

اسم المصدر : الرياض

التاريخ: 2013-10-08 رقم العدد: 16542 رقم الصفحة: 30 مسلسل: 191 رقم القصة: 1

حكومات وشعوب الدول الإسلامية قدّروا القرار وشكروا المملكة حكومة وشعباً على جهودها لراحة ضيوف الرحمن

## د. حجار لـ «الرياض»: تخفيض عدد الحجاج أفضل حل للحفاظ على سلامتهم

جدة، حوار - سالم مريشيد

كذلك إيجاد حلول فورية لأي مشكلات تواجه الحجاج. وأشار إلى أن الوزارة أنشأت حوالي ٣٠ مركزاً من مراكز خدمة الحجاج والمعتمرين لاستقبال شكاويهم واستفساراتهم وإرشاد التائهين منهم في المنطقة المركزية في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، كما أوجدت عدداً من الوسائل لاستقبال هذه الشكاوي، موضحاً أن هناك شكاوي يمكن حلها فوراً، وهناك شكاوي تتطلب إحالتها إلى لجان التحقيق، إلى جانب إحالة قضايا الحملات الوهمية إلى الأجهزة القضائية؛ لأنها نصب واختيال، مؤكداً على الوزارة تعمل حالياً على إنجاز برنامج توعوي إلكتروني سيعرض في موقع الوزارة يصور رحلة الحج والعمرة خطوة بخطوة، ويمكن نقله على الأجهزة الذكية بعدة لغات، وفيما يلي نص الحوار:

أن بعض المسؤولين في بعض هذه الدول زاروا المملكة وشاهدوا المشروعات والعلاقة وعادوا إلى بلدانهم، مؤكداً مواطنيهم على حكمة وصواب قرار التخفيض. وأضاف أن مهمة الوزارة في موسم الحج هي التنظيم والتخطيط والإشراف والمراقبة على أداء الشركات والمؤسسات التي تقدم الخدمات، مشيراً إلى أن الوزارة أطلقت برنامجاً للمراقبة والمتابعة في كافة مواقع تواجد الحجاج، ويهدف إلى إحكام الرقابة على كافة مقدمي الخدمات، كما يتم من خلال هذا البرنامج توظيف عدد كبير من الموظفين الموسميين ويتم اختيارهم بعناية للعمل على مدار الساعة في كافة مواقع تواجد الحجاج.

■ أوضح معالي وزير الحج د. بندر بن محمد حجار، أن قرار تخفيض أعداد الحجاج هذا العام استثنائي، ويهدف إلى المحافظة على سلامة الحجاج، مشيراً إلى تفهم حكومات وشعوب الدول الإسلامية للقرار، وتقديرهم للخطوات التي اتخذتها المملكة في هذا المجال، وخالص الدعاء والامتنان لخادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز -حفظه الله- على رعايته واهتمامه بالإسلام والمسلمين والحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة. وقال في حديث لـ «الرياض»، إن الوزارة خاطبت المسؤولين عن تنظيم شؤون الحجاج في الدول الإسلامية، موضحة لهم أسباب التخفيض مرفقة مع الخطابات تسجيل مصور على قرص كمبيوتر وترجم إلى عدة لغات يبين توسعة المطاف، والتدفق البشري الهائل في صحن الطواف، خاصة يومي ١٢ و١٣ ذي الحجة، كما



د. بندر حجار

أرسلنا لبعثات الحج تسجيلاً مصوراً بعدة لغات عن توسعة المطاف وسمحنا لهم بالزيارة الميدانية للمشروع

أطلقنا برنامجاً للمراقبة على مدار الساعة و ٣٠ مركزاً لاستقبال شكاويهم واستفساراتهم

لا نقدم خدمات مباشرة للحجاج ودورنا التنظيم والتخطيط والإشراف والمراقبة على أداء الشركات والمؤسسات

## تخفيض الأعداد

**\* بداية معالي الوزير ماذا عن تطبيق قرار تخفيض أعداد الحجاج والمعتمرين خلال الموسم الحالي؟**

- في البداية يسرني باسمي شخصياً ونيابة عن زملائي منسوبي وزارة الحج الترحيب بالحجاج الذين وصلوا إلى بلدهم الثاني المملكة العربية السعودية، والذي بلغ عددهم حتى يوم أمس (١,١٧٠,٠٠٠) مليوناً ومائة وسبعين ألف حاج، متمنياً لهم إقامة سعيدة وحجاً مبروراً وسعيًا مشكوراً وذنباً مغفوراً، وفيما يتعلق بتخفيض أعداد الحجاج فقد صدر القرار قبل خمسة أشهر تقريباً بتخفيض عدد حجاج الداخل بنسبة ٥٠٪، وعدد حجاج الخارج بنسبة ٢٠٪ من العدد الإجمالي لحجاج العام الماضي، وهو قرار استثنائي ومؤقت هدفة المحافظة على سلامة الحجاج التي تعتبر أحد مقاصد الشريعة الإسلامية. وبعد صدور القرار خاطبت الوزارة المسؤولين عن تنظيم شؤون الحجاج في الدول الإسلامية موضحة لهم أسباب التخفيض مرفقة مع الخطابات تسجيلاً مصوراً على قرص كمبيوتر ومترجم إلى عدة لغات يبين توسعه المطاف، والتدفق البشري الهائل في صحن الطواف، خاصة يومي ١٢ و١٣ ذي الحجة، وقد أبدى جميع المسؤولين في تلك الدول تفهمهم التام لقرار التخفيض وتقدير حكومات وشعوب تلك الدول للخطوات التي اتخذتها المملكة في هذا المجال، وخالص الدعاء والامتنان لخادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز -حفظه الله- على رعايته واهتمامه بالإسلام والمسلمين والحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، بل إن بعض المسؤولين في بعض الدول زاروا المملكة وشاهدوا المشروعات العملاقة وعادوا إلى بلدانهم، مؤكداً لمواطنيهم على حكمة وصواب قرار التخفيض؛ فقد رأوا أن الطاقة الاستيعابية للمطاف قد انخفضت من ٤٨ ألف طائف في الساعة إلى ٢٢ ألف طائف في الساعة وأنه من غير الممكن السماح لنفس العدد في ظل انخفاض الطاقة الاستيعابية.

## الإشراف على الخدمات

**\* لماذا تكتفي الوزارة بمراقبة مستوى الخدمات المقدمة للحجاج ولا تباشر بتقديمها؟**

- من الأهداف الأساسية التي تسعى الوزارة إلى تحقيقها الارتقاء بمستوى الخدمات، وتطوير أساليب أدائها، وتسهيل الإجراءات؛ بما يساهم في توفير المناخ المناسب للحجاج لأداء نسكهم في يسر وسهولة. والوزارة لا تقدم خدمات مباشرة للحجاج، وإنما الذي يقدم الخدمات المباشرة هي الشركات والمؤسسات التي ترخص لها الوزارة، وتعمل تحت إشرافها، وتشمل مؤسسات أرباب الطوائف، وشركات ومؤسسات حجاج الداخل، وشركات نقل الحجاج المنضوية تحت النقابة العامة للسيارات، ومقدمي الخدمات المساندة كالإسكان والتغذية، والشركات والوكالات الخارجية (المنظمين) العاملين في خدمات الحج والعاملين في خدمات العمرة. هذه الشركات والمؤسسات تقدم خدماتها لنحو عشرة ملايين حاج ومعتمر في السنة وتوظف حوالي ٤٠ ألف موظف رسمي وموسمي.

أما دور الوزارة فهو دور المنظم والمخطط والمشرف والمراقب على أداء الشركات والمؤسسات التي تقدم الخدمات؛ فهي التي تضع الأنظمة واللوائح التي تنظم هذه القطاعات، والآليات المناسبة للرقابة والإشراف، بما يضمن قيام هذه الشركات والمؤسسات بتقديم الخدمات وفقاً للمعايير المهنية وتسهيل الإجراءات وتحديثها وتطويرها، كما تدرس الوزارة حالياً التصنيف النوعي والكمي وتحديد المستويات للخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، بحيث سيتم حصر هذه الخدمات وتصنيفها إلى فئات أو مستويات وتحديد معايير تقديم كل خدمة بدقة وفقاً للفئة أو المستوى، وتحديد المتطلبات والتجهيزات التقنية والبرمجيات المطلوبة لأداء العمل، ولدى الوزارة برنامج لمراقبة ومتابعة أداء الخدمات وهناك لجان للمراقبة والمتابعة تعمل على مدار الساعة وفي كافة مواقع الحجاج والمعتمرين وتستخدم أساليب الرقابة الإلكترونية.

## أنظمة الرقابة

**\* ما هي أنظمة الرقابة التي تتبعها الوزارة لضمان جودة الخدمات؟**

- أطلقت الوزارة برنامجاً للمراقبة والمتابعة في كافة مواقع تواجد الحجاج، وهو يهدف إلى إحكام الرقابة على كافة مقدمي الخدمات، ويتم من خلال هذا البرنامج توظيف عدد كبير من الموظفين الموسميين ويتم اختيارهم بعناية للعمل على مدار الساعة في كافة مواقع تواجد الحجاج، وإيجاد حلول فورية لأي مشكلات تواجه الحجاج وإزالة معاناتهم في حينه مع إعداد محاضر بالمخالفات وإحالة المقصرين للتحقيق، كما تم استخدام نظام إلكتروني استحدثته الوزارة مؤخراً وقد ساهم بحمد لله في تسريع وثيرة معالجة المشكلات التي تعترض خدمات ضيوف الرحمن.

## معالجة الشكاوى

**\* ما الألية المتبعة في معالجة الشكاوى؟**

- أنشأت الوزارة حوالي ٣٠ مركزاً من مراكز خدمة الحجاج والمعتمرين لاستقبال شكاويهم واستفساراتهم وإرشاد التالهيين منهم في المنطقة المركزية في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وأوجدت عدداً من



د. حجاز: حكومات وشعوب الدول الإسلامية تفتقر فرار التخليص



وزير الحج محمد توفيق السليمان مع وزير الثقافة محمد بن عبد الوهاب

## هناك شكاوى يمكن حلها فوراً وأخرى تتطلب إجابتها إلى لجان التحقيق.. والحلات الإهمية القضاء

### نعمل حالياً على إنجاز برنامج توعوي إلكتروني يمكن نقله على الأجهزة الذكية بعدة لغات

الوسائل لاستقبال هذه الشكاوى، وهناك شكاوى يمكن حلها فوراً، وهناك شكاوى تتطلب إجابتها إلى لجان التحقيق، فهناك لجنة ثلاثية من وزارات الداخلية والحج والتجارة تحقق في المخالفات المتعلقة بالإخلال بالعقود، وهناك الشكاوى المتعلقة بالحملات التوعوية فهذه تحال إلى الأجهزة القضائية لأنها نصب واحتلال وهكذا، ونلاحظ أن هناك انخفاضاً لعدد الشكاوى المقدمة من الحجاج والمعتمرين وهذا راجع إلى إحكام الرقابة والإشراف وتنفيذ العقوبات التي تشمل الغرامات المالية أو الإيقاف عن ممارسة العمل أو بعبارة أخرى، فالتطبيق الصارم للعقوبات أدى إلى تخفيض أعداد المخالفين من موسم العمرة من 240 ألف مختلف عام 1426 إلى نحو سبعة آلاف مختلف هذا العام.

#### التوعية الشاملة

\* ما جهود الوزارة في مجال التوعية بالأنظمة والتعليمات؟

- تعقد الوزارة سنوياً اجتماعات تستمر لنحو ثلاثة أشهر مع مكاتب شؤون الحجاج في أكثر من 70 دولة تناقش خلالها العديد من الموضوعات ذات العلاقة بالحج والحج، ومن ضمنها التوعية، وتشمل التوعية بمفهومها الشامل، التوعية النفسية والصحية والبيئية السلوكية والتوعوية بأنظمة وتعليمات الحج التي تضعها المملكة، وتزود المسؤولين في مكاتب شؤون الحجاج بالمطبوعات اللازمة، وتطلب منهم توعية حجاجهم قبل مجيئهم إلى المملكة، وتوقيع معهم على محاضر تتضمن باباً في التوعية.

وتعمل الوزارة حالياً على إنجاز برنامج توعوي إلكتروني سيعرض في موقع الوزارة بصور رحلة الحج والعمرة خطوة بخطوة، ويبدأ من اللحظة التي يفكر فيها الحجاج والمعتمر في أداء الحج أو العمرة وهو في بلادته، وحتى عودته مرة أخرى إلى وطنه، بحيث يتيح للحجاج والمعتمر تنفيذ جميع الإجراءات والخطوات بطريقة الفيديو، وإذا أخطأ في خطوة يعيده النظام خطوة إلى الخلف ويقدم له شرحاً لأسباب الخطأ ثم يستمر هذا، بالإضافة إلى عرض مرئي بالرسوم المتحركة ثلاثية الأبعاد، وسوف يكون البرنامج بعدة لغات ويمكن نقله على الأجهزة الذكية وبعدة لغات - إن شاء الله -.

#### المسار الإلكتروني

\* ماذا عن المسار الإلكتروني للحج؟

- المسار الإلكتروني للحج هو نظام إلكتروني يربط تاشيرات الحج بحزمة الخدمات المطلوبة من الحجاج، والمكونة من السكن والنقل والتغذية، ولن يعطى الحجاج التأشيرة إلا بعد التأكد من وجود هذه الخدمات في النظام، كما يأخذ البصمة أي يتم نقل الإجراءات التي تتم حالياً في المملكة إلى بلد الحجاج، وهذا من شأنه تسهيل الإجراءات واختصار الزمن وتحقيق الشفافية وتمكين الوزارة من القيام بدورها الرقابي على أكمل وجه، بحيث تتمكن من متابعة مدى التطبيق في الخدمات

بين ما هو مسجل في النظام وما هو منفذ على أرض الواقع، وبالتالي إزالة المخالفات بشكل فوري ومحاسبة المخالفين وفقاً للأنظمة؛ فالشروع يهدف إلى إحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات بحيث تكون جميع الخدمات واضحة ومعلنة أمام الحجاج وهو في بلده، بما يحقق الشفافية والوضوح ويعمل النظام على أساس الربط الإلكتروني بين مركز المعلومات في وزارة الحج ومركز المعلومات الوطني بوزارة الداخلية ومركز المعلومات الخارجية ومكاتب شؤون الحجاج والوكالات السياحية في بلدان الحجاج مع هيئة الطيران المدني ومؤسسات الطوافة ومقدمي الخدمات المساندة كالإسكان والإعاشة، وسوف تطور البرامج مستقبلاً ويمكن للحج من رؤية المبنى الذي سيسكنه (عمارة أو فندق أو الغرفة)، ووسيلة المواصلات، ونحن الآن بصدد استكمال إجراءات تطبيق النظام وستتمكن بعينيه الله تعالى من تطبيقه في العام المقبل.

#### الخطط التشغيلية

\* ما أبرز ملامح الخطط التشغيلية لهذا العام؟

- كما ذكرت سابقاً بأن الوزارة تتولى مهام تنظيمية وإشرافية ورقابية وتنسيقية، ومن تلك المهام: الإشراف على استقبال الحجاج من منافذ الدخول البحرية والجوية والبحرية، وإنهاء إجراءاتهم والإشراف على نقل الحجاج بين مدن الحج (المدينة، مكة، جدة، ينبع) والشاعر المقدس، ومتابعة ما يقدم للحجاج من خدمات في مجال النقل والإسكان والإعاشة واستقبال شكاوى الحجاج ومتابعة تطويعهم إلى جسر الجمرات بالتنسيق مع الجهات الأخرى، وإرشاد القائمين بمساعدة جمعية الكشافة السعودية وغير ذلك من المهام، كما تترجم الوزارة هذه المهام إلى خطة تشغيلية سنوية تحتوي على برامج واليات تنفيذ وتقييم ضمن منظمة العمل التي تشارك فيها حوالي 20 جهة حكومية، ويتم عقد ورش عمل تشارك فيها كافة قطاعات الوزارة والمؤسسات الخدمية والجهات ذات العلاقة، ويبدأ العمل بالخطة اعتباراً من غرة شهر ذي القعدة وحتى مغادرة آخر حجاج للمملكة من منتصف شهر محرم، مع الأخذ في الاعتبار قدوم بعض الحجاج خلال شهر شوال وتغطي الخطة كافة مواقع تواجد الحجاج ونفس الشيء تضع الوزارة خطة تشغيلية سنوية لموسم العمرة الذي يبدأ من بداية شهر صفر وحتى 15 شوال.



مشروع توسعة المطار السبب الرئيس للقرار

للمعتمرين (41) شركة ومؤسسة لها وكلاء خارجين في مختلف دول العالم يبلغ عددهم حوالي (1600) وكيل خارجي، بالإضافة إلى شركات الخدمات الإلكترونية وأصحاب الخدمات المساندة من إسكان ونقل وتغذية، وحتى تتمكن الشركة من تقديم خدمات للمعتمرين لابد من الحصول على ترخيص مزاول نشاط خدمات المعتمرين من وزارة الحج وعلى التصريح الأمني من وزارة الداخلية وسجل تجاري وضمان بنكي، وما يثبت جاهزية مواقع الشركة في مكة والمدينة وجدة، ويجب على كل شركة أن تتعاقد مع جهة خارجية كوكيل له لتمثيله والقيام عنه في التعامل مع المعتمر والقيام بكافة الخدمات له ولحين وصوله إلى المملكة، كما يجب أن تتوفر شروط معينة في الوكيل الخارجي منها عضوية منظمة الإيثار وضمان بنكي ساري المفعول طوال مدة العقد وعقد نقاشي يحدد مسؤوليات الوكيل الخارجي وشركة العمرة وتعتمد الوزارة الشركات السياحية

\* ماذا عن الشركات والوكالات السياحية التي تترقب شؤون الحجاج؟

- يقدم الحجاج إلى المملكة بإحدى طريقتين؛ إما تحت مظلة وكالات شؤون الحجاج وتعمل ما نسبته حوالي 80٪، أو تحت مظلة الشركات والوكالات السياحية وتمثل نحو 20٪، وقد أعدت الوزارة نظاماً آلياً لتنظيم عمل الشركات السياحية، بحيث يقدم إلى المملكة أصحاب الشركات السياحية في وقت مبكر لإبرام عقود الإسكان والنقل وبقية الخدمات، وتنسق وزارة الحج مع وزارة الخارجية لمخيم التأشيرات

#### استراتيجية طويلة المدى

\* هل لدى الوزارة استراتيجية طويلة المدى تراعي ظروف وإمكانيات ومشروعات التطوير وأعداد الحجاج والمعتمرين؟

- في ظل الزيادة المضطربة في أعداد الحجاج والمعتمرين والزوار تعمل وزارة الحج مع عدد من الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص بإعداد استراتيجية طويلة المدى للخمس وعشرين عاماً المقبلة، تحقّق أهداف وزارة الحج في الارتقاء بالخدمات التي تقدم لضيوف الرحمن منذ أن يفكروا في أداء المناسك وهم في بلدانهم، وإنشاء إقامتهم في المملكة وحتى عودتهم إلى دولهم وفي كافة مراحل رحلة الحج والعمرة والزيارة، لتكثيف من أداء المناسك براحة وطمأنينة ويسر، وأن تكون رحلة الحج والعمرة نكبة جميلة ومحبة وتيسير الإجراءات وتوظيف التقنية، وسوف يتم حصر جميع الخدمات والإجراءات والأنظمة والجهات وأساليب أداء الخدمات والتقنيات المستخدمة حالياً ووضع صورة مثالية للحج في الأعمار المقبلة والإفادة من أفضل الممارسات العالمية في مختلف المجالات.

#### مدينة الحجاج في المدينة

\* ماذا عن مبادرة الوزارة بإنشاء مدينة متكاملة الخدمات لاستقبال وتويع الحجاج والمعتمرين والزوار بالمدينة المنورة؟

- وفق خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - على مبادرة وزارة الحج بإنشاء مدينة متكاملة في المدينة المنورة تبعد عن الحرم النبوي حوالي (4 كيلو) تتواجد فيها جميع الخدمات التي يحتاجها الحجاج والمعتمر والزائر، بحيث تخفف الضغط والأرباح عن المنطقة المركزية، وفي نفس الوقت توفر الراحة لضيوف الرحمن والمقدمي الخدمات بنواجرهم في مكان واحد، مما يحقق أهداف وزارة الحج في تيسير الإجراءات وإيجاد البنية المناسبة لأداء المناسك. وتضم المدينة مكاتب لجميع الأجهزة الحكومية التي تقدم خدماتها إلى ضيوف الرحمن، بالإضافة إلى شركات العمرة وشركات الحجاج الداخل وشركات الطيران ومستشفى ومكاتب شؤون الحجاج والتي يزيد عددها عن (سبعين دولة) تشمل الكوادر الإدارية والطبية ومعرض ومتحف للحج ومحطة للمنتزه ومحطة لوزن الأمتعة، بحيث تؤخذ أمتعة الحجاج من سكنه إلى محطة الوزن ومنها إلى المطار والحجاج يطلع إلى المطار ببساطة صعود الطائرة لاختصار الوقت والجهد وتخفيف التكدس والأرباح في صالات المطار، وتنفذ حالياً وزارة المالية المشروع، وأسأل الله سبحانه وتعالى أن يجعل ما يقدمه خادم الحرمين الشريفين من رعاية وعناية للحجيج وقاصديهم في موازين حسنة وأن يديمه نحرًا للإسلام والمسلمين، وهناك مبادرة مماثلة ستقدم بها الوزارة لإنشاء مدينة معاملة في مكة المكرمة.

#### تدريب العنصر البشري

\* ما جهود الوزارة في تأهيل وتدريب العنصر البشري في الحج؟

- تعمل الوزارة حالياً على تطوير مركز تدريب العاملين في الحج بالتعاون مع معهد الإدارة العامة، وتهدف إلى وضع تنظيم سليم بموجه عدم السماح لأي موظفي رسمي أو موسمي بالعمل في مجال الحج والعمرة والزيارة إلا بعد الإخراط في برامج تدريبية معينة تناسب والعمل الذي يؤديه من الناحيتين المهنية والسلوكية، وهذا يشمل جميع العاملين في مختلف القطاعات والأجهزة الحكومية وغير الحكومية وليس فقط منسوبي وزارة الحج، بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

#### التصعيد والتفويض

\* ماذا عن خطط التصعيد والتفويض؟

- من المهام الرئيسية للوزارة الإشراف على نقل الحجاج بين المشاعر المقدسة (منى عرفات، مزدلفة)، و عملية النقل تتم بإحدى الطرق التالية: النقل بالبريد الواحد والنقل عن طريق الردين والنقل بالرحلات الترددية والنقل بطار المشاعر، والنقل بالرحلات الترددية يشمل حجج مؤسسات معينة تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا وجنوب شرق آسيا وإيران وأفريقيا غير العربية، والنقل بالطيار يشمل مؤسسات معينة وهي جنوب آسيا، الدول العربية وحجاج الداخل وتركيا.

أما التفويض فهذا أيضاً من المهام التي تشرف عليها الوزارة مع جهات أخرى، فهناك برنامج التفويض إلى جسر الجمرات وبرامج التفويض من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة، وهناك تفويض المغابرة النهائية للحجاج إلى بلدهم، فالتفويض إلى جسر الجمرات تشرف عليه لجنة عليا تضم ممثلين من عدد من الأجهزة الحكومية ووحدات خاصة تشمل مؤسسات الطوافة وشركات حجاج الداخل وفريق إشرافي ميداني يجعل على مدار الساعة يرتبط بوكيل الوزارة لشؤون الحج، ونظراً لأهمية مسألة تفويض الحجاج لرمي الجمرات فقد أصدرت الوزارة بديلاً يحدد مهام اختصاصات كل جهة واليات التنفيذ ويعتبر هو المرجع في الحاسبة والتقييم.

أما تفويض الحجاج من مكة إلى المدينة، فالبرنامج يحرص على التزام وصول الحجاج من مكة مع جاهزية السكن في المدينة بحيث لا يسمح بصرف أي خاتمة إلا بعد التأكد من وجود سكن جاهز لاستقبال الحجاج فور وصولهم لتفادي بقاء الحجاج في الخانات وقتاً لا ينتظر تحديد سكنهم، وتم استخدام نظام آلي خفض من زمن بقاء الخاتمة المتكتملة الإجراءات إلى خمس دقائق بعد أن كانت تقضي ساعات في الانتظار والحجاج بائسها، ونظراً لأن يوم 25 ذو القعدة آخر يوم للمغابرة برا من مكة إلى المدينة فهذا اليوم يشهد وصول ومغادرة حوالي 120 ألف حاج في ليلة واحدة.

وهناك برنامج تفويض الحجاج إلى بلدانهم في مواعيد محددة من كافة المنافذ وفي هذا العام ولأول مرة سوف يطبق نظام آلي لضبط التفويض لمغابرة الحجاج من مطاري الملك عبدالعزيز بجدة ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز في المدينة المنورة بعد أن تم تجربة النظام في موسم العمرة، وأثبتت نجاحه وقضى على عملية التكدس والأرباح في المطارات، بحيث لا يسمح بتحرك أي خاتمة من سكن الحجاج إلى المطار إلا بعد التأكد من وجود طائرات على أرض المطار ورحلات مجدولة ومناسبة زمن الخروج إلى المطار، والتأكد من أن السائقين أخذوا قسطاً مناسباً من الراحة بين كل رحلة وأخرى.

خدمات المعتمرين \* ما هي الاشتراطات المعمول على ترخيص مزاولي نشاط خدمات المعتمرين؟

- يقدم الخدمات