

اسم المصدر : عكاظ

التاريخ: 2011-08-19 رقم العدد: 16438 رقم الصفحة: 28 مسلسل: 137 رقم القصة: 1



اعضاء مؤسسة موظفي حجاج دول جنوب اسيا مع وزير الحج في احتفالية البوبل الغضي. (عكاظ)

أكد أنها ستعكس بالخير على ضيوف الرحمن .. المطوف عدنان كاتب لـ **عكاظ** :

سنرتقي بخدمات الطواف لنواكب المشاريع التطويرية

المطوف
عدنان
كاتب



الحجاج القادمين من خارج المملكة حيث يشرف على تقديم الخدمات لهم نخبة من أبناء هذا البلد الطاهر، ممثلين في رئيس و نائب أعضاء مجلس إدارة المؤسسة و رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية الذين بلغ عددهم في موسم حج عام ١٤٢٠هـ (٩٢) مطوقا وقد تم تخصيص معمل (٥٠٠) حاح لكل مكتب من مكاتب الخدمة الميدانية التي تتولى تنفيذ البرامج المرتبطة بالخدمة المباشرة لهؤلاء الحجاج الموزعين عليها وفق معايير وأسس تم وضعها من قبل مجلس الإدارة. وحول هذه المناسبة التاريخية ومؤسسة جنوب اسيا كان هذا الحوار مع رئيس مجلس إدارتها المطوف عدنان كاتب.

أشاد رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية لطوفا حجاج جنوب اسيا المطوف عدنان بن محمد كاتب بحزم المشاريع التطويرية التي تشهدها مكة المكرمة والتي أخرجها مشروع توسعة الساحات الشمالية في المسجد الذي يضع حجر أساسه الحرمین الشريفین اليوم، مؤكدا أن هذه المشاريع ستكون نقلة نوعية في الإرتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والتي تأتي بعد تطوير شامل للمشاعر المقدسة مما سهل على ضيوف الرحمن تسكهم، مشيرا إلى أن هذه المشاريع تضع مؤسسات الطوافة في تحد جديد لمواجهة هذا التطور المتلاحق في المشاريع. وتقال المطوف كاتب بمستقبل مكة المكرمة والطوافة في ظل رعاية و عناية خادم الحرمین الشريفین بهذه الأماكن المقدسة. المؤسسة الأهلية لحجاج جنوب اسيا تعد في الوقت الحاضر أكبر المؤسسات الأهلية التي تتشرف بخدمة وفود الرحمن، إذ تقدم خدماتها لجميع الحجاج القادمين من دول جنوب قارة اسيا (باكستان، الهند، أفغانستان، بنجلاديش، سيرلانكا، نيبال، التبت، المالديف، فيجي، بورما، (ميانمار)، بوتان (بوتان)، وكذلك دول البحرين وقطر والإمارات العربية)، بالإضافة إلى المقيمين في دول مجلس التعاون الخليجي من غير الجنسية العربية وهؤلاء الحجاج الذين يزيد عددهم عن ٤٥٠ ألف حاح يمثلون في مجملهم نحو ثلث

ما حد
المفضلي
- مكة
المكرمة

وبتميز وجودة عالية. لقد سعدنا بهم، وفتحنا الأجواء، وطرنا الوافع، وهبنا المناخ الملائم، لتقديم الابتكارات والإبداعات التي من شأنها الإسهام في الرقي بالخدمات المقدمة لحجاج بيت الله العتيق انطلاقاً من عنايتنا الفائقة، وحرصنا على تحقيق تطلعات قيادتنا الرشيدة - وفقها الله - وتنفيذ توجيهات وزير الحج التي تؤكد في عمومها على ضرورة الحرص على تقديم الرعاية الشاملة والمميزة لحجاج بيت الله الحرام وأكرامهم خدمة، واستقبالاً، وتفويجاً، وتضعيداً، وتفرغاً، وتوديعاً في عدل متواصل ذؤوب يواكب مستجدات العصر ومتغيراتها المتلاحقة، ويطوع التقنية الحديثة لخدمة أهداف المؤسسة وشاغلاتها.

● لكي نملك معايير محددة نتلقل من خلالها صوب الأرتقاء، بمستوى الأداء،

والجودة في خدمات المؤسسة؟

- بلا شك أن ثقة متجيبة في ذلك وترتكز على ثلاثة محاور، أولها التنظيم الخاص بخدمة حجاج المؤسسة فنحن نؤمن أن قاعدة منهجية الجديد والابتكار والإبداع في خطط مجلس الإدارة المحيطة أدت إلى أن يتبنى مجلس إدارة المؤسسة المتخصص الخاص بخدمة حجاج المؤسسة اعتباراً من موسم ١٤٢٠هـ الذي يعتبر موسم الفترة النوعية المهمة في تاريخ المؤسسة لصناعة الخدمات من أجل راحة أفضل ضيوف بيت الله الحرام والذي نتوج بصور الموافقة الكريمة من لدن المقام السامي في مطلع ذي الحجة الماضي المخصص الموافقة على توصيات لجنة الحج العليا ومن بينها تأييد إجراء وزارة الحج بإسناد خدمة حجاج بول جنوب أبها إلى عدد من المتجهدين تحت مسمى (متعهد تطوف) وتأييدها أيضاً للاستمرار في تطبيق ذلك، والفائز منفيجتاً تمكن في تطبيق مفهوم صناعة الخدمات، حيث شرعت المؤسسة منذ موسم حج عام ١٤٢٧هـ التوسع في العمل بمفهوم (صناعة الخدمات) من خلال التعاقد مع شركات ومؤسسات وطنية متخصصة لتقديم الخدمات المركزية من تقنية معلومات واستقبال وحاسب الي وإشراف ومتابعة وشؤون عامة التي أسس ومعايير صناعة الخدمات التي تعتمد على جداول الكميات وقياس المؤشرات.

في منطقة مكة المكرمة، الأضداد التي تسعى الجائزة إلى تحقيقها، والتي تم الإشارة إليها في الفصل الأول، وهي تشجيع العمل المميز والجهد البارز ذي الصفة الفردية أو الجماعية وتواصل المبادى الإسلامية في آداب المهن واتقان العمل وإظهار الإبداع الحضاري لإنسان منطقة مكة المكرمة، وكذا الارتقاء بمستوى الأداء والجودة مع تشجيع توظيف التقنيات الحديثة في التطوير وتنمية وتطوير الموارد البشرية في المنطقة، لذلك سنعمل الحديث عن إنجازات المؤسسة وفق الأهداف المذكورة التي حددها، والتي بموجبها تشرفت بالحصول على هذه الجائزة لاستيفائها للمعايير التالية الخاصة بالترشيح، وتحقيق رؤية ورؤية وأهداف اللجنة الثقافية في مجلس المنطقة، وتوفير عنصرى الأصالة والابتكار، وتحقيق التميز.

● ما الخطوات التي اتخذتها لتطوير العمل في المؤسسة، والارتقاء، بمستوى الخدمات لآسيا خلال المرحلة المقبلة؟
- حرصاً منذ تولي مهماتنا في رئاسة مجلس الإدارة بالتعاون الوثيق مع الأخوة الزملاء أعضاء مجلس الإدارة، وبدعم وتكاتف إخواننا المطوفين وأخواننا المطوفات، في

وضع المؤسسة على المسار الصحيح، وكنا نحرص على مضاغفة إيجابيات وخفض السلبيات، كما أننا حرصنا أيضاً على أن تعمل مؤسساتنا في كل أقسامها ومكاتبها وفق الأصول المؤسساتية، والإدارة الحديثة، معتمدين على المنهج العلمي، ممتعدين عن العشوائية، حتى نستطيع أن نقف بها إلى أعلى المستويات، ونحقق التميز والريادة في مستوى الخدمات وتقديم الرعاية المتكاملة لوفود الرحمن، ويوازي ذلك وضع الخطط بشكل متوازن، وفي هذا الصدد فقد اتخذنا حزمة من الإصلاحات والتحفات، بغية رفع الأداء لمؤسساتنا ومكاتبها وكوادرها، وإيجاد أفضل الممارسات المهنية، وساء القدرات البشرية، وتفعيل البات التناهي والتدريب، عبر الدورات المتخصصة وورش العمل وغيرها، وكنا نطرح حقيقتة لتحقيق كل ما يمكن تحقيقه، وفي وقت قياسي

● يضع خادم الحرمين الشريفين اليوم حجر الأساس للمشروع لتوسعة المساحات الشمالية، كيب تقرون انعكاسات مثل هذا المشروع على ضيوف الرحمن مستقبلاً؟
ظل خادم الحرمين الشريفين ولا زال يعمل مع مكة والمشاعر المقدسة وهذا لا يستغرب منه، فحفظه الله، فهو من وضع نهاية لازمة الحجرات بهذه المشأة الضخمة ومن اسر باستحداث قطار المشاعر لإنهاء أزمة النقل والحركة إلى جانب كتلة من المشاريع التنموية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وما هو اليوم يضع حجر اساس واحد من أهم المشاريع بل أكبر توسعة تاريخية في الحرم المكي الشريف وهذا إن دل على شيء، فبدل على حرص خادم الحرمين الشريفين وإهمامه الزامه لا محدود بمكة وضيوف الرحمن، وهذا المشروع بلا شك سيكون له انعكاسات إيجابية على ضيوف الرحمن، فالتوسعة ستستوعب أكثر من ١,٢ مليون مصل وهذا عدد ضخم وكبير وحدا ويسمى المشروع على ضيوف الرحمن بلا شك نسكه.

● فازت مؤسسة جنوب آسيا بجائزة مكة للتميز كإحدى مؤسسة تخصصها، ما سر فوزكم بهذه الجائزة المهمة وما مميزات العمل في هذا القطاع؟
- حققت مؤسسة جنوب آسيا الطموح في خدمة ورعاية ضيوف بيت الله الحرام التي امتدت إلى ما يقرب من ثلاثة عقود إنجازات ضخمة تركزت في أربعة محاور رئيسة هي خدمة ورعاية ضيوف بيت الله الحرام وترسيخ مهنة الطواف والارتقاء بها إلى جانب رعاية مطوفي ومطوفات المؤسسة مهنيًا وإجتماعيًا ومادياً مع التركيز على خدمة المجتمع بمختلف فئاته وشرائحه، وسيطول بنا الحديث إن شاء الله استقصاء هذه الإنجازات الكبيرة المتنوعة التي املت مؤسسة جنوب آسيا لحرصنا جائزة مكة المكرمة للتميز في نسختها الثانية، حيث إن مبدع هذه الجائزة ومبتكرها صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل بن عبد العزيز آل سعود، أمير منطقة مكة المكرمة، حفظه الله، قد حدد في برقيته الخيلية رقم ٩٠٣٣ في ١٤٢٠/٨/١٣

هـ الموجة لمسؤولي جميع القطاعات

الملك يضعنا أمام تحد جديد للارتقاء بخدمات ضيوف الرحمن

أما الثالث: منهجية عملنا، فهي قياس مستوى رضا الحجاج حيث تركزت المؤسسة منذ سنوات على معرفة وجهة نظر الحجاج ومدى رضاهم عن كل ما يقدم لهم من خدمات طيلة مكوثهم في هذه البقاع الطاهرة، حيث تقوم في كل عام بالتعاون مع فريق عمل من محابدين من جامعة الملك عبد العزيز لاستطلاع آراء الحجاج في نهاية كل موسم وأثناء مغادرتهم إلى بلادهم عن الخدمات التي تقدمت لهم ويظلم من الله تعالى ثم يتضامن جهود منسوبي المؤسسة تم تحقيق نسبة ٨٤ في المائة من رضا الحجاج عن الخدمات التي تقدمت لهم في موسم حج عام ٤٢٩هـ.

● فيما يخص تعريف التقنيات الحديثة في التطوير، أما أبرز جهودكم في هذا المجال والتي إلى متى تعملون في تطوير التقنية للارتقاء بالخدمات؟

- تمثل لنا التقنية في المؤسسة جسر زاوية لكافة أعمالنا ونطلق في ذلك من خلال الحساب الآلي وتقنية المعلومات، حيث قامت المؤسسة باستخدام الحاسب الآلي وانظمة المعلومات في جميع أعمالها من خلال تطبيقه في جميع أقسامها ولجانها الإدارية والمالية والخدمية، وصولاً إلى أرقى مستوى الخدمة لضيوف الرحمن، حيث تمت ميكنة جميع أعمالها وتحويل أنظمتها للعمل في الحاسب الآلي بهدف تحقيق معدلات عالية من الإنتاج المقتنى والسريع مع إطلاق نطف المعلومات الجغرافية (GIS) وهو من الأنظمة الحديثة التي تستخدم حالياً في مخلف المجالات العمرانية والتخطيطية، والتي تتيح ربط الموقع الجغرافي والتخطيطي لخدمة المجالات المختلفة، وذلك عن طريق ربط الخرائط الرقمية بقاعدة بيانات ومعلومات موحدة عن الموقع، وفي خطوة تطويرية رائدة طبقت المؤسسة هذا النظام المطور عام ١٤٢٥هـ، من أجل الاستفادة من التخطيط وتوزيع مواقعها سواء في المشاعر المقدسة أو في مكة المكرمة.

وبقي أن أشير إلى بطاقة الحاج التعريفية المطورة، حيث يمثل إصدار هذه البطاقة خطوة نوعية في هذا المجال، حيث عملت المؤسسة منذ عام ١٤٢٤هـ على إصدار بطاقة ذات مواصفات غير تقليدية، إذ تم التقاط صورة الحاج من جواز سفره مباشرة ووضعها

على البطاقة، بواسطة كاميرا مطورة مخبئة على الحاسب الآلي، وتحمل البطاقة أيضاً المعلومات الضرورية الخاصة بالحاج، علماً بأن الصورة تصبح جزءاً من البطاقة يتغير نزعها دون إتلاف البطاقة.

● يمثل الاستثمار نافذة استراتيجية تطل منها المؤسسة صوب مستقبل مشرق، كيف يدور بوسيلة استثمار المؤسسة؟

- شرع مجلس إدارة المؤسسة منذ وقت مبكر في تلمس سبل زيادة موارد المؤسسة ورفع العائد على السهم ورفع المبلغ المقطوع الذي يوزع بالتساوي على جميع مطوفي ومطوفات المؤسسة وكان من نتائج هذا التوجه إنشاء مبنى خاص للمؤسسة على أحدث طراز يعد حالياً معلماً حضارياً شامخاً ومركزاً إشعاعاً فكري وثقافياً واجتماعياً في مكة المكرمة، حيث أعقبت ذلك المشروع المؤسسة من استمراره فعبها بالمبالغ تكبيرة نظير استجارها لمقر أو لعدة مقار وفق متطلباتها.

وحرصاً من المجلس على الاستثمار الأمثل للمبالغ التي تحصلت عليها المؤسسة في عام ١٤٢٢هـ، والتي تمثل قيمة المبالغ المتراكمة لصالح المؤسسة في حساب وزارة الحج لدى مؤسسة النقد العربي السعودي فقد جرى تشكيل لجنة

لاستثمار من عدد أعضاء مجلس الإدارة، وقد قدمت اللجنة العديد من الدراسات الاستثمارية في ذلك ببيوت الخيرة وبالمختصين في هذا المجال، وكان من ثمار هذه الدراسات شراء الأرض الغضاء الواقعة أمام مشروع استثماري يعود على نفعه على المؤسسة وعلى مطوفيكها ومطوفاتها.

● التامل يجد أن العمل المميز والجهد البازر بصفة فردية أو جماعية بات سمة في مؤسسة جنوب آسيا، فهل لنا أن نقف على أبرز مظاهر التميز الفردية أو الجماعية؟ - مؤسسة جنوب آسيا وضعت التميز هدفاً استراتيجياً وعملت منذ فترة طويلة على تحقيق هذا الهدف السامي سواء على مستوى الكيان أو المكاتب أو على المستوى الفردي وكان نتاج ذلك العمل تنويع النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز لنا بنوط الحج،

حيث تشرفت المؤسسة باستلام نوط الحج، وكذلك قمناً بإطلاق مشروع التطوير المركزي حيث تعمل خلال هذا المشروع على تنفيذ خطة عمل يتم إعدادها ومن ثم تنفيذها بالتنسيق مع الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، بحيث تتلقى الأهداف في إرشاد وتوجيه الحجاج إلى الطريقة الشرعية لإداء شعيرة الطواف، وكذلك شمولية كافة حجج المؤسسة، دون استثناء، لإداء مناسكهم، إلى جانب حرص المؤسسة على إنشاء إدارة علاقات الحجاج وذلك لتطوير الأنظمة والبرامج التي تهدف إلى تفعيل التواصل بين المؤسسة وحجاجها، الأمر الذي يسهم بفعالية في تلقي ملاحظات وشكاوى الحجاج (المعلقة بجميع شؤون الخدمات المقدمة إليهم، لا سيما في جوانب مرتبطة بالإقامة والنقل والإرشاد) ومن ثم التنسيق الكامل لحل المشاكل التي تواجههم وفق السرعة التي يطالبها نظام الجودة الشاملة، الذي تفتبها المؤسسة، كما حرصنا على تخصيص صالة المرضى المتخصصين في مقر المؤسسة في مشعر عرفات، مجهزة، وتوفير صالة متكاملة لتابعية الحالات الخاصة للحجاج المرضى (التخصصين) وتجهيزها بالكوادر البشرية المؤهلة والتجهيزات الطبية اللازمة، وذلك من أجل تمكين هؤلاء الحجاج المرضى من أداء مناسك حجهم بكل يسر وسهولة، وبفضل من الله تعالى وتوفيقه، قامت المؤسسة خلال المواسم الماضية برعاية المحتاجين من الحجاج المرضى من خلال هذه الصالة.

وعنيت المؤسسة بإحداث مهام وهو إطلاق مراكز إشارات التائهين في بادية إنسانية فريدة على مستوى مؤسسات الطوافة، حيث قام عدد من مكاتب الخدمة الميدانية التابعة للمؤسسة بإيشاء مراكز متكاملة ومجهزة بكافة المعدات والمستلزمات الطبية والأبدي العاملة المؤهلة لاستضافة الحجاج التائهين ثم إرشادهم وتوجيههم إلى مقراتهم.

جنوب آسيا رائدة وترتكز على منهجية أساسها الابتكار والابداع