المؤسسة الأهلية للأدلاء
لخدمة الحجاج بالمدينة المنورة

الملف الصحفي

موسم حج ١٤٣٧

الاثنين ١٢ / ١١ / ١٤٣٧هـ

إدارة العلاقات العامة والإعلام

خادم الحرمين الشريفين يصل جدة قادماً من طنجة

وصل بحفظ الله ورعايته خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود إلى جدة مساء اليوم قادماً من مدينة طنجة بعد أن قضى - أيده الله - إجازة خاصة في المملكة المغربية الشقيقة .

ولدى وصول خادم الحرمين الشريفين مطار الملك عبدالعزيز الدولي كان في استقباله عند باب الطائرة صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل بن عبدالعزيز مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة، وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن نايف بن عبدالعزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية، وصاحب السمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد بن عبدالعزيز محافظ جدة، وصاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة، وصاحب السمو الملكي الأمير عبدالعزيز بن سعود بن نايف بن عبدالعزيز مستشار سمو وزير الداخلية .

الصحة تشدد إجراءاتها الوقائية خلال موسم الحج لمنع وفادة الأمراض المعدية

شددت وزارة الصحة على تطبيق إجراءاتها الصحية الوقائية والعلاجية على القادمين للحج هذا العام عبر المنافذ البرية والبحرية والجوية، حيث تواصل الوزارة تنفيذ إجراءات مشددة وتطبيق الإشتراطات الصحية لمنع وفادة أي أمراض معدية إلى داخل المملكة عبر إستيفاء الجوانب الوقائية والإحترازية كافة التي حددتها وزارة الصحة، وتتضمن مناظرة جميع القادمين للتأكد من سلامتهم الصحية ومراجعة كروت التطعيم مع إعطاء الجميع العلاج الوقائي واللقاحات اللازمة.

وفي هذا السياق أكملت وزارة الصحة إستعداداتها وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بميناء جدة الإسلامي ، لإستقبال حجاج بيت الله الحرام القادمين عبر ميناء جدة الإسلامي ، حيث تشمل هذه الإستعدادات تقديم الخدمات الطبية الأولية والوقائية إضافة إلى المساعدة في الإكتشاف المبكر للأوبئة أو الفاشيات المرضية ومكافحتها والسيطرة عليها وذلك من خلال مشاهدة القادمين (الفرز البصري) عبر ميناء جدة الإسلامي للتأكد من سلامتهم ومراجعة سجل عيادة السفينة لإكتشاف الحالات المشتبهة بإصابتها بمرض معدي ، كما تتضمن هذه الإستعدادات متابعة أعمال مكافحة نواقل الأمراض والموكلة لشركات متخصصة بأعمال المكافحة والتأكد من المبيدات والأجهزة المستخدمة وتقييم أعمال الرش بعد الإنتهاء منها، بالإضافة إلى متابعة نتائج الاستكشاف الحشري بالميناء.

وقد قامت وزارة الصحة بتخصيص فرق وقائية وعلاجية بمركز المراقبة الصحية بميناء جدة الإسلامي حيث تقوم هذه الفرق بتطبيق الاشتراطات الصحية المطلوبة للقادمين للحج والعمل الموسمي فور وصولهم للمنافذ وقبل نزولهم من الباخرة مع مراعاة الدقة في إكتشاف حالات الأمراض السارية والأمراض التي تخضع للوائح الصحية الدولية وتلك التي عاودت الظهور وإحالة الحالات المشتبهة وتحويلها إلى إحدى المستشفيات بمدينة جدة.

ويعمل في المركز (٩٧) موظف وموظفة منهم (١٨) طبيب تم توزيعهم بجميع المواقع بالمركز بما يكفل تنفيذ المهام العلاجية والوقائية بكفاءة بالإضافة إلى اللجان ذات العلاقة (التجهيزات، المتابعة، التوعية الصحية، صحة البيئة، المعلومات والإحصاء.)

الجدير بالذكر بأن مركز المراقبة الصحية بميناء جدة الإسلامي يأتي ضمن مراكز المراقبة الصحية بمختلف المنافذ البرية والبحرية والجوية والتي جهزتها وزارة الصحة وذلك لتقديم الخدمات العلاجية والوقائية لضيوف الرحمن القادمين لأداء فريضة الحج ، وتطبيق الإشتراطات الصحية على القادمين لأداء فريضة الحج داخل السفينة للتأكد من سلامتهم الصحية والتأكد من الوضع البيئي للسفينة.

كما أن العيادة الطبية بصالة القدوم تقوم بتقديم كافة الخدمات الأولية للكشف والمعالجة لضيوف الرحمن وللبحارة وللعاملين بالميناء من خلال تطبيق سلسلة من الإجراءات الوقائية الإحترازية وتأتي في مقدمتها الكشف عن أمراض مثل الحمى المخية الشوكية و الحمى الصفراء وشلل الأطفال ، كما أتخذت الوزارة إجراءات مشددة لمنع وفادة فيروس زيكا ، واجراءات للحد من إنتشار متلازمة الشرق الأوسط التنفسية الحادة)كورونا.(

الخطوط السعودية تنقل ٧٠٠ ألف حاج عبر أسطول خاص من الطائرات ورحلاتها المنتظمة

الأحد ١١/١١/١٤٣٧ هـ الموافق ١٤/٠٨/٢٠١٦ م واس

تفقد مدير عام الخطوط الجوية العربية السعودية المهندس صالح بن ناصر الجاسر اليوم سير العمليات التشغيلية لرحلات "السعودية" الخاصة بالحج ، وتجول في صالة الحج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة ، رافقه خلالها عدد من المسؤولين التنفيذيين في الخطوط السعودية، والهيئة العامة للطيران المدني ، ومطار الملك عبدالعزيز ، والجهات العاملة بالمطار ، مستقبلاً إحدى رحلات الحج القادمة من العاصمة البنجلاديشية (دكا) فور وصولها ، ورحب بحجاج بيت الله الحرام ، مرحبا بهم على متن الرحلة والبالغ عددهم (٢٨٧) حاجًّا متمنياً لهم حجاً مبروراً وسعياً مشكوراً .

ونوه المهندس الجاسر في تصريح له بهذه المناسبة بشمولية خطة "السعودية" لنقل الحجاج هذا العام ، التي تحرص بشكل رئيسي على تكامل وتميز الخدمات المقدمة لضيوف بيت الله الحرام ، وذلك في إطار الرعاية والعناية التي يحظى بها حجاج بيت الله الحرام بها من قبل حكومة خادم الحرمين الشريفين -حفظه الله- وذلك منذ لحظة وصولهم الى المملكة وحتى مغادرتهم بسلامة الله وحفظه مشيراً إلى أن الخطة تتضمن تجهيز كافة المتطلبات التشغيلية وتوفير كل الإمكانات البشرية والفنية والمعدات الأرضية لمناولة الرحلات بالمحطات الداخلية والدولية من خلال فريق عمل متخصص

من كل الإدارات التشغيلية بالمؤسسة لتقديم باقة متنوعة من الخدمات في مرحلتي القدوم والمغادرة وعلى متن الرحلات .

وأوضح أن "السعودية" قامت بتأمين اسطول خاص لرحلات الحج يتكون من (٢٠) طائرة بسعة مقعدية إجمالية (٧٨٠٠) مقعداً ، منها ١٢ طائرة من طراز بوينج ٧٤٧ بسعة ٤٥٠ مقعداً، و ٨ طائرات من طراز إيرباص ٣٣٠ بسعة ٣٠٠ مقعداً، وذلك لمساندة اسطول الرحلات المجدولة وضمان تنفيذ خطتها لموسم الحج دون التأثير على رحلاتها المجدولة الداخلية والدولية، مشيداً في نفس الوقت بجهود منسوبي "السعودية" الذين يتشرفون دوما بالقيام بواجب خدمة حجاج بيت الله الحرام ويبذلون كل ما في وسعهم من اجل تقديم أفضل الخدمات في كافة المواقع أرضاً وجواً، وصولاً لتوفير وقت وجهد الحجاج حتى يتفرغوا لأداء مناسكهم بكل سهولة ويسر.

وأعلن أن الخطوط السعودية ستنقل بموجب خطتها لموسم حج هذا العام ١٤٣٧هـ والتي بدأت تنفيذها غرة شهر ذي القعدة الجاري وتستمر حتى الخامس عشر من محرم ١٤٣٨هـ أكثر من (٦٩١,٥٣٠) ألف حاج على متن اسطول الطائرات المستأجرة لهذا الغرض من قبل قطاع الحج والعمرة بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي، إضافة إلى أسطول طائراتها من خلال رحلاتها المجدولة ، وذلك من وإلى (٤٧) محطة دولية وداخلية في الاتجاهين في مرحلتي القدوم والمغادرة من بينهم (٤٨٩,٧٥٦) حاج من خارج المملكة منهم (١٥٠.٩٠٠) حاجاً من إقليم القارة الهندية و(١٧٨,٤٨٠) حاجاً من إقليم آسيا و(١٠,٧٥٠) حاجاً من الخليج و (٦٥.٤٠٠) حاج من إقليم أوروبا، و(٣٩) ألف حاج من إقليم إفريقيا، إلى جانب (٤٥.٢٢٦) حاجاً ضمن حملات الحج الداخلي، إضافة إلى ما يقارب (٢٤٧) ألف حاج ستنقلهم على متن شبكة رحلاتها المجدولة الداخلية والدولية خلال الفترة من ١١ أغسطس إلى ٧ سبتمبر لمرحلة القدوم و من ١٥ سبتمبر وحتى ١٦ أكتوبر ٢٠١٦م لمرحلة المغادرة .

وأكد على الاستعدادات الميدانية للخطوط السعودية التي تشمل كذلك تكثيف التنسيق والعمل المشترك مع وزارة الحج والهيئة العامة للطيران المدني والجهات الحكومية ذات العلاقة بهدف تحقيق أعلى معدلات النجاح في تفويج الحجاج، بالإضافة إلى التنسيق مع مؤسسات الطوافة والنقابة العامة للسيارات والمنظمين لرحلات الحج في داخل المملكة وخارجها، وتشغيل رحلات داخلية إضافية من بعض مناطق المملكة لخدمة حجاج الداخل، يضاف إلى ذلك التخطيط لإرسال عبوات

ماء زمزم على رحلات الذهاب غير المشغولة في مرحلة قدوم الحجاج وتحديدا إلى (إندونيسيا، ماليزيا، الهند) وبإجمالي ١١٨ ألف عبوة، إلى جانب إبرام اتفاقية مع متعهد للفنادق للإسكان وإعاشة الحجاج المتأثرة رحلاتهم.

وفيما يتعلق بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن أفاد مدير عام الخطوط الجوية العربية السعودية أن "السعودية" تقدِّم باقة من الخدمات المتكاملة لحجاج بيت الله الحرام، تشمل إصدار بطاقات الصعود للطائرة لمرحلتي القدوم والعودة في محطة المنشأ وقبل موعد السفر بوقتٍ مناسب، وذلك لضمان تركيز الحاج على أداء المناسك دون الحاجة إلى مراجعة مكاتب المبيعات لتأكيد الحجز لرحلة العودة بالإضافة إلى إرسال بطاقات الجوازات إلى المحطات الخارجية قبل بداية موسم الحج ، ليتم تعبئة بياناتها قبل وصول الحجاج للمملكة إلى جانب تأمين ملاحين على رحلات الحج يتحدثون اللغات المختلفة للحجاج، مع إعداد وجبات محلية خاصة تناسب الأذواق المختلفة للحجاج، وعرض أفلام إرشادية عن مناسك الحج وأحكامه على الطائرات وعبر موقع ومطبوعات "السعودية" ومجلة أهلا وسهلا، كذلك إعداد مطويات توعية مصورة تتعلق بالأمتعة المسموح بحملها داخل مقصورة الضيوف والعفش المعاين في مستودعات الطائرة، يضاف إلى ذلك توفير رحلات إضافية للحجاج الراغبين في السفر إلى المدينة المنورة .

أكد سعي المؤسسة الأهلية لتجويد وتطوير الخدمات والشراكات بما يتناغم مع رؤية ٢٠٣٠

رئيس الأدلاء لـ«الرياض»: تجنيد ٢٦٠٠ موظف لخدمة ضيوف الرحمن

اشارة للقاء بالصفحة الاولى

حوار - خالد الزايدي

أكد حاتم بن جعفر بالي -رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء- الجاهزية التامة للأدلاء لخدمة ضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام وزوار مسجد النبي صلى الله عليه وسلم، بدئا بالاستقبال بالمنافذ ثم إسكانهم ومتابعة أحوالهم المعيشية والصحية أثناء تواجدهم في طيبة الطيبة، ومساعدتهم لتجاوز أي عقبات قد تصادفهم حتى مغادرتهم إلى مكة المكرمة قبل الحج أو إلى أوطانهم بعد أداء الفريضة والزيارة، مشيدا بما تقدمه المملكة من عناية ورعاية واهتمام بضيوف الرحمن وبالتوجيهات الكريمة التي تتلقها الجهات المعنية من قبل القيادة وعلى رأسها خادم الحرمين الشريفين، وسمو ولي العهد، وسمو ولي ولي العهد -حفظهم الله- بالتيسير والعون والخدمة للحجاج والزوار، وذلك بإشراف ومتابعة سمو أمير منطقة المدينة المنورة، ووزير الحج والعمرة د. محمد صالح بنتن.

اعتماد آليات الخطة التشغيلية لحج هذا العام بمنهجية جديدة.. وخدماتنا تبدأ بالاستقبال والإسكان والمتابعة الصحية والمعيشية والتوديع

وأكد بالي أن مهنة الأدلاء بدأت بجهود عائلية مبعثرة وفقا لوثائق تعود إلى عام ١٢٠٠هـ واستمرت حتى تحولها لعمل مؤسسي منظم انضوت تحته جميع العوائل التي كانت تخدم حجاج دول محددة واستطاعت منذ إنشائها عام ١٤٠٥هـ خدمة أكثر من ٣٣ مليون حاج، مشيرا إلى أن عدد العاملين هذا العام يصل إلى ٣ آلاف موظف موسمي ودائم ومساند، موضحا أن هذا العام سيشهد مستجدات في أداء المؤسسة كإعادة هندسة إجراءات العمل بمركز استقبال مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي ومركزي استقبال الهجرة والبر ودمج عمليات مكتب التفويج مع عمليات المراكز بالإضافة لتطوير الأنظمة التطبيقية، وفصل مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية إلى مكتبين لتفتيت الذروة وتجويد الخدمات المقدمة للحجاج واستحداث مكتب للدعم والمساندة، جاء ذلك خلال الحوار الذي أجرته «الرياض» معه؛ وفيما يلي نصه:

خدمة ضيوف الرحمن

- في البداية نود التعريف بمهنة الأدلاء ومراحل تطورها إلى أن أصبحت مؤسسة؟
- الأدلاء من أهل المدينة المنورة كرّسوا أنفسهم وجهدهم ووقتهم لخدمة ضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي الشريف منذ عدة قرون، وأقدم وثيقة لهم هي تقرير يعود إلى عام ١٢٠٠هـ، وتتمحور خدمة الدليل حول إرشاد الزوار والقادمين إلى المسجد النبوي الشريف ومساعدتهم في أمور احتياجاتهم اليومية السكنية والصحية والمعيشية من حين قدومهم للمدينة وحتى مغادرتهم، وكانت الخدمة تقدم بالنظام الفردي حيث أن كل جنسية من الحجاج تخدمها عائلة من الأدلاء وفق تقارير تحملها هذه العوائل، وقد مرت المهنة بعدة مراحل تطويرية إلى أن صدر القرار الوزاري رقم ٣٢٤/ ق / م عام ١٤٠٥ هـ في عهد الملك فهد -رحمه الله- القاضي بإنشاء المؤسسة التجريبية الموحدة للأدلاء الذي حول بموجبه العمل الفردي إلى عمل مؤسسي يواكب النهضة الشاملة التي تعيشها المملكة، وتواصلت بفضل الله وتوفيقه القرارات الحكيمة من الدولة -أعزها الله- حتى صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٨١) بتاريخ ١٤٢٨/٠٣/٠٧هـ في عهد الملك عبدالله -رحمه الله- والقاضي بتثبيت مؤسسات أرباب الطوائف بتقسيماتها الحالية.

التكامل والتميز

- هذا هو العام الثاني لمجلس الإدارة الذي تترأسونه ما هي نظرتكم لمستقبل المؤسسة وعلاقتها بالجهات الأخرى ذات العلاقة بخدمة الحجاج وكذلك المساهمين والحجاج؟
- نهدف في مجلس الإدارة لتكوين هوية جديدة للمؤسسة ونسعى لتحقيق علاقة متميزة مع جميع الجهات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال التنسيق وإعداد ورش عمل واجتماعات وبرامج عمل تلبي متطلبات وتطلعات أصحاب العلاقة بما يتجاوز توقعاتهم هذا من أهدافنا الاستراتيجية والذي خصصنا له العديد من المحاور ومن بينها: توثيق أواصر العلاقة بين الحاج الكريم والدليل، والتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للحجاج الكرام وقياس رضاه عن الخدمة، والتكامل مع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالجهات الإشرافية والجهات المشاركة في الخدمة، وتعزيز العلاقة مع المساهمين من خلال التواصل المستمر معهم وإطلاعهم على كل جديد بكل شفافية ووضوح بالإضافة لوضع مؤشرات تقيس رضا المساهم عن أداء المجلس، وتعزيز إسهام المؤسسة في تنمية وخدمة المجتمع المدني، وهذه المحاور وضع لها برامج وآليات عمل تفصيلية يجتهد المجلس لتحقيقها بدقة بإذن الله.

6محاور للهوية

- ذكرتم سعي المجلس لتكوين هوية جديدة للمؤسسة ما أبرز ملامح هذه الهوية؟
- ترتكز الهوية الجديدة على ستة محاور رئيسة وهي التناغم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، جودة وتطوير الخدمات، الشراكات الاستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة بخدمات الحجاج، تنمية قدرات ومهارات فريق العمل، تعزيز العلاقة مع المساهمين، والشراكات الاستثمارية مع القطاع الخاص؛ وقد وضع لكل محور استراتيجيات وآليات تنفيذ ومؤشرات أداء وفق برنامج زمني محدد يحقق الارتقاء بالخدمات التي يقدمها الأدلاء لضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام زوار مسجد نبيه عليه أفضل الصلاة والسلام.

2600موظف

- ماذا عن استعداداتكم لموسم حج هذا العام متى بدأت وما هي أبرز مستجدات الخطة التشغيلية؟
- الاستعدادات بدأت من نهاية الموسم الماضي، حيث سجلت أهم الإيجابيات لتعزيزها والسلبيات لمعالجتها وتلافيها وعقدت المؤسسة سلسلة من الاجتماعات مع رؤساء مكاتب شؤون الحجاج من مختلف دول العالم وسجلت جميع ملاحظاتهم كل ذلك ترجم لخطة

تشغيلية اعتمد لتنفيذها أكثر من ٢٦٠٠ موظف موسمي بالإضافة للموظفين الدائمين بالمؤسسة فضلا عن موظفي الشركات المتعاقدة مع المؤسسة، ومن أبرز مستجدات خطة هذا العام اعتماد برامج وآليات تنفيذ الخطة التشغيلية وفق منهجية علمية لإعداد الخطط الاستراتيجية، وما ينبثق عنها من خطط تشغيلية تدمج مع نظام إدارة الأداء كما تم إعادة هندسة إجراءات العمل بمركز استقبال المطار، وكذلك إعادة هندسة إجراءات العمل بمركزي استقبال الهجرة والبر ودمج عمليات مكتب التفويج مع عمليات المراكز بالإضافة لتطوير الأنظمة التطبيقية، وإعادة هندسة إجراءات العمل الخاصة بحزم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وذلك لتنسجم هذه الإجراءات مع مستجدات المسار الإلكتروني لحجاج الخارج واستكمال التكامل التقني مع وزارة الحج والعمرة بهذا الشأن، كما تم فصل مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية إلى مكتبين لتفتيت الذروة وتجويد الخدمات المقدمة للحجاج الكرام واستحداث مكتب الدعم والمساندة لمكاتب الخدمة الميدانية لعمليات التوديع وتوجيه الحافلات لتلافي أي قصور في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام.

54مرفقاً

- ما هو حجم الخدمات التي تقدمونها للحجاج؟
- تقدم المؤسسة خدماتها لجميع الجنسيات من خلال ٥٤ مرفقاً ما بين وحدة وقطاع ومركز ومكتب وإدارة فيما يبلغ عدد العاملين بالمؤسسة خلال فترة الحج ٢٦٠٠ موظف ما بين دائم وموسمي، وإذا ما أضفنا لهم العاملين بالشركات المتعاقدة مع المؤسسة فإن عدد العاملين يربو على ثلاثة آلاف موظف وُفِرت لهم كافة الإمكانيات التقنية والمعرفية وفق خطة تشغيلية دقيقة نسعى من خلالها لتقديم أفضل الخدمات الممكنة لضيوف الرحمن ورعايتهم من حين قدومهم إلى المدينة المنورة وحتى مغادرتهم بسلامة الله، وتؤدي المؤسسة واجباتها ومسؤولياتها نحو حجاج بيت الله الحرام زوار المسجد النبوي بخطوات عمل تبدأ من الاستقبال والإسكان ومتابعة أحوال الحجاج المعيشية والصحية أثناء فترة وجودهم في المدينة ومساعدتهم لتجاوز أي عقبات حتى مغادرتهم إلى مكة قبل الحج أو إلى أوطانهم بعد الحج، ولكل عضو مجلس إدارة مهام ومسؤوليات تتنوع انطلاقاً من القرارات الوزارية واللوائح الإدارية والمالية التي تعدها وزارة الحج والعمرة، ويكفي المؤسسة شرفاً أنها استطاعت منذ إنشائها في عام ١٤٠٥هـ خدمة أكثر من ٣٣ مليون حاج وهذا يبين حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لضيوف الرحمن زوار مسجد نبيه عليه أفضل الصلاة والسلام.

بطاقة الأداء المتوازن

- طبقت وزارة الحج والعمرة بطاقة الأداء المتوازن لقياس نسبة الأداء نود التعرف على هذا النظام وما تحقق للمؤسسة من تطبيقه؟
- تسعى وزارة الحج والعمرة لاستخدام أحدث النظم والآليات لتطوير أداء الأعمال بجميع القطاعات التابعة لها من خلال تطبيق أحدث الأدوات والبرامج لتطوير منظومة أداء الأعمال بالطرق الاحترافية بدلاً من الطرق التقليدية ومن بينها استخدام أحد أحدث أدوات قياس الأداء المعروفة ببطاقة الأداء المتوازن، فمن خلالها نستطيع ترجمة الأهداف إلى إجراءات ومقاييس دقيقة، وبتوجيه من وزير الحج والعمرة تم وضع برنامج موحد لمجلس الإدارة ارتكز على أربعة أهداف رئيسية، وهي: تنمية إيرادات المؤسسة؛ العمل وفق منهج مؤسسي يحقق التميز المستدام؛ تلبية متطلبات وتطلعات أصحاب العلاقة بما يتجاوز تطلعاتهم، توفير بيئة عمل جاذبة ومحفزة للعاملين، ولتحقيق هذه الأهداف حددت مجموعة من المبادرات تم تقسيمها على أربع سنوات مدة دورة المجلس الحالي وقد تحقق (٨٥ %) من مبادرات العام الأول وفق مؤشرات قياس بطاقة الأداء المتوازن.

تأهيل وتدريب

- هناك (٢٦٠٠) موظف الغالبية العظمى منهم موسميين كيف يتم تأهيلهم لخدمة الحجاج؟
- تعد المؤسسة الأهلية للأدلاء من أهم النوافذ لشباب المدينة لخدمة ضيوف الرحمن حيث يعمل بها خلال الموسم آلاف الشباب، وهو دور اجتماعي تتشرف المؤسسة به، ورغم أنه عمل موسمي إلا أن معظم المتقدمين لشغل هذه الوظائف سبق وأن عملوا بالمؤسسة وقد بلغت نسبة من لدية خبرة من المتقدمين هذا العام (٦٥%)؛ ولم تهمل المؤسسة تأهيل كوادرها البشرية وتطويرهم حيث أنه من بين قطاعات المؤسسة قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي، والتدريب والتطوير، والجودة، وينفذ هذا القطاع عدة برامج عمل من بينها: برنامج التدريب على رأس العمل، وبرنامج دعم تشغيل النظام الآلي للحج، بالإضافة لبرنامج نشر ثقافة الجودة، وفيه يتم تنفيذ الدورات التوعوية والجولات الميدانية اليومية، وإعداد دليل إجرائي للتقييم الميداني، وجمع استبانات رضا الحاج، كما يقوم القطاع بتنفيذ برنامج تطوير وتنفيذ خطة التدريب، وذلك بدراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية، ودراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب، ومن ثم تنفيذ الدورات التدريبية التي تؤهل العاملين لتقديم خدمة أفضل لضيوف الرحمن.

ضمن هويتها الجديدة الأدلاء توحد زي العاملين

زاهد صادق بخش - المدينة المنورة
الإثنين ٢٠١٦/٠٨/١٥

اعتمد رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء الدليل حاتم بالي زيًا موحدًا لجميع العاملين بالمؤسسة وذلك لتسهيل تعرف الحجاج على منسوبي المؤسسة وطلب الخدمة منهم، وقام نائب رئيس مجلس الإدارة الدليل عصام بن عبدالعزيز دمياطي بتدشين الزي الجديد، أوضح ذلك عضو مجلس الإدارة المتحدث الرسمي للمؤسسة الدليل كمال بن أحمد خليفة والذي بيَّن أنه لأول مرة سيتم توحيد زي العاملين بالمؤسسة والبالغ عددهم أكثر من (٢٦٠٠) موظف، مبيّنًا أن إلزام العاملين بزي موحد يأتي في إطار الإجراءات التي تتخذها المؤسسة لإظهار هويتها الجديدة بعد تغيير الشعار والموقع الإلكتروني واللذين دشنهما وزير الحج والعمرة مؤخرًا.

وتأتي الهوية الجديدة للمؤسسة وفق برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ والتي نسعى من خلالها للارتقاء بالخدمات التي يقدمها الأدلاء لضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام زوار مسجد نبيه عليه أفضل الصلاة والسلام، وأضاف أن الهوية الجديدة ترتكز على ستة محاور رئيسة وهي (التناغم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ - جودة وتطوير الخدمات - الشراكات الإستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة بخدمات الحجاج - تنمية قدرات ومهارات فريق العمل - تعزيز العلاقة مع المساهمين - الشراكات الاستثمارية مع القطاع الخاص) وقد وضع لكل محور إستراتيجيات وآليات تنفيذ وفق برنامج زمني محدد.

لقاءات مكثفة لشرح خطط وبرامج التفويج وآليات التنفيذ خلال الحج

للحفاظ على سلامة الحجاج والتحذير من المناهج الضالة

يبدأ فريق عمل التفويج لموسم الحج المقبل، في عقد لقاءات مكثفة، مع مجالس إدارات المؤسسات الأهلية للطوافة؛ وذلك لشرح خطط، وبرامج التفويج خلال الحج، وآليات تنفيذ هذه الخطط؛ والتي تهدف إلى الحفاظ على سلامة ضيوف الرحمن، وتحذيرهم من المناهج الضالة، وضرورة تمسكهم باتباع جماعة المسلمين.

تقام هذه اللقاءات، المرحلة الثانية من أعمال فريق التفويج، بمقار مؤسسات الطوافة الستة، اعتبارا من الـ١٧ من الشهر الجار، وحتى الـ٢١ من الشهر ذاته، على أن يتبع ذلك، بدء المرحلة الثالثة، والأخيرة، وتتمثل في :

الإشراف على دقة تنفيذ الخطة.

قياس مستوى الأداء.

توثيق الإجراءات.

تقييم المراحل أولا بأول .

كما يقوم فريق العمل، من خلال غرفة العمليات المشتركة، باتخاذ جميع القرارات اللازمة؛ وفقا للظروف الميدانية، والمعطيات الآنية، التي تفرزها عملية التطبيق، في حالة وجود أي طارئ، أو انحراف عما هو مرسوم بالخطة المعتمدة، والاستفادة في ذلك من الخطط البديلة، والخيارات المتاحة لفريق العمل.

على صعيد مواز تنفذ مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا، برنامجا توعويا إرشاديا، يهدف للتعريف بالضوابط والتعليمات الشرعية، خلال التعامل مع حجاج بيت الله الحرام.

وأوضح عضو مجلس إدارة المؤسسة، أحمد خالد العطاس، أن هذا البرامج التوعوية الإرشادية يستهدف منسوبي مكاتب الخدمة الميدانية، من مطوفين وموظفين وعمال .

وقال المشرف على لجنة التوعية والإرشاد الديني بالمؤسسة، الدكتور عبدالحليم بن محمد نصار السلفي: إن الهدف من البرنامج يتلخص في التالي:

وكشف عن أنه تم تزويد مكاتب الخدمة الميدانية، بالبرامج والكتب والمطبوعات التوعوية الإرشادية للعمل بها، وعرضها أمام الحجاج للاطلاع عليها.

يستعد فريق عمل التفويج لموسم حج ١٤٣٧هـ برئاسة وكيل وزارة الحج والعمرة لشؤون الحج وعضوية كل من الأمن العام والدفاع المدني وهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة ووزارة الشؤون البلدية والقروية (أمانة العاصمة المقدسة) ومعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بدء المرحلة الثانية من أعماله والمتمثلة في تنظيم عدد من اللقاءات المباشرة مع رؤساء مجالس إدارات المؤسسات الأهلية للطوافة والمسؤولين عن التفويج فيها ورؤساء مكاتب الخدمة الميدانية وأعضاء التفويج فيها وذلك من أجل شرح الخطط والبرامج المعتمدة للتفويج خلال موسم حج ١٤٣٧هـ وآليات تنفيذها.

التعرف على رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية وأعضائها.

الحث على بذل الجهد في خدمة حجاج بيت الله الحرام .

الاهتمام بالتمسك بشرع الله الحنيف وجعله منهج حياة شاملا كاملا.

التأكيد على تنفيذ التوجيهات الخاصة بالتفويج في المغادرة من مشعر مزدلفة لمواقع الحجاج بمنى ورمي الجمرات .

ولفت إلى أن الغرض الأساسي من هذه التوجيهات هو

المحافظة على أرواح ضيوف الرحمن وسلامتهم.

توضيح ما يلزم في مناسك الحج والعمرة .

البعد عن التفرق والحذر من منهج الخوارج ولزوم جماعة المسلمين وطاعة ولي الأمر .

نبذ العادات والتقاليد الدخيلة والمخالفة لشرع الله .

التوجيه والإرشاد للأخلاق الفاضلة والصفات الحميدة .

الإجابة عن استفسارات العاملين بمكاتب الخدمة الميدانية.