















إننا في المملكة العربية السعودية وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما نذرنا أنفسنا وإمكاناتنا وما أوتينا من جهد قيادة وحكومة وشعبا لراحة ضيوف الرحمن والسهر على أمنهم وسلامتهم



خادم الحرمين الشريفين **الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود** ملك المملكة العربية السعودية



ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع



صاحب السمو الملكي **الأمير عبدالعزيز بن سعود بن نايف آل سعود** وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا



صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة



صاحب السمو الملكي **الأمير سعود بن خالد بن فيصل آل سعود** نائب أمير منطقة المدينة المنورة



معالي الدكتور **محمد صالح بن طاهر بنتن** وزير الحج والعمرة



كلمة رئيس مجلس الإدارة



الدليل **حاتم بن جعفر بالي**

ومع توفر كافة المزايا السابقة وما يحرص مجلس الإدارة على تنفيذه فيما يتعلق ببرامجها وخططها الاستراتيجية في برنامجها الموحد فإن ذلك يضع المؤسسة في مكانة متقدمة في مجال الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي الشريف. ومنها إبراز جهود المملكة ممثلة في حكومة خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين - حفظهما الله - في هذه الخدمات. وامتداد جسور الشراكة بين الجهات العاملة في الحج في منظومة أعمال تنسيقية تكاملية للتطوير والارتقاء بأعمال الحج. وكذا تقديم الخدمات الإنسانية كالرعاية الصحية ومتابعة حالاتهم وإنهاء الإجراءات الخاصة بالحجاج المتوفين، وإرشاد الحجاج التأهين. إضافة إلى العديد من الأهداف والخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسة ضمن مهامها الرئيسية والإضافية في كافة الخدمة.

من هذه المنطلقات المتفائلة والواعدة بالخير يسرني أن أضع بين يدي القارئ الكريم هذا التقرير الختامي لأعمال موسم حج 1438هـ بما احتواه من إنجازات ومعلومات وتقارير إحصائية خَلَالَ الموسم؛ لإبراز الجهود التي بذلتها المؤسسة والعاملين فيها لضيوف الرحمن زوار المسجد النيوي الشريف، ويسعدني أن أنتهز هذه الفرصة لأتقدم بالشكر الحزيل لكل من أسهم في إنجاح أعمال المؤسسة في موسم حج 1438هـ وعلى رأسهم صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة وصاحب السمو الملكي الأمير سعود بن خالد الفيصل نائب أمير منطقة المدينة المنورة لتوجيهاتهما السديدة، ولصاحب المعالي وزير الحج والعمرة الدكتور محمد صالح بن طاهر بنتن لمتابعته الدائمة، ووكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة، والشكر موصول للإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة بإمارة منطقة المدينة المنورة، ومؤسسات أرباب الطوائف، ومجموعات الإسكان والفنادق ومكاتب شؤون الحج، والجهات ذات العلاقة على تعاونهم الملموس لإنجاح أعمال الموسم. كما أتقدم بالشكر الخاص لسعادة نائب وأعضاء مجلس الإدارة على جهودهم في إعداد الخطط والبرامج الناجحة بحمد الله، والشكر موصول لسعادة رئيس لجنة إعداد التقرير الختامي لموسم حج 1438هـ ولزملائه المخلصين لما بذلوه من جهود لإخراجه بهذا الشكل والمضمون. وفي الختام .. أدعو الله أن يكتب الأجر ويبارك في عزمنا لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن زوار المسجد النيوي الشريف في المواسم القادمة بإذن الله وفق ما تتطلع إليه القيادة الرشيدة -رعاها الله - ووزارة الحج والعمرة الموقرة، وطائفة الأدلاء الأعزاء.

خدمة الحاج الكريم «شرف - أمانة - مسؤولية»

المؤسسة الأهلية للأدلاء إحدى مؤسسات أرباب الطوائف التي لها دور بارز في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وآله وسلم، كيف لا؟ وهي التي تقوم بتنفيذ توجيهات القيادة الرشيدة - رعاها الله - بمملكتنا الحبيبة منذ تأسيسها على يد المغفور له الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود حيث التأكيد على رعاية الحجاج الكرام والعناية بهم والحرص على راحتهم. من هذا المنطلق وضعت المؤسسة الأهلية والحرص على راحتهم. من هذا المنطلق وضعت المؤسسة الأهلية والمسؤوليات المناطة بها على أداء خدماتها فعملت على تطوير أليات العمل إيماناً منها بقدرتها المميزة على مرّ السنين برفع وتطوير أسس العمل وفق معايير الجودة إضافة إلى تحسين بيئة العمل في جميع قطاعاتها ووحداتها ومراكزها ومكاتبها الميدانية والمكاتب المساندة.

وتعدّ المؤسسة خططاً تشغيلية بعد انتهاء أعمال كل موسم حج استعداداً للموسم الذي يليه، وتتم مناقشتها من قبل وكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة ثم يتم اعتمادها من معالي وزير الحج والعمرة، ويسعى مجلس الإدارة وهو يستشعر مسؤوليته لبذل مساعيه لتوفير بيئة عمل إيجابية جاذبة ومحفزة لتطوير أعمالها الميدانية والتقنية وتدريب وتوعية الكوادر البشرية العاملة بها؛ كما يسعى المجلس إلى تحقيق تطلعات المساهمين من خلال الاستثمار الأمثل لما تملكه من تنوعات لمصادر الدخل.

وعلى الرغم من الصعوبات والتحديات التي واجهت المؤسسة خلال أعمال الموسم خاصة فيما يتعلق بتطوير الأداء والانخراط في التقنية الحديثة التي تتطور عاماً بعد عام، فقد نجحت المؤسسة ولله الحمد في تذليل هذه التحديات وحققت نجاحاً كبيراً في مواكبة التطور الحديث وتعزيز معايير الخدمة التي تقدمها للحجاج الكرام، ولقد كان للدعم والإشراف من قبل وزارة الحج والعمرة الأثر الكبير في هذا النجاح. فقد استطاعت المؤسسة في موسم حج 1438هـ استيعاب تدفق المعلومات الناتج عن استخدام جميع الجهات المشاركة في الخدمات وتطبيقاتها عبر نظام المسار الإلكتروني لحجاج الخارج خاصة مع ازدياد أعداد الحجاج في هذا الموسم.







منذ زمن بعيد كانت بعض الأسر بالمدينة المنورة تعمل في مواسم الحج في مجال خدمة ضيوف الرحمن وتقديم كافة الخدمات لهم أثناء إقامتهم، إلى أن صدر الأمر السامي الكريم رقم 4/ص/145/5 وتاريخ 1356/12/25 هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة، ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم 4/ص/3162 في 1399/6/13 بالموافقة على إقامة مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والزوار بالمدينة المنورة وتوالت قرارات إنشاء المؤسسات حتى صدر القرار الوزاري رقم 324/ق/م وتاريخ 1405/8/5هـ المؤسسة الأهلية التجريبية للأدلاء الذي حول خدمة الحجاج من العمل الفردي إلى العمل

وتواصلت بفضل الله وتوفيقه القرارات الحكيمة من الدولة أعزها الله فصدر قرار مجلس الوزراء رقم (81) بتاريخ 1428/03/07هـ القاضي بتثبيت مؤسسات أرباب الطوائف بتقسيماتها الحالية القائمة وإلغاء الصفة التجريبية عنها، بعد أن تأخذ شكلاً تنظيمياً اعتبارياً بموجب تنظيم تعده وزارة الحج تراعب فيه أن تعمل هذه المؤسسات بأسلوب تجاري .

الجماعي ليواكب النهضة الشاملة التي تعيشها المملكة.

وتتشرف المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة بالمساهمة في تحقيق تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين وما صدر من مرسوم ملكي كريم رقم (51032) وتاريخ 1433/11/27هـ بإنشاء المسار الالكتروني وذلك للارتقاء الدائم بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول صلم الله عليه وسلم، وتعمل بشكل دائم علم تقويم الأداء في مواسم الحج لترسيخ الإيجابيات بوصفها مكتسبات ينبغي العمل علم تعزيزها وتنميتها ,وتحديد جوانب القصور -إن وجدت- للعمل علم تلافيها مستقبلاً، ويتم بتوفيق الله التخطيط المبكر لخدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج بالشكل الذي يمكّن المؤسسة من مواصلة مسيرة التطوير وميكنة خدماتها على مختلف الأصعدة .



الرؤية | الرسالة | القيم



الرؤية

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم



الرسالة

نتشرف بتوارث خدمة الحاج الكريم زائر مسجد المصطفم صلب الله عليه وسلم في المدينة المنورة بأصالة وهمة ، وأن نقدم خدماتنا المتميزة بكل معاني الإنسانية ، إرضاءً لله عز وجل ثم الحاج الكريم وولاة الأمر وطائفة الأدلاء.



- النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل.
 - تحقيق راحة الحجاج.
- تحقيق مضامين الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة.
 - تحقيق تطلعات المساهمين.



- العمل بروح الفريق الواحد.
- المحافظة على أصالة وعراقة المهنة.
- الإبداع بتحسين الأداء وجودة الخدمات.
- الابتكار والتطوير المستمر لأساليب العمل.



مجلس إدارة المؤسسة حورة 1436 - 1439 هـ



رئيس مجلس الإدارة



الدليل: أ. حاتم بن جعفر بالي



الدليل: أ. عصام بن عبدالعزيز دمياطي نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف علم قطاعي المتابعة والإسكان



الدليل: م. ياسر بن غالب دبور عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة



الدليل: أ. خالد بن حسن حبش

عضو مجلس الإدارة

لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

الدليل: د. احمد بن اسعد خليل عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج



عضو مجلس الإدارة أمين المجلس، المشرف على مركز استقبال المطار والمساندة الموسمية / المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد

الدليل: أ. فهد بن عبد الحميد شحاته



مجلس إدارة المؤسسة

دورة 1436 - 1439هـ



الدليل: أ. هاشم بن مصطفى مقلية

عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (2) المنسق مع النقابة العامة للسيارات



الدليل: د. ريان بن سالم حماد

عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات



الدليل: أ. كمال بن أحمد خليفة

عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين المنسق مع جمعية الكشافة السعودية



ابن الدليل: د. أحمد بن يوسف حوالة

عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلب والتدريب والتطوير والجودة



الدليل: أ. فيصل بن محمد أمين سندي

عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (1) المشرف علم مركز مغادرة الميقات



الدليل: أ. فارس بن يوسف صبغة الله

عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (3)



الهيكل التنظيمي

رئيس مجلس الإدارة

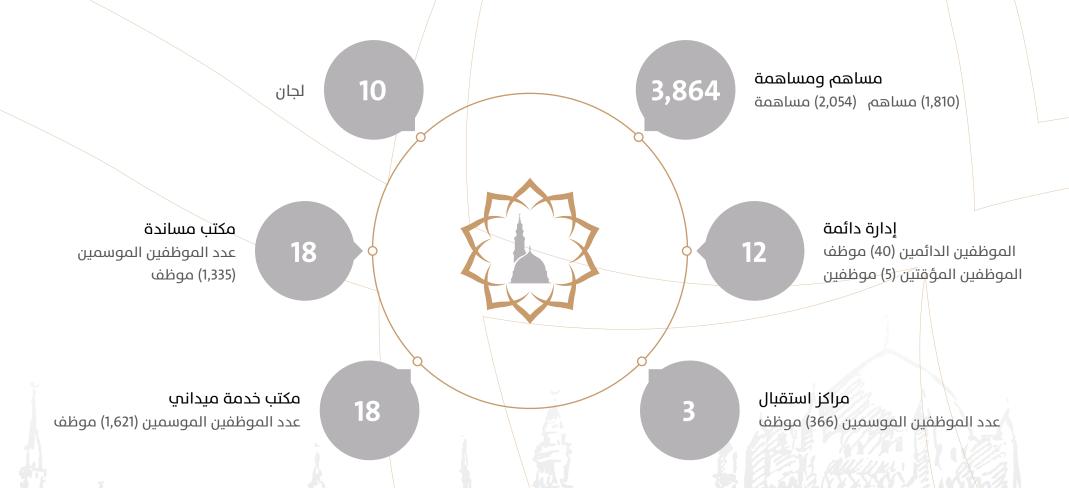
مكتب رئيس مجلس الإدارة

				دارة	ب رئيس مجلس الإ	ــــــ / نائ				
عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية واللحوث والدراسات	عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلمي والتدريب والتطوير والجَودة	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (3)	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافب رقم (2)	عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (1) اج	عضو مجلس الإدارة للشؤون/لإدارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات لحكومية وخدمات/الحج	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة ا	أمين المجلس عضو مجلس الإدارة المشرف على مركز استقبال المطار	عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادي	
وحدة الشؤون المالية	وحدة القطاع	وحدة المجلس الإشرافي 3	وحدة المجلس الإشرافي 2	وحدة القطاع	وحدة المجلس الإشرافي 1	وحدة القطاع	وحدة القطاع	وحدة القطاع	وحدة القطاع	ا لجنة المتابعة والمراقبة الإدارية
	وحدة الدعم الفني والمساندة لنظام الحج	مكتب أفريقيا غير العربية رقم 1	مكتب بنجلادش	مركز إرشاد الحجاج التائهين	مكتب جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية	وحدة الشؤون الإدارية	إدارة التشغيل والصيانة	مركز استقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار	مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو 9	لجنة المتابعة والمراقبة الميدانية
	وحدة التطوير والتدريب	مكتب أفريقيا غير العربية رقم 2	مكتب الهند	مكتب الرعاية الصحية	مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا	إدارة العلاقات العامة والإعلام	إدارة التجهيزات والمستودعات	مركز حفظ جوازات المطار	مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى	مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
		مكتب أفغانستان ودول وسط آسيا	مكتب مصر		مكتب مسلمي أوروبا	خدمات الحجاج		مكتب الدعم والمساندة	مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة	مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية
		مكتب أندونيسيا	مكتب السودان		مكتب باكستان				\bigwedge	مكتب الطوارئ والسلامة
		مكتب إيران	مكتب نيجيريا		مكتب تركيا					وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
		مركز توجيه الحافلات رقم 3	مركز توجيه الحافلات رقم 2 والترددية		مكتب الدول العربية 1					وحدة تأمين النواقص
		مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم 3	مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم 2		مكتب الدول العربية 2					وحدة الإحصاء والتقارير
			Ž/\		مكتب الدول العربية 3					وحدة قطاع المتابعة والإسكان
					مركز توجيه الحافلات 1					
					مركز مغادرة الميقات		3 7 8			
					مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم 1	The state of the s				
II . Tiell AA		-V1 21								14



المؤسسة في أرقام







خدماتنا الأساسية





الاستقبال

تتمثل هذه الخدمة في استقبال الحجاج الكرام والترحيب بهم بدءا من وصولهم إلى مراكز الاستقبال وتوجيههم إلى مقر سكنهم



التوديع

تقوم المؤسسة بالاستعداد لإتمام إجراءات مغادرة

الحجاج الكرام والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة

لتسهيل عملية مغادرتهم إلى مكة المكرمة أو

العودة إلى بلادهم بكل يسر وسهولة

الإشراف على الإسكان

تعمل المؤسسة على مساعدة الحجاج الكرام أو من يمثلهم على استئجار السكن المناسب وفق أنظمة وتعليمات ضوابط الإسكان المبلغة من الجهات المعنية واستكمال الإجراءات اللازمة لذلك





تداول وحفظ الجوازات

تقوم المؤسسة بتنظيم عملية مناولة الجوازات مع الجهات ذات العلاقة بمنظومة الحج إضافة إلى تسجيلها في الحاسب الآلي عبر منظومة عمل دقيقة وموثقة آليا في النظام الآلي للحج



إرشاد الحجاج التائهين

تهدف هذه الخدمة إلى إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال أعمال موسم الحج بأسلوب تقني ومهني حديث



متابعة الرعاية الصحية

تهدف هذه الخدمة إلى الاهتمام بشؤون الحجاج الكرام الصحية وتقديم الرعاية لهم من خلال المستشفيات الحكومية بالمدينة المنورة ومتابعة حالاتهم المرضية والعناية بشؤون موتاهم



هوية المؤسسة وفق برنامج التحول الوطني 2020

التناغم مع رؤية المملكة 2030

وضع اسس واستراتيجيات لتتناغم مع أهداف ورؤية المملكة 2030 وتتوافق مع برنامج التحول الوطني لأهداف الوزارة 2020

ضمان جودة وتطوير الخدمات

ُضمان جودة وتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

برنـامــج التحـوّل الوطنــي **2020**

عقد شراكات استثمارية مع القطاع الخاص

تنوع مصادر الدخل للمؤسسة من خلال ترشيد الانفاق وعقد شركات استثمارية مع القطاع الخاص

عقد شراكات استراتيجية مع الجهات ذات العلاقة

عقد شراكات استراتيجية مع الجهات ذات العلاقة بخدمات ضيوف الرحمن

تعزيز العلاقة مع السادة المساهمين

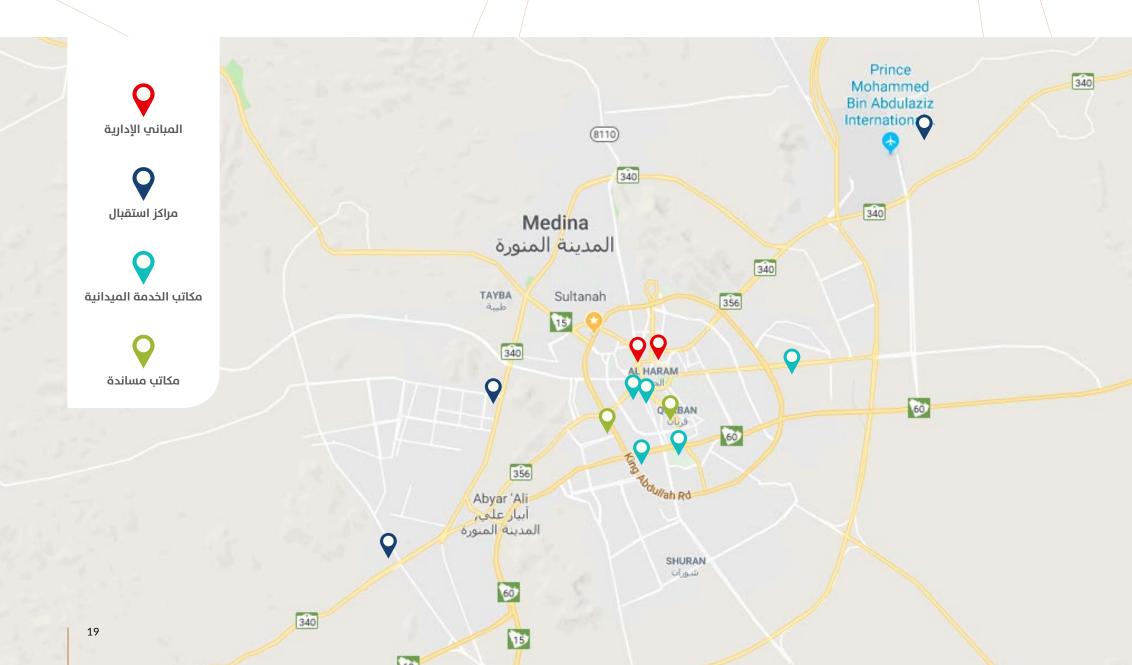
تعزيز العلاقة مع السادة المساهمين

تنمية قدرات ومهارات فريق العمل

تنمية قدرات ومهارات فريق عمل المؤسسة من خلال البرامج التدريبية والتوعوية المناسبة ونشر ثقافة الجودة



توزيع مقار أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء في المدينة المنورة









مكاتب خدمة الحجاج والإدارات والجهات المساندة

تقدم خدماتنا الأساسية من خلال ثلاث مجالس إشرافية تضم ثمانية عشر مكتب خدمة ميداني









- - - مكتب خدمة حجاج نيجيريا





المجلس الإشرافي رقم (3)

ویضم (5) مکاتب

- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2
 - مكتب خدمة حجاج أندونسيا
- مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا
 - مكتب خدمة حجاج ايران

المجلس الإشرافي رقم (1)

ويضم (8) مكاتب:

- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان)
 - مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج)
 - مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن)
 - مكتب خدمة حجاج بإكستان
- مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية
 - مكتب خدمة حجاج تركيا
 - مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
 - مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا

ویضم (5) مکاتب

- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)
 - مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
 - مكتب خدمة حجاج الهند



متابعة الإسكان الميدانب

والشركات السياحية

• (16) فرقة ميدانية

ومكاتب شؤون الحجاج

مركز الدعم والمساندة

(135) مرشد لدعم عمليات

ومراكز توجيه الحافلات

المغادرة في مكاتب الخدمة

وهو پحتوي على:

مكاتُب خُدِمة الحجاج والإدارات والجهات المساندة

بالإضافة إلى الإدارات والجهات المساندة التالية:



مراكز الاستقبال

تشتمل علم (3) مراكز:

- مركز الإستقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار
 - مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو 9
- مركز استقبال حجاج البر وتوديع الحجاج الفرادب



- (5) وحدات ثابتة فب:
 - مستشفى الأنصار
- مستشفب الملك فهد



مراكز توجيه الحافلات

مركز توجيه الحافلات 1

• مركز توجيه الحافلات 3

الطوارئ والسلامة

• (20) فرقة مىدانىة

ويضم:

مركز توجيه الحافلات 2 والترددية

تشتمل على (3) مراكز:



لجان المراقبة والمتابعة

تشتمل على لجان المراقبة والمتابعة الميدانية وتضم:

- (17) فرقة ميدانية
- ولجان المراقبة والمتابعة الإدارية وتضم:
 - (15) فرقة إدارية





مراكز إرشاد الحجاج التائهين

يضم مركزين ثابتين:

- مركز الحجاج التائهين الشمالي
- مركز الحجاج التائهين الجنوبي



- و(3) مراكز متنقلة



مكتب الرعاية الصحية

يشتمل على:

- مستشفى الميقات
 - مستشفص أحد
- مستشفب الولادة





مستجدات الخطة التشغيلية

إعادة توزيع جنسيات حجاج الدول العربية وذلك بسبب زيادة نسبة أعداد الحجاج ليصبح التوزيع الجديد علم النحو التالي :

- أً/ مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (1) ويخدم حجاج دول الجزائر وتونس ولبنان.
- ب/مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي إلم مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (2) ويخدم حجاج دول المغرب وليبيا وموريتانيا ودول الخليج.
- ج/مكتب خدمة حجاج دول بلاد الشام إلى مكتب خدمة حجاج الدول العِربية رقم (3) ويخدم حجاج سوريا وفلسطين والأردن والعراق واليمن.

هندسة إجراءات العمل في مركز استقبال حجاج الجو والبحر بالهجرة (كيلو 9) من خلال فصل مركز الاستقبال ومركز حفظ الجوازات











استحداث مجلس إشرافي ثالث

للإشراف على مكاتب الخدمة الميدانية وإعادة توزيع مكاتب الخدمة الميدانية على المجالس الإشرافية وفقاً لأعداد الحجاج وكثافة القدوم

استحداث مركز توجيه حافلات ثالث

ليتوافق مع زيادة أعداد الحجاج



مستجدات الخطة التشغيلية

استحداث متابعة الأعمال الميدانية

عن طريق تطبيق آلي



في مراكز الاستقبال ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة والقطاعات.







إرشاد الحجاج الكرام إلى مقر سكنهم

عن طريق مراكز إرشاد متنقلة



الاستفادة والتوسع في توظيف الكادر النسائي

لمتابعة حالات الحاجيات المرضب مع توفير مقر خاص بهن



أبرز الإنجازات

برامج تدريبي<mark>ة لجميع شرائح الموظفين</mark> تجاوز عدد المتدربين (1,378) متدرب

تطوير الأنظمة التطبيقية

استحداث وتطوير مجموعة من حزم الخدمات وآليات العمل بما ينسجم مع مستجدات المسار الإلكتروني

الكشف عن سلامة الدور السكنية

تم إجراء أكثر من (1,705) زيارة ميدانية للكشف عن سلامة الدور السكنية والفنادق، وتأمين النواقص لـ(80) حالة

متابعة (36,458) عملية تفويج ومغادرة

وتأمين أكثر من (408) حالة سكن خيري

توثيق (**29,24**2) عقد إسكان إلكتروني علم (619) فندق ودار سكنية مصرحة

توظيف (3,319) موظف موسمب (508) موظف من أبناء الطائفة

استقبال ومغادرة (1,632,887) حاج (53%) ما قبل الحج، (47%) ما بعد الحج

تقديم الخدمات الإنسانية لـ (10,214) حاج متابعة تقديم الرعاية الصحية لـ (1,204) حاج

تابعة تقديم الرعاية الصحية لـ (1,204) حاج وإرشاد (9,010) حاج إلى أماكن سكنهم



توقيع مذكرات تفاهم

3 / 1438

9 / 1438

11 / 1438

11 / 1438

توقيع مذكرات تفاهم مع العديد من المراكز الأهلية والتجارية والصحية والتعليمية بالمدينة المنورة لمنح مساهمي ومساهمات ومنسوبي المؤسسة تخفيض في الخدمات المقدمة منهم

الحصول على شهادة الجودة العالمية 9001 : 2015

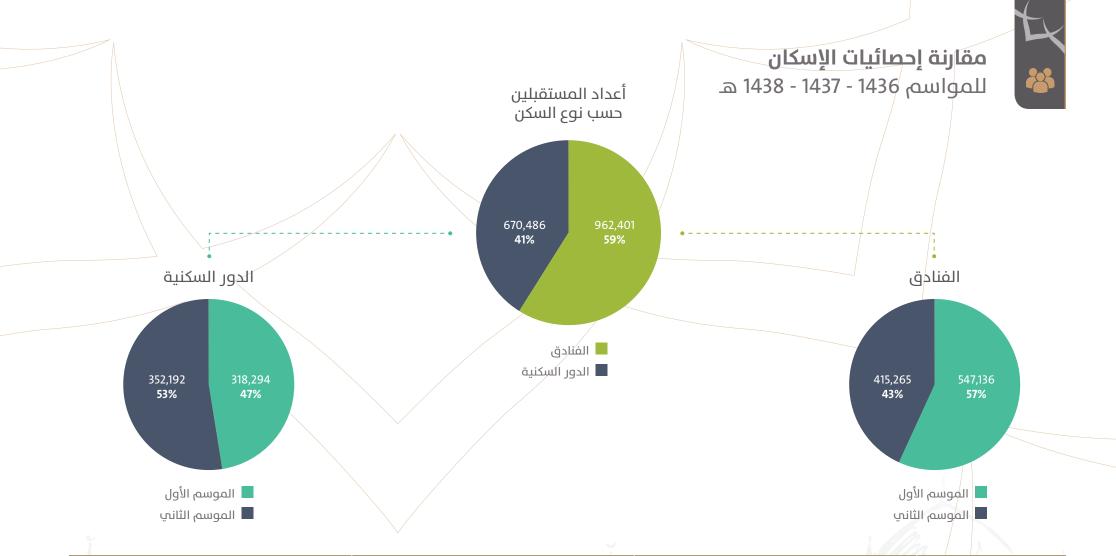
تم الحصول على شهادة الجودة العالمية أيزو 9001 : 2015 في إدارة الخدمات للحجاج بالمدينة المنورة

المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام

المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام التابعين للمؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام بالمدينة المنورة في مكاتب الخدمة

المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من المعاقين (حركيا)

المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من المعاقين (حركيا) التابعين لجمعية طبية للإعاقة الحركية للكبار بالمدينة المنورة في مكاتب الخدمة وبما يتوافق مع أوضاعهم الصحية



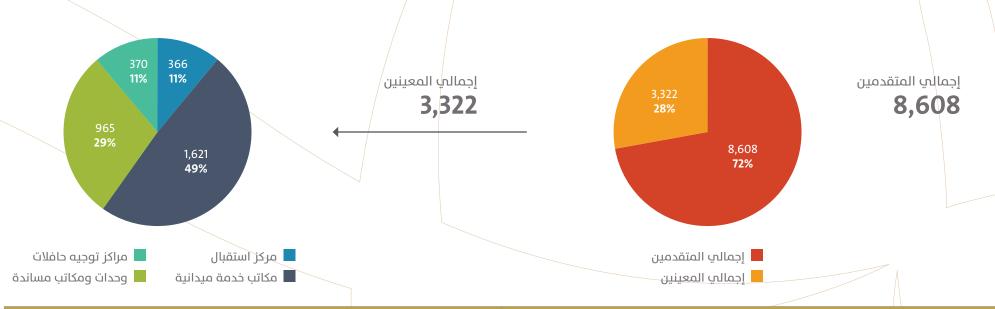
	عدد العقود			الطاقة الاستيعابية			العدد			caill	
143	88	1437	1436	1438	1437	1436	1438	1437	1436	النوع	
17,0	18	6,237	6,749	147,072	94,960	110,606	390	350	390	الدور السكنية	
11,9	29	10,075	8,991	199,392	237,384	222,806	229	241	226	الفنادق	
28,9	947	16,312	15,740	346,464	332,344	333,412	619	591	616	الإجمالي	



التوظيف الموسمي

للمواسم 1436 - 1437 - 1438 هـ

مقارنة توزيع الموظفين الموسمين على قطاعات ومكاتب ووحدات المؤسسة



	الموسم		صفة الانتماء			
1438	1437	1436				
169	151	179	دلیل			
114	231	231	ابن دلیل			
33	53	46	وكيل دليل			
21	-	-	وكيل دليلة			
171	-	-	ابن دلیل له وکالة			
2,811	2,294	2,046	غير أبناء الطائفة			
3,319	2,729	2,502	الإجمالي			





احصائيات موسم 1438 هـ

عدد الحجاج القادمين من الخارج

1,752,014

بلغ إجمالي عدد حجاج الخارج لهذا الموسم وفق الإحصائية الرسمية (1,752,014) حاج

زار المدينة

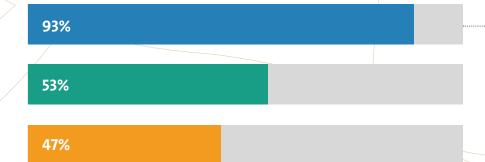
عده الحجاج الذين قدموا المدينة المنورة (1,632,887) حاجا

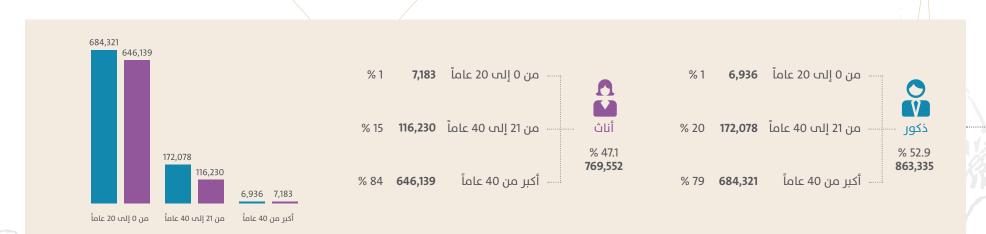
قدوم الحجاج في الموسم الأول

بلغ عدد الحجاج الذين قدموا في الموسم الأول (865,430) حاج

قدوم الحجاج في الموسم الثاني

بلغ عدد التحجاج في الموسم الثاني (767,457) حاج

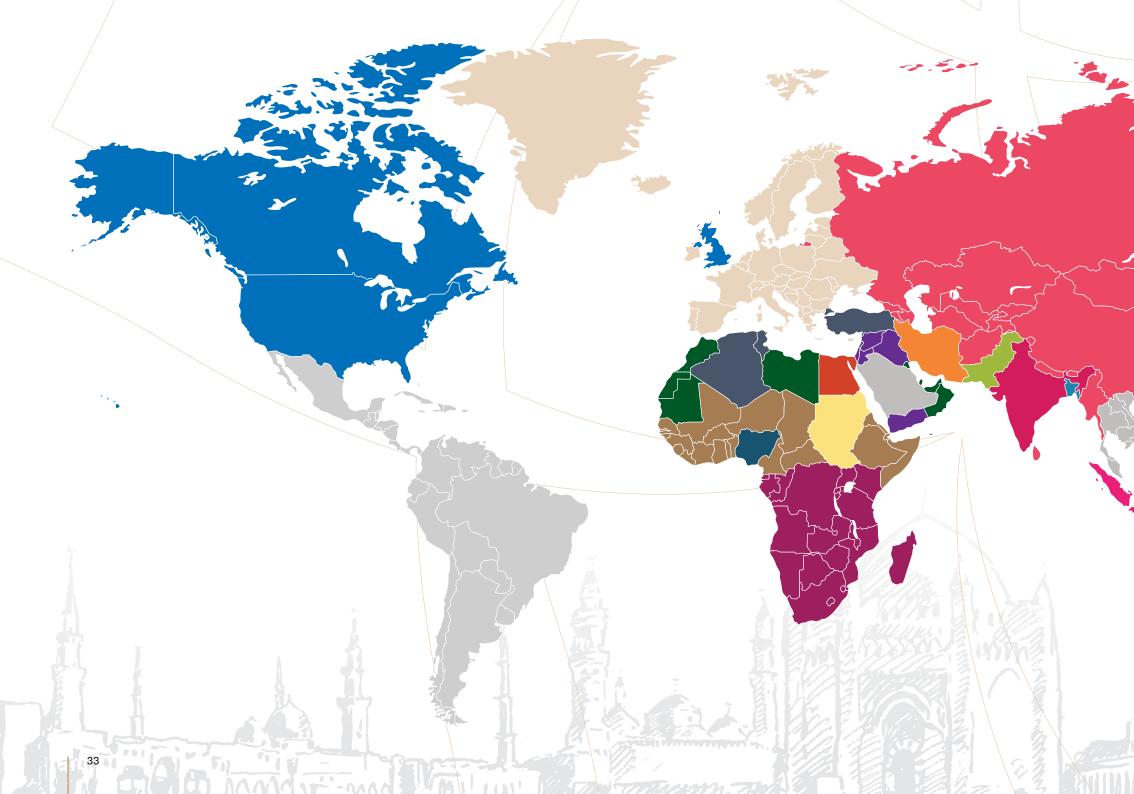


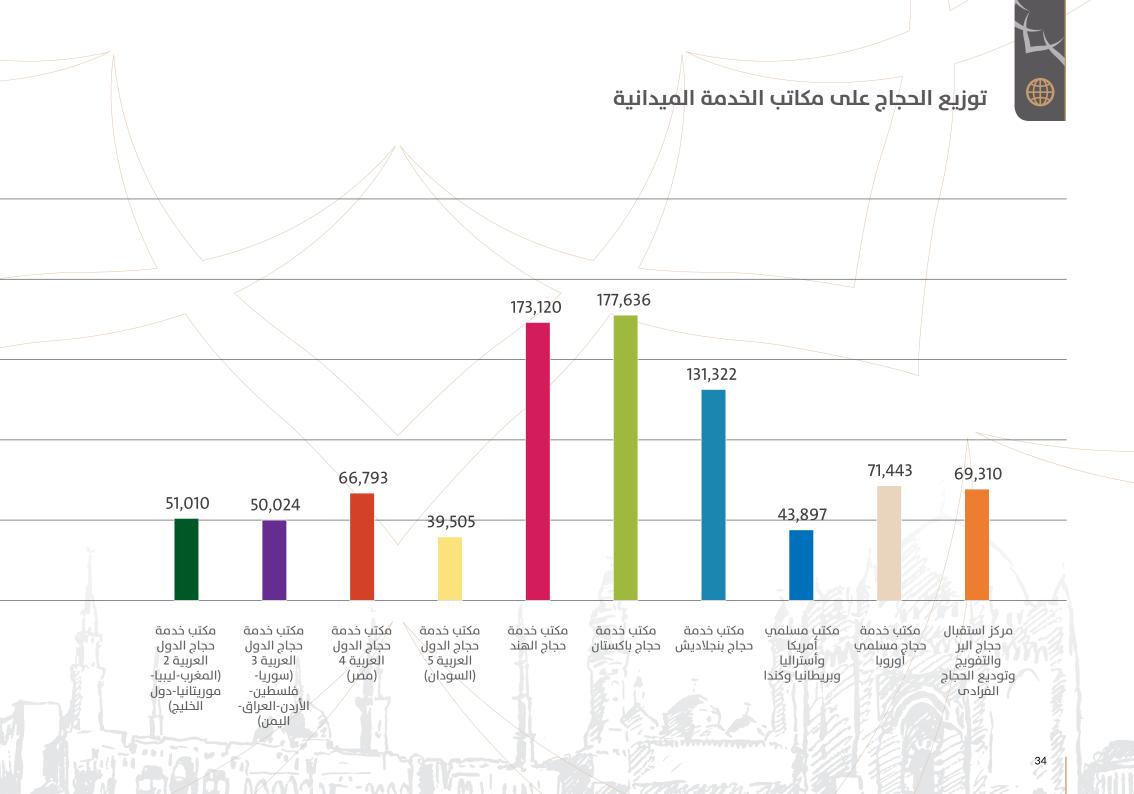




توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية

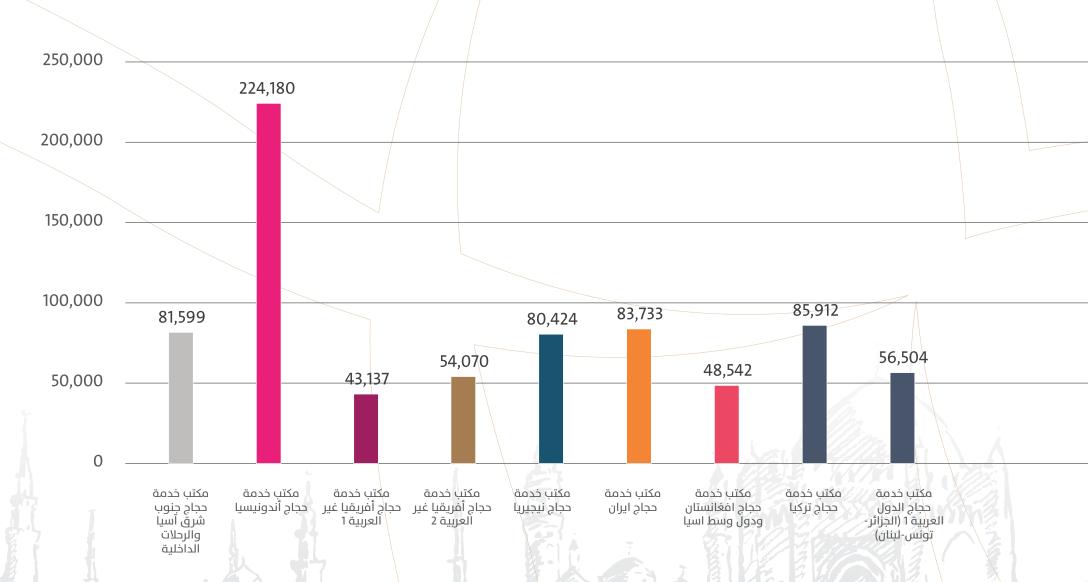
النسبة	عدد الحجاج		
% 5	81,599	مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية	
% 13.73	224,180	مكتب خدمة حجاج أندونيسيا	
% 2.64	43,137	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1	
% 3.31	54,070	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2	
% 4.93	80,424	مکتب خدمة حجاج نیجیریا	
% 5.13	83,733	مكتب خدمة حجاج ايران	
% 2.97	48,542	مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا	
% 5.26	85,912	مكتب خدمة حجاج تركيا	
% 3.46	56,504	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان)	
% 3.12	51,010	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج)	-
% 3.06	50,024	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن)	
% 4.09	66,793	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر)	
% 2.42	39,505	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)	
% 10.6	173,120	مكتب خدمة حجاج الهند	
% 10.88	177,636	مكتب خدمة حجاج باكستان	220
% 8.04	131,322	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش	
% 2.69	43,897	مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا	
% 4.38	71,443	مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا	
% 4.24	69,310	مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادب	点
	% 5 % 13.73 % 2.64 % 3.31 % 4.93 % 5.13 % 2.97 % 5.26 % 3.46 % 3.12 % 3.06 % 4.09 % 2.42 % 10.6 % 10.88 % 8.04 % 2.69 % 4.38	% 5 81,599 % 13.73 224,180 % 2.64 43,137 % 3.31 54,070 % 4.93 80,424 % 5.13 83,733 % 2.97 48,542 % 5.26 85,912 % 3.46 56,504 % 3.12 51,010 % 3.06 50,024 % 4.09 66,793 % 2.42 39,505 % 10.6 173,120 % 10.88 177,636 % 8.04 131,322 % 2.69 43,897 % 4.38 71,443	% 5 81,599 قيل والرحلات الداخلية % 13.73 224,180 لا العربية والمونيسيا % 2.64 43,137 1 قريقيا غير العربية العربية والمرتبة وليا والمرتبة







توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية





إحصائيات استقبال ومغادرة الحجاج حسب المنفذ لمكاتب الخدمة الميدانية

مغادرة				.وم	قد		2.15.VII. a1	
البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	اسم الإدارة	
244	22,756	25,439	48,596	0	23,418	25,178	مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا	
532	22,935	54,071	81,744	0	52,971	28,773	مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية	
602	105,634 🔺	116,189 🔺	224,512 🔺	0	106,220 🔺	118,292	مكتب خدمة حجاج أندونسيا	
567	32,235	23,035	56,606	0	23,379	33,227	(مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان	
499	6,899	36,000	43,178	0	34,086	9,092	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1	
357	35,534	29,352	72,514	0	27,818	44,696	مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا	
208	40,118	50,732	85,998	0	50,426	35,572	مكتب خدمة حجاج تركيا	
610	24,283	18,430	52,946	0	22,001	30,945	(مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج	
678	4,905	33,653	39,710	0	14,775	24,935	(مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان	
364	23,170	26,069	50,133	0	26,152	23,981	(مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن	
6,158 🔺	0	0	69,344	69,344 🔺	0	0	مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى	
1,856	75,663	99,688	177,840	0	55,318	122,522	مكتب خدمة حجاج باكستان	
891	83,260	88,607	173,274	0	62,103	111,171	مكتب خدمة حجاج الهند	
1,131	17,383	25,917	43,961	0	19,712	24,249	مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا	
1,670	32,400	32,532	66,878	0	24,022	42,856	(مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر	
2,386	1,568	74,058	80,559	0	48,921	31,638	مكتب خدمة حجاج نيجيريا	
1,253	504	51,653	54,211	0	41,127	13,084	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2	
4,935	17,246	109,068	131,513	0	1,070	130,443 🔺	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش	
14	40,629	43,001	83,768	0	43,041	40,727	مكتب خدمة حجاج ايران	
	JIII 244 532 602 567 499 357 208 610 678 364 6,158 1,856 891 1,131 1,670 2,386 1,253 4,935	JHODI 244 22,756 532 22,935 602 105,634 ▲ 567 32,235 499 6,899 357 35,534 208 40,118 610 24,283 678 4,905 364 23,170 6,158 ▲ 0 1,856 75,663 891 83,260 1,131 17,383 1,670 32,400 2,386 1,568 1,253 504 4,935 17,246	JII JIBQII ÖJPAII 244 22,756 25,439 532 22,935 54,071 602 105,634 ▲ 116,189 ▲ 567 32,235 23,035 499 6,899 36,000 357 35,534 29,352 208 40,118 50,732 610 24,283 18,430 678 4,905 33,653 364 23,170 26,069 6,158 ▲ 0 0 1,856 75,663 99,688 891 83,260 88,607 1,131 17,383 25,917 1,670 32,400 32,532 2,386 1,568 74,058 1,253 504 51,653 4,935 17,246 109,068	JII JIBAII Chillar III 244 22,756 25,439 48,596 532 22,935 54,071 81,744 602 105,634 ▲ 116,189 ▲ 224,512 ▲ 567 32,235 23,035 56,606 499 6,899 36,000 43,178 357 35,534 29,352 72,514 208 40,118 50,732 85,998 610 24,283 18,430 52,946 678 4,905 33,653 39,710 364 23,170 26,069 50,133 6,158 ▲ 0 0 69,344 1,856 75,663 99,688 177,840 891 83,260 88,607 173,274 1,131 17,383 25,917 43,961 1,670 32,400 32,532 66,878 2,386 1,568 74,058 80,559 1,253 504 51,653 54,211 4,935 17,246 109,068 131,513	1 Ilunt Bart Ilunt Ilu	Jlbadl Öpall Lapill Jlbadl 244 22,756 25,439 48,596 0 23,418 532 22,935 54,071 81,744 0 52,971 602 105,634 ▲ 116,189 ▲ 224,512 ▲ 0 106,220 ▲ 567 32,235 23,035 56,606 0 23,379 499 6,899 36,000 43,178 0 34,086 357 35,534 29,352 72,514 0 27,818 208 40,118 50,732 85,998 0 50,426 610 24,283 18,430 52,946 0 22,001 678 4,905 33,653 39,710 0 14,775 364 23,170 26,069 50,133 0 26,152 6,158 0 0 69,344 69,344 0 1,856 75,663 99,688 177,840 0 55,318 891 83,260 <t< td=""><td>JII JIbadl ÖJ-BALL Vallerall JIBALL ÖJ-BALL 244 22,756 25,439 48,596 0 23,418 25,178 532 22,935 54,071 81,744 0 52,971 28,773 602 105,634 ▲ 116,189 ▲ 224,512 ▲ 0 106,220 ▲ 118,292 567 32,235 23,035 56,606 0 23,379 33,227 499 6,899 36,000 43,178 0 34,086 9,092 357 35,534 29,352 72,514 0 27,818 44,696 208 40,118 50,732 85,998 0 50,426 35,572 610 24,283 18,430 52,946 0 22,001 30,945 678 4,905 33,653 39,710 0 14,775 24,935 364 23,170 26,069 50,133 0 26,152 23,981 6,158 ▲ 0 0</td></t<>	JII JIbadl ÖJ-BALL Vallerall JIBALL ÖJ-BALL 244 22,756 25,439 48,596 0 23,418 25,178 532 22,935 54,071 81,744 0 52,971 28,773 602 105,634 ▲ 116,189 ▲ 224,512 ▲ 0 106,220 ▲ 118,292 567 32,235 23,035 56,606 0 23,379 33,227 499 6,899 36,000 43,178 0 34,086 9,092 357 35,534 29,352 72,514 0 27,818 44,696 208 40,118 50,732 85,998 0 50,426 35,572 610 24,283 18,430 52,946 0 22,001 30,945 678 4,905 33,653 39,710 0 14,775 24,935 364 23,170 26,069 50,133 0 26,152 23,981 6,158 ▲ 0 0	



الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

		درة	مغاد		قدوم			التاريخ		
	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادي	الهجري
	0	0	0	0	82,067 🔺	0	80,717 🔺	1,350	17/07/30	1438/11/07
	5	5	0	0	27,361	0	24,448	2,913	17/07/31	1438/11/08
_	619	0	0	619	28,323	0	27,042	1,281	17/08/01	1438/11/09
	10,333	0	0	10,333	26,393	0	24,980	1,413	17/08/02	1438/11/10
	9,724	0	0	9,724	29,546	0	28,202	1,344	17/08/03	1438/11/11
	16,326	0	0	16,326	28,754	0	26,931	1,823	17/08/04	1438/11/12
	17,196	0	0	17,196	25,786	0	24,140	1,646	17/08/05	1438/11/13
	21,581	32	0	21,549	28,712	0	26,347	2,365	17/08/06	1438/11/14
	26,805	3	0	26,802	33,203	0	28,642	4,561	17/08/07	1438/11/15
	31,357	36	0	31,321	34,389	583	24,911	8,895	17/08/08	1438/11/16
	25,978	13	0	25,965	28,547	540	23,123	4,884	17/08/09	1438/11/17
	27,947	4	0	27,943	26,095	1,464	22,460	2,171	17/08/10	1438/11/18
	29,186	15	0	29,171	27,141	1,131	22,756	3,254	17/08/11	1438/11/19
	27,705	33	0	27,672	26,300	1,301	21,648	3,351	17/08/12	1438/11/20
	31,988	28	0	31,960	27,975	1,379	23,529	3,067	17/08/13	1438/11/21
	31,094	16	0	31,078	21,949	1,352	17,810	2,787	17/08/14	1438/11/22
	33,847	3,348	1	30,498	21,995	2,676	15,930	3,389	17/08/15	1438/11/23
	35,021	1,174	0	33,847	21,653	964	15,380	5,309	17/08/16	1438/11/24
	53,806	2,979	0	50,827	61,526	4,034	16,886	40,606	17/08/17	1438/11/25
	44,376	4,918	0	39,458	59,952	3,614	22,163	34,175	17/08/18	1438/11/26
	24,073	1,261	0	22,812	32,468	3,968	25,053	3,447	17/08/19	1438/11/27



الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

مغادرة					اریخ قدوم			التار	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادت	الهجري
29,559	971	0	28,588	26,961	3,654	20,866	2,441	17/08/20	1438/11/28
23,652	2,584	0	21,068	28,090	3,626	20,476	3,988	17/08/21	1438/11/29
25,621	5,179	0	20,442	20,024	946	16,225	2,853	17/08/22	1438/11/30
43,211	6,566	0	36,645	24,639	2,851	20,704	1,084	17/08/23	1438/12/01
23,034	561	0	22,473	29,351	2,781	24,421	2,149	17/08/24	1438/12/02
29,765	1,707	0	28,058	16,678	2,217	13,400	1,061	17/08/25	1438/12/03
55,322	1,133	0	54,189	12,499	2,071	9,610	818	17/08/26	1438/12/04
85,294 🔺	2,971	0	82,323 🔺	7,423	191	7,062	170	17/08/27	1438/12/05
45,571	6,830	0	38,741	1,995	110	1,881	4	17/08/28	1438/12/06
6,795	58	18	6,719	150	7	139	4	17/08/29	1438/12/07
1	1	0	0	1,443	736	602	105	17/09/04	1438/12/13
40	28	0	12	24,277	5,267	189	18,821	17/09/05	1438/12/14
506	17	429	60	72,350	7,306 🔺	63	64,981 🔺	17/09/06	1438/12/15
4,233	381	2,061	1,791	56,497	4,274	213	52,010	17/09/07	1438/12/16
21,542	2,408	17,758	1,376	32,035	1,616	202	30,217	17/09/08	1438/12/17
28,473	7,004	16,705	4,764	29,346	2,495	106	26,745	17/09/09	1438/12/18
24,136	7,847 🔺	11,871	4,418	24,222	2,912	92	21,218	17/09/10	1438/12/19
31,558	1,894	23,388	6,276	27,578	1,182	48	26,348	17/09/11	1438/12/20
26,152	1,047	22,418	2,687	39,987	429	22	39,536	17/09/12	1438/12/21
28,899	2,941	19,753	6,205	40,181	546	184	39,451	17/09/13	1438/12/22
24,913	617	17,676	6,620	35,819	971	39	34,809	17/09/14	1438/12/23

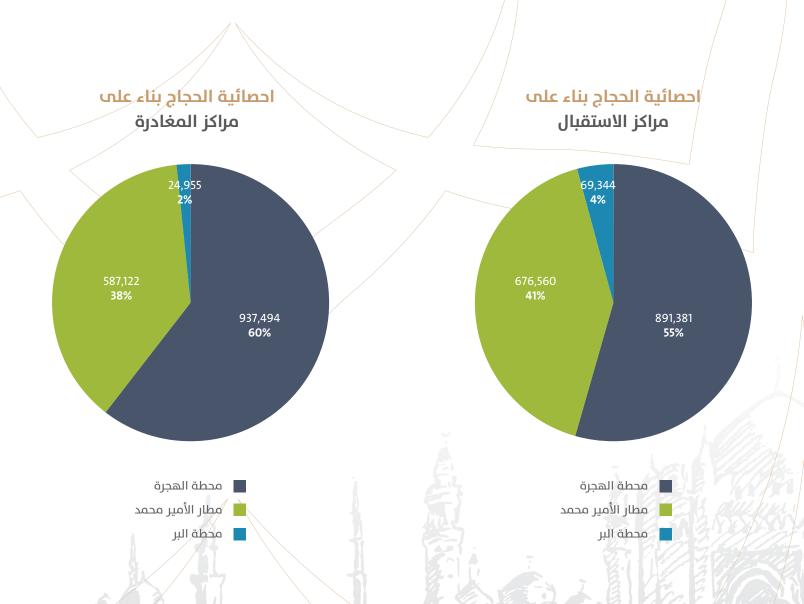


الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

				//					
	.رة	مغاد		قدوم				التاريخ	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادي	الهجري
28,668	436	20,901	7,331	36,374	468	2	35,904	17/09/15	1438/12/24
28,516	439	22,486	5,591	40,021	46	5	39,970	17/09/16	1438/12/25
23,880	1,007	18,469	4,404	37,062	0	0	37,062	17/09/17	1438/12/26
21,154	216	18,974	1,964	33,334	46	0	33,288	17/09/18	1438/12/27
18,775	132	15,590	3,053	32,773	0	0	32,773	17/09/19	1438/12/28
21,691	174	16,956	4,561	32,336	0	0	32,336	17/09/20	1438/12/29
29,985	227	26,037	3,721	27,733	1	1	27,731	17/09/21	1439/01/01
31,423	128	27,455	3,840	22,829	0	9	22,820	17/09/22	1439/01/02
28,873	127	25,509	3,237	26,258	0	3	26,255	17/09/23	1439/01/03
34,147	123	28,695	5,329	28,989	0	0	28,989	17/09/24	1439/01/04
32,490	192	26,532	5,766	33,428	0	0	33,428	17/09/25	1439/01/05
26,105	79	21,468	4,558	26,181	0	0	26,181	17/09/26	1439/01/06
25,595	136	21,757	3,702	8,682	0	0	8,682	17/09/27	1439/01/07
35,565	152	32,433	2,980	648	0	0	648	17/09/28	1439/01/08
45,530	133	39,623 🔺	5,774	108	0	0	108	17/09/29	1439/01/09
49,378	113	38,614	10,651	237	0	0	237	17/09/30	1439/01/10
28,079	155	26,673	1,251	36	0	11	25	17/10/01	1439/01/11
19,891	521	11,869	7,501	8	0	0	8	17/10/02	1439/01/12
16,043	403	9,018	6,622	83	0	0	83	17/10/03	1439/01/13
19,729	336	12,484	6,909	8	0	0	8	17/10/04	1439/01/14
9,045	173	6,296	2,576	0	0	0	0	17/10/05	1439/01/15



احصائية الحجاج بناء على مراكز الاستقبال والمغادرة





احصائيات عمليات تفويج ومغادرة الحجاج



الاسكان الميداني والشركات السياحية

العدد	البيان
25,156	مواقع التفويج المباشرة
15,420	إستمارات متابعة التفويج
303	استمارات اختلاف التفويج
248	محاضر اثبات الحالة
567	حالات الاستعلام عن الشواغر
408	حالات تأمين سكن خيري
3,887	حالات إرجاع الحجاج لمقار سكنهم
120	عدد مخالفات الشركات السياحية



العدد	البيان
24,618	مواقع المغادرة التي تمت متابعتها
806	عدد البلاغات







الخدمات الإنسانية 😲

العدد	البيان	
927	ميات	حالات الدخول للمستشذ
277		حالات الوفاة
9,010	هين	حالات إرشاد الحجاج التائ

المتابعة الإدارية 👃

العدد	البيان
8,968	عدد الزيارات
1,260	حالات الانضباط الإداري
490	محاضر إثبات الحالة



👚 الطوارئ والسلامة ووحدة تأمين النواقص

العدد	البيان
4,196	الزيارات اليومية
470	المتابعات
249	الدور المخالفة
1,246	المعالجات
409	المحاضر
80	حالات التأمين



احصائيات المكاتب المساندة



العلاقات العامة والإعلام 🎐

العدد	البيان
250	عدد الاخبار التي تم نشرها بتويتر
250	عدد الاخبار التي تم نشرها بالفيس بوك
104	عدد المناسبات التي تمت تغطيتها
38	لقاءات وسائل الاعلام
6	الملفات الصحفية



التّجهيزات والمستودعات

العدد	البيان
655	البلاغات المنجزة
42	تجهيز مواقع العمل وتسليمها
753	تسليم التجهيزات والأدوات المكتبية



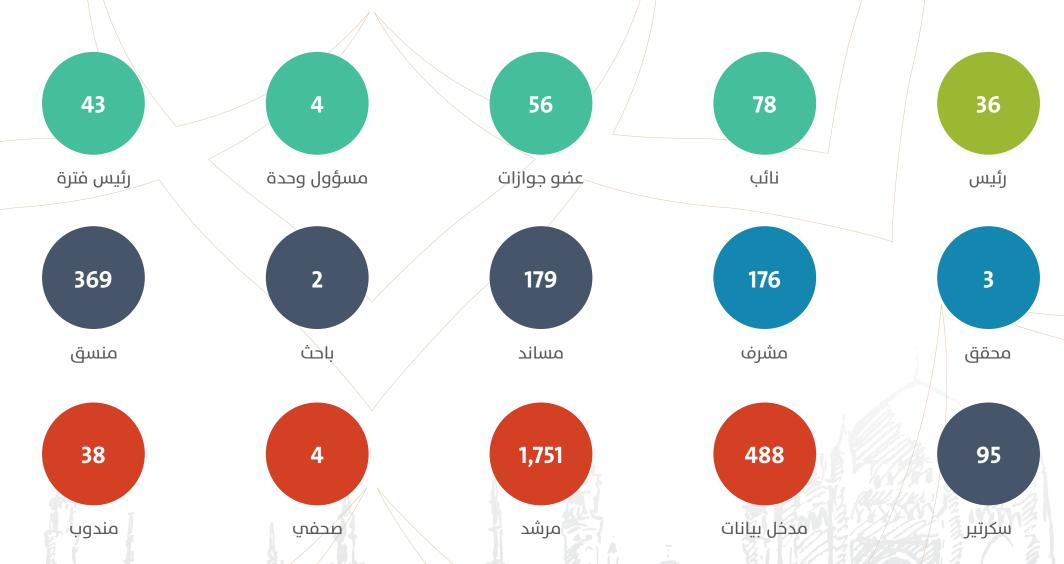
العدد	البيان
3,322	احتساب ومراجعة وإصدار المكافآت الموسمية
161	إصدار تعاميد السيارات
322	توزيع كميات المحروقات المخصصة



إحصائية عامة عن الكوادر البشرية لموسم حج 1438

إجمالي عدد الموظفين: (3,322) موظف







إحصائية عامة عن التجهيزات لموسم حج 1438





14 دراجة نارية



161 سیارة



400 شریحة جوال



274 جهاز لاسلکي



87 محطة ثابتة



177 طابعة



495 جهاز حاسب آلي



228 کامیرات مراقبة



56 آلة تصوير



139 هاتف وفاکس



38 تطبيق إلكتروني



2 وحدة تخزين كبيرة



27 جهاز سیرفر



284 قارىئ ضوئىي



103 جهاز آیباد



نشر وتعزيز ثقافة الجودة



تجهيز الأدلة الإجرائية لجميع القطاعات

- طباعة لوحات مقاس A3 ووضعها علم أماكن بارزة في مواقع العمل تحتوي على إجراءات

تجهيز وطباعة أدلة الإجراءات لكل قطاع على حده

- طباعة مطويات A5 للموظفين ونشرها في أماكن العمل على الأرفف، وتكون مختصرة على عملية واحدة واجراءاتها، وكرسم فلو شارت
- العمل والمحددات الزمنية لكل اجراء



تعزيز ونشر ثقافة الجودة عن طريق تجهيز ركن المعلومات في كل مواقع العمل، ويحتوي هذا الركن على أرفف تحتوي على منشورات مختلفة. مفيدة لموظفي المؤسسة وللحجاج الكرام

نشر ثقافة وسياسات الجودة في كافة المواقع

تصميم وإعداد مجموعة من اللوحات بمقاس A3 تحتوي على رسائل توعوية تهدف إلى تعزيز هوية المؤسسة ونشر ثقافة الجودة



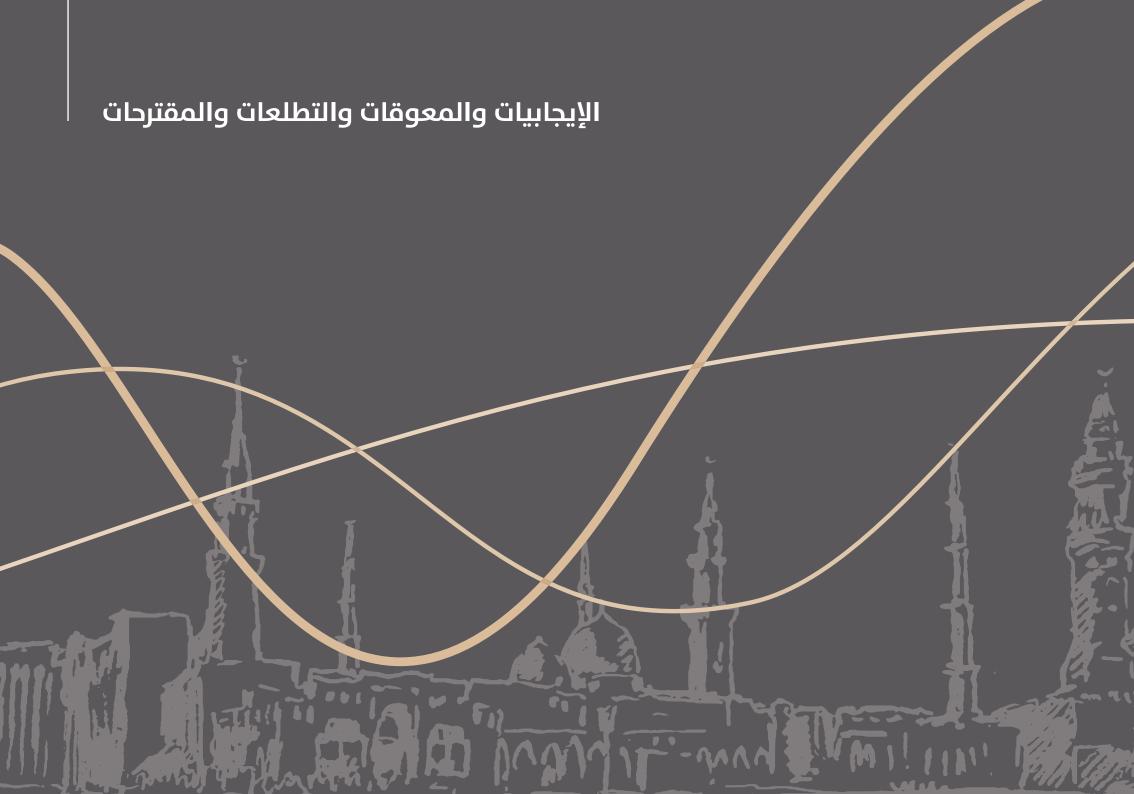
فكرتي

ُفتح المجال أمام موظفي المؤسسة لطرح أفكارهم إلإبداعية في تقديم خدمات مبتكرة أو إبداعية أو تحسينية أو تطويرية للحجاج الكرام

تنفيذ برنامج قياس رضى المستفيد قياس رضا المستفيدين من الخدمة من الحجاج الكرام وأخذ آرائهم عن جوانب الخدمة المقدمة لهم وفرص التحسين التي يقترحونها









متابعة شاشة اقفال المغادرات النهائية من قبل لجنة المتابعة الميدانية ساهم في إغلاق الرحلات ضمن المحددات الزمنية.

3

وجود كادر نسوي تابع لمكتب الرعاية الصحية في المستشفيات.

5

تعاون بعض مكاتب شئون الحج لتسهيل العوائق فيما يخص إسكان الحجاج.

6

2

مكاتب شئون الحج.

سرعة التجاوب من قبل بعض مكاتب شؤون الحجاج.

تواصل مكتب الرعاية الصحية مع القنصليات بجدة بعد سفر

عمل ورش عمل لموظفي الأدلاء العاملين في

المستشفيات لأساسيات العمل الإنساني.

تعاون منسوبي الجهات الإشرافية والرقابية وشركاؤنا في الخدمة.

8

إسناد نقل الحجاج الفرادى إلى شركة واحدة مخصصة لنقل الحجاج ووجود عدة فئات من السيارات الخاصة.



وحصرها والوقوف عليها وتفويجها بشكل سريع.

توفر الأجهزة الذكية (التابليت) لمكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية ساعد كثيراً في الوصول إلى الحالات

توفر شاشة الميداني المرئي (الخرائط) أسهم كثيراً في الإشراف المباشر للحالات الميدانية.

> قيام مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة بإيصال الجوازات 11 إلى مكاتب الخدمة الميدانية.

> > 13

توفر الحافلات بعدد كافي ايام الذروة من قبل النقابة العامة للسيارات.

10

12

14

16

زيادة عدد الحجاج أسهم بشكل كبير في الدورة الاقتصادية على مستوى المدينة.

المسار الالكتروني ساعد في تطوير اجراءات العمل.

إنهاء إجراءات المغادرة النهائية للحجاج الفرادى من قبل 15 النقابة العامة للسيارات.

السماح للشركات السياحية ومكاتب شؤون الحجاج بإبرام عقود النقل الترددي.



المعوقات والصعوبات

1

جلب بيانات الحجاج من المسار الموحد كان بطيء جداً مما أدم إلم تأخير كبير في تسجيل الجوازات وسير العمل بمكاتب الخدمة.

2

عدم اعتماد ظهور رحلات الطيران بوقت كافي بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة.

3

ضعف أداء بعض مكاتب شؤون الحجاج والمنظمين بالتفويج المسبق والالتزام بعقود الإسكان.

4

6

دخول بعض الحجاج القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي. بالمدينة المنورة في الموسم الأول وبحوزتهم جوازات السفر الخاصة بهم.

5

دخول بعض الحجاج القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي. بالمدينة المنورة في الموسم الأول بدون إجراء البصمة لهم.

عدم وجود مركز تفتيش في مدخل المدينة.



المعوقات والصعوبات

7

مغادرة الساعة 11 مساء في موسم ما قبل الحج مع ارتفاع درجة الحرارة نهاراً.

8

قدوم مطار المدينة يومي 5 و4 ذو الحجة.

9

عدم معرفة جهة قدوم حجاج المجاملة.

10

توقف الربط بشكل متكرر من قِبل شركة سجل مما أثر علم كافة العمليات بالمكاتب.

11

كثرة التعديلات علم الإجراءات في المسار الموحد مما ادم الم عدم استقرار الإجراءات بالمكاتب.



التطلعات والمقترحات

- زيادة عدد الحافلات المخصصة للنقل الترددس لمغادرة الحجاج الكرام لموسم ما بعد الحج عن طريق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة.
- إلزام جميع الحجاج القادمين بتأشيرة مجاملة إجراء عقود إِسْكَانَ مع كَافَةُ حَرْمُ الخدمات عبر المسار الالكتروني.

- 3
- السماح للحجاج القادمين للمدينة يومي 4 و5 بالمغادرة يومي 6 و7 ذو الحجة.

- وضع حد أعلى لكل جنسية في القدوم والمغادرة للمدينة وذلك بسبب قدوم عدد كبير جدا (مثلاً لحجاج نيجيريا في اخر ايام الموسم الاول وحجاج مصر في اول ايام الموسم الثاني).

- إعادة النظر في قرار مغادرة الحجاج الساعة 11 مساء في الموسم الأول إلى مكة المكرمة لأداء الفريضة بسبب حرارة الجو وتطبيق المسار الالكتروني حول تفويج الحجاج حسب العقود والالتزام بالوقت.

- السماح لسيارات المؤسسة الميدانية التي تحمل شعار
- المؤسسة الدخول للمركزيات والسماح لسيارات إرشاد الحجاج التائهين المتنقلة الوقوف في مواقع تواجد الحجاج .

- تحويل إنهاء إجراءات إصدار شهادات الوفاة آليا.

- 8
- تأمين مواقع مناسبة للمؤسسة داخل المستشفيات.

- التأكيد على وضع الباركود الخاص بالحج على جميع الجوازات للحجاج عند قدومهم في الموسم الأول، بالإضافة إلى أخذ بصمة جميع الحجاج قبل الخروج من المطار.
- 10
- توفير مواقع جديدة لكبائن إرشاد الحجاج التائهين داخل المنطقة المركزية.



أعضاء لجنة التقرير الختامي



الدليل: أ. فارس بن يوسف صبغة الله عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (3)



الدليل: أ. هاشم بن مصطفى مقلية عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (2)



الدليل: أ. فهد بن عبدالحميد شحاتة عضو مجلس الإدارة أمين المجلس، المشرف علم مركز استقبال المطار والمساندة الموسمية



م. علي محمد رفيق عضو ومقرر اللجنة



م. عماد الدين محمد عوامة رئيس تقنية المعلومات والحاسب الآلي عضو اللجنة



ابن الدليل: د. أحمد بن يوسف حوالة عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة









المملكة العربية السعودية – المدينة المنورة – ص.ب ٤٤٨٦ – هاتف: ٩٦٦١٤ ٨٢٦٠٨٨ - فاكس: ٩٦٦١٤ ٨٢٥٥٠٤٨ K.S.A Al-Madinah Al-Munawarah - P.O.Box: 4486 - Tel: +966148260088 - Fax: +966148255048