

# التطور التقني المعد من قبل وزارة الحج

## للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

ورقة عمل مقدمة من

د. عيسى بن محمد رواس

وكيل وزارة الحج لشئون العمرة

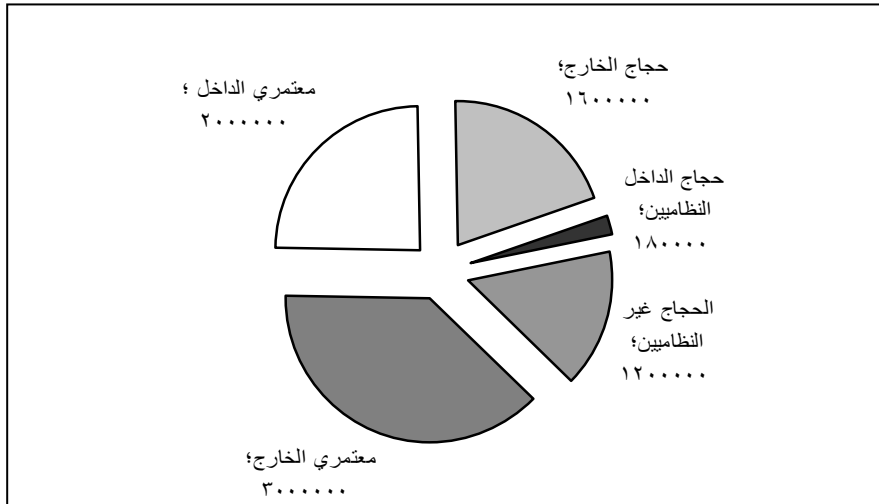
## مقدمة :

تقوم وزارة الحج بالإشراف على كافة مقدمي الخدمات لضيوف الرحمن من حجاج وعمار وزوار لمسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم ، والتأكد من أدائها بالطريقة الصحيحة التي تحقق توجيهات ولاة الأمر حفظهم الله في :

1. توفير المناخ اللازم للحجاج لأداء المناسك بيسر وسهولة وسلامة وطمأنينة .
2. الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن .
3. إحكام أنظمة الرقابة على مقدمي الخدمات .
4. الاستفادة من آخر ما توصلت إليه التقنيات الحديثة .
5. التعاون والتكامل مع الأجهزة ذات العلاقة .

## نطاق العمل :

- يبلغ إجمالي عدد الحجاج والمعتمرين والزوار خلال العام الواحد حوالي ثمانية ملايين على النحو التالي :
1. يبلغ عدد الحجاج القادمين من خارج المملكة إلى حوالي مليون وستمئة ألف حاج تقريبا .
  2. يبلغ عدد حجاج الداخل النظاميين (بموجب تصاريح الحج) إلى حوالي مائة وثمانون ألف حاج تقريبا .
  3. يقدر عدد الحجاج غير النظاميين ، بحوالي مليون ومئتي ألف حاج تقريبا .
  4. يتجاوز عدد المعتمرين القادمين من خارج المملكة الثلاثة ملايين معتمر على مدار فترة العمرة .
  5. تقدر أعداد المعتمرين القادمين من داخل المملكة إلى مليوني معتمر تقريبا على مدار فترة العمرة .



يقوم بتقديم الخدمة المباشرة لهذه الأعداد من ضيوف الرحمن ، العديد من القطاعات والمؤسسات التي تعمل تحت الإشراف المباشر لوزارة الحج ، وذلك على النحو التالي :

❖ مؤسسات أرباب الطوائف وعددها تسعة مؤسسات على النحو التالي : (٦) مؤسسات طوافة ، مكتب الوكلاء الموحد ، مكتب الزمالة الموحد ، مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة ، ومجموعات الخدمات الميدانية التابعة لها وهي في حدود ٤٠٠ مجموعة .

❖ بعثات الحج الرسمية وعددها نحو (٦٠-٧٠) بعثة حج إضافة إلى أكثر من (١٠٠٠) من الشركات السياحية الخارجية التي تنظم قدوم الحجاج

❖ النقابة العامة للسيارات وشركات نقل الحجاج التي تتبعها وعددها (١٦) شركة تملك حوالي (١٥٠٠٠) حافلة ، إضافة إلى حوالي (١٢٠٠) حافلة مستأجرة .

❖ مؤسسات وشركات حجاج الداخل المرخصة بتقديم الخدمة والفعالة لهذا العام ، ويبلغ عددها (٢١٢) شركة ، لها أكثر من ٧٠٠ فرع في مختلف مدن المملكة .

❖ شركات ومؤسسات العمرة ، ويبلغ عددها حوالي مئة شركة ومؤسسة .

❖ الوكلاء الخارجيين لشركات ومؤسسات العمرة ، ويبلغ عددهم أكثر من ألف وخمسمائة وكيل خارجي .

❖ كما تتولى الوزارة المساهمة مع القطاعات المختصة ، في الإشراف على الجهات المقدمة لخدمات الإسكان والتغذية والشئون العامة .

يبلغ إجمالي من يعملون في القطاعات الخاصة والأهلية التي تتولى تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين في المجالات السابق ذكرها أكثر من ستين ألف موظف .

تؤدي الوزارة خدماتها في المواقع التالية :

١. منافذ القدوم :

أ. الجوية ، وعددها ثلاثة منافذ

ب. البرية ، وعددها ثلاثة عشر منفذا ،

ج. البحرية ، وعددها منفذان .

٢. مدينتي مكة المكرمة ، المدينة المنورة ، المشاعر المقدسة .



٣ منافذ جوية  
(٦٠٠٠ رحلة جوية)  
١١ منفذ بري  
(٥٠٠٠ رحلة برية)  
٢ منفذ بحري



(٦٠٨٥.٤٣٧)م٢ بمشعر عرفات



(٢.١٤٧.٥٧٤)م٢ بمشعر منى

من أبرز مهام الوزارة الإشراف على أعمالهم ومراقبة حسن أدائهم ورصد المخالفات ومعالجتها فوراً وميدانياً ، ويتم ذلك من قبل فرق العمل التابعة لمختلف القطاعات بالوزارة والتي تتولى مهام الإشراف والمراقبة والمتابعة .

ورغبة في التحول من الإدارة البيروقراطية التقليدية التي يقوم فيها الموظفون بتصرفات فردية ويتمسكون بإجراءات قد تتسم بالتطويل والتعقيد ، كما أن مدة إنهاء الإجراء غير محددة بوضوح ، إلى الإدارة الفعالة التي تتسم بوضوح المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمات ، وضوح وسهولة الإجراءات والخطوات الداخلية اللازمة لتقديمها من الجهات ذات العلاقة ، وجود توصيف واضح للمهام الوظيفية ، ووجود نظام متابعة ومراقبة داخلي صارم ، وذلك لتحقيق الأهداف التالية :

- زيادة الانتاجية ورفع الكفاءة .
- الارتقاء بمستوى الخدمات ، والدقة في متابعتها .
- إحكام تطبيق الأنظمة والضوابط ، ومراقبة التطبيق .

فقد أولت الوزارة تقنية المعلومات اهتماما خاصا وأصبحت تمثل عصباً رئيساً في كافة تعاملات وأنشطة الوزارة ، وقد تبلور ذلك في النقاط التالية :

١. إنشاء بنية تحتية لشبكة معلوماتية تربط كافة مواقع الوزارة في جميع المواقع التي تتواجد بها بمكة المكرمة ، المدينة المنورة ، جدة الرياض ، وتستخدم هذه الشبكة مختلف وسائل الربط المختلفة مثل : خطوط الهاتف الرقمية DDN ، الألياف البصرية Fiber Optics ، الاتصال اللاسلكي .

٢. بناء قواعد بيانات متكاملة عن كافة النشاطات مع القدرة على التخزين والاسترجاع ، من خلال خطة استراتيجية للمعلومات وأيضا بناء أنظمة تطبيقية أساسية خاصة بالجهة تساعد الموظفين على القيام بواجباتهم على اكمل وجه ، مع مواكبة التقدم التقني العالمي .

٣. استخدام شبكة الوزارة للربط بكل من : مركز المعلومات الوطني بوزارة الداخلية ، مركز المعلومات بوزارة الخارجية ، مؤسسات أرباب الطوائف ، شركات ومؤسسات العمرة ووكلائها الخارجيين ، شركات ومؤسسات حجاج الداخل ، من خلال نظام امن معلوماتي فعال ، وأصبحت المعلومة تتوفر لحظيا وفوريا أمام أصحاب القرار بما يسهل سرعة اتخاذ القرارات المناسبة في حينها .

٤. عمل بريد إلكتروني رسمي خاص بكل موظف من موظفي الوزارة من خلال الشبكة الداخلية للوزارة ، ومن خلال ذلك يتم تبادل المراسلات والتحرير وإعداد الخطابات والبرقيات وإنجاز المعاملات وإرسالها إلى أي موقع من مواقع الوزارة حسب الاحتياج وبشكل يومي وفعال ، كما يتم استخدام الـ VPN لدخول الموظفين على الأنظمة حسب الاختصاص والصلاحيات .

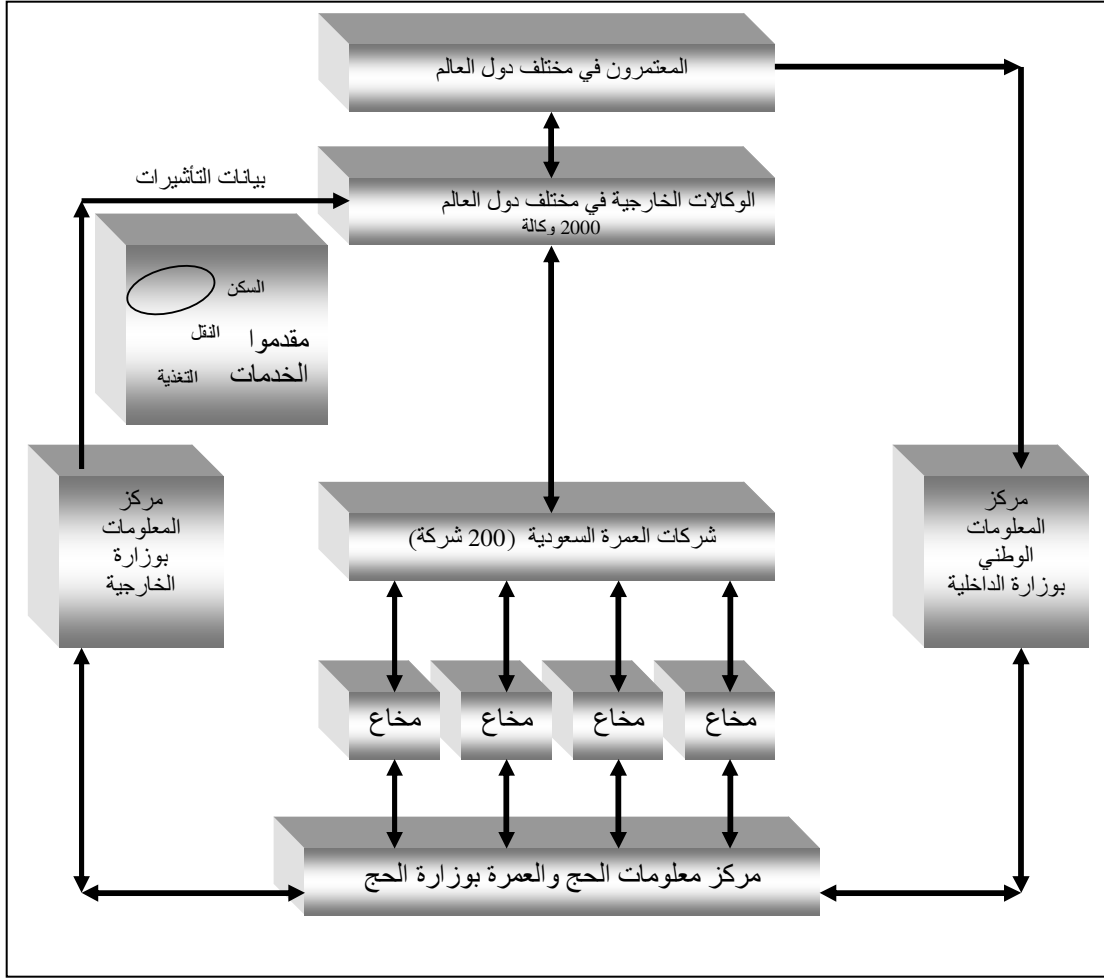
٥. في إطار مشروع التحول إلى التعاملات الحكومية الإلكترونية ، ورغبة في السير في المجال التقني بخطوات مدروسة وفق منهجية علمية ، تقوم الوزارة حالياً بدراسة وضع خطة استراتيجية شاملة لتحويل كافة نشاطات الوزارة : مدخلاتها ومخرجاتها إلى العمل الحكومي الإلكتروني ، وفقاً للأدلة الاستراتيجية المقرة من برنامج الحكومة الإلكترونية ، وتحديد المراحل اللازمة للتنفيذ مع المعايير المطبقة لفرز المراحل ، والقيام بتعريف واضح للخدمات المزمع تقديمها والمستفيدين منها ومعايير مواعمتها لاحتياجات المستفيدين ، وبحيث يتم تقديم خدمات الوزارة للأفراد ، وللقطاع الخاص ، وللدوائر الحكومية الأخرى ، عن طريق قنوات إلكترونية خاصة بالوزارة مثل : الموقع الإلكتروني ، جهاز الرد الآلي Interactive Voice Recognition System (IVR) ، رسائل نصية عبر الجوال ، ... .

#### الخدمات التي تقدم إلكترونياً وبشكل فعلي :

##### أ. نظام العمرة الإلكتروني ، والذي يشمل :

- استقبال طلبات إصدار تأشيرات العمرة من الراغبين في أداء العمرة من خارج المملكة
- الدفع الإلكتروني لقيم حزم الخدمات التي تقدم للمعتمر .
- التنسيق مع المركز الوطني للمعلومات لإضافة الرقم الحدودي على بيانات التأشيرة .
- معالجة هذه الطلبات والتأكد من استيفائها لكافة المتطلبات ومن ثم إعادتها إلى وزارة الخارجية خلال مدة ٢٤-٤٨ ساعة لتقوم بإرسالها إلى السفارات لإصدار التأشيرات .
- الحصول على بيانات الفعلية للوصول والمغادرة ، وتزويد شركات ومؤسسات العمرة بها .
- مراقبة حركة قادم ومغادرة المعتمرين ، وتنفيذ ضوابط منع التخلف إلكترونياً ، مثل إقفال نظام منح التأشيرات عن يثبت ارتفاع نسبة التخلف لديه .

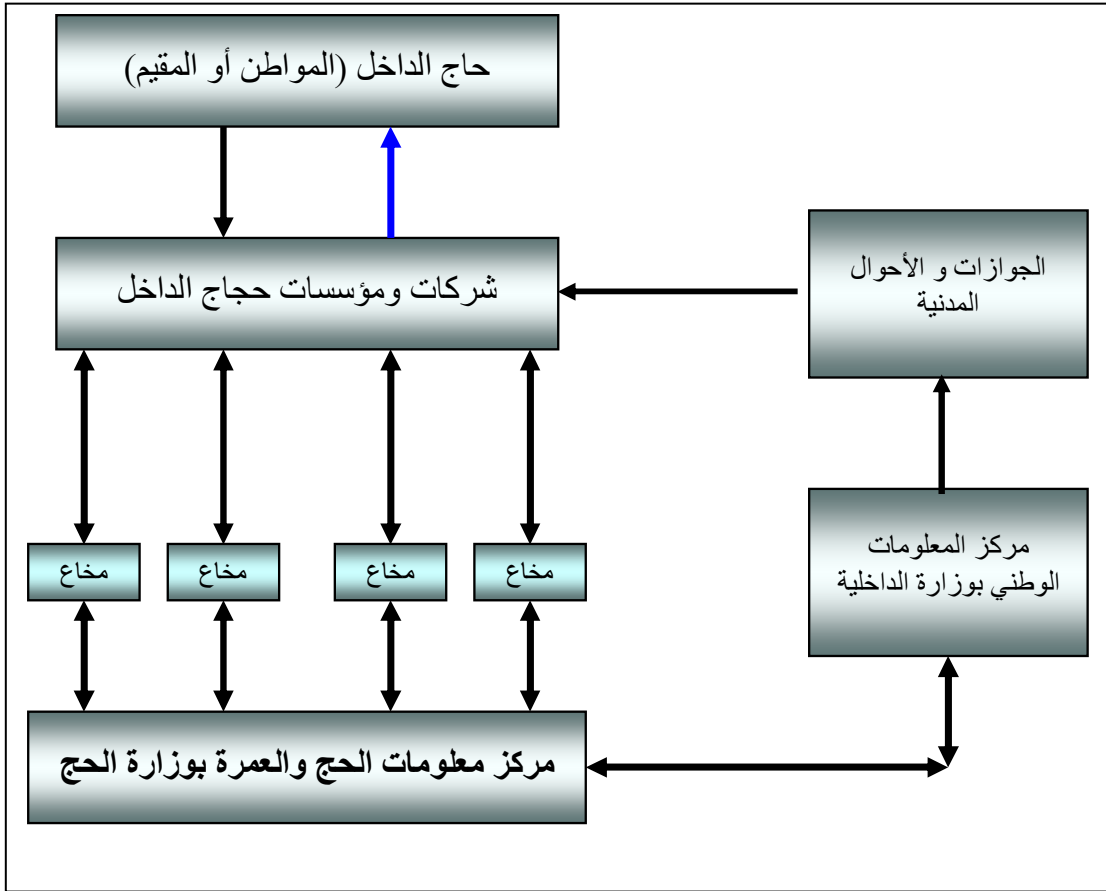
## المسار الإلكتروني لتنظيم خدمات المعتمرين



### ب. نظام حجاج الداخل ، والذي يشمل :

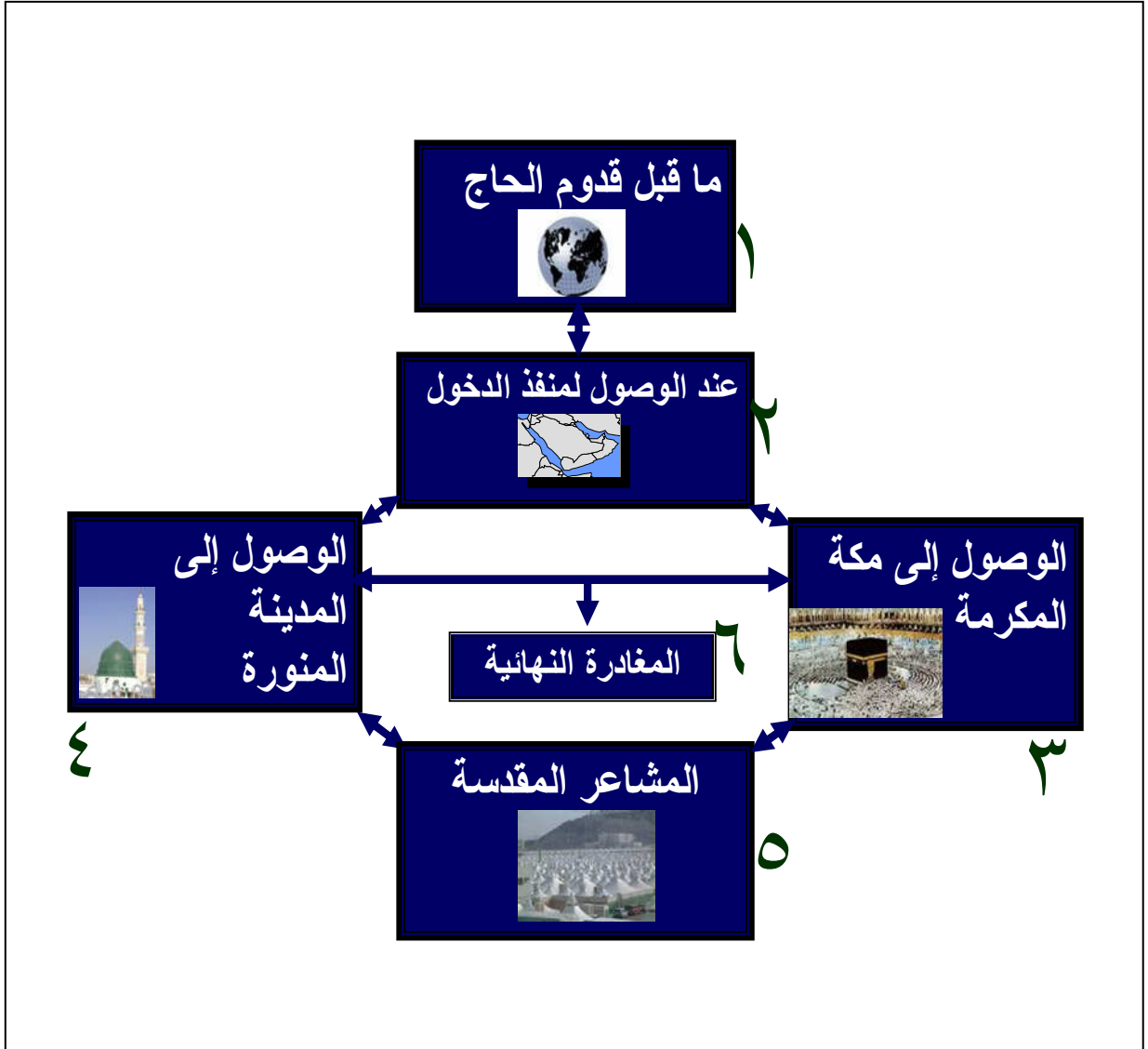
- استقبال طلبات إصدار تصاريح الحج للمواطنين والمقيمين .
- معالجة هذه الطلبات والتأكد من استيفائها لكافة المتطلبات ، ومن ثم إرسالها إلى مركز المعلومات الوطني ، لتتم طباعتها من قبل المديرية العامة للجوازات أو الأحوال المدنية .

## المسار الإلكتروني لخدمات حجاج الداخل



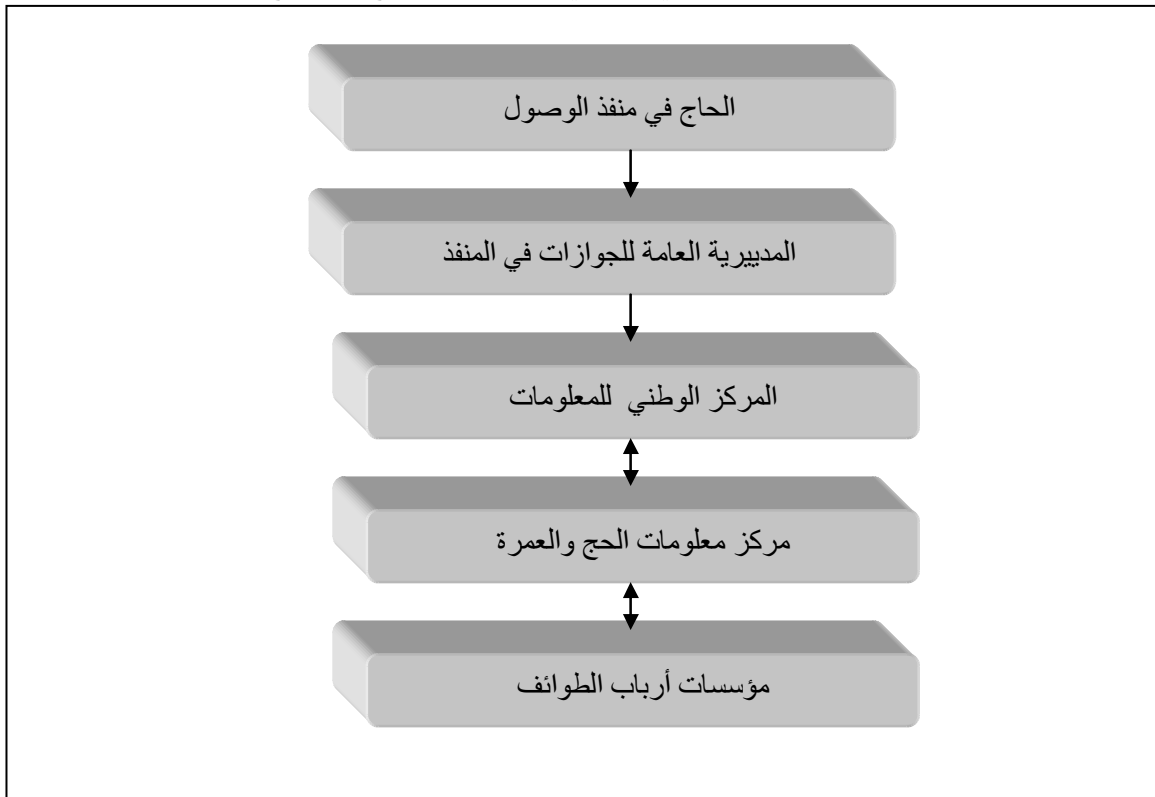


ج. نظام حجاج الخارج ، والذي يشمل :

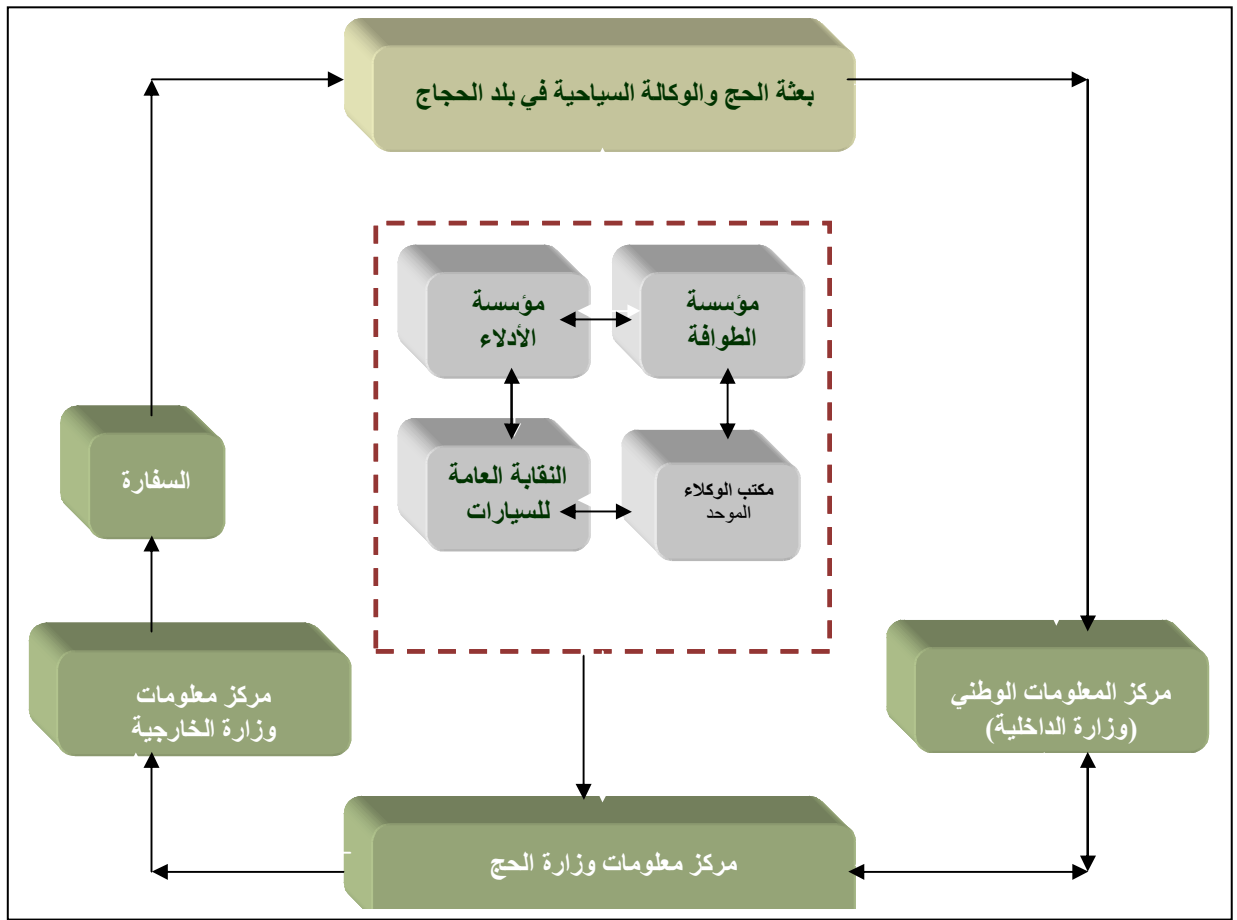


- فتح ملف إلكتروني لكل حاج يصل من خارج المملكة بمجرد وصوله إلى منفذ الوصول يبدأ بالحصول على بيانات جواز السفر من المركز الوطني للمعلومات ، ويتم تحديثها أولاً بأول ببيانات التنقل والسكن والأحداث والوقوعات حتى تسجل المغادرة النهائية .
- مطابقة بيانات الحجاج الواصلين مع مكتب الوكلاء الموحد ومؤسسات أرباب الطوائف من حيث الإعفاء أو دفع أجور الخدمات ، وتحديد الفئات العمرية ، لتحديد مبالغ إجمالي مبالغ أجور الخدمات المدفوعة ، تمهيدا لمراقبة دفعها لمستحقيها .
- أنشأت الوزارة نظاما إلكترونيا خاصا بحجاج الشركات السياحية (والتي كانت تعرف سابقا بالفرادى) ، ويتم اعتماد الشركة السياحية ، وتحديد عدد تأشيراتها ، ومن ثم متابعة أدائها من خلال هذا النظام .
- ربط صرف الحافلات المغادرة من مكة المكرمة إلى مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة بوجود رحلات مغادرة في وقت الطلب ، وذلك عن طريق الربط الآلي مع الهيئة العامة للطيران المدني .
- ربط صرف الحافلات المغادرة من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة ، بتحديد سكن الحاج في المدينة المنورة ، وذلك عن طريق الربط الآلي بين مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ومؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة .

## المسار الإلكتروني الحالي لخدمات حجاج الخارج



## لمسار الإلكتروني لتقديم خدمات حجاج الخارج (تحت الدراسة)



د. الأنظمة المالية والإدارية :

بنت الوزارة محليا نظاما للاتصالات الإدارية ، يتيح الفرصة لتسجيل بيانات المعاملة الواردة (أو الصادرة) وتخزينها وتدويرها داخل الوزارة لدى جهات الاختصاص بموضوع المعاملة ، إلكترونيا .