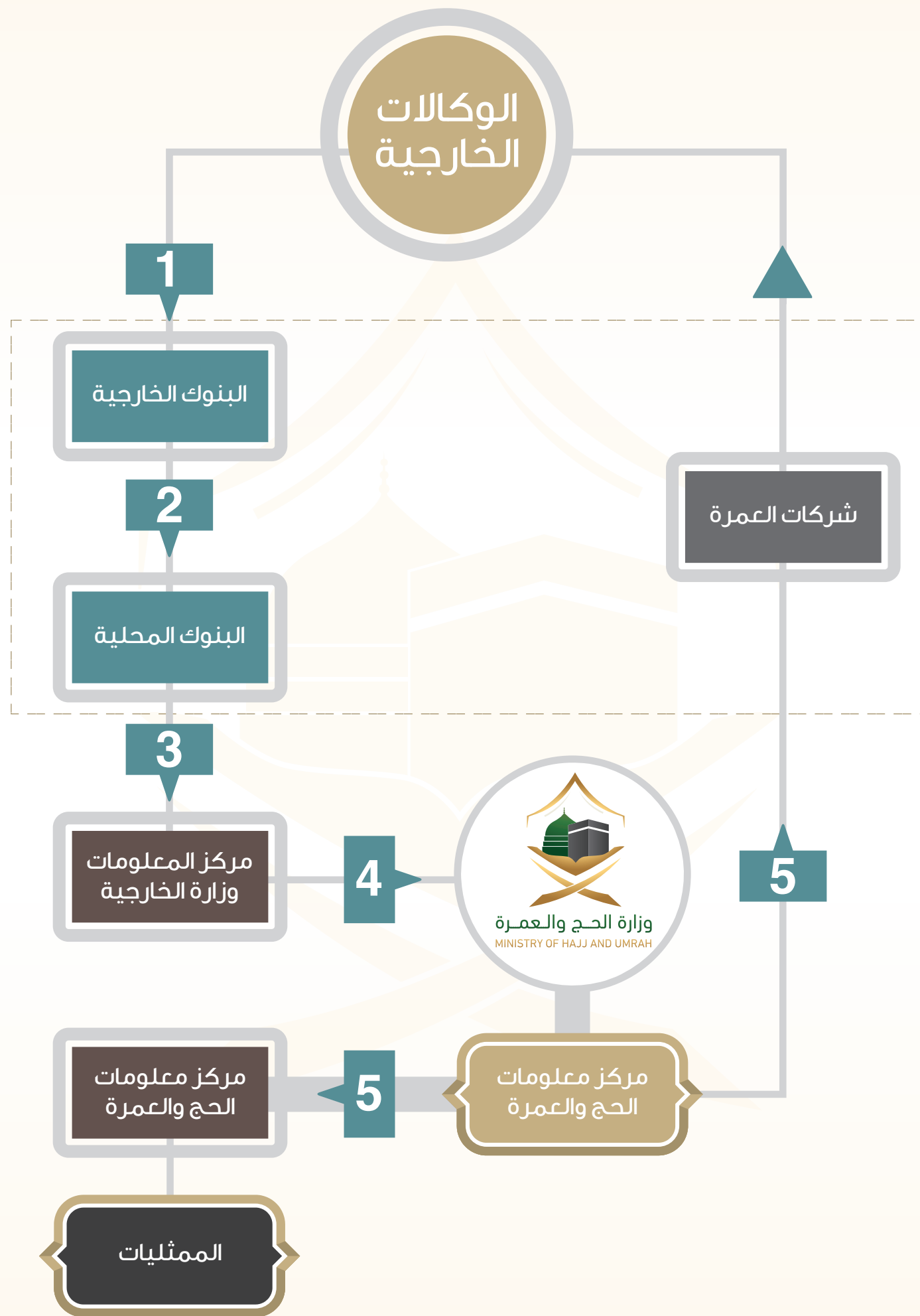
وأثبت التطبيق العملي أن تسخير تقنيات المعلومات المتوفرة بالمركز ساهم بشكل كبير وفعال في تسهيل إجراءات قدوم المعتمرين وضبطها وتقنينها، كما ساهم في تطبيق الضوابط المعتمدة بشكل محكم، ما أدى إلى انحسار الكثير من السلبات، كما ساهم في توفير كافة الاحتياجات والمتطلبات التشغيلية للوزارة المرتبطة بخدمات المعتمرين. وقد حصل مركز معلومات العمرة بوزارة الحج والعمرة على جائزة الوصيف لأفضل مركز معلومات في الشرق الأوسط عام 2013م من خلال التقييم الذي أجرته منظمة Network World (شبكة العالم) المتخصصة في تقييم مراكز المعلومات في العالم، وذلك لاستخدامه أحدث الأساليب التقنية والاتصالات لتقديم خدمات راقية ومميزة أفادت أكبر شريحة من شرائح المجتمع الدولي وكانت لها نتائج اقتصادية إيجابية على المستوى المحلي والدولي، وذلك لمساهمتها في تيسير وضبط قدوم وخدمات ملايين المعتمرين من مختلف دول العالم.

كما حصلت وزارة الحج والعمرة على (جائزة الإنجاز للتعاملات الحكومية الإلكترونية) في دورتها الثالثة 2015م في فرع تعزيز الاقتصاد الوطني (حكومة - أعمال) عن نظام معالجة طلبات تأشيرات العمرة، الذي يتم تنفيذه من خلال مركز معلومات العمرة، بعد أن تنافس عليها مع عدد من الجهات الحكومية وشبه الحكومية المشاركة. ونالت منظومة البرامج والأنظمة الإلكترونية التي نفذتها وزارة الحج والعمرة من خلال مركز معلومات العمرة خلال السنوات الماضية على تقدير المحكمين بمعهد جائزة الشرق الأوسط للتميز، وحظيت بالمركز الأول في مجال الأنظمة الحكومية الذكية التي تخدم شريحة كبيرة من المستهدفين وبدرجة عالية من الدقة.



غرفة سيرفرات المعلومات بالمركز

دفع قيم حزم الخدمات

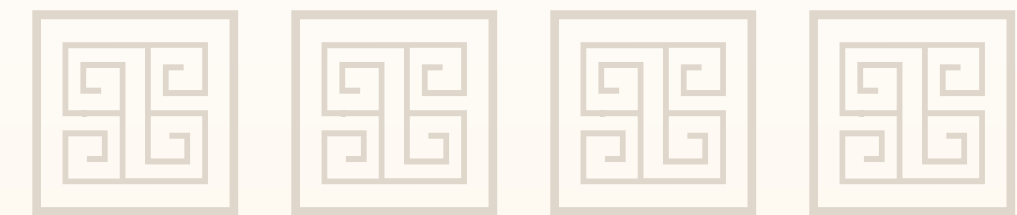


إجراءات عمرة الخارج

صدر تنظيم خدمات المعتمرين عام 1420 هـ بقرار مجلس الوزراء الموقر رقم 93 وتاريخ 1420/6/10 هـ، وهو يتكون من أربعة عشر مادة، كما صدرت لائحته التنفيذية بعد موافقة صاحب السمو الملكي النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا بقرار وزير الحج رقم 197/ق/م وتاريخ 1426/12/12 هـ، وهي تتكون من تسعة وخمسين مادة، وذلك بهدف القضاء على السبلبيات التي كانت تواجه هذا القطاع، وقامت وزارة الحج والعمرة بالتطبيق الفعلي لمواد التنظيم ولائحته التنفيذية بطريقة إلكترونية من بداية التطبيق، ومن خلال مسار إلكتروني أنشأته خصيصاً لهذا الغرض يربطها بشركات ومؤسسات العمرة المرخصة داخلياً وخارجياً، وكذلك يربطها بكل من وزارة الداخلية ووزارة الخارجية.

وتتعامل شبكة وزارة الحج والعمرة العالمية الإلكترونية للعمرة مع ملايين المسلمين في جميع أنحاء العالم، وتتميز بسرعة وكفاءة تبادل المعلومات بين أكثر من جهة، والتخزين والاسترجاع المتكرر للمعلومات، إضافة إلى سرية المعلومات، ويتم من خلال هذه الشبكة استقبال طلبات تأشيرات العمرة وإصدارها، ومتابعة ضخ التأشيرات للمرخص لهم ومتابعة مدى التقيد بتنفيذ حزم الخدمات التي يقدم المعتمرون من خلالها، وهي تربط جهات حكومية هي وزارة الداخلية ووزارة الخارجية ووزارة الحج والعمرة إضافة إلى شركات ومؤسسات العمرة المرخصة، وبنيت من خلالها أيضاً أنظمة تخص متابعة الأوضاع النظامية لشركات ومؤسسات العمرة وتحقيقها للاشتراطات والمتطلبات المحددة نظاماً لتقديم الخدمة، وكذلك أنظمة تخص تقديم الخدمة للمعتمرين، وتتولاها شركات ومؤسسات العمرة تحت إشراف ومتابعة وزارة الحج والعمرة.

لتنظيم سير العمل في هذا القطاع قامت وزارة الحج والعمرة بالترخيص لعدد من الشركات الكبرى المتخصصة في مجال تقنية المعلومات للعمل "مراكز خدمات أنظمة العمرة" اختصرت تسميتها بـ (مخاع) وذلك من خلال مواصفات وضوابط دقيقة لتتولى تقديم الخدمات الإلكترونية لشركات ومؤسسات العمرة السعودية ووكلائهم الخارجيين ولتساهم في تنفيذ تنظيم العمرة.



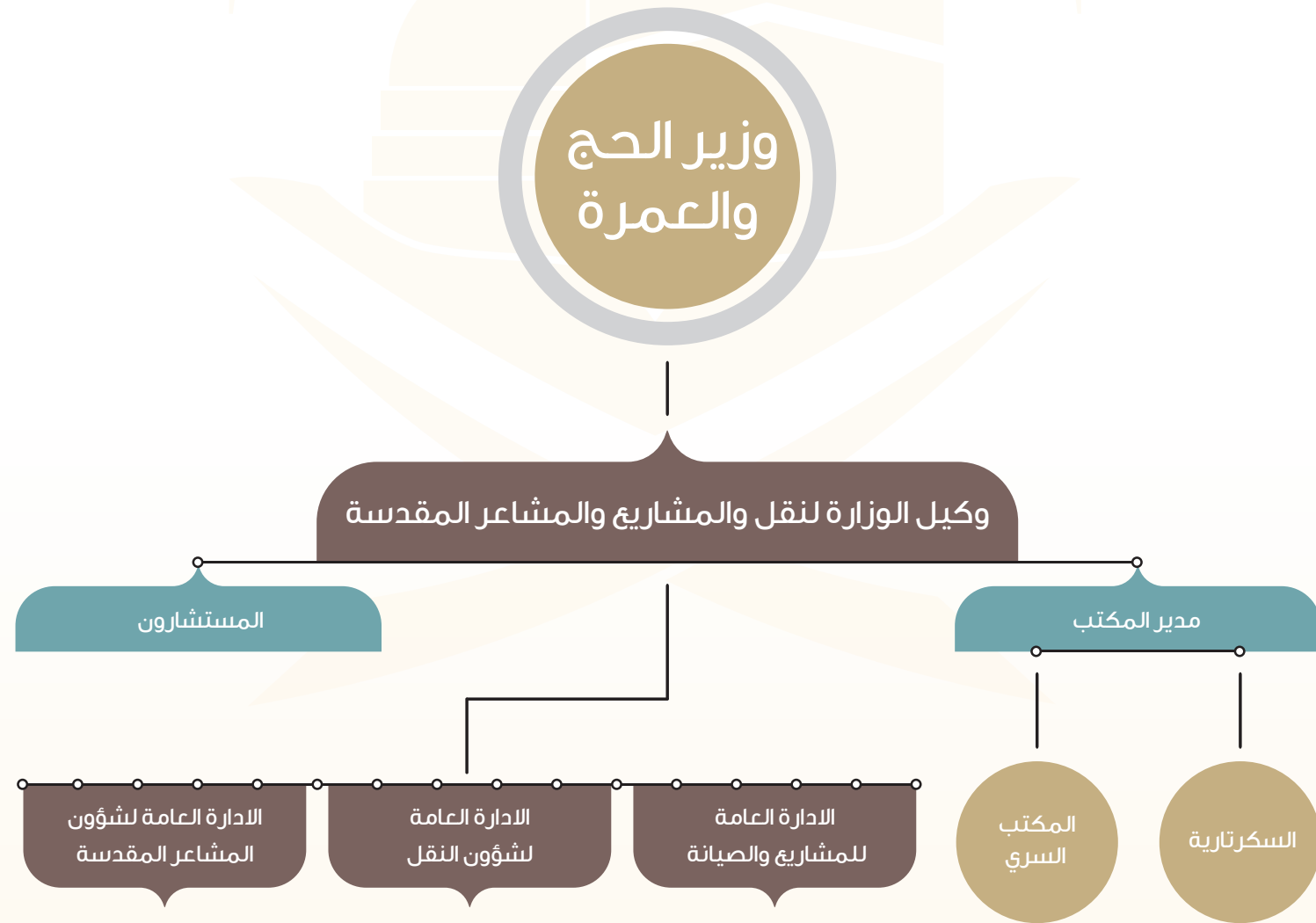




- نقل الحجاج وإشراف الوزارة
- الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج ولجنتها التنفيذية ولجان المراقبة الميدانية
- اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج
- اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج في المدن
- اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج على الطرق
- النقابة العامة للسيارات
- الهيكل التنظيمي للنقابة العامة للسيارات
- شركات نقل الحجاج
- تصعيد الحجاج إلى مشعر عرفات
- النفرة إلى مزدلفة
- الإفاضة من مزدلفة إلى منى
- النقل بالرحلات الترددية
- وحدة العلوم والتقنية



موظف مراقبة نقل الحجاج يؤدي مهامه في التأكد من بيانات الحجاج



نقل الحجاج وإشراف الوزارة

تعتبر عملية الإشراف والمتابعة على نقل الحجاج من أهم عناصر الخطة التشغيلية للوزارة وأبرز مؤشرات نجاح أعمال الحج، لأنها تتضمن نقل نحو مليوني حاج من منافذ القدوم إلى المدينتين المقدستين مكة المكرمة والمدينة المنورة ومن ثم تأمين انتقالهم إلى المشاعر المقدسة (عرفات ومزدلفة ومنى) فيما يعرف بعملية التصعيد ثم العودة إلى مكة المكرمة ومنها إلى جدة، وبعضهم يذهب إلى المدينة المنورة ومن ثم المغادرة النهائية. كل هذه التنقلات تتم في نطاق توقيت زمني ومكاني محدودين، وفقاً لأحكام مناسك الحج، وفي أوقات معلومة ومحددة. تقوم الوزارة بالإشراف على تنفيذ خطط النقل ميدانياً ومسح مساكن وشوارع مكة المكرمة بالكامل قبيل زوال اليوم التاسع للتأكد من صعود جميع المحرمين إلى عرفات.

الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج ولجنتها التنفيذية ولجان المراقبة الميدانية

أُنشئت هيئة عليا لمراقبة عمليات نقل الحجاج برئاسة أمير منطقة مكة المكرمة وعضوية وزير الحج والعمرة والنقل ومدير الأمن العام، وتتفرع عن الهيئة لجنة تنفيذية تعمل على مدار العام برئاسة وكيل وزارة الحج والعمرة، وللهيئة العليا ولجنتها التنفيذية لجان ميدانية تعمل على طرق الحج.



أحدى اجتماعات اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج

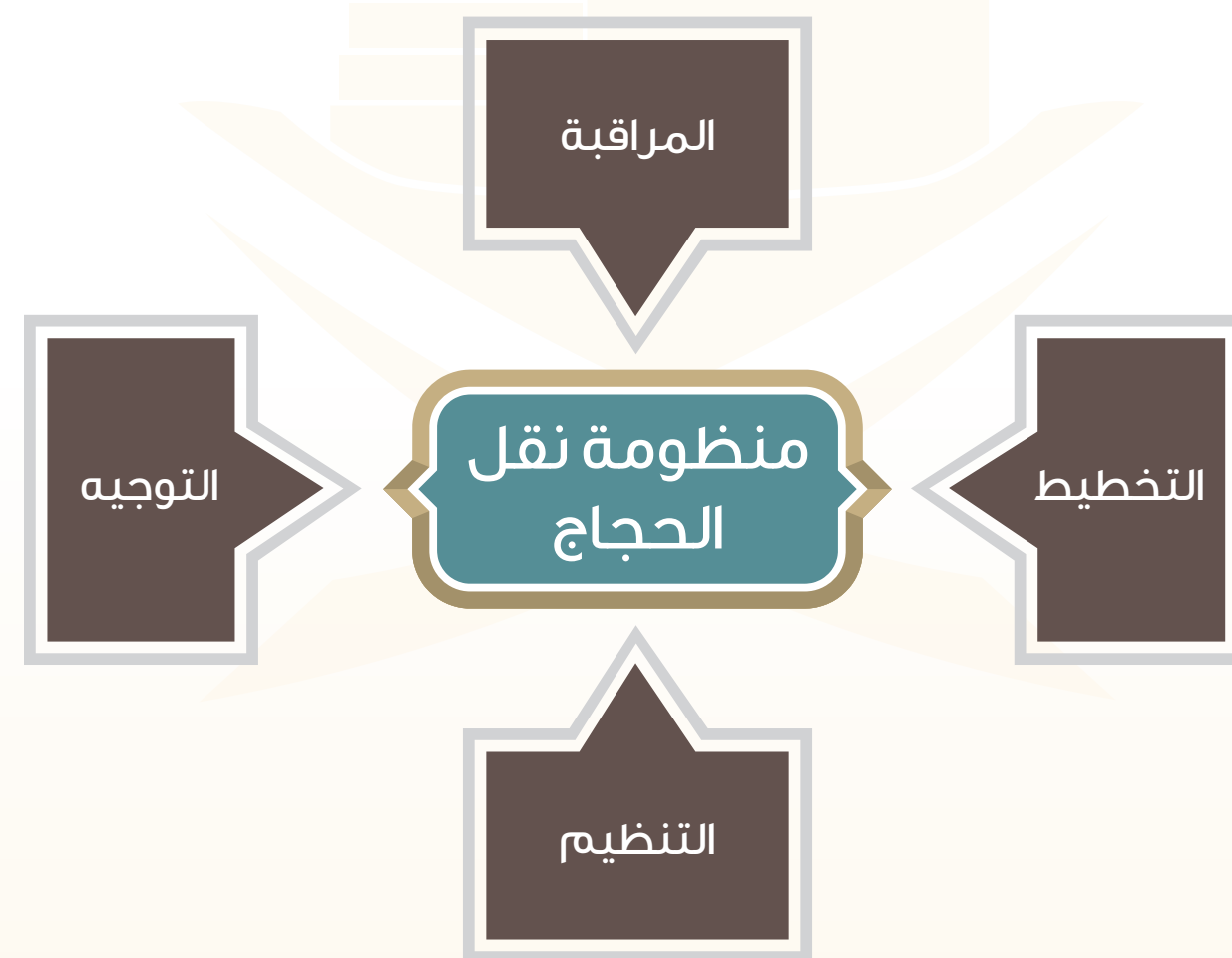
اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج

انبثقت اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج عام 1392 هـ عن الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج، وتتكون من وكيل وزارة الحج والعمرة لشؤون الحج، ووكيل إمارة منطقة مكة المكرمة، ووكيل وزارة النقل لشؤون النقل، والمدير العام للإدارة العامة للمرور، وأمين الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج، وترتبط بها لجنة فنية ولجان ميدانية فرعية، ومن أبرز مهامها:

- دراسة الموضوعات المحالة إليها من الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج.
- إعداد الدراسات اللازمة، ووضع التوصيات المقترحة ورفعها للهيئة.
- متابعة عمليات النقل بصفة يومية خلال الموسم.
- الكشف على تجهيزات ووسائل نقل الحجاج وتحري الأمان فيها.
- متابعة مسبقة لكل وسائل النقل: السلامة - التخزين، إلخ.



حجاج يتم تفويجهم في مدخل مكة المكرمة





أصحاب شركات حجاج الداخل في ورشة عمل عن الحج



أسطول النقل بالحافلات في خدمة ضيوف الرحمن

اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج في المدن

وهي تنبثق عن اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج، وتقوم بأعمال ميدانية لمراقبة نقل الحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة والأبيار.

اللجان الميدانية لمراقبة نقل الحجاج على الطرق

تتكون من خمس لجان تبدأ عملها من غرة ذي القعدة حتى نهاية المحرم، وتعمل على مدار الساعة بنظام الورديات، وتضم مندوبين إداريين وفنيين عن إمارتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، ووزارتي الحج والعمرة والنقل والأمن العام، وينحصر عملها في الأماكن ذات العلاقة بالحج والتي يتم فيها نقل الحجاج. ويقع على عاتقها مسح الطرق والإبلاغ عن أعطال الحافلات ومتابعتها، ورفع التقارير للجنة التنفيذية.

النقابة العامة للسيارات

أسست عام 1372 هـ بهدف الإشراف على شركات نقل الحجاج وبناء وحدة متكاملة لتنظيم نقل الحجاج، وأسند الإشراف على النقابة لوزارة الحج والعمرة. ومن مهام النقابة تنظيم نقل الحجاج إلى المشاعر المقدسة والعودة منها، والإشراف على كل ما يتعلق بنقل الحجاج، وتنسيق في ذلك مع الأجهزة الحكومية ومؤسسات أرباب الطوائف، وللنقابة فروع في كل من المدينة المنورة وجدة تقوم بمتابعة نقل الحجاج من وإلى المدينة المنورة وحتى مغادرتهم المملكة، وتوزيع الحجاج على الشركات والإشراف على مراكز المساندة.

وتتمثل رسالة النقابة في تقديم خدمات نقل منظمة ومتنوعة لضيوف الرحمن وفق أحدث وسائل النقل الملائمة، ملتزمة بشروط السلامة ومعايير المحافظة على البيئة ومستخدمة أفضل الأساليب وأيسر الطرق لبلوغ أهدافها ومتخذة العمل بروح الفريق الواحد أسلوباً لها. أما رؤية النقابة فتقول أن تكون متميزة في مجال نقل الحجاج وهدفها الرقي بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن لإرضائهم وتحقيق رغباتهم.

ومن ضمن إنجازات النقابة العامة للسيارات من عام 1425 هـ إلى 1437 هـ ما يلي:

1. إنشاء مقر تشغيل الرحلات الترددية لحجاج جنوب شرق آسيا وإشراف من الوزارة.
2. إنشاء مركز استقبال نموذجي دائم بطريق مكة المكرمة – المدينة المنورة.
3. إنشاء غرفة عمليات مجهزة ومتكاملة وتوسيع صالة الحاسب الآلي بما يفي تغطية جميع الأعمال.
4. إعادة وإضافة وتوسعة مشروع إنشاء الرحلات الترددية لمؤسسة تركيا (تحت التنفيذ).
5. تكوين فرقة ميدانية لمتابعة تنقلات الحجاج داخل مكة المكرمة والتحميل والتنزيل لمواقع سكنهم مما ساعد كثيراً على سرعة حل الإشكالات التي تحدث.
6. تجهيز مركز المساندة في المشاعر المقدسة بإشراف الوزارة.
7. تحسين مراكز المساندة في الطرق وتجهيزها بالمتطلبات.
8. دخول (5) شركات نقل في مشروع نقل الطلبة والطالبات.
9. تحقيق نقل عدد (17,00,000) حاج .
10. إنشاء موقع النقابة الإلكتروني ويشمل معلومات (عن النقابة – عقود البعثات – الأخبار والأحداث ... إلخ).
11. تنفيذ مشروع المرحلة الثالثة للنقل الترددي بالمشاعر المقدسة لمؤسستي إيران وإفريقيا غير العربية.
12. إنشاء وحدة النقل المدرسي وتخصيص ميزانية مستقلة لها.
13. السماح لشركات نقل الحجاج بممارسة نشاطات نقل مختلفة.

14. توفير مستويات متنوعة من خدمات النقل:

أ- إتاحة حرية اختيار الحجاج لشركة النقل وتحديد نوع الخدمة.

ب- توفير خدمات النقل للعقود الخاصة.

ج- توفير خدمة نقل حجاج الخارج القادمين براً.

د- توفير خدمة نقل حجاج الداخل.

هـ- توفير خدمة نقل الصلوات والمزارات.

و- توفير خدمة النقل المدرسي.

15. تغيير البنية التحتية للبرمجيات وذلك باستخدام نظام dotnet مما يتيح الوصول لجميع خدمات النقابة الإلكترونية عن طريق الإنترنت

ويساعد على تخفيض تكاليف الربط بشكل كبير.

16. إضافة خدمة إلكترونية لرحلات مطار المدينة المنورة المتتابة.

17. دورات تدريبية وتوعوية للسائقين ضمن آلية سعودة وظائف السائقين.

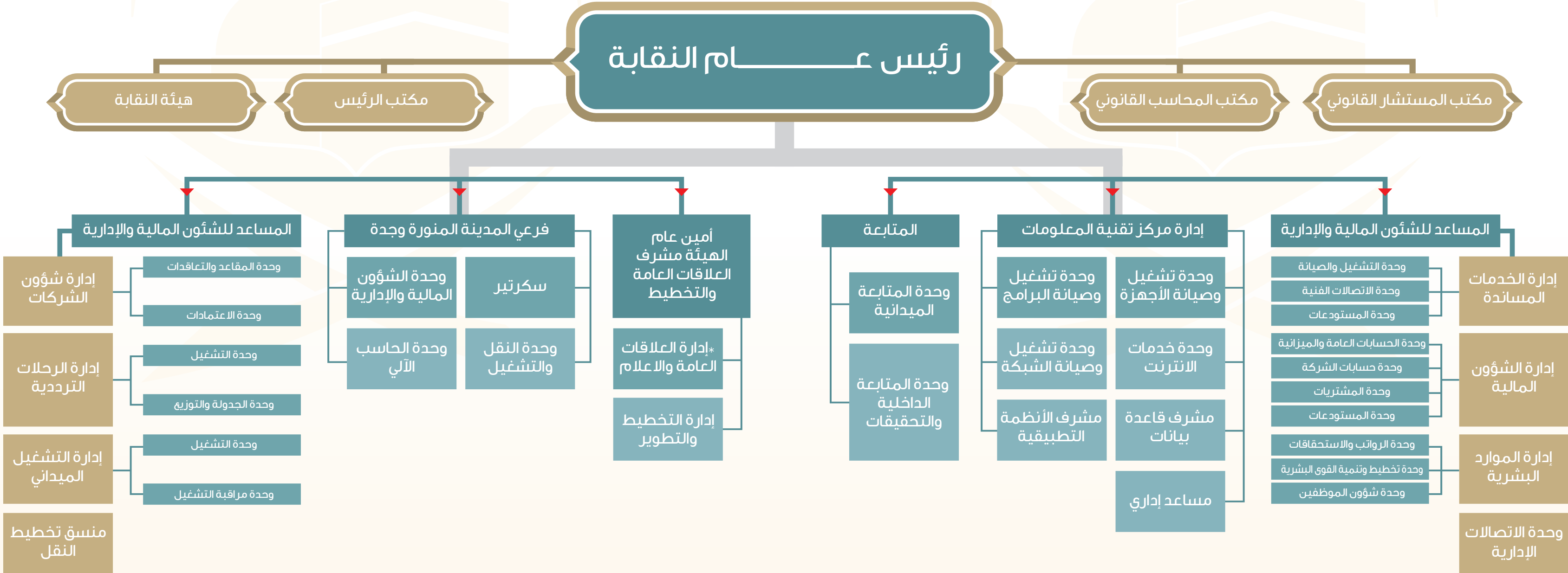


حجاج بيت الله الحرام يركبون حافلة لنقلهم من المشاعر المقدسة

النقابة العامة للسيارات

18. وضع وتطبيق تنظيم إداري وأمني يضمن حسن جدولة عمل السائقين وعدم إرهاقهم في طريقة مكة/المدينة، لتفادي وقوع الحوادث وفق خطوات هامة ومن ضمنها:
- أ- عدم بقاء الحافلة أمام سكن الحجاج أكثر من ساعتين.
- ب- متابعة جدول السائقين وأوقات خروجهم من الشركات من فرق عمل متخصصة لذلك في مراكز الاستقبال وبإشراف ومراقبة من وزارة الحج والعمرة.
- ج- مرابطة عدد من السائقين في مراكز التفويج لاستبدال السائقين المرهقين بسائقين آخرين من المرابطين.
- د- متابعة ميدانية على مدار الساعة من قبل الفرق الميدانية ودوريات التشغيل لجميع الطرق التي يسلكها الحاج وبإشراف اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج.
19. نجاح تنفيذ خطة الطوارئ التي عالجت إشكالات كثيرة لأعمال الترحيل بعد يوم 12/5.

20. قيام النقابة بالإشراف على عمليات نقل الحجاج من وإلى مطار الأمير محمد بن عبد العزيز (الرحلات المتتابة).
21. تجهيز سكن للسائقين والفنيين المرابطين في الأكل والفريش .
22. التأكيد على متابعة تكليف المراقبين بمحطة الهجرة بتسجيل وقت خروج الحافلات والتأكد من سلامتها وجاهزيتها لتقديم خدمة النقل وحصول السائق على راحة كافية قبل مباشرة عملية النقل.
23. تجهيز معسكر لتشغيل حافلات خدمة المطار التابعة بجوار مسجد مطار الأمير محمد بن عبد العزيز لاستيعاب أسطول التشغيل والمرافق المطلوبة لاستراحة السائقين والخدمات المساندة.
24. مشاركة النقابة بمعرض برنامج الشركات في عمليات الحج (بنين).
25. المشاركة في الدورات التدريبية وورش العمل لرفع كفاءة العاملين بالتنسيق مع لجنة الحج بالأمانة وجامعة طيبة والجامعة الإسلامية والمؤسسة الأهلية للأدلاء.





حافلات جديدة في أسطول نقل الحجاج

شركات نقل الحجاج

تشارك (23) شركة نقل منضوية تحت مظلة النقابة العامة للسيارات بأكثر من عشرين ألف حافلة في موسم الحج من كل عام، وتبذل جهوداً مقدرة في تيسير سبل النقل الآمن والمريح لضيوف الرحمن، سواء في رحلة المشاعر المقدسة (منى مزدلفة عرفات)، أو بين جدة ومكة المكرمة والمدينة المنورة، حيث تعمل على نقل حجاج الخارج على متن حافلات أساطيلها الكبيرة، التي تقوم بصيانتها وتجهيزها وتحديثها بشكل مستمر بما يحقق الراحة والأمان، وذلك من خلال أجهزة فنية وتشغيلية مهيأة ومعدة بشكل كبير، وكوادر إدارية مدربة ومؤهلة بشكل جيد، أهلتها للقيام بدورها بطريقة مثلى، وبأسلوب ينال رضا حجاج بيت الله الحرام، عاماً بعد عام.



نقل الحجاج واستقبالهم وإسكانهم في صعيد عرفات

تصعيد الحجاج إلى مشعر عرفات

في يوم الوقفة الكبرى (يوم التاسع من ذي الحجة) تنتظم صفوف ما يقارب مليوني حاج على صعيد عرفات، وسط أجواء إيمانية مفعمة بمشاعر الحمد والشكر لله. تتابع وزارة الحج والعمرة من مقرها في عرفات خدمات المؤسسات الأهلية للطواف، ومؤسسات حجاج الداخل، ومكتب الزمازمة والنقابة العامة للسيارات في نقل الحجاج واستقبالهم وإسكانهم في الخيام المعدة لهم، وتهيئة جميع وسائل الراحة والخدمات. وتقوم لجان المراقبة الميدانية بمتابعة أحوال الحجاج بالإضافة إلى تقديم العون للتأمين.



حجاج يلتقطون الجمرات من مشعر مزدلفة



حجاج يصلون إلى مخيماتهم في مشعر منى

النفرة إلى مزدلفة

مع مغيب شمس اليوم التاسع من ذي الحجة تتدفق مواكب الحجاج إلى مشعر مزدلفة مشاةً وركباً، تحفهم السكينة والرحمة، وتتميز رحلة النفرة بالانسيابية واليسر والسهولة، حيث يقوم الحجاج بأداء صلاتي المغرب والعشاء جمعاً وقصرًا والتقاط الجمرات. وتقوم الوزارة مع الأجهزة الخدمية الأخرى والأمنية بالإشراف على تقديم جميع الخدمات.

الإفاضة من مزدلفة إلى منى

مع إشراقة صباح العاشر من شهر ذي الحجة، تتحرك مواكب الحجاج إلى مشعر منى لقضاء يوم النحر وباقي أيام التشريق وإتمام بقية المناسك، وبعضهم يقضي فترة وجيزة في مزدلفة، كما أن بعضهم يؤدي صلاة عيد الأضحى المبارك في المسجد الحرام ويطوفون طواف الإفاضة قبل العودة مرة ثانية إلى منى لقضاء بقية أيام التشريق. وتقوم الوزارة بأجهزتها ولجانها الميدانية المختلفة بتهيئة جميع الوسائل التي تمكن الحجاج من أداء المناسك وفقاً للأوقات والأحكام التي يرغبون في تطبيقها، مما يتطلب بذل المزيد من الجهد لتنظيم وترتيب هذه الحشود.



الرحلات الترددية توفر الحافلات بالمشاعر المقدسة

النقل بالرحلات الترددية

تم تطبيق هذا الأسلوب بشكل مرحلي في عام 1419 هـ، ومن الفوائد التي حققها النقل الترددي تقليص أعداد الحافلات المستخدمة في الحج ورفع المعاناة عن الحجاج وتسهيل انتقالهم والفصل بين حركة المشاة والمركبات والحد من التلوث الناتج عن عوادم المركبات.



غرفة سيرفرات المعلومات بمركز معلومات العمرة بجدة

وحدة العلوم والتقنية

تخضع لإشراف وكيل الوزارة للنقل والمشاريع والمشاعر المقدسة وتعمل على تسخير العلوم والتقنية وتشجيع البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين والزائرين. وذلك من خلال توفير البيئة المناسبة الداعمة للإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب، وإنشاء محفظة مشاريع متكاملة تأخذ في عين الاعتبار احتياجات الحجاج والمعتمرين وكذلك التطوير النوعي لخدمات الحج والعمرة، وتفعيل بيئة تعاون وشراكة بين الوزارة والقطاعين العام والخاص ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وإنشاء مشاريع مشتركة للاستفادة من الطاقات المؤهلة في هذه المؤسسات في تطوير الخدمات المقدمة عن طريق الاستشارات والبحث العلمي التطبيقي.



قطاع التخطيط والتطوير



- أهمية هيكله وكالات وزارة الحج والعمرة
- وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير
- التخطيط والتطوير
- مهام الوكالة
- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية





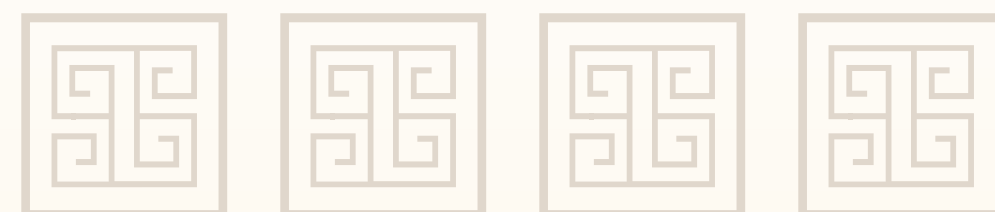
شرح من وكيل وزارة الحج والعمرة لهيكل الوزارة التنظيمي في إحدى الورش التي تقوم بها الوزارة

أهمية هيكله وكالات وزارة الحج والعمرة

بالتوازي مع تطلعات الوزارة لزيادة أعداد الحجاج والمعتمرين تماشياً مع الرؤية الاقتصادية للمملكة 2030، تأتي أهمية هيكله وكالات وزارة الحج والعمرة لتصبح كياناً تنظيمياً لكافة الخدمات في مجالات الحج والعمرة والزيارة والنقل (بين المشاعر وال الحرمين) مما سوف يسمح بتحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن عبر نقل مسؤولية مراقبة العمليات الميدانية اليومية لتصبح من مسؤولية القطاع الخاص مما يساهم بشكل مباشر بزيادة الفرص الوظيفية ويؤدي إلى تحسين جودة الخدمة مع تحقيق المنافسة، وتتضمن هذه المبادرة هيكله وكالات الوزارة .

- وكالة الوزارة لشؤون الحج.
- وكالة الوزارة لشؤون العمرة.
- وكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاج والمعتمرين.
- وكالة الوزارة لشؤون الزيارة.
- وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير.

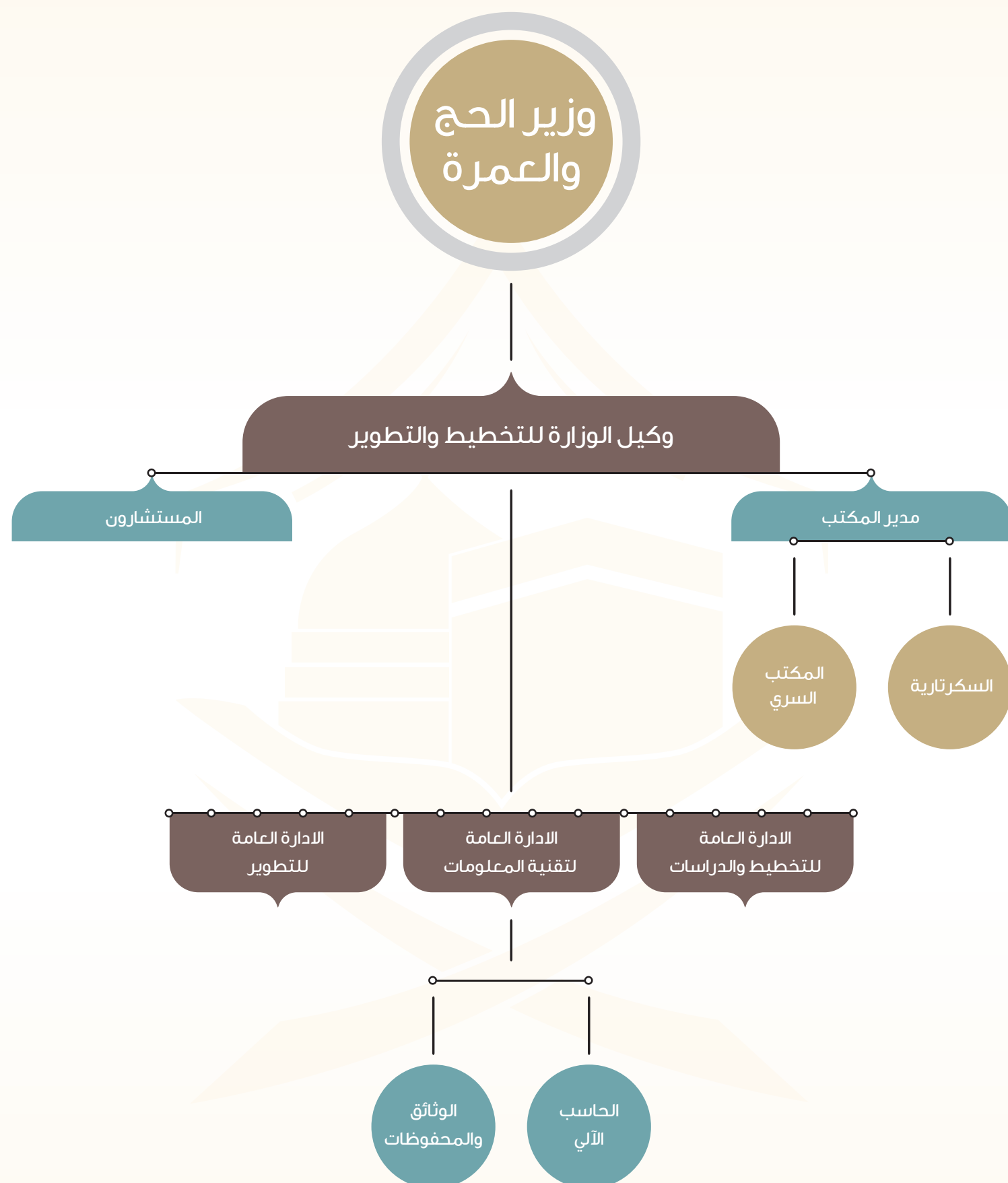
ويكمن الهدف الإستراتيجي هنا في تنفيذ شراكات إستراتيجية فعّالة مع القطاع الخاص، بينما تتمثل عناصر التميز في الاستغلال الأمثل للموارد البشرية ورفع الكفاءة وجودة الخدمات.



وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير

تتولى وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير الإشراف على إعداد الخطط التشغيلية العامة للوزارة لمواسم الحج والعمرة بالتنسيق مع قطاعات الوزارة المختلفة، وإعداد الخطة الخمسية للوزارة، وإعداد البرامج والموازنات الخاصة بنشاطها، واقتراح الخطط والبرامج المتعلقة بتطوير خدمات الحج والعمرة، وإعداد التقارير السنوية عن إنجازات الوزارة، والإشراف على إعداد الدراسات والتقارير الإحصائية اللازمة للوزارة، وتحديد احتياجات الوزارة من برامج التدريب وتطوير الأداء، كما تتولى الإشراف على الربط الإلكتروني بين نقاط الوزارة وفروعها. وتشرف وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير على ثلاث إدارات عامة، وهي الإدارة العامة للتخطيط والدراسات، والإدارة العامة للتطوير، والإدارة العامة لتقنية المعلومات. وتتمثل أبرز مهام هذه الإدارات في الآتي:

- إعداد الخطط السنوية والخمسية وطويلة الأمد، وإعداد الدراسات والإحصائيات عن نشاط وإنجازات الوزارة.
- التنسيق مع معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في إنجاز الدراسات المتعلقة بالحج.
- توفير وتطوير مقومات أداء الخدمات الخاصة بالحجاج والمعتمرين.
- دراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالوزارة، واقتراح الخطط والبرامج اللازمة لذلك.
- إجراء الدراسات التنظيمية للوزارة وتحديث الدليل التنظيمي، وتبسيط إجراءات العمل، ومتابعة تقييم أداء العاملين في الوزارة وفروعها.
- الإشراف على تصميم برامج الحاسب الآلي اللازمة لنشاط الوزارة.
- تحديد احتياجات نشاط الحج والعمرة من معلومات وتطبيقات آلية، وتصميم وتطوير وتنفيذ شبكات الاتصال الداخلية والخارجية.
- ربط شبكات مؤسسات الطوافة والنقابة العامة للسيارات وشركات النقل بشبكة الوزارة.





تفقد وزير الحج والعمرة آلية التطوير التي قامت بها من خلال التخطيط والتطوير لموسم الحج



وجانب آخر من الزيارات الميدانية لمعالي الوزير

التخطيط والتطوير

التخطيط المحكم والتطوير المستمر صفة جوهرية يتسم بها عمل وزارة الحج والعمرة من أجل مواكبة التحديات والمتطلبات السنوية المتزايدة لخدمة ضيوف الرحمن، وهذه الجوانب تعنى بها وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير والتي تم إسناد عدد من المهام الرئيسية لها.

مهام الوكالة

تتولى وكالة الوزارة للتخطيط والتدريب الإشراف على إعداد الخطط التشغيلية العامة للوزارة لمواسم الحج والعمرة بالتنسيق مع قطاعات الوزارة المختلفة، وإعداد الخطة الخمسية للوزارة، وإعداد البرامج والموازنات الخاصة بنشاطها، واقتراح الخطط والبرامج المتعلقة بتطوير خدمات الحج والعمرة، وإعداد التقارير السنوية عن إنجازات الوزارة، والإشراف على إعداد الدراسات والتقارير الإحصائية اللازمة للوزارة، وتحديد احتياجات الوزارة من برامج التدريب وتطوير الأداء. كما تتولى الإشراف على الربط الإلكتروني بين نقاط الوزارة وفروعها.



موظفون بوزارة الحج والعمرة بعد حصولهم على برنامج تدريبي

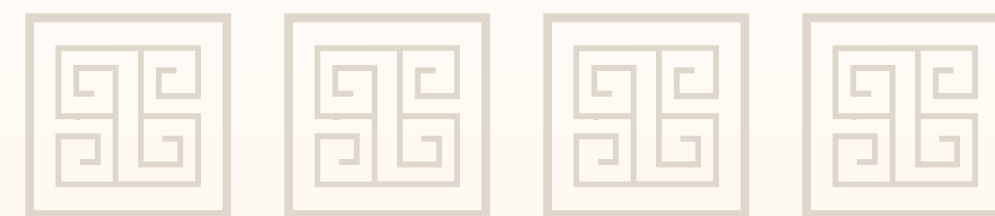
تدريب وتأهيل الكوادر البشرية

قامت وزارة الحج والعمرة ومن منطلق الاستثمار في رأس المال البشري بتنفيذ برامج تدريبية عديدة ومتنوعة، منها برامج عامة تعنى بتطوير المهارات والمعارف والسلوكيات، ومنها برامج متخصصة تعنى بتطوير قدرات المختصين لأداء مهام عملهم بالشكل الذي يحقق الهدف الأسمى، وهو خدمة ضيوف الرحمن، وقد تجاوز عدد المقاعد التدريبية المنفذة خلال العام 1436 هـ (3100) مقعد تدريبي، موزعة على النحو التالي:

- دورات منسوبي الوزارة (1315) مقعد تدريبي.
- دورات العاملين في مؤسسات وشركات العمرة (600) مقعد تدريبي.
- دورات العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف (1200) مقعد تدريبي.

وفي إطار اهتمام الوزارة بآراء وانطباعات الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم من جميع الجهات، قامت بتطوير برنامج قياس رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم، والذي تم العمل به منذ موسم حج 1435 هـ. ويستهدف البرنامج تقييم الخدمات المقدمة للحجاج على خمس مراحل:

- الخدمات المقدمة في منافذ الدخول.
- خدمات النقل.
- خدمات الاستقبال والإسكان.
- خدمات المشاعر المقدسة.
- خدمات المغادرة والتفويج.







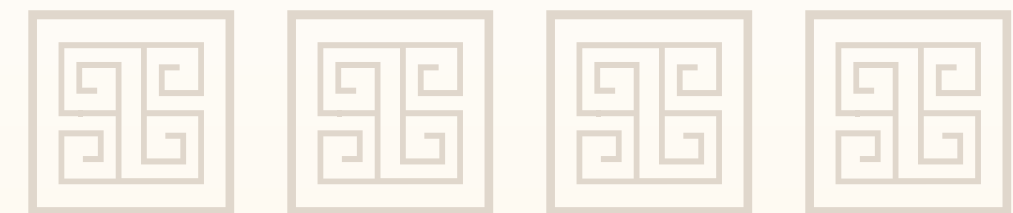
- أهداف مكتب تحقيق الرؤية
- الأهداف الإستراتيجية
- مؤشرات الأداء
- حوكمة مكتب تحقيق الرؤية في وزارة الحج والعمرة
- الهيكل التنظيمي لمكتب تحقيق الرؤية



مكتب تحقيق الرؤية

تحقيقاً لرؤية قيادتنا الرشيدة وتماشياً مع رؤية 2030 التي تعتمد على (3) محاور وهي المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح، وهذه المحاور تتكامل وتتسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية. وانطلاقاً من هذا التوجه فقد تم إنشاء موقع مكتب تحقيق الرؤية بوزارة الحج والعمرة بقيادة د. عبد العزيز وزان ود. عبد الله عبده مساعد المشرف العام على مكتب تحقيق الرؤية ليكون النافذة التي يطل منها العالم علينا وهمزة الوصل بيننا وبين شركائنا، لعرض مبادراتنا نحو تحقيق رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى إتاحة الفرصة لعدد كبير من المسلمين لأداء مناسك الحج والعمرة وتنفيذ شراكات إستراتيجية فعّالة مع القطاع الخاص ورفع مستوى الوعي لدى الحجاج والمعتمرين ولدى العاملين في منظومتي الحج والعمرة وإيجاد آلية لرفع مستوى التنسيق بين الجهات المعنية في القرارات والإجراءات الخاصة بمنظومتي الحج والعمرة.

وتتمثل رؤية مكتب تحقيق الرؤية في ضرورة توفير البيئة الحيوية التي تتعامل مع المتغيرات الإستراتيجية بكفاءة لتحقيق أهداف وزارة الحج والعمرة وبما يتفق مع رؤية المملكة 2030. أما رسالته فتعنى بتطوير وتمكين إستراتيجية متكاملة ومرنة تعزز رسالة وزارة الحج والعمرة من خلال إيجاد بيئة عمل فعالة ومحكومة بضوابط ومؤشرات أداء.



مكتب تحقيق الرؤية VISION REALIZATION OFFICE

شعار مكتب تحقيق الرؤية بوزارة الحج والعمرة





جانب من احدى ورش الوزارة

أهداف مكتب تحقيق الرؤية

- التخطيط والتمكين للإستراتيجية وضمان تطبيقها والتأكد من حسن سير العمل.
- تمكين مأسسة العمل ورفع كفاءة العاملين وقيادة التغيير.
- رفع مستوى التنسيق مع الجهات الداعمة لتحقيق الرؤية.
- دعم ترجمة أهداف الوزارة الى مبادرات ومن ثم مشاريع تتوافق مع رؤية المملكة 2030.
- توفير الدعم التخصصي وتعزيز جودة وموائمة المبادرات والمشاريع.
- ضبط التكاليف والاعتمادات المالية للمبادرات وللمكتب.



بحضور وزراء " التجارة " و" الحج والعمرة " ورئيس وحدة المحتوى المحلي:
إطلاق باكورة " المؤتمرات الوزارية المفتوحة " من " غرفة مكة " ضمن خطة تحفيز القطاع الخاص

الأهداف الإستراتيجية

- رفع مستوى الوعي لدى العاملين في منظومتي الحج والعمرة.
- تنفيذ شراكات إستراتيجية فعّالة مع القطاع الخاص.
- رفع مستوى الوعي لدى الحجاج والمعتمرين.
- إتاحة الفرصة لعدد كبير من المسلمين لأداء مناسك الحج والعمرة.
- إيجاد آلية لرفع مستوى التنسيق بين الجهات المعنية في القرارات والإجراءات الخاصة بمنظومتي الحج والعمرة.



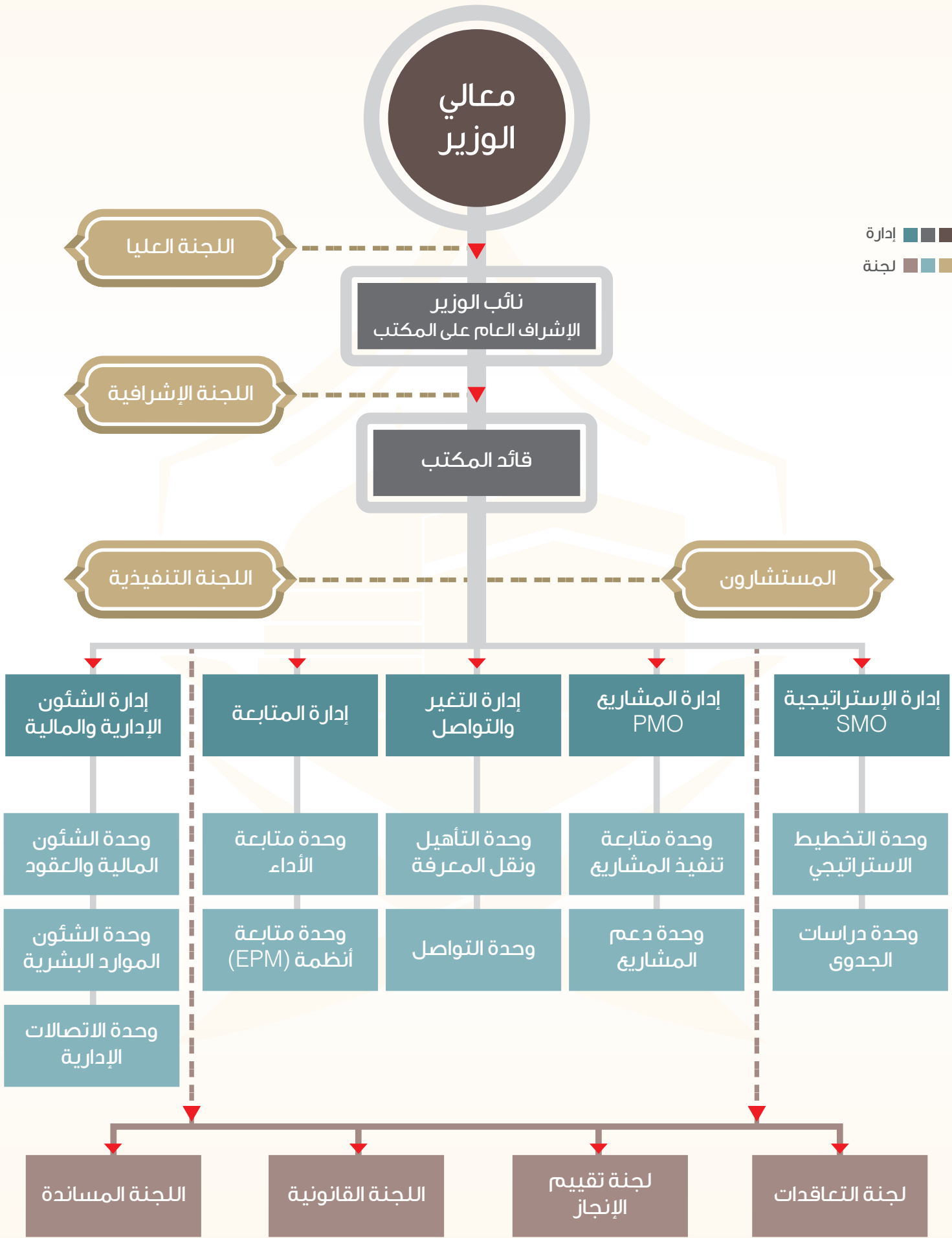
توزيع المخيمات وإسكان الحجاج في منى أحد أهداف لجان الوزارة

مؤشرات الأداء

- عدد معتمري الخارج باستثناء معتمري دول مجلس التعاون الخليجي العربي.
- عدد القرارات المتخذة على مخالفات مقدمي الخدمة.
- عدد المستفيدين من برامج التوعية من العاملين في منظومتي الحج والعمرة.
- عدد الشكاوي المرفوعة على مقدمي الخدمات التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة لكل مائة ألف معتمر.
- عدد الشكاوي المرفوعة من الحجاج لوزارة الحج والعمرة على مقدمي الخدمات التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة لكل مائة ألف حاج.
- عدد اللغات المنفذ بها برامج التوعية.
- عدد الحجاج والمعتمرين الذين وصلتهم رسائل التوعية.
- عدد الجهات التي تم ربطها بآلية التنسيق بين الجهات المعنية.
- عدد معتمري الخارج باستثناء معتمري دول مجلس التعاون الخليجي.
- عدد معتمري الداخل ومن دول مجلس التعاون الخليجي.
- عدد الحجاج النظاميين (الداخل والخارج).
- عدد الشراكات المنفذة مع القطاع الخاص.
- الدخل الناتج من الشراكات مع القطاع الخاص.
- مؤشر رضا الحجاج عن الخدمات التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة.
- مؤشر رضا المعتمرين عن الخدمات التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة.



الهيكل التنظيمي لمكتب تحقيق الرؤية



حوكمة مكتب تحقيق الرؤية في وزارة الحج والعمرة

تهدف الحوكمة إلى تأسيس مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة مكتب تحقيق الرؤية والإدارة العليا والمعنيين بهدف تحقيق التالي:

- إيجاد بيئة عمل أساسها المسؤولية والرقابة والالتزام.
- إدارة العلاقات مع الأطراف المعنية داخلياً وخارجياً.
- تنظيم وإدارة الموارد بفاعلية تضمن نجاح التنفيذ.
- مركزية الرقابة ومتابعة الأداء لتحقيق الهدف.
- ضمان الموازنة مع إستراتيجية الوزارة ورؤية المملكة 2030.





SMALL
JAMRAH

الجمرة
الصغرى

303
٣٠٣

أدوار الوزارة في تحقيق الرؤية



- رؤية المملكة العربية السعودية 2030
- برنامج التحول الوطني
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن
- على خطى رؤية 2030



رؤية المملكة العربية السعودية 2030

تنطلق رؤية 2030 من مكانين القوة فيها، فمكائنها في العالم الإسلامي ستمكّنها من أداء دورها الريادي كعمق وسند لأمتنا العربية والإسلامية، وكما ستكون القوة الاستثمارية المفتاح والمحرك للتنويع الاقتصاد وتحقيق الاستفادة. تعتمد رؤية 2030 على ثلاثة محاور وهي المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح، وهذه المحاور تتكامل وتتسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مميزات هذه الرؤية.

برنامج التحول الوطني

يهدف إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق رؤية 2030 واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، من خلال دعم المرونة في العمل الحكومي، ورفع وتيرة تنسيق العمل والتخطيط المشترك، عبر تحديد بعض الأهداف المشتركة للجهات العامة بناءً على الأولويات الوطنية، والدفع نحو نقل الخبرات بين الجهات العامة، وإشراك القطاعين الخاص وغير الربحي في عملية تحديد التحديات وإبتكار الحلول وأساليب التمويل والتنفيذ، والمساهمة في المتابعة وتقييم الأداء.

ما هو برنامج التحول الوطني؟





جانب من استقبال ضيوف الرحمن في المشاعر المقدسة

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

يهدف إلى إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين لأداء فريضة الحج والعمرة والزيارة على أكمل وجه والعمل على إثراء وتعميق تجربتهم من خلال تهيئة الحرمين الشريفين، وتحقيق رسالة الإسلام العالمية، وتهيئة المواقع السياحية والثقافية، وإتاحة أفضل الخدمات قبل وأثناء وبعد زيارتهم مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وعكس الصورة المشرقة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين. كذلك سيمثل هذا البرنامج بالإضافة لما سبق لبنةً لتأكيد علاقة القطاع الخاص ودوره الفاعل في تحسين اقتصاديات القطاع.

على خطى رؤية 2030

في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات رؤية 2030، وانطلاقاً من هذا التوجه، فقد تم إنشاء موقع مكتب تحقيق الرؤية بوزارة الحج والعمرة ليكون النافذة التي يطل منها العالم علينا وهمزة الوصل بيننا وبين شركائنا، لعرض مبادراتنا نحو تحقيق رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى إتاحة الفرصة لعدد كبير من المسلمين لأداء مناسك الحج والعمرة وتنفيذ شراكات إستراتيجية فعّالة مع القطاع الخاص ورفع مستوى الوعي لدى الحجاج والمعتمرين والعاملين في منظومتي الحج والعمرة وإيجاد آلية لرفع مستوى التنسيق بين الجهات المعنية في القرارات والإجراءات الخاصة بمنظومتي الحج والعمرة.

احتل تطوير منظومة الحج والعمرة أولوية إستراتيجية لدى حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز، حفظه الله، امتداداً للدور التاريخي للقيادة السعودية في خدمة الإسلام والمسلمين، لذلك جاءت رؤية المملكة 2030 لتقدم إستراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة، في وقت يتعاظم لدى المسلمين، أهمية الحفاظ على هويتهم الإسلامية واستكمال متطلبات شعائرتهم الدينية. وتستند وزارة الحج والعمرة في شراكاتها الإستراتيجية على رؤية المملكة 2030، ومبادرات التحول الوطني 2020، لجهة تعظيم وتوطيد التنسيق مع كافة أطراف منظومة الحج والعمرة، في القطاعين العام والخاص، وتوسيع التعاون الخارجي، حيال توعية الحجاج، وزيادة التنسيق بما يخدم مبادرات المملكة في قطاع الحج والعمرة، لذلك أطلقت وزارة الحج والعمرة خلال هذا العام حزمة من المبادرات الإستراتيجية، أبرزها:



استقبال وزارة الحج والعمرة الترحيبي بالمعتمرين والحجاج باللباس التقليدي



لقاء الوزير مع أعضاء مجلس إدارة غرفة مكة المكرمة ومستثمري العقار والإسكان في العاصمة المقدسة
وبحث تطوير خدمة ضيوف الرحمن في رؤية 2030

على خطى رؤية 2030

1. تأسيس مركز التحكم والمراقبة الإلكترونية في وزارة الحج والعمرة، بهدف ربط مراكز خدمات الحجاج والمعتمرين بصناع القرار، وزيادة التنسيق بين أطراف منظومة الحج والعمرة، وإتاحة لوحة التحكم لكافة الجهات الحكومية.
2. إطلاق مشروع الأسوار الإلكترونية، وتطبيقها على الحجاج بدءاً من موسم الحج 1437 هـ بهدف مساعدة الحجاج وتقديم الدعم اللازم لهم، وإتاحة كافة معلومات وبيانات الأسوار الإلكترونية لكافة الجهات الحكومية في منظومة الحج والعمرة.
3. توقيع 78 اتفاقية حج مع 78 دولة، من الدول الإسلامية، ودول الأقليات، حيال تنظيم شؤون حجاجهم، وتعزيز برامج التوعية، وتنظيم برامج التفويج.
4. توسيع التنسيق مع القطاع الخاص، والهيئة التنسيقية ومؤسسات الطواف، للاستعداد لتطبيق رؤية المملكة 2030 للنهوض بخدمات واقتصاديات الحج والعمرة.
5. إطلاق مبادرة المسار الإلكتروني للحجاج، لحماية حقوق الحاج، وتسهيل وتسريع آلية الحصول على تأشيرات الحج إلكترونياً، وتحقيق مبدأ العدالة في الحج للراغبين فيه، وتكريس مبدأ الشفافية في قطاع الحج والعمرة.
6. العمل على دعم اقتصاديات القطاع والتعاون مع مؤسسات الطواف، لتوسيع مجالات الفرص وخلق كيانات وطنية كبرى.
7. إطلاق مبادرة التحول من ثقافة العمل الموسمي في قطاع الحج والعمرة، والانتقال إلى ثقافة العمل على مدار العام، بالتعاون مع القطاع الخاص.
8. رفع الطاقة الاستيعابية لموسمي الحج والعمرة، حيث شهدت المملكة موسم العمرة الأضخم في تاريخها، بمعدل 6.5 مليون معتمر، أدوار مناسك العمرة بكل يسر وسهولة وطمأنينة.





الجهات التي تشرف عليها وزارة الحج



- مؤسسات أرباب الطوائف
- مهام مؤسسات أرباب الطوائف
- الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف
- مكتب الوكلاء الموحد
- مكتب الزمامة الموحد
- المؤسسة الأهلية للأدلاء
- مجالس بالانتخاب
- المراكز المساندة





جانب من اللجنة الانتخابية لمؤسسات أرباب الطوائف



وزير الحج والعمرة يقف على جاهزية أرباب الطوائف

تنوع أعمال الوزارة واتساع رقعتها وتعدد الجهات ذات الصلة بخدمة ضيوف الرحمن جعل من الضروري تنظيم وتنسيق العلاقات بين مختلف الجهات التي تقدم تلك الخدمات، وفق منظومة واحدة توحد الجهود وتعززها وتوفق بينها، وهذا هو السبب الذي جعل للوزارة وجوداً في كل اللجان والهيئات ذات الصلة بخدمة الحج، وبالقدر نفسه تقوم الوزارة بالإشراف على العديد من الجهات التي تقدم خدمات مختلفة للحجاج والمعتمرين، وهذا ما سنستعرضه في السطور التالية.

مؤسسات أرباب الطوائف

وهي المعنية بتقديم الخدمات المباشرة للحجاج في المدينتين المقدستين والمشاعر المقدسة وتوفير احتياجاتهم الأساسية والمسؤولية عن الحاج منذ قدومه وحتى مغادرته، ودورها تكاملي مع أجهزة الدولة، وتتولى الوزارة مسؤولية الإشراف والرقابة على أعمال المؤسسات الأهلية. وهذه المؤسسات هي:

- مؤسسة مطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.
- مؤسسة مطوفي حجاج إيران.
- مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا.
- مؤسسة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا.
- مؤسسة مطوفي حجاج أفريقيا غير العربية.
- مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية.
- المؤسسة الأهلية للأدلاء.
- مكتب الوكلاء الموحد.
- مكتب الزمازمة الموحد.

لقد أسهمت مؤسسات أرباب الطوائف بشكل فعال في الارتقاء بالخدمات، حيث تتضافر جهود آلاف المساهمين فيها من المطوفين والأدلاء والوكلاء والزمازمة وأبنائهم، ومن خلال مواقع عملهم في مجالس الإدارات أو الإدارات التنفيذية أو مجموعات الخدمة الميدانية من خدمة الحجاج والعناية بهم.



موظفو مكتب الوكلاء الموحد يقومون بخدمة ضيوف الرحمن



أحد الزمازمة يتولى سقاية الحجاج

مهام مؤسسات أرباب الطوائف

ومن أبرز مهام هذه المؤسسات:

- استقبال الحجاج والترحيب بهم وإسكانهم.
- الإشراف التام على راحة الحجاج.
- توعية الحجاج وإرشادهم إلى أمور دينهم، وبخاصة الحج ومناسكه.
- التوعية الصحية والسلوكية.
- تأمين وسائل النقل الكافية لنقل الحجاج، والالتزام التام بذلك.
- تهيئة مقار للمؤسسات في منى وعرفات، وتجهيزها تجهيزاً كاملاً لاستقبال الحجاج.
- تأمين كل مستلزمات السكن في كل المشاعر.
- الحرص على نظافة الأمكنة التابعة للمؤسسة.
- تنظيم تنقلات الحجاج مع جوازات سفرهم بكل دقة وحرص.
- احترام المسؤولية الملقاة على عاتق المؤسسة، والالتزام بتأديتها تماماً.
- تحقيق شعار وزارة الحج والعمرة (خدمة الحاج شرف وأمانة ومسؤولية).



اجتماعات مكثفة للهيئة التنسيقية لأرباب الطوائف

الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف

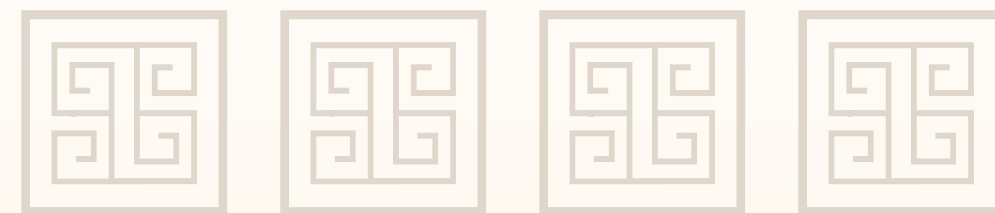
أنشئت الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف في عام 1414 هـ، وذلك لتحقيق الأهداف العامة التالية:

- التنسيق الشامل بين مؤسسات أرباب الطوائف في الإجراءات المالية والإدارية.
- المشاركة في توحيد الأعمال لتحقيق الأهداف الأساسية لقيام مؤسسات أرباب الطوائف.
- الاهتمام بدعم العمل الجماعي وتحقيق المنافسة الشريفة التي تحقق (رضا الحاج) فيما يقدم لهم من خدمات.
- الاعتناء بنشر وتوثيق الدراسات والأبحاث الخاصة بالمنظمة لمهنة أرباب الطوائف.
- المحافظة على كل ما يتصل بتراث وأصالة وعراقة مهنة أرباب الطوائف.

وعلى ذلك حددت للهيئة المهام التالية:

1. العمل على تسخير الإمكانيات لتقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام وزوار مسجد الرسول صلى الله عليه وسلم، من أرباب الطوائف.
2. مناقشة الأمور والإجراءات التنسيقية ورفع درجة الاستعداد للبدء في تنفيذ الخطط التشغيلية للمؤسسات التي يعتمدها معالي وزير الحج والعمرة.
3. دراسة تقارير مؤسسات أرباب الطوائف ودعم وسائل التنسيق بين المؤسسات وفروع وإدارات وزارة الحج والعمرة.
4. المساهمة مع مؤسسات أرباب الطوائف في الدورات التدريبية والندوات التطويرية والملتقيات التي تنظمها وزارة الحج والعمرة، والمشاركة في المعارض الخاصة بالحج والحجاج.
5. دراسة الموضوعات المهمة للأمور المشتركة بين مؤسسات أرباب الطوائف.

هذه المهام وغيرها، مما قد تكلف به من مقام الوزارة، تدفعنا للتركيز على أهمية هذه الهيئة، والدور الذي يمكن أن تؤديه بفعالية وإخلاص.





أرباب الطوائف ينتخبون مجالس إدارات مؤسساتهم



مسن يمارس حقه الانتخابي في مجالس إدارات أرباب الطوائف

مجالس بالانتخاب

منذ عام 1423هـ أصبحت تشكيلات مجالس الإدارات لمؤسسات أرباب الطوائف تتم بالانتخابات وفق نظام القوائم، ووفق لائحة الانتخابات التي أعدتها وزارة الحج والعمرة، وأصبحت مدة كل دورة انتخابية أربع سنوات، بحيث يتم اختيار القائمة التي تحصل على أكثر الأصوات. وتتكون القائمة من ثلثي أعضاء المجلس، يضاف إليهم الثلث المتبقي، إضافة إلى الذين يتم تعيينهم من قبل معالي وزير الحج والعمرة ليصبح إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة (12) عضواً، يتم انعقاد اجتماعهم الأول بحضور وكيل الوزارة لشؤون الحج كي يختار الأعضاء من بينهم رئيساً لمجلس الإدارة عن طريق التصويت السري.

كما يتم اختيار الرئيس والنائب. وبدأت الدورة الانتخابية الثانية من عام 1428 _ 1432هـ، ثم الدورة الانتخابية الثالثة من عام 1432 _ 1436هـ. أما بالنسبة للدورة الانتخابية الرابعة لعام 1436هـ، فقد اشتملت على العديد من المستجدات التي كان من أهمها إلغاء نظام القوائم والعمل بموجب الانتخاب الفردي، والقيام على مبدأ (صوت واحد للناخب لمرشح واحد فقط)، وتقديم برنامج انتخابي خاص بكل مرشح، ويتم اختيار الرئيس بنفس الآلية المشار إليها، إلا أن اختيار النائب يتم بأن يطرح الرئيس اسمين من أعضاء المجلس ويتم التصويت بين الأعضاء لاختيار أحدهما نائباً.

الهيكل التنظيمي العام

مكتب الوكلاء الموحد

وهو امتداد لطائفة الوكلاء ويتولى خدمة كافة جنسيات وفئات حجاج الخارج في جميع المنافذ الجوية والبحرية والبرية بمرحلتي القدوم والمغادرة. ويضطلع المكتب بخدمات ومسئوليات لها أهمية بالغة ومن خلالها تتمكن الجهات الخدمية الأخرى من تأدية مهامها.

مكتب الزمالة الموحد

إن تاريخ مهنة السقاية والرفادة بدأ منذ عهد عبد المطلب بن هاشم جد النبي، وورثت هذه المهنة لخدمة حجاج البيت الحرام جيلاً بعد جيل، إلى أن انفصلت السقاية عن الرفادة فأصبحت السقاية لطائفة الزمامة والرفادة لطائفة المطوفين. وتم إنشاء مكتب الزمامة الموحد عام ١٤٠٣هـ بقرار من معالي وزير الحج والأوقاف 367/ق/م وتاريخ 1403/9/21هـ المبني على الأمر السامي الكريم رقم 954 وتاريخ 1402/1/16هـ. وقد شمل هذا القرار وما تبعه من أنظمة ولوائح إعادة هيكلة مكتب الزمامة الموحد بحيث أصبح عمل الزمامة جماعياً بدلاً من العمل الفردي، تحكمه لوائح مالية وإدارية أعدت من قبل وزارة الحج والعمرة والتي تشرف إشرافاً دقيقاً ومباشراً على تنفيذها ويرأس المكتب رئيس ونائب وأعضاء لمجلس الإدارة (الطائفة نفسها) يتم اختيارهم بدقة من قبل صاحب المعالي وزير الحج والعمرة. وللمكتب مجلس إدارة يقوم بإعداد الدراسات والخطط والبرامج بعد انتهاء موسم الحج استعداداً للموسم القادم وتتم مراعاة تلافى السلبات التي صادفت العمل خلال الموسم الماضي وتوسيع قاعدة الإيجابيات، إضافة إلى دراسة كل ما من شأنه تحسين الخدمات التي تقدم لضيوف الرحمن.



جانب من اجتماع مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء لمناقشة الخطة التشغيلية للمؤسسة لموسم الحج في المدينة المنورة

المؤسسة الأهلية للأدلاء

تأسست المؤسسة الأهلية للأدلاء بالقرار الوزاري رقم 324/ف/م وتاريخ 1405/8/5 هـ، وتتمثل رؤيتها في التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم، في حين تستهدف رسالتها توارث خدمة الحاج الكريم زائر مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم في المدينة المنورة بأصالة وهمة، وتقديم الخدمات المتميزة بمعاني الإنسانية، إرضاءً لله عز وجل ثم الحاج الكريم وولادة الأمر وطائفة الأدلاء .

ومن بين أهداف المؤسسة الأهلية للأدلاء خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد المصطفى بكفاءة إدارية وميدانية عالية وفق تعليمات وأنظمة وزارة الحج والعمرة، وتوفير بيئة خدمة ميدانية فاعلة ومحفزة للعاملين الميدانيين، وميكنة كافة أعمال المؤسسة ومعاملاتها مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج، وتعميق مضامين الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة، والحفاظ على حقوق المساهمين، والحرص على تنمية موارد المؤسسة. وتخدم المؤسسة دول العالم التي يقدم منها الحاج. ومن بين مهامها الأساسية الترحيب بالحجاج تتمثل هذه الخدمة في استقبال الحاج الكرام والترحيب بهم بدءاً من وصولهم إلى مراكز الاستقبال وتوجيههم إلى مقر سكنهم، ومساعدة الحاج الكرام أو من يمثلهم على استئجار السكن المناسب وفق أنظمة وتعليمات ضوابط الإسكان المبلغة من الجهات المعنية واستكمال الإجراءات اللازمة لذلك، وتوفير خدمات الإرشاد التي تهدف إلى الاهتمام الكبير بشؤون الحاج الكرام من لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم من المدينة المنورة، وتوعيتهم توعية شمولية: نسكية، وصحية، ومسلكية، وتقديم الرعاية الصحية للحجاج الكرام من خلال المستشفيات الحكومية بالمدينة المنورة ومتابعة حالاتهم المرضية والعناية بشؤون موتاهم، كما تقوم المؤسسة بتنظيم عملية مناولة الجوازات مع الجهات ذات العلاقة بمنظومة الحج إضافة إلى تسجيلها في الحاسب الآلي عبر منظومة عمل دقيقة وموثقة آلياً في النظام الآلي للحج، مع الاستعداد لاتمام إجراءات مغادرة الحاج الكرام والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل عملية مغادرتهم إلى مكة المكرمة أو العودة إلى بلادهم بكل يسر وسهولة. وتوفر المؤسسة مرشد لكل حافلة تقل الحاج كما تقوم بإبلاغ بعثات الحج المعنية قبل حضور الحاج من بلادهم بضرورة تزويد مكتب الوكلاء الموحد بعقود إسكان حجاجهم في المدينة المنورة والترحيب بالحجاج في مراكز التوجيه المتمثلة في كل من مركز الهجرة ومركز مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي ومركز البر. وتنسق المؤسسة مع النقابة العامة للسيارات وشركات نقل الحاج لتوفير احتياجاتها من الحافلات واستلام وسائل النقل المعدة لنقل الحاج من شركات النقل. كما تلتزم مكاتب الخدمة الميدانية التابعة للمؤسسة بتوريد ملصقات الإركاب إلى النقابة العامة للسيارات، وإصدار اعتماد آلي وتحديد أعداد الحافلات قبل مغادرة الحاج بوقت كافٍ.

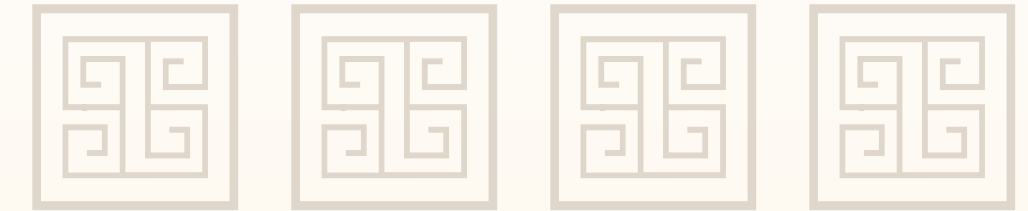
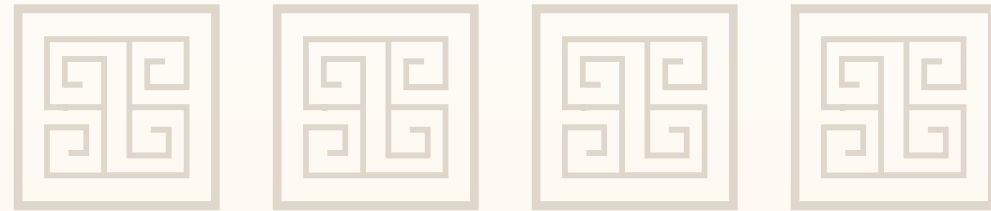




زيارة وزير الحج والعمرة الدكتور محمد صالح بن طاهر بنتن للمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة

المؤسسة الأهلية للأدلاء

منذ عام 1423 هـ أصبحت تشكيلات مجالس الإدارات لمؤسسات أرباب الطوائف تتم بالانتخابات وفق نظام القوائم، ووفق لائحة الانتخابات التي أعدها وزارة الحج والعمرة، وأصبحت مدة كل دورة انتخابية أربع سنوات، بحيث يتم اختيار القائمة التي تحصل على أكثر الأصوات. وتتكون القائمة من ثلثي أعضاء المجلس، يضاف إليهم الثلث المتبقي، إضافة إلى الذين يتم تعيينهم من قبل معالي وزير الحج والعمرة ليصبح إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة (12) عضواً، يتم انعقاد اجتماعهم الأول بحضور وكيل الوزارة لشؤون الحج كي يختار الأعضاء من بينهم رئيس لمجلس الإدارة عن طريق التصويت السري. كما يتم اختيار الرئيس والنائب. وبدأت الدورة الانتخابية الثانية من عام 1432-1428 هـ، ثم الدورة الانتخابية الثالثة من عام 1436-1432 هـ. أما بالنسبة للدورة الانتخابية الرابعة لعام 1436 هـ، فقد اشتملت على العديد من المستجدات التي كان من أهمها إلغاء نظام القوائم والعمل بموجب الانتخاب الفردي، والقيام على مبدأ (صوت واحد للناخب لمرشح واحد فقط)، وتقديم برنامج انتخابي خاص بكل مرشح، ويتم اختيار الرئيس بنفس الآلية المشار إليها، إلا أن اختيار النائب يتم بأن يطرح الرئيس اسمين من أعضاء المجلس ويتم التصويت بين الأعضاء لاختيار أحدهما نائباً.





المراكز المساندة

المراكز المساندة

تتركز مهمة المراكز المساندة في استقبال ضيوف الرحمن والترحيب بهم، ومتابعة جميع أحوالهم، والتأكد من سلامتهم حتى عودتهم لديارهم، وتشمل مراكز استقبال وتوجيه الحجاج بمدخل مكة المكرمة والمدينة المنورة، ومراكز إرشاد الحجاج التائمين، ومراكز مراقبة تفويج الحجاج، وتهدف جميع هذه المراكز إلى توفير أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، وقد حرصت وزارة الحج والعمرة على إنشاء هذه المراكز وتدعيمها بموظفين ومرشدين أكفاء لخدمة الحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة.

1. مراكز الاستقبال والتوجيه بمدخل مكة المكرمة والمدينة المنورة: تقوم وزارة الحج والعمرة بإنشاء هذه المراكز التي تقام على مداخل المملكة، وعلى مداخل مكة المكرمة والمدينة المنورة، ومهمتها استقبال الحجاج والترحيب بهم، والتأكد من سلامتهم جميعاً في كل مرحلة من مراحل رحلة الحج منذ دخولهم أراضي المملكة. وهناك مراكز رئيسية تقع على مداخل مكة المكرمة والمدينة المنورة تقيّمها المؤسسات الأهلية للطواف، إذ يكون لكل مؤسسة مرخص لها مركز استقبال في تلك المداخل لاستقبال حجاجها وتوجيههم إلى مساكنهم عن طريق المرشدين.

2. مراكز إرشاد الحجاج التائمين: حرصاً على تعزيز العناية بالحجاج، عملت وزارة الحج والعمرة على إنشاء مراكز لإرشاد التائمين وإيصالهم إلى مقارهم في كل الأماكن التي يكون فيها الحاج عرضة للابتعاد عن مجموعته والانفصال عنها، سواءً في مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو المشاعر المقدسة، إلى جانب عدد من المراكز الفرعية. وبالنسبة للأطفال التائمين فقد وفرت الوزارة لهم مراكز متخصصة بإشراف اختصاصيات اجتماعيات ومربيات وأطباء وممرضات، وزودت المراكز بكل أنواع الألعاب المناسبة لهم حتى تسليمتهم إلى ذويهم.

3. مراكز تفويج الحجاج: وهي مراكز تنشئها وزارة الحج والعمرة للإشراف على تفويج الحجاج إلى المدينة المنورة، أو إلى جدة بعد أداء مناسكهم، وهي تعمل على مدار اليوم خلال موسم الحج إلى أن تتم عمليات التفويج وفق ما هو مخطط له، لانتظام عمليات المغادرة بكل يسر وأمان واطمئنان.

4. مركز الطوارئ والعمليات: بادرت وزارة الحج والعمرة بإنشاء (مركز الطوارئ والعمليات) قبل موسم حج 1415 هـ/1995. وقد قامت بتنفيذ هذا التوجه الحضاري الاحترازي لتحقيق عدة أهداف تتسم بدرجة كبيرة من الأهمية، ولعل من أبرزها:

- المساهمة في تطبيق إجراءات السلامة الوقائية في مخيمات الحجاج ومساكنهم.
- توفير الأمن والطمأنينة والسكينة لهم أثناء تأدية المناسك.
- مساندة الجهات الأمنية الأخرى في أداء مهامها في حالات الطوارئ لا سمح الله.
- التنسيق مع لجان الطوارئ بالمؤسسات الخاصة بالطواف.





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَاللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَاللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

خَاتَمُ الْبَيْتِ
عَبْدُ اللَّهِ مُحَمَّدٌ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

مَجْدُ الْبَيْتِ
عَبْدُ اللَّهِ مُحَمَّدٌ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَاللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَاللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَاللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

مبادرات ودراسات



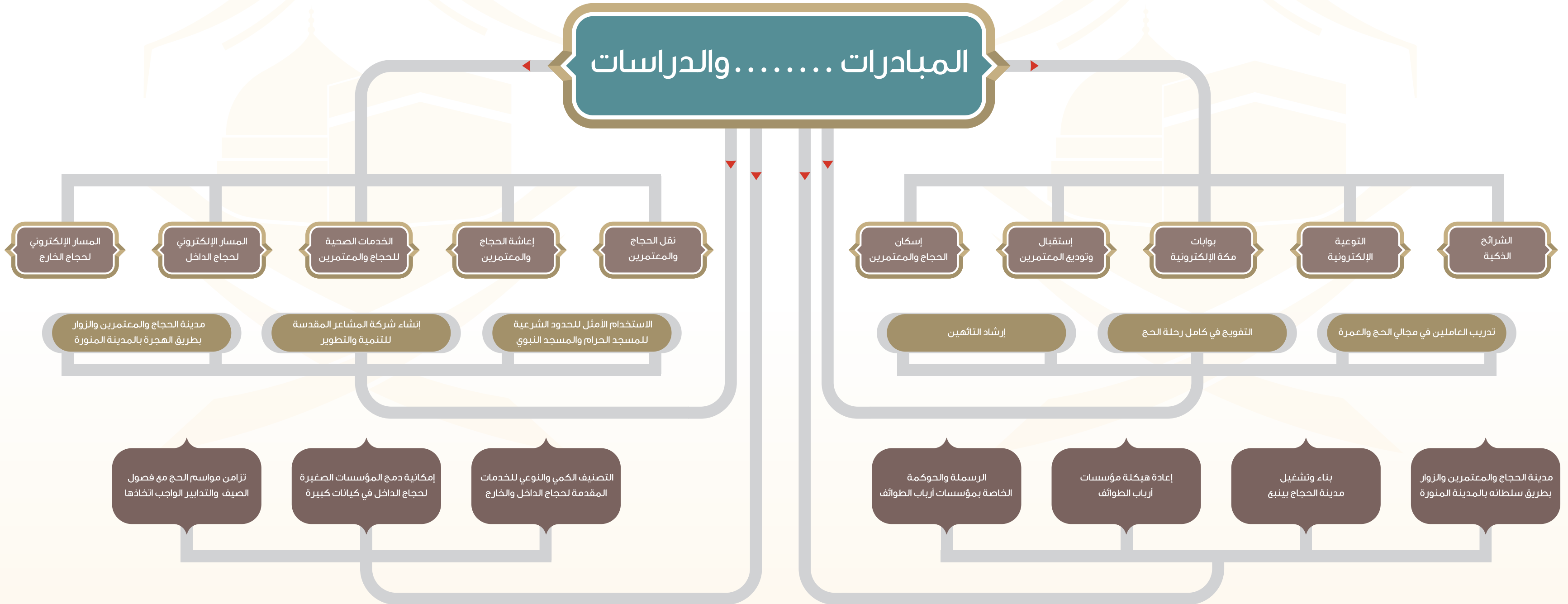
- رؤى وتوجيهات ومبادرات ودراسات
- مبادرات ودراسات
- آليات التنفيذ
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
- البنك الإسلامي للتنمية



رؤى وتوجيهات ومبادرات ودراسات

الارتقاء بمستوى الخدمات التي يحصل عليها الحاج والمعتمر والزائر. وأن يكون قدومه وفق برنامج وحزم خدمات معدة مسبقاً حتى تكون رحلة أداء المناسك ذكرى مميزة تليق بضيف الرحمن. وذلك بالاعتماد على التقنية وأنظمة رقابة دقيقة وعالية الجودة وتوسيع مشاركة القطاع الخاص في الأعمال التنفيذية، وتشمل خدمات النقل والإعاشة والإسكان والصحة والتفويج وزيادة المآثر الإسلامية وغيرها. ويكون دور الوزارة التخطيط والإشراف والرقابة والمتابعة وتقويم الأداء وزيادة رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة مباشرة من الوزارة أو من الشركات والمؤسسات التي تعمل تحت إشراف الوزارة.

تعتمد الوزارة في تحقيق الرؤى والتوجيهات على المنهجية العلمية المتمثلة في تنظيم ورش العصف والتقويم الذهني مع أصحاب العلاقة في القطاعين العام والخاص، لتكوين فهم مشترك عن الوضع الراهن والتحديات التي تواجهها. وذلك للخروج بحلول إبداعية تؤدي إلى تحسين الخدمة وتحقيق منافع اقتصادية وإجراء دراسات نوعية بمشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية.



مبادرات ودراسات

1. استخدام الشرائح الذكية (الأساور):

يمر الحاج والمعتمر والزائر خلال رحلة أداء المناسك بالعديد من مواقع الإجراءات والخدمات وفي كل موقع يطلب منه تسجيل بياناته والتعريف به لإثبات استفادته من الخدمة أو الإجراء. وهذا يتطلب تكرار التسجيل في كل موقع والعمل اليدوي يستهلك الوقت وعرضة للخطأ. لذا فهذه المبادرة تتضمن إلزام كل حاج أو معتمر أو زائر باصطحاب شريحة ذكية (أسورة)ا تخزن فيها جميع المعلومات الشخصية والصحية وكل ما يخص رحلته. توضع مع مواقع تنفيذ الإجراءات أو تقديم الخدمات حساسات معينة تقوم بقراءة الشرائح أو الأساور، وتقوم وزارة الحج والعمرة بالتنسيق مع الأجهزة الحكومية ذات العلاقة ومكاتب شؤون الحاج بتوفير جميع المعلومات التي تخزن في الشريحة الذكية. إن تنفيذ هذه المبادرة سوف يؤدي إلى الحد من ظاهرة التسلل للحج بدون تصريح والحفاظ على سلامة ضيوف الرحمن وتسهيل إجراءات الدخول والخروج من منافذ المملكة البرية والبحرية والجوية .

2. التوعية الإلكترونية:

التوعية من العناصر المهمة في نجاح خطط الحج والعمرة. نظام التوعية الإلكترونية نظام متطور يصور رحلة الحاج والمعتمر (كل على حدة) من بلده ويتابعه خطوة بخطوة حتى يستكمل كافة الإجراءات الإدارية والمالية والنسكية في بلده وبالمملكة في منافذ الوصول بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة وتنتهي حين يعود لبلده. والنظام يشمل الصوت والصورة ثلاثية الأبعاد ويتيح إمكانية للمستخدم بالتجوال ومحاكاة الواقع الافتراضي الذي يشمل الإنسان والمكان ويتضمن ثلاث طرق لتقديم المعلومات تدعم بعضها البعض وهي :

• شرح مكتوب ومدعوم بالصور والرسومات الإيضاحية بطريقة جذابة ومشوقة.

• عرض مرئي يشمل الفيديو والرسوم المتحركة .

• تنفيذ الإجراءات يتضمن ألعاب الفيديو .

• ويتم تنفيذه بعدة لغات .

3. إنشاء وتشغيل بوابات مكة الإلكترونية:

إن وجود أعداد كبيرة من الحاج غير النظاميين يؤدي إلى إرباك الخطط التشغيلية التي تعدها مختلف الجهات العاملة في مجال الحج ومن جهة أخرى فإن التعامل مع الحاج غير النظاميين ينبغي أن يتم بأسلوب مناسب تقديرًا للشعيرة. تهدف هذه المبادرة إلى التحكم بدخول الحاج النظاميين فقط والحافلات النظامية فقط باستخدام تقنية الشرائح الذكية وذلك بهدف تمييز كل من الحاج ووسائل النقل المرخصة نظاماً عند مرورها

مبادرات ودراسات

من بوابات تُعد خصيصاً لقراءات الشرائح الذكية وإجازاتها والسماح بمرورها وسوف يؤدي تنفيذ هذه المبادرة إلى راحة الحاج النظاميين ونجاح الخطط التشغيلية التي تعدها مختلف الجهات والتقليل من الكوادر البشرية التي تقوم بعملية فرز الحاج النظاميين من غير النظاميين .

4. المسار الإلكتروني لحجاج الخارج:

تهدف هذه المبادرة إلى :

• أن تجرى جميع تعاملات الحاج إلكترونياً دون الإخلال بالمهمات والاختصاصات المناطة بكل جهة.

• ربط منح تأشيرة الحج لكل حاج باستكمال جميع الإجراءات الخاصة به شاملة معلومات البصمة التي تتم حالياً في منافذ الدخول بالمملكة على أن تنفذ تلك الإجراءات في بلد الحاج قبل قدومه للمملكة .

• تحقيق الوضوح والشفافية في جميع الإجراءات التي يمر بها الحاج، وفي حزم الخدمات المقدمة له التي تشمل السكن والنقل والإعاشة ومستوياتها وتكاليفها قبل قدومه للمملكة. وتكون مرجعية يرجع إليها عند تقويم أداء مختلف الجهات العاملة في الحج، والكشف عن أي خلل يحدث من تلك الجهات عند النظر في الشكاوى التي يقدمها الحاج ومحاسبة المقصرين والمخالفين. وقد تم اتخاذ العديد من الخطوات التنفيذية في هذا الإطار .

5. المسار الإلكتروني لحجاج الداخل:

وجدت الوزارة أن أفضل طريقة للتغلب على التحديات والسلبيات التي تواجه قطاع حجاج الداخل والمتمثلة في المبالغة في الأسعار وعدم وضوح حزم الخدمات وظهور الحملات الوهمية هو القيام بما يلي:

أولاً: تحديد حزم الخدمات وأسعارها. فكلفت بيت خبرة منخصص وأعدت دراسة للتصنيف الكمي والنوعي لخدمات حجاج الداخل والأسعار وفق الدارج في السوق المحلي، وحددت عدداً من الشرائح تحتوي كل شريحة منها على عناصر الخدمات والسعر.

ثانياً: بناء نظام إلكتروني يتيح للمواطن والمقيم القيام بما يلي من موقع واحد وخلال وقفة واحدة تستغرق بضع دقائق: الاطلاع على الشركات والمؤسسات المرخصة وشرائح الخدمة التي تقدمها المدن التي تعمل بها، والمتاح لديها من الذكور والإناث، واختيار الشركة التي يرغب فيها، واختيار أسلوب أداء المناسك، والدفع الإلكتروني والحصول على التصريح. من خلال هذا النظام يحتفظ كل مواطن ومقيم بحقه في الحصول على مقعد في حملة الحج وفقاً لما هو متاح ومعلن في البوابة، مما يساهم في القضاء على التلاعب والمغالاة في الأسعار .

مبادرات ودراسات

6. تطوير الخدمات الصحية للحجاج والمعتمرين:

تهدف هذه المبادرة إلى وضع تنظيم شامل للخدمات الصحية يأخذ بعين الاعتبار الأعداد المتزايدة من الحجاج والمعتمرين والزوار . وتقتترح المبادرة نموذجاً للشراكة بين القطاع الخاص لتقديم الخدمات الصحية كبديل للتأمين الصحي. بحيث تتولى وزارة الصحة بالتنسيق مع وزارة الحج والعمرة إعداد شروط ومواصفات دقيقة لتقديم الخدمات الصحية بالمستوى المناسب وعلى مدار الساعة. ويلزم القطاع الخاص بإنشاء العدد الكافي من المراكز الصحية في كافة مناطق تواجد ضيوف الرحمن. كما يلزم بدفع الضمانات المالية اللازمة لتغطية أي قصور طوال فترة الترخيص. فضلاً عن إتاحة الفرصة لمقدمي الخدمات بالدخول في منافسة .

7. المسار الإلكتروني لحجاج الخارج:

تواجه خدمات الإعاشة حالياً العديد من المشاكل والقصور وعدم الجاهزية في بعض الجوانب ومنها عدم وجود عدد كاف من مقدمي الخدمة حسب الاشتراطات اللازمة وتدي مستوى الجودة في بعض الأحيان. تهدف هذه المبادرة إلى توفير الإعاشة في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة طوال العام، لا سيما في مواسم الذروة. وذلك وفق أفضل المواصفات والتنوع وحسب الجنسية وسلامة الحفظ والتوصيل، فيما تتولى الوزارة أعمال الإشراف والرقابة لضمان تقديم الخدمة وفق المعايير العالمية.

8. تطوير خدمات نقل الحجاج والمعتمرين:

تقدم خدمات نقل الحجاج حالياً من خلال 25 شركة نقل تملك أسطولاً يبلغ حوالي 20 ألف حافلة ومع هذا العدد الكبير يوجد تفاوت في الجودة وإجهاد كبير في المتابعة والإشراف من قبل الجهات الرقابية. تهدف هذه المبادرة إلى الارتقاء بكفاءة وإدارة وتشغيل وصيانة أسطول النقل وفق أفضل وأرقى المواصفات العالمية من خلال إناطة أعمال الإدارة والتشغيل والصيانة إلى شركة متخصصة، فيما تقوم وزارة الحج والعمرة بأعمال الإشراف والرقابة لضمان تقديم الخدمات وفق المعايير العالمية .

9. تطوير خدمات إسكان الحجاج والمعتمرين:

يوجد ما يقارب 7000 وحدة سكنية في مكة المكرمة ونحو 1000 وحدة سكنية في المدينة المنورة، ومع هذا العدد الكبير يوجد تفاوت في الجودة وإجهاد كبير في المتابعة والإشراف من قبل الجهات الرقابية. وتهدف هذه المبادرة إلى الارتقاء بكفاءة وإدارة وتشغيل وصيانة دور الإيواء في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وفق أفضل

مبادرات ودراسات

وأرقى المواصفات الإنشائية والتشغيلية من خلال إناطة أعمال الإدارة والتشغيل والصيانة إلى شركة أو شركتين متخصصتين في هذه المجالات، وتتولى وزارة الحج والعمرة أعمال الإشراف والرقابة لضمان تقديم هذه الشركات للخدمات وفق المعايير.

10. الارتقاء بتدريب العاملين في مجالي الحج والعمرة:

إن مستوى أداء وكفاءة الكوادر البشرية التي تكون على اتصال مباشر بضيوف الرحمن له أهمية كبرى في منظومة العمل في مجال خدمات الحج والعمرة والزيارة، حيث أنها من خلال أدائها وسلوكها تعكس الجهود الكبيرة المبذولة من الدولة. لذا أعدت الوزارة خطة لإحداث تطوير شامل في مجال تدريب الكوادر البشرية العاملة في مجالي الحج والعمرة، وأنشأت مركزاً لتدريب العاملين في الحج والعمرة للارتقاء بمستواهم في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن، وتتولى الوزارة الإشراف على المراكز بما لها من اختصاصات.

11. التفويج لكامل رحلة الحج:

نظراً لمحدودية الزمان والمكان والمرتبطين بأداء مناسك الحج فقد أصبح من الضروري الاعتماد على التفويج كمبدأ عام يساهم في تحقيق السلامة لضيوف الرحمن ويستخدم في زيادة القدرة التشغيلية في كافة المراحل الزمنية وكافة المواقع المرتبطة بالحج وهي صحن الطواف والمطارات والدور السكنية والطرق المؤدية لمنشأة الجمرات، لذا أنشأت الوزارة وحدة للتفويج.

12. تهيئة واستخدام المشاعر المقدسة طوال العام :

الاستخدام الفعلي للمشاعر المقدسة يكون لمدة لا تزيد عن أربعة أيام فقط وتظل مغلقة طوال العام بانتظار قدوم الحجاج في العام التالي. ويمكن إتاحتها للمسلمين للتعرف عليها بشكل أكبر من خلال إدراج زيارة المشاعر المقدسة والمآثر الإسلامية مع حزم خدمات المعتمرين.

13. تم إعداد دراسة متكاملة عن تأسيس شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير:

هي مبادرة لإنشاء مباني على سفوح جبال منى وتأجيرها على ممثلي الحجاج وتتولى فيها الشركة مهام الإنشاء والإدارة والتشغيل والصيانة. وهذه المبادرة سوف تحقق إيجابيات كبيرة منها مواجهة الزيادة المضطردة في أعداد الحجاج خلال العشرين عاماً القادمة، وتوحيد جهة تطوير المشاعر المقدسة، وتسهيل مهام الجهات الحكومية والمؤسسات الأهلية التي تخدم الحجاج، والارتقاء بمستوى الإسكان في مشعر منى .

مبادرات ودراسات

14. بناء وتشغيل الواحة العالمية:

أن يتم تخصيص مساحة كبيرة من الأرض في موقع مناسب بطريق جدة - مكة أو جدة - المدينة المنورة ليتم إنشاء مشروع محاكاة ضخمة يصور أجمل وأبرز ما في دول العالم في مكان واحد ونماذج المحاكاة في المجالات الثقافية والتجارية والترفيهية بحيث يكون عاملاً مجدياً للموظفين والمقيمين والحجاج والمعتزمين .

15. إعادة هيكلة مؤسسات أرباب الطوائف:

مؤسسات أرباب الطوائف هي التي تقوم بخدمة الحجاج القادمين من خارج المملكة منذ لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم وهذه المؤسسات ليست مؤسسات بالمعرف السائد وليست شركات حسب الأنظمة المعمول بها في نظام الشركات بل تستمد نظاميتها من الأمر السامي الذي قضى بقيامها بصفة تجريبية والمصدر الرئيسي لدخلها هو العائد من أجور الخدمات وليس لها رؤوس أموال محددة ومسجلة بل احتياطات نقدية، بل وتمثل متوسطات حجاج واستمرار التورث وفق نظام صدر قبل أكثر من سبعين عاماً أدى إلى تقليص الحصص وعزوف المساهمين عن أنشطة المؤسسات. تعمل الوزارة على إعادة هيكلة هذه المؤسسات بثبوتها وإلغاء الصفة التجريبية عنها والتوجه نحو فصل الملكية عن الإدارة وتوسيع قاعدة المشاركة ورسملة الاحتياطات وتحويلها إلى أسهم نقدية وإتاحة الفرصة لها للاستثمار في المجالات ذات العلاقة بنطاق عملها بهدف إيجاد مؤسسات قوية مالياً وتنظيماً وإدارياً قادرة على الاتقاء بمستوى الخدمات بمعايير عالمية. الأولى : بعنوان التصنيف الكمي والنوعي للخدمات المقدمة من مؤسسات أرباب الطوائف وتسعيها . الثانية: حوكمة مؤسسات أرباب الطوائف. الثالثة: رسملة رؤوس الأموال والاحتياجات وتحويلها إلى أسهم نقدية .

16. دمج شركات ومؤسسات حجاج الداخل :

توجد نحو 220 شركة ومؤسسة نقدية تقدم خدماتها لحجاج الداخل من المواطنين والمقيمين، ويتفاوت عدد حجاج الشركات والمؤسسات فهناك شركات مرخصة لخدمة نحو ثلاثة آلاف حاج وأخرى مرخصة لخدمة مائة حاج فقط. فهذا التفاوت أدى إلى عدم قدرة المؤسسات الصغيرة ذات الأعداد المحددة من تقديم الخدمات بجودة عالية وسعر مناسب .تهدف هذه الرسالة إلى التعرف على الجدوى الاقتصادية لبرمجة المؤسسات الصغيرة في كيانات قادرة على المنافسة وتقديم الخدمات بجودة عالية وأسعار مناسبة .

مبادرات ودراسات

17. إعادة هيكلة البنية الإدارية والمالية والتقنية للوزارة:

أسندت دراسة هذا المشروع لشركة استشارية عالمية متخصصة قامت بتقييم الوضع الإداري والمالي المتقن الحالي للوزارة. بالإضافة إلى سياسات وإجراءات العمل والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة ومهام ومسؤوليات مكافأة الإدارات والأقسام والوحدات ومن ثم إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والمالية وتحديد مؤشرات الأداء وتطوير السياسات والإجراءات بما يهدف إلى رفع كفاءة العمل الإداري والمالي ورفع إنتاجية الموظفين وخلق بيئة العمل المناسبة.

18. الخطة الإستراتيجية طويلة المدى لأعمال الحج والعمرة والزيارة :

في ضوء الزيادة المضطرة لأعداد الحجاج والمعتزمين أسند مجلس الوزراء مهمة إعداد الإستراتيجية لوزارة الحج والعمرة والتي تهدف إلى الارتقاء بالخدمات وتبسيط وتسهيل الإجراءات وتوظيف التقنية بشكل واسع وتحقيق المنافع المشروعة في الحج وذلك في إطار مفهوم الإدارة المتكاملة لأعمال الحج والعمرة. وقد قامت الوزارة بتحديد الوضع الراهن لجميع الخدمات والإجراءات والأنظمة والتعليقات وصورت الوضع المثالي الذي ينبغي أن تكون عليه جميع الخدمات وكيفية سد الفجوة بين الواقع والمثال من خلال تطوير الأنظمة والتعليمات والمشاركة الفاعلة للقطاع الخاص للارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن منذ تقديم طلباتهم في سفارات المملكة في بلدانهم وحتى عودتهم مرة أخرى لبلدانهم وفي كافة مراحل الحج والعمرة.



آليات التنفيذ

• إنشاء مكتب للمبادرات الإستراتيجية يضم متخصصين في مجالات متنوعة يقومون بترجمة الفكرة أو المبادرة إلى مشروع بنطاق عمل واضح، ويعدون له كراسة شروط ومواصفات بعد التأكد من أن المشروع يقع ضمن إطار رؤى وتوجيهات الوزارة، ومن ثم تتم متابعة تنفيذ المشروع.

• إنشاء وحدة لاقتصاديات الحج والعمرة والزيارة تعنى باقتراح المبادرات وتطوير الأنظمة والتعليمات التي تسهم في تطوير الخدمات في القطاع الخاص بالحجاج والمعتمرين والزوار، وتقوم بإعداد التقارير الاقتصادية الدورية عن القطاعات الخدمية ذات العلاقة بأعمال الحج والعمرة والزيارة، وتشرف على الدراسات الاقتصادية والمالية التي تعهد بها الوزارة للشركات الاستشارية المتخصصة.



ورشة عمل تناقش آليات تنفيذ الإستراتيجيات والتطوير



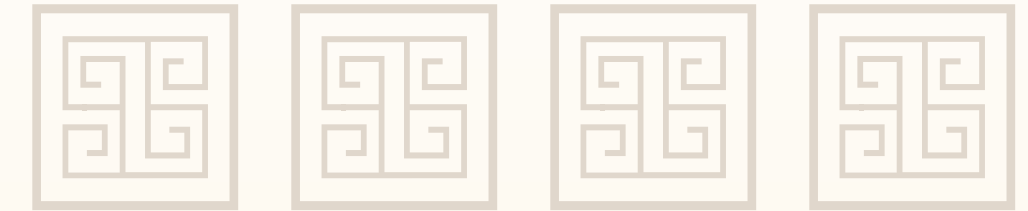
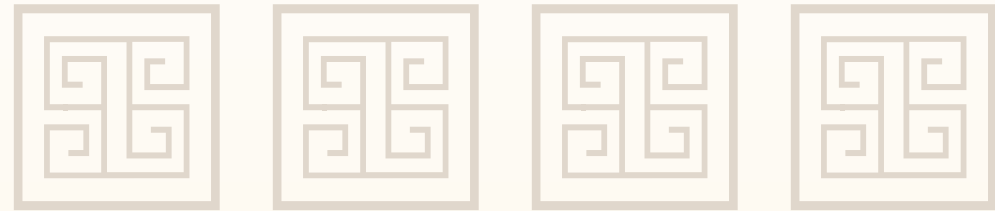


معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة يشارك في مؤتمر ومعرض إعمار مكة

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

تسعى حكومة المملكة العربية السعودية لتوفير الأسباب التي تحقق للحجاج والمعتمرين والزوار نيل بغيتهم وتأدية شعيرتهم ببسر وسهولة، وذلك عن طريق البحث العلمي والأساليب العلمية الحديثة، لتحقيق عمل من أفضل الأعمال وأشرف القربات. وقد كان إنشاء معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في جامعة أم القرى أحد تلك الأعمال التي خصصت لتطوير الخدمات المؤدية لتيسير المناسك والعناية بالشعائر الدينية عموماً. لقد تطور المعهد خلال سنوات طويلة متدرجاً من وحدة بحثية أنشئت عام 1395هـ بجامعة الملك عبد العزيز، تتولى النهوض بإحصائيات الهدي والأضاحي إلى أن أصبح مركزاً لأبحاث الحج في عام 1401هـ، ووجهة استشارية فنية للجنة الحج العليا ولجميع الجهات العاملة في أبحاث الحج، حتى صدرت الموافقة السامية الكريمة بنقل المركز إلى جامعة أم القرى بمكة المكرمة عام 1403هـ، وربطه بلجنة إشراف عليا يرأسها صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز آل سعود ولي العهد ونائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا – رحمه الله.

وفي خطوة نحو عهد جديد وأفق أرحب ورؤية أشمل صدرت الموافقة السامية في العام 1418هـ بتغيير اسم المركز إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وتوالت خطوات التطور وصولاً لإنشاء فرع المعهد في المدينة المنورة، تلاه مركز التميز في أبحاث الحج والعمرة في عام 1428هـ للاهتمام بالبحوث التطبيقية، واستقطاب تقنيات حلول البنى التحتية للنقل والحركة وإدارة الحشود، ويتولى الإشراف العام على المعهد اليوم معالي مدير جامعة أم القرى الدكتور عبد الله بن عمر باحسين بافيل.



معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

ويسعى المعهد لتحقيق الأهداف الآتية:

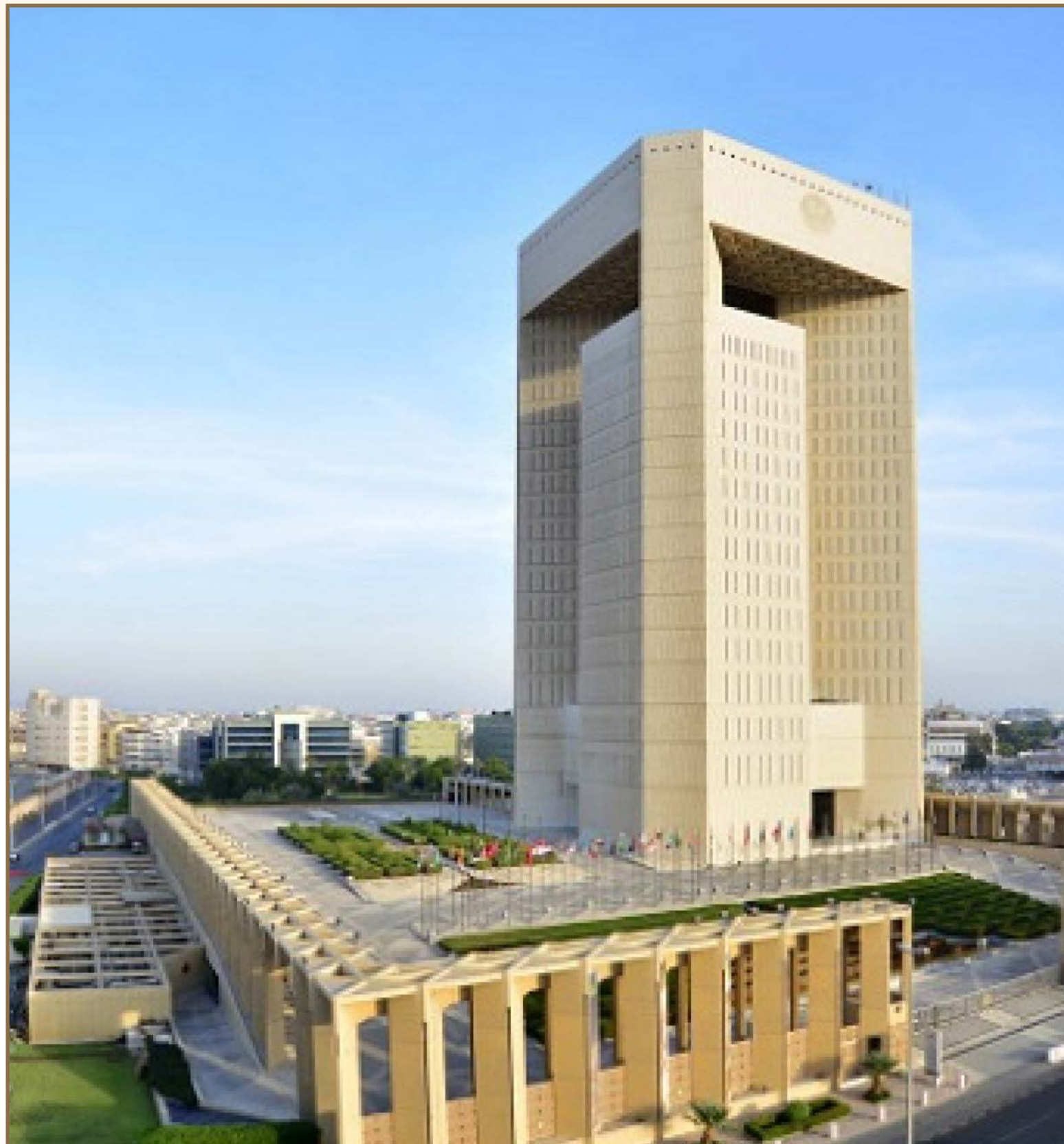
1. تأسيس بنكٍ للمعلومات عن الحج والعمرة، يكون مرجعاً علمياً شاملاً لمختلف أنواع الإحصائيات والحقائق، ومن ثمَّ عمل نموذج محاكاة حسابي لمختلف عمليات الحج، مما يساعد كثيراً على التخطيط.
2. العمل على بناء سجلٍ تاريخي متكاملٍ بالدراسات والوثائق والصور والأفلام والخرائط، والمخطوطات التاريخية للحج، ومكة المكرمة والمدينة المنورة، ليكون مرجعاً تاريخياً وعلمياً ثابتاً.
3. المحافظة على البيئة كما خلقها الله تعالى في المناطق المقدسة، والمحافظة على البيئة الإسلامية بمكة المكرمة والمدينة المنورة.
4. تطوير الخدمات والمرافق المقدمة في الحج والعمرة والزيارة، ورفع كفاءتها التشغيلية.

وتتركز مهام المعهد في إجراء الدراسات والبحوث العلمية التي تهدف إلى تيسير أداء المناسك، وتقديم خدمات أفضل لحجاج بيت الله الحرام وعماره وزوار مسجد رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة والسلام، وذلك من خلال دراسة الأوضاع الراهنة، وجمع البيانات والمعلومات المفصلة عن مختلف جوانب ومراحل الحج والعمرة والزيارة، ومتطلبات واحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار، وما يقدم لهم من خدمات ومرافق، حتى يمكن من خلالها الحصول على صورة واضحة عن الأوضاع السائدة، ومن ثم تطوير إيجابياتها والتغلب على سلبياتها.



معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في مكة المكرمة

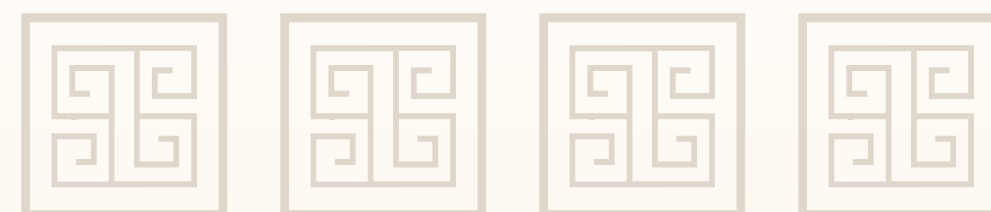




مقر البنك الإسلامي للتنمية بجدة

البنك الإسلامي للتنمية

عهدت حكومة المملكة العربية السعودية إلى البنك الإسلامي للتنمية تنفيذ مشروع الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي الذي أنشأته المملكة لتحقيق أهداف الشريعة الإسلامية في أن يشهد المسلمون المنافع من الحج وشعائره. وقد أصدر مجلس الوزراء بالمملكة قراراً بقصر إصدار وبيع وتسويق سندات الهدي والأضاحي والصدقة بكافة أنواعها على مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي والمحافظة على البيئة. ويهدف المشروع إلى الإفادة من اللحوم بتوزيعها على فقراء الحرم ونقل ما يفيض منها إلى فقراء المسلمين في أنحاء العالم، مع مراعاة توفر الشروط الشرعية والصحية في الأضاحي والحفاظ على البيئة. وقد وفرت المملكة لهذا المشروع جميع المستلزمات من مجازر حديثة وتجهيزات فنية وخدمات مساندة.





المبادرات الجديدة للوزارة



• المبادرات الجديدة للوزارة



المبادرات الجديدة للوزارة

تطوير تشغيل خدمات نقل الحجاج والمعتمرين

تهدف المبادرة إلى الارتقاء بجودة خدمات نقل الحجاج والمعتمرين وتسهيل المتابعة والإشراف عبر مشاركة القطاعين العام والخاص، مع تطوير منظومة نقل متكاملة وآمنة. كما تهدف إلى إنشاء أنظمة تقنية للربط بين شركات النقل، ونقل عمليات تشغيل خدمات النقل للقطاع الخاص، على أن تضع وزارة الحج والعمرة التشريعات والأنظمة وتقوم بالدور الرقابي.

إنشاء مركز تدريب تابع لوزارة العمرة لتدريب العاملين في منظومتي الحج والعمرة

تهدف المبادرة إلى إنشاء مركز تأهيل وترخيص العاملين بخدمات الحج والعمرة والزيارة، وإنشاء صناعة سياحية متقدمة لتعظيم العائد الاقتصادي والتجاري بمناطق الحرمين والمشاعر خلال مواسم الحج والعمرة والزيارة، وتطوير المواصفات المهنية لأعمال الحج والعمرة والزيارة وتطوير رأس المال البشري والاستثمار فيه. وتهتم المبادرة بدور المملكة عالمياً بمجال إدارة وتنظيم المناسبات والتجمعات البشرية، ورفع مستوى جودة الخدمات، وكفاءة العاملين بقطاع الحج والعمرة، وتوحيد الجهود التدريبية الحالية ذات العلاقة.

إعداد مخطط شامل للمشاعر المقدسة لاستقبال أعداد أكبر من الحجاج والمعتمرين والزوار

تدرس المبادرة الوضع الحالي في ضوء المخطط الشامل لمكة المكرمة والمدينة المنورة، لتعزيز الطاقة الاستيعابية لضيوف الرحمن وتحقيق رؤية المملكة 2030 وتوفير الانسيابية والراحة والأمن والسلامة والأبعاد البيئية ومفهوم المدن الخضراء ودراسة الأبعاد التقنية وتقنيات المدن الذكية بما يعزز الخدمات خلال فترات الذروة لحركة ضيوف الرحمن مع مراعاة حركة معتمري وحجاج الداخل وإدارة الحشود.

تحويل مؤسسات أرباب الطوائف إلى شركات مساهمة وإعادة هيكلة خدماتها

تستهدف المبادرة تحويل مؤسسات أرباب الطوائف لشركات مساهمة مغلقة عبر تطوير آليات الخدمة وتفعيل نظام الحوكمة ومنهجية الأداء وتطوير الشفافية والشفافية، وأيضاً تحويل مكاتب الخدمة الميدانية التابعة للمؤسسات الحالية لشركات تملكها شركات قابضة يتم إنشاؤها، وشركات فرعية فيما يتعلق بمساندة المنافسة وتحسين الخدمات، لاستقبال عدد أكبر من ضيوف الرحمن.

إنشاء وحدة معلومات واقتصاديات الحج والعمرة

تهدف إلى إجراء الدراسات للقطاعات ذات العلاقة بالحج والعمرة، وفق أساس اقتصادي ومالي واجتماعي.

المبادرات الجديدة للوزارة

تطوير وحدة الأعمال التطوعية بوزارة الحج والعمرة ودراسة تنظيم الأعمال الخيرية

تستهدف المبادرة تمكين الوزارة من تحقيق أهداف تنظيم وتنسيق وتعزيز الأعمال الخيرية والتطوعية بمجال الحج والعمرة بين جميع الجهات المقدمة للخدمات، مع تحديد الأولويات ووضع المعايير الأساسية لهذا المجال.

إنشاء وتشغيل إدارة التفويج في رحلة الحج

تتعلق الدراسة بإنشاء وتشغيل إدارة التفويج خلال رحلة الحج بمعايير عالمية لإدارة الحشود البشرية، وتحقيق الانسيابية والأمن والسلامة. كما تهتم ببناء الكوادر الوطنية لنقل المعرفة في عملية إعداد الجداول الزمنية لمراحل التفويج بالمشاعر المقدسة والحرم المكي الشريف .

بناء وتشغيل مدن الحجاج والمعتمرين

يُتوقع أن تساهم المبادرة في توفير مصدر دخل للقطاعين، على إثر تنامي أعداد ضيوف الرحمن.

بناء وتشغيل مشروع البوابات الإلكترونية في مكة والمدينة والمشاعر المقدسة

تستهدف تسهيل إنهاء إجراءات الدخول والمغادرة بالمنافذ، وتخفيف التكدس والتراحم، وضبط الدخول للمواقع المزدحمة ومنع المتسلسلين، وتنظيم الدخول لمكة والمدينة والمشاعر المقدسة في أوقات الذروة، وتطوير تقنيات ذكية لتيسير رحلة الحاج والمعتمر وتحسين تجربته ومراقبة وتفريغ الحشود.

تطوير وتشغيل خدمات إسكان الحجاج والمعتمرين

يتم إسكان الحجاج والمعتمرين بمكة المكرمة في حوالي 7000 وحدة سكنية، وبالمدينة المنورة فيما يقارب 1000 وحدة سكنية، ويتفاوت مستوى جاهزية وجودة الخدمة. وتهدف المبادرة، وهي شراكة بين القطاعين العام والخاص، إلى تطوير وتشغيل قطاع الإسكان بمكة والمدينة، فيما تتولى وزارة الحج والعمرة أعمال الإشراف والرقابة لضمان تقديم الخدمات بمعايير عالمية.

تهيئة واستخدام المشاعر طوال العام

تهدف المبادرة إلى تهيئة واستخدام المشاعر على مدار العام بأسلوب الشراكة بين القطاعين العام والخاص، لتحقيق عائد مالي جيد للقطاع العام. ويحتاج الوضع الحالي بالمشاعر إلى معالجة بسبب قصور أعمال الصيانة، مع ضرورة إجراء تعديلات للبنى التحتية وإعداد التصميم الإنشائي الجديد بحسب المهام المرجوة.

المبادرات الجديدة للوزارة

إنشاء شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير

تعتزم الوزارة القيام بما يلزم للمساهمة في تأسيس هذه الشركة لتتولى مهمة تطوير إنشاء وصيانة وتأجير المنشآت التي يتم بناؤها في المشاعر.

دراسة وإنشاء وتشغيل غرفة متابعة ومراقبة وتحكم وقياس للأعمال الميدانية

تشارك في المبادرة كافة لجان المتابعة والمراقبة التابعة لوزارة الحج والعمرة وفروعها وكذلك لجان المتابعة والمراقبة لكافة مؤسسات الطوافة ومؤسسات حجاج الداخل وشركات العمرة.

إنشاء شركات لمتابعة أداء وتشغيل مقدمي الخدمة في الحج والعمرة

تهدف المبادرة إلى إنشاء شركة لمتابعة أداء وتشغيل شركات العمرة، وأخرى لمتابعة أداء وتشغيل شركات حجاج الداخل، وثالثة لمتابعة أداء وتشغيل حجاج الخارج.

تأسيس وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين

وتشمل المنصة كافة مراحل وخطوات رحلة الحج والعمرة والزيارة، منذ أن يفكر ضيف الرحمن في أداء المناسك وحتى عودته لبلاده.

تمديد فترة بقاء الحجاج في المدينة المنورة

تمكّن هذه المبادرة من إطالة فترة مكوث الحجاج بالمدينة المنورة، لتحقيق رغبتهم وتمكين المتعجلين منهم من الزيارة وزيادة معدل الإنفاق وتحقيق رضا المستفيدين.

تطوير إجراءات الاستقبال والتفويج عبر المنافذ وتوفير خيارات نقل متعددة

تسعى المبادرة إلى رفع كفاءة الإجراءات وتسهيل تفويج ضيوف الرحمن من المنافذ للسكن، حيث تصل مدة انتظار ضيوف الرحمن بالساحات لما يقارب الخمس ساعات، وذلك لتفويجهم بوسائل النقل، ويعود السبب الرئيسي لمعدلات الانتظار العالية إلى غياب معلومات السكن لضيوف الرحمن، وعدم تفويجهم من قبل مقدمي الخدمات بالحافلات المخصصة لكل سكن.

المبادرات الجديدة للوزارة

تطوير خطط الأنظمة التشغيلية لأنماط نقل الحجاج والمعتمرين

تعنى المبادرة بتطوير قوالب ونماذج العمل وأنظمة عمليات النقل عبر تطوير خطط الأنظمة التشغيلية لأنماط نقل الحجاج والمعتمرين، لتصبح منظومة عمل متطورة لتقديم خدمات أفضل وتحقيق اقتصاديات التشغيل ومحاكاة التحديات والمتغيرات في ظل تعدد الأطراف المشاركة وتفرد المملكة بهذا النموذج العملي.

تحسين خدمات إعاشة ضيوف الرحمن وفقاً لمعايير تضمن الجودة وتحقيق رضا المستفيدين

تهتم المبادرة بتحسين ضوابط خدمات الإعاشة للحجاج والمعتمرين وإنشاء الوحدة المسؤولة عن المتابعة والإشراف على مقدمي خدمات الإعاشة والتغذية.

بناء وتشغيل الواحة العالمية لنشر ثقافات الدول الإسلامية

انبثقت المبادرة من دراسة حصرت نشاط القادمين للمملكة لأداء الحج والعمرة في أداء المناسك على الرغم من رغبتهم في التعرف أكثر على المملكة وثقافات شعوب العالم الإسلامي الأخرى، على اعتبار أن مكة والمدينة هما نقطتا التقاء لأكثر من مليار مسلم حول العالم. لذا فإن منظومة الحج والعمرة معنية بإنشاء هذه الواحة كواجهة حضارية للمملكة، ولإثراء التجربة الثقافية لضيوف الرحمن وتنفيذ شراكات إستراتيجية مع القطاع الخاص وتوفير فرص عمل للمواطنين.

تطوير هيكلية وحوكمة منظومة نقل ضيوف الرحمن

يتم هذا الأمر ضمن برنامج التحول الوطني 2020 وأهداف رؤية 2030 والتي من بينها ”تمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة ببسر“.

توحيد الجهة المرخصة لمساكن إيواء ضيوف الرحمن

تتضمن إلغاء لجنة إصدار تراخيص إسكان الحجاج في مكة والمدينة، بسبب أفضلية معايير واشتراطات هيئة السياحة لترخيص مرافق الإيواء.

تنظيم وتطوير خدمات الزيارة بالمدينة المنورة وتنفيذها بجودة وإتقان

وتشمل تحديد المساجد والمآثر النبوية والتاريخية بالمدينة المنورة وتمكين المعتمرين من خارج المملكة من زيارتها، والتنسيق مع مركز الدراسات والبحوث التاريخية للمدينة المنورة والهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني

المبادرات الجديدة للوزارة

لإعداد وصف موثق لتاريخ الموقع وما ورد فيه بالسنة النبوية والمصادر التاريخية الموثوقة، وتصميم مسارات الرحلات التي يمكن تنفيذها لتلك المواقع داخل المدينة. ويمكن ذلك شركات ومؤسسات خدمة المعتمرين والزوار الوطنية المعتمدة وكذلك المؤسسة الأهلية للأداء بالتسويق لرحلات الزيارة عبر خدمات المسار الإلكتروني للحج والعمرة ومن خلال رحلات منظمة ينفذها مرشدون متخصصون، وفقاً لضوابط ومعايير وزارة الحج والعمرة.

إصدار التأشيرة الإلكترونية

تهدف المبادرة إلى تسهيل الحصول على التأشيرة إلكترونياً مع استهداف بعض الشرائح الهامة كرجال الأعمال والسياسيين أصحاب الدخول المرتفعة، وتمكينهم من اتخاذ قرار العمرة بأي وقت ومن أي موقع، بإتاحة خدمة إصدار التأشيرة إلكترونياً دون الحاجة للجوء للسفارات.

رصد حال العرض والطلب على إسكان زوار المدينة وتحديد طاقته حتى 2030

تحدد هذه الدراسة مدى الحاجة لمساكن جديدة ومستويات أشغال متقدمة. وتتباين فئات زوار المدينة المنورة وتختلف متطلباتهم في المساكن، كما يفوق الطلب في فترات زمنية معينة خلال العام مستوى العرض والعكس هو الصحيح، وتتواجد فجوة بين الطاقة السريرية المتاحة بمكة والمدينة.

إنشاء صندوق تمويلي متعدد المصادر لمشاريع المشاعر المقدسة

يستهدف الصندوق الحصول على موارد مالية من مصادر عدة بما يساعد وزارة الحج والعمرة على توفير الأموال اللازمة للمشاريع العاجلة ذات النفع للحجاج، دون إثقال كاهل الدولة، مع ضمان السرعة في اتخاذ القرارات وتنفيذها.

توفير خدمات الشحن والتوصيل عبر المسار الإلكتروني

ويتم ذلك من خلال عقد شراكة مع الكيانات الوطنية ذات الجاهزية المرتفعة (البريد السعودي) لطرح خدمة الشراء المسبق لخدمات شحن طرود التمور والهدايا وتحديد كلفتها، بحيث تتاح للشراء عبر المسار الإلكتروني لحجاج الخارج عند تكوين حزم الخدمات.

إنشاء أنظمة النقل الذكي وتوظيف تقنيات المراقبة والمتابعة وتطوير قواعد البيانات المكانية

تستهدف المبادرة بناء برامج وأنظمة نقل ذكي باستخدام تقنيات حديثة وأنظمة تتبّع وإدارة ومتابعة أساطيل

المبادرات الجديدة للوزارة

الحافلات عن طريق قواعد بيانات متكاملة وعبر توظيف الأنظمة المتعددة وجمع البيانات المكانية لكافة المتطلبات التشغيلية، وربطها بالتشغيل للحافلات وجداول الرحلات.

تطوير وتفعيل النمذجة والمحاكاة وإعداد الخطط التشغيلية في منظومة نقل الحجاج والمعتمرين

تهدف عملية تفعيل النمذجة والمحاكاة لخطط النقل إلى رفع كفاءة النقل وتقليل الهدر وزيادة الكفاءة التشغيلية لمنظومة نقل ضيوف الرحمن، داخل مدن الحج والمشاعر المقدسة.

إنشاء وتشغيل مركز الدراسات والمشاريع

يتمثل الهدف من إنشاء المركز ليكون الجهة المعتمدة لتقديم البيانات والمعلومات التي يحتاجها القياديون لدعم عملية اتخاذ القرار، كما يقوم بإصدار تقارير دورية معتمدة تفيد القطاعين العام والخاص والجهات الإعلامية لاتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الخطط والأداء بمواسم الحج والعمرة.

تنفيذ خطط التوعية الشاملة لضيوف الرحمن

تهدف المبادرة إلى دراسة تأسيس وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين، تشمل كافة مراحل وخطوات رحلة الحج والعمرة والزيارة لضيوف الرحمن، في أداء مناسكهم وحتى عودتهم.

قدوم المعتمرين عن طريق الوكيل الخارجي

تهدف المبادرة إلى الاستفادة من الانتشار الكبير لمواقع الحجز العالمية (بوكينج وإكسبيديا وأجودا وغيرها) في الدول التي لا يوجد بها متعهدون (وكلاء خارجيون) أو بها أعداد قليلة منهم، إضافة إلى تعامل شريحة كبيرة من مسلمي العالم مع هذه المواقع، وتوافر الخبرة والتجارب الكافية لاستخدامها. وتقوم وزارة الحج والعمرة باعتماد الترخيص لهذه المواقع العالمية كوكلاء خارجيين يحق لهم التعاقد مع شركات العمرة السعودية وعرض برامج العمرة عبر منصاتهم الإلكترونية، وبالتالي الوصول إلى أعداد أكبر من المعتمرين وشرائح جديدة منهم.

إنشاء وتشغيل مركز تأهيل وترخيص العاملين في منظومتي الحج والعمرة والزيارة

تهدف المبادرة لإنشاء وتشغيل مركز للتخصصات المهنية بمجال الحج والعمرة ومتابعة الاحتياجات الحالية والمستقبلية، ووضع المسارات التعليمية والأسس المهنية والشهادات وتراخيص مزاولة الأعمال، وتدريب العاملين بمجال الحج والعمرة والزيارة، بكافة العناصر ذات الصلة.

المبادرات الجديدة للوزارة

المسار الإلكتروني الموحد

يهدف إلى توفير منصة إلكترونية لعرض الخدمات الأساسية والإضافية التي يحتاجها المعتمرون والزوار وتسويقها بطريقة ميسرة تتيح لهم خيارات متعددة تتماشى مع رغباتهم في التخطيط لرحلة العمرة والزيارة بجميع تفاصيلها، وشراء الحزم والحصول على التأشيرة بسهولة.

إنشاء وتشغيل مركز معلومات واقتصاديات الحج والعمرة

ويعتبر المركز مرجعاً لإحصائيات ودراسات الحج والعمرة والزيارة، ويقوم بإصدار التقارير والدراسات اللازمة لفهم فئات المعتمرين وتوفير معلومات اقتصادية عن الحج والعمرة والزيارة، وإجراء دراسات على أساس اقتصادي ومالي واجتماعي، لخدمة المنظومة المتمثلة في القطاعين الحكومي الخاص.

تطوير منظومة خدمات الإعاشة والتغذية لضيوف الرحمن

تقوم المبادرة على تطوير مستوى الخدمات الغذائية لضيوف الرحمن حيث تتدنى في هذا القطاع جودة الوجبات الغذائية، مع العمل على توفير العدد المناسب من الوجبات الغذائية لضيوف الرحمن، من دون هدر وعبر المحافظة على مصادر التمويل، ترتبط المبادرة بركيزة رفع جودة الخدمات.

الوكيل الخارجي الإلكتروني

تهدف المبادرة إلى الاستفادة من الانتشار الكبير لمواقع الحجز العالمية (بوكينج وإكسبيديا وأجودا وغيرها) في الدول التي لا يوجد بها متعهدون (وكلاء خارجيون) أو بها أعداد قليلة منهم، إضافة إلى تعامل شريحة كبيرة من مسلمي العالم مع هذه المواقع ولديهم الخبرة والتجارب الكافية لاستخدامها. وتقوم وزارة الحج والعمرة باعتماد الترخيص لهذه المواقع العالمية كوكلاء خارجيين يحق لهم التعاقد مع شركات العمرة السعودية وعرض برامج العمرة عبر منصاتهم الإلكترونية، وبالتالي الوصول إلى أعداد أكبر من المعتمرين وشرائح جديدة منهم.

قدوم المعتمر عن طريق المواقع الإلكترونية العالمية

تستهدف الوزارة استقطاب 30 مليون معتمر سنوياً من خارج المملكة، لذا استحدثت مساراً جديداً للراغبين في أداء العمرة عن طريق المواقع الإلكترونية العالمية المقدمة لخدمات السكن والبرامج السياحية (بوكينج واكسبيديا وغيرها) بحيث تستفيد الوزارة بتحفيز الطلب على العمرة.

المبادرات الجديدة للوزارة

تسهيل إنهاء إجراءات دخول المعتمر بالمنافذ قبل الوصول

تستهدف الوزارة استقطاب 30 مليون معتمر سنوياً من خارج المملكة، مما يتطلب تسهيل إجراءات قدوم المعتمر إلى المملكة.

مسار لمنظم العمرة الداخلي بدون وكيل خارجي

إن المسار الحالي للحصول على تأشيرة العمرة هو عن طريق وكيل خارجي وشركة عمرة سعودية، ولاستضافة المزيد من الأعداد وتيسيراً للإجراءات طرحت الوزارة مجموعة مسارات جديدة ضمن مبادراتها بحيث إما أن يتقدم المعتمر مباشرة للحصول على التأشيرة دون الحاجة للارتباط بأي وسيط أو الاكتفاء بوسيط واحد فقط، وبالتالي إما وكيل خارجي أو شركة عمرة كما في هذه المبادرة والتي تكتفي بأن يكون الوسيط شركة العمرة. يُتوقع حدوث زيادة في العددية مع تيسير الإجراءات.

استثمار أراضي وعقارات وزارة الحج والعمرة

تستهدف المبادرة إعداد دراسة من جزئين الأول لحصر الممتلكات والعقارات التابعة لوزارة الحج والعمرة والثاني الاستثمار الأمثل لممتلكات الوزارة، لجني إيرادات لخزينة الدولة، وفق رؤية 2030.

ضبط وتطوير الخدمات المقدمة لمعتمري الداخل

يتكون قطاع عمرة الداخل من المواطنين والمقيمين ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي، وهو قطاع يتنامى بشكل كبير ولا تتوفر عنه معلومات كافية لدى الجهات الحكومية، مما يستلزم إيجاد الآليات المناسبة لحصر أعداد هذه الفئة من المعتمرين وضبط الخدمات المقدمة لهم.

إنشاء شركة تمتلك مركز المعلومات (سجل)

يعتبر مركز المعلومات (سجل) العمود الفقري لإدارة ومراقبة عمليات الحج والعمرة بوزارة الحج والعمرة، ويمتلك أصولاً مادية وفكرية هامة مع تراكم الخبرات في إدارة المعلومات. وحيث أن التعاقد مع المشغل الحالي قارب على الانتهاء فإن هناك حاجة لإنشاء شركة مساهمة تمتلك كافة الأصول المادية والفكرية في الشركة الحالية، على أن يعطى المشغل الجديد نسبة شراكة لإدارة المركز بأسلوب المشاركة مع القطاع الخاص وتحقيق أرباح إضافية للقطاع العام وتقديم خدمات إضافية للحاج والمعتمر.

المبادرات الجديدة للوزارة

الاستحواذ على شركة "تسهيل"

تهدف المبادرة لتحسين تجربة المعتمر والحاج عبر تملك وزارة الحج والعمرة لحصة أكثرية في شركة "تسهيل"، مقابل منحها امتياز العمل على العمرة لمدة زمنية تحدد لاحقاً. ومن أهم فوائد هذه الخطوة قيام شركة "تسهيل" بخدمات الاستقبال والتوديع والمتابعة بالمملكة بما يمكن وزارة الحج والعمرة من خدمة الحجاج والمعتمرين استناداً لخبرة الشركة من حيث العقود الموقعة مع مطارات المملكة وقطاعات الخدمات الأخرى، ويُتوقع حدوث وفر نظير الاستغناء عن خدمات حوالي 800 من العمال الموسميّين.

هيكلية وكالات وزارة الحج والعمرة

تأتي أهمية هيكلية وكالات وزارة الحج والعمرة لتصبح كياناً تنظيمياً لكافة الخدمات بمجالات الحج والعمرة والزيارة والنقل بين المشاعر والحرمين، بهدف تحسين الخدمات لضيوف الرحمن عبر نقل مسؤولية مراقبة العمليات الميدانية للقطاع الخاص وزيادة الفرص الوظيفية وتحسين جودة الخدمة وتحقيق المنافسة. وتتضمن المبادرة هيكلية كل من وكالة الوزارة لشؤون الحج، ووكالة الوزارة للتخطيط والتطوير، ووكالة الوزارة لشؤون العمرة، ووكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاج والمعتمرين، ووكالة الوزارة لشؤون الزيارة.

وضع نظام لشركات العمرة وخدماتها وتوسيعها لتتماشى مع الرؤية

اهتماماً براحة المعتمر وتحسين تجربته بدءاً من رحلته من بلاده وإلى مغادرته المملكة، وتماشياً مع الرؤية الاقتصادية للمملكة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمعتمرين، تأتي الحاجة لتعديل النظام الحالي في شركات العمرة لتصبح شركات تدار بأسلوب شركات السياحة المتعارف عليه عالمياً.

السماح بتمديد فترة موسم العمرة خلال السنة

تستهدف المبادرة إطالة موسم العمرة خلال السنة ليصبح من بداية محرم وحتى 30 شوال، لزيادة التوزيع الموسمي من 8 أشهر إلى 10 أشهر واستهداف فئات مختلفة من المعتمرين وزيادة أعدادهم.

إنشاء اللجنة العليا للعمرة

تهدف المبادرة إلى إعداد دراسة لوضع نظام الحوكمة والهيكل التنظيمي والضوابط واللوائح لأعمال اللجنة العليا للعمرة التي أُنشئت بالأمر السامي رقم 1617 وتاريخ 1438/4/5 هـ، لتعنى بشؤون العمرة بالمملكة.

المبادرات الجديدة للوزارة

إنشاء شركة العمرة للخدمات المتميزة

نظراً لغياب الجهود المركزية الكافية لتحفيز الطلب على العمرة وتحسين تجربة المعتمرين مما يغيب فرصاً استثمارية هامة جرّاء زيادة أعداد المعتمرين وتحسين تجربتهم، صدر الأمر السامي رقم 22745 بتاريخ 1437/8/5 هـ، بالموافقة على توصية مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية بإنشاء شركة العمرة للخدمات المتميزة مع تكليف وزارة الحج والعمرة للقيام بمهام الشركة لحين تأسيسها.

الشراكة مع القطاع الخاص لفرز وثائق المعتمرين وتسهيل مهام استقبالهم وتوديعهم ومتابعتهم

تهدف المبادرة إلى إنشاء كيان موحد للاستقبال والتوديع في المنافذ والقيام بفرز وثائق المعتمرين وتسهيل مهام استقبالهم وتوديعهم ومتابعتهم بأسلوب المشاركة بين القطاعين العام والخاص.



نائب وزير الحج والعمرة الدكتور عبدالفتاح بن سليمان مشاط بإحدى ورش الوزارة



توسع الوزارة في استخدامات التقنية



- توسع الوزارة في مجال تقنية المعلومات
- التطبيقات الذكية الجديدة
- الربط الإلكتروني
- التوعية الذكية
- الدليل الطبي

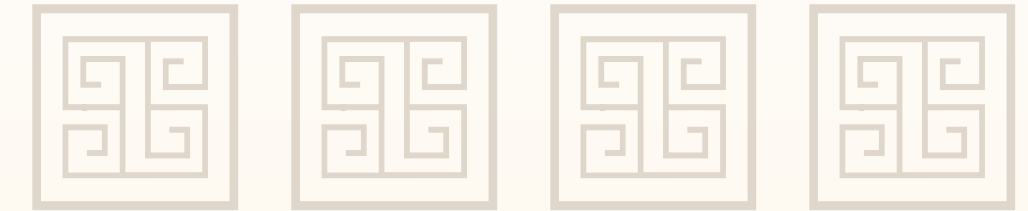
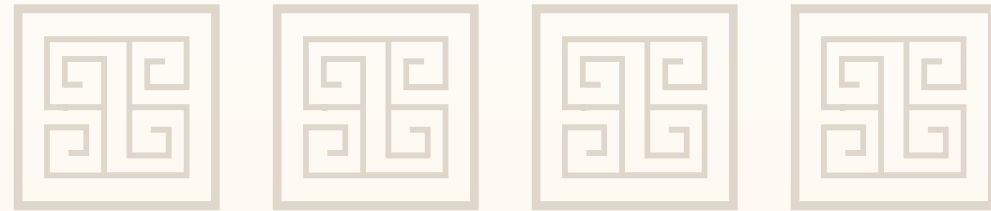




تسهيل الإجراءات إلكترونياً

توسع الوزارة في استخدامات التقنية

يتجلى في وزارة الحج والعمرة حرص وزير الحج والعمرة الدكتور محمد صالح بنتن وتوجيهه لمنسوبي الوزارة لبذل الجهد والتفاني والإخلاص في أداء الأمانة وشرف المسؤولية التي خص الله بها هذه البلاد عن غيرها والعمل بحيث يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة والارتقاء بمهارات العاملين في الخدمة الميدانية تكليفاً أو تطوعاً لضمان خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين، باعتماد برامج تدريبية متميزة وفاعلة والعمل وفق قيم وتعاليم العقيدة الإسلامية السمحة لتقديم خدمات متميزة، ولا شك أن ما أنجزته حكومة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - لأضخم توسعة شهدتها الحرمين الشريفين في تاريخ الإسلام تظل علامة بارزة ومشرفة، مما رفع الطاقة الاستيعابية، ومكن المسلمين في مختلف أنحاء العالم من تأدية مناسكهم بكل يسر وطمأنينة .





شرح لمعالي وزير الحج والعمرة عن توسيع الوزارة في مجال تقنية المعلومات

توسيع الوزارة في مجال تقنية المعلومات

توسعت الوزارة في هذا المجال من خلال إنشاء المسار الإلكتروني لحجاج الداخل في عام 1436 هـ ومن ثم تطويره على مدى السنتين الماضيتين وفي هذا العام أيضاً، ولعل أهم عمليات التطوير كانت على النحو التالي:

- عمل استبيانين إلكترونيين من خلال المسار، الأول تم توجيهه للحجاج المتعاقدين على الخدمة من خلال المسار لاستطلاع رأيهم عن مجمل الخدمات المقدمة لهم من الشركات والمؤسسات، أما الثاني فكان موجهاً لشركات ومؤسسات خدمة حجاج الداخل لاستطلاع رأيهم وجمع ملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة لهم من الوزارة وحول الإجراءات المطبقة حالياً والمخطط لتنفيذها في المستقبل، بدأ ذلك من موسم حج 1436 هـ وأصبح ينفذ بعد نهاية كل موسم.
- فتح حساب إلكتروني باسم الوزارة لاستخدامه في تجميع عمليات السداد الإلكتروني لقيمة الفواتير التي يصدرها المسار مع عمليات شراء البرامج (عام 1437 هـ).
- ربط الحساب الإلكتروني للمسار بنظام المدفوعات "سداد" في عام (1437 هـ).
- دعم المسار الإلكتروني لحجاج الداخل بخدمة التحقق من الهوية من مركز المعلومات الوطني في عام (1437 هـ).
- تحصيل أجور الخيام من شركات ومؤسسات حجاج الداخل إلكترونياً من خلال استقطاعها من إيراداتها في المسار، في عام (1438 هـ).
- استكمال عملية استرداد الحجاج لقيمة حجوزاتهم الملغية بشكل آلي من خلال المسار في كافة مراحل الحجز، وذلك بعد استجابة مركز المعلومات الوطني لطلب الوزارة لتمكين المواطنين والمقيمين من إلغاء تصاريح حجهم من بوابة أبشر (1438 هـ).
- تنفيذ الوزارة لعملية حجز ما يوازي 20% من دخل شركات ومؤسسات حجاج الداخل في المسار إلى حين انتهاء عمليات الحجز والإلغاء في المسار؛ لاستخدام المبالغ المحجوزة في تنفيذ عمليات استرداد أصحاب الحجوزات الملغية (1438 هـ).
- تدشين المسار الإلكتروني في 15/09/1439 هـ، قبل الموعد المحدد له في السنوات الماضية بـ (45) يوماً، وذلك لتمكين المواطنين والمقيمين من استعراض البرامج التي تعرضها شركات ومؤسسات حجاج الداخل، وأسعارها، ومواقعها، وتكوين مفضلة خاصة بكل زائر تمكنه من اختيار (5) برامج بحد أقصى، ليتم اختيار أحدها في المرحلة الثانية المخصصة للحجز الفعلي.
- تتحضر الإدارة في هذا الوقت لإطلاق خدمة جديدة في المسار الإلكتروني، وهي خدمة الحضانات والروضات الموسمية لأطفال حجاج الداخل.



التطبيقات الذكية الجديدة

وفّرت وزارة الحج والعمرة الخدمات الإلكترونية على الأجهزة الذكية وشبكة الإنترنت، لتمكين الحجاج من البحث عن طريق التطبيقات، وهي حالة تأشيرة، تفاصيل الحزمة الفردية، البحث عن وكالة سفر مصرح بها في بلدهم ومدينتهم على وجه التحديد، وهذا يعطيهم ضماناً للخدمات التي يشترونها من خلال وكيل سفر معتمد. أربعة تطبيقات لتيسير الحج لحجاج الخارج توفرها وزارة الحج والعمرة:

• تطبيق العمرة Umrah E-Services

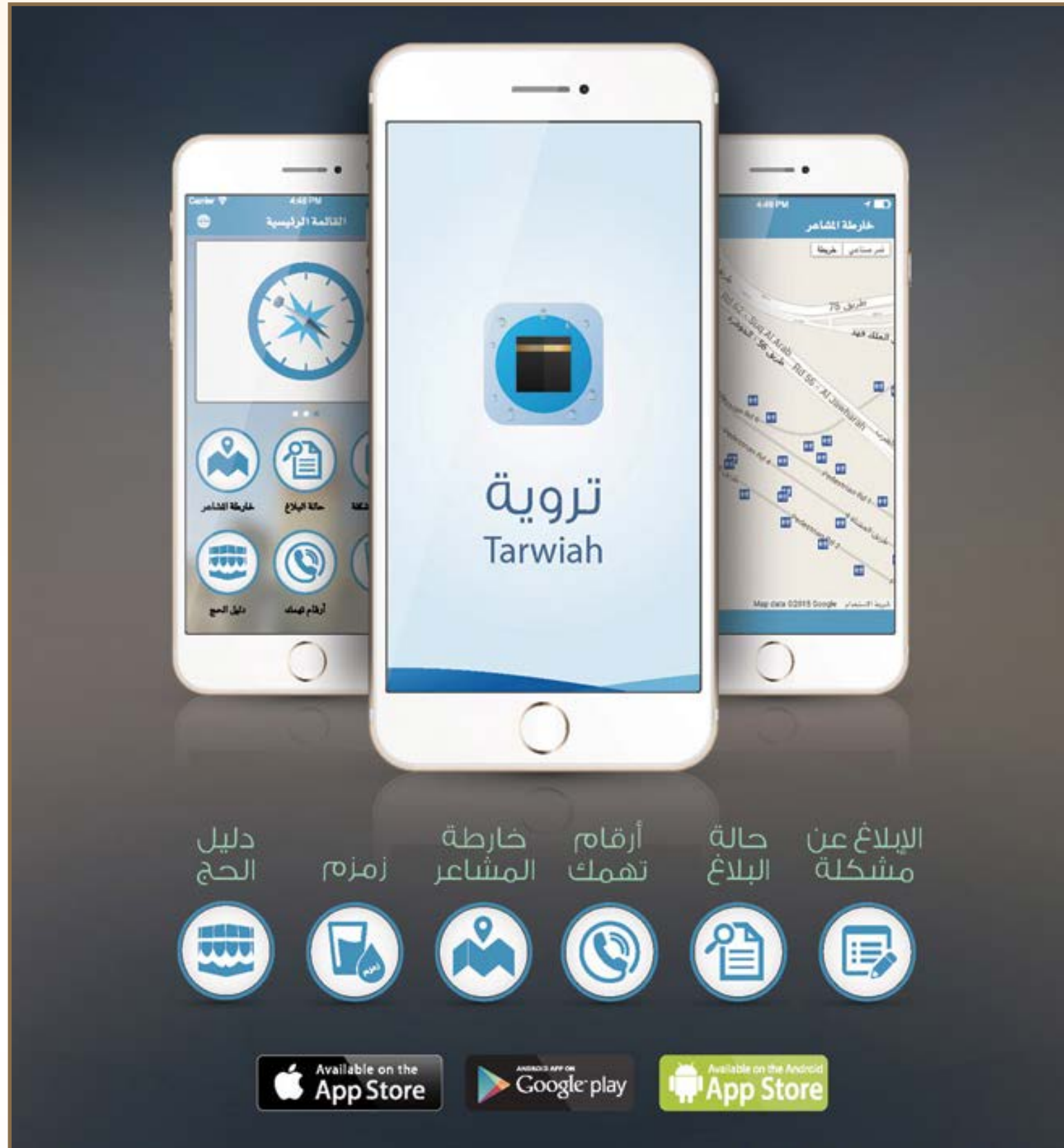
ستتمكن من خلال هذا التطبيق من القيام بعدد من الإجراءات اللازمة قبل أداء تلك المناسك مع معرفة حالة الفيزا الخاصة بك، والمستندات والإجراءات المطلوبة منك. كما يساعد التطبيق على البحث عن شركة سفر موثوقة ومعتمدة في دولتك أو مدينتك. كما يحتوي على قائمة بالفنادق الموجودة في مكة المكرمة والمدينة المنورة مع عناوينها. التطبيق سيغنيك عن البحث، سواء على الويب أو الوقوف ساعات في المصالح الحكومية من أجل معرفة الأوراق والمستندات المطلوبة.

• تطبيق الحج Ministry of Haj

وفرت وزارة الحج والعمرة خدمات الحج الإلكترونية على الأجهزة النقالة، وذلك لتمكين الحجاج من البحث عن حالة طلب الحج وعن شركة الحج المرخص لها. يحتاج الحجاج إلى إدخال رقم هوياتهم في حال طلب الحج الحالي. يمكن للزوار أيضاً البحث عن الحج عن طريق إدخال اختيار المدينة أو إدخال اسم الشركة، رمز، أو عن طريق تحديد فئات المخيمات أو منخفضة التكلفة.

• تطبيق مناسكنا Manasikana App

نسقت الإدارة العامة لشؤون حجاج الداخل مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات التي تقوم بتطوير وتشغيل تطبيق «مناسكنا» ليتم ربط هذا التطبيق مع بيانات المسار الإلكتروني لحجاج الداخل في موسم حج هذا العام ١٤٣٩هـ. لتتم الاستفادة حجاج الداخل بالخدمات التي يقدمها التطبيق. تقدّم وزارة الحج والعمرة لضيوف الرحمن تطبيق «مناسكنا» على الأجهزة الذكية، الذي يتميز بالإمكانيات التالية: يستخدم التطبيق خرائط بالغة الدقة للأماكن المقدسة مأخوذة من الأقمار الصناعية، تساعد ضيوف الرحمن على التأكد من وجودهم في المكان المناسب خلال رحلة أداء النسك أو الزيارة. باستخدام تقنية نظام تحديد الموقع، يستطيع ضيوف الرحمن تحديد مواقع رفقاتهم أثناء الرحلة وإيجاد أقرب طريق ممكن للوصول إليهم. يتم تحديث التطبيق بصورة دورية



إحدى التطبيقات الذكية الجديدة





وزير الحج والعمرة يتفقد سير اطلاق التطبيقات الذكية

التطبيقات الذكية الجديدة

للأماكن التي قد تهم ضيوف الرحمن مثل المساجد والمطاعم، ودورات المياه وغيرها خلال رحلتهم إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة ومدينة جدة. يوفر التطبيق خدمات الترجمة الفورية للضيف الكريم وخدمات الطوارئ بطريقة سهلة ومباشرة، ويُحدث التطبيق تلقائياً في كل مرة يصل فيها المستخدم لوجهته المفضلة. ويتيح تطبيق «مناسكنا» التواصل المباشر مع وزارة الحج والعمرة من خلال نموذج الاقتراحات والملاحظات المدعومة بخاصية إضافة الصور وكذلك استقبال الرسائل التوعوية والإرشادية التي ترسلها وزارة الحج والعمرة باللغة التي يستخدمها الضيف. كما يقدم التطبيق خدمات أخرى تتمثل في أوقات الصلاة وتحديد اتجاه القبلة وتحديد المساجد القريبة وحالة الطقس وتحويل العملات ومتابعة أخبار الوزارة وغيرها.

• تطبيق قراءة أساور الحجاج والمعتمرين Hajj & Umrah Bracelets Reader

الأساور الإلكترونية، يعتمد في تطبيقه على وضع أسورة حول معصم اليد ضد الماء تعمل باللمس، وتتضمن «باركود» يظهر جميع معلومات الحاج والمعتمر وعنوان المخيم أو السكن. ظهور التقرير الطبي الخاص به عند عرضه على جهاز الماسح الضوئي، وقد أتاحت وزارة الحج والعمرة هذا التطبيق على آبل ستور، وكذلك جوجل بلاي.



جانب من الحضور تم شرح برنامج الحج لهم والمتعلق بالمسار الإلكتروني وآلية طباعة الأساور إلكترونياً



وزير الحج والعمرة يعتمد أول دليل إرشادي للسلامة والصحة المهنية

الربط الإلكتروني

أعد الدفاع المدني خريطة إلكترونية للاستدلال على المعالم والمنشآت ومقرات الجهات المشاركة في الحج في مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة أو المعابر التي يسلكها الحجاج. وفي هذا الإطار، تم استحداث نظام إلكتروني للإبلاغ عن حالات إنقاذ الحجاج في المشاعر، ونظام إلكتروني آخر لتسجيل معلومات المصابين، ونظام خاص بجميع البلاغات في المملكة، ويتم تحديث هذا النظام كل 60 ثانية.

التوعية الذكية

تم استخدام تقنيات حديثة في توعية الحجاج وتوجيههم، في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة. ومن بين ذلك تطبيق "مبرور" على الهواتف الذكية وهو يحوي مواد توعية بـ 15 لغة ما بين مرئية ومسموعة ومقروءة. ويحتوي هذا التطبيق على معلومات وافية عن الأماكن التي يقصدها الحجاج للزيارة في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، والمشروع والممنوع من الزيارة مع تأصيل شرعي لأبرز ما يتعلق بهذه الأماكن.

الدليل الطبي

وعلى المستوى الطبي، أطلقت وزارة الصحة قاعدة بيانات ميكروميديكس أون لاين مجاناً للأطباء والصيادلة وفنيي الصيدلة العاملين في موسم الحج من أجل توفير أدلة موثوقة وشاملة للدواء من حيث الدراسات السريرية للمرضى.





برنامج "كن عوناً"



- تعظيم أثر التطوع
- أهداف البرنامج
- قيم البرنامج





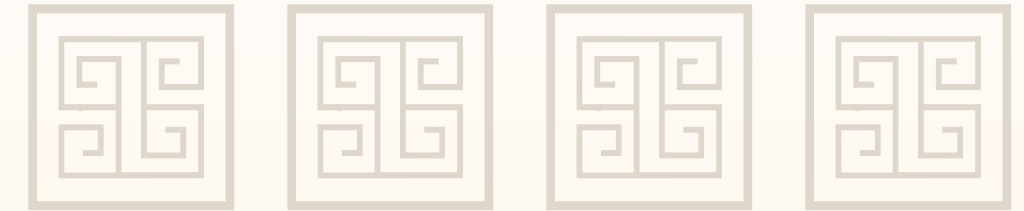
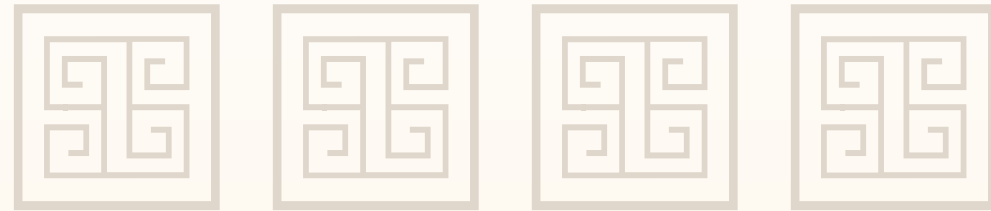
الدكتور بنتن يطلق برنامج الأعمال التطوعية لخدمة الحجاج تحت شعار "كن عوناً"

تعظيم أثر التطوع

يهتم برنامج "كن عوناً" بوضع وتطبيق سياسات وممارسات إدارية لبرنامج العمل التطوعي، من شأنها تعظيم أثر التطوع في خدمة ضيوف الرحمن، ولإنشاء بيئة تطوعية مستدامة ومجتمع ديناميكي واعي ومتعاون.

ويعمل البرنامج من خلال رؤية تطمح إلى تحقيق الريادة في العمل التطوعي الخاص بخدمة ضيوف الرحمن تحقيقاً لرؤية 2030، بينما رسالته تطمح إلى تحقيق المطلوب، وبالتنسيق مع الجهات المعنية، من خلال:

- تيسير إجراءات أداء مناسك الحج والعمرة، وضبط وتقنين الخدمات التطوعية المقدمة لهم، من خلال مجموعه من المتطوعين المؤهلين لخدمة ضيوف الرحمن.
- رفع كفاءة المتطوعين في مجال خدمات ضيوف الرحمن من خلال التدريب.
- توظيف التقنية كأداة فعالة للتنفيذ.
- نقل صورة مشرفة عن جهود المملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن.





ويحضر جانب من اجتماع "كن عوناً"

أهداف البرنامج

- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في موسم العمرة.
- تجويد عمل المتطوعين بما يضمن رفع كفاءة المتطوع في خدمة المعتمر.
- التنسيق مع كافة الجهات ذات العلاقة لتيسير أداء المعتمرين والزوار لمناسكهم.
- العمل على استقطاب أكبر عدد من المتطوعين لتحقيق رؤية المملكة برفع عدد المتطوعين إلى مليون متطوع في 2030.

قيم البرنامج

- الالتزام
- المسؤولية
- تقدير قيمة العمل
- الانتماء
- التضحية والإيثار
- التعاون
- المهنية للعمل التطوعي



وكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة



- سبب التسمية
- التنظيم الإداري لوكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون
الزيارة بالمدينة المنورة





زيارة مدير جوازات منطقة المدينة المنورة اللواء الدكتور خالد بن محمد الهويش بمكتبه
سعادة وكيل وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة الأستاذ/ محمد بن عبدالرحمن البيجاوي



وجانب من تفقد الوكيل المعتمدين في المدينة المنورة

سبب التسمية

تم تسمية وكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة بدلاً عن فرع وزارة الحج والعمرة بالمدينة المنورة وارتباطها المباشر بوزير الحج والعمرة. وتم تكليف الأستاذ محمد بن عبد الرحمن البيجاوي كمساعد للمدير العام بإدارة الوكالة.

التنظيم الإداري لوكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة





هيئات ولجان



- لجنة مكافحة الظواهر السلبية
- لجنة ضائعات الحجاج (المفقودات)
- لجنة النظر في مخالفات ضوابط الإسكان
- لجنة متابعة ضوابط الإسكان
- لجنة التصعيد والنفرة
- لجنة الكشف على مساكن الحجاج
- لجان النظر في شكاوى الحجاج
- لجان موسمية



هيئات ولجان



جانب من ورشة عمل للوزارة يتم الشرح فيها مهام وأهداف اللجان والجهات التابعة لها

تتمثل منظومة هيئات ولجان الحج في عدد كبير من اللجان، تختلف في مهامها وأهدافها والجهات التي تتبع لها، وهذه اللجان إما تم تشكيلها بواسطة قرار من مجلس الوزراء أو وزارة الحج والعمرة أو بشراكة الوزارة مع جهات أخرى، أو ربما شكلتها جهات أخرى بصفة مستقلة من أجل القيام بمهام معينة، وهي تمثل أذرعاً حيوية أثبتت التجربة أهميتها وفاعليتها في تعزيز وتطوير مجموعة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وتشمل المنظومة لجناً من عدة قطاعات، بحكم التجارب السابقة في مجال الحج وما توفر للمملكة من خبرات واسعة في هذا المجال، تشكلت الكثير من اللجان التي تخدم أهدافاً محددة للحجاج والمعتمرين، وترتبط الوزارة بعلاقات عمل فعالة مع تلك اللجان، وفيما يلي نبذة مختصرة عن تلك اللجان والهيئات:

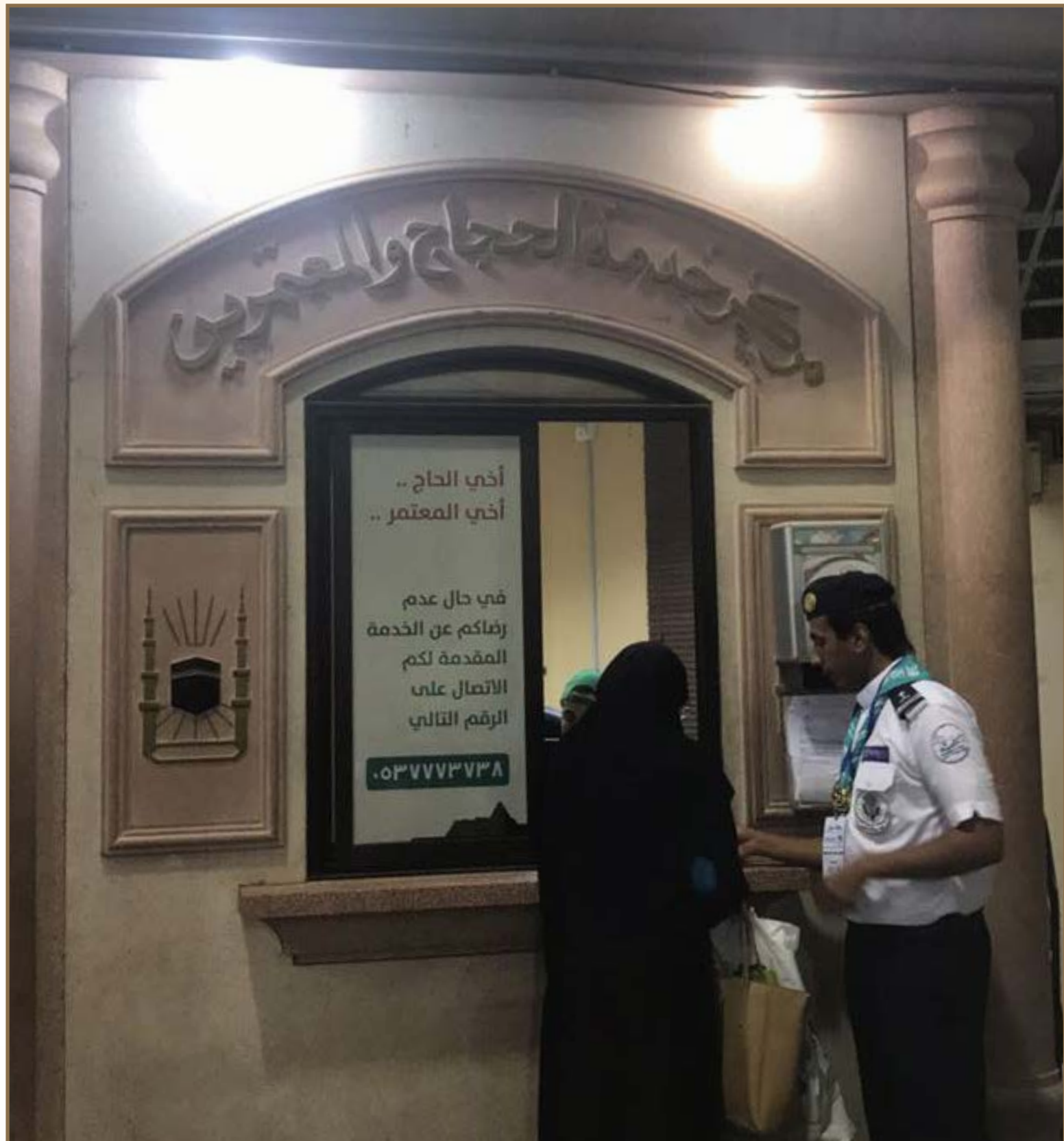
لجنة مكافحة الظواهر السلبية

وهي لجنة ميدانية، يبدأ عملها في شهر رمضان المبارك في ساحات الحرم والمنطقة المركزية. وتتكون من مراقبين من وزارة الحج والعمرة والتجارة والصناعة، وأمانة العاصمة المقدسة، والشرطة، وإدارة جوازات العاصمة، ومكتب مكافحة التسول، وإدارة المجاهدين، وتعمل اللجنة تحت إشراف إمارة منطقة مكة المكرمة، ومهمتها معالجة ومكافحة الظواهر السلبية عن طريق الجولات الميدانية وبمساعدة الكاميرات. وقد أسهمت اللجنة بجهود مكثفة في الحيلولة دون تفاقم الظواهر السلبية.

لجنة إخراج الجهات الحكومية التي لا علاقة لها بالحج خارج أراضي المشاعر المقدسة

وتعمل هذه اللجنة بإشراف إمارة منطقة مكة المكرمة، وتشارك وزارة الحج والعمرة وهيئة الرقابة والتحقيق في أعمالها، ومن مهامها:

- متابعة سرعة تنفيذ قرار الإخراج لتوفير مساحات إضافية من أجل مصلحة ضيوف الرحمن.
- متابعة استلام مقار تلك الجهات التي لا علاقة لها بالحج.



متابعة الحجاج من خلال اللجان الميدانية ومساعدتهم في جميع مناطق المشاعر المقدسة

لجنة ضائعات الحجاج (المفقودات)

وتتشكل من عدة لجان مختصة بكل منطقة (المنطقة المركزية في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة) وتتفرع من كل لجنة لجان فرعية. فاللجنة الأساسية هي لجنة رباعية (تتكون من ممثلين لوزارة الحج والعمرة وأمانة المنطقة ووزارة العدل والشرطة)، ثم تتفرع عنها لجان فرعية حسب قرار وزارة الداخلية. ويقوم العاملون باستلام المفقودات وتصنيفها وتخزينها وتسليمها لأصحابها.

لجنة النظر في مخالفات ضوابط الإسكان

وهي لجنة ثلاثية يختار رئيسها سمو وزير الداخلية، وتضم عضواً من وزارة الحج والعمرة وآخر من وزارة الصحة، ومهمتها استقبال شكاوى الحجاج والنظر والحكم فيها، وأحكامها نهائية، بعد مصادقة سمو أمير المنطقة عليها.

لجنة متابعة ضوابط الإسكان

وهي منبثقة عن لجنة النظر في مخالفات ضوابط الإسكان، وعملها يتمثل في:

- متابعة شروط الإسكان ومطابقتها للمواصفات كافة.
- تطبيق بنود اللائحة التنفيذية لضوابط الإسكان الصادرة بالموافقة السامية رقم 568/8 وتاريخ 1410/7/11هـ.
- التنسيق مع الجهات الأخرى لتذليل العقبات.
- العمل على معالجة القصور الحاصل بجميع أنواعه.
- إلزام المؤجرين بالوفاء بتعاقداتهم مع الحجاج.





متابعه على مدار الساعة من قبل اللجان الميدانية لنفرة ضيوف الرحمن

لجنة التصعيد والنفرة

وهي لجنة يكونها سمو أمير منطقة مكة المكرمة، وتضم في عضويتها وزير الحج والعمرة، ووزير النقل، ومدير الأمن العام، ومجموعة من كبار المسؤولين في وزارة الحج والعمرة والأمن العام وإدارة المرور والنقابة العامة للسيارات وبمشاركة اللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج، ومن ضمن مهامها:

- وضع خطط وبرامج التصعيد والنفرة في كل المراحل.
- الإشراف على حركة التصعيد، ثم النفرة في كل مراحلهما.
- تنفيذ توجيهات الحكومة لتكريس أحسن الأداء في عمليتي التصعيد والنفرة.
- التنسيق التام مع كل الجهات ذات العلاقة.
- عقد الدورات التدريبية وورش العمل لتطوير أعمال اللجنة والجهات ذات العلاقة.
- دراسة كل التقارير التي ترد إليها من جميع اللجان والجهات التي تشارك في عمليتي التصعيد والنفرة.

لجنة منع غير السعوديين من التعامل في مجال الإسكان (السمسرة):

وهما لجنتان دائمتان، إحداهما في مكة المكرمة والأخرى في المدينة المنورة.

لجنة الكشف على مساكن الحجاج

يتم تشكيلها من منسوبي وزارة الحج والعمرة والعديد من الجهات الحكومية ذات العلاقة. وهي في الواقع لجنتان: إحداهما فنية والأخرى للتفتيش الصحي. ومن مهامها:

- تطبيق اللائحة الخاصة بالنظام الخاص بالمنازل المعدة لإسكان الحجاج.
- مراقبة مساكن الحجاج والتفتيش الدوري على النواحي الفنية والصحية، بما في ذلك المخيمات في منى وعرفات.
- تحرير محاضر للمخالفين.





وزارة الحج والعمرة بالتنسيق مع هيئة تطوير مكة تتفقد سير العمل في مشروعات المشاعر المقدسة

لجان النظر في شكاوى الحجاج

هي لجان يتم تشكيلها في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة، ويشارك فيها مندوبون عن الإمارة والأمن العام ووزارة الحج والعمرة، ومن مهام اللجنة:

- النظر في شكاوى الحجاج ضد مؤسسات أرباب الطوائف أو مؤسسات الحج الداخلي.
- معالجة تلك الشكاوى وحلها بطريقة فورية.
- تحقيق رؤية ولاية الأمر لخدمة الحاج، التي تتشرف بها المملكة ملكاً وحكومة وشعباً.
- لجنة النظر في شكاوى المعتمرين وهي لجنة دائمة يتم تشكيلها في وزارة الحج والعمرة، ومن مهامها:
 - النظر في شكاوى المعتمرين والزوار القادمين من خارج المملكة ضد أحد المرخص لهم.
 - استقبال الشكاوى التي ترفع إليها عن طريق المكاتب المخصصة لاستقبال الشكاوى ورفعها للجنة.
 - التحقيق في كل شكوى، والتوصية بالعقوبة المناسبة حسب نصوص التنظيم واللائحة.

اللجنة الثلاثية الأولى:

شكلت عام 1410 هـ، وهي تضم ممثلين عن وزارة الداخلية، والتجارة، والحج والعمرة. ومهمتها فحص الطلبات الخاصة بالحصول على تصاريح خدمة حجاج الداخل، والتوصية بمنح التصريح لمستوفي الشروط.

اللجنة الثلاثية الثانية:

وهي بمواصفات اللجنة الثلاثية الأولى، إلا أن مهامها تتركز في التحقيق في مخالفات مؤسسات حجاج الداخل، واقتراح العقوبات المناسبة.

لجنة مكافحة السمسة

إحداها في مكة المكرمة، والأخرى في المدينة المنورة، وتشكل من مندوب الشرطة (نقيب) وبعض الجنود، وممثل للجوازات (ملازم) وممثل لفرع وزارة التجارة في المنطقة، وممثل لوزارة الحج والعمرة. وتتمثل مهمة اللجنتين في إلقاء القبض على المخالفين وإحالتهم إلى مكتب تحقيق السجناء بكل منطقة وعقابهم.

اللجنة الرئيسية لتوزيع الأراضي

عضويتها من منسوبي وزارة الحج والعمرة، ويبدأ عملها من غرة ذي القعدة إلى الخامس عشر من ذي الحجة في كل عام، وعليها مسؤولية مراقبة ومتابعة مدى استيعاب الأراضي للحجاج، ومعالجة الحالات الطارئة.

اللجنة الفرعية لتوزيع الأراضي (١)

لجنة ميدانية لتوزيع الأراضي على مؤسسات الطوافة الأهلية.

اللجنة الفرعية لتوزيع الأراضي (٢)

لجنة ميدانية لتوزيع أراضي مؤسسات حجاج الداخل.



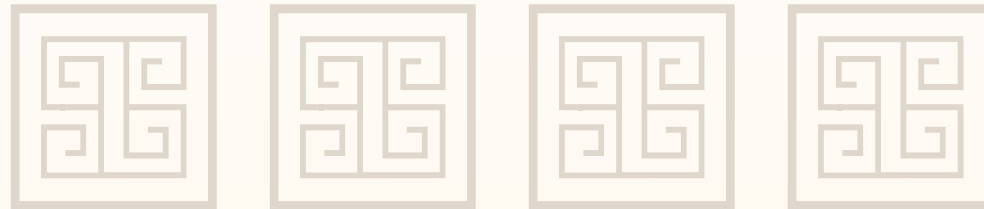


وزارة الحج والعمرة تستكمل جولاتها الميدانية للتأكد من جاهزية مشروعات المشاعر المقدسة

لجان موسمية

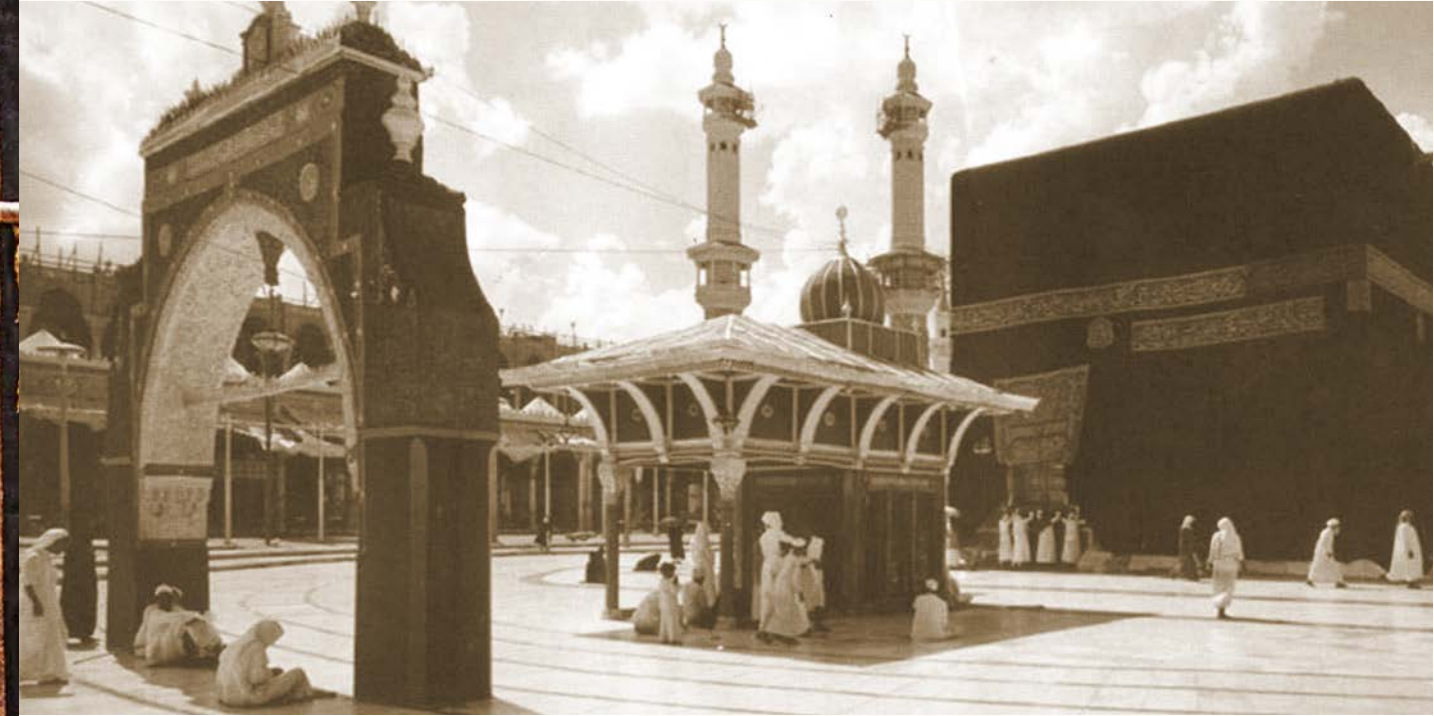
هي لجان تشكلها وزارة الحج والعمرة في كل موسم حج، تكون مهمتها المتابعة والمراقبة الميدانية على أداء المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف وتقييم أعمالها وأداء العاملين بها، ولها هيئة إشراف برئاسة وزير الحج والعمرة، تتابع عن كثب أعمال هذه اللجان ومعالجة ما يحدث من سلبيات في الخدمات على الفور، تشكل وزارة الحج والعمرة في كل موسم لجاناً موسمية، مهمتها المتابعة والمراقبة الميدانية لأداء المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف، وهذه اللجان هي:

- لجان المتابعة والمراقبة الميدانية: الهدف من تشكيلها هو التأكد من فاعلية ما تقدمه الجهات ذات العلاقة من خدمات للحجاج في كل المجالات، ولها صلاحية التحقيق الابتدائي مع المخالفين، كما تتابع هذه اللجان أداء مؤسسات حجاج الداخل بهدف الحرص على تقديم أفضل خدمة للحجاج على المستوى المأمول وفق ما يخطط له. وعلى هذا الأساس تقوم هذه اللجان بأداء مهامها الرقابية إدارياً وميدانياً وإلكترونياً، مما يحقق راحة الحاج واطمئنانه، وكأنه في وطنه وبين أهله.
- لجنة (لائحة) تنظيم خدمات العمرة والزيارة: والهدف منها الارتقاء بالخدمات المقدمة للمعتمرين والزوار، وذلك عن طريق جهات مرخص لها بمزاولة النشاط لضمان توافر وتكامل الخدمات جميعها.
- اللجنة الرئيسية لتوزيع الأراضي في المشاعر المقدسة: مهمتها تحقيق العدالة في توزيع الأراضي من خلال لجنتين فرعيتين، سبق الحديث عنهما.
- لجنة تطوير أسلوب التعامل مع أراضي المشاعر المقدسة ووضع إستراتيجيات التوزيع: مهمتها الإشراف العام على أعمال تطوير أراضي المشاعر المقدسة والتنسيق مع مقام إمارة منطقة مكة المكرمة وجهات أخرى، وإعداد الخطط اللازمة للجان توزيع الأراضي، ومتابعة تنفيذها، والتنسيق مع اللجنة الرئيسية لتوزيع أراضي المشاعر المقدسة. كما تقوم اللجنة بالتحرك الفوري لمواجهة حالات الطوارئ (الكوارث)، والإسهام في مواجهتها وتجاوزها. ومنذ موسم 1435 هـ قامت وزارة الحج والعمرة بإنشاء مركز لتلقي استفسارات وشكاوى الحجاج والمعتمرين بهدف التواصل المباشر مع الوزارة من أجل تقويم أداء الشركات والحد من المخالفات، والكشف عن الشركات الوهمية بخاصة، على الرقم المجاني: 8004304444





التواصل الثقافي والإعلامي



• البوابة الإلكترونية

• مجلة الحج والعمرة (1366 هـ / 1947 م)

• ندوة الحج الكبرى

• نظام التوعية الإلكترونية

• مركز تواصل الحجاج والمعتمرين

• مركز الوثائق والمحفوظات

• المعارض والمناسبات الوطنية

• جائزة وزارة الحج والعمرة للأعمال الإعلامية



البوابة الإلكترونية لوزارة الحج والعمرة

البوابة الإلكترونية

أسهمت البوابة الإلكترونية الخاصة بوزارة الحج والعمرة www.haj.gov.sa في توفير كثير من المعلومات، وفي مد جسور التواصل الإيجابي مع ضيوف الرحمن من حجاج ومعتزمين وزوار لمسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم، ومع جميع المختصين والمهتمين، بمخاطبة العالم عبر ثلاث لغات هي: (العربية، والإنجليزية، والفرنسية)، لتتيح المعلومة لضيوف الرحمن، وتسهيل حصولهم عليها – من مختلف بقاع العالم – بكل يسر وسهولة، وبهدف تفعيل التواصل التقني معهم، وتعكس أخبار ونشاطات الوزارة وتحقق لها التفاعل المطلوب وتتيح معلوماتها لجميع أصحاب العلاقة في مختلف أنحاء العالم، وعن طريقها يتم الحصول على الخدمات التي تشرف عليها الوزارة، ومثال ذلك المسار الإلكتروني لحجاج الخارج والداخل والمعتزمين.



أعداد مختلفة من مجلة الحج والعمرة

مجلة الحج والعمرة (1366هـ/1947م)

يرجع تاريخها إلى سبعة عقود مضت، إذ صدرت في شهر رجب 1366 هـ/مايو 1947 م، في عهد المديرية العامة للحج بمكة المكرمة والتي كانت تتبع لوزارة المالية، وكان السيد هاشم زواوي أول رئيس تحرير لها. عنيت المجلة بكل ما له صلة بالركن الخامس من أركان الإسلام، فريضة وتاريخاً وفقهاً وثقافةً وأدباً، بالإضافة إلى عنايتها بقضايا الفكر الإسلامي والإنساني، كما اهتمت المجلة بتوعية الحجاج وبكل ما يتعلق بأنظمة الحج والعمرة وتعليماتهما، والخدمات التي تقدمها مؤسسات أرباب الطوائف، وتشارك في الكتابة بالمجلة أقلام إسلامية مبدعة، في مختلف أوجه الفكر والثقافة والعمل الصحفي.



وزير الحج والعمرة يرعى ندوة الحج الكبرى لعام 1438 هـ.

ندوة الحج الكبرى

تعتبر ندوة الحج الكبرى من أبرز التجمعات العلمية في وزارة الحج والعمرة، وتنظم الوزارة هذه الندوة كل عام وتدعو لحضورها والمشاركة فيها العلماء والمثقفين المسلمين من جميع دول العالم، وأصبحت الندوة تجذب اهتمام جميع المتخصصين والعلماء والمفكرين العرب والمسلمين، نظراً لأهمية الموضوعات التي تُطرح للنقاش من خلال زوايا مختلفة، تأخذ في الحسبان جسامات التحديات التي تواجه الدول الإسلامية في عصرنا الحالي، وتمثل هذه الندوات فرصة ثمينة لتدارس العديد من القضايا، وذلك توكيفاً وتلافياً لأي إشكالات قد تواجه حجاج بيت الله الحرام. كما تساهم هذه اللقاءات في نشر الوعي الثقافي بين العاملين عن طريق عقد الندوات والمحاضرات، ودعوة المفكرين والأدباء ورجال العلم والمعرفة للارتقاء بمستوى الوعي الثقافي لدى المنسوبيين، وقد بدأت هذه الندوة منذ عام 1390 هـ الموافق 1970 م، حيث تم عقدها لعدة سنوات بطريقة غير مبرمجة، إلا أنه أمكن بعد ذلك برمجتها والإعداد المسبق لها بشكل منهجي، وقد بلغ عدد دورات ندوة الحج الكبرى منذ عام 1397 هـ الموافق 1977 م إلى عام 1436 هـ أربعين دورة، تناولت جميعها المواضيع التي تهم الأمة في حاضرها ومستقبلها والعمل على تنميتها والارتقاء بسلوك المسلمين، بما يليق بكونها خير أمة أخرجت للناس.

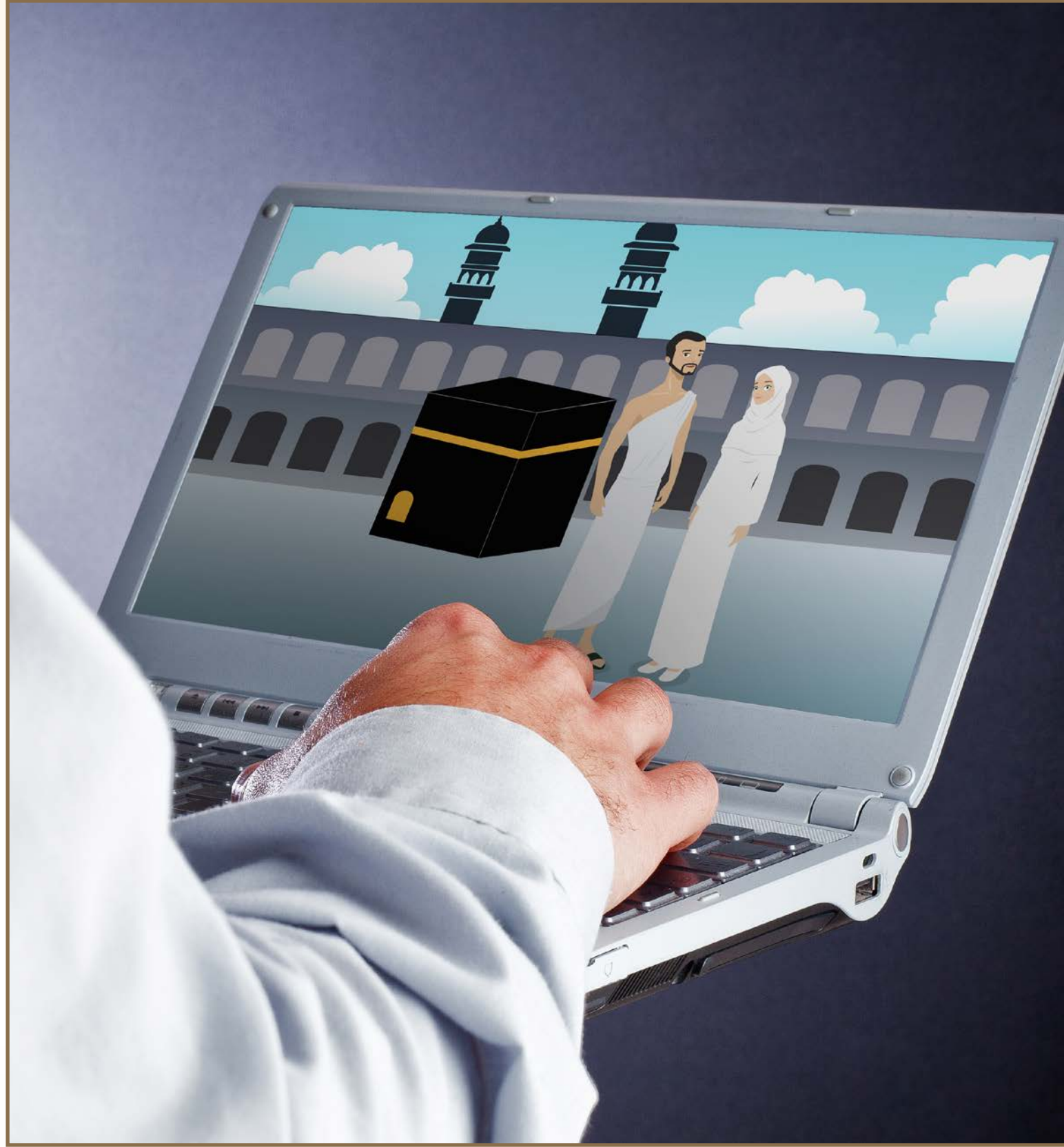
موضوعات ندوة الحج الكبرى

منذ عام ١٣٩٧هـ الموافق ١٩٧٧م وحتى ١٤٣٦هـ، الموافق ٢٠١٥م

م	العام	موضوع الندوة	م	العام	موضوع الندوة
1	1397هـ	التوعية في الحج	23	1419هـ	الحج ثواب التشريع ومنطلقات التأسيس منذ عهد الملك عبدالعزيز
2	1398هـ	الحج، والالتزام الإسلامي			
3	1399هـ	القدس، والمسجد الأقصى في ضمير العالم الإسلامي	24	1420هـ	كيفية تعزيز التواصل الإنساني بين الحجاج أثناء موسم الحج
4	1400هـ	الحج، والحجاج	25	1421هـ	التعارف الثقافي من خلال موسم الحج
5	1401هـ	العودة إلى الله طريق النجاح	26	1422هـ	آداب الحج
6	1402هـ	الإيمان.. وتأثيره في سلوك الحج	27	1423هـ	مكة المكرمة عاصمة الثقافة الإسلامية (١)
7	1403هـ	الحج رحلة لتطهير النفس وصفاء السريرة	28	1424هـ	مكة المكرمة عاصمة الثقافة الإسلامية (٢)
8	1404هـ	الحج بين حكمة التشريع والتطبيق	29	1425هـ	مكة المكرمة عاصمة الثقافة الإسلامية (٣)
9	1405هـ	آداب السلوك في الحج	30	1426هـ	القيم السلوكية الإسلامية في الحج
10	1406هـ	الحج إعداد الحياة الجديدة	31	1427هـ	التفسير في الحج في ضوء نصوص الشريعة ومقاصدها
11	1407هـ	الحج والسلام			
12	1408هـ	فدسية الزمان والمكان في الحج	32	1428هـ	حجة الوداع: شعائر وقيم
13	1409هـ	الإسلام وتحديات المعاصر	33	1429هـ	الاستطاعة في الحج في ضوء المقاصد الشرعية والواقع المعاصر
14	1410هـ	الحج ووحدة المسلمين وواجبهم حيال التكتلات المعاصرة			
15	1411هـ	التنمية ضرورة في واقع الأمة الإسلامية	34	1430هـ	السلامة في الحج: وتعاونوا على البر والتقوى
16	1412هـ	لغة القرآن في واقع الأمة الإسلامية	35	1431هـ	التوعية في الحج: وتزودوا فإن خير الزاد التقوى
17	1413هـ	الحج والسلام والأمن والأمان في المجتمع الإسلامي	36	1432هـ	مواكب الحج في التراث الإسلامي: دروس... وغير
18	1414هـ	الحج وأثره في حياة الأمة الإسلامية	37	1433هـ	الحج عبادة وسلوك حضاري
19	1415هـ	المضامين السلوكية والإنسانية لخطبة الوداع	38	1434هـ	فقه الأولويات في الحج: (ما خُير النبي بين أمرين إلا اختار أيسرهما) ..
20	1416هـ		39	1435هـ	تعظيم شعائر الحج
21	1417هـ	الحج منطلق لتحقيق واقع إسلامي أفضل	40	1436هـ	ثقافة الحج.. مقصد شرعي ومطلب إنساني
22	1418هـ	الحج منطلق لتحقيق التعارف بين المسلمين			



بعض إصدارات وزارة الحج والعمرة بندوة الحج والعمرة الكبرى في المواسم الماضية

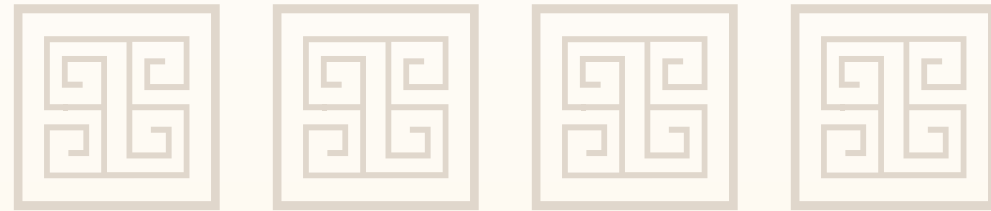


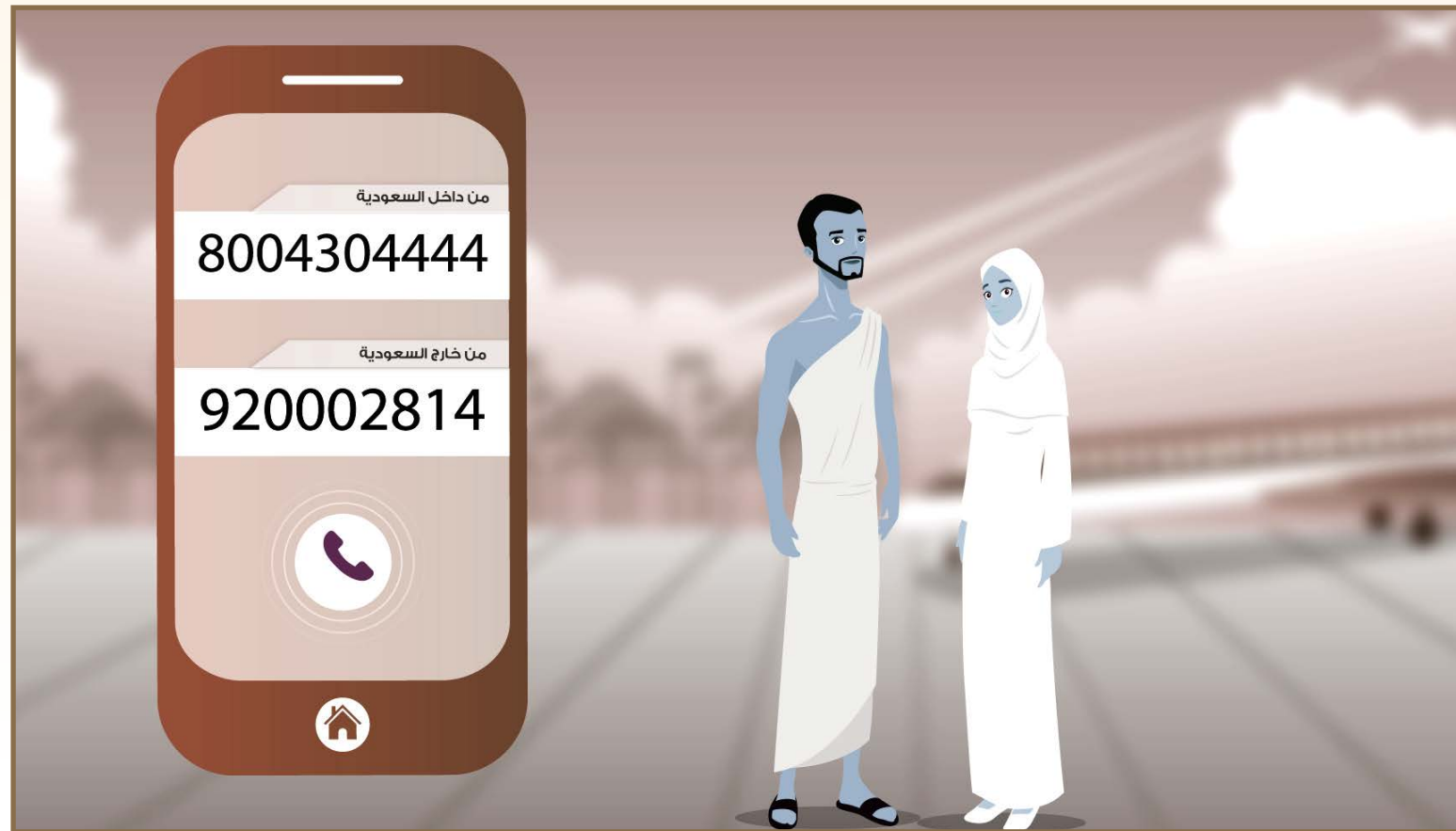
صورة من نظام التوعية الإلكترونية لمحاكاة أعمال الحج

نظام التوعية الإلكترونية

تعتبر التوعية إحدى أقوى الأدوات تأثيراً في المتلقي وإيصال الرسائل اللازمة لإحداث تغيير إيجابي في سلوكه، بما يتماشى مع متطلبات أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة، خاصة في ظل الأعداد الكبيرة المتزايدة من الحجاج والمعتمرين والزوار، وفي ظل المشاريع العملاقة التي تنشئها الدولة في مناطق الحج والعمرة والزيارة. وتكتسب التوعية أهمية خاصة في ظل التحديات المتمثلة في:

- عدم معرفة كثير من الحجاج والمعتمرين والزوار للتعليمات، بما يؤدي إلى قيامهم بأعمال مخالفة قد تقود إلى الإضرار بنسكهم وسلامتهم.
- هناك عدد كبير جداً من المواقع التي تعطي ضيوف الرحمن معلومات غير صحيحة عن إجراءات وخدمات ومناسك الحج والعمرة، وبالتالي تعتبر الحاجة ماسة لوجود نظام مرجعي موثوق. وفي هذا الشأن أعدت وزارة الحج والعمرة مشروع نظام للتوعية بكافة خطوات رحلة الحج والعمرة والزيارة، يشمل كافة المراحل منذ أن يفكر ضيف الرحمن في أداء المناسك وحتى عودته إلى بلاده. ويشتمل مشروع التوعية على ثلاث طرق على النحو التالي:
- شرح مكتوب مدعم بالصور والرسومات الإيضاحية بطريقة جذابة ومشوقة.
- عرض مرئي يشمل الفيديو والرسوم المتحركة والمزج بين الصور الفعلية والرسومات الغرافية ثلاثية الأبعاد بطريقة متطورة.
- تنفيذ الإجراءات بطريقة الحقيقة الافتراضية وتقنية ألعاب الفيديو وعلى مراحل بطريقة تصاعدية، إذا اجتاز مرحلة بشكل صحيح يسمح له بالانتقال للمرحلة التالية. ويتيح النظام للمستخدم تنفيذ الخطوات بنفسه، وإذا أخطأ في خطوة معينة يأخذه النظام خطوة للوراء ويقدم له الشرح اللازم بإحدى الطريقتين السابقتين ذكرهما لإيصال المعلومة الصحيحة له، ومن ثم يعود ليكمل تنفيذ بقية الخطوات بنفس الطريقة. يتم التنفيذ بأكثر من سبع لغات، من أبرز لغات شعوب العالم الإسلامي، ويكون متاحاً من خلال البوابة الإلكترونية للوزارة، كما يمكن إتاحتها من خلال أجهزة الهواتف الذكية ليسهل الوصول للمعلومة الصحيحة أثناء رحلة الحج أو العمرة أو الزيارة.





الأرقام المجانية للتواصل مع المركز



صورة عامة من مركز الوثائق والمحفوظات

مركز تواصل الحجاج والمعتمرين

أطلقت وزارة الحج والعمرة مركزاً للتواصل باللغتين العربية والإنجليزية لخدمة الحجاج والمعتمرين من داخل المملكة وخارجها، على الرقم الموحد المجاني 8004304444 يتم من خلاله استقبال اتصالات الحجاج والمعتمرين والقيام بخدمتهم، إلى جانب استقبال جميع الشكاوى والبلاغات المقدمة منهم، المتعلقة بجميع شؤونهم داخل المملكة. ويتم توجيه البلاغ أو الشكوى حسب نوعها إلى الإدارات المختصة بالوزارة أو الجهات الحكومية المعنية بأعمال الحج لمعالجة أسبابها. وقد تم تعميم شركة ذات خبرة واسعة في مجال إدارة وتشغيل مراكز التواصل، وتم تجهيز المركز بأفضل التجهيزات الفنية والتقنية من هواتف وأجهزة حاسوبية لتحقيق رضا الحاج والمعتمر.

مركز الوثائق والمحفوظات

وهو مركز مهمته تنظيم وحفظ جميع الوثائق والمحفوظات المتعلقة بأعمال الوزارة بشكل يضمن سلامتها والمحافظة على سرية المعلومات التي تحتويها، بما يمكن من سرعة وسهولة الرجوع إليها عند طلبها، باستخدام التقنية ونظم المعلومات الحديثة وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.



ترحيب معاليه بالحجاج في اليوم الوطني

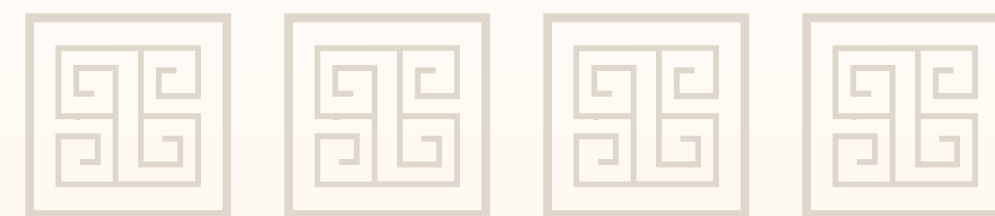


معرض الوزارة بالجنادرية

المعارض والمناسبات الوطنية

لوزارة الحج والعمرة العديد من المشاركات الفاعلة في العديد من المعارض والمهرجانات والفعاليات الوطنية. وتُعنَى هذه المشاركات بإبراز وعرض أنشطة الوزارة والبرامج والإنجازات التي حققتها لإذكاء روح التنافس والعمل على الوصول للأفضل، ومن أبرز تلك المشاركات:

- مهرجان الجنادرية: وهو مهرجان تقيمه وزارة الحرس الوطني سنوياً بالرياض، وتشارك فيه الوزارة بجناح متميز، لإلقاء الضوء على كل ما يتعلق بالوزارة، فضلاً عن تاريخ المملكة وملوكها الأماجد منذ الملك المؤسس رحمه الله، إضافة إلى دور المملكة والوزارة في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار.
- معرض بنيان: وهو معرض يقام في كل عام في المدينة المنورة، تشارك فيه الوزارة مشاركة متميزة، لتقديم أجوبة فورية لزوار المعرض، بهدف تعزيز الجانب الثقافي للحجاج والزوار من خلال أجنحة المعرض التاريخية والثقافية، فضلاً عن مكاتب شؤون الحج والوفود الرسمية، إلى جانب توزيع المطبوعات التوعوية.
- معرض (كن داعياً): وهو معرض تقيمه سنوياً وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، وتشارك فيه وزارة الحج والعمرة بفعالية وبصفة مستمرة، من خلال جناح متميز يواكب المستجدات المعاصرة في سبل معالجة المشكلات والقضايا ذات العلاقة بالدعوة الوسطية. وتحرص الوزارة على عقد اجتماعات ولقاءات مع المسؤولين ورجال العلم والفكر ممن يشاركون في هذا المعرض السنوي، وفي الوقت نفسه يبرز دور وزارة الحج والعمرة في خدمة ضيوف الرحمن، من خلال مشاركة جميع قطاعات الوزارة بجهودهم في مجال موضوع المعرض، ومن خلال تجسيد المعايير والقيم الإسلامية وتطوير العلاقات الأساسية.

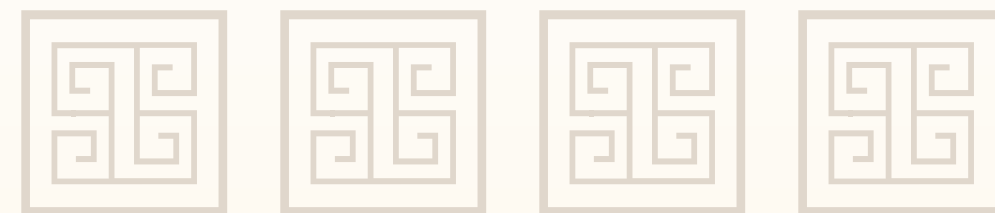




وزير الحج والعمرة يرفع الحفل السنوي لرؤساء مكاتب شؤون الحج وجائزة الأعمال الإعلامية

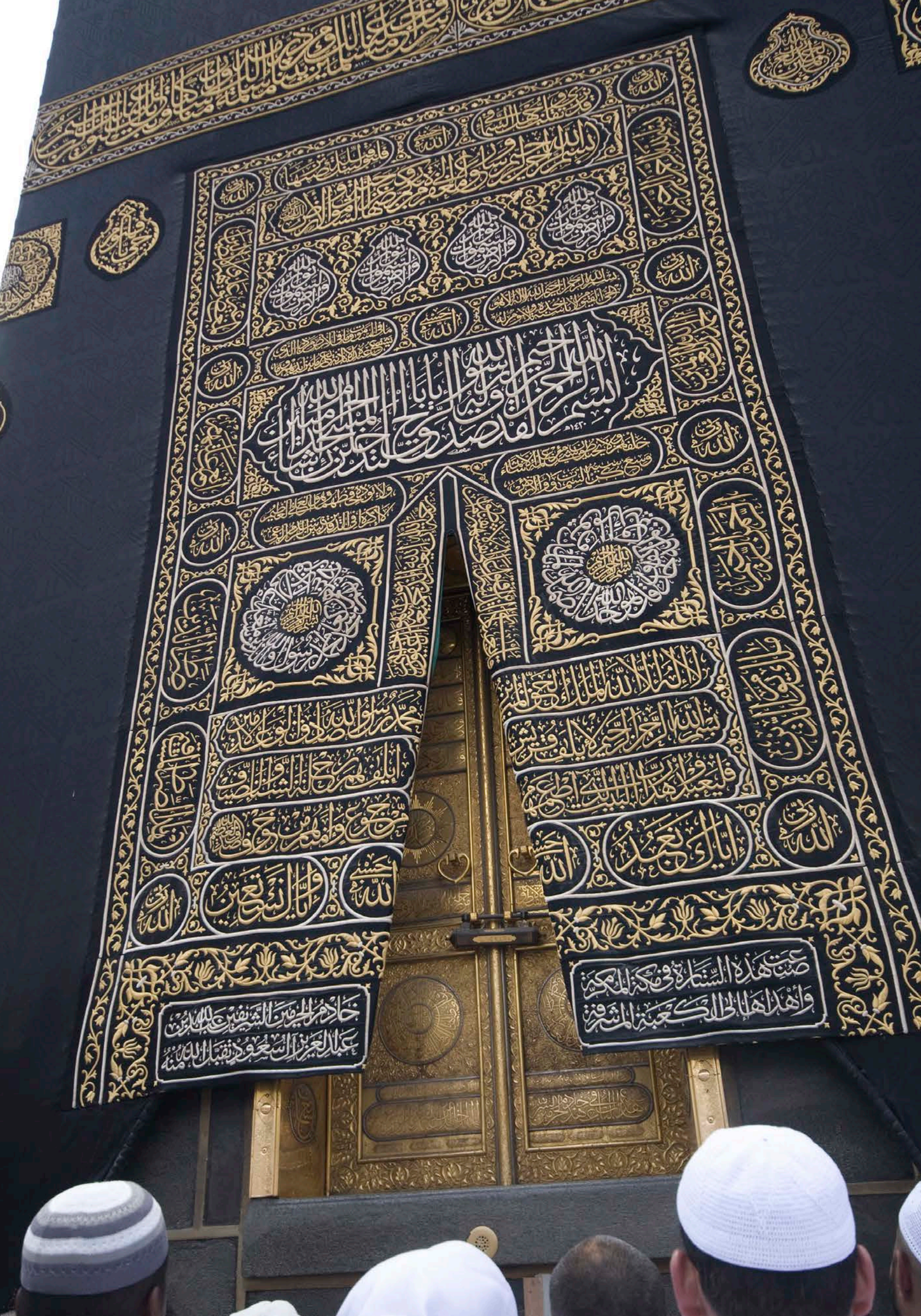
جائزة وزارة الحج والعمرة للأعمال الإعلامية

أُنشئت جائزة وزارة الحج والعمرة للأعمال الإعلامية عام 1423 هـ، لتترسّم نهج القيادة الرشيدة في دعم الأعمال الفكرية الإبداعية التي تمدّ منظومة الحجّ بأفكار خلاقة من التطوير والتحديث، وترتقي بثقافة الحجّ وخدماته، من خلال رؤية تلتزم الوسطية؛ وتحفزّ للسمو الإنساني والثقافي في إعلام الحج، ورسالة تساهم في تطوير وتقدير الأعمال الإعلامية المتميزة في "إعلام الحج".

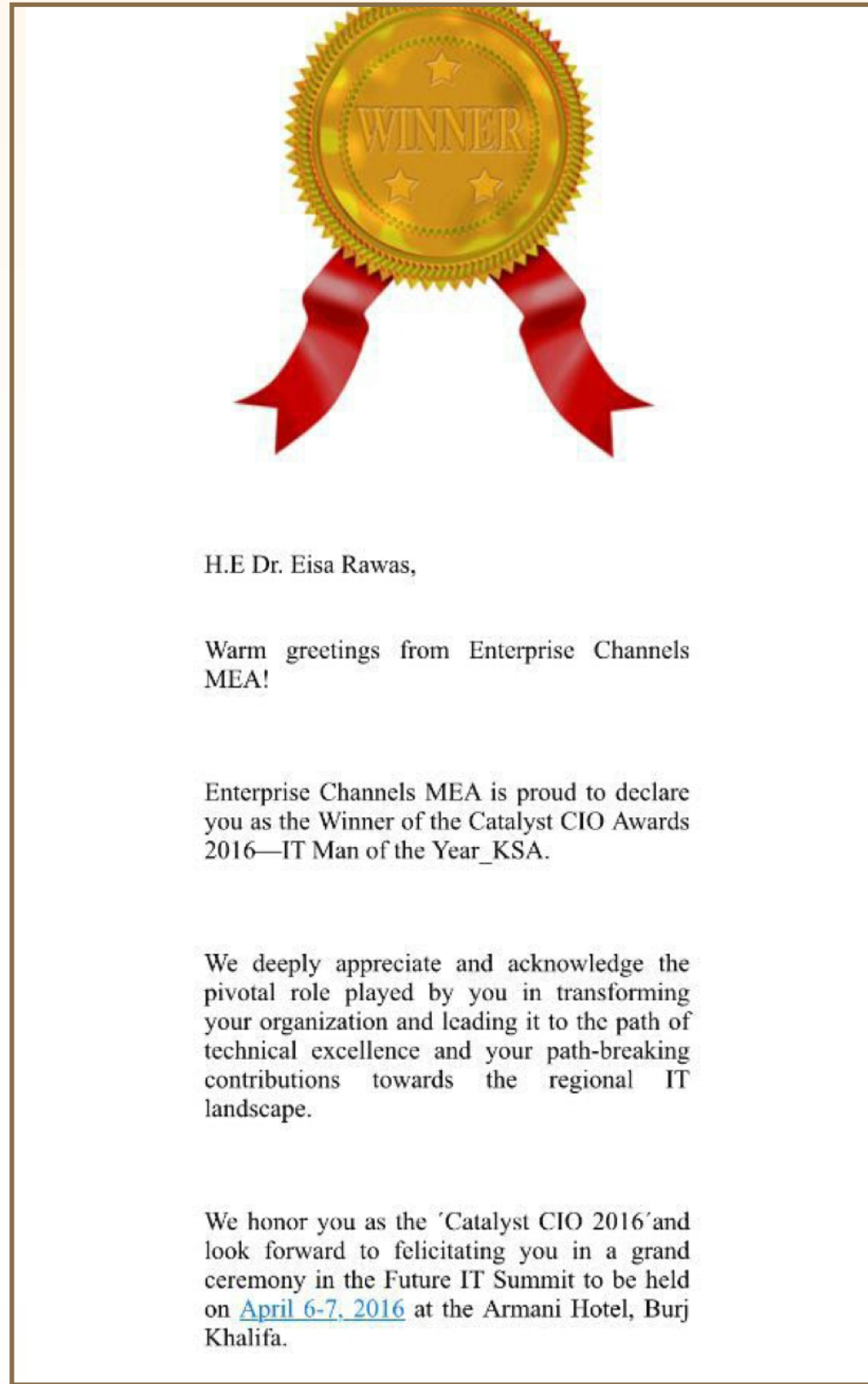




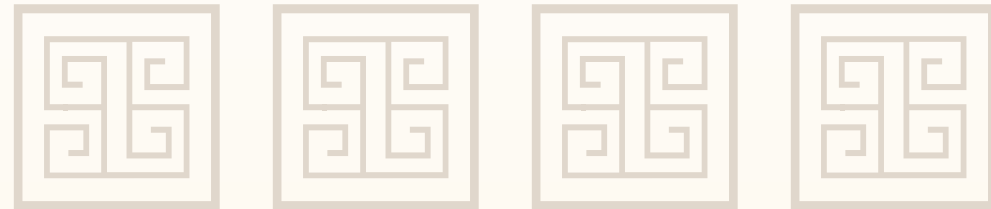
جوائز حصدها الوزارة



- باقة من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية
- أهم الجوائز التي حصلت عليها الوزارة في قطاع خدمة حجاج الداخل



إحدى الجوائز التي حصلت عليها الوزارة



بقية من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية

كنتيجة طبيعية لنجاحها في تطبيقات التقنية والتوسع في استخدامها، حصدت وزارة الحج والعمرة مؤخراً، عدداً من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية، في مجالات استخدام التقنية في الخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن. وتمثلت الجوائز التي حصدها الوزارة في:

- جائزة مكة للتميز في خدمات الحج والعمرة عن عام 1433 هـ، والتي استلمها وكيل وزارة الحج والعمرة لشؤون العمرة الدكتور عيسى بن محمد رواس، وذلك ضمن الفائزين بفروع الجائزة في دورتها الرابعة، وكانت مبررات الترشيح لما قدم من جهد تمثل في وضع ضوابط مدروسة ساهمت في تقليص أعداد المتخلفين في موسم العمرة. المتخلفون في نهاية فترة العمرة في عام 1432 هـ، خمسة عشر ألف متخلف من إجمالي عدد القادمين إلى المملكة، والذي بلغ حوالي خمسة ملايين معتمر، وعن الجهود التي بذلت من أجل القضاء على تخلف المعتمرين، حيث كانت نسبة التخلف تزيد على 20%، ووصلت إلى واحد في ألف تقريباً.
- المركز الأول في مجال الأنظمة الحكومية الذكية، والتي تخدم شريحة كبيرة من المستهدفين وبدرجة عالية من الدقة، على مستوى الشرق الأوسط.
- جائزة (الإنجاز للتعاملات الحكومية الإلكترونية)، في دورتها الثالثة، والتي نظمتها وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات - ممثلة في برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) - وذلك بتاريخ 19 محرم 1436 هـ الموافق 12 نوفمبر 2014م، وفي فرع تعزيز الاقتصاد الوطني (حكومة - أعمال)، وذلك عن نظام معالجة طلبات تأشيرات العمرة، بعد أن تنافست عليها مع عدد من الجهات الحكومية وشبه الحكومية المشاركة.
- وأيضاً حصل مركز معلومات العمرة بوزارة الحج والعمرة على جائزة الوصيف لأفضل مركز معلومات في الشرق الأوسط للعام 2013م.

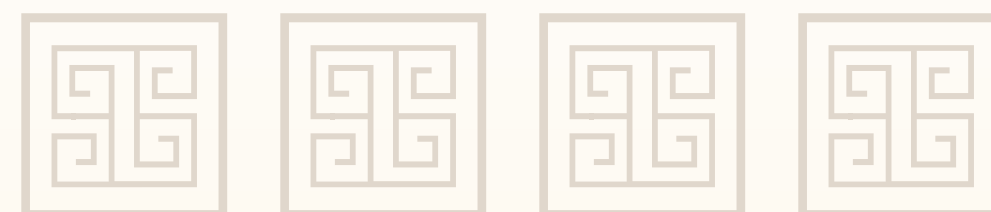




مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة يسلم جائزة مكة للتميز لوزارة الحج والعمرة

بقية من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية

- إعلان منظمة شبكة العالم: (Network World) المتخصصة في تقييم مراكز المعلومات في العالم، عن تسمية مركز معلومات العمرة بوزارة الحج والعمرة كأفضل مركز معلومات في الشرق الأوسط، يستخدم أحدث الأساليب التقنية والاتصالات، لتقديم خدمات راقية ومميزة أفادت أكبر شريحة من شرائح المجتمع الدولي، وكانت لها نتائج اقتصادية إيجابية على المستوى المحلي والدولي، وذلك لمساهمتها في تيسير وضبط قدوم وخدمات ملايين المعتمرين من مختلف دول العالم.
- حصول فرع الوزارة بالمدينة المنورة على شهادة ملتزمون بالتميز (C2E): من المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) ، وفي الثلاثين من شهر صفر لعام 1436 هـ، حصل الفرع على شهادة تحقيق متطلبات مواصفات الجودة الآيزو ISO 9001 - 2008 ، في مجال الرقابة وتقديم الخدمات لزوار المدينة المنورة من الحجاج والمعتمرين.
- حصول فرع وزارة الحج والعمرة بالمدينة المنورة على (الجائزة الذهبية لجائزة الأداء الحكومي المتميز)، في محور (أنظمة الجودة والتحسين المستمر)، والتي تعد إحدى مبادرات صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة، للنهوض والارتقاء بالعمل الحكومي، وتجويد مخرجاته نحو التميز والإجادة، بما يخدم الوطن والمواطن بمنطقة المدينة المنورة.



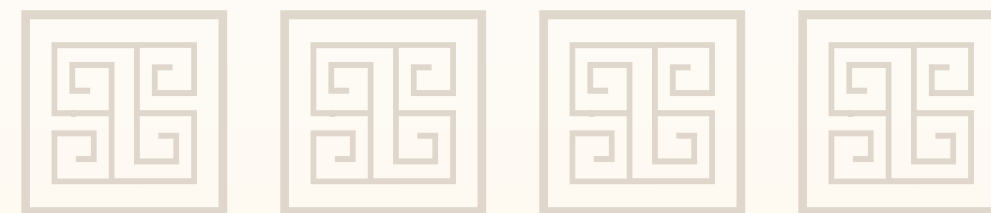


إحدى الجوائز التي حصل عليها منسوبو الوزارة

أهم الجوائز التي حصلت عليها الوزارة في قطاع خدمة حجاج الداخل

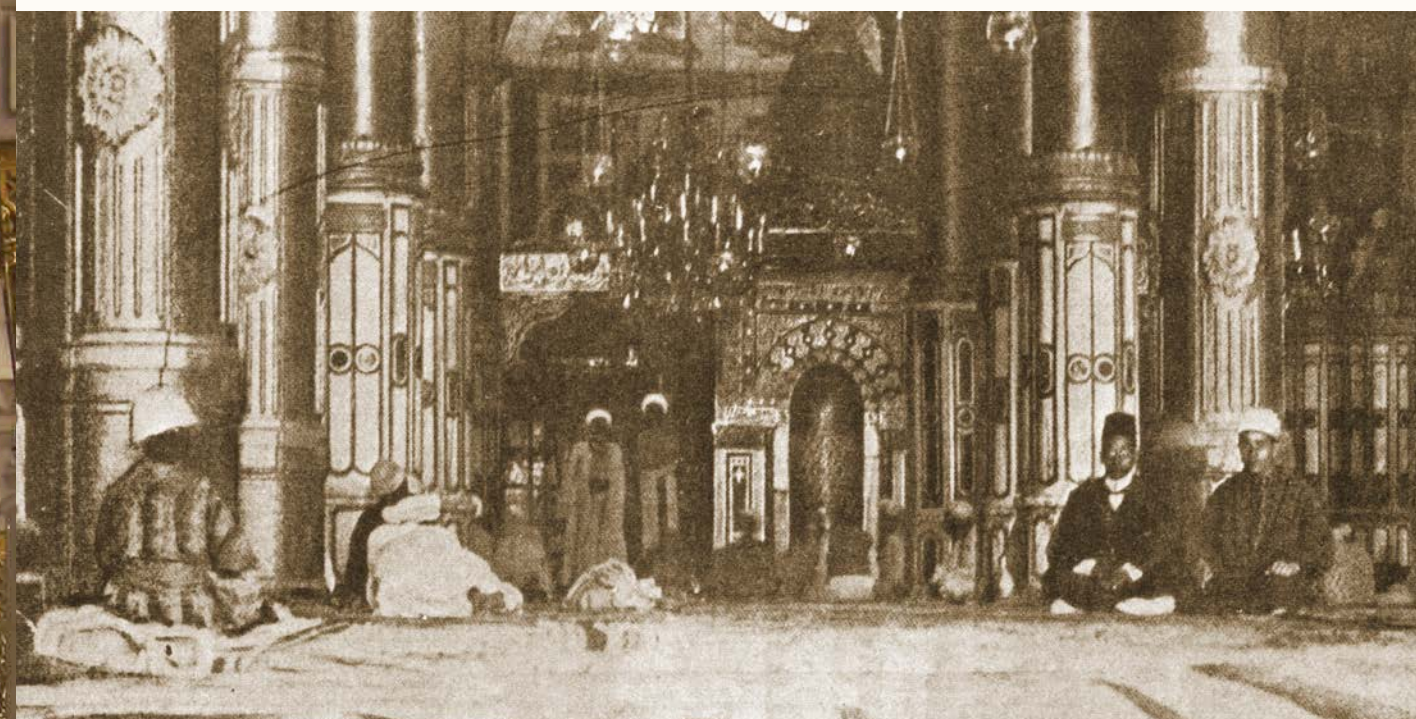
حصلت الوزارة في قطاع خدمة حجاج الداخل على جائزتين في عام 1439 هـ. عن أداء المسار الإلكتروني لحجاج الداخل في موسم حج عام 1438 هـ. وهي:

- جائزة الإنجاز للتعاملات الإلكترونية الحكومية في دورتها (الخامسة) فرع (تقديم خدمة أفضل لأفراد المجتمع «حكومة – أفراد»).
- جائزة مكة للتميز مناصفة مع حملة «الحج عبادة وسلوك حضاري» في مجال خدمات الحج والعمرة.



السيد العظيم

مَا كَانَ مُحَمَّدٌ أَبَا أَحَدٍ مِنْ رِجَالِكُمْ وَلَكِنْ رَسُولَ اللَّهِ وَخَاتَمُ النَّبِيِّينَ



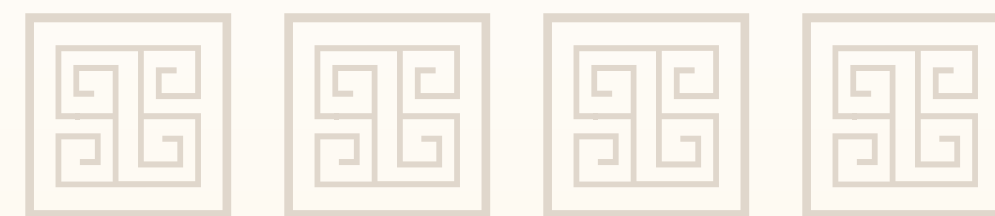
- حفل الاستقبال السنوي الكبير
- حفل وزارة الحج والعمرة التكريمي السنوي



خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز حفظه الله
يستقبل الرؤساء والضيوف في حفل الاستقبال السنوي للحج بيت الله الحرام

حفل الاستقبال السنوي الكبير

يقيم خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز حفظه الله، حفل استقبال لتكريم حجاج بيت الله الحرام من الزعماء والعلماء ورجال الفكر والثقافة والدعوة الإسلامية ورؤساء مكاتب شؤون الحجاج والدبلوماسيين القادمين لأداء فريضة الحج، في الديوان الملكي بقصر منى مساء يوم الحادي عشر من شهر ذي الحجة، يلقي فيها حفظه الله، كلمة توضح مواقف المملكة العربية السعودية من الأحداث الدولية والقضايا السياسية والاقتصادية والفكرية، ويتضمن الحفل أيضاً كلمات لمعالي وزير الحج والعمرة، ومعالي الأمين العام لرابطة العالم الإسلامي، وكلمة لأحد رؤساء مكاتب شؤون الحج نيابة عن جميع المكاتب.

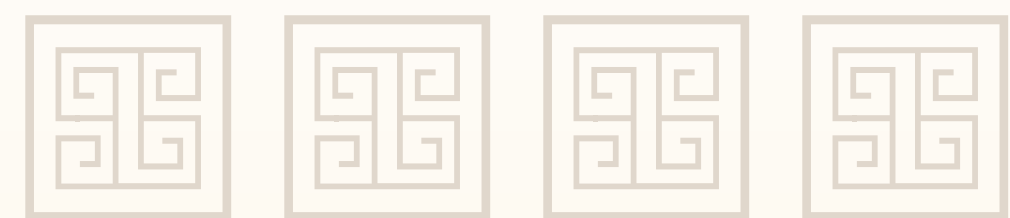




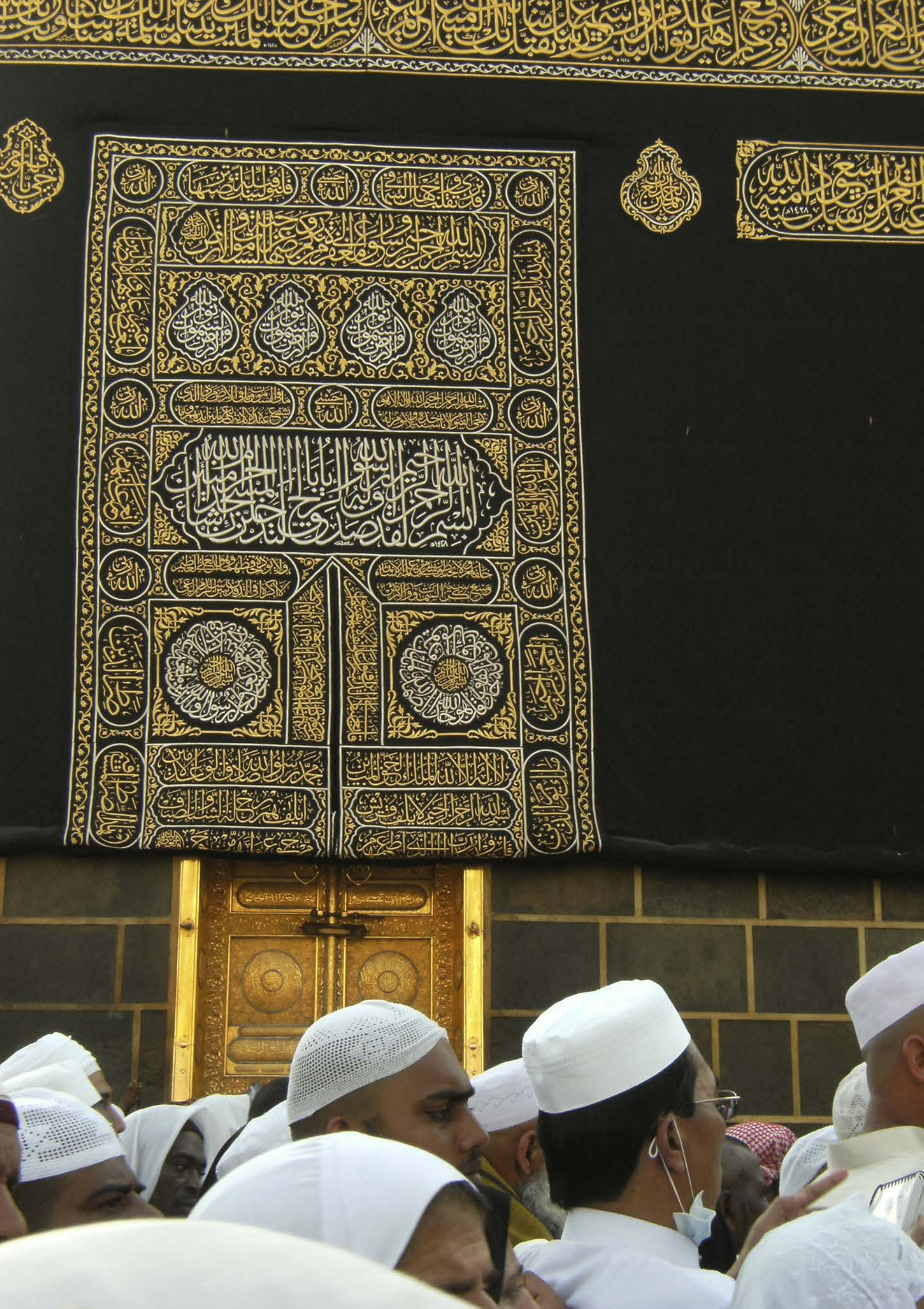
وزارة الحج والعمرة تقيم الحفل السنوي لرؤساء وأعضاء مكاتب شؤون الحجاج وضيوف ندوة الحج الكبرى

حفل وزارة الحج التكريمي السنوي

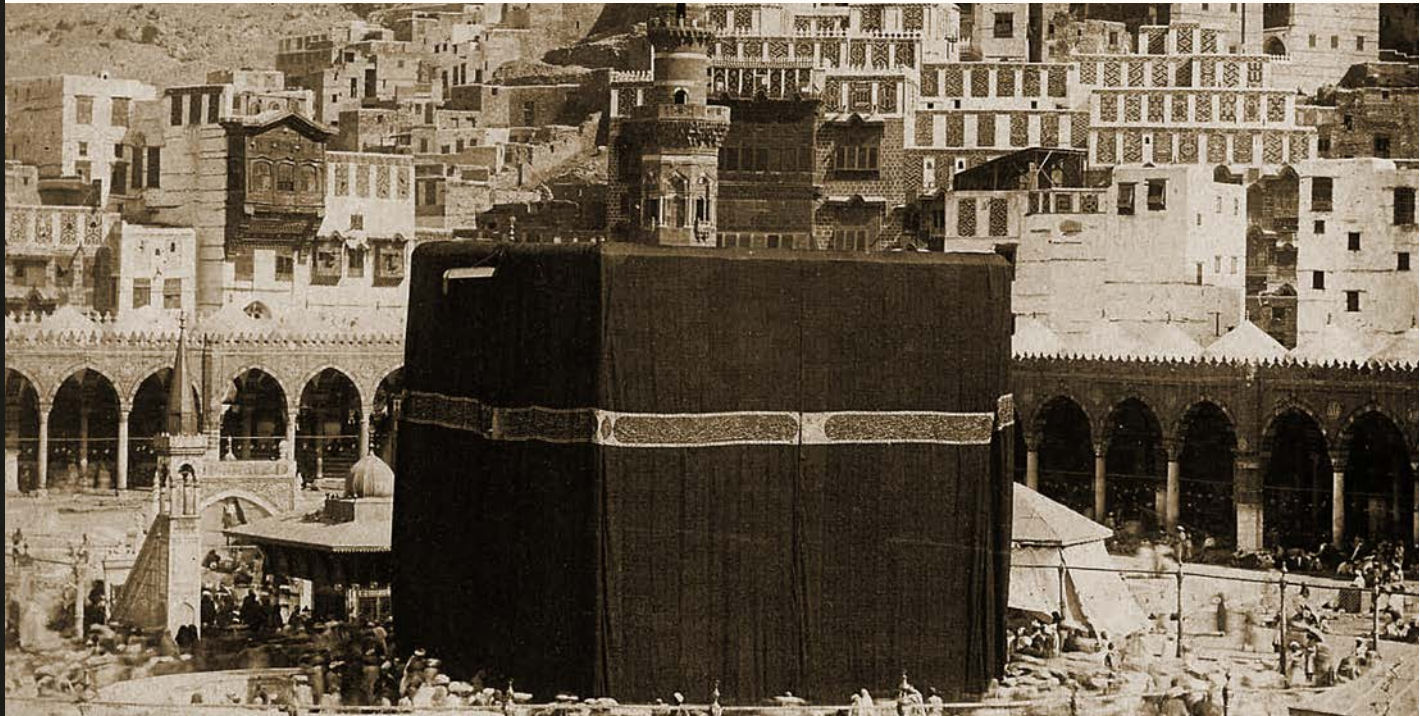
تقيم وزارة الحج والعمرة كل عام بعد انتهاء الحج، حفلاً لتكريم رؤساء وأعضاء مكاتب شؤون الحجاج، في أجواء مفعمة بمشاعر الحمد والشكر والثناء لله عز وجل على ما أنعم به سبحانه على حجاج بيت الله الحرام من أداء النسك في يسر وسلامة وطمأنينة.







الخاتمة

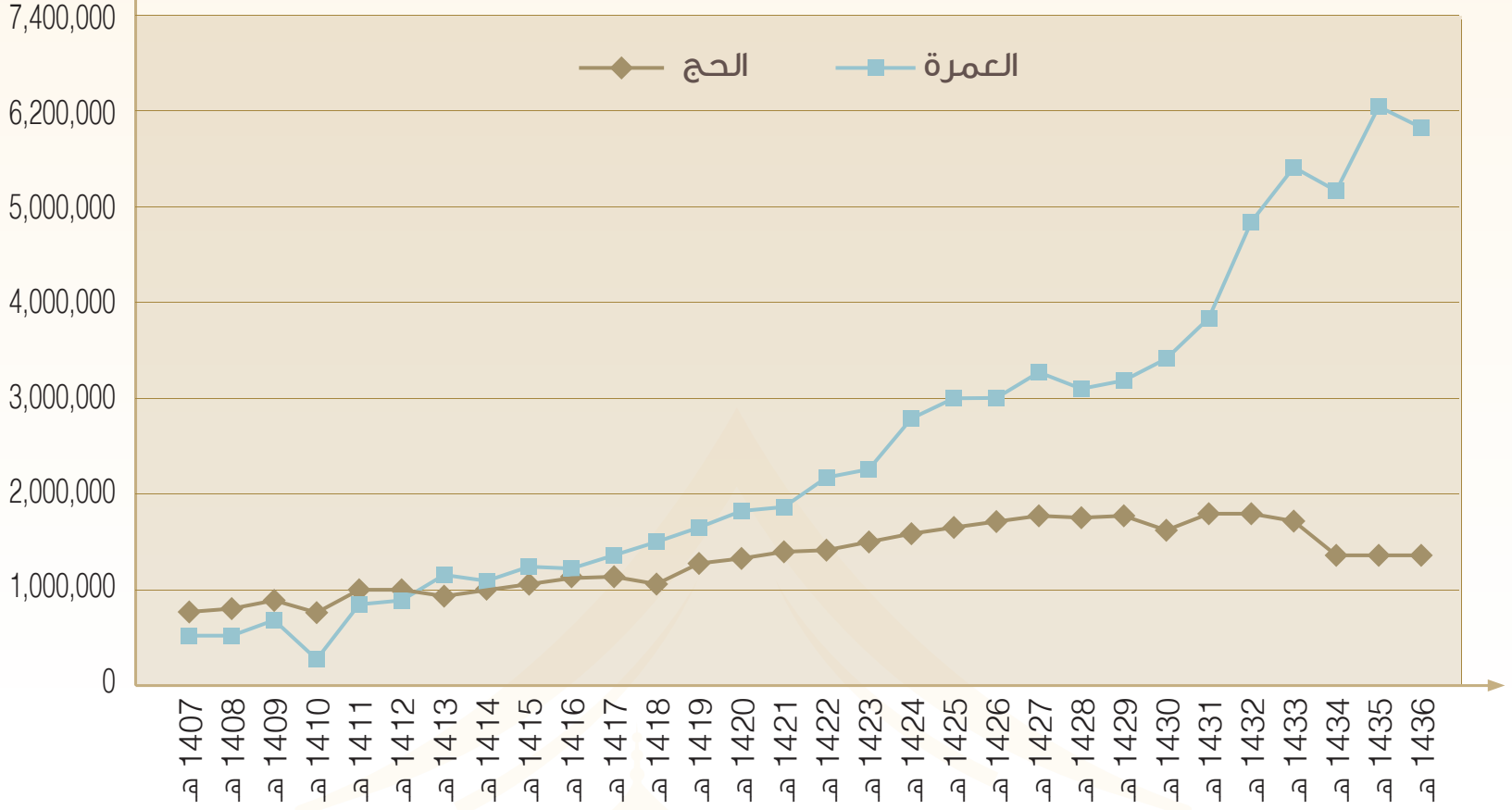


• الخاتمة

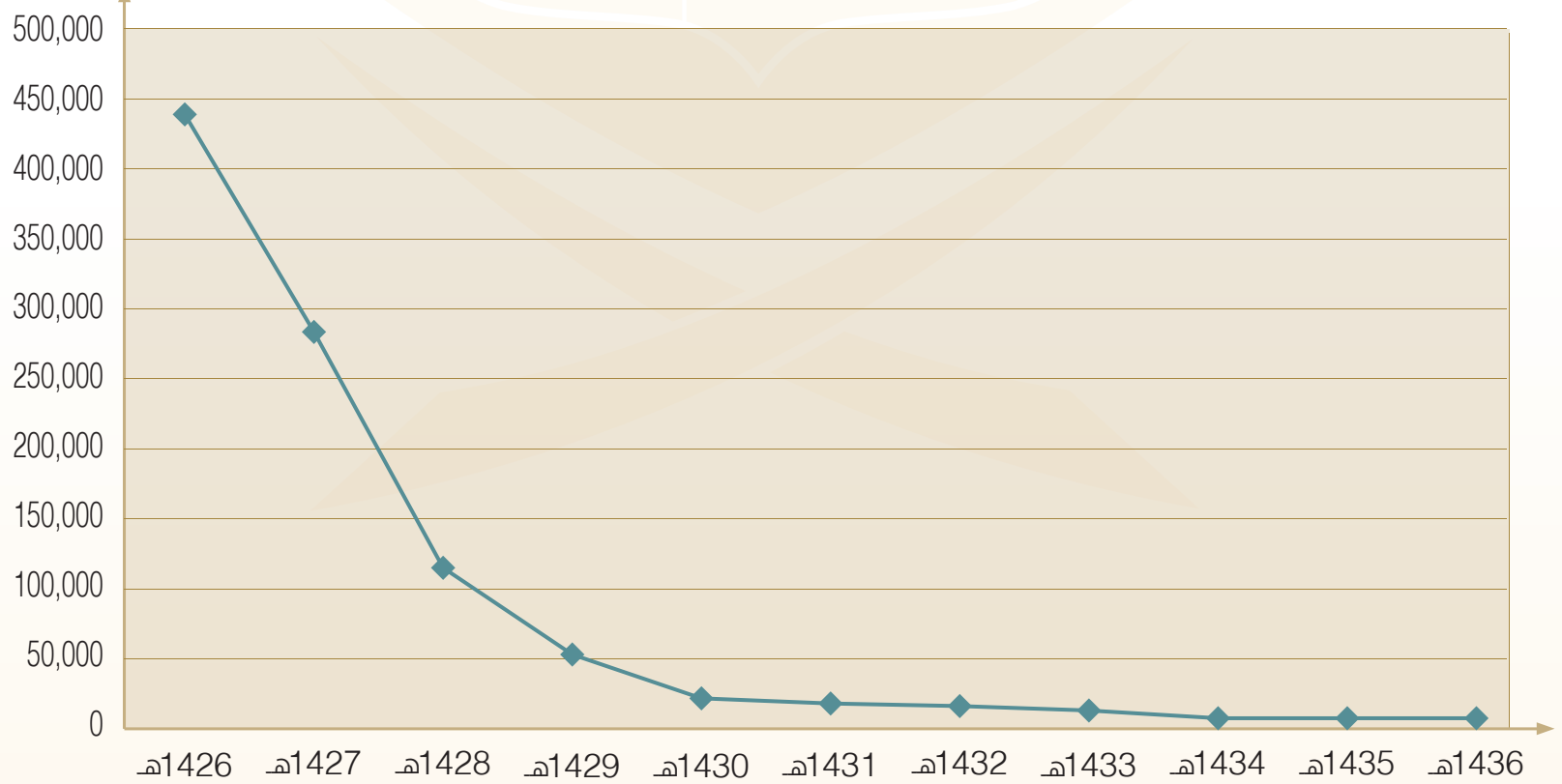
الخاتمة

نختم هذا الكتاب برسالة نوجهها إلى إخواننا الحجاج والمعتمرين، الذين تحملوا متاعب السفر وقطعوا آلاف الأميال، وتركوا خلفهم الأهل والأحباب، ليؤدوا مناسك الحج والعمرة ويفوزوا بالرضا والقبول من الله سبحانه وتعالى، تفرغوا للعبادة وأداء النسك، واقتدوا بسيد الخلق سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم، وصحابته وآل بيته الكرام، وحرصوا على تطبيق الأنظمة والتعليمات التي وضعتها حكومة المملكة العربية السعودية بهدف توفير أقصى درجات الراحة والطمأنينة والأمن والأمان لكم. وتذكروا أنكم في مكة المكرمة مهبط الوحي ومنبع الرسالة وقبلية المسلمين، وفي المدينة المنورة مهاجر رسول الله صلى الله عليه وسلم، فيهما أشرقت أنوار التوحيد التي عمت أرجاء العالم، فللمكان قدسيته، وللزمان شرفه، فالمحافظة على قيم الإسلام وتعاليمه واجب وشرط لتحقيق الحج المبرور والعمرة المقبولة بإذن الله. نسأل الله سبحانه وتعالى أن يتقبل منكم الحج والعمرة وتعودوا إلى بلدانكم سالمين غانمين، فرحين ومستبشرين. وأن المملكة العربية السعودية، ملكاً وحكومة وشعباً، فرحون بقدمكم وسعداء بخدمتكم.

عدد الحجاج والمعتمرين خلال الثلاثين عاماً الماضية

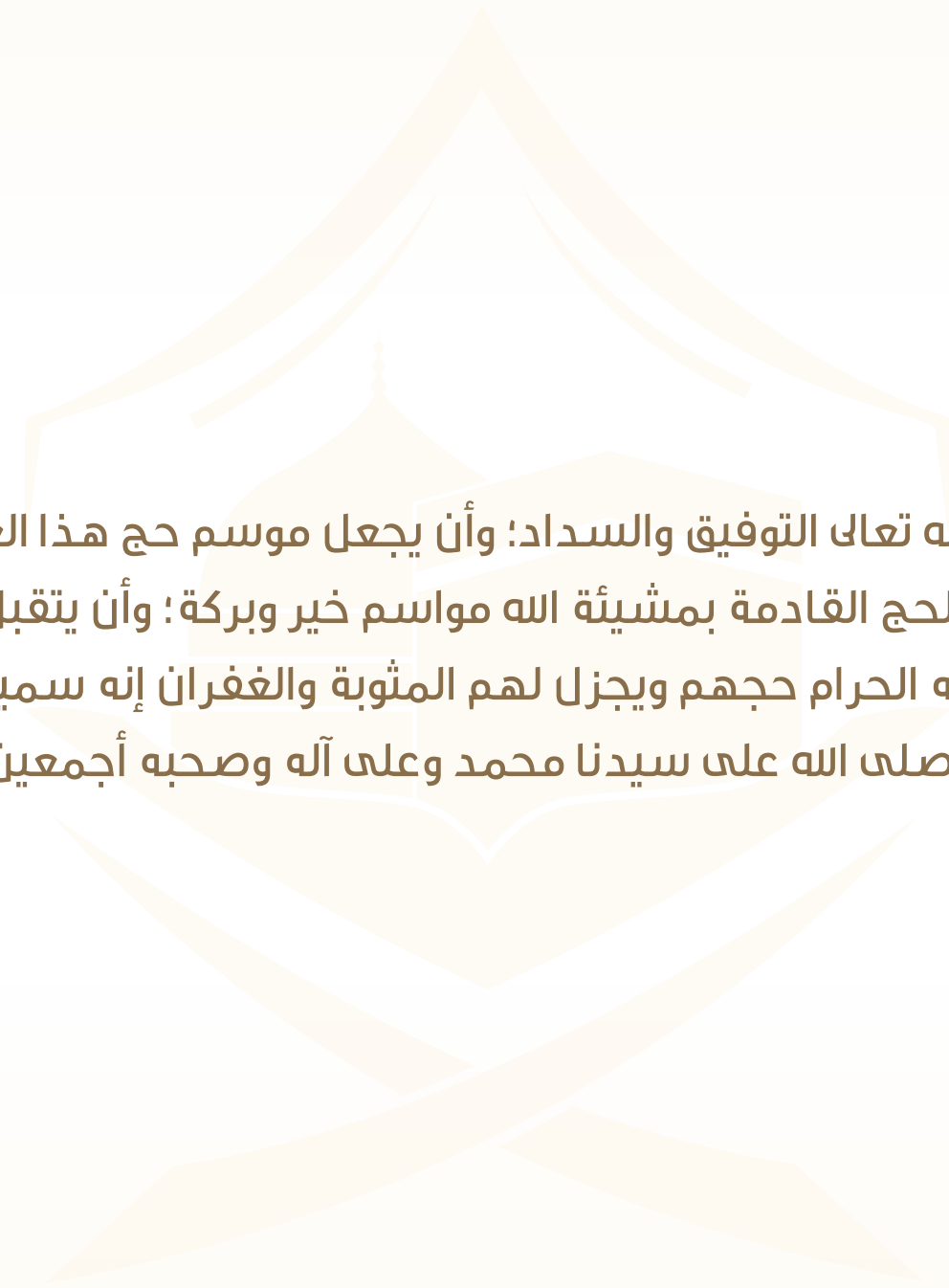


انخفاض تخلف عمرة الخارج





سائلين الله تعالى التوفيق والسداد؛ وأن يجعل موسم حج هذا العام وكافة
مواسم الحج القادمة بمشيئة الله مواسم خير وبركة؛ وأن يتقبل الله من
حجاج بيته الحرام حجهم ويجزل لهم المثوبة والغفران إنه سميع مجيب.
وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.





www.haj.gov.sa

