

اسم المصدر : المدينة

التاريخ: 2013-10-04 رقم العدد: 18426 رقم الصفحة: 6 مسلسل: 34 رقم القصة: 1

لجنة الحج تواصل أعمالها وأمير المدينة يشدد على «الخدمة المتميزة»

منظمة عمل متكاملة لراحة واستقرار ضيوف الرحمن في المدينة المنورة



الأمير فيصل بن سلمان

عبدالرحيم حدادي - المدينة

تواصل القطاعات المعنية بخدمة ضيوف الرحمن العمل على مدار الساعة تحت مظلة لجنة الحج في المدينة المنورة، والذي يترأس أعمالها صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير المنطقة، وكان سمو رئيس لجنة الحج قد وجه كافة العاملين في خدمة الحجاج والزوار بضاعة الجهود تمشياً مع متطلبات الرحلة، وما تشهده المملكة من تطور تحقيقاً لتطلعات حكومتنا الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز، وولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز، ومتابعة صاحب السمو الملكي الأمير محمد نايف بن عبدالعزيز وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا. كما شدد على أهمية استقبال الحجاج بالإنشامة والخدمة المتميزة والاعتراف بشرف خدمة ضيوف الرحمن كسباً للأجر من الله تعالى وخدمة للوطن المعطاء، وتضم لجنة الحج في المدينة المنورة عدداً من الإدارات الحكومية الموكولة بمتابعة كافة الخدمات المقدسة لضيوف الرحمن متخذة من مركز خدمات الحجاج مقراً لها مستهدفة التنسيق مع الجهات الحكومية المختلفة والقطاع الخاص لتقوم تلك الجهات بأداء المهام المناطة بها.

ملاحح آية العمل في لجنة الحج

•• التركيز على خدمة الحاج الآلية والتوعية
•• دعم ومساندة الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج والعمل وفق أطر مهنية عالية الجودة لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظومة العمل
•• تحديد المسؤوليات والهام وعدم تداخل الأدوار الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في تطوير بيئة العمل وإنجاز الأعمال

•• توحيد مصدر المعلومة الموثقة العمل وفق برنامج تشغيلي زمني موحد العناية بالتنفيذ والتدريب للعاملين في خدمات الحج كوسيلتين رئيسيتين في تطوير وتحسين الأداء
•• تنمية روح الفريق الواحد بإيجاد رسالة مهنية محفزة تبحث عن جودة العمل كجزئيات تخدم الهدف العام

الوحدات العاملة في اللجنة

- العمليات الإدارية
- الشؤون الإعلامي
- الدراسات والجودة
- تقنية المعلومات

الرؤية والأهداف

دعم الجوانب التنفيذية للجهات العاملة في خدمة الحاج بما يضمن جودة الأداء
تبنى آليات تطويرية تدعم دقة المعلومة
طرح مقترحات تطويرية وتقنية للإرتقاء بأعمال الحج

المساهمة في تقليص المعوقات المتكررة في مواسم الحج السابقة اقتراح حلول متنوعة قابلة للتنفيذ
تشجيع مفهوم العمل بروح الفريق الواحد
تحديد المسؤولية والاهتمام برأي الحاج لتقويم الخدمات وتطويرها

نموه وتطوره مع العمل على استغلال الموارد الاقتصادية المتاحة الاستغلال الأمثل.
تتواصل أعمال وحدة التقارير والإحصاءات التابعة لسكرتارية لجنة الحج أعمالها اليومية والأسبوعية وذلك بإصدار التقرير اليومي الأعمال الحج لكافة الجهات ذات العلاقة وإحصائية الحاج في القدوم والعودة والمتبقي من ضيوف الرحمن مع

في أداء الخدمات وذلك بتوفير بيئة اقتصادية واجتماعية معاصرة تتوفر فيها مقومات النجاح، وتؤدي فيها الإنجازات ويحقق فيها التعاون بين الجميع نحو إسرار دور المدينة المنورة كمدينة رائدة عالمياً في تقديم الخدمات المتطورة لضيوفها وفي مقدمتهم الحجاج، وزوار المسجد ورفع اسم المدينة بعد أن حصلت على لقب المدينة عاصمة

الثقافة الإسلامية لعام ١٤٣٤ - ٢٠١٣.
كما حرصت إمارة منطقة المدينة المنورة على جعل المدينة المنورة رائدة في خدمات الحج وذلك بإحداث نقلة نوعية في منظومة أعمال الحج بالمدينة المنورة بالاستفادة من المناهج الإدارية المعاصرة ووسائل التقنية الحديثة والكوادر الوطنية المميزة والفاعلة في خدمة الوطن والحريصة على

من جانبها دأبت إمارة منطقة المدينة على تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والزوار بخصائص الجهود بين لجنة الحج بالمدينة المنورة واللجان والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج نحو تطبيق منهجية متطورة في تقديم الخدمات للمستفيدين منها بجميع فئات الحجاج والزوار ومؤسسات الخدمة المستعمرين والوطنيين المشاركين



الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة والكوادر الوطنية المميزة في خدمة الحجاج

شاشات مراقبة إلكترونية لمواقع تقديم الخدمة وتفعيل برنامج البلاغات الآلي

تقرير يومي لأعمال كافة الجهات مشفوعاً بمؤشرات مراكز الاستقبال وإشغال الفنادق

المجموعات السكنية التابع للمؤسسة الإعلانية لآلاف برنامج بث رسائل الجوال استخدامات البريد الإلكتروني الداخلي والخارجي تشغيل وإشراف كاميرات الرصد والمراقبة تعقب الحفلات تعمل اللجنة على تزويد أعضاء لجنة الحج والعاملين في اللجان والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج بالإحصائية اليومية للحجاج وبعض مؤشرات وأهم المعلومات المستجدة وذلك عبر رسائل SMS والمعنية وقت تشغيلها وتزويده لجنة الحج على الإنترنت وتزويدهم بالأخبار والتقارير المعلوماتية والبيانات الإحصائية اليومية متابعة خدمات الحج الميدانية من خلال الجولات المجردة لمتابعة خدمات ذاتها والجولات الشاملة لجميع مواقع أعمال الحج ضمن المناطق الإشرافية لمنطقة المدينة المنورة وتنظيم رصد الحالات والبلاغات ومتابعتها وفق المعيار الزمني المحدد لها.

الحالات الميدانية بالصور الفوتوغرافية والوسائل المتاحة وحفظها لدى وحدة الإحصاء والتقارير لجنة سكرتارية الحج. تضم لجنة الحج بالمدينة المنورة ضمن وحداتها العاملة وحدة تقنية المعلومات والتي يهدف من خلالها للاستفادة من استخدامات التقنية بما توفره من إمكانيات تساهم في تحقيق نقلة نوعية في أساليب العمل وتحسين من مخرجاته بهدف الإرتقاء بأعمال الحج عموماً بالمدينة المنورة ويندرج في إطار هذه الوحدة عدة نظم تفاعلية ومنها البلاغات الميدانية وهو نظام تفاعلي تصاعدي في نظام البلاغات وكذلك برنامج التقارير اليومية وبرنامج المؤشرات الإحصائية والأرشفة الضوئية والتي تستخدم الوقت الكثير كذلك برنامج الربط بين تصاريح لجنة الإسكان التابع للأمانة وبرنامج تسجيل

المراقبة على نقل الأحداث داخل محطة الهجرة ومركز المطار وتسجيل البلاغات وإرسالها ليلاً إلى الجهة المختصة مع محددات زمنية لكل بلاغ وحسب الحالة وتعمل هذه الغرفة في تسريع التواصل للجهات العاملة يعمل قسم المتابعة والمراقبة الميدانية وفق إستراتيجية عمل وخطط مستقبلية موضوعة ضمن الخدمة العامة للجان العاملة بسكرتارية الحج لتأتي متوافقة جميعها محققة الهدف العام والمنشود لكافة الجهات التي تقدم الخدمات لحجاج بيت الله الحرام والمسجد النبوي ويأتي عملها في متابعة الخدمات المقدمة للحجاج وتزويد قسم البلاغات بالحالات الميدانية وكذلك التنسيق مع الجهات المعنية ومتابعة إنهاء الحالات الميدانية واستكمال النماذج المعدة للحالات وتزويد وحدة التقارير يومياً بكافة ما استجد ميدانياً في جميع خدمات الحجاج مضمينين الملاحظات تجاه هذه الحالات وتوثيق

المياه والكهرباء الواردة والمستهلكة وجمالة الطقس المتوقعة وتعد مؤشرات التقرير اليومي مرتكزاً لكافة القطاعات العاملة كما يتم تزويد الجهات ذات العلاقة بخدمات الحج بالمدينة المنورة رسائل جوال تتضمن إحصائيات يومية لأعداد الحجاج القادمين والمغادرين والمتبقين وغيرها من الإحصائيات ذات العلاقة بالحج لإطلاع المسؤولين على أحدث الإحصائيات بشكل يومي. تتمرّج العمليات الميدانية مع باقي الوحدات العاملة ضمن منظومة سكرتارية لجنة الحج لنصب جميعها في خدمة حجاج بيت الله الحرام وتحتوي غرفة العمليات على شاشات المراقبة الإلكترونية لمواقع تقديم الخدمات للحجاج وبرنامج البلاغات الآلي والأنظمة التطبيقية والموقع الإلكتروني وشبكة العمليات الألاسكية والتي تأتي جميعها ضمن الاستعدادات العصرية وتوظيف التقنية لما فيه خدمة الحجاج وسرعة الإنجاز وتعمل شاشات