



خدمة الحاج شرف . أمانة . مسؤولية



# الملف المترافق

الجمعة 1436 / 01 / 07 هـ

## عام / المعسكر الكشفي لخدمة الحجاج بالمدينة يختتم أعماله

٢٠١٤م واس أقام المعسكر الكشفي بالمدينة المنورة يوم أمس حفلًّا مناسبة اختتام أعماله لخدمة ضيوف الرحمن زوار المسجد النبوي لحج عام ١٤٣٥هـ بحضور الأمين العام لجمعية الكشافة الدكتور عبدالله بن سليمان الفهد ومدير عام التربية والتعليم بمنطقة المدينة المنورة ناصر بن عبدالله العبدالكريم ومديري الإدارات الحكومية والأهلية المشاركة في الخدمة . بدء الحفل الذي أقيم بالصالحة الرياضية بمدرسة الأبرار الثانوية بالمدينة المنورة بالقرآن الكريم ، ثم القى الأمين العام لجمعية الكشافة الدكتور عبدالله الفهد كلمة أبدى فيها إعجابه بالجهود التي قدمتها الكشافة في معسكراتها بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة ، وقال : إن جهود الكشافة ممتدة من ما يزيد على / ٥٠ / عام من بداية انطلاق معسكرات الخدمة الكشفية وحتى هذا العام تتجدد بعطاءات سنوية حتى وصلت العام الحالي لإرشاد قرابة النصف مليون حاج في مكة والمشاعر مستخدمة في ذلك أحدث التقنيات والتطبيقات الإلكترونية وبخزانط إرشادية من تنفيذ اللجان الهندسية بمعسكرات الخدمة ، وكان لتلك الخرائط قصب السبق بتعييمها على كافة القطاعات المعنية بخدمة الحجاج في مكة والمشاعر . وأضاف أن الكشافة تسمد عندها من الله ثم من دعم حكومتنا الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود حفظه الله الذي أطلق على الكشافة وسم فخر "رسول السلام" ، فاتخذته الكشافة مشروعًا عالميًا طاف أرجاء العالم بالعديد من البرامج والمبادرات المتنوعة . وأعرب الدكتور الفهد في ختام كلمته عن شكره للجهات المشاركة بالكلشافة والجouالة من التربية والتعليم والجامعة الإسلامية وجامعة طيبة وكلية المدينة التقنية وكلية السياحة والفندقة ، كما شكر الجهات المتعاونة وهم وزارة الشئون الإسلامية ووزارة الحج ووزارة الصحة والمؤسسة الأهلية للأداء ، ورفع للجميع تحيات وشكر صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل بن عبدالعزيز وزير التربية والتعليم رئيس جمعية الكشافة ، متمنيا للجميع دوام التوفيق في خدمة ضيوف الرحمن . من جهته أوضح قائد المعسكر الكشفي بالمدينة المنورة المهندس ماهر بن عبدالله النزهة أن معسكر المدينة المنورة أسهم في إرشاد قرابة / ٧٠,٠٠٠ حاج خلال الموسمين في مدة وصلت قرابة / ٥٠ / يوما من العمل الدؤوب من خلال / ٣٠٠ / كشاف وجوال بقادتهم ، حيث وصلت ساعات العمل قرابة / ٧٥ ألف / ساعة عمل في حين بلغت المهام التي تم تقديمها قرابة / ١٥ ألف / مهمة عمل . وفي ختام الحفل تم تكريم الجهات المشاركة والتعاونية والقادرة الكشفيين والفرق الكشفية المتميزة.



## البيجاوي: أكثر من "2400" بلاغ واقتراح في موسم الحج

مركز العناية بالحجاج يستقبل البلاغات على مدار الساعة

حسين بختار - المدينة  
الجمعة 31/10/2014

أوضح مدير فرع وزارة الحج بمنطقة المدينة المنورة محمد البيجاوي أن مركز العناية بالحجاج استقبل في موسم حج العام أكثر من 2400 بلاغ واقتراح، لافتا إلى استمرارية عمله على مدار الـ 24 ساعة مستهدفا خدمة حجاج بيت الله الحرام زوار المسجد النبوي وجميع العاملين في الفرع والمعتملين والوقوف على ما يواجههم من مشكلات عبر استقبال الشكاوى والبلاغات، ويستقبل الاقتراحات ويرد على كل الاستفسارات، وأضاف أن المركز يعمل على قياس مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم .  
ويبذل فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة - ممثلا في مركز العناية بالحجاج - جهوداً مقدرة في العناية بالحجاج الكرام زوار المسجد النبوي، إضافة على جميع العاملين والمعتملين، ويعمل المركز وفق معايير التميز المؤسسي، وقياس مستوى رضا الحجاج، عبر كل وسائل التواصل التقنية بالهاتف والبريد الإلكتروني وكل الوسائل التقنية الحديثة « توبيتر، فيس بوك، لينكden إضافة إلى صندوق الاقتراح ». ويعتبر مركز العناية بالحجاج والمعتمرين أحد التنظيمات المؤسسية بفرع وزارة الحج بمنطقة المدينة المنورة لمشروع تطوير نظام الشكاوى والمقترنات والبلاغات والاستفسارات، التي تحصل الفرع بموجبها على شهادة ملتزمون بالتميز C2E من منظمة التميز المؤسسي الأوروبي EFQM كأول جهاز حكومي في المملكة يحقق ذلك، ويستقبل المركز شكاوى واستفسارات ومقترنات وبلاغات الحجاج والمعتمرين على مدار الساعة، ويعمل على معالجة الشكاوى والاستفسارات والبلاغات بصورة فورية والاستجابة للمقترحات بمنهجية علمية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة باستخدام أدوات إدارية وبأحدث وسائل الاتصال وتقنية المعلومات من خلال كوادر وطنية مؤهلة.

رضا العميل

تم قياس مستوى رضا العملاء عن أداء الخدمة بسؤال عينة عشوائية بعدد 1298 حاجا وعميلا، وكانت النسب كالتالي:(ممتن) 1021 وتمثل 78.7 %، (جيد جدا) 240 وتمثل 18.5 %، (جيد) 29 وتمثل 2.2 %، (مقبول) 8 وتمثل 0.6 %



## الداخلية تثمن تميز الخطة الإعلامية للدفاع المدني في الحج

ثمن صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن نايف بن عبد العزيز وزير الداخلية جهود المديرية العامة للدفاع المدني في تنفيذ الخطة الإعلامية المصاحبة لأعمال الدفاع المدني خلال موسم الحج لعام 1435 هـ، مشيراً إلى أنه كان لها الأثر الفاعل في نشر رسائل التوعية الوقائية بمتطلبات السلامة والوقاية من المخاطر خلال أعمال الحج.

كما ثمن سموه في برقية بعث بها لمدير عام الدفاع المدني اللواء سليمان بن عبدالله العمر، ردًا على ما رفعه لسموه من عرض لأبرز ما نشرته وسائل الإعلام المحلية والعربية والعالمية عن أعمال الدفاع المدني في الحج، تميز أداء الدفاع المدني في الاستفادة من موقع التواصل الاجتماعي في بث رسائل التوعية للحجاج بعدد كبير من اللغات.

وعبر اللواء العمر عن تقديره لما تضمنته برقية وزير الداخلية من شكر وإشادة بما قدمه الدفاع المدني من برامج توعوية وقائية للحجاج باختلاف ثقافتهم ولغاتهم، وثمن العمر جهود وسائل الإعلام السعودية في دعم برامج وخطط الدفاع المدني للتوعية الوقائية ونشر ثقافة السلامة في الحج.

المؤسسة الأهلية للأدلة



## راشد يشرف على خدمات الحجاج بطار المدينة

الجمعة 31/10/2014

يشرف مدير عام خدمات الركاب والمبينات في الإقليم الشمالي للمدينة المنورة الأستاذ راشد أحمد الزهراني بشكل ميداني على الخدمات التي توفرها الخطوط السعودية للحجاج المغادرين عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة بشكل يومي، حيث تحرص «السعودية» من خلال طواقمها التي تعمل على مدار الساعة على تقديم خدمات مميزة لعملائها من ضيوف الرحمن.

خدمة الحاج شرف . أمانة . مسؤولية



مَنْ تَمْنَى لَكُمْ بِمُطَالَعَةٍ شِيقَةٍ

يُسْرُنَا تَلْقَيْ مُلَادَّظَاتِكُمْ عَلَى

إِيمَيل / [M-basr@adilla.com.sa](mailto:M-basr@adilla.com.sa)  
فَاکس / ٠١٤٨٢٤٤٢٦٩

مَدْ وَافِرَ التَّحْيَة

أَخْوَكُمْ

مُحَمَّدْ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بَصَرَوِي

الْمُدِيرُ التَّنْفِيذِيُّ لِلْإِدَارَاتِ

الْإِسْتِثْمَارُ وَالْعَلَاقَاتُ الْعَامَةُ وَالْإِعْلَامُ وَالتَّشْغِيلُ وَالْمُسْتَوْدِعَاتُ

إعداد اللجنة الإعلامية : تركي إلياس - عمر نور - خالد زينو - عبدالعزيز الصاعدي - مجاهد نور الزمان