

# المدينة المنورة



العدد التاسع عشر / شوال - ذو القعدة ١٤٢٧ هـ - أكتوبر - ديسمبر ٢٠٠٦ م

- حب الوطن عند النبي ﷺ وأصحابه رضي الله عنهم
- المخطوطات التي نسخت في المدينة المنورة
- من أعلام المدينة المنورة في العصر الحديث
- الشيخ عطية محمد سالم رحمه الله
- النشاط الإشعاعي في المدينة المنورة

١٩



# الأدلاء في المدينة المنورة وجهودهم في خدمة ضيوف الرحمن ( تقرير )

أ . خير الدين بن محمد بصراوي  
عضو مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء

## لمحة تاريخية

بعد أن وصل النبي ﷺ إلى المدينة المنورة مهاجراً من مكة تغير فيها كل شيء ، تغير اسمها من يثرب إلى المدينة ، وصارت عاصمة الدولة الإسلامية المتنامية ، يقصدها المسلمون من أرجاء العالم للصلاة في مسجدها ، والسلام على رسول الله ﷺ ، وتلقي العلم أو التدريس فيها. وكان أهل المدينة يقدمون كل ما يملكون من مال وجهد لراحة هؤلاء الزائرين. وخلال القرون المتلاحقة ، ازداد عدد الزائرين بشكل كبير فعمدت الحكومات المتعاقبة إلى تنظيم شؤونهم ، وتأمين الراحة لهم؛ فشيدت الوكالات والأربطة لاستضافتهم ، كما أوكلت إلى أشخاص من أهل المدينة؛ مشهود لهم بالورع والأمانة والصلاح، جلهم من العلماء والوجهاء ، يقومون على خدمتهم وإرشادهم في زياراتهم للمسجد النبوي الشريف ، والسلام على رسول الله ﷺ وصاحبيه أبي بكر وعمر

رضي الله عنهما، وبقية الغرقد حيث مشوى الآلاف من الصحابة ﷺ،  
ومسجد قباء وشهداء أحد وغيرها من المعالم الشرعية والتاريخية .  
واستمر الحال على ذلك قرونًا عديدة، نشأت خلالها بين زوار المسجد  
النبوي وأهل المدينة علاقات حميمة، توطدت بفعل عوامل عديدة ساعدت  
على تنامي هذه العلاقات، من أهمها الفترة التي كان يقضيها الزائر في  
المدينة المنورة، في بيت الدليل مع أولاده وأهله، يأكل مما يأكلون ويشرب  
مما يشربون .

وكانت خدمة هؤلاء الزوار أمراً مشاعاً لكل من أراد الأجر  
والثواب، ومع ازدياد أعداد أهل المدينة ظهرت فيها عائلات اشتهرت بخدمة  
الحجاج والزوار، وكانت هذه العائلات تتمتع بسمعة طيبة ومعرفة بلغة  
الزوار الذين تقدم الخدمة لهم، وأغلب الظن أن ذلك حدث في  
عهد المماليك، في وقتٍ متقارب مع ظهور مهنة الطوافة بمكة المكرمة .  
وفي العهد التركي والهاشمي أخذت الأسر التي اشتهرت بهذه المهنة  
الشريفة صبغة رسمية، ومُنحت لها تقارير كلفت بموجبها كل أسرة  
بخدمة مقاطعة أو بلد أو جنسية معينة من الحجاج، وكان أكثر من يصدر  
هذه التقارير مشايخ الحرم النبوي الشريف وتعتبر هذه التقارير وثائق رسمية  
يتوارث بموجبها الأبناء من الآباء شرف هذه الخدمة.

وفي عام ١٣٢٥هـ ومع زيادة أعداد حاملي التقارير ظهرت مشيخة  
الأدلاء لمراقبة أعمالهم وتقويم سلوكياتهم، وكان شيخ الأدلاء يمارس هذه  
المهام بمعية هيئة أو مجلس منتخب من الأدلاء لا يزيد عن عشرة، يتمتعون  
بخبرات واسعة في خدمة الحجاج وشؤون الأدلاء ومعرفة الأسر.



وعندما دخلت هذه البلاد الطاهرة في كنف الدولة **في عهد**  
السعودية الحالية أصدر الملك عبد العزيز -رحمه الله- **الدولة**  
بلاغاً أقر فيه الأدلاء على عملهم، ونشر البلاغ في جريدة **السعودية**  
أم القرى عام ١٣٤٣هـ ونصه: ( كل من كان في هذه الديار أو موظفي  
الحرم الشريف أو المطوفين ذا راتب معين فهو له ما كان عليه من قبل إن  
لم نزده فلا ننقصه شيئاً عدا رجل أقام الناس عليه الحجة أنه لا يصلح لما  
هو قائم عليه فذلك ممنوع مما كان له قبل، وكل من كان له حق ثابت  
في مال المسلمين أعطياه حقه ولم ننقصه شيئاً ).

وبدأت مرحلة صدور القوانين والمراسم التي تحدد وتؤطر قواعد المهنة  
وأداء المنتسبين لها، فصدر الأمر السامي الكريم بالموافقة على نظام هيئة  
الأدلاء بالمدينة المنورة برقم ١٤٥/١/٥٤ وتاريخ ١٣٥٦/١٢/٢٥هـ، وقد حدد  
هذا النظام ضوابط ممارسة الدليل لمهنته فنص على أن الدليل " هو صاحب  
تقرير سواء في ذلك صاحب التقرير نفسه أو أبنائه" والتقرير هو " الوثيقة  
التي تعطى للدليل كحجة تخوله مباشرة شئون حجاج البلدان الممنوحة  
له"، كما حدد النظام الشروط المحددة لصحة التقرير ومن بينها أن يكون  
صادراً عن مشايخ الحرم النبوي الشريف، أو أمراء مكة المكرمة في زمن  
الحكومات السابقة، وما كان صادراً من عهد الحكومة السنية  
الحاضرة، ويشترط أن يكون موافقاً عليه من المقام السامي، وأن يكون  
مقيداً بسجلات الأدلاء المحفوظة بدائرة أوقاف المسجد الحرام .

وحدد النظام ضوابط السؤال عن الدليل والإرث والقسمة والتبعية والسلخ والهجرة والتوقيف، وأحكام عامة لتنظيم العلاقة بين المطوفين والأدلاء، وحل المنازعات بين الأدلاء .

وأقر النظام انتخاب هيئة الأدلاء من الأدلاء أنفسهم من عشرة أشخاص، بما فيهم الرئيس والنقيب ونائب الرئيس على أن ترتبط هيئة الأدلاء بحاكم المدينة المنورة .

وحدد ضوابط ممارسة مهنة الدليل، ومن بينها

**ضوابط ممارسة مهنة الدليل**

أن يكون متصفاً بالأخلاق الفاضلة والسيرة الحميدة، وعليه أن لا يلحن في الزيارة والأدعية، وأن لا يرفع صوته عن المقدار المطلوب لسماع من خلفه من الحجاج، وأن يكون في حالة مرضية ليقتدي به الحجاج، وعليه المحافظة على ثروات الحجاج الذين يتوفون في المدينة المنورة ويجري فيها مقتضى نظامها المخصوص .

وفي (١٣٨٥/٣/٢٧) صدر قرار مجلس الوزراء رقم ١٥٩ المصدق عليه بالمرسوم الملكي رقم ١٢/م وتاريخ ١٣٨٥/٥/٩هـ، القاضي بإلغاء التقارير وتحديد سبل إصلاح وتطوير طوائف وخدمات الحجاج، وورد في بعض مواد:

المادة (٢) : لكل حاج الحرية المطلقة في السؤال عن المطوف والدليل الذي يريده . للمطوف الحرية المطلقة في اختيار الوكيل والزمزمي الذي يريده .

وتلغى كافة التقارير والتراخيص التي بأيدي المطوفين والأدلاء والزمزامة.

المادة (٣) : يحق للمطوف خدمة الحجاج الذي يسألون عنه وذلك دون تحديد لعددهم، على أن تراعي وزارة الحج والأوقاف ( في ذلك الوقت ) عند محاسبة كل مطوف على مصلحته أن تصرفها له كاملة عن المائتي

حاج الأولى، ونصفها عن المائتين التالية وربعها عن ما يزيد عن ذلك لكل من الحجاج .

المادة (٤) : يكون الدليل حراً في قبول التعامل مع المطوفين، على أن تراعي وزارة الحج والأوقاف عند محاسبة كل دليل على مصلحته نفس الحكم المنصوص عليه بالمادة (٣) من هذا المرسوم وذلك بالنسبة لكل مطوف على حدة ومن يتعاملون معهم.

المادة (٦) : تحدد خدمة الأداء بالمدينة المنورة بواقع عشرة ريالات عن كل حاج، تستوفى ممن يرغب الزيارة مع العوائد المقررة، ويحق للدليل خدمة الحجاج الذين يسألون عنه وذلك دون تحديد لعدددهم، على أن تراعي وزارة الحج والأوقاف عند محاسبة كل دليل على مصلحته أن تصرفها له كاملة عن الألف حاج الأولى، ونصفها عن الألف حاج الثانية وربعها عن ما يزيد على ذلك من الحجاج .

المادة (٧) : الحجاج الذين لم يسألوا عن مطوف أو دليل يعين المطوفون والأداء لهم من أفراد الطائفة الذين لم يحصلوا على الحد الأدنى للمصلحة الكاملة، مع مراعاة إمكانية كل مطوف وفقاً للترتيبات واللوائح المشار إليها في المادة (١٠) مع مراعاة أحكام المادتين ٣ ، ٦ من هذا المرسوم .

المادة (٨) : تلغى رئاسة وهيئات المطوفين الثلاث ورئاسات وهيئات الأداء والوكلاء و الزمامة والأمناء والجمعيات العمومية و النقباء، وتناط مهماتها بوزارة الحج والأوقاف مع الاستفادة من الموظفين الحاليين في الهيئات المذكورة طبقاً للمصلحة والنظام .

المادة (١٢) : على الرؤساء والهيئات والنقباء المشار إليها في المادة (٨) من هذا المرسوم؛ تسليم كافة ما بعهدتم من سجلات ووثائق ومستندات إلى وزارة الحج والأوقاف؛ لتتظيما والرجوع إليها عند الاقتضاء

وبصدور هذا المرسوم الملكي الذي ألقى التقارير بما لها من إيجابيات وما عليها من سلبيات، دخلت مرحلة الخدمة طور "السؤال" وحرية اختيار الحاج لمن يريد من الأدلاء، وكان قدوم الحجاج إلى المدينة المنورة ينتهي عند (الاستسيون) (محطة القطار في العنبرية) حيث هيئة السؤال، فيسأل الحاج عن الدليل الذي يرغب النزول عنده، ويتم إنزال الحجاج على الأدلاء الذين اختاروهم .

وخلال فترة وجيزة، ظهرت سلبيات كثيرة لهذا النظام، ناتجة عن رغبة بعض الأدلاء في الحصول على أكبر عدد ممكن من الحجاج؛ فتدنت الخدمات بشكل ملحوظ، مما دفع المسؤولين إلى إلغاء نظام السؤال وتبديله بنظام التوزيع .

وبموجب نظام التوزيع أخذ متوسط أعداد الحجاج الذين يخدمهم الدليل في السنوات الثلاثة السابقة، وجعل هذا المتوسط من أعداد الحجاج هو العدد الثابت الذي يخدمه الدليل أو العائلة، ويوزع عليهم من قبل هيئات السؤال، وخصص النظام أجناساً من الحجاج لدليل معين .

كما وضع النظام حداً أعلى وهو عشرة آلاف حاج، وحداً أدنى هو ألف حاج، لكل دليل، وأنشئت المكاتب الخاصة بالأدلاء لممارسة أعمالهم من خلالها، وكما هو الحال في نظام السؤال ظهرت سلبيات أخرى جديدة لنظام التوزيع، أدت في النهاية إلى إلغائه.

ثم صدرت مراسيم ملكية تواكب التطور الذي شهدته البلاد

المباركة ومن أهمها :

الأمر السامي الكريم رقم ٤/ص/١٣١٦٢ في ١٣/٦/١٣٩٩هـ  
بالموافقة على إقامة مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والمدينة  
المنورة . وتوالت قرارات إنشاء المؤسسات، حتى صدر القرار الوزاري رقم  
٣٢٤/ق/م وتاريخ ٥/٨/١٤٠٥هـ القاضي بإنشاء المؤسسة التجريبية الموحدة  
للأداء الذي حول بموجبه العمل الفردي إلى عمل جماعي يواكب النهضة  
الشاملة التي تعيشها المملكة، وتمشياً مع ما يهدف إليه ولاة أمر هذه  
البلاد المباركة من رفع مستوى الأداء للخدمات التي تقدم لضيوف الرحمن  
زوار المسجد النبوي الشريف . أدمجت في هذه الفترة جميع مكاتب الأداء  
تحت مظلة المؤسسة الأهلية التجريبية للأداء .

وما إن صدر قرار إنشاء المؤسسة الأهلية للأداء

### المؤسسة الأهلية للأداء

بالمدينة المنورة في عام ١٤٠٥هـ ، حتى مارست مهامها  
انطلاقاً مما ورد في قرار الإنشاء، والخبرات المكتسبة  
عبر زمن طويل مع فئات الحجاج من مختلف الجنسيات  
، وتنوع عاداتهم ولغاتهم . والتزمت المؤسسة الأهلية  
للأداء بتقديم كافة الخدمات للحجاج من استقبالهم، والترحيب بهم  
وتزويدهم بالمعلومات الوافية المتصلة بالزيارة، وإسكانهم والإشراف على  
راحتهم طيلة إقامتهم في المدينة المنورة، وأنشئت مكاتب تنفيذية ميدانية  
بلغ عددها (١٢) مكتباً، يخدم كل منها فئة أو فئات معينة من الحجاج،  
ومع التطور الذي حدث في خدمات الحج، ومواكبة المؤسسة له فقد تم  
زيادة عدد مكاتب الخدمات الميدانية لتصل إلى (٢٦) ستة وعشرين مكتباً



ميدانياً تؤدي مهامها وخدماتها لزوار المسجد النبوي الشريف، بالإضافة إلى مكاتب الخدمات المساندة ومراكز الاستقبال والمغادرة. وأعدت الخطط التشغيلية التفصيلية لأعمال الاستقبال والنقل والمغادرة والإسكان، والعلاقات العامة والإرشاد والإشراف الكامل على حركة الحجاج في المدينة المنورة، ومتابعة الحالة الصحية للحجاج المنومين في المستشفيات، وإنهاء إجراءات من يتوفى منهم بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة بالحج في المدينة المنورة، ثم بدأت المؤسسة الأهلية للأدلاء في ممارسة أعمالها وواجباتها فيما يتعلق بإسكان الحجاج اعتباراً من موسم حج عام ١٤٠٧ هـ، وتم ذلك تدريجياً، إلى أن وصل نحو مرحلة مهمة لتنظيم إسكان الحجاج بناءً على أوامر كلفت بموجبها المؤسسة الأهلية للأدلاء بممارسة هذا الدور حصراً دون سواها، وبذلت مجهودات ضخمة لتنظيم وترتيب الإسكان في المدينة المنورة. وقد وفقت كثيراً في هذا الأمر، حيث سعت إلى راحة الحجاج وإسكانهم حسب المستويات، وقيمة إيجار السكن، وبهذا توقف دور وتدخلات السماسرة من الداخل والخارج، وقد كان لتوزيع السكن على فئات (أ - ب - ج) وذلك بحسب قربه وبعده عن المسجد النبوي الشريف، وأيضاً بناءً على نوع المبنى والخدمات المتوفرة فيه، إلى أن صدرت ضوابط إسكان الحجاج برقم ٨/٥٦٨ في ١١/٧/١٤١٠ هـ الموافق عليها بالأمر السامي الكريم التي أناطت مسئولية الإسكان ببعثات الحج أو من يمثلون الحجاج.

وحرصت المؤسسة الأهلية للأدلاء أيضاً على إنفاذ التعليمات الصادرة بهذا الخصوص بالتعاون مع الأجهزة ذات الصلة بالحج، وتم تطوير أجهزة المؤسسة الأهلية للأدلاء، وقطاعاتها التنفيذية والميدانية، وفق برامج وخطط تشغيلية مدروسة، وحتى تتضح الصورة فإن جهود المؤسسة لتطوير

العمل في خدمات الحجاج؛ أمر تؤكد الحقائق والأرقام والمساهمة الفعالة في تحقيق الأهداف التي ترمي إليها قيادة هذا البلد المعطاء .

تتوزع هذه المؤسسات حسب الأقاليم الجغرافية التي

يأتي منها الحجاج وهي :

- | مؤسسات<br>أرياب<br>الطوائف<br>التجريبية |   |
|---|---|
| ١                                       | -مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا<br>بموجب القرار الوزاري رقم ٤٤٤ / ق / م في<br>١٤٠٢/١١/١٨ هـ . |
| ٢                                       | -مؤسسة حجاج إيران بموجب القرار الوزاري رقم<br>٢٦٣ / ق / م في ١٤٠٣/٩/١٤ هـ .                           |
| ٣                                       | -مؤسسة حجاج جنوب آسيا بموجب القرار الوزاري رقم ٣٧٧ / ق / م في<br>١٤٠٤/٩/٢٥ هـ .                       |
| ٤                                       | -مؤسسة حجاج إفريقيا غير العربية بموجب القرار الوزاري رقم<br>١٢٤ / ق / م في ١٤٠٤/٥/٣ هـ .              |
| ٥                                       | -مؤسسة حجاج جنوب شرق آسيا بموجب القرار الوزاري رقم<br>١٢٥ / ق / م في ١٤٠٤/٥/٣ هـ .                    |
| ٦                                       | -المؤسسة التجريبية للأداء بموجب القرار الوزاري رقم ٣٢٤ / ق / م في<br>١٤٠٥/٨/٥ هـ .                    |
| ٧                                       | -مؤسسة حجاج الدول العربية بموجب القرار الوزاري رقم ٣٢٥ / ق / م<br>في ١٤٠٥/٨/٥ هـ .                    |
| ٨                                       | -مكتب الزمامة الموحد بموجب القرار الوزاري رقم ٣٦٧ / ق / م في<br>١٤٠٣/٩/٢١ هـ .                        |

٩ - مكتب الوكلاء الموحد بموجب القرار الوزاري رقم ٦٣٥ / ق / م  
في ١٣٩٥/٨/٧ هـ .

وقد توالىت القرارات المنظمة للعمل على أشكال مختلفة (لوائح - تعليمات - أنظمة...)، ومرت المؤسسة بالكثير من التطور والتغير، كان آخرها اعتماد تشكيل مجالس إدارات مؤسسات أرباب الطوائف (مطوفون - أدلاء - وكلاء - زمازمة) عن طريق الانتخاب من المساهمين (الأدلاء). وصار يدير شؤون المؤسسة مجلس إدارة يتألف من اثني عشر عضواً، يعين وزير الحج أربعة أعضاء، وتختار الجمعية العمومية الباقين بطريقة الانتخاب بالتنافس بين قوائم تضم كل قائمة منهم ثمانية أعضاء يرغب أفرادها في الدخول مجتمعين في مجلس الإدارة .

يضع هذا المجلس السياسات والخطط، بالتنسيق مع وزارة الحج بهدف تجميع الطاقات والقوى العاملة، وتطوير أدائها لتقديم أفضل الخدمات للحجاج والزائرين .

وينبثق عن المجلس عدد من القطاعات، وخمس مجالس تنفيذية، تشرف على الأعمال الإدارية التي يكلف بها العاملون في مكاتب الخدمات الميدانية، وتعالج أي معوقات ميدانية أو إدارية تؤثر على تقديم الخدمة بالصورة المطلوبة.

- أهم** أولاً : تقديم الخدمات المباشرة للحجاج الكرام؛ من
- أهداف** خلال الدَّور المناط بها الذي حددته الأنظمة واللوائح .
- المؤسسة** ثانياً : الارتقاء بمستوى الخدمات؛ من خلال الاستفادة
- القصوى من وسائل التقنية الحديثة.
- ثالثاً : تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية المؤهلة لرفع مستوى الخدمات التي تقدم للحجاج في طيبة الطيبة، وتحفيز كافة العاملين في خدمة الحجاج، لتقديم كل ما من شأنه تحقيق اطمئنانهم وراحتهم، مع السعي لتكامل هذه الخدمات بما يتلاءم ومكانة مدينة المصطفى ﷺ في نفوس المسلمين، وبما تقدمه حكومتنا الرشيدة من بذل الغالي والنفيس لراحتهم وأمنهم .
- رابعاً : تكثيف أعداد مراكز الاستقبال ومكاتب الخدمة الميدانية والمعاونة والمساندة، وزيادة أعداد العاملين في تلك المكاتب، تيسيراً لراحة واطمئنان حجاج بيت الله الحرام زوار مسجد الرسول الكريم ﷺ .
- خامساً : توثيق وشائج العلاقة بين المؤسسة الأهلية للأداء والجهات ذات العلاقة بشؤون الحج بالمدينة المنورة وخارجها .
- سادساً : تفعيل أواصر الترابط بين مجلس الإدارة والأداء؛ من خلال الثقة التي أولاهم إياها معالي وزير الحج الموقر ؛ سعياً وراء توحيد جهود جميع منسوبي الطائفة لتذليل كل ما يعترض الحاج من صعاب وتيسير إقامته .
- سابعاً : تنمية الكوادر البشرية من خلال الدورات التدريبية والتأهيلية وغيرها .



ثامناً : تفعيل دور المكاتب الميدانية لتمكينها من أداء أفضل يحقق قدراً من المرونة في إزالة معوقات العمل، واتخاذ القرارات المناسبة عبر المجالس التنفيذية .

ولتحقيق هذه الأهداف على أكمل وجه قسمت المؤسسة إلى عدة قطاعات هي : قطاع الشؤون المالية و الإدارية - قطاع الاستقبال والتفويج و قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي - قطاع الإسكان المنظم والبعثات والطوارئ والعمليات - قطاع الشؤون العامة والإرشاد - قطاع العمليات الميدانية المتابعة .

تقدم هذه القطاعات خدمات متكاملة للحجاج و الزائرين من خلال مراكز الاستقبال والتفويج ( الهجرة ، المطار ، البر )، ومكاتب الخدمات الميدانية والمكاتب المساندة، التي تنتشر في مناطق تجمع الحجاج لتساعدهم على تيسير أمورهم تطبيقاً لشعارها (خدمة الحاج شرف وأمانة ومسؤولية).

**لمحة موجزة عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة للحجاج**

تبدأ المؤسسة بخدمة الحجاج قبل وصولهم إلى المدينة، حيث تقوم بالتشاور مع بعثات الحج الرسمية ومندوبي الشركات السياحية لوضع الخطة الميدانية لقدمهم وإقامتهم ومغادرتهم، بهدف تقديم أعلى مستويات الراحة لهم، ثم تتأكد من جاهزية الدور السكنية المعدة لإسكانهم، ومعرفة إجمالي الطاقة الاستيعابية المخصصة لهم من واقع التصاريح المستخرجة والعقود المصدقة .

وعند وصول الحجاج الذين يقدر عددهم بأكثر من مليون وأربعمائة ألف حاج سنوياً من جميع دول العالم، في شتى صقاع المعمورة وعلى مدار موسمين موسم ما قبل الحج وموسم ما بعد الحج، يصلون مراكز الاستقبال

الثلاثة ( الهجرة أو المطار أو البر )، يقوم فريق من العاملين في المؤسسة الذين تم ترشيحهم بعناية وتدريبهم بدقة باستقبالهم والترحيب بهم، ومطابقة أعدادهم مع جوازاتهم و تفويجهم، ثم يرافقهم مندوب المؤسسة إلى السكن المعد لهم، والذي تم التأكد من جاهزيته حسب الشروط والمواصفات التي أعطيت بموجبها التصاريح اللازمة .

ويُوجَّه الحجاج الفرادى إلى مكاتب الخدمات الميدانية، حيث يقوم العاملون فيها بمساعدتهم لإيجاد السكن المناسب لهم حسب رغباتهم وقدراتهم المالية .

وعند وصولهم السكن، يتأكد مندوب المؤسسة من جاهزيته، وتقوم شركات متخصصة يتم التعاقد معها مسبقاً بإنزال أمتعة الحجاج من الحافلات، ونقلها إلى غرف الحجاج من أجل راحتهم واطمئنانهم.

وفي أثناء تمتع الحجاج بإقامتهم في المدينة، يتابع فريق الطوارئ تنفيذ خطة السلامة الوقائية؛ لتلافي وقوع الحوادث لا قدر الله وذلك من خلال مراقبة العمائر المخصصة لسكن الحجاج، للتأكد من تطبيق خطة الدفاع المدني، ومدى التزام أصحاب الدور بتطبيق المواصفات، والحضور الفوري عند البلاغ عن أية حالة تتعلق بسلامة الحجاج، ومتابعة إصلاح العطل أو الاستبدال حتى تعود الأمور إلى طبيعتها.

كما يقوم العاملون في قطاع تقنية المعلومات و الحاسب الآلي، وبسرعة فائقة، بإدخال بيانات جوازات الحجاج في وقت قياسي، وذلك لتوفير الشاشات اللازمة، وتنظيم عملية استلام وتسليم الجوازات، والاستعلام عنها وفق نماذج أعدت بعناية لضمان سلامة الإجراءات.

ويقوم فريق آخر من العاملين في قطاع الشؤون العامة والإرشاد بتوزيع النشرات على الحجاج في مختلف اللغات . ويقدم آخرون كل وسائل الراحة

للحجاج التائبين في أماكن الانتظار المعدة لهم، وينسقون مع كافة الجهات ذات العلاقة لإيصال هؤلاء التائبين إلى مساكنهم ببسر وسهولة . ويتولى فريق من العاملين الإشراف على الحالة الصحية للحجاج المنومين في المستشفيات، ومتابعتهم وإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بهم حتى خروجهم من المستشفى بسلامة الله، وإيصالهم إلى مقر سكنهم أو تسليمهم إلى بعثات حجهم.

كما يقوم هذا الفريق بالتنسيق مع الشؤون الصحية وبعثات الحج؛ لتأمين سيارات الإسعاف اللازمة لنقل الحجاج المنومين بالمستشفيات، القادرين على أداء فريضة الحج واتخاذ كافة الإجراءات للعناية بهم. ويتابع هذا الفريق إنهاء إجراءات الحجاج المتوفين ومتابعة كل حالة حتى يتم دفنها أو نقلها إلى بلادها حسب رغبة أهل المتوفى، ثم يتولى مندوب المكتب استخراج شهادة وفاة لها بالإضافة إلى الأوراق الثبوتية اللازمة.

وبعد أن يتمتع الحاج بالعبادة الهادئة المطمئنة في رحاب المدينة المنورة، وتحين ساعة الوداع، يُحضر فريق من مكاتب الخدمات الميدانية بالتنسيق مع نقابة السيارات والشركات الناقلة الحافلات إلى مقر سكنهم، وتقوم شركة متخصصة بحمل الحقائب ووضعها في مكانها المخصص، ثم يتولى أحد المندوبين مطابقة الجوازات على حجاج كل حافلة، وفق النماذج التي أعدت لهذا الغرض ( البيان الآلي للمغادرة المبدئية أو النهائية )، من أمام الوحدات السكنية، ويسلمها للسائق الذي ينقلهم إلى الجهة التي يسافرون منها .

وجميع هذه الخدمات، ما كانت لتتم لولا التنسيق الدقيق بين جميع القطاعات في المؤسسة، والإعداد المسبق من خلال الخطط والتدريب البشري، الذي أولته المؤسسة اهتماماً كبيراً إيماناً منها بأهمية هذا القطاع للارتقاء بالكوادر البشرية التي تعمل لدى المؤسسة، والتي بلغ عددها أكثر من (٣٥٠٠) موظف، ورفع كفاءتها لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن .

فقد نظمت المؤسسة دورات تثقيفية وتخصّصية بالتعاون مع العديد من الجهات المعنية في جميع مناحي خدمات العمل وتحسين الأداء، وبلغ عدد المتدربين أكثر من (١٦٠٠٠) ألف متدرب . كما كان لشبكة الحاسب الآلي الذي صرفت عليه المؤسسة بسخاء دور فاعل في كل مراحل العمل .

### أبرز الإنجازات

- ومن أبرز الإنجازات التي حققتها المؤسسة خلال السنوات العشرة الماضية :
- ١- تطوير آلية مغادرة الحجاج وفق نظم التقنية الميداني، من خلال مكاتب الخدمة الميدانية، بالتنسيق مع قطاع الاستقبال والتفويج وقطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي .
  - ٢- العمل بنظام الشبكات لأجهزة الحاسب الآلي بين مراكز الاستقبال ومكاتب مجموعات الخدمات الميدانية .
  - ٣- تجهيز مراكز المعلومات والمواقع الميدانية بأجهزة جديدة من الحاسب الآلي وبكافة مستلزماتها .



- ٤ - ربط المواقع الميدانية عبر شبكة لاسلكية ( الوايرلس )، إضافة إلى خطوط الـ (DDN والداي لآب) .
- ٥ - إنشاء وحدة لتقييم ومتابعة الوكالات أو الشركات السياحية والجمعيات الدينية .
- ٦ - إنشاء وحدة التفويج الآلي بمحطة الهجرة .
- ٧ - إنشاء لجنة العمليات الميدانية والمتابعة .
- ٨ - إنشاء وحدة الترحيب بالحجاج الكرام .
- ٩ - إنشاء المجالس التنفيذية لتفعيل أداء المكاتب الخدمية، وإيجاد تنافس خدمي مهني بينها لمصلحة الحاج وحسن خدمته .
- ١٠ - الربط الآلي بين مكاتب الخدمات الميدانية والنقابة العامة للسيارات، لفتح ومنح اعتماد إركاب الحجاج وتسديد التذاكر آلياً .
- ١١ - إصدار معايير تنظيم العمل في مراكز وقطاعات ومكاتب الخدمة الميدانية والمساندة .
- ١٢ - زيادة عدد الكبائن لخدمة الحجاج التائهن وكبار السن، وتوسيع مجال خدماتها لتشمل كل المواقع حول المسجد النبوي الشريف والميقات .
- ١٣ - استحداث رقم مجاني للإجابة على كافة استفسارات الحجاج الكرام والشكاوي .
- ١٤ - تأمين عدد من السيارات لكبائن التائهن، بهدف إيصال الحجاج التائهن إلى مقار سكنهم بسرعة ويسر .
- ١٥ - إنشاء مكاتب ميدانية جديدة لتحسين الأداء وتطوير الخدمة المقدمة للحجاج، فقد كان عدد المكاتب الميدانية عند إنشاء المؤسسة عشرة مكاتب، ووصل عددها الآن (٣٢ مكتباً)، تشتمل على مكاتب خدمة

- ميدانية ومكاتب مساندة وقطاعات ومراكز استقبال ومراكز معلومات .
- ١٦ - استحداث مكتب ( تنسيق خدمات الحجاج )، وذلك بهدف تبادل المعلومات بين مؤسسات أرباب الطوائف بمكة المكرمة ومكتب الوكلاء الموحد بجدة، بالتنسيق مع الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف .
- ١٧ - توزيع عبوات من مياه زمزم على الحجاج الكرام، في عدد من المواقع المحيطة بالمسجد النبوي الشريف بالتعاون مع مكتب الزمازمة الموحد .
- ١٨ - توزيع كميات من نشرات التوعية المختلفة بعدة لغات على الحجاج الكرام، بالتعاون مع المديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة المدينة المنورة وفرع وزارة الإعلام .
- ١٩ - عقدت المؤسسة عدداً من الدورات التدريبية والتخصصية والندوات والملتقيات .
- ٢٠ - تعمل جميع قطاعات المؤسسة على نظام آل ( الأوتلوك )، فيما يخص المراسلات عامة وتبادل المعلومات .
- ٢١ - استحداث وحدة مراقبة الجودة آلياً، ( متابعة أعمال المكاتب وحسن أدائها عن طريق الحاسب ) .
- ٢٢ - استحداث مجلس استشاري من الأدلاء القداماء لتقديم النصح والاستشارات العلمية والمهنية والنظامية، وهناك الكثير مما تم إنجازه ولا يتسع الوقت لذكره، ولا يزال في جعبة المؤسسة الكثير مما يمكن إضافته إلى حقل خدماتها المتميزة، وتطلع إلى اليوم الذي يتم فيه إنهاء جميع المعاملات الرسمية المتعلقة بالحجاج عبر الشبكة العالمية (الإنترنت)، وفق نظام دقيق ومنظم .

أسأل الله العلي القدير أن يحقق آمالنا، ويوفقنا إلى خدمة  
ضيوفه على الوجه الذي يرضيه عنا، إنه ولي ذلك والقادر عليه، وآخر  
دعوانا أن الحمد لله رب العالمين .

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين











