



استعدادات وتجهيزات لخدمة الحجاج

مؤسسة مطوفي جنوب آسيا الريادة بمعايير عالمية

أطلقت مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا في احتفال لها مؤخراً أقامته بمناسبة مرور ربع قرن من الزمن على إنشائها شعارها الجديد: (الريادة بمعايير عالمية) ذلك الشعار الذي بدأت خطوات رفعه منذ عام ١٤١٥ هـ ضمن إطار خطتها الاستراتيجية العامة فظهرت أدلته من خلال تلك الاحتفالية التي تم توثيقها في إصدار خاص بعنوان (الحصاد).

وبمناسبة قرب الأيام المعدودات لأداء وفود الرحمن لنسك حجهم قامت «اليمامة» بجولة على مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا للتعرف على الاستعدادات والتجهيزات التي سخرتها ليؤدي الواقدون من حجاج بيت الله الحرام أداء فريضة الحج ببسر وطمانينة وكان لا بد لنا من الوقوف على ما أعدته مؤسسات أرباب الطوائف من أجل تقديم الخدمات المطلوبة لجميع الحجاج القادمين من معظم بلدان العالم إن لم يكن جميعها.

إعداد: مراد السعدي

الشعور بالمسؤولية للقرار السامي بتثبيت مؤسسات أرباب الطوائف الذي اعتبره الأستاذ عدنان كاتب هدية ثمينة من مقام خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - وقال سيكون محلها العقل والعين والقلب لأنها مكرمة عالية ضمن منظومة الاهتمام والرعاية والعناية بوفود الرحمن والقائمين بخدماتهم للارتقاء بها إلى المستوى الذي يتناسب مع طموحات ملك البلاد وولي عهده الأمين وأصحاب السمو الملكي الأمراء نايف بن عبدالعزيز وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا وخالد الفيصل أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية وعبدالعزیز بن ماجد أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج - حفظهم الله - من جانب، ويعزز اهتمام ومتابعة معالي وزير الحج - سلمه الله - من جانب آخر، وقد لبينا دعوة كريمة من سعادته لحضور لقاء لجان الإشراف والمتابعة بالوزارة والمؤسسة في قاعة المحاضرات بالدور الرابع، حيث وجه سعادته مسؤول العلاقات العامة لمرافقتنا، وقد كان اللقاء تنسيقاً بين لجان الإشراف والمتابعة بالمؤسسة وفرع وزارة الحج بمكة واستمعنا لحديث سعادة الأستاذ عدنان وعرض مرئي للخطة التشغيلية التي استنتجنا من مضمونها

صناعة الخدمة

وخلال الزيارة وجدنا أن هناك أفكاراً إبداعية جديدة وظفتها المؤسسة لخدمة حجاج المؤسسة في إطار مفهوم جديد هو (صناعة الخدمة) في موسم حج ١٤٢٩ هـ، وكانت زيارتنا الأولى لموقع المؤسسة في حي الرصيفة بمكة المكرمة، وقد زرنا مكتب رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأستاذ عدنان بن محمد أمين كاتب، ومكتب رئيس تحرير نشرة أضواء، وكذلك مكتب رئيس تحرير مجلة الأمل، بالإضافة إلى مكتب إدارة الجودة، ومكتب مسؤول العلاقات العامة والإعلام، وبعض مرافق المؤسسة مثل قاعة المحاضرات، ومركز الحاسب الآلي، وقاعة الرواد، وكذلك المعرض، وبعض مكاتب الخدمة الميدانية. كانت بداية جولتنا في مساء يوم السبت ١٧/١١/١٤٢٩ هـ ومن مكتب الأستاذ عدنان كاتب رئيس مجلس الإدارة الذي كان في استقبالنا ورحب بنا ثم قدم شكره وتقديره لوسائل الإعلام بعامة ومجلة اليمامة على وجه الخصوص، وثناء كبيراً وعرفاناً بالجميل لحكومة خادم الحرمين الشريفين على كل ما تبذله من جهود كبيرة في سبيل سلامة وراحة حجاج بيت الله الحرام، مؤكداً على الاحترام والإجلال والاعتزاز على

عدنان كاتب:
حكومة خادم
الحرمين بذلت
كل جهدها
لسلامة وراحة
حجاج بيت
الله الحرام



الميدانية للحصول على شهادة الجودة، وبفضول الصحفيين سألناه لماذا حرصت المؤسسة على أن تكون جميع المكاتب التابعة لها حاصلة على شهادة الجودة قال: لأننا بدأنا منذ شهر ربيع الثاني ١٤٢٩هـ في نشر مفهوم صناعة الخدمات الذي يتزامن مع بداية ربع قرن جديد، وكما تعلم أن تطبيق نظام إدارة الجودة يرتبط برقابة دورية تلزمنا وتساعدنا على التطوير والتحسين المستمر وتدفعنا باستمرار إلى الإبداع والابتكار؛ وتلك هي من متطلبات صناعة الخدمات التي تتيح لنا فرص البقاء بقوة مع المنافسين على تحقيق رضا الحجاج بالمستوى الذي يفوق توقعاتهم ويرقى إلى تطلعات ولاية الأمر في البلاد -حفظهم الله- ثم شكرنا على اهتمامنا وهو يركب سيارته.. فبادلناه الشكر.

الرواد

وفي مساء يوم الثلاثاء ١٤٢٩/١١/٢٠هـ كنا على موعد مع مراقبتنا الذي أتجه بنا إلى قاعة الرواد وهم الآباء والأجداد الذين وافتهم المنيا بعد أن قدموا عصارة جهدهم في خدمة ضيوف الرحمن، وتعتبر هذه القاعة ضمن معروضات المرحلة الرابعة لمتحف الطواف والمطوفين وعندما سألناه عن الهدف منها قال: هو تقدير لرواد المهنة والدعاء لهم بالمغفرة بوصفهم نماذج مضيئة تقفدي بهم الأجيال الحالية، واطلاع الزوار على حالة النسيج العمراني في الماضي بمكة المكرمة وحالة المشاعر المقدسة فيستطيعون تنمية جهود حكومة خادم الحرمين الشريفين في التطوير والتحسين من أجل راحة وطمأنينة وفود الرحمن.

لقاءات

وفي مساء يوم الثلاثاء فوجئنا أن هناك لقاءً بين القيادات الأمنية ورؤساء مكاتب الخدمة الميدانية

أن المؤسسة خصصت اللجان الموسمية المساندة، ثم تحدث الأستاذ. عادل بن عبيد بالخير وكيل وزارة الحج المساعد لشئون العمرة المكلف بمهام فرع الوزارة بمكة المكرمة حديثاً طويلاً عن أهمية متابعة تقديم الخدمات ميدانياً لتصل للحجاج في الزمن والمكان المحددين، وأثنى على المؤسسة ورجالها ممننا تضافر كافة الجهات ذات العلاقة بالحج ومقدراً توجيهات معالي وزير الحج الدكتور فؤاد بن عبدالسلام الفارسي فيما يتعلق براحة وضمانينة وفود الرحمن.

أضواء والأهلة

وفي مساء يوم الاثنين ١٤٢٩/١١/١٩هـ كنا في مكتب رئيس تحرير نشرة أضواء عرفنا أن هذه النشرة موسمية يصدر منها ثمانية أعداد، والجديد فيها تحديث التصميم والإخراج وكانت بدايتها في عام ١٤١٢هـ بمسمى صوت المؤسسة حتى أصبحت أضواء وموضوعاتها تنشر كل ما يتعلق بضيوف الرحمن سواء من قبل الوزارات والجهات ذات العلاقة أو المؤسسة وفيها صفحات مترجمة باللغة الأوردية.

ثم في مكتب رئيس تحرير مجلة الأهلة الذي أطلعنا على محتويات العدد العاشر من المجلة وكان من أبرز موضوعاتها خبر تدشين صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة الرياض لموسوعة الحج والحرمين الشريفين، وأمراء ووزراء يشاركون تهيئة المؤسسة بالعدد الخاص لمجلة الأهلة، كما شاهدنا مراحل الإعداد للعدد القادم الحادي عشر وتعتبر هذه المجلة دورية تصف سنوية.

إدارة الجودة

وعندما وصلنا إلى مكتب إدارة الجودة وجدنا أن مشرف إدارة الجودة يتأهب للخروج من مكتبه لارتباطه بزيارة ميدانية للدفعة الخامسة والأخيرة من مكاتب الخدمة

قاعة الرواد
لمسة وفاء
لجيل يمثل
نماذج مضيئة





دولها عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت بعد حصولها على الاعتماد من مقام وزارة الحج.

- توزيع الحجاج على مكاتب الخدمة ومساكنهم من بلادهم.

- تطوير بعض الأنظمة التشغيلية من خلال شراء أجهزة خادمات حديثة.

- شراء مولد كهرباء متخصص لضمان استمرارية تقديم الخدمات المعلوماتية في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

- الاستمرار في تطوير تنفيذ برنامج تفويج حجاج المؤسسة إلى منطقة جسر الجمرات في أيام (١٠-١١-١٣ من ذي الحجة) بشكل يواكب المستجدات المتلاحقة التي تشهدها منطقة جسر الجمرات، حيث سيتم في هذا العام - بمشيئة الله تعالى - الانتهاء من المرحلة الثالثة من مشروع جسر الجمرات الجديد.

- البدء في تنفيذ المرحلة الرابعة من نظام الـ (GIS) لجميع الخدمات في المشاعر المقدسة، وفي مكة المكرمة وخاصة فيما يتعلق بمواقع مكاتب الخدمة الميدانية التابعة للمؤسسة وكذلك مساكن الحجاج.

- مواصلة تعزيز أواصر التعاون والتواصل مع مطوفي ومطوفات المؤسسة من خلال برامج التكافل الاجتماعي وبعض الأنشطة الاجتماعية الأخرى.

- استمرارية التطوير في ترسيخ البعد الثقافي والإعلامي والاجتماعي للمؤسسة، من خلال رعاية المزيد من الأنشطة الاجتماعية والثقافية، وكذلك إصدار كتب جديدة.

- الاستمرار في تطوير تطبيق إدارة مخيمات مكاتب الخدمة الميدانية.

- الاستمرار في تطوير واستيعاب المزيد من المرضى المتحسين في مركز المتحسين بمقر المؤسسة في عرفات.

- تشجيع مكاتب الخدمة الميدانية على تقديم خدمات إضافية مجانية للحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

- قيام جميع مكاتب الخدمة الميدانية بترحيل الحجاج عبر نظام النقاية الآلي.

- تحفيز رؤساء ومديري المكاتب على الحصول على شهادات في مجال تقنية المعلومات.

- تحسين مستوى مواقع ومقار مكاتب الخدمة الميدانية.

- الاستمرار في قياس مرئيات وانطباعات الحجاج.

- تشجيع العاملين على الانخراط في الدورات التدريبية وورش العمل.

في ورشة عمل خاصة بمشعر عرفات، وعندما سألنا مراقبنا عن هذه المناسبة قال هي ضمن مجموعة من اللقاءات وورش العمل والمحاضرات التنسيقية والتوعوية والإعدادية يشارك فيها جميع القائمين بالخدمة المقدمة لحجاج المؤسسة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة بدعوة جهات العلاقة للقيام بهذه المهام فجزاهم الله خير الجزاء، وعندما قلت له إذا لا جديد في المؤسسة قال: المؤسسة تحرص في كل عام أن تكون لها مستجدات من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لحجاجها ثم سلمنا نسخة من الخطة التشغيلية العامة للمؤسسة وقال هنا ستجد المستجدات، ثم دعانا لزيارة بعض مكاتب الخدمة الميدانية لنشاهد على الطبيعة جزءاً مهماً من تلك المستجدات ومنها تحديث معروضات المعرض الشامل للخدمات ومركز الحاسب الآلي ومقار مكاتب الخدمة الميدانية وتطوير العمل الإداري والخدمي فيها، وأبلغ تعريف لما شاهدنا هو رُبَّ صورة خير من ألف كلمة كما يقال.

مستجدات موسم 1429 هـ

وفيما يلي باختصار أهم المستجدات في موسم حج ١٤٢٩هـ لهذه المؤسسة الرائدة:

- البدء في تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع الأهلة الاستثماري.

- استمرارية تطوير تطبيق نظام إدارة الجودة على جميع أنشطة المؤسسة وبخاصة باقي مكاتب الخدمة الميدانية التي لم تحصل على شهادة الجودة حتى تاريخه لتحفيزها للحصول على هذه الشهادة العالمية.

- التعاقد مع شركات ومؤسسات متخصصة لتقديم الخدمات وفق أسس ومعايير صناعة الخدمات من خلال الاعتماد على جداول الكميات وقياس المؤشرات.

- الاستمرار في تطوير أنظمة الحاسب الآلي وتقنية المعلومات، وذلك باستحداث البرامج الحاسوبية التالية:

- قيام رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية بترشيح أعضاء مكاتبهم عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت.

- إنهاء إجراءات عقود الخدمات الإضافية الخاصة بين مكاتب الخدمة الميدانية والمجموعات السياحية عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت.

- قيام مكاتب الخدمة الميدانية بتقديم خدمة إدخال عقود الإسكان بمكة المكرمة للمجموعات السياحية عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت.

- قيام المجموعات السياحية بإدخال معلوماتها من

المؤسسة بدأت في نشر مفهوم صناعة الخدمات بعد مرور ربع قرن على مسيرتها