

المؤسسة الأهلية للحج والعمران  
خدمة الحاج : شرف . أمانة . مسؤولية



التقرير الختامي لموسم حج عام 1440هـ







وَالَّذِينَ تَبَوَّءُونَ الدَّارَ وَالْأَيْمَنَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَا جَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ  
فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ  
خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقَ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ





لقد شرف الله المملكة العربية السعودية بخدمة  
الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن خدمة نفخر بها،  
فجعلنا رعايتهم وسلامتهم في قمة اهتماماتنا،  
وسخرنا لهم كل ما يعينهم على أداء دجهم،  
ووفق مشاريع متكاملة تهدف إلى تيسير أداء الحج  
وسلامة قاصدي بيته الحرام، ومسجد رسوله  
الكريم صلى الله عليه وسلم، مكملين بأعمالنا  
الجهود الجليلة التي بذلها ملوك هذه البلاد  
المباركة، منذ عهد مؤسسها جالة الملك  
عبدالعزيز رحمة الله رحمة واسعة.

خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود  
حفظه الله ورعاه





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



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 عبدالعزيز آل سعود  
أمير منطقة المدينة المنورة  
رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة



معالی الدکتور  
محمد صالح بن طاهر بن بنان  
وزیر الحج و العمرۃ





## خدمة الحاج الكريم

### "شرف - أمانة - مسؤولية"



الدليل / حاتم بن جعفر بالي

الحمد لله رب العالمين حمدًا كثيراً طيباً مباركاً فيه والصلوة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .. وبعد ..

المؤسسة الأهلية للأداء إحدى مؤسسات أرباب الطوائف التي تعنى بتقديم خدماتها للحجاج الكرام زوار المسجد النبوي الشريف منذ تأسيسها ضمن منظومة العمل المتكاملة التي تشرف عليها وزارة الحج والعمرة، وقد جعل الله لأهل هذه البلاد المباركة منذ تأسيسها على يد المؤسس جلالة الملك عبدالعزيز بن عبد الرحمن آل سعود - رحمة الله -، الحرص على تقديم خدمة الحجاج من كانوا يعملون في هذه المهنة العريقة التي ورثناها أباً عن جد، وتوالت اهتمامات أبنائه - رحمة الله - من بعده حتى عهدنا الميمون عهد الحزم والرفعة والمكانة 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 شهد الحرمين الشريفين تطويراً بارزاً في كافة الخدمات وآليات العمل التي تقدم لضيوف الرحمن، لتصبح هذه الخدمات التي تتواءل من تسهيل إجراءات استقبالهم ووصولهم ومراحل تنقلاتهم داخل مدن الحج والمشاعر المقدسة، وكذا ما يسبقها من تجهيزات واستعدادات لجميع مواقع الخدمة التي تتواكب من خلال تحسين الخدمة مع تحقيق رؤية المملكة 2030.

وانطلاقاً من المهام الأساسية المنطة بالمؤسسة فقد تم اعتماد الخطة التشغيلية لموسم حج 1440هـ - وما احتوته من برامج - من صاحب المعالي وزير الحج والعمراء بعد مناقشتها مع وكالة وزارة الحج والعمراء لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة، وقد احتوت الخطة التشغيلية في موسم حج 1440هـ في طياتها تطويراً ملمسياً متناغماً مع تطلعات رؤية المملكة والتحول إلى نظام الشركات المساهمة المغلقة حيث تم تشكيل لجان موسمية متخصصة من مجلس الإدارة للإشراف المباشر على مراكز وقطاعات ومكاتب الخدمة، والتي كان لها دوراً بارزاً في التناغم مع هذه التطلعات في كافة الخدمات المرتبطة بالحج وتهدف بمجملها إلى راحة وخدمة الحاج الكريم بالمدينة المنورة. إضافة إلى العديد من البرامج التطويرية والمستجدات التي تم تنفيذها - ولله الحمد - من خلال جميع قطاعاتها ووحداتها ومراكزها ومكاتبها الميدانية والمكاتب المساعدة.

كما حققت المؤسسة ولله الحمد في البرامج التشغيلية لموسم حج 1440هـ من خلال إعداد ورش العمل والدورات التدريبية للعاملين في مواقع الخدمة المختلفة تسهيلاً في تطوير وجودة الأداء، إضافة إلى التنسيق مع الجهات الإشرافية والمشاركة في الخدمة وعقد العديد من ورش العمل قبل بدء أعمال الموسم لتحقيق التعاون المشترك والعمل بروح الفريق الواحد في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

ويسرنا من خلال هذا التقرير الختامي لأعمال المؤسسة الأهلية للأداء لموسم حج 1440هـ أن نضع بين يدي القارئ الكريم ما قدمته المؤسسة من أعمال ضمن مهامها الأساسية والبرامج التطويرية والإنجازات والتقارير الإحصائية خلال الموسم؛ لإبراز الجهود التي بذلتها المؤسسة وما قدمه العاملون فيها من خدمات جليلة لضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي الشريف، ويسرني بهذه المناسبة أن أتقدم بخالص التهنئة لجميع العاملين بالمؤسسة على نجاح أعمالنا لموسم حج 1440هـ، كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لصاحب 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 لتجويهاتها السديدة رعاهما الله على تقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، ولصاحب المعالي وزير الحج والعمراء الدكتور محمد صالح بن طاهر بن تن ومعاليء نائب وزير الحج والعمراء الدكتور عبدالفتاح بن سليمان المشاط لمتابعتهما الدائمة، ولأصحاب السعادة وكلاء الوزارة على دعمهم لنا في كافة الأعمال المقدمة، والشكر موصول للإدارة العامة للحج والعمراء وإمارة 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 أتقدم بالشكر الجزيل 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 1440هـ وأعضاء اللجنة الموقرين للمشاركة في إخراج هذا التقرير بما احتواه من معلومات.

وفي الختام .. أدعوه الله أن يكتب الأجر والثواب للجميع، وأن يوفقنا لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي الشريف في المواسم القادمة بإذن الله وفق ما تتطلع إليه القيادة الرشيدة - رعاها الله - ووزارة الحج والعمراء الموقرة، وطائفة الأداء الأعزاء.



نبذة عن  
المؤسسة  
الأهلية للأدلة



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 3162/12/25هـ باعتماد نظام هيئة الأداء بالمدينة المنورة، ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم 4/ص 3156/13/6هـ في الموافقة 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 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 اعتباراً بموجب تنظيم تعدد وزارة الحج تراعى فيه أن تعمل هذه المؤسسات بأسلوب تجاري.

وتشرف المؤسسة الأهلية للأداء بالمدينة المنورة بالمساهمة في تحقيق تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين وما صدر من مرسوم ملكي كريم رقم (51032) / 11/27/1433هـ بإنشاء المسار الإلكتروني وذلك لارتقاء 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، وتحديد جوانب القصور إن وجدت - للعمل على تلافيها مستقبلاً، ويتم بتوفيق الله التخطيط المبكر لخدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج بالشكل الذي يمكن المؤسسة منمواصلة مسيرة التطوير وميكنة خدماتها على مختلف الأصعدة.



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

نُتَشَرِّفُ بِتَوَارِثِ خَدْمَةِ الْحَاجِ الْكَرِيمِ زَائِرِ مَسْجِدِ الْمَصْطَفَى صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي  
الْمَدِينَةِ الْمُنُورَةِ بِأَصَالَةٍ وَهَمَّةٍ ، وَأَنْ نَقْدِمَ خَدْمَاتَنَا الْمُتَمِيَّزَةَ بِكُلِّ مَعْنَىِ الْإِنْسَانِيَّةِ ،  
إِرْضَاءً لِلَّهِ عَزَّ وَجَلَّ ثُمَّ الْحَاجِ الْكَرِيمِ وَوَلَّةَ الْأَمْرِ وَطَائِفَةَ الْأَدْلَاءِ.

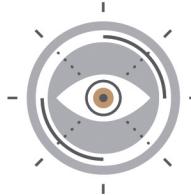
- 
- 
- 
- 

النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل.  
تحقيق راحة الحاج.  
تحقيق مضمونات الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة.  
تحقيق تطلعات المساهمين.

- 
- 
- 
- 

### الرؤية

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم



### الرسالة



### القيم





الدليل أ. فهد عبد الحميد شحاته  
نائب رئيس مجلس الإدارة للتحول



الدليل .أ. حاتم جعفر بالي  
رئيس مجلس الإدارة



الدليل .أ. عاصم عبدالعزيز دمياطي  
نائب رئيس مجلس الإدارة



الدليل. أ. هاشم مصطفى مقلية  
عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة  
والإعلام وشئون المساهمين



الدليل . كمال بن أحمد خليفة  
« يرحمه الله »  
**عضو مجلس الإدارة**



الدليل . فيصل محمد أمين سndي  
عضو مجلس الإدارة لخدمات  
الحجاج والشئون الإدارية



الدليل. د. ياسر بن غالب دبور  
عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية  
والتجهيزات والمستودعات  
والجودة والتميز المؤسسي



الدليل. د. أحمد أسعد خليل  
عضو مجلس الإدارة للعلاقات الحكومية  
والتجهيزات والمستودعات  
والجودة والتميز المؤسسي



ابنة الدليل  
د. زينب بنت زكي الفل  
عضو مجلس الإدارة للتدريب والتطوير



الدليل. أ. محمد عبد الحميد الياس  
عضو مجلس الإدارة أمين المجلس  
المشرف على البحوث والدراسات



الدليل . د. ريان سالم حماد  
عضو مجلس الإدارة  
للشئون المالية



ابن الدليل . د. أحمد يوسف حواله  
عضو مجلس الإدارة لتقنية  
المعلومات والحاسب الآلي



## الهيكل التنظيمي

### رئيس مجلس الإدارة







### الإشراف على الإسكان

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



### المغادرة

تقوم المؤسسة بالاستعداد لإنتمام 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 والترحيب بهم بدءاً من وصولهم إلى مراكز الاستقبال وتوجيههم إلى مقر سكنهم



### متابعة الرعاية الصحية

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



### إرشاد الحجاج التائهيين

تهدف هذه الخدمة إلى إرشاد الحجاج التائهيين 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 الحاسب الآلي عبر منظومة عمل دقيقة وموثقة آلياً في النظام الآلي للحج



- 1) تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة حتى مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولة.
- 2) استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة ومراكز الاستقبال في مدينة حجاج البر ومركز استقبال حجاج الجو والبر في بالهجرة. والترحيب بهم وإنهاء إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية لبرامج العمل التشغيلية.
- 3) التأكد من جاهزية المساكن وتوفير عناصر السلامة والاحتياجات الضرورية ومتابقتها للمستوى المطلوب وحسب اتفاقية التعاقد بين المؤجرين والمستأجرين.
- 4) اتخاذ الإجراءات البديلة لمعالجة مشكلات عدم تأمين السكن للحجاج بسبب إخفاق المؤجرين أو مكاتب شئون الحجاج أو الحالات الطارئة وفق التعليمات المنظمة لذلك.
- 5) التنسيق والمتابعة مع الجهات المعنية بالرعاية الصحية للحجاج الكرام وإنهاء الإجراءات الالزمة لحالات التنويم والوفاة ومتابعتها لحين الإطمئنان على سلامة الحاج وأدائه للزيارة أو عودته إلى بلده سالماً بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- 6) إرشاد الحجاج التائهيين وإيصالهم إلى مقر سكennهم.
- 7) تداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات آمنة ومحكمة لحفظها وتوفيرها فور طلبها.
- 8) تنفيذ إجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة بدقة وجودة عالية.
- 9) رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسميين بما يمكنهم من أداء المهام المناطة بهم بحرفية واقتدار من خلال برامج تدريبية بالتنسيق مع الجهات الإشرافية وبيوت الخبرة المتخصصة.
- 10) ضبط عمليات توديع الحجاج بعد انتهاء برامجهم وتفويجهم لمنافذ المغادرة الدولية وفق تعليمات التفويج بكل عنابة واهتمام بما يتحقق من عدم التكدس والتأخير في المنفذ.
- 11) التفويج على المساكن بكل يسر وسهولة.



برامج العمل  
لتتنفيذ مهام  
موسم حج 1440هـ



## ١) مكتب الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج

يعنى البرنامج بمتابعة شؤون الحجاج والتنسيق بينهم وبين مكاتب الخدمة الميدانية وعقد الاجتماعات التنسيقية وتذليل العقبات لهم كذلك معالجة تأمين السكن الخيري ومتابعة بيانات التفويج المسبق للحجاج.

## ٢) مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية

يعنى البرنامج بمتابعة عمليات تفويج الحجاج ميدانياً والتأكد من الدور السكنية لعمليات التفويج وضبط حالات اختلاف التفويج وتصديقها بالنظام ومتابعة أداء متعهدى التنزيل والتحميل ورصد مخالفات الشركات السياحية.

## ٣) مكتب الطوارئ والسلامة

ويعنى البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتتوفر المتطلبات الأساسية للحجاج الكرام والتأكد من متطلبات وسائل السلامة قبل وصول الحجاج وأثناء إقامتهم في المدينة المنورة.

## ٤) وحدة تأمين النواقص

ويعنى البرنامج بتأمين و توفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظات أو نواقص في التجهيزات بالدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارئ والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن الموعود لدى المؤسسة الأهلية للأداء.

## ٥) مكتب المتابعة الميدانية

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانياً والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج.

## ٦) مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات ومراكز مكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساعدة خلال موسم الحج.

## 7) وحدة الشؤون القانونية والتدقيق

يعنى بالتدقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي.

## 8) وحدة الإصداء والتقارير

توثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليومية والدورية والنهائية خلال موسم الحج.

## 9) مكتب الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

يعنى هذا البرنامج باستقبال الحجاج القادمين جواً عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة دولياً وداخلياً وتيسير إجراءات استقبالهم وتفويجهم إلى مساكنهم حسب عقودهم المبرمة.

## 10) مركزي حفظ جوازات الهجرة والمطار

يعنى مركز حفظ جوازات الهجرة والمطار باستلام الجوازات من مكتب الوكالء الموحد بالمطار ومركز الاستقبال بالهجرة وتدقيقتها وأرشفتها مؤقتاً لديه لدين إيطالها وتسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار خلال أيام الذروة.

## 11) مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو 9

يعنى هذا البرنامج باستقبال الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي ومناء الملك فيصل بجدة، أو القادمين من مكة المكرمة والتدريب بهم وإنهاء جميع إجراءات استقبالهم وتفويجهم وتوجيههم حسب المسارات المختصة، ومشاركة الجهات ذات العلاقة في خدمة استقبال الحجاج الكرام.



## (12) مركز استقبال حجاج البر والتوفيق ومغادرة الحجاج الفرادى

يعنى مركز استقبال حجاج البر والتوفيق ومغادرة الحجاج الفرادى باستقبال الحجاج الكرام القادمين براً من بلادهم إلى المدينة المنورة عبر جميع المنافذ البرية وتفويجهم إلى وحداتهم السكنية الخاصة بهم وكذلك إنهاء إجراءات مغادرتهم وتوجههم إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى بلادهم لموسم ما بعد الحج، وكذلك مغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى جدة لموسم ما بعد الحج.



## (13) مكتب الدعم والمساندة

يعنى هذا البرنامج بدعم ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز توجيه الحافلات بالكوادر البشرية وذلك لتغطية جميع الواقع التشغيلية وفق معايير محددة لعملية الدعم.



## (14) المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية (1) (2) (3)

يعنى هذا البرنامج بالإشراف المباشر على مكاتب الخدمة الميدانية وما يندرج تحت نطاق مجالسها التنفيذية من النوادي الإدارية والمتابعة الميدانية والتي يسعى من خلالها لتقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم والتنسيق لمعالجة أي معوقات تطرأ على مكاتب الخدمة خلال أعمال موسم الحج.



## (15) مكاتب الخدمة الميدانية (18)

يعنى هذا البرنامج بتقديم كافة الخدمات للحجاج الكرام زوار المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على راحة الحجاج وتلبية جميع متطلباتهم واحتياجاتهم وإنهاء جميع إجراءاتهم ومتابعة تداول جوازات الحجاج والمحافظة عليها وإتمام عمليات المغادرة وذلك خلال فترة إقامتهم في المدينة.



## (16) مراكز توجيه الحافلات (1 - 2 - 3 )

يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء وذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى موقع المغادرة الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي، والتنفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات.

## 17) مركز مغادرة الميقات

خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات «ذو الحليفة» وتنظيم دخولهم إلى المسجد وإرشادهم إلى حافلاتهم المختصة للمغادرة.

## 18) مراكز إرشاد الحجاج التائهيون

يعنى هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهيون وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال أعمال موسم الحج.

## 19) الرعاية الصحية

يعنى هذا البرنامج بتقديم الخدمة الإنسانية وذلك بمتابعة الرعاية الصحية للحجاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية وإنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو خارجها.

## 20) مكتب خدمات الحجاج والتنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف

يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكالء الموحد بين مكاتب الخدمة الميدانية ومركز المعلومات بالمؤسسة بما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية ومتابعة مراكز الشرطة لمعرفة الحجاج المتوفين والموقوفين لديهم.

## 21) إدارة العلاقات العامة والإعلام

الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفي.



## (22) مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

يعنى البرنامج بإدارة الأصول التقنية (من أجهزة حاسب آلي وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات وأجهزة البناء التحتية المحلية LAN والخارجية WAN) وحفظها وتداولها وتهيئتها للعمل الموسمي وتركيبها بمواقع العمل، وصيانتها إذا دعت الحاجة والعمل على متابعة تحديثات التطبيقات الإلكترونية الخاصة بأعمال الحج.

## (23) إدارة التدريب والتطوير

يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية.

## (24) إدارة الشؤون الإدارية

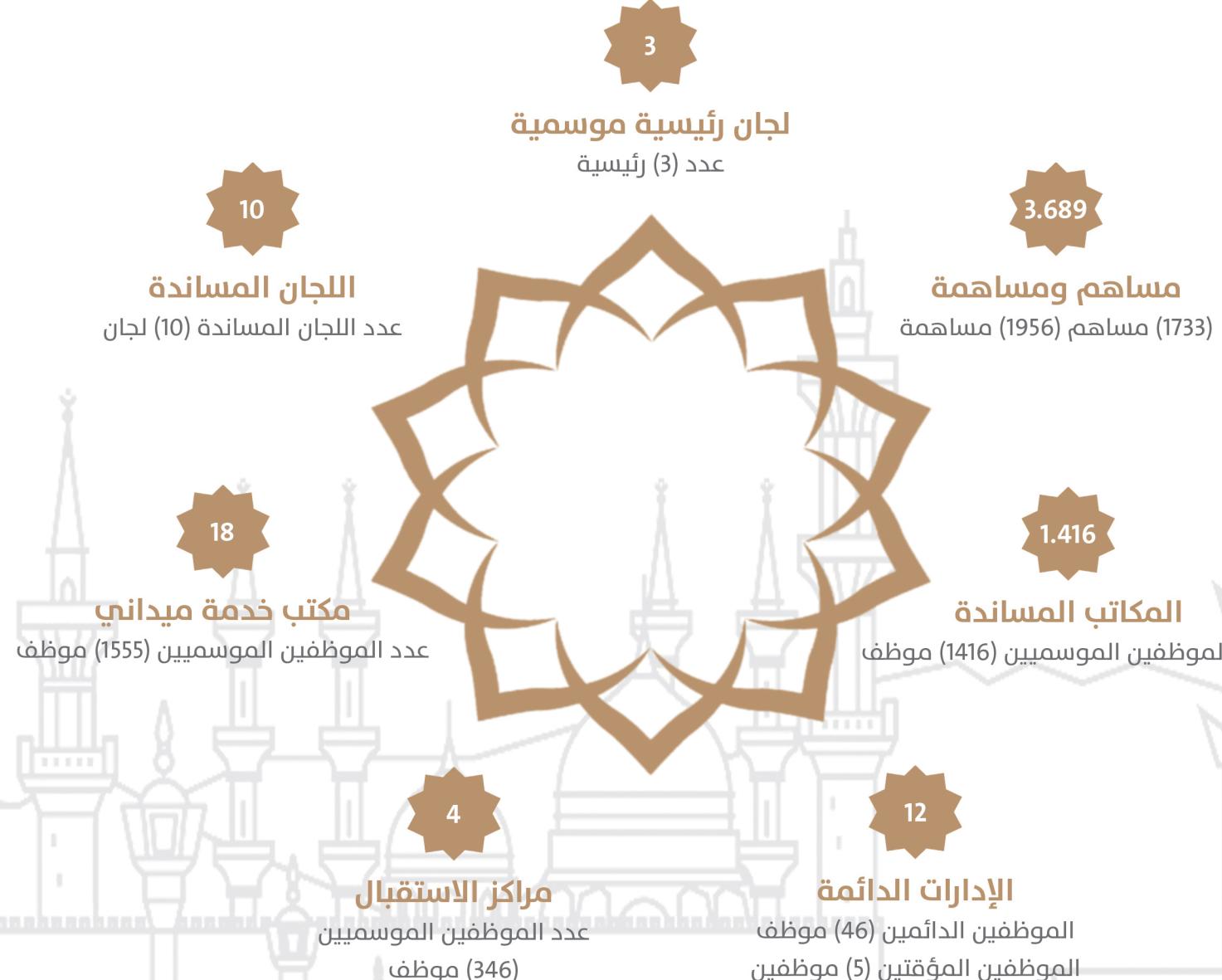
يعنى البرنامج بإنجاز كافة المهام الإدارية للمؤسسة الأهلية للأداء من تعين للكوادر البشرية خلال فترة الموسم والترشيحات القيادية لأعمال الحج والتنقلات بين الوحدات والمكاتب الميدانية.

## (25) الشؤون المالية

يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأداء وتأمين كافة المصروفات المالية لتسهيل أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج.

## (26) إدارة الشؤون الهندسية والتجهيزات والمستودعات

يعنى هذا البرنامج بأعمال تجهيزات قطاعات ومرافق ووحدات ومكاتب المؤسسة الأهلية من المقومات المادية والتجهيزات ووسائل الاتصال المختلفة والإشراف على توزيعها واستلام وتسليم العهد وإعداد الاحتياجات الازمة من الأدوات والقيام بمتابعة أعمال الصيانة والنظافة الدورية لجميع مواقع العمل التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها الفنية.









قرار مجلس الوزراء رقم 545 وتاريخ 1440/9/16هـ بالموافقة على نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج.

### موافقة معالي وزير الحج والعمرة

موافقة صاحب المعالي وزير الحج والعمرة بالخطاب رقم 400725175 وتاريخ 1440/9/16هـ بالموافقة على تعيين الدليل الأستاذ / فهد عبدالحميد شحاته ، نائباً لرئيس مجلس الإدارة للتحول لحين انتهاء ولاية المجلس.

### المرسوم الملكي

صدور المرسوم الملكي رقم ١١١ وتاريخ 1440/9/17هـ الخاص بالموافقة على نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج.

### خطاب معالي نائب وزير الحج والعمرة

خطاب معالي نائب وزير الحج والعمرة رقم 401008127 وتاريخ 1440/10/22هـ بشأن الموافقة على اعتماد العرض المقدم من معهد الادارة العامة لتنفيذ مشروع تحويل المؤسسة الاهلية للأداء إلى شركة مساهمة مغلقة.

### خطاب رئيس مجلس إدارة المؤسسة الاهلية للأداء

صدور خطاب من سعادة رئيس مجلس إدارة المؤسسة الاهلية للأداء برقم 430 وتاريخ 1440/10/29هـ يتضمن تعليم معهد الادارة للبدء في أعمال تنفيذ مشروع دراسة تحول المؤسسة إلى شركة مساهمة مغلقة.

### تدشين وتوقيع اتفاقية مع معهد الادارة العامة

يوم الأحد 7/2/1441هـ وعلى شرف سعادة رئيس مجلس إدارة وأصحاب السعادة نائبـي وأعضاء مجلس إدارة عدد من السادة الأداء تم تدشـين وتوقيع اتفاقـية مع معهد الادارة العامة.



تحول المؤسسة  
إلى شركة





تحويل المؤسسة  
إلى شركة









## برنامج الزيارة

لأماكن التاريخية والحضارية  
بالمدينة المنورة



في اول تجربة استثمارية بالخدمات الإضافية حصلت المؤسسة على عقد تقديم خدمات الزيارة ل كامل حاج دوله تونس لموسم حج 1440هـ .

ولتقديم الخدمة وفق أعلى المعايير قامت المؤسسة بالتعاقد مع شركة حافل لتأمين حافلات دينية (2019 و 2020).

تم تعيين مرشددين سياحيين مرخصين من هيئة السياحة وتهيئة فريق عمل لتقديم الخدمة وفق تطلعات مجلس الإدارة والجهات الإشرافية والرقابية.







لجان قطاع المراقبة  
والمتابعة والإسكان  
وتقنية المعلومات



اللجان

مساعد المشرف العام  
ابن الدليل. د. أحمد يوسف حواله

المشرف العام  
الدليل. عاصم عبدالعزيز دمياطي

### وحدة لجان المراقبة والمتابعة والإسكان وتقنية المعلومات

مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية

مكتب المتابعة الميدانية

مكتب الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج والمشتريات

مكتب الاسكان الميداني والشركات السياحية

مكتب الطوارئ والسلامة

وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

وحدة تأمين النواص

وحدة الإحصاء والتقارير

مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

الأصول التقنية (الأصول التقنية والدعم الفني)

(وحدة المساعدة والمتابعة الآلية)



## الأهداف العامة

- 1) صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج من خلال الإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء أعمال موسم الحج.
- 2) تمكين العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بالمهارات والخبرات الازمة وتعزيزها وتسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لتحقيق رسالة المنظمة وال المتعلمة.

## مهام اللجنة

1. الإشراف المباشر على موقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة، وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لهذه المواقع لمتابعة أداءها العام.
2. اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لموقع العمل التابعة للجنة الإشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطوارئ والأزمات وبما يتواافق مع الرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
3. ضبط انحرافات الأداء ومتابعة مؤشرات الأداء المعتمدة في الخطة التشغيلية لكافة مواقع الخدمة الموسمية.
4. اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لموقع أعمال اللجنة الإشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القياديين مع الإشراف المباشر على الإنتهاء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع أعمال اللجنة الإشرافية.
5. الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات الازمة لنجاح أعمال موسم الحج.



اللجنة الإشرافية  
لقطاعي الاستقبال  
والخدمات الإنسانية





اللجان

نائب رئيس اللجنة

الدليل: د. أحمد أسعد خليل

رئيس اللجنة

الدليل: أ. فهد عبدالحميد شحاته

عضو اللجنة

ابنة الدليل: د. زينب بنت زكي الفل

عضو اللجنة

الدليل: د. ريان سالم حماد

### المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية

مركز الاستقبال والتوفيق والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

مركز حفظ جوازات المطار

مركز استقبال الهجرة وتوفيق الحجاج بكيلو 9

مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة

مركز استقبال حجاج البر ومغادرة الفرادى

مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات

مكتب الرعاية الصحية



## الأهداف العامة

- 1) تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الجوازات لموسم حج 1440هـ.
- 2) التكامل والارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منافذ الدخول والمغادرة من وإلى المدينة المنورة قبل أداء فريضة الحج وبعدها.
- 3) تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله.

## مهام اللجنة

1. الإشراف المباشر على المكتب التنفيذي للجنة وموقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة، وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لهذه المواقع لمتابعة أدائها العام.
2. اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لموقع العمل التابعة للجنة الإشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطوارئ والأزمات وبما يتواافق مع الرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
3. ضبط انحرافات الأداء ومتابعة مؤشرات الأداء المعتمدة في الخطة التشغيلية ل كافة مواقع الخدمة التي تقع تحت نطاق إشراف اللجنة.
4. اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لموقع أعمال اللجنة الإشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القياديين مع الإشراف المباشر على الإنتهاء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع أعمال اللجنة الإشرافية.
5. الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات الالزمة لنجاح أعمال موسم الحج.







نائب رئيس اللجنة

الدليل: م. ياسرين غالب حبور

رئيس اللجنة

الدليل: أ. هاشم مطهفي مقليله

عضو اللجنة

عضو اللجنة

عضو اللجنة

الدليل: أ. فیصل محمد أمین سندی      الدليل: أ. كمال بن أحمد خليفة (يرحمه الله)      الدليل: أ. فيصل محمد أمين سندی

مكتب الدعم والمساندة

مكاتب المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية (3/2/1)

مكاتب الخدمة الميدانية

مراكز توجيه الحافلات (3/2/1)



## الأهداف العامة

تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله.

## مهام اللجنة

- الإشراف المباشر على المكتب التنفيذي للجنة و مواقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة، وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لهذه المواقع لمتابعة أدائها العام.
- اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لمواقع العمل التابعة للجنة الإشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطوارئ والأزمات وبما يتواافق مع الرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
- ضبط انحرافات الأداء ومتابعة مؤشرات الأداء المعتمدة في الخطة التشغيلية ل كافة مواقع الخدمة التي تقع تحت نطاق إشراف اللجنة.
- اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لمواقع أعمال اللجنة الإشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القياديين مع الإشراف المباشر على الإنتهاء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع أعمال اللجنة الإشرافية.
- الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات الازمة لنجاح أعمال موسم الحج.







## المجلس التنفيذي رقم (١)

يضم 8 مكاتب ومركز واحد:

مكتب خدمة حجاج الدول العربية ١ [الجزائر - تونس - لبنان].

مكتب خدمة حجاج الدول العربية ٢ [المغرب - ليبيا - موريتانيا - دول الخليج].

مكتب خدمة حجاج الدول العربية ٣ [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 خدمة حجاج مسلمي أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا.

مركز توجيه الحافلات رقم ١.

## المجلس التنفيذي رقم (٢)

يضم 5 مكاتب ومركز واحد:

مكتب خدمة حجاج الدول العربية ٤ [مصر].

مكتب خدمة حجاج الدول العربية ٥ [السودان].

مكتب خدمة حجاج بنجلاديش.

مكتب خدمة حجاج الهند.

مكتب خدمة حجاج نيجيريا.

مركز توجيه الحافلات رقم ٢.



## المجلس التنفيذي رقم (3)

يضم 5 مكاتب ومركز واحد:

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية .1.

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية .2.

مكتب خدمة حجاج إندونيسيا.

مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا.

مكتب خدمة حجاج إيران.

مركز توجيه الحافلات رقم 3.

## الدعم والمساندة

مكتب الدعم والمساندة.



## الجهات المساعدة

### الإسكان



متابعة الإسكان الميداني والشركات السياحية ومكاتب شؤون الحجاج؛  
ويضم 17 فرقة ميدانية

### الدعم والمساعدة



مركز الدعم والمساعدة ويحتوي على :  
133 مرشد لدعم عمليات المغادرة في مكاتب الخدمة ومركز التوجيه

### لجان المراقبة والمتابعة



تشتمل على لجان المراقبة والمتابعة الميدانية وتضم:  
20 فرقة ميدانية  
لجان المراقبة والمتابعة الإدارية وتضم:  
15 فرقة إدارية

### مراكز الإرشاد



مراكز إرشاد الحجاج التائهين :  
يضم مركز ثابت :  
مركز الحجاج التائهين الشمالي و3 مراكز متنقلة

### مراكز توجيه الحافلات



تشتمل على (3) مراكز  
\* مركز توجيه الحافلات (1)  
\* مركز توجيه الحافلات (2) والترددية  
\* مركز توجيه الحافلات (3)

### الطوارئ والسلامة



يضم مركز الطوارئ والسلامة 23 فرقة ميدانية

### مراكز الاستقبال



تشتمل على (4) مراكز  
\* مركز الاستقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار  
\* مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو 9  
\* مركز استقبال حجاج البر  
\* مركز استقبال محطة قطار الحرمين

### الرعاية الصحية



يشتمل مكتب الرعاية الصحية على :  
4 وحدات ثابتة في :  
مستشفى الأنصار  
مستشفى الملك فهد  
مستشفى المقيقات  
مستشفى أداء



**الخدمات الإنسانية**



تم تقديم الخدمات الإنسانية لـ 10590 حاج متابعة تقديم الرعاية الصحية لـ 2505 حاج وإرشاد 8085 حاج إلى أماكن سكنهم

**استقبال ومغادرة الحجاج**



استقبال ومغادرة 1.723.423 حاج (53%) ما قبل الحج و (47%) ما بعد الحج

**التوظيف**



تم توظيف 3188 موظف موسمي 631 موظف من أبناء الطائف

**التوثيق**



تم توثيق 22.170 عقد إسكان إلكتروني على 649 فندق ودار سكنية مصرحة

**التفويج والمغادرة**



متابعة 37.066 عملية تفويج ومغادرة وتأمين أكثر 347 حالة سكن خيري

**سلامة المنشآت السكنية**



تم إجراء أكثر من (2991) زيارة ميدانية للكشف على سلامة الدور السكنية والفنادق، وتؤمن النواص لـ (257) حالة

**تطوير التطبيقات**



استحداث وتطوير مجموعة من دعم الخدمات وأليات العمل بما ينسجم مع مستجدات المسار الإلكتروني لحجاج الخارج.

**التدريب**



نفذت برامج تدريبية لجميع شرائح الموظفين تجاوز عدد المتدربين 1604 متدربي



#### توقيع اتفاقية مع الغرفة التجارية الصناعية

تم توقيع اتفاقية تعاون مع الغرفة التجارية للتوسيع في دائرة التعيينات الموسمية عبر المواقع الإلكترونية.

#### المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام

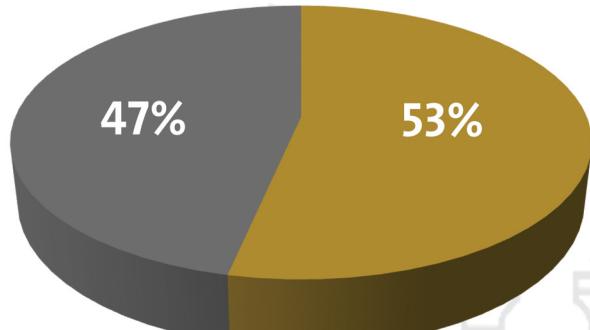
المساهمة المجتمعية بتعيين عدد من الأيتام التابعين للمؤسسة الخيرية لرعاية الأيتام بالمدينة المنورة في مكاتب الخدمة



#### تطبيق نظام المؤسسة الإلكتروني عبر الأجهزة الذكية

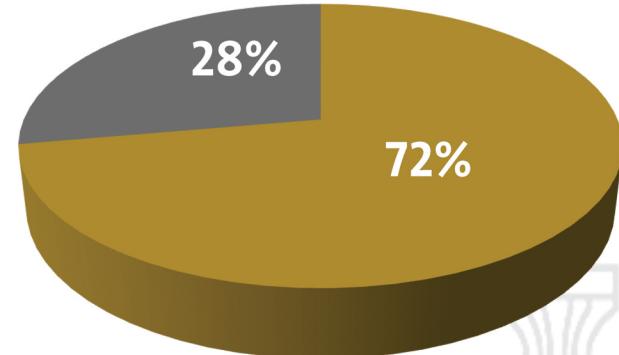
تم تدشين وتفعيل نظام الإسكان الميداني والعمليات الميدانية للمغادرة عبر نظام الأجهزة الذكية لرصد جميع عمليات الاستقبال والمغادرة.

### الدور السكنية

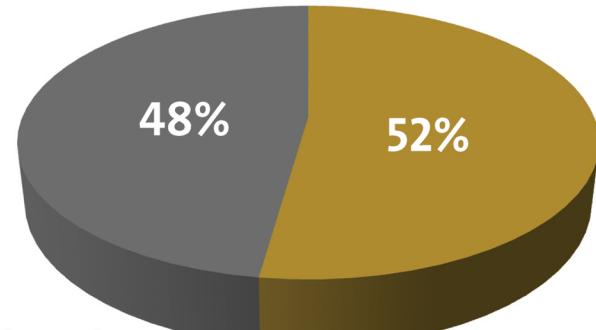


الموسم الأول  
الموسم الثاني

### أعداد المستقبليين حسب نوع السكن



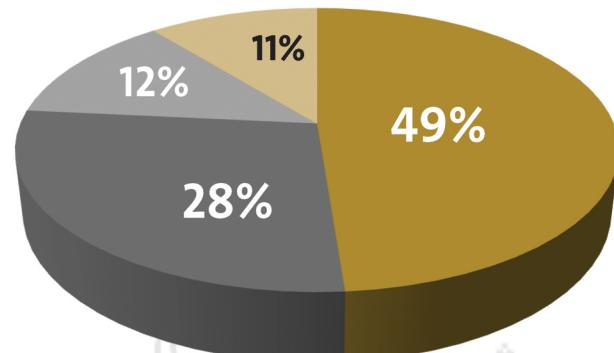
### الفنادق



الموسم الأول  
الموسم الثاني

|               | عدد العقود |        | الطاقة الاستيعابية |         | العدد   |         | النوع |      |
|---------------|------------|--------|--------------------|---------|---------|---------|-------|------|
| الموسم        | 1440       | 1439   | 1440               | 1439    | 1438    | 1440    | 1439  | 1438 |
| الدور السكنية | 10,362     | 12,795 | 17,018             | 197,489 | 112,461 | 147,072 | 227   | 331  |
| الفنادق       | 11,808     | 7,473  | 11,929             | 158,548 | 223,183 | 199,392 | 422   | 258  |
| الإجمالي      | 22,170     | 20,268 | 28,947             | 356,037 | 335,644 | 346,464 | 649   | 589  |

## مقارنة توزيع الموظفين الموسميين على قطاعات ومكاتب ووحدات المؤسسة للموسم 1438 - 1439 - 1440 هـ



مراكز توجيه حافلات 402

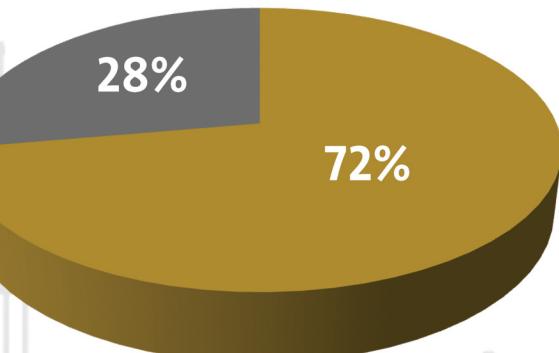
مكاتب خدمة ميدانية 1,555

وحدات موظفين مساندة 885

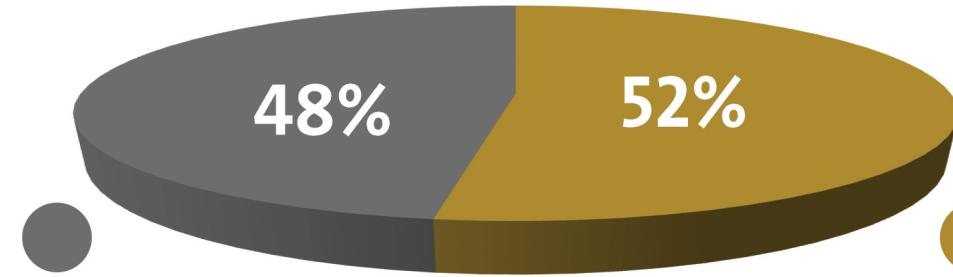
مراكز استقبال 346

إجمالي المتقدمين 8,288

إجمالي المعينين 3,188

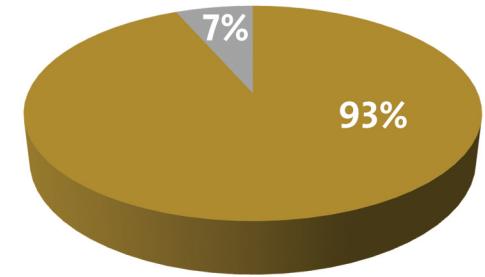


| نوع الوحدة        | نسبة التوظيف (%) |           |           |
|-------------------|------------------|-----------|-----------|
|                   | موسم 1440        | موسم 1439 | موسم 1438 |
| دليل              | 155              | 152       | 169       |
| ابن دليل          | 230              | 159       | 114       |
| وكيل دليل         | 22               | 24        | 33        |
| وكيل دليلة        | 17               | 17        | 21        |
| ابن دليل له وكالة | 207              | 190       | 171       |
| غير أبناء الطائفة | 2,557            | 2,842     | 2,811     |
| الإجمالي          | 3,188            | 3,384     | 3,319     |

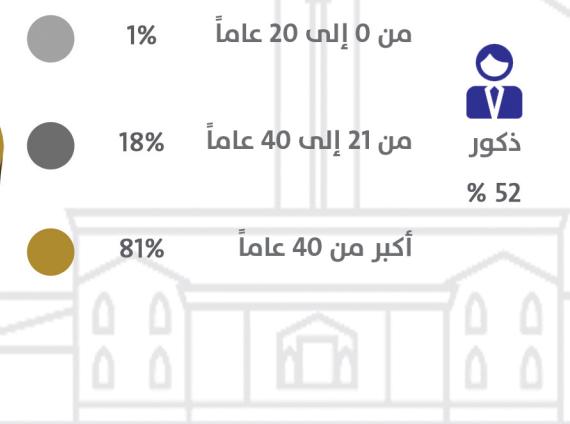
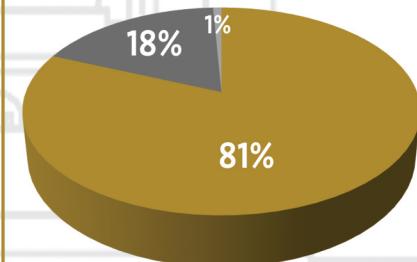
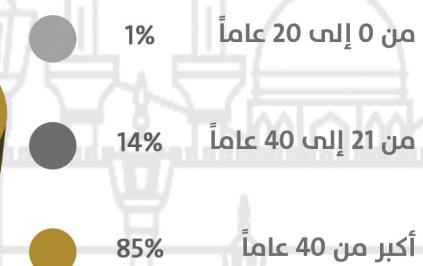
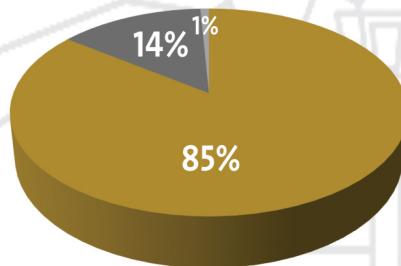


**قدوم الحجاج في الموسم الثاني**  
الحجاج الذين قدموا في  
الموسم الثاني بنسبة 48%

**قدوم الحجاج في الموسم الأول**  
الحجاج الذين قدموا في  
الموسم الأول بنسبة 52%



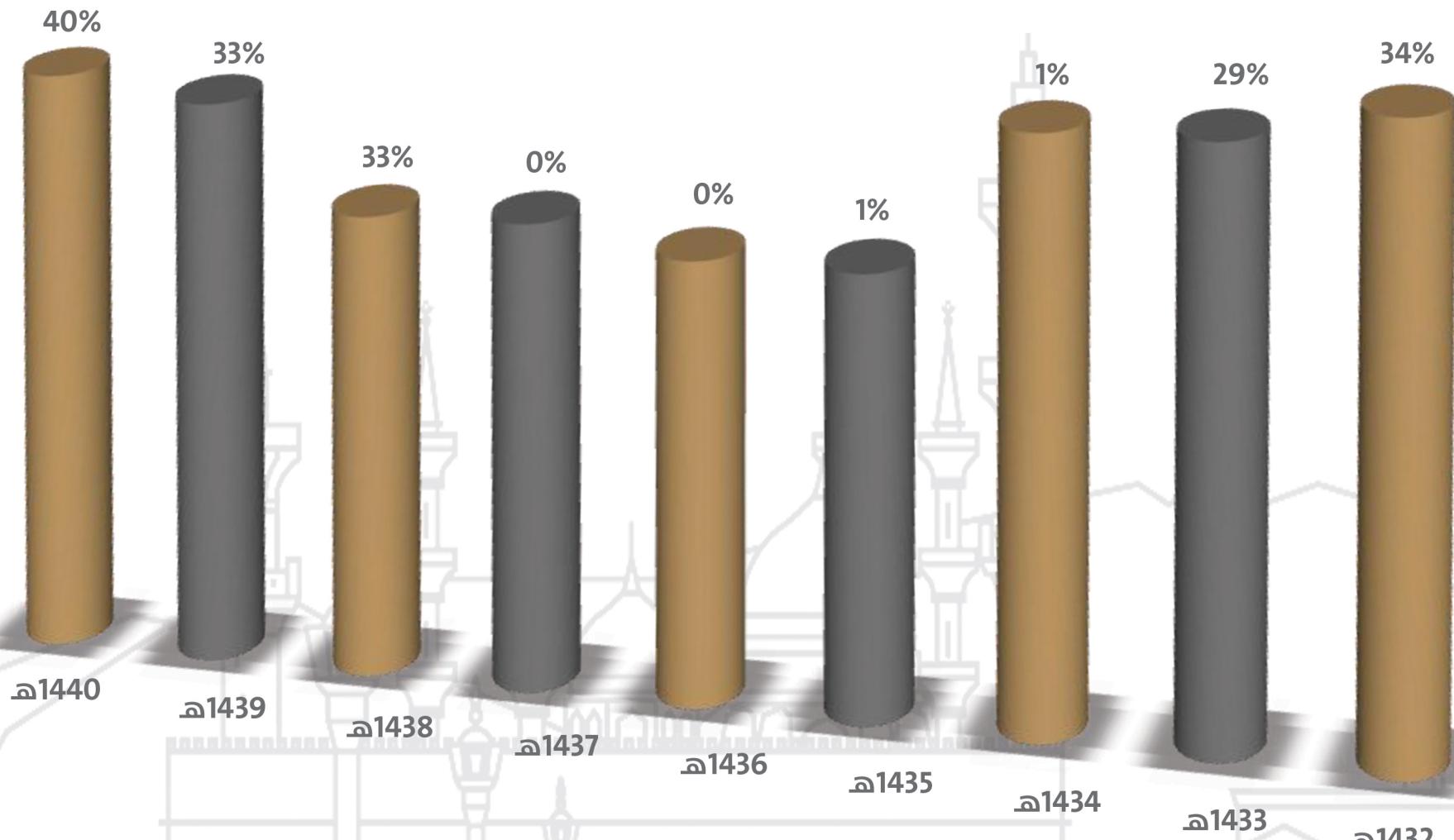
**زار المدينة (93)**  
نسبة عدد الحجاج الذين قدموا  
المدينة المنورة هي 93%  
من إجمالي عدد الحجاج



## مقارنة نسب أعداد الحجاج مع مواسم الحج السابقة

التقرير الختامي للفترة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٠

56







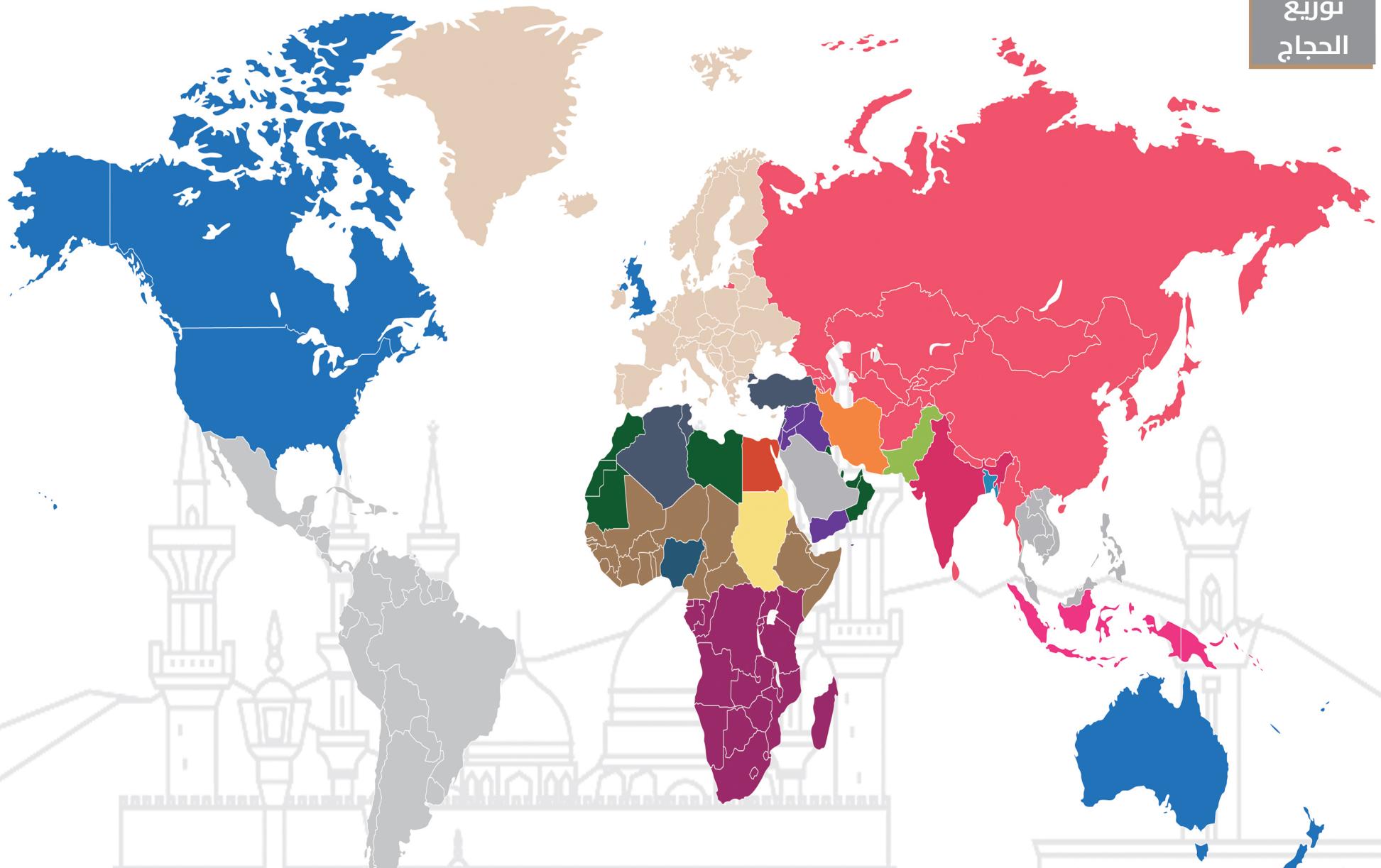
النسبة

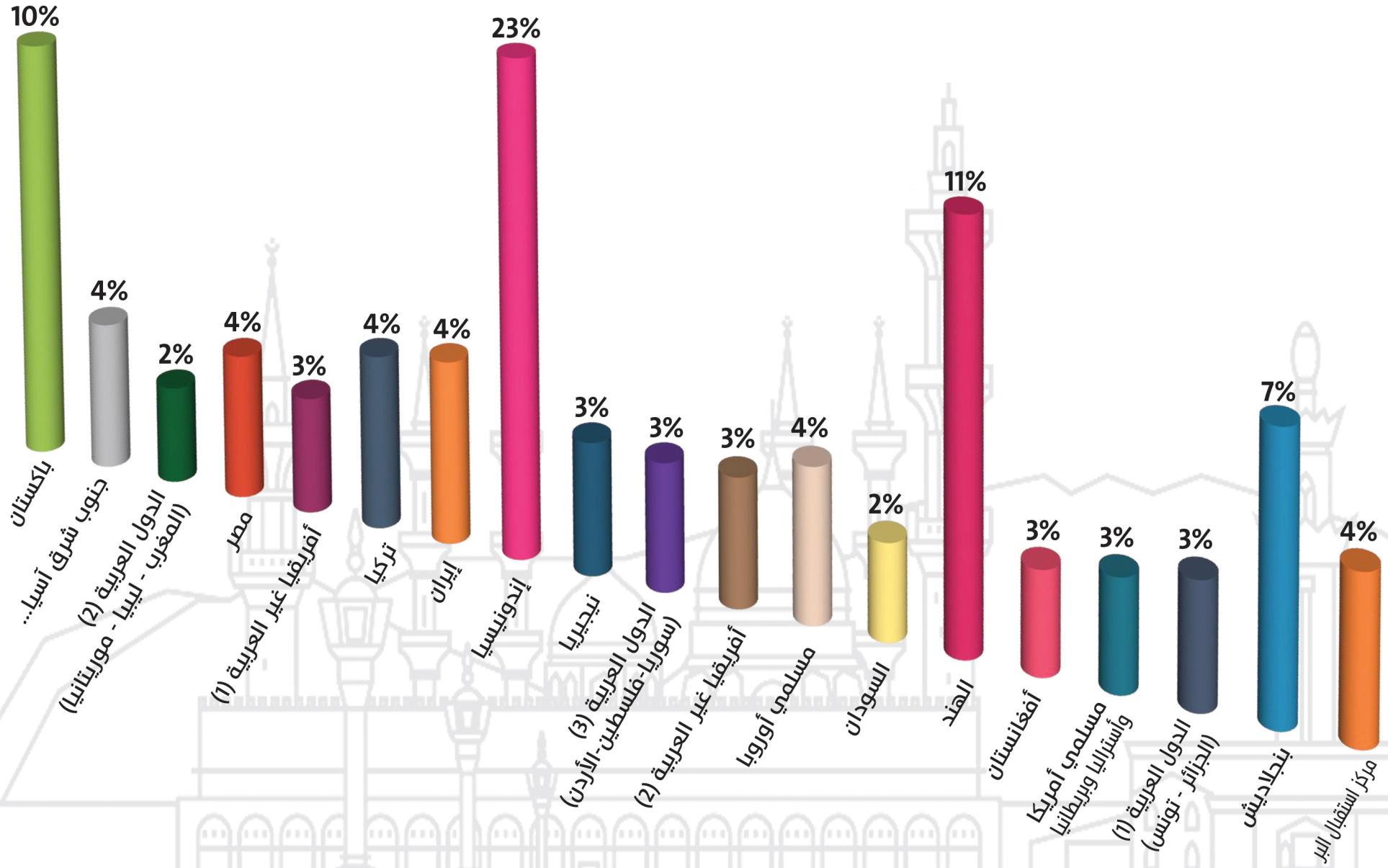
|         |  |  |
|---------|--|--|
| % 11,52 | مكتب خدمة حجاج باكستان   | <span style="color: #7c9e3d;">█</span> |
| % 4,02  | مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية                     | <span style="color: #a9a9a9;">█</span> |
| % 2,64  | مكتب خدمة حجاج الدول العربية 2 (المغرب-ليبيا-موريتانيا-دول الخليج) | <span style="color: #006400;">█</span> |
| % 3,94  | مكتب خدمة حجاج الدول العربية 4 (مصر)                               | <span style="color: #c8512e;">█</span> |
| % 3,17  | مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 1                               | <span style="color: #800040;">█</span> |
| % 4,75  | مكتب خدمة حجاج تركيا   | <span style="color: #334d5c;">█</span> |
| % 5,01  | مكتب خدمة حجاج ايران   | <span style="color: #e69138;">█</span> |
| % 13,67 | مكتب خدمة حجاج أندونيسيا   | <span style="color: #ff0080;">█</span> |
| % 3,64  | مكتب خدمة حجاج نيجيريا   | <span style="color: #00648b;">█</span> |
| % 3,51  | مكتب خدمة حجاج الدول العربية 3 (سوريا-فلسطين-الأردن-العراق-اليمن)  | <span style="color: #800080;">█</span> |
| % 3,56  | مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية 2                               | <span style="color: #8b4513;">█</span> |
| % 4,27  | مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا  | <span style="color: #c8a180;">█</span> |
| % 2,68  | مكتب خدمة حجاج الدول العربية 5 (السودان)                           | <span style="color: #ffd700;">█</span> |
| % 11,74 | مكتب خدمة حجاج الهند   | <span style="color: #ff0080;">█</span> |
| % 2,85  | مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا                             | <span style="color: #ff0080;">█</span> |
| % 3,10  | مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا                        | <span style="color: #00648b;">█</span> |
| % 3,48  | مكتب خدمة حجاج الدول العربية 1 (الجزائر-تونس-لبنان)                | <span style="color: #334d5c;">█</span> |
| % 7,87  | مكتب خدمة حجاج بنجلاديش  | <span style="color: #00648b;">█</span> |
| % 4,59  | مركز استقبال حجاج البر ومغادرة الفرادى                             | <span style="color: #e69138;">█</span> |



## توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة الميدانية

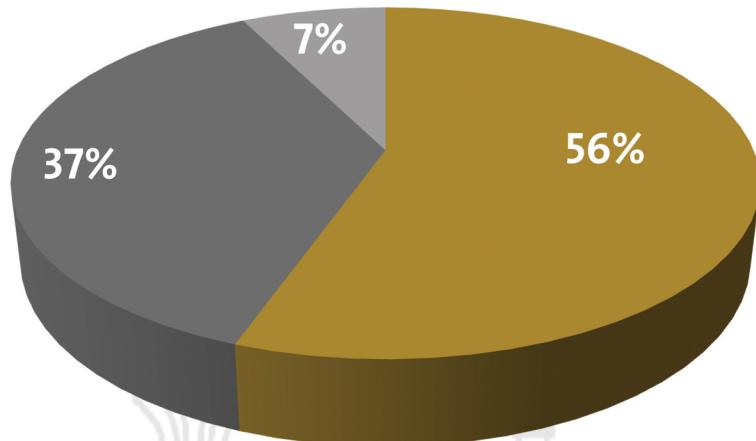
توزيع  
الحجاج



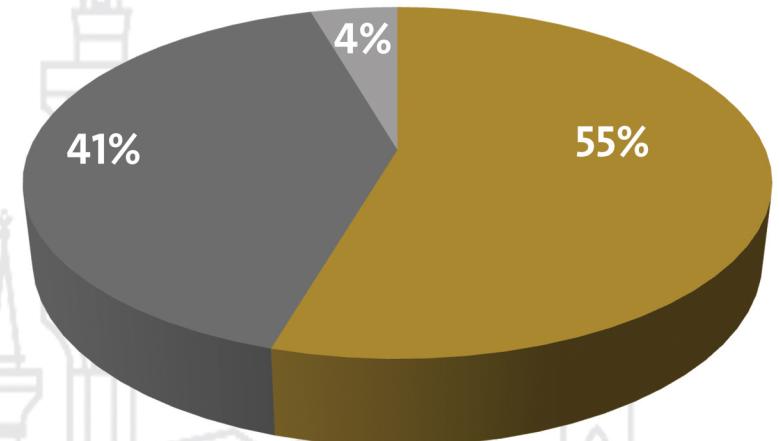




إحصائية الحجاج  
بناءً على مراكز المغادرة



إحصائية الحجاج  
بناءً على مراكز الاستقبال



محطة الهجرة  
مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز  
محطة البر

محطة الهجرة  
مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز  
محطة البر



## الاسكان الميداني والشركات السياحية

| البيان                         | المقدار |
|--------------------------------|---------|
| مواقع التفويج المباشر          | 22,316  |
| استثمارات متابعة التفويج       | 19,711  |
| استثمارات اختلاف التفويج       | 268     |
| محاضر إثبات الحالة             | 167     |
| حالات الاستعلام عن الشواغر     | 1,327   |
| حالات تأمين سكن خيري           | 347     |
| حالات إرجاع الدجاج لمقار سكنهم | 3,089   |
| عدد مخالفات الشركات السياحية   | 342     |

## المتابعة الميدانية

| البيان                           | المقدار |
|----------------------------------|---------|
| مواقع المغادرة التي تمت متابعتها | 17,355  |
| عدد البلاغات                     | 806     |

## الخدمات الإنسانية

| البيان                     | العدد | حالات الدخول والخروج من المستشفيات |
|----------------------------|-------|------------------------------------|
| حالات الوفاة               | 1,826 |                                    |
| حالات إرشاد الدجاج التائهي | 187   |                                    |
|                            | 8,085 |                                    |

## المتابعة الإدارية

| البيان                 | العدد  | عدد الزيارات |
|------------------------|--------|--------------|
| حالات الانضباط الإداري | 10,887 |              |
| محاضر إثبات الحالة     | 2,020  |              |
|                        | 1,186  |              |

## الطوارئ والسلامة ووحدة تأمين النواص

| البيان        | العدد | الزيارات اليومية |
|---------------|-------|------------------|
| المتابعات     | 2,991 |                  |
| دور المخالفات | 2,397 |                  |
| حالات التأمين | 593   |                  |
|               | 257   |                  |

## إحصائيات المكاتب المساعدة

إحصائيات

### العلاقات العامة والإعلام

| العدد | البيان                                  |
|-------|---|
| 44    | عدد الأخبار التي تم نشرها في الانستقرام |
| 50    | عدد الأخبار التي تم نشرها بتويتر        |
| 53    | عدد الأخبار التي تم نشرها بالفيسبوك     |
| 135   | عدد المناسبات التي تمت تغطيتها          |
| 14    | لقاءات وسائل الإعلام                    |
| 64    | الملفات الصحفية الإلكترونية             |
| 282   | عدد الأخبار في السناب شات               |

### التشغيل والصيانة والتجهيزات والمستودعات

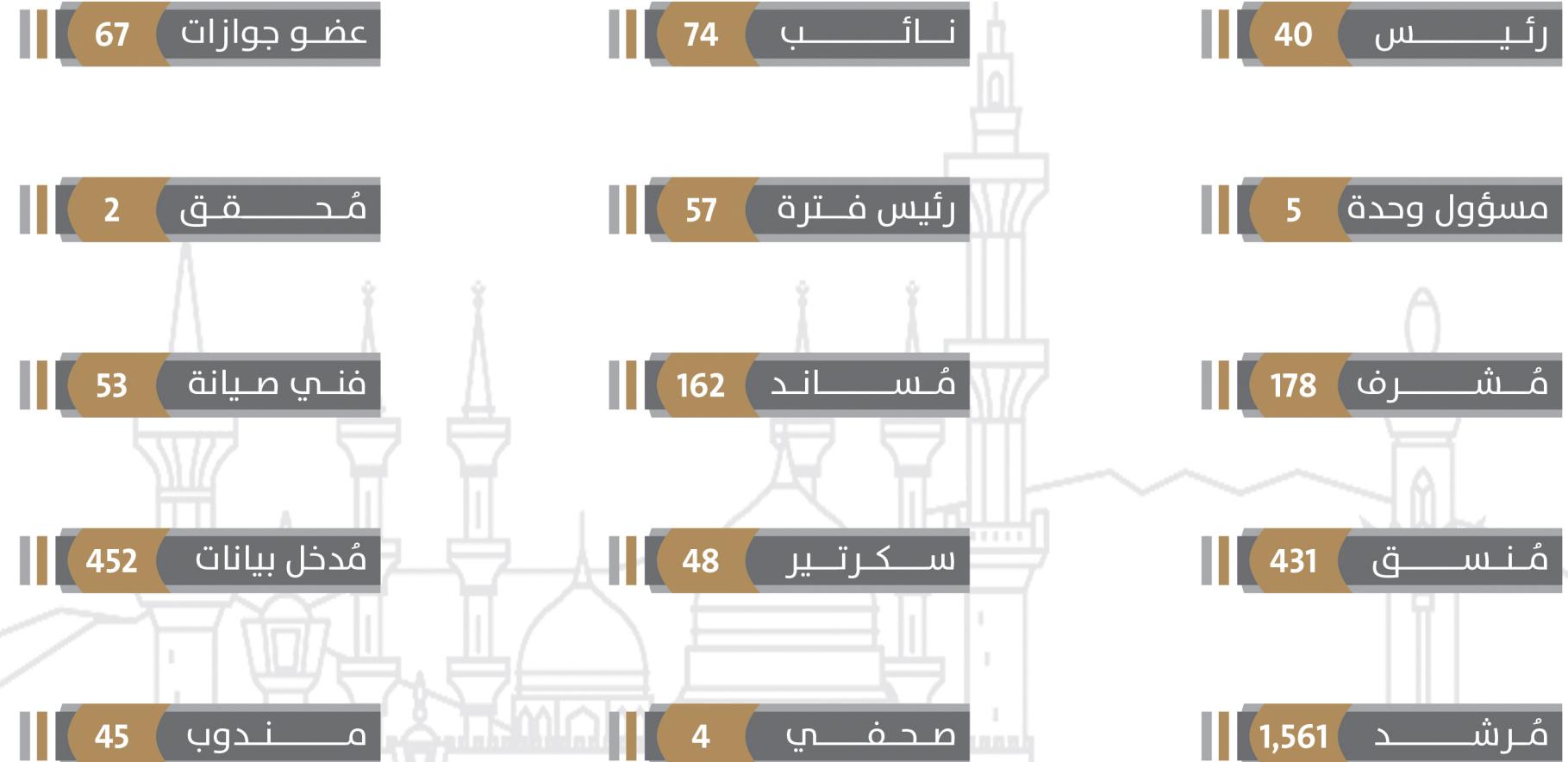
| العدد | البيان   |
|-------|--|
| 645   | البلاغات من إدارة الشؤون الهندسية                        |
| 61    | تجهيز موقع العمل وتسليمها من إدارة التجهيزات والمستودعات |
| 565   | البلاغات المنجزة من إدارة التشغيل والصيانة               |

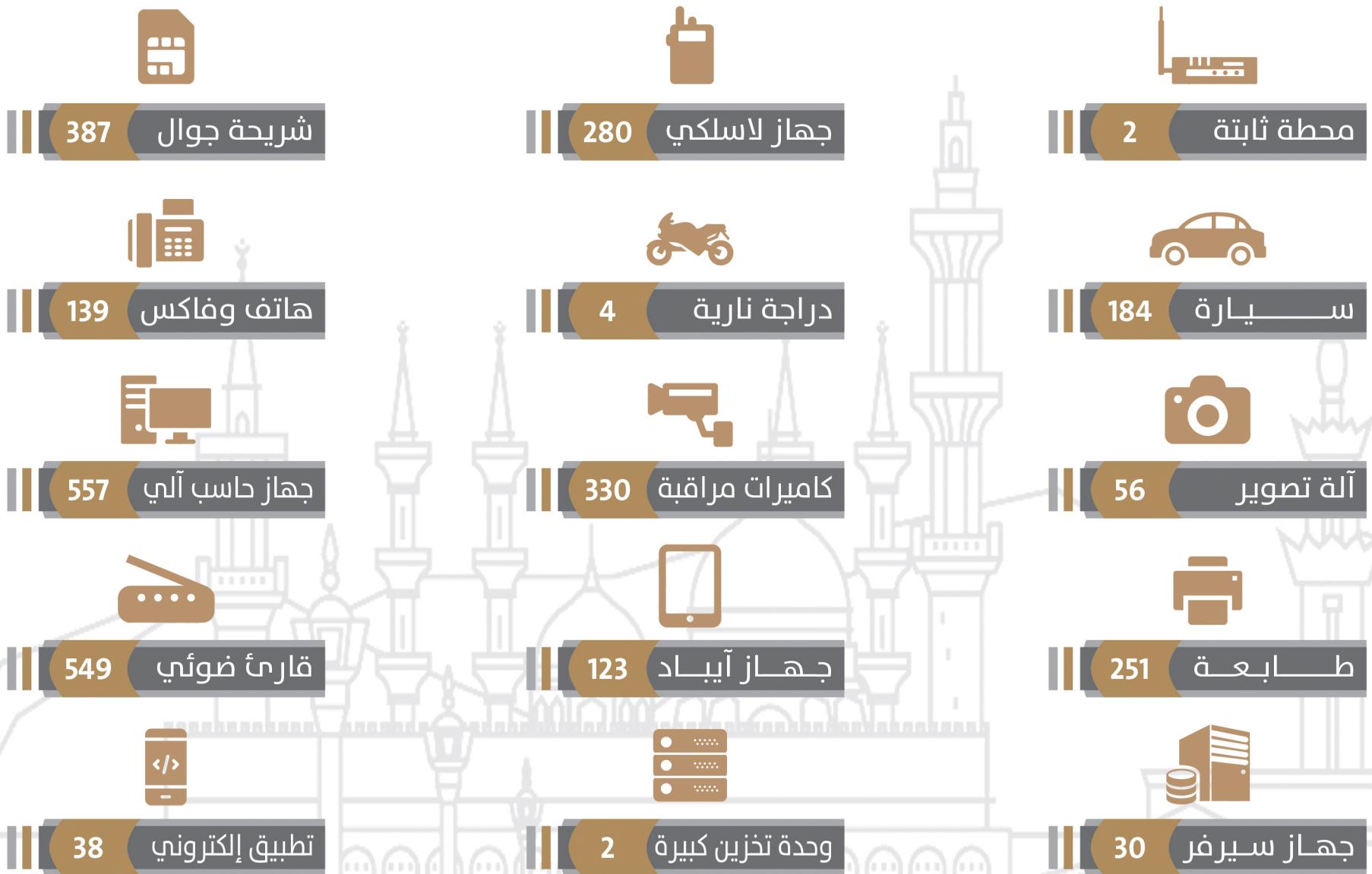
### الشئون المالية

| العدد         | البيان                                  |
|---------------|---|
| [موظفو] 3,188 | احتساب ومراجعة وإصدار المكافآت الموسمية |
| [سيارة] 184   | إصدار تعاميد السيارات                   |
| 210,000 [لتر] | كميات المحروقات المدمنة للسيارات        |

إجمالي عدد الموظفين (3,188) موظف

التقرير الختامي للموسم الحج 1440هـ





المستجدات  
والأيجابيات  
والصعوبات  
والمقترنات



## المستجدات

- ١ تشكيل لجان موسمية منبثقة من مجلس الإدارة للإشراف المباشر على مراكز وقطاعات ومكاتب الخدمة تمهدًا لبرنامج تحول المؤسسة إلى شركة مساهمة مغلقة وحوكمة الأعمال) وفق الآتي:
  - اللجنة الأولى: لجان المراقبة والمتابعة والإسكان وتقنية المعلومات.
  - اللجنة الثانية: اللجنة الإشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية.
  - اللجنة الثالثة: اللجنة الإشرافية للمجالس التنفيذية.
- ٢ استحداث مكاتب تنفيذية للإشراف والمتابعة لأعمال المراكز والمكاتب الميدانية تحت إشراف اللجان الموسمية لمجلس الإدارة.
- ٣ التشغيل الذاتي لتقنية المعلومات والاستغناء عن المشغل الخارجي وتجويد الخدمة.
- ٤ المشاركة في لجنة مشتركة مع لجنة الإسكان بإمارة منطقة المدينة المنورة للكشف المبكر على مساكن الحجاج قبل بدء موسم الحج.
- ٥ دمج مركز مغادرة الحجاج الفرادى بمركز استقبال حجاج البر.
- ٦ تجاوياً مع التوجيهات قامت المؤسسة بتجهيز موقع لها في محطة قطار الدرمين السريع لاستقبال ووديع الحجاج الكرام.
- ٧ قيام المؤسسة الأهلية للأداء بعمل برنامج لزيارة الأماكن التاريخية للحجاج الكرام والذي بدأ مع الحجاج التونسيين في مبادرة تقديم خدمة إضافية "جديدة" ضمن خدمات المؤسسة والتي اعتمدت في المسار الإلكتروني لحجاج الخارج.



- ١ عقد ورش عمل ودورات تدريبية مختلفة للموظفين (إدارية وميدانية) في عدة مجالات لخدمة الحجاج الكرام.
- ٢ منح بعض الصلاحيات لرؤساء المكاتب التنفيذية والذي كان له الدور الإيجابي والفعال في سير ومتابعة الأعمال والمهام في مختلف مواقع الخدمة.
- ٣ التعاون التام والبناء والثمر من جميع المستشفيات (الحكومية / الخاصة).
- ٤ الربط الآلي بين وزارة الصحة وإدارة الأحوال المدنية أسمهم في سرعة إنهاء إجراءات استخراج شهادة الوفاة للحجاج المتوفين " رحمهم الله ".
- ٥ طباعة التأشيرة الخاصة للحجاج عن طريق موقع وزارة الخارجية سهل على الكادر المتواجد في مواقع المستشفيات بسرعة إنهاء التعرف على هوية وخدمة الحجاج المرضى والمنومين بشكل أفضل.
- ٦ تواجد مندوب لمكتب الوكالء الموحد في مجمعي الأداء لمساعدة الحجاج لتسديد العوائد.
- ٧ مشاركة الجهات المكلفة من قبل المؤسسة في مبادرة (إياب) بالتعاون مع هيئة الطيران المدني لتسهيل إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة.
- ٨ عقد الاجتماعات والتواصل والتنسيق المستمر مع مكاتب شؤون الحجاج وممثلي الشركات السياحية والجهات ذات العلاقة أسمهم في سرعة إنهاء إجراءات المغادرة وال المتعلقة بالحجاج بشكل سريع.
- ٩ استحداث العديد من الشاشات الحديثة على نظام المؤسسة لمتابعة حركة الجوازات وتدوالها منذ وصول الحجاج حتى مغادرتهم، ساهم في الحفاظ على الجوازات وعدم فقد أي جواز خلال موسم حج 1440هـ.
- ١٠ التوسع في تعيين الكوادر النسائية وزيادة مواقع تقديم الخدمة من قبلهن و مباشرة مهامهن في مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومركز مغادرة المقيمات، واللجان الإشرافية.
- ١١ إنهاء إجراءات تفويج الحجاج عبر نقاط تم استحداثها داخل صالات القدوم الدولي أسمهم في تقسيم العمل خاصة في أوقات الذروة.
- ١٢ استخدام الأجهزة الذكية في عمليات تسجيل دخول وخروج الحافلات بالإضافة إلى إرشاد الحجاج التائهين بمركز مغادرة المقيمات.



- 1 تأخر إجراءات الجوازات وتسليمها من مكتب الوكلاء المودد.
- 2 قدوم حاج بتأشيرات مجاملة تابعة لشركة طيران ناس (منظم)، مع عدم وجود سكن لهم بالمدينة المنورة، وعدم تواجد المنظم أدى إلى تأخير تفويج الحاج للسكن وإرهاقهم.
- 3 وصول أعداد من الحجاج بدون جوازات ووصول حاجات بدون حاج ووصول حاج في موسم ما بعد الحج وبحوزتهم جوازاتهم، ومغادرتهم من مكة المكرمة بحافلات خاصة وبشكل غير نظامي كان له أثر سلبي وصعوبات باللغة لتمحيص وضعهم بالإضافة إلى إرهاقهم لحين إنهاء إجراءاتهم.
- 4 عدم وجود وسيلة نقل تابعة للنقاية العامة خاصة بالحجاج الفرادى لنقلهم من سكنهم إلى مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة مع العلم لديهم خط سير (المدينة - المطار).
- 5 إدخال بيانات الحاج غير المسددين للعوائد عبر المسار الالكتروني من قبل مكتب الوكلاء عند السداد مباشرة وإصدار سندات يدوية.
- 6 وصول حاج يومي 1440/12/5هـ دون جدولة أو تقديم معلومات مسبقة عن (الاعداد- تاريخ الوصول)، وعدم توفر العدد الكافي من الحافلات لنقلهم يوم 1440/12/7هـ ووصول عدد منها في وقت متاخر جداً، وهي غير مخصصة لنقل الحاج بين المدن لعدم توفر أماكن للأمتعة مما أثر سلباً على تقديم الخدمة بالشكل المناسب.
- 7 تسرب عدد من الحجاج القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة ومطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة دون سحب جوازاتهم أدى إلى إرباك سير العمل وجاهزية المغادرات.
- 8 تسرب عدد من الحجاج من دون إجراء البصمة لهم مما أضطر مكاتب الخدمة إلى تعبيد الحاج مره أخرى إلى المطار لتسجيل البصمة وإكمال اللازم بناء على طلب إدارة جوازات المطار.
- 9 تسرب عدد من حافلات النقاية ووصول الحاج إلى السكن دون المرور على محطة استقبال الهجرة، مما يؤدي إلى إرهاق الحاج لمعالجة مثل هذه الحالات.
- 10 كثرة أعداد حاج الفرادى والمجاملة الحالين على تأشيرات حج خارج المسار وغير دافعين.
- 11 تأخر وصول حاج الهند في موسم ما بعد الحج ووصولهم بأعداد كبيرة جداً "دفعه واحدة" ابتداءً من الأول من محرم.
- 12 عدم التزام الخطوط الليبية بمواعيد الرحلات وتنصل مكتب شؤون الحج الليبي من مسؤولية إسكان الحاج المتأخرة رحلاتهم.



## المقترحات



- 1 دمج مركز استقبال المطار بمركز حفظ الجوازات لإعطاء مرونة وانسيابية في إجراءات العمل.
- 2 إضافة العنصر النسائي في تسجيل الجوازات في مكاتب الخدمة الميدانية والاستفادة من مدخل البيانات من الشباب في الميدان.
- 3 عمل تطبيق في الجوالات لـإغلاق الحافلات من الميدان على المسار الإلكتروني.
- 4 السماح من خلال المسار الإلكتروني بإعطاء صلاحية لمستخدمي النظام لتسجيل الجوازات المرسلة من مكاتب الخدمة بمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة وبعد ذلك تسليمها لمكاتب الخدمة.
- 5 إنشاء وحدة عمليات مشتركة بين الجهات ذات العلاقة بالحج لحل بعض الأشكاليات الهامة بشكل سريع.
- 6 تفعيل آليات العمل بمدحطة قطار الحرمين وتطوير إجراءات استقبال ومغادرة الحجاج.
- 7 إخضاع حجاج المجاملة إلى حزمة خدمات المسار الإلكتروني أو عدم السماح بإصدار التأشيرات خارج المسار الإلكتروني درصاً على راحة الحجاج ولتسهيل تفويجهم على المساجن وإجراءاتهم.
- 8 إعادة توزيع مواقف مسجد الميقات لاستيعاب الأعداد الكبيرة من الحافلات.
- 9 منح المؤسسة موقع لتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وزيادتها في المنطقة المحيطة بالمسجد النبوي.
- 10 أهمية توفير حافلات مناسبة وبأعداد كافية لنقل الحجاج ليومي 7 و 6 من ذي الحجة في ظل استمرار قدوم الحجاج يومي 5 و 4 من شهر ذي الحجة.
- 11 تفعيل عملية استلام وتسلیم الجوازات من مكتب الوكالة الموحد عبر المسار الإلكتروني.
- 12 العمل على وضع آلية محكمة للحد من تسرب الحجاج وخروجهم من المطار من دون إجراء البصمة، وعدم مغادرتهم من مكة في موسم ما بعد الحج بدون جوازات أو بجوازتهم أو نقلهم على حافلات خاصة غير معتمدة على المسار.
- 13 تفعيل دور النقابة العامة للسيارات في توفير حافلات لنقل الحجاج الفرادى من السكن إلى المطار بالمدينة خاصة لمن لديهم خط سير معتمد على المسار (المدينة - المطار). وإبلاغ شركات النقل للقادمين من جدة أو مكة المكرمة بضرورة المرور على محطة استقبال الهاجرة لسرعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على مساكنهم.
- 14 التأكيد على مكاتب شؤون الحجاج والمنظمين بضرورة الالتزام بتقديم جدوله قدوم حاجهم وتقديم المعلومات الازمة قبل قدوم الحجاج درصاً على راحتهم.



أعضاء لجنة التقرير الختامي لموسم حج 1440هـ



لجنة  
التقرير



الدليل. أ. محمد عبد الحميد الياس  
عضو مجلس الإدارة أمين المجلس  
المشرف على البحوث والدراسات  
عضو اللجنة



الدليل. أ. فهد عبد الحميد شحاته  
نائب رئيس مجلس إدارة للتحول  
رئيس لجنة التقرير الختامي 1440هـ



الدليل. م. ياسر بن غالب دبور  
عضو مجلس إدارة للشؤون الهندسية  
والتجهيزات والمستودعات  
عضو اللجنة



أ/ عمر بن نور بن حسين بخش  
مدير مكتب إدارة العلاقات العامة والإعلام  
عضو وقرر اللجنة



م. عماد الدين محمد عوامه  
مدير تقنية المعلومات  
عضو اللجنة



م. علي محمد رفيق  
مدير مكتب نائب  
رئيس مجلس إدارة للتحول



المؤسسة الأهلية للأداء  
خدمة الحاج : شرف .أمانة .مسؤولية



المملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - ص.ب : 4486 - هاتف: +966 14 82 600 88 - فاكس: +966 14 82 550 48  
K.S.A - Al-Madinah Al-Munawarah - P.O.Box : 4486 - Tel.: +966 14 82 600 88 - Fax: +966 14 82 550 48  
🌐 [www.adilla.com.sa](http://www.adilla.com.sa) 📩 [info@adilla.com.sa](mailto:info@adilla.com.sa) 📱 [/National.Adilla.Est](https://www.facebook.com/National.Adilla.Est) 🐦 [@aladilla](https://twitter.com/aladilla)

