

رئيس مجلس إدارة مؤسسة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا زهير سدايو:

خادم الحرمين يؤسس لحقبة جديدة بحدث تاريخي

البقاع المقدسة ترعاهما أياد أمينة تحرص على الارتقاء بها وبمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يتوافق مع تطلعات ولاية الأمر الذين توارثوا هذا المبدأ من مؤسس هذا الكيان - المغفور له بإذن الله - الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن - طيب الله ثراه.

نوه رئيس المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا المطوف زهير بن عبدالحميد سدايو برعاية خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز بعمارة الحرمين الشريفين والعناية بالمشاعر المقدسة من خلال إطلاق مشاريع تطويرية في كافة مفاصل المواقع الاستراتيجية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة في رسالة واضحة المعالم أن

ماجد
المفضلي
- مكة
- المؤسسة



وتكشف المطوف سدايو في حوارهِ مع «عكاظ» أن المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا ربطت جميع المكاتب الميدانية بالمؤسسة إلكترونياً وحققَت بذلك مكاسب كبيرة أبرزها منح الحاج فرصة الدخول على موقع المؤسسة عن طريق الإنترنت وهو لا يزال في بلده والإطلاع على كافة الخدمات والتسجيل ضمن كشوفات المؤسسة لحج هذا العام، كما يتبع لوزارة الحج متابعة نشاطات المؤسسة عن طريق الموقع نفسه وساهم في تنفيذ الإجراءات اللازمة بين المؤسسة وباقي الجهات العاملة خلال موسم الحج من خلال إنشاء وحدة التطوير والدراسات والاستثمار وتفعيل الموقع الإلكتروني للمؤسسة، كما أنه ولأول مرة في تاريخ المؤسسة يتم تفعيل القبول الإلكتروني الفوري للمشاركة في أعمال الحج وتطبيق معايير اختيار الرؤساء والنواب الأعضاء، وأكد زهير عبدالحميد سدايو أن نابعها من رغبة المؤسسة على تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بغية تمكينهم من أداء

شعائر الحج بكل يسر وسهولة، وقد ابدت على تقديم أفضل الخدمات وأجلها منذ تاسيسها عام ٤٠٤هـ تحت مظلة وزارة العم، مبيّنا ان خدمة ضيوف الرحمن شرف لا يضاهيه شرف ولا بد من إخلاص النية والقول في العمل، وبين سدايو بانه في هذا العام تم البدء في تنفيذ مقر المؤسسة في مخزن الحافلات في المشاعر المقدسة والبدء في تنفيذ مشروع المؤسسة في مخطط المستودعات في طريق جدة، وإقرار بعض اللوائح التي تنظم التعامل الإدارية والمالية ترايط وتعامل الأقسام الإدارة وحدات قسم المشتريات والعقود) ومحاولة العمل على تطوير أداء الطواف بصورة مشرفة والعمل على تطبيق نظام الجودة، حيث تم إنشاء قسم لهذه المهمة ومتابعة ذلك بصورة واضحة وعن قرب.

وبين سدايو بان المؤسسة أعدت خطة تشغيلية ارتكزت على أسس تنطابق مع الواقع الفعلي، وقسمتها إلى مراحل بحيث تكون لكل مرحلة أهدافها والأسس التي تنفذ من خلالها واختيار المهياة والقادرة على تقديم أرقى الخدمات لضيوف الرحمن من حجاج بين الله والعليق.

● يوم تاريخي وحدث بارز.. الملك يطل اصخم توسعة في المسجد الحرام، كيف ترون مثل هذا الحدث المهم؟ - في اجواء روحانية ووسط منظومة من الخدمات الامنية التي تبشرها كافة الجهات خدمة الزوار وقاصدي ومعتمري بيت الله الحرام تتطلق التوسعة الجديدة للمسجد الحرام والتي جاءت في الساحات الشمالية منه وتعد توسعة لم يسبق لها مثيل، وهي التوسعة التي تكاد تستوعب الطاقة الاستيعابية الحالية للمسجد الحرام وتضع ١,٢ مليون حصل سنشأ على مساحة كبيرة تصل إلى ٤٠٠ ألف متر مربع ونحننا إلى جهد كبير ومبالغ مالية كبيرة انفقها الدولة ولم ننظر لحجم الإنفاق

والإنفاق الجديدة سواء لخدمة السيارات والنشاء وايضا مشروع قطار المشاعر ومشروع قطار الحرمين الذي سيقف حلما من الأحلام ونسال الله ان تتحقق الامال والطموحات وان تكون مكة المكرمة عما هي قبلة للمسلمين تكون منارا واسعا للعالم اجمع، والمنجزات في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لخدم الحرمين الشريفين لا تحصى نحن لملسها ونحن نقدم خدماتنا لضيوف الرحمن بدءا بمشروع الخيام المطورة ومشروع تصريف مياه السيول وإضافة المساحات الجديدة في عرفات وتنظيم عرفات بالشكل الجميل الذي اتاح ساحات جديدة بطرق مغالبة ونسال الله ان يجعلها في موازين حسنات خادم الحرمين الشريفين.

● هل علمت على إكمال خطكم التشغيلية لموسم حج هذا العام ولا سيما ان شهر الحج على الأبراب؟ - المؤسسة اكملت خطتها التشغيلية لهذا العام وتشرفت المؤسسة بزيارة وزير الحج في الـ ٢٥ من الشهر الماضي وتناقش مدى جاهزية المؤسسة لاستقبال الحجاج واعتمد الخطة التشغيلية لموسم الحج هذا العام ولا شك ان العمل في منظومة الحج لا يرتبط بتوقيت معين بل هو على مدار العام، حيث سبق ان استقبلنا الكثير من الحجاج وانهيئا كافة الترتيبات المتعلقة بالتنسيق المشترك معهم.

● إذا هناك تنسيق أيضا مع وزارة الحج في كل ما هو جديد لديكم في هذا الموسم؟ - القناة بين وزارة الحج ومؤسسات الطواف مفتوحة على مدى ٢٤ ساعة ولا يدخل المسؤولون في الوزارة تدليل العوقات التي قد تواجه مؤسسات الطواف، العلاقة بيننا تكاملية لاسيما فيما يخص توفير سبل الراحة لضيوف الرحمن بالتنسيق

دائم وقائم، هناك بلا شك تعاون دائم وثيق يستمر على طول العام نمذ نهاية موسم الحج تبدأ الوزارة مشكورة بتوجيه ومتابعة ختية من وزير الحج الدكتور فؤاد بن عبدالسلام الفارسي بقدر العديد من الاجتماعات المشاورية والتنسيقية والتباحثية مع مؤسسات أرباب الطواف مناقشة كافة المواضيع المتعلقة بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والتعرف إلى السبلات الواردة لمعالجتها ووضع الحلول السريعة والمناسبة لها.

● في كل عام تبرز بعض السبلات خصوصا في مجال الخدمات التي تقوم بإنائها الفرق الميدانية.. هل وضعت شيئا من الحلول لتلافي هذه السبلات؟

- المؤسسة تسعى دائما وابدا كمتبالاها من مؤسسات الطواف إلى تقديم الخدمات المثلى والمتكاملة لحجاج بيت الله الحرام وهذا لا يعني أنه لا توجد بعض الملاحظات حول الية تقديم الخدمات للحجاج وليس للخدمات بأنها، فالجميع يعلم بان تقديم الخدمة للحمش البشرية لها،لله المتواجدة في مكان واحد وزمان واحد مع اختلاف الثقافات والعادات والمذاهب والرغبات ليس بالأمر الهين ولكن توفيق الله عز وجل أولا ثم بعزيمة الرجال المخلصين في هذه البلاد المباركة الذين جنودا لفهمهم لمسهر على راحة ضيوف بيت الله العتيق بحرصون على تقديم الخدمة الراقية والمطلوبة للحجاج وما ينتج من ملاحظات يتم دراسته ووضع في اولويات المناقشة والمعالجة وتلافيه في موسم الحج الذي يليه.

● ما هو الدور الذي يقدمه الموقع الإلكتروني الذي قامت من خلاله المؤسسة بربط مكاتب الخدمة الميدانية؟

اهم المستجدات في خطة الموسم الحالي إنشاء وحدة التطوير والدراسات والاستثمار وتفعيل الموقع الإلكتروني للمؤسسة لانه لأول مرة في تاريخ المؤسسة يتم تفعيل القبول الإلكتروني الفوري للمشاركة في اعمال الحج وتطبيق معايير اختيار الرؤساء

والنواب الاعضاء ومحاولة مركزية الشركات السياحية وذلك عن طريق المؤسسة وانشاج منهج جديد مع إيضاح صلاحيات رئيس المجموعة ونوابه في أداء الخدمة للحاج، وذلك بعد النظر عليها من قبل وزير الحج وأخذ الموافقة منه، وتطوير أنظمة الحاسب الآلي ومركز المعلومات في المؤسسة، إضافة إلى البدء في تنفيذ مقر للمؤسسة في مخزن الحافلات في المشاعر المقدسة، والسيد في تنفيذ مشروع المؤسسة بمخطط المستودعات في طريق جدة، وإقرار بعض اللوائح التي تنظم الاعمال الأبرية والمالية ترايط وتعامل أقسام الإدارة وحدات قسم للمشتريات والعقود ومحاولة العمل على تطوير أداء الطواف بصورة مشرفة والعمل على تطبيق نظام الجودة، حيث تم إنشاء قسم لهذه المهمة ومتابعة ذلك بصورة واضحة وعن قرب.

● ما هي الأهداف التي تطمحون للوصول لها في موسم حج هذا العام؟

- لا شك أن أي خطة يتم إعدادها لا بد أن ترتكز على أهداف معينة ينبغي تحقيقها، وهدفنا الرئيس هو تقديم خدمة راقية ومشرفة تليق بمهنة الطواف وهناك أهداف أخرى تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال التعاقد مع متخصصين لإعداد الدراسات المناسبة لأوضاع التغذية وخدمات المشعر المقدسة في عرفات ومعنى وبعض الخدمات الأخرى لهدف التطوير وتحسين الخدمة وتحسين مستوى الأداء لرفع مستوى التطوير وخدمات التغذية المقدمة للحجاج في المشاعر المقدسة، وذلك باتباع الإشرافات والمطابقة وثل أنظمة الجودة ومما يتوافق مع متطلبات حجاج جنوب شرق اسيا، كما تسعى المؤسسة إلى تطوير مركز ونظام الحاسب الآلي المطبقة في مختلف مجالات عمل المؤسسة بما يخص تفعيل المؤسسة الإلكترونية وتطوير سبل ووسائل الاستثمار بما يضمن تحقيق خدمات إضافية جديدة تساهم في تنويع مصادر الدخل للمؤسسة وتطوير الية خدمة طواف القدوم للحجاج

وتطوير خدمة الطواف المركزي لجمع الحجاج خدمة إضافية لبقية النسك وتطبيق نظام الجودة.

● نلاحظ زيادة عدد مكاتب الخدمة الميدانية في المؤسسة عاما بعد عام، ما هي الأسباب من وجهة نظرنا؟ - وصل العدد هذا لمكاتب الخدمة الميدانية لـ ١٠٨ مكاتب خدمة ميدانية والسبب زيادة إعداد الحجاج لدى المؤسسة، إضافة إلى رغبتنا في تقديم خدمات راقية ومميزة حيث نقوم كل عام باستحداث مجموعات خدمة جديدة تلاقيا لتوزيع الزيادة ما بين مجموعات الخدمة هدفا من في تقديم خدمة أفضل.

● كيف تقيمن عمل المؤسسة في تقديم خدماتها لضيوف الرحمن؟

- استضافة المؤسسة منذ وقت مبكر تقديم خدمات جليلة لضيوف الرحمن طيبة السنوتات الماضية ولكن نحن نسعى إلى تحقيق الجودة في الأداء وهذا ما توصلنا إليه خلال السنوات القليلة الماضية، والحمد لله وصلنا إلى درجة الرضا التام خلال مواسم الحج الماضية وإن شاء الله نصل لدرجة الرضا التام

● في موسم حج هذا العام وفي خطوة غير مسبوقة من حيث المنهجية والتطبيق فقد تم في موسم ٤٢٩هـ إنجاء أربع دراسات لاستقصاء آراء الحجاج في الخدمات المقدمة لهم خاصة خدمات التغذية وذلك ضمن برنامج الدراسات والتطوير ومحتوية على عدة توصيات لتحسين مستوى الأداء والتطوير وفي هذا العام ٤٣٠هـ.

● هل المؤسسة آتوار إضافية تقوم بها غير مهنة الطواف؟ - لدى المؤسسة كوادر وظيفية نسائية على درجة عالية من الكفاءة والعلم تتابع حالات المرضيات من الحجاجيات في المستشفيات وتطمئن على حالتهن

الصحية، حيث تعمل المؤسسة على خدمة حاجتها صحيا وفق اهداف رئيسة منها توفير عافة الإمكانيات البشرية والآليات لنقل المرضى في مدة لا يتجاوز ١٥ إلى ٢٠ دقيقة من المجموعة إلى المستشفيات أو البعثات الطبية في غير أوقات الذروة والانتهاؤ المتوقع للقيام لعملية نقل الوفيات من ٦٠ إلى ٩٠ دقيقة في الأوقات العادية، أما في أوقات الذروة فالتوقع من ١٢٠ دقيقة إلى ١٨٠ دقيقة خاصة في المنطقة المركزية والانتهاؤ المتوقع من نقل الحالات المحسنة من المستشفيات أو البعثات الطبية إلى مقر سكنهم خلال وقت يتراوح ما بين ١٢٠ دقيقة إلى ٢٤٠ دقيقة حسب قرب المجموعات من المستشفيات، ولدينا تنسيق مسبق مع الجهات ذات العلاقة (وزارة الحج، وزارة الصحة، إدارة الأحوال المدنية، والأمن العام).

● كيف تسمى مدى

التناسق بين كافة قطاعات المؤسسة؟

- نحن نعمل كفريق

عمل واحد كل يؤدي

الخدمة المنوطة به في

مجال عمله ويقوم بما

يؤكل إليه بكل كفاءته واقتدار وفق

أسس عملية منهجية تعتمد على

الدراسة والتخطيط المسبق، حيث

تحرص المؤسسة على اختيار

الكوادر والقوى البشرية المؤهلة

ذات الخبرات الميدانية القادرة على

العطاء والتي لها باع طويل في هذا المجال والاستفادة من أصحاب الخبرة والقدرة من المطوفين والمطوفات واستقطاب أصحاب الخبرة من خارج المؤسسة في تحقيق رسالة المؤسسة. وتوثيق التواصل الجيد مع كافة القطاعات الحكومية والخاصة، لتذليل كافة العوائق التي قد تواجه العاملين في المؤسسة من خلال طرح الموضوعات ومناقشتها وتوثيق الصلة مع بعثات الحج والشركات السياحية في إقامة شراكة عمل حقيقية مبنية على السعي الحثيث لتطوير خدمات الحجاج وتنمية حقوق المطوفين والمطوفات من خلال تنويع مصادر الدخل بتفعيل الاستثمار وترشيد الإنفاق كون المؤسسة تتشرف بخدمة أكثر من ٢٠٠ ألف حاج يشكل حجاج إندونيسيا النسبة الأكبر، إذ تبلغ نسبتهم ٧٥ في المائة وحجاج ماليزيا بنسبة عشرة في المائة ثم دول تايلند والصين والفلبين ثم سنغافورة وبروناي.

● هل للمرأة دور في الخدمات التي تقدمها المؤسسة لضيوف

كاتب الخدمة بعد عام ما رك؟
عام لمكاتب ١٠٠ مكاتب
جب زيادة ن المؤسسة،
في تقديم حيث تقوم مجموعات يا لتوزيع ات الخدمة مة أفضل.

المؤسسة في الرحمن؟
سسسة منذ عات جليلة

المؤسسة ترخر بكوادر نسائية موهولة في خدمة الحج

لعام وفي ة من حيث بق فقد تم نجاز أربع اء الحجاج بهم خاصة :لك ضمن والتطوير ة توصيات ، والتطوير

ضائية تقوم در وظيفية عالية من بع حالات جيات في لى حالتهم

الرحمن؟
- نعم للمرأة دور اساسي ومحوري لكنه لم يصل بعد للمأمول ولكن ما تقوم به المطوفة حاليا يعد جهدا كبيرا من خلال متابعتها للمريضات في المستشفيات، حيث لدينا مفذويات دائمتا في كل مستشفيات مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، إضافة إلى أن لدى المؤسسة لجنة نسائية تعمل على متابعة الحاجيات في مقار سكنهن وتوعيتهن بخطط التفويج ومرافقتهن اثناء رحلة الحج، وجميع الكوادر النسائية في المؤسسة لهن باع طويل في مهنة الطوافة ومن المنققات والمعلمات والمحاضرات في الجامعات ودورهن لا يقل أبدا عن دور المطوف.