



الهـجـمـةـ الـكـانـيـةـ الـكـانـيـةـ  
خـدـمـةـ الـحـاجـ شـرـفـ أـمـانـةـ مـسـؤـولـةـ

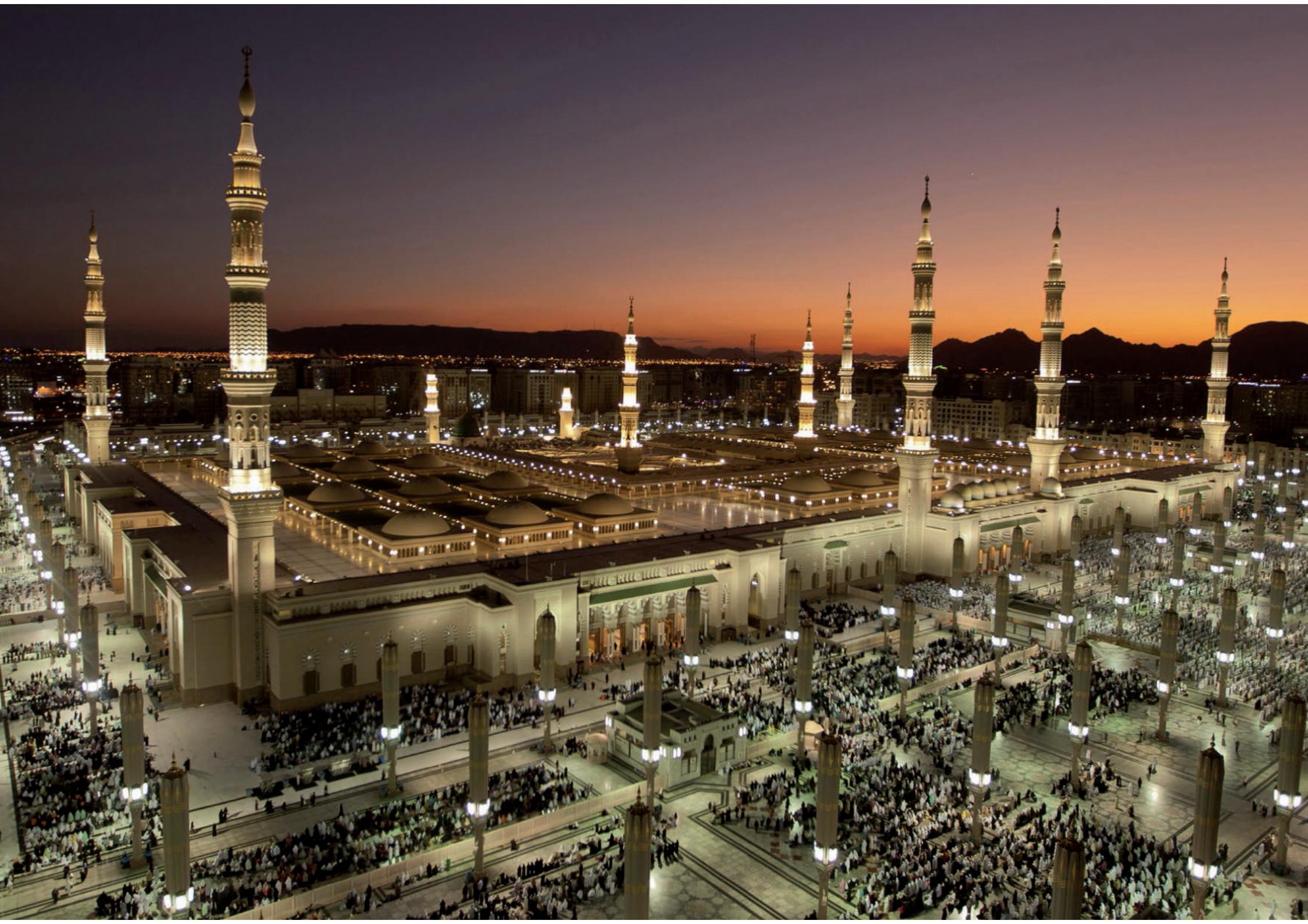


# التقرير الختامي لموسم حج 1439هـ



ISO  
9001  
BUREAU VERITAS  
Certification





لَهُ الْحَمْدُ  
لِلّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ





خادم الحرمين الشريفين  
**الملك سلمان بن عبدالعزيز 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

إننا في المملكة العربية السعودية وقد شرفنا الله  
بخدمة الحرمين الشريفين وقاديهما نذرنا أنفسنا  
وإمكاناتنا وما أتينا من جهود قيادةً حكومةً وشعباً  
لراحة ضيوف الرحمن والشهر على أمنهم وسلامتهم



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



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



معالى الدكتور  
محمد صالح بن طاهر بن تن  
وزير الحج والعمرة



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



## كلمة رئيس مجلس الإدارة



الدليل حاتم بن جعفر بالي

وقد درص مجلس الإدارة من خلال البرامج التشغيلية لموسم حج 1439هـ التنسيق مع الجهات الإشرافية والمشاركة في الخدمة وعقد العديد من ورش العمل قبل بدء أعمال الموسم وذلك لتذليل كافة الصعوبات التي قد تواجه موظفي الخدمة وهذا الأمر أدى إلى تحقيق معايير الجودة في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام من كافة الجهات المشاركة والله الحمد.

من هذا المنطلق يسرني أن أضع بين يدي القارئ الكريم هذا التقرير الختامي لأعمال موسم حج 1439هـ بما احتواه من إنجازات ومعلومات وتقارير إحصائية خلال الموسم؛ لإبراز الجهد الذي بذلتها المؤسسة وما قدمه العاملون فيها من خدمات لضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي الشريف، ويسرني بهذه المناسبة أن أنتهز هذه الفرصة لأنقدم بالشكر الجزيلاً لكل من أسهم في إنجاح أعمال المؤسسة في موسم حج 1439هـ 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 للتوجيهاتالمستديرة رعاها الله، ولصاحب المعالي وزير الحج والعمراء الدكتور عبد الفتاح بن سليمان المشاط لمتابعتهما الدائمة، ولأصحاب السعادة وكلاء الوزارة على دعمهم لنا في كافة الأعمال المقدمة، والشكر موصول للإدارة العامة للحج والعمراء والزيارة بإمارة منطقة المدينة المنورة، ومؤسسات أرباب الطوائف، والنقاية العامة للسيارات وشركات النقل، ومجموعات الإسكان والفنادق ومكاتب شؤون الحج، وجميع الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة على تعاونهم لإنجاح أعمال الموسم. كما أنقدم بالشكر الخاص لأصحاب السعادة نائب الرئيس وأعضاء مجلس الإدارة على جهودهم في إعداد الخطط والبرامج الناجحة بحمد الله، والشكر موصول لسعادة رئيس لجنة إعداد التقرير الختامي لأعمال موسم حج 1439هـ وأعضاء اللجنة الموقرين لإسهامهم في إدراج هذا التقرير بما احتواه من معلومات.

وفي الختام .. أدعوا الله أن يكتب الأجر والمثوبة لكل من أخلص وبذل، كما وأسأله تعالى أن يوفقنا لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي الشريف في الموسم القادم بإذن الله وفق ما تتطلع إليهقيادة الرشيدة - رعاها الله - ووزارة الحج والعمراء الموقرة، وطالفة الأدلة الأعزاء.

## خدمة الحاج الكريم "شرف - أمانة - مسؤولية"

الحمد لله وحده والصلوة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه أجمعين.. وبعد ..

فقد اضطفت الله تعالى أبناء هذا الوطن الغالي من طيبة الطيبة لتقديم الخدمات لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وآله وسلم، انطلاقاً من اهتمام الدولة أيدها الله منذ تأسيسها على يد المغفور له الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود، حيث سخرت كافة الإمكانيات والدعم لجميع الجهات الحكومية والأهلية لتقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام زوار المسجد النبوي الشريف، وقد توالت هذا الاهتمام حتى العهد الميمون عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز - حفظه الله - وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز وللي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع - حفظه الله -، حيث حظيت الخدمات المقدمة تطوراً بارزاً في آليات العمل ومواكبة العصر من خلال توفير وتحسين الخدمة وبما يتوافق مع تحقيق رؤية المملكة 2030.

والمؤسسة الأهلية للأداء انطلاقاً من الأنظمة والتعليمات ومهامها الأساسية المنطة بها تقوم كل عام بإعداد خططها التشغيلية - وما احتوته من برامج - ليتم مناقشتها من قبل وكالة وزارة الحج والعمراء لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة ويتم فيما بعد اعتمادها من صاحب المعالي وزير الحج والعمراء لتنفيذها على أرض الواقع لارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام، وقد شهدت الخطة التشغيلية في موسم حج عام 1439هـ العديد من البرامج التطويرية والمستجدات التي تم تنفيذها - ولله الحمد - من خلال جميع قطاعاتها ووحداتها ومرافقها ومكاتبها الميدانية والمكاتب المساعدة. وقد بذلت جهودها من خلال استخدام الأجهزة الذكية في عمليات التفويج والمغادرة وتطوير وتحسين الأنظمة المستخدمة للتواكب مع تطورات المسار الإلكتروني لحجاج الخارج.

كما حققت المؤسسة والله الحمد الناغم مع التطور والتحديث في برنامج المسار الإلكتروني لحجاج الخارج في هذا الموسم من خلال إعداد ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين في مكاتب الخدمة.

# المؤسسة الأهلية للأداء

لخدمة المساجد بالتقنية المعاصرة



المنقلة  
لإرشاد الحاجة الثانية

كيف اقدر اخدمك؟

I serve you

050 333 4545

050 333 4546

050 333 4547

050 333 4548

050 333 4549

050 333 4550

050 333 4551

050 333 4552

050 333 4553

050 333 4554

050 333 4555

050 333 4556

050 333 4557

050 333 4558

050 333 4559

050 333 4560

050 333 4561

050 333 4562

050 333 4563

050 333 4564

050 333 4565

050 333 4566

050 333 4567

050 333 4568

050 333 4569

050 333 4570

050 333 4571

050 333 4572

050 333 4573

050 333 4574

050 333 4575

050 333 4576

050 333 4577

050 333 4578

050 333 4579

050 333 4580

050 333 4581

050 333 4582

050 333 4583

050 333 4584

050 333 4585

050 333 4586

050 333 4587

050 333 4588

050 333 4589

050 333 4590

050 333 4591

050 333 4592

050 333 4593

050 333 4594

050 333 4595

050 333 4596

050 333 4597

050 333 4598

050 333 4599

050 333 4600

050 333 4601

050 333 4602

050 333 4603

050 333 4604

050 333 4605

050 333 4606

050 333 4607

050 333 4608

050 333 4609

050 333 4610

050 333 4611

050 333 4612

050 333 4613

050 333 4614

050 333 4615

050 333 4616

050 333 4617

050 333 4618

050 333 4619

050 333 4620

050 333 4621

050 333 4622

050 333 4623

050 333 4624

050 333 4625

050 333 4626

050 333 4627

050 333 4628

050 333 4629

050 333 4630

050 333 4631

050 333 4632

050 333 4633

050 333 4634

050 333 4635

050 333 4636

050 333 4637

050 333 4638

050 333 4639

050 333 4640

050 333 4641

050 333 4642

050 333 4643

050 333 4644

050 333 4645

050 333 4646

050 333 4647

050 333 4648

050 333 4649

050 333 4650

050 333 4651

050 333 4652

050 333 4653

050 333 4654

050 333 4655

050 333 4656

050 333 4657

050 333 4658

050 333 4659

050 333 4660

050 333 4661

050 333 4662

050 333 4663

050 333 4664

050 333 4665

050 333 4666

050 333 4667

050 333 4668

050 333 4669

050 333 4670

050 333 4671

050 333 4672

050 333 4673

050 333 4674

050 333 4675

050 333 4676

050 333 4677

050 333 4678

050 333 4679

050 333 4680

050 333 4681

050 333 4682

050 333 4683

050 333 4684

050 333 4685

050 333 4686

050 333 4687

050 333 4688

050 333 4689

050 333 4690

050 333 4691

050 333 4692

050 333 4693

050 333 4694

050 333 4695

050 333 4696

050 333 4697

050 333 4698

050 333 4699

050 333 4700

050 333 4701

050 333 4702

050 333 4703

050 333 4704

050 333 4705

050 333 4706

050 333 4707

050 333 4708

050 333 4709

050 333 4710

050 333 4711

050 333 4712

050 333 4713

050 333 4714

050 333 4715

050 333 4716

050 333 4717

050 333 4718

050 333 4719

050 333 4720

050 333 4721

050 333 4722

050 333 4723

050 333 4724

050 333 4725

050 333 4726

050 333 4727

050 333 4728

050 333 4729

050 333 4730

050 333 4731

050 333 4732

050 333 4733

050 333 4734

050 333 4735

050 333 4736

050 333 4737

050 333 4738

050 333 4739

050 333 4740

050 333 4741

050 333 4742

050 333 4743

050 333 4744

050 333 4745

050 333 4746

050 333 4747

050 333 4748

050 333 4749

050 333 4750

050 333 4751

050 333 4752

050 333 4753

050 333 4754

050 333 4755

050 333 4756

050 333 4757

050 333 4758

050 333 4759

050 333 4760

050 333 4761

050 333 4762

050 333 4763

050 333 4764

050 333 4765

050 333 4766

050 333 4767

050 333 4768

050 333 4769

050 333 4770

050 333 4771

050 333 4772

050 333 4773

050 333 4774

050 333 4775

050 333 4776

050 333 4777

نبذة عن  
المؤسسة الأهلية للأدلة





## النشأة

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 145/54 وتاريخ 25/12/1356هـ باعتماد نظام هيئة الأداء بالمدينة المنورة، ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم 4/ص 3162/4 في 13/6/1399هـ بالموافقة على إقامة مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والزوار بالمدينة المنورة وتوالت قرارات إنشاء المؤسسات حتى صدر القرار الوزاري رقم 324/ق/م وتاريخ 5/8/1405هـ القاضي بإنشاء المؤسسة الأهلية التجريبية للأداء الذي حول خدمة الحجاج من العمل الفردي إلى العمل الجماعي ليواكب النهضة الشاملة التي تعيشها المملكة.

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

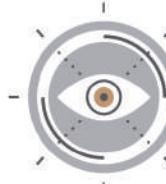
وتحترف المؤسسة الأهلية للأداء بالمدينة المنورة بالمساهمة في تحقيق تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين وما صدر من مرسوم ملكي كريم رقم (51032) /5/ وتاريخ 27/11/1433هـ بإنشاء المسار الإلكتروني وذلك للارتقاء الدائم بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول صلى الله عليه وسلم، وتعمل بشكل دائم على تقويم الأداء في مواسم الحج لترسيخ الإيجابيات بوصفها مكتسبات ينبغي العمل على تعزيزها وتنميتها، وتجديد جوانب القصور إن وجدت- للعمل على تلافيها مستقبلاً، ويتم بتوفيق الله التخطيط المبكر لخدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج بالشكل الذي يمكن المؤسسة من مواصلة مسيرة التطوير وميكنة خدماتها على مختلف الأصعدة .



## الرؤية | الرسالة | القيم

### الرؤية

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم



### الرسالة

نشعر بتوارث خدمة الحاج الكريم زائر مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم في المدينة المنورة بأصالة وهمة ، وأن نقدم خدماتنا المتميزة بكل معاني الإنسانية ، إرضاء لله عز وجل ثم الحاج الكريم وولاة الأمر وطائفة الأداء.



### القيم

- النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل.
- تحقيق راحة الحجاج.
- تحقيق مضمون الاتنماء 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

دورة 1436 - 1439 هـ



الدليل: أ. خالد بن حسن جبش  
عضو مجلس الإدارة  
لمركزى استقبال الهجرة والبر



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



الدليل: أ. حاتم بن جعفر بالي  
رئيس مجلس الإدارة



الدليل: د. احمد بن اسعد خليل  
عضو مجلس الإدارة  
للخدمات الإنسانية ومغادرة المقيمات  
المشرف على علاقات المساهمين  
المنسق مع جمعية الكشافة السعودية



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



الدليل: أ. فهد بن عبد الحميد شحاته  
عضو مجلس الإدارة  
أمين المجلس، المشرف على مركز استقبال المطار  
والمساندة الموسمية / المنسق مع مكتب إرشاد  
الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد



## مجلس إدارة المؤسسة

دورة 1436 - 1439 هـ



**الدليل: أ. هاشم بن مصطفى مقيلة**  
عضو مجلس الإدارة  
رئيس المجلس الإشرافي رقم (2)  
المشرف على مغادرة الفرادى  
المنسق مع النقابة العامة للسيارات



**الدليل: أ. كمال بن أحمد خليفة**  
عضو مجلس الإدارة  
للشؤون الإدارية والعلاقات العامة والإعلام  
والعلاقات الحكومية وخدمات الدجاج



**الدليل: أ. فيصل بن محمد أمين سندى**  
عضو مجلس الإدارة  
رئيس المجلس الإشرافي رقم (1)



**الدليل: د. ريان بن سالم حماد**  
عضو مجلس الإدارة  
للشؤون المالية والبحوث والدراسات



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



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

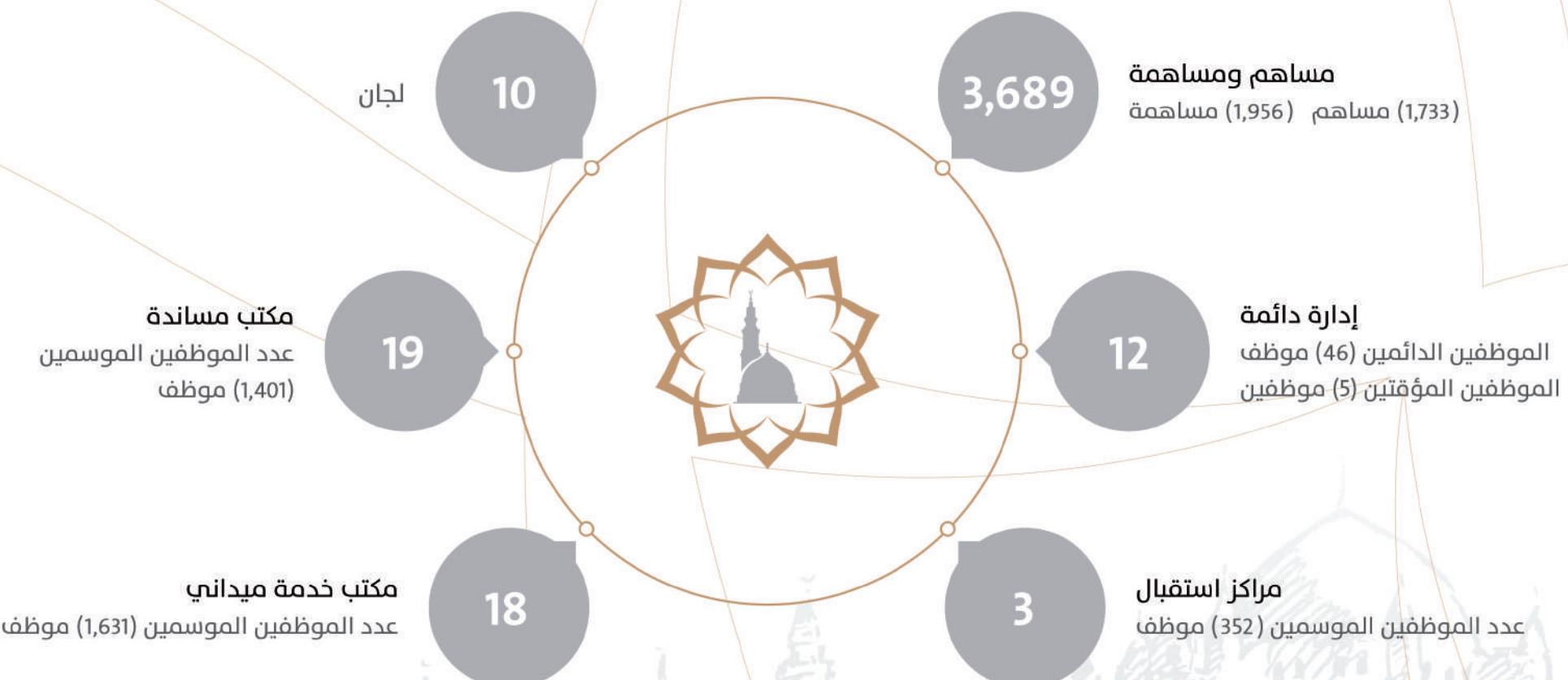


## الهيكل التنظيمي





## المؤسسة في أرقام





## خدماتنا الأساسية



### 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 الالزمة لذلك



### الوديع

تقوم المؤسسة بالاستعداد لاتمام إجراءات مغادرة الحجاج الكرام والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل عملية مغادرتهم إلى مكة المكرمة أو العودة إلى بلادهم بكل يسر وسهولة



### الاستقبال

تمثل هذه الخدمة في استقبال الحجاج الكرام والتدريب بهم بدءاً من وصولهم إلى مراكز الاستقبال وتوجيههم إلى مقر سكنهم



## خدماتنا الأساسية



### 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



### إرشاد الحجاج التائبين

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



### تداول وحفظ الجوازات

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



## هوية المؤسسة وفق برنامج التحول الوطني 2020

**التناغم مع رؤية المملكة 2030**  
وضع أسس واستراتيجيات لتناغم مع أهداف  
ورؤية المملكة 2030 وتوافق مع برنامج  
التحول الوطني لأهداف الوزارة 2020  
والمشاركة لتدقيقها مع الجهات ذات العلاقة

**ضمان جودة وتطوير الخدمات**  
ضمان تحقيق معايير الجودة وتطوير  
الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

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

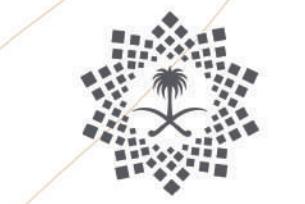
**عقد شراكات استثمارية مع القطاع  
الخاص**

تنوع مصادر الدخل للمؤسسة من خلال ترشيد  
الإنفاق وعقد شراكات استثمارية مع القطاع الخاص

**عقد شراكات استراتيجية مع الجهات  
ذات العلاقة**

وعقد شراكات استراتيجية مع الجهات ذات  
العلاقة بخدمات ضيوف الرحمن

**تعزيز العلاقة مع السادة المساهمين**  
تعزيز العلاقة مع السادة المساهمين



**برنامج التحول  
الوطني 2020**



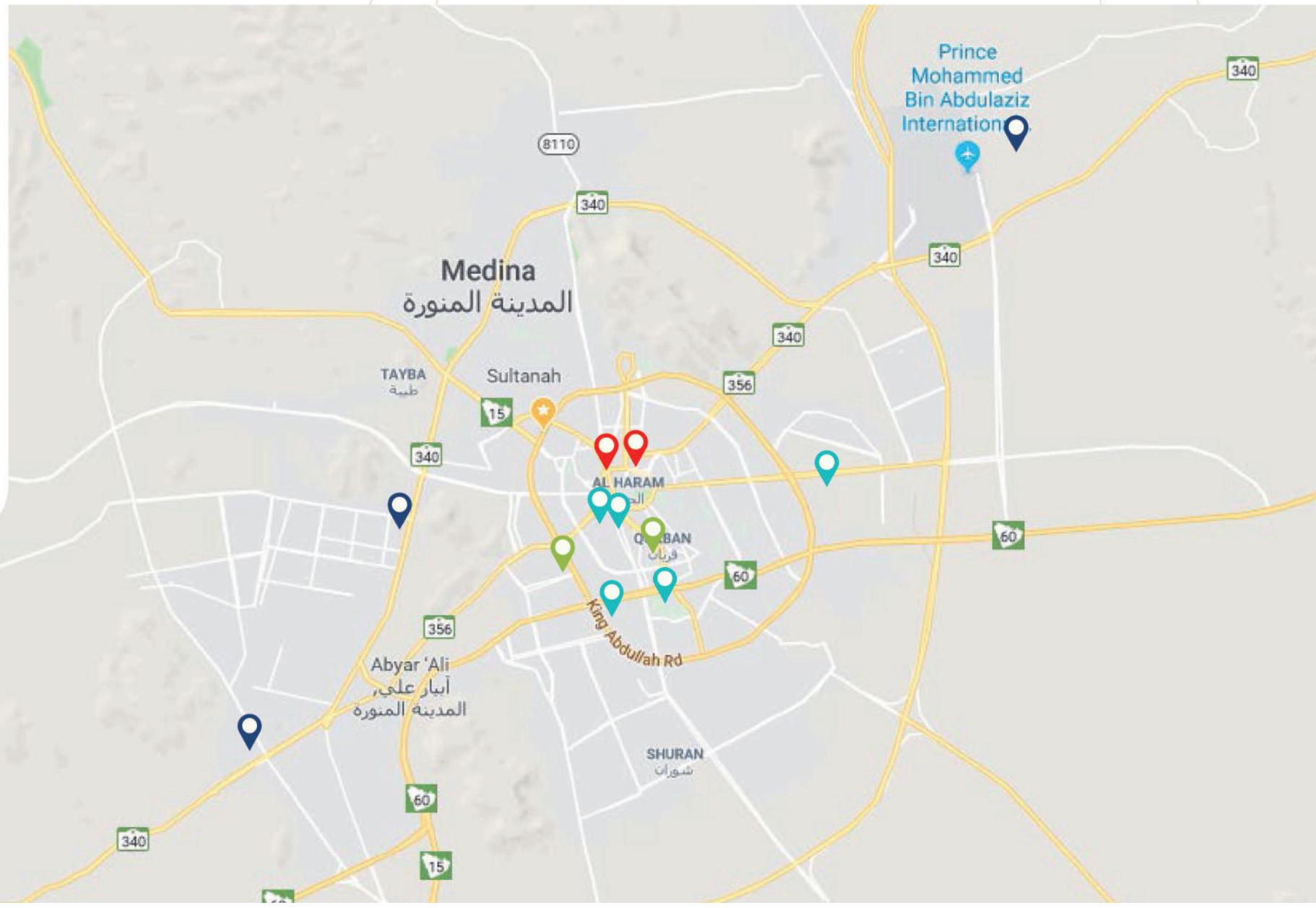
## توزيع مقار أعمال المؤسسة الأهلية للأدلة في المدينة المنورة

المباني الإدارية

مراكز استقبال

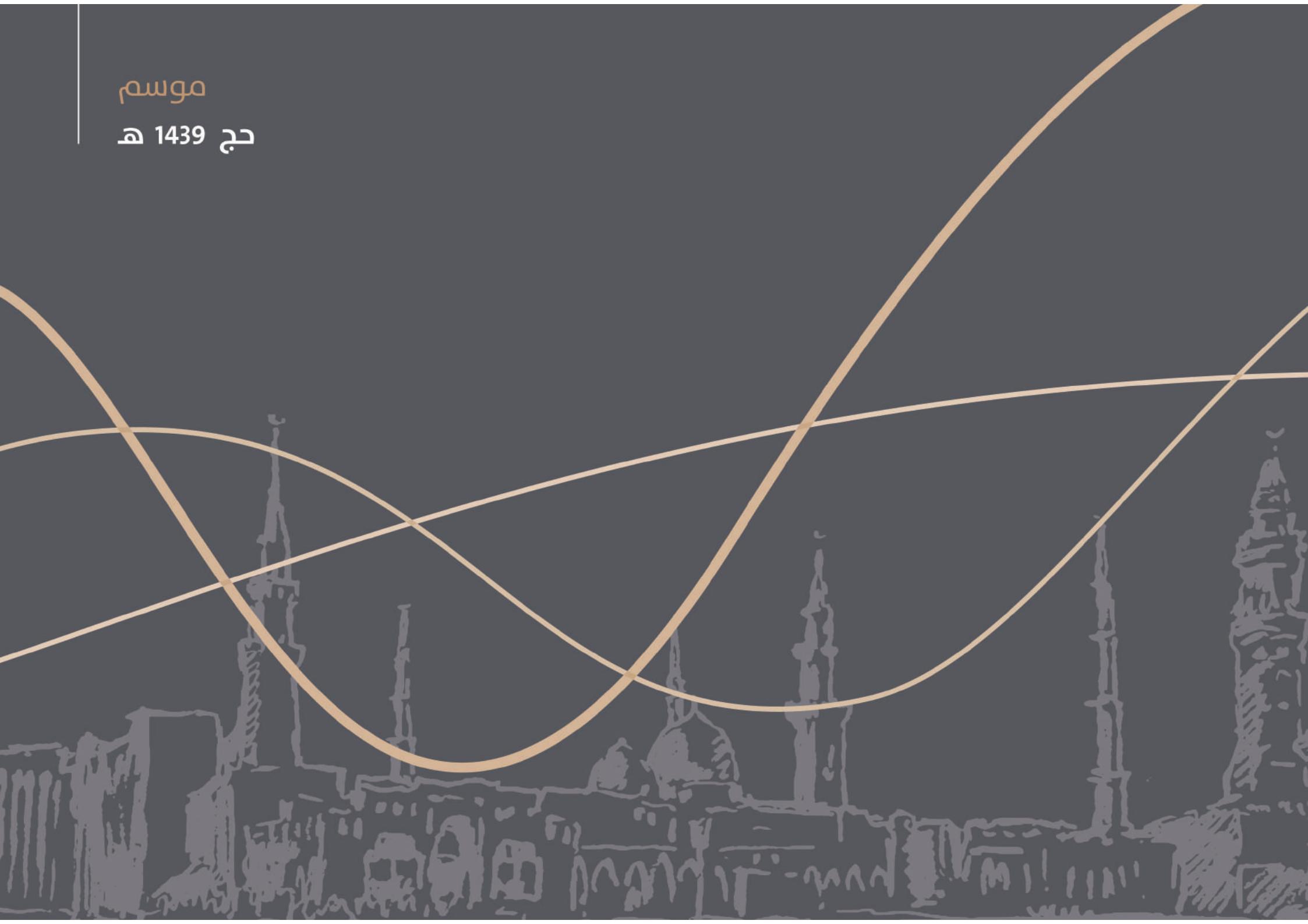
مكاتب الخدمة الميدانية

مكاتب مساندة





موسم  
حج 1439





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

**5**

**المجلس الإشرافي رقم (3)**

ويضم (5) مكاتب

- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2
- مكتب خدمة حجاج أندونيسيا
- مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط آسيا
- مكتب خدمة حجاج ايران

**5**

**المجلس الإشرافي رقم (2)**

ويضم (5) مكاتب ومركز واحد :

- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر)
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)
- مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
- مكتب خدمة حجاج الهند
- مكتب خدمة حجاج نيجيريا
- مركز مغادرة الفرادى

**8**

**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 باكستان
- مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية
- مكتب خدمة حجاج تركيا
- مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
- مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا



## مكاتب خدمة الحجاج والإدارات والجهات المساعدة



**متابعة الإسكان الميداني  
والشركات السياحية  
ومكاتب شؤون الحجاج**  
ويضم:  
• فرقة ميدانية



**مركز الدعم والمساعدة**  
وهو يحتوي على:  
• (130) مرشد لدعم عمليات  
المغادرة في مكاتب الخدمة  
ومراكز توجيه الحافلات



**لجان المراقبة والمتابعة**  
تشتمل على لجان المراقبة والمتابعة  
الميدانية وتضم:  
• (20) فرقة ميدانية  
ولجان المراقبة والمتابعة الإدارية وتضم:  
• (15) فرقة إدارية



**مراكز توجيه الحافلات**  
تشتمل على (3) مراكز:  
• مركز توجيه الحافلات 1  
• مركز توجيه الحافلات 2 والتردية  
• مركز توجيه الحافلات 3



**مراكز الاستقبال**  
تشتمل على (3) مراكز:  
• مركز الاستقبال وتفويج ومغادرة  
الحجاج بالمطار  
• مركز استقبال الهجرة وتفويج  
الحجاج بكيلو 9  
• مركز استقبال حجاج البر



**الطوارئ والسلامة**  
ويضم:  
• (20) فرقة ميدانية



**مكتب الرعاية الصحية**  
يشتمل على:  
• (4) وحدات ثابتة في:  
- مستشفى الأنصار  
- مستشفى الملك فهد  
- مستشفى الميقات  
- مستشفى أحد



## مستجدات الخطة التشغيلية

### استخدام الأجهزة الذكية

في عمليات التفويج والمغادرة  
ميدانياً من قبل الفرق الميدانية.



إيصال الجوازات إلى مكاتب الخدمة الميدانية  
من قبل هراري حفظ وتداول الجوازات  
بالهجرة والمطار كلا فيما يخصه



إثبات خدمة الحجاج الكرام  
عبر المسار الإلكتروني لتأكيد وصولهم.



تعيين عناصر نسائية  
بمركز استقبال المطار  
ومراكز الرعاية الطبية  
بزيادة عن العام الماضي بنسبة (45%).



## مستجدات الخطة التشغيلية

تطبيق نظام أجير  
للاستفادة من المقيمين وأبنائهم  
عبر المنصة الإلكترونية التابعة  
لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية



استقطاب أعداد كبيرة  
عن أبناء الوطن وتشجيعهم  
للانخراط في العمل الموسمى



استحداث وحدة تابعة لقطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي بالمؤسسة  
لمتابعة أداء المكاتب في التعامل مع المسار الإلكتروني لحجاج الخارج  
وتدريبهم على كافة المستجدات التي تطرأ على المسار



## أبرز الإنجازات

**توثيق (20,268) عقد إسكان إلكتروني**  
على (619) فندق ودار سكنية مصرحة

**توظيف (3,384) موظف موسمي**  
(542) موظف من أبناء الطائف

**استقبال ومغادرة (1,632,622) حاج**  
(%48) ما قبل الحج، (%53) ما بعد الحج

**تقديم الخدمات الإنسانية لـ (10,482) حاج**  
متابعة تقديم الرعاية الصحية لـ (1,514) حاج  
وإرشاد (8,968) حاج إلى أماكن سكنهم

**برامج تدريبية لجميع شرائح الموظفين**  
تجاوز عدد المتدربين (1,480) متدرب

**تطوير الأنظمة التطبيقية**  
استحداث وتطوير مجموعة من حزم الخدمات وأليات العمل بما ينسجم مع مستجدات المسار الإلكتروني للحجاج الخارج.

**الكشف عن سلامة الدور السكنية**  
تم إجراء أكثر من (2,313) زيارة ميدانية للكشف على سلامة الدور السكنية والفنادق، وتأمين النواص (128) حالة

**متابعة (36,458) عملية تفويج ومغادرة**  
وتأمين أكثر من (398) حالة سكن خيري





## أبرز الإنجازات

**تطبيق نظام المؤسسة الإلكتروني عبر الأجهزة الذكية**  
تم تدشين وتفعيل نظام الإسكان الميداني والعمليات الميدانية للمغادرة عبر نظام الأجهزة الذكية لرصد جميع عمليات الاستقبال والمغادرة.

11 / 1439

**المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من المعاقين (حركيما)**  
المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من المعاقين (حركيما) التابعين لجمعية طيبة للإعاقة الدركية للكبار بالمدينة المنورة في مكاتب الخدمة وبما يتوافق مع أوضاعهم الصحية

11 / 1439

**المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام**

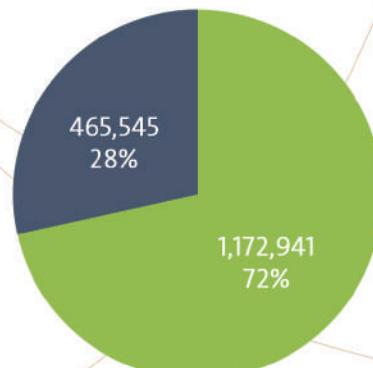
المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام التابعين للمؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام بالمدينة المنورة في مكاتب الخدمة

11 / 1439

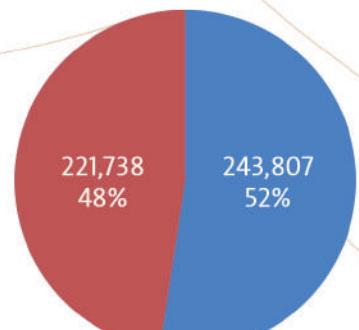
## مقارنة إحصائيات الإسكان للمواسم 1437 - 1438 - 1439 هـ



أعداد المستقبلين  
حسب نوع السكن

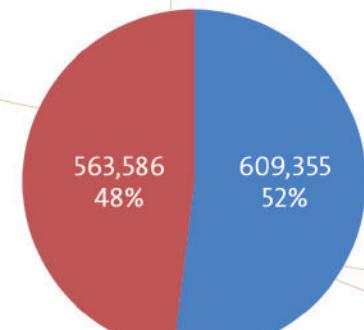


الدور السكنية



الموسم الأول  
الموسم الثاني

الفنادق



الموسم الأول  
الموسم الثاني

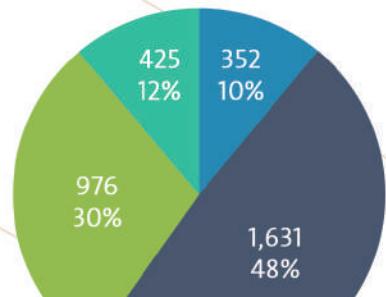
عدد العقود			الطاقة الاستيعابية			العدد			النوع
1439	1438	1437	1439	1438	1437	1439	1438	1437	
12,795	17,018	6,237	112,461	147,072	94,960	331	390	350	الدور السكنية
7,473	11,929	10,075	223,183	199,392	237,384	258	229	241	الفنادق
20,268	28,947	16,312	335,644	346,464	332,344	589	619	591	الإجمالي



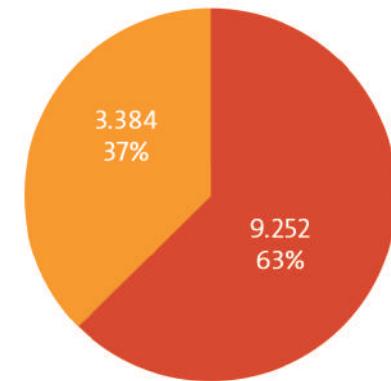
## التوظيف الموسعي

للمواسم 1437 - 1438 - 1439 هـ

### مقارنة توزيع الموظفين الموسمين على قطاعات ومكاتب ووحدات المؤسسة



مراكز توجيه حافلات  
مراكز استقبال  
مكاتب خدمة ميدانية  
وحدات ومكاتب مساندة



إجمالي المتقدمين  
إجمالي المعينين

إجمالي المعينين  
3,384

إجمالي المتقدمين  
9,252

الموسم	صفة الانتماء		
	دليل	ابن دليل	وكيل دليلة
1439	152	169	151
1438	159	114	231
1437	24	33	53
	17	21	-
	190	171	-
	2,842	2,811	2,294
	3,384	3,319	2,729
	الإجمالي		



## عدد الحجاج القادمين من الخارج

**1,758,722**

بلغ إجمالي عدد حجاج الخارج لهذا الموسم  
وفقاً للإحصائية الرسمية ( 1,758,722 ) حاج

## زار المدينة

عدد الحجاج الذين قدموا المدينة المنورة ( 1,635,097 ) حاج

## قدوم الحجاج في الموسم الأول

بلغ عدد الحجاج الذين قدموا في الموسم الأول ( 847,224 ) حاج

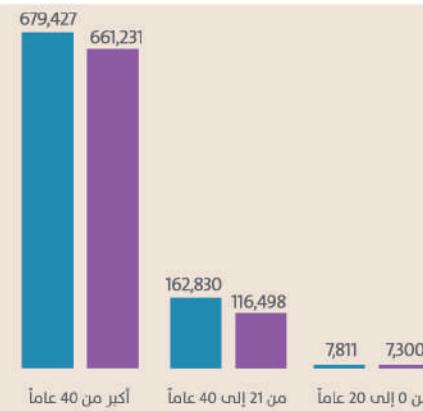
## قدوم الحجاج في الموسم الثاني

بلغ عدد الحجاج في الموسم الثاني ( 787,873 ) حاج

93%

52%

48%



% 1      7,300      من 0 إلى 20 عاماً

% 15      116,498      من 21 إلى 40 عاماً

% 84      661,231      أكبر من 40 عاماً



إناث

779,099

% 1      7,811      من 0 إلى 20 عاماً

% 19      162,830      من 21 إلى 40 عاماً

% 80      679,427      أكبر من 40 عاماً



ذكور

% 52  
850,068



## مقارنة بأعداد الحجاج مع مواسم الحج السابقة



1439  
1,635,097

1438  
1,632,887

1437  
1,226,807

1436  
1,230,798

1435  
1,303,469

1434  
1,294,596

1433  
1,586,242

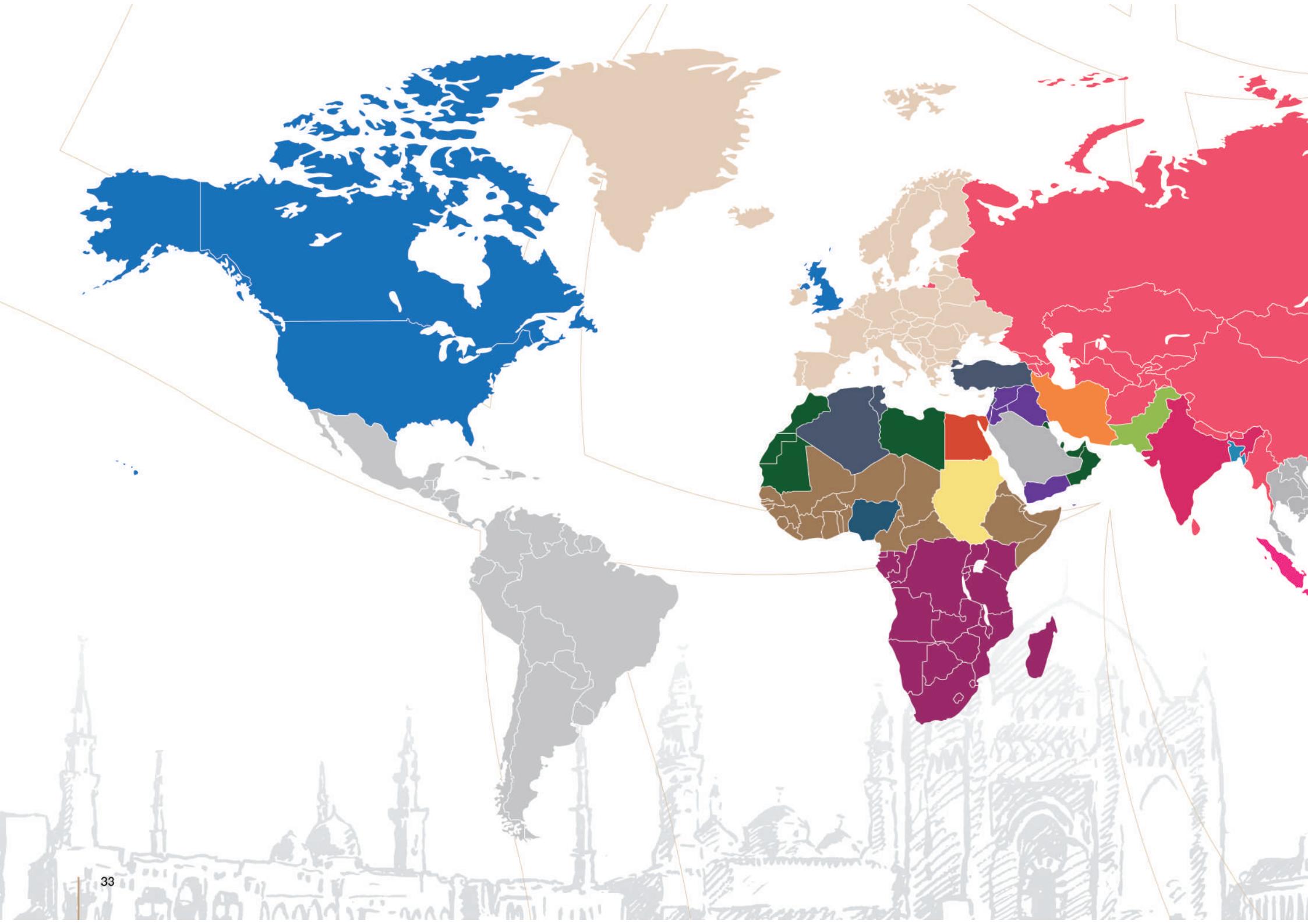
1432  
1,643,204



## توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية

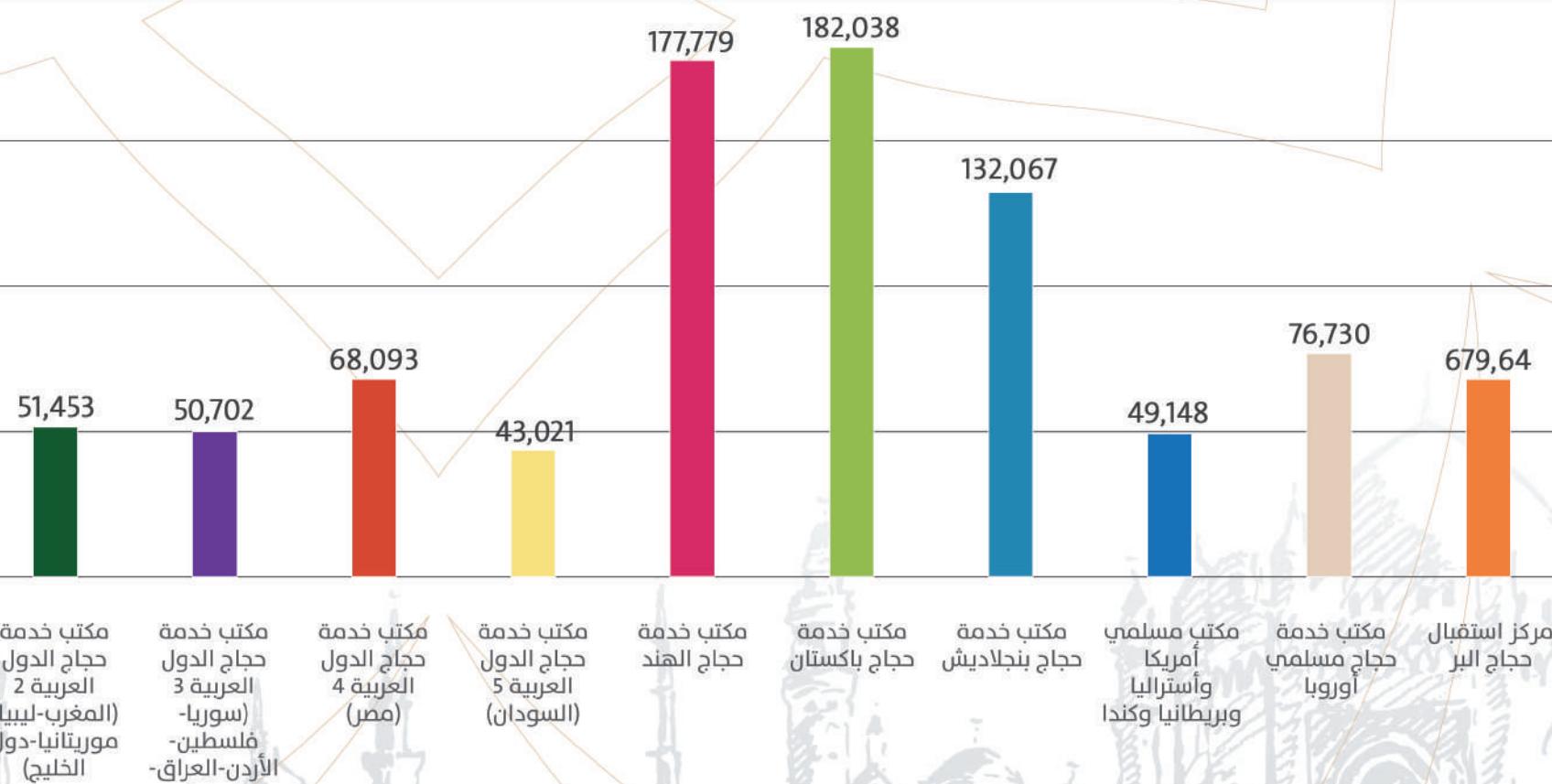
النسبة	عدد الحجاج
% 11.13	182038
% 4.8	78465
% 3.15	51453
% 4.16	68093
% 3.01	49284
% 4.98	81445
% 5.17	84537
% 13.83	226073
% 3.25	53121
% 3.1	50702
% 3.25	53112
% 4.69	76730
% 2.63	43021
% 10.87	177779
% 3.06	50095
% 3.01	49148
% 3.67	59970
% 8.08	132067
% 4.16	67964

- مكتب خدمة حجاج باكستان
- مكتب خدمة حجاج شرق آسيا والرحلات الداخلية
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج)
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر)
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1
- مكتب خدمة حجاج تركيا
- مكتب خدمة حجاج إيران
- مكتب خدمة حجاج أندونيسيا
- مكتب خدمة حجاج نيجيريا
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن)
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2
- مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)
- مكتب خدمة حجاج الهند
- مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا
- مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا
- مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان)
- مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
- مركز استقبال حجاج البر



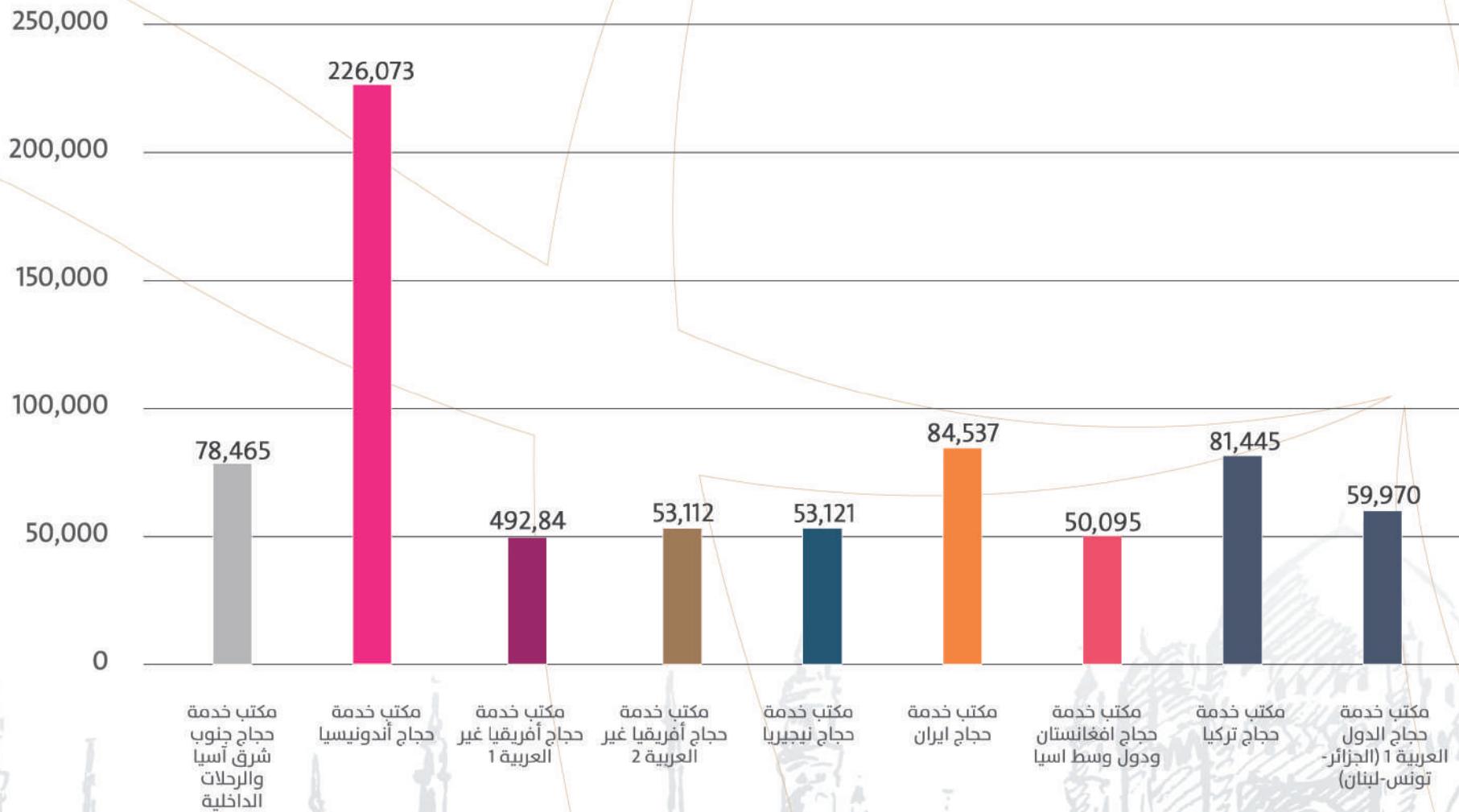


## توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية





## توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية





## إحصائيات استقبال ومغادرة الحجاج حسب المكتب الخدمة الميدانية

مغادرة				قدوم				اسم الادارة	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة		
182016	0	61837	120201	182038	0	45507	136531	مكتب خدمة حجاج باكستان	
78457	0	28868	49597	78465	0	46658	31807	مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية	
51448	0	20284	31169	51453	0	17472	33981	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج)	
68091	2	31310	36781	68093	0	28891	39202	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر)	
49279	0	9224	40060	49284	0	37756	11528	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1	
81439	0	27930	53515	81445	0	53026	28419	مكتب خدمة حجاج تركيا	
84537	0	44816	39721	84537	0	39936	44601	مكتب خدمة حجاج ايران	
225978	0	120548	105525	226073	0	93483	132590	مكتب خدمة حجاج أندونيسيا	
53115	0	2011	51110	53121	0	36320	16801	مكتب خدمة حجاج نيجيريا	
50696	0	24887	25815	50702	0	24402	26300	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن)	
53104	0	2594	50518	53112	0	47961	5151	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2	
76723	4	36178	40548	76730	0	37218	39512	مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا	
43014	3	4501	38517	43021	0	15824	27197	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)	
177746	0	68786	108993	177779	0	70141	107638	مكتب خدمة حجاج الهند	
50083	549	23572	25974	50095	0	24110	25985	مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا	
49147	17	21163	27968	49148	0	19937	29211	مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا	
59965	0	32793	27177	59970	0	25976	33994	مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان)	
132042	0	17719	114348	132067	0	3969	128098	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش	
67956	34185	64	33715	67964	67964	0	0	مركز استقبال حجاج البر	



## الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

مغادرة				قدوم				التاريخ	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادي	الهجري
0	0	0	0	3764	0	3764	0	14-07-18	1439-11-01
0	0	0	0	7757	0	7696	61	15-07-18	1439-11-02
0	0	0	0	10543	0	10180	363	16-07-18	1439-11-03
0	0	0	0	17492	0	16457	1035	17-07-18	1439-11-04
0	0	0	0	23205	0	22928	277	18-07-18	1439-11-05
6	6	0	0	25782	0	22590	3192	19-07-18	1439-11-06
124	0	0	124	24377	0	23474	903	20-07-18	1439-11-07
6604	0	0	6604	24777	0	23485	1292	21-07-18	1439-11-08
7473	0	0	7473	24462	0	23449	1013	22-07-18	1439-11-09
11547	0	0	11547	23201	0	22931	270	23-07-18	1439-11-10
14583	0	0	14583	22186	0	21499	687	24-07-18	1439-11-11
16514	0	0	16514	24523	0	24108	415	25-07-18	1439-11-12
20670	0	0	20670	24519	0	23294	1225	26-07-18	1439-11-13
24990	0	0	24990	27782	0	25399	2383	27-07-18	1439-11-14
24591	0	0	24591	34252	0	27391	6861	28-07-18	1439-11-15
25567	0	0	25567	32457	373	23232	8852	29-07-18	1439-11-16
26869	0	0	26869	25915	1170	19401	5344	30-07-18	1439-11-17
24343	0	1	24342	20607	1192	16020	3395	31-07-18	1439-11-18
27557	75	0	27482	21668	1079	16076	4513	01-08-18	1439-11-19
26572	165	3	26404	22138	833	17798	3507	02-08-18	1439-11-20
30289	1152	0	29137	24796	1477	19500	3819	03-08-18	1439-11-21



## الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

مغادرة				قدوم				التاريخ	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادي	الهجري
28994	1240	1	27753	24324	2798	17809	3717	04-08-18	1439-11-22
35265	858	0	34407	21871	2426	16616	2829	05-08-18	1439-11-23
38646	2216	0	36430	28745	1773	15413	11559	06-08-18	1439-11-24
53244	4136	17	49091	60760	2148	19185	39427	07-08-18	1439-11-25
25753	2205	3	23545	59512	3802	24622	31088	08-08-18	1439-11-26
21330	2144	1	19185	29597	3329	25188	1080	09-08-18	1439-11-27
22707	5322	2	17383	22377	1294	20520	563	10-08-18	1439-11-28
24818	2401	0	22417	23225	1240	20693	1292	11-08-18	1439-11-29
34345	5090	17	29238	31141	2279	26586	2276	12-08-18	1439-12-01
38284	784	32	37468	30039	903	28100	1036	13-08-18	1439-12-02
32578	2967	0	29611	23286	1935	20362	989	14-08-18	1439-12-03
65791	3034	883	61874	20654	2477	17979	198	15-08-18	1439-12-04
95759	4235	418	91106	10222	1934	8252	36	16-08-18	1439-12-05
39146	5252	240	33654	1016	323	658	35	17-08-18	1439-12-06
2746	1164	273	1309	123	104	19	0	18-08-18	1439-12-07
163	161	2	0	3939	3635	168	136	24-08-18	1439-12-13
503	460	43	0	17880	4027	641	13212	25-08-18	1439-12-14
4577	4268	309	0	61702	8124	60	53518	26-08-18	1439-12-15
4239	614	3448	177	64910	4861	0	60049	27-08-18	1439-12-16
18639	4600	11922	2117	33215	1379	66	31770	28-08-18	1439-12-17
29626	8294	13507	7825	36721	4452	44	32225	29-08-18	1439-12-18



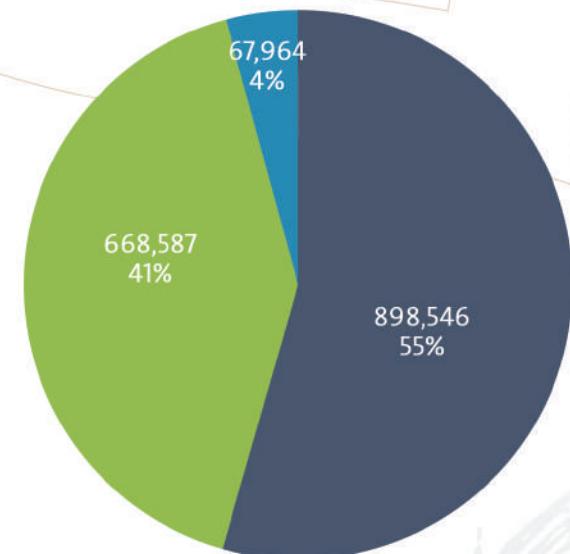
## الإحصائية اليومية للقدوم والمغادرة

مغادرة				قدوم				التاريخ	
الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الإجمالي	البر	المطار	الهجرة	الميلادي	الهجري
35671	4650	28069	2952	31883	3600	13	28270	30-08-18	1439-12-19
27446	2505	20487	4454	25727	1209	31	24487	31-08-18	1439-12-20
39436	4277	29763	5396	34980	446	0	34534	01-09-18	1439-12-21
29190	3858	21136	4196	38008	823	0	37185	02-09-18	1439-12-22
31761	3194	22701	5866	34272	371	0	33901	03-09-18	1439-12-23
28972	915	21312	6745	32008	292	0	31716	04-09-18	1439-12-24
28394	1045	22277	5072	38038	0	0	38038	05-09-18	1439-12-25
30058	718	24699	4641	37830	0	0	37830	06-09-18	1439-12-26
25047	1271	18348	5428	32073	0	0	32073	07-09-18	1439-12-27
25013	383	13656	10974	29965	0	0	29965	08-09-18	1439-12-28
25733	416	17665	7652	29723	0	0	29723	09-09-18	1439-12-29
21315	255	15541	5519	26816	0	0	26816	10-09-18	1439-12-30
28271	340	24990	2941	27775	0	0	27775	11-09-18	1440-01-01
25828	235	20042	5551	23938	0	0	23938	12-09-18	1440-01-02
31703	348	24991	6364	25820	0	0	25820	13-09-18	1440-01-03
31311	224	26025	5062	23226	0	0	23226	14-09-18	1440-01-04
36020	224	24011	11785	34211	0	0	34211	15-09-18	1440-01-05
35822	245	27481	8096	26044	0	0	26044	16-09-18	1440-01-06
18125	162	12198	5765	12474	0	0	12474	17-09-18	1440-01-07
14755	320	12966	1469	2997	0	0	2997	18-09-18	1440-01-08
25134	188	22519	2427	1068	0	0	1068	19-09-18	1440-01-09
21562	290	16765	45073	334	0	0	334	20-09-18	1440-01-10

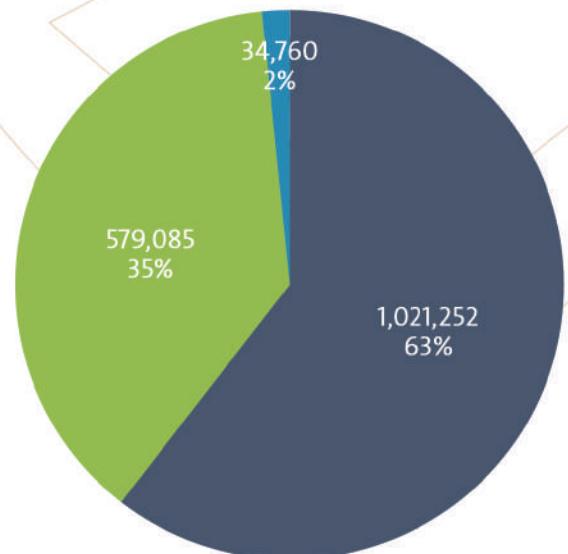


## احصائية الحجاج بناء على مراكز الاستقبال والمغادرة

احصائية الحجاج بناء على  
مراكز الاستقبال



احصائية الحجاج بناء على  
مراكز المغادرة



محطة الهجرة  
مطار الأمير محمد  
محطة البر

محطة الهجرة  
مطار الأمير محمد  
محطة البر



## احصائيات عمليات تفويج ومغادرة الحجاج

### الاسكان الميداني والشركات السياحية

البيان	العدد
موقع التفويج المباشرة	21,275
إسثمارات متابعة التفويج	19,851
استثمارات اختلاف التفويج	311
محاضر اثبات الحالة	305
حالات الاستعلام عن الشواغر	666
حالات تأمين سكن خيري	408
حالات إرجاع الحجاج لمقارن سكنهم	1,695
عدد مخالفات الشركات السياحية	110

### المتابعة الميدانية

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

## احصائيات المكاتب المساعدة



### الخدمات الإنسانية

البيان	العدد	حالات الدخول والخروج من المستشفيات
	1,554	
	242	حالات الوفاة
	8,968	حالات إرشاد الحجاج التائهين

### المتابعة الإدارية

البيان	العدد	عدد الزيارات
	8,928	
	3,663	حالات الانضباط الإداري
	480	محاضر إثبات الحالة

### الطوارئ والسلامة ووحدة تأمين النوافذ



البيان	العدد	الزيارات اليومية
	4,076	
	695	المتابعات
	455	الدور المخالف
	1,116	المعالجات
	905	المحاضر
	136	حالات التأمين



## احصائيات المكاتب المسندة

### العلاقات العامة والإعلام



البيان	العدد
عدد المقاطع المنشورة على اليوتيوب	21
عدد الأخبار التي تم نشرها بتوتر	231
عدد الأخبار التي تم نشرها بالفيسبوك	60
عدد المناسبات التي تمت تعطيفتها	90
لقاءات وسائل الإعلام	16
الملفات الصحفية الإلكترونية	64
عدد الأخبار في السناب شات	1,750

### التشغيل والصيانة والتجهيزات والمستودعات



البيان	العدد
البلاغات من إدارة التجهيزات والمستودعات	649
تجهيز مواقع العمل وتسليمها من إدارة التجهيزات والمستودعات	61
البلاغات المنجزة من إدارة التشغيل والصيانة	523

### الشؤون المالية

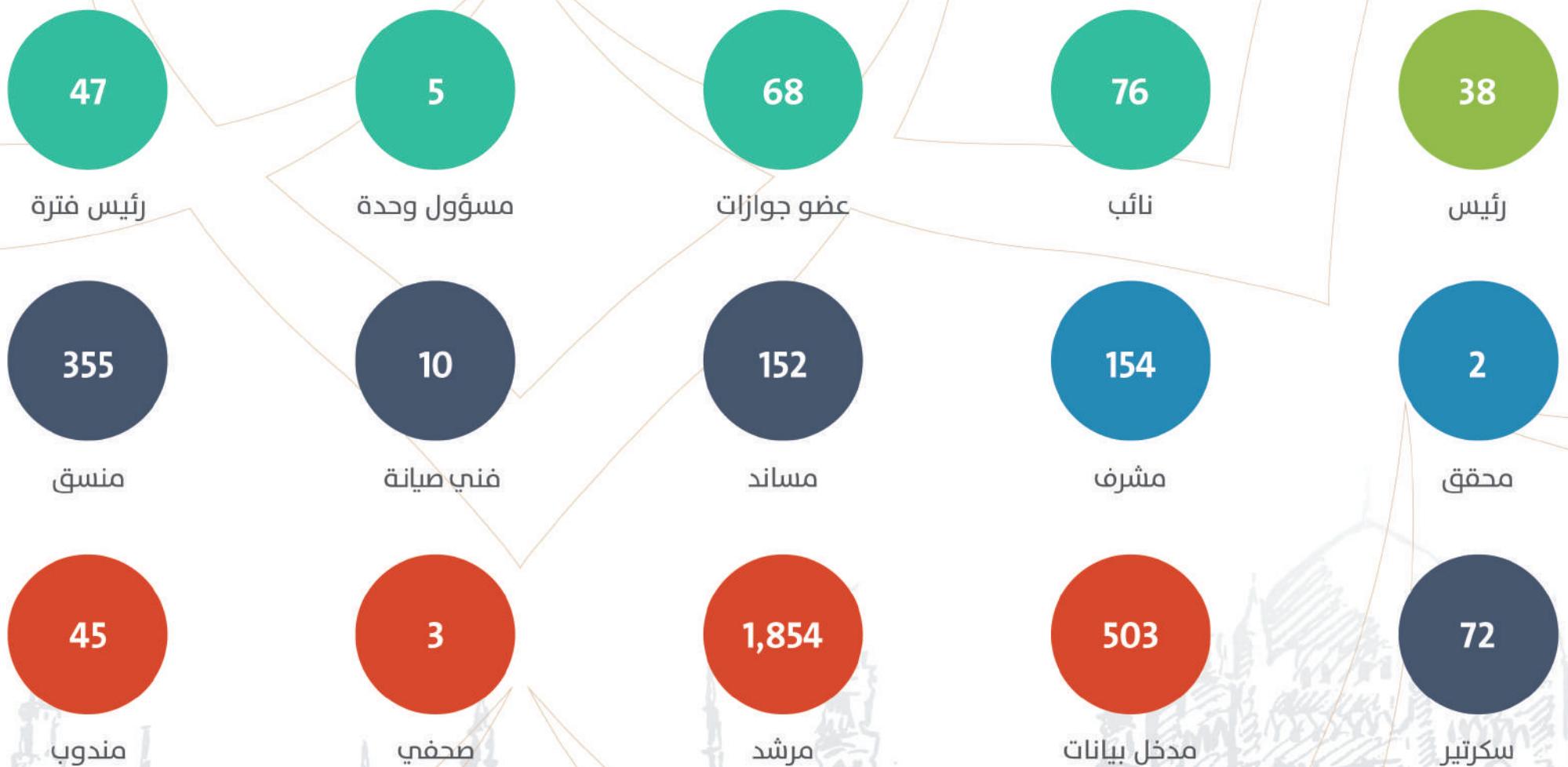


البيان	العدد
احتساب ومراجعة وإصدار المكافآت الموسمية	3,384
إصدار تعاميد السيارات	168
توزيع كميات المحروقات المدمنة	336



## إحصائية عامة عن الكوادر البشرية لموسم حج 1439

إجمالي عدد الموظفين: (3,384) موظف





## إحصائية عامة عن التجهيزات لموسم حج 1439



14  
دراجة نارية



168  
سيارة



400  
شريحة جوال



350  
جهاز لاسلكي



2  
محطة ثابتة



221  
طابعة



557  
جهاز حاسب آلي



228  
كاميرات مراقبة



56  
آلة تصوير



139  
هاتف وفاكس



38  
تطبيق إلكتروني



2  
وحدة تخزين كبيرة



27  
جهاز سيرفر



519  
قارئ ضوئي



123  
جهاز آيبيد



## برامج نشر ومراقبة الجودة







## الإيجابيات والمعوقات والتطلعات والمقترحات





## الإيجابيات

سهلت منصة إمارة منطقة المدينة المنورة الإلكترونية لتدريب العاملين بالدج على استيعاب عدد كبير من المتدربيين وحققت نجاح كبير.

2

تطور وتحسن الأنظمة المستخدمة في المسار الإلكتروني مما سهل كثيراً من العمليات والإجراءات بمعكاب الخدمة الميدانية.

1

التوسيع في إتاحة مؤشرات الأداء الآلية عبر أنظمة المؤسسة ساهم في سهولة متابعة الأداء واتخاذ القرارات.

4

سهولة طلب بيانات الدجاج من المسار الإلكتروني بواسطة قراءة رمز QR.

3

التكامل والتناغم في الأداء مع الجهات الإشرافية والمشاركة في الخدمة نتيجة عقد العديد من ورش العمل والاجتماعات التنسيقية المبكرة.

6

سهولة وسرعة إصدار اعتمادات النقل عبر المسار الإلكتروني نتيجة التحديثات الجديدة في النظام.

5



## السلبيات والصعوبات

تسرب بعض الحجاج القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة في الموسم الأول بجوازاتهم.

استمرار عملية الاستلام والتسلیم لجوازات الحجاج الرجالية بين المؤسسة ومكتب الوكالء الموحد يدوياً وعدم التفعيل عبر المسار الإلكتروني.

معاناة الحجاج الذين لم يقوموا بدفع أجور النقل أو في حالة عدم تغطية رصيد النقل لهم للسير المطلوب وذلك لبعد مكتب الوكالء الموحد عن مواقع مكاتب الخدمة الميدانية.

2

4

6

1

3

5

7

تبين الاشتراطات والمعايير لمساكن الحجاج في موسم الحج عنها في موسم العمرة.

تسرب بعض الحجاج القادمين من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة وبحوزتهم جوازات السفر الخاصة بهم (موسم ما بعد الحج).

تأخر إدخال معلومات السداد للحجاج لأجور النقل مما يؤدي إلى تأخر إجراءات المغادرة.

ضعف التواجد لبعض مكاتب شؤون الحجاج في مراكز الاستقبال مما أدى إلى تأخير إجراءات تفويج الحجاج لمساكنهم.



## التطلعات والمقترحات

تخصيص رحلات قدوم ومجادرة من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة وبالعكس عبر قطار الحرمين الشرفين لlapping في ذروة المغادرة خصوصاً في الموسم الأول بسبب إيقاف المغادرة الساعة (11:00) مساءً.

2

إنشاء وحدة عمليات مشتركة بين الجهات ذات العلاقة بالحج لحل بعض الإشكاليات الهامة والتي يحتاج إنهاؤها بدون تأثر.

1

تخصيص مقر في مدحنة قطار الحرمين الشرفين.

3

ربط استلام الجوازات من مكتب الوكالة الموحد بالمدينة المنورة بطريقة الكترونية عبر المسار الإلكتروني لحجاج الخارج.

4

تفعيل عملية الاستلام والتسلیم لجوازات دجاج الرحلات الداخلية بين مكتب الوكالة الموحد والمؤسسة عبر المسار الإلكتروني.

5

توفير مقر لمكتب الوكالة الموحد في مجمعات المؤسسة للتسهيل على الحجاج الكرام.

6

إخضاع كافة حجاج المجاملة للقدوم عبر المسار الإلكتروني لحجاج الخارج.

7



## أعضاء لجنة التقرير الختامي



الدليل: م. علي محمد رفيق  
عضو ومقرر اللجنة



الدليل: د. أحمد بن يوسف حواله  
عضو مجلس الإدارة  
رئيس تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي  
عضو اللجنة



الدليل: أ. فهد بن عبد الحميد شحاته  
عضو مجلس الإدارة  
أمين المجلس، المشرف على مركز استقبال  
المطار والمساندة الموسمية



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



الدليل: م. عماد الدين محمد عوامة  
رئيس تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي  
عضو اللجنة



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



المؤسسة الخيرية للحجاج  
خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية



المملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - ص.ب ٤٤٨٦ - هاتف: +٩٦٦١٤ ٨٢٦٠٨٨ - فاكس: +٩٦٦١٤ ٨٢٥٥٤٨  
K.S.A Al-Madinah Al-Munawarah - P.O.Box: 4486 - Tel: +966148260088 Fax: +966148255048  
[www.adilla.com.sa](http://www.adilla.com.sa) @ [info@adilla.com.sa](mailto:info@adilla.com.sa) f /National.Adilla.Est @aladilla

