



بقلم:  
د. رافت بن إسماعيل إبراهيم بدر •

## أسرة جنوب آسيا .. عطاء وارتقاء

التطور سنة من سنن الحياة.. وضرورة تفرضا وقائع الزمن ومتغيراته، فما كان عليه أجدادنا لا يتلاءم ولا يشابه ولا ينسجم مع ظروف العيش في هذه الأيام.. وما ستكون عليه الحياة في زمن الأحفاد سيختلف عن الظروف التي نعيشها، والإمكانات التي نتفاعل معها، ونرتهن طبيعتها.

وفي سنن التطور مرت مهنة الطوافة بـماضٍ، وهي تعيش حاضرها وسيكون لها مستقبل سيختلف حتماً عن هذا الحاضر.

وإذا كان أبؤنا يعتزون بما كانت عليه الطوافة في الماضي من وسائل وطبيعة وتفاعل، فإنهم يقرون بأن أساليب تلك الأيام لا يمكن أن تستوعب وقائع هذا العصر، وتطور تقنياته، مع مضاعفة عدد الحجاج عشرات المرات. وبعد مرحلة طوافة الأفراد جاءت المؤسسات ملبية لضرورات الطوافة العصرية ومتطلبات خدمة الأعداد الكبيرة للحجاج بأداء راق يستثمر وسائل هذا الزمان ويوظفها لخدمة هذه المهنة بحرفية.

ولم يكن هذا التطور الكبير ليحدث لولا البيئة المناسبة والمناخ الملائم والدعم الكبير الذي لقيته هذه المهنة من القيادة الرشيدة، فتحقت للطوافة هذه النقلة الجديدة والمفيدة.

وكان المطوفون في السابق يختارون الدول التي يرغبون في خدمة حجاجها، ويسافرون إليها لاستقطابهم، والتعريف بخدماتهم.

ثم جاء نظام المؤسسات ليحدد لكل مؤسسة مطوفاها بحسب معرفتهم وخبراتهم، وعلاقاتهم السابقة مع الدول التي ستقوم المؤسسة بخدمتها حجاجها.

ومن فضل الله تعالى على (مؤسسة مطوفاي حجاج جنوب آسيا) أن من عليها بنخبة كبيرة من المطوفين المبدعين المخلصين الذين استطاعوا أن يحققوا لهذه المؤسسة ريادتها، وتألقت.. وما زالوا كذلك في عطائهم المضطرد نحو الأفضل، والأجمل والأكمل.

وباجتهادهم وتضحياتهم وتفانيهم وتفاعلهم ارتقت المؤسسة بالتقدم والنجاح والتميز على ثلاثة مستويات: خدمة الحاج، وخدمة المطوف، وخدمة مهنة الطوافة.. وبهذه المنجزات، على مختلف هذه المستويات.. حققت وتحقق (مؤسسة مطوفاي حجاج جنوب آسيا) النجاحات تلو النجاحات.. وما زال الطريق حافلاً بالتطلعات والطموحات.. والله الموفق.

• رئيس مجلس إدارة المؤسسة

## أشاد بالموافق الإنسانية للجنة الشؤون العامة .. معالي وزير الحج:

## تناغم أداء مطوفاي حجاج جنوب آسيا وراء ما تحققت من نجاحات



ابن إسماعيل بدر تهنئة معالي وزير الحج لمطوفاي ومطوفات مؤسسة حجاج جنوب آسيا بمناسبة نجاح أعمال موسم حج عام ١٤٢٦ هـ والاستعداد المبكر لموسم حج عام ١٤٢٧ هـ.

(تفاصيل ص ٣)

كتب - عبد اللطيف السيدح

جدد معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار إشدته بالجهود الكبيرة والتجارب الناجحة التي ظلت تقدمها مؤسسة مطوفاي حجاج دول جنوب آسيا في كل موسم من مواسم الحج، مؤكداً أن ذلك نتاج طبيعي للتناغم داخل منظومة المؤسسة التي يمثلها رئيس وأعضاء مجلس إدارة المؤسسة من جانب ورؤساء مكاتب الخدمة الميدانية ومساعدوهم من جانب آخر.

وأشاد معاليه بما قامت به المؤسسة - ممثلة في لجنة الشؤون العامة - من عمل إنساني عظيم تجاه الحجاج الذين توفوا أو أصيبوا في حادث سقوط الرافعة بساحات المسجد الحرام، وما صاحب ذلك من زيارات تقديمية قام بها رئيس مجلس الإدارة الدكتور رافت بن إسماعيل بدر، ونائبه المهندس زكي بن عمر حريري، وكافة أعضاء المجلس، إضافة إلى ما بذله رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية الذين كان لديهم حجاج توفوا أو أصيبوا جراء سقوط الرافعة.

ومن جانبه، نقل رئيس مجلس الإدارة الدكتور رافت

## بتوجيه من معالي وزير الحج ..

## بدر يلتقي بمساهمي ومساهمات المؤسسة في لقاء ودي مفتوح اتسم بالشفافية والصراحة



مكة المكرمة - "أضواء"

عقد رئيس وأعضاء مجلس إدارة مؤسسة مطوفاي حجاج دول جنوب آسيا لقاء غير رسمي مع المساهمين والمساهمات احتضنته قاعة الاجتماعات الكبرى للمؤسسة وذلك بغرض الاستماع لآرائهم حول سير أعمال المؤسسة والمشروعات الاستثمارية الكبرى التي تنوي تنفيذها مستقبلاً عقب تجربة مشروع الأهلة الناجحة.

ووعده مجلس الإدارة الحاضرين بدراسة جميع الأفكار والمقترحات التي خرج بها اللقاء ومدى إمكانية تطبيقها مستقبلاً.

من جهتهم، ثمن الحاضرون عقد مثل هذه اللقاءات المفتوحة بين المؤسسة والمطوفين والمطوفات لضمان حقوق الجميع

وذلك من خلال طرح آرائهم ومقترحاتهم.

وفي نهاية اللقاء قام رئيس مجلس الإدارة الدكتور رافت بن إسماعيل بدر وبمعية عضو مجلس الإدارة الدكتور يحيى بن محمد

الياس محبوب مسؤول الدراسات والتطوير والإعلام واللجنة النسائية بتكريم منسوبات اللجنة النسائية التطوعية المشاركات في موسم حج عام ١٤٢٦ هـ.

(التفاصيل ص ٢-٥)

## في لفتة إنسانية وبعد الحادث المروري بطريق الهجرة وكيل وزارة الحج يطمئن على صحة حجاج مكتب (٧٤) المنومين بمستشفى خليص



خليص - أحمد الأحمد

أطمأن وكيل وزارة الحج لشؤون التخطيط والتطوير الدكتور محمد بن طلال سمسيم يرافقه عضو مجلس إدارة (مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا) ماجد بن عبدالعزيز دانثي على الأوضاع الصحية للحجاج المصابين التابعين لمؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا والمنومين بمستشفى محافظة خليص العام في أعقاب الحادث الأليم الذي وقع للحافلة التي كانت تقلهم بطريق المدينة المنورة - مكة المكرمة أثناء توجههم لزيارة المدينة المنورة بعد أن استكملوا مناسك حجهم.

وأكد الدكتور سمسيم أن هذه الزيارة تأتي بتوجيهات من معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار وفي إطار المسؤوليات الملقاة على عاتق هذه الوزارة وكل الجهات ذات العلاقة التي تتشرف بخدمة حجاج بيت الله الحرام بعد أن تعرض عدد من ضيوف الرحمن من الحجاج التابعين لمؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا إلى حادث مروري أثناء توجههم إلى المدينة المنورة بطريق الهجرة وهذا بلاشك قضاء وقدر من الله عز وجل ومن لطف العزيز الجبار أن الإصابات كانت قليلة جدا.. وقد اطمأنا من خلال الشرح الذي قدمه مدير المستشفى والأطباء المشرفون على صحة هؤلاء الحجاج المصابين والمنومين في المستشفى، مؤكداً أن معظمهم قد غادروا المستشفى ومستشفيات مكة المكرمة وجدة بعد أن تلقوا العلاج الطبي اللازم، مشيراً إلى أنه يوجد في مستشفى خليص سبع حالات منهم وهم خمسة من الذكور واثنان من الإناث وقد طمأنا الأطباء عن حالاتهم الصحية وأنهم سوف يغادرون المستشفى خلال الأيام المقبلة، كما تأكدنا من الاستعدادات والتجهيزات الطبية والحافلات المريحة التي سوف تقلهم إلى المدينة المنورة لاستكمال رحلة زيارتهم لمسجد الرسول صلى الله عليه وسلم، وقد أكد الرئيس العام للنقابة العامة للسيارات اللواء المتقاعد أحمد عبدالله سميوة الذي رافقنا خلال الزيارة أنه تم إعداد وتجهيز حافلات لنقلهم إلى المدينة المنورة تحت إشراف طاقم طبي من المستشفى مع تقديم كافة الرعاية الطبية اللازمة لهم في رحلة عودتهم إلى بلادهم متمنين بالشفاء التام بإذن الله، وبهذه المناسبة فإنني أشكر جميع الإخوان والزملاء الذين رافقونا في هذه الزيارة للمستشفى سواء من النقابة العامة للسيارات أم وزارة

بيته العتيق حيث تحرص الملكة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وسمو ولي عهده الأمين وسمو ولي ولي العهد على تسخير كافة الإمكانيات لخدمة وراحة حجاج بيت الله الحرام وتمكينهم من أداء مناسك الحج بكل سهولة ويسر هذا وقد قدم وكيل الوزارة باقات من الورود للحجاج المصابين وبعض الهدايا الرمزية والتذكارية.

الحج أم مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا ورئيس مكتب الخدمة الميدانية رقم (٧٤) التابع لمؤسسة جنوب آسيا المطوف عدنان ذاكر إسكندر.

وأسال الله عز وجل أن يمنّ عليهم بالشفاء العاجل وأن يعودوا لأوطانهم سالمين غانمين وهم يحملون رسالة المحبة والإخاء من هذا البلد المبارك الذي شرفه الله عزوجل بخدمة حجاج

## أضواء

نشرة إعلامية توعوية موسمية أسبوعية  
تصدرها:

مؤسسة مطوفي حجاج  
دول جنوب آسيا

المشرف العام  
د. رأفت بن إسماعيل بدر  
رئيس مجلس إدارة المؤسسة

نائب المشرف العام  
م. زكي بن عمر حريري  
نائب رئيس مجلس الإدارة

رئيس التحرير  
عبدالله بن سعيد سلمان

مدير التحرير  
طارق عبد الحميد

سكرتير التحرير  
عبد اللطيف السيدح

المكتب الرئيسي للتحرير  
مكة المكرمة - الرصيصة -  
ص.ب. ٣٠٩  
تليفون: ٥٣٤٤٤٤٤  
تحويلة ٦١١

الموقع الإلكتروني لأضواء،  
adhwa@mhuae.com

الموقع الإلكتروني للمؤسسة  
www.hujaj-southasia.com

الرقم المجاني للمؤسسة  
٨٠٠٢٤٥٠١٣



هاتف: ٦٦٥٦٦٦٩ فاكس: ٦٦٥٤٧١٩  
ص.ب. ٨٠٠٤ جدة ٢١٤٨٢  
صياغة، إخراج، تنفيذ، طباعة

www.fikrahprojects.com  
info@fikrahprojects.com

نفذت الخطة التشغيلية للمؤسسة بنسبة ١٠٠٪ ..

## لجنة الشؤون العامة تحظى بإشادة معالي وزير الحج

كتب - عبد اللطيف السيدح



المؤسسة وعدد من أعضاء مجلس الإدارة أثناء مواراتهم لجنابين عدد من حجاج المؤسسة، كما استفادت الشؤون العامة من المواقع الجديدة التي أنشأتها المؤسسة بالمشاعر المقدسة لإيواء الحجاج المرضى وتعيين فريق في مجمع المعيصم لمباشرة ومتابعة حالات الحجاج المرضى، إضافة إلى استراحتي الحجاج المتحسنين بمشعري عرفات ومنى وتزويدهما بطواقم طبية على درجة عالية من الكفاءة.

### دعم كبير

كما نفذت لجنة الشؤون العامة وبالتعاون مع إدارة الجوازات بالعاصمة المقدسة التوجيهات الصادرة بالقيام بتبصيم الحجاج المرضى المنومين في المستشفيات وذلك بدعم كبير من سعادة المقدم تركي السواط بإدارة جوازات العاصمة المقدسة.

ومن جانبه، قال رئيس لجنة الشؤون العامة بالمؤسسة الأستاذ محمود السمك إن الخدمات التي ظل يقدمها قطاع الشؤون العامة بالمؤسسة، من خدمات إسعافية ومتابعة لحالات الحجاج المرضى المنومين بمستشفيات مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، قد جاءت بدعم كبير من رئيس مجلس إدارة المؤسسة وعضو مجلس الإدارة المهندس نبيل أكبر المشرف العام على اللجنة، الأمر الذي ساهم في إنهاء إجراءات ودفن من توفاهم الله من حجاج المؤسسة، علاوة على الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسة ومكاتب الخدمة الميدانية الـ ١١٨ لنقل التائهين والعجزة وكبار السن.

حظيت لجنة الشؤون العامة بمؤسسة مطوي حجاج دول جنوب آسيا بتقدير وإشادة معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار وذلك من خلال اطلاعه ومتابعته الحثيثة لأعمال اللجنة التي تمكنت وبمتابعة وإشراف مباشر من رئيس مجلس إدارة المؤسسة الدكتور رأفت بن إسماعيل بدر من تنفيذ خطتها التشغيلية الموضوعية لموسم حج عام ١٤٣٦هـ بكل جدارة واستحقاق.

وبذلت لجنة الشؤون العامة وبعد أن أدخلت المؤسسة على الأسطول العامل لديها خمس سيارات جديدة جهوداً كبيرة لنقل الحجاج الذين كانوا منومين بمستشفيات مكة وتحسنت حالتهم إلى المشاعر المقدسة لأداء مناسكهم، إضافة إلى نقل الحجاج الذين لا يتمكنون من صعود الحافلات المتجهة إلى المطار، ومتابعة حالات الحجاج المرضى حتى شفاء آخر حاج ومغادرته إلى وطنه سالماً معافى.

### زيارات تفقدية

ورافقت لجنة الشؤون العامة رئيس مجلس الإدارة في زيارته التفقدية لحجاج المؤسسة المنومين بمستشفيات مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وكذلك مواساة وكيل وزارة الحج المساعد لشؤون الحجاج المكلف بمهام فرع الوزارة بمكة المكرمة الأستاذ عبدالرحمن النفيعي والدكتور رأفت بدر لذوي الحجاج الذين توفوا في حادثة سقوط الرافعة بالحرم المكي الشريف، وكذلك مرافقة رئيس





إنفاذاً لتوجيهات معالي وزير الحج ..

## لقاء الشفافية يجمع رئيس وأعضاء المؤسسة بمساهمي ومساهمات جنوب آسيا

رصد - تميم الحكيم - أحمد الأحمدى / تصوير: محمد الصاوي

إنفاذاً لتوجيهات معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار المبلغة لعموم مؤسسات أرباب الطوافة والرامية إلى أهمية عقد لقاءات ودية مفتوحة مع المساهمين والمساهمات في هذه المؤسسات من قبل مجالس الإدارات للاستماع إلى آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم التي تهدف إلى تطوير العمل في هذه المؤسسات وشرح خطط وإنجازات المؤسسات لهم وسير العمل بها وخطواتها التطويرية فقد عقد سعادة الدكتور رأفت إسماعيل بدر رئيس مجلس إدارة مؤسسة مطوي حجاج دول جنوب آسيا بحضور أعضاء مجلس إدارة المؤسسة أول لقاء ودي مفتوح مع مساهمي ومساهمات المؤسسة وذلك مساء يوم الأربعاء ١٥ / ١ / ١٤٣٧هـ بقاعة الاحتفالات الكبرى بمبنى المؤسسة بحي الرصيفة وقد اتسم اللقاء بالصراحة والوضوح والشفافية.. وقد بدأ اللقاء بأي من الذكر الحكيم رتلها القارئ الشيخ عبدالحليم أمجد.

كلمة د. رأفت بدر

ثم ألقى سعادة رئيس مجلس إدارة المؤسسة الدكتور رأفت بن إسماعيل بدر كلمة رحب فيها بالحضور من المساهمين والمساهمات وشكرهم جميعاً على استجابتهم لدعوة المؤسسة لحضور هذا اللقاء الودي الذي وجه به معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار لجميع مؤسسات أرباب الطوافة للاستماع إلى آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم البناءة التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء في أجهزة هذه المؤسسات.

وقال إن مجلس الإدارة حرص على تنفيذ توجيهات معالي وزير الحج لعقد هذا اللقاء الودي مع المطوفين والمطوفات

للتشاور وتبادل الآراء والأفكار فيما يتعلق بمصلحة خدمة الحجاج ومستقبل هذه المؤسسة ومستقبل المطوفين والمطوفات وأبنائنا وأحفادنا ولعله من حسن الطالع أن عقد هذا اللقاء ثم مع نهاية آخر يوم عمل في برنامج عمل المؤسسة لموسم الحج المنصرم ١٤٣٦هـ، وقد ودعنا والله الحمد أفواج ضيوف الرحمن الذين قدموا ومن الله سبحانه وتعالى عليهم بأداء مناسك الحج بكل سهولة ويسر وراحة واطمئنان أسأل الله أن يتقبل حجهم وسعيهم.

وقد بذلت وما زالت تبذل حكومتنا الرشيدة حفظها الله كافة إمكاناتها لخدمة وراحة حجاج بيت الله الحرام.. ونحمد الله عز وجل الذي أكرمنا بأن نكون خداماً لضيوف الرحمن.



#### حرص معالي الوزير

وأضاف د. رأفت: "حرصت المؤسسة ممثلة في مجلسها على أن تشرح لكم ما يخص برنامجنا السنوي حول معالجة السلبيات والمعوقات التي واجهت تقديم الخدمة للحجاج وأن نلتقي بكم أولاً ونستمع منكم أفكاركم ومقترحاتكم وآراءكم لما فيه مصلحة للجميع فهذا اللقاء من الأمور التي يحرص عليها ويوجه بها دائماً معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار بأهمية عقد مثل هذه اللقاءات الودية بين مجلس الإدارة ومساهمي ومساهمات المؤسسة وهي لقاءات ودية غير رسمية وأنا سعيد أن التقي بكم في هذا المساء المبارك وسعيد أيضاً أننا نلتقي بعد أن أكرمنا الله عز وجل بكسب أجر الحج المتصرم وخدمتهم في موسم الحج المتصرم ونأمل أن نكون قد أدينا ما هو مطلوب منا تجاه ضيوف الرحمن على الوجه الذي يرضي الله عز وجل.

#### الآراء والأفكار

واستطرد الدكتور بدر قائلاً: لا

#### د. رأفت بدر:

### حكومتنا الرشيدة بذلت وما زالت كافة إمكانياتها لخدمة وراحة حجاج بيت الله الحرام

والمقترحات التي تهدف إلى تحقيق ما نصبو إليه جميعاً وتحقيق أيضاً آمال وطموحات وتطلعات وتوجيهات معالي وزير الحج لتطوير مهنة الطوافة والارتقاء بمستوى الخدمات فيها وأيضاً الاهتمام بموضوع المطوفين والمطوفات إن شاء الله.

#### المهام والمسؤوليات

ومضى الدكتور بدر في حديثه قائلاً: قبل أن ندخل في موضوع النقاش واللقاء الودي المفتوح أعتقد أنكم تعرفون جميعاً أعضاء مجلس الإدارة وأحب أن أوضح لكم أنه بعد أن صدر قرار معالي الوزير بالموافقة على تشكيل مجلس الإدارة تم توزيع المهام والمسؤوليات على أعضاء المجلس كل حسب خبراته ومؤهلاته العلمية والمكان الذي يستطيع أن يبدع فيه حيث تم وضع كل شخص حسب إمكانياته

أريد أن أطيل في الحديث لأنني أرغب في أن أسمع منكم أكثر مما تسمعون مني فهذا اللقاء، كما أسلفت القول، يهدف إلى أن نسمع ما لديكم من آراء ومقترحات وأفكار ومتطلبات واحتياجات وتطلعات لأننا في مجلس الإدارة بحاجة للإنصات لها والاستماع إليها والعمل على دراستها فالشيء الجيد سيتبناه المجلس ويعمل على تحقيقه والشيء الذي يحتاج إلى المزيد من الدراسة والتأني ستم مناقشته في لقاءات أخرى حتى نصل إلى ما فيه خير لمصلحة هذا الكيان الكبير وللمساهمين والمساهمات.

#### طموحات وتطلعات

وأضاف: نحن سعداء جداً بلقاقتكم والاستماع إليكم والتجاور معكم ونأمل أن يكون لقاء موفقاً نخرج من خلاله بتبني بعض الأفكار والآراء

وقدراته والتي من خلالها يستطيع أن يحقق أهداف مجلس الإدارة في الارتقاء بخدمة ضيوف الرحمن ومن مبدأ الشفافية والرقابة الإنسانية فقد كان معالي الوزير حريصاً على أن تكون في كل مجلس الإدارة من مجالس مؤسسات الطوافة لجنة للمراجعة الداخلية وقد طلب من مجلس الإدارة أن يقدم لها العون والمساعدة في إنجاز مهمتها ومسؤولياتها وتقديم كل ما يمكن من دعم لها لإنجاح مهمتها في مراجعة الأمور سواء المالية أم الإدارية في كل مجلس إدارة وقد شكلنا في مجلس هذه المؤسسة هذه اللجنة من أعضاء المجلس برئاسة الدكتور يحيى محبوب.

#### لجنتنا الاستثمار والمنازعات

وأشار إلى أن هناك لجاناً تم تشكيلها في مجلس الإدارة ومنها لجنة الاستثمار برئاسة سعادة نائب رئيس المجلس المهندس زكي عمر حريري وهناك لجنة لحل المنازعات التي قد تنشأ - لا قدر الله - بين أعضاء المكاتب الميدانية والمطوفين وبتراأس اللجنة أيضاً المهندس زكي حريري



#### اللقاء المفتوح

بعد ذلك بدأ اللقاء المفتوح بين سعادة رئيس مجلس الإدارة الدكتور رأفت بن إسماعيل بدر والحضور من المساهمين والمساهمات حيث تم استقبال الأسئلة والاستفسارات والآراء والمقترحات وقد تم البدء بالنساء من المطوفات اللاتي كن يتحدثن عبر الشبكة التلفزيونية المغلقة ثم أعطيت الفرصة للمساهمين من الرجال وقد أجاب الدكتور رأفت وأعضاء مجلس الإدارة عن جميع الأسئلة والمقترحات والأفكار بكل شفافية وصراحة ووضوح.

#### الاستثمار

ومن ناحية أخرى، كان (الاستثمار) أحد الموضوعات الرئيسية التي ناقشها الحضور مع مجلس الإدارة لما فيه من فوائد كبيرة تعود على المطوفين والمطوفات، وعلى المؤسسة وعلى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. وقد أوضح رئيس مجلس إدارة جنوب آسيا الدكتور رأفت بدر، بداية

**هذا اللقاء يهدف إلى أن نسمع ما لديكم من آراء ومقترحات وأفكار ومتطلبات واحتياجات وتطلعات.. والشئ الجيد سيتبناه مجلس الإدارة ويعمل على تحقيقه**

**مجلس الإدارة مهتم بالاستثمار.. وفيه كفاءات تعمل بإخلاص**

عليه قبل ٤٠ سنة مثلاً ولو بقيت كما كانت عليه لما كانت مؤسسات الطوافة الموجودة اليوم ولما ظهرت الأسهم فالطوافة مرت بعدة مراحل تطويرية مع الزمن ومتغيرات من أجل المحافظة على هذه المهنة العريقة التي توارثناها عن الآباء والأجداد وسنواصل أداء هذه الرسالة وهذه المهنة لنوصلها لأبنائنا وأبنائنا ولكن لا يمنع هذا من التطوير لهذه المهنة حسب متطلبات العصر وتطوره والتعامل مع أي متغيرات تنصب في المقام الأول والأخير في مصلحة الحاج والمساهمين والمساهمات.

نعلم جميعاً أن مهنة الطوافة مرت بعدة مراحل ومن سنن الحياة الاستثمارية والتطوير حتى يشعر الإنسان في نفسه أنه هناك عدة مراحل لا يمكن أن يقدر عليها مرة واحدة فنحن الآن في مطلع عام ١٤٢٧هـ ونشاهد كل المتغيرات التي حولنا في كل وسائل الحياة التي نعيشها وواحدة منها المجالات الخدمية يعني طريقة تقديم الخدمة على سبيل المثال في الاتصالات السعودية اليوم ليست مثل قبل ٢٠ سنة أو ٤٠ سنة كل يوم فيه نظم وأنظمة وأشياء جديدة وتطور حديث كذلك هي مهنة الطوافة التي مرت بتاريخ طويل وتطورت ولم تبق على ما كانت

وعضوية أعضاء مجلس الإدارة هشام شلي ويحيى محبوب وخالد رضاني.. وبشكل عام فالمؤسسة وبتوفيق الله عزوجل ثم بدعمكم ومؤازرتكم ووقفتمكم وبتضافر جهودكم وجهدكم وبذلكم وعطايتكم يتحقق في كل عام العديد من الإنجازات التي نرجو أن ترضي الله عز وجل أولاً ثم تقدم خدمات مميزة لضيوف الرحمن ليؤدوا مناسك حجهم بكل يسر وسهولة.

#### المحافظة على الريادة

واستطرد الدكتور رأفت في حديثه قائلاً لا أريد أن أطيل في الحديث أكثر فالأخ حسان يحيى كتوعة سيقوم بإدارة هذا اللقاء واستقبال الأسئلة وبالإمكان أن نركز في هذا اللقاء على الأشياء التي يمكن أن نطرحها ونعتقد أنها ستساعد وتحافظ على ريادة المؤسسة بين مؤسسات الطوافة الأخرى والارتقاء بمستوى العمل بها وفي نفس الوقت تجويد المهمة الأساسية المناطة بنا وهي خدمة ضيوف الرحمن بطريقة أنه لا بد أن



م. زكي حريري:

### (مشروع الأهلة) حقق وسيحقق للمؤسسة وللمطوفين فوائد كبيرة



الإدارة الدكتور رأفت بدر أكد سعادته أن (مؤسسة مطوفين حجاج جنوب آسيا) كانت رائدة بين مؤسسات الطوافة في المشروعات الاستثمارية.. وأن هناك لجنة للاستثمار منبثقة عن مجلس الإدارة تضم عدداً من أصحاب الكفاءات الذين يعملون ليلاً ونهاراً لتحقيق المصلحة للجميع.

#### تنوع المصادر

وكان لعضو مجلس الإدارة الدكتور يحيى محبوب مشاركة أوضح فيها حرص مجلس إدارة المؤسسة على توظيف أموال المطوفين والمطوفات في مشروعات مربحة ذات عوائد مضمونة فهي أمانة يجب عليه أداؤها على الوجه الأكمل.

وأشار الدكتور محبوب إلى توجيه معالي وزير الحج الدكتور بندر بن محمد حمزة حجار بتنوع المصادر من خلال المشاريع الاستثمارية الهادفة.

كما أشار إلى وجود فكرة إنشاء مصنع للتغذية لتزويد مكاتب الخدمة الميدانية أثناء موسم الحج، وقد نال رضا معالي وزير الحج وسيتم تنفيذه بعد استكمال دراسة الجدوى والدراسة السوقية له.

#### مقترحات لمشروعات

هذا وقد شارك الحاضرون لهذا اللقاء من المطوفين بتقديم أفكار لمشروعات استثمارية، منها محطة بنزين متكاملة المرافق على طريق مكة - جدة بريمان.. ومشروع ناد

أن توظيف الأموال التي استحقها المطوفون في مشروعات استثمارية يأتي تلبية للأمر السامي مع تأكيد معالي وزير الحج على تحقيق هذا الأمر ليتعدّد دخل المؤسسة ومطوفيهها، ويتحقق النفع العام للجميع.. دون أن تتجمد الأرصدة.

ويأتي هذا التوجه - كما أشار الرئيس - في إطار التطور الحتمي الذي مرت به مهنة الطوافة، لتنتقل من الاجتهادات الفردية، إلى الصناعة الاحترافية التي تتطلب خبرات وقدرات وإمكانيات في إطار المؤسسات.

#### مشروع الأهلة

من جهته أبان المهندس زكي بن عمر حريري، نائب رئيس مجلس إدارة المؤسسة، أهمية مشروع الأهلة الاستثماري، وما حققه وسيحققه للمؤسسة وللمطوفين من فوائد مادية.. وأشار المهندس زكي إلى أن المشروع مر بمخاض صعب وبمشكلات عديدة تم التغلب عليها بفضل الله ثم بتعاون الجميع.

وأوضح أن التأجير في السوق يتم عن طريق شركة متخصصة، قامت حتى الآن بتأجير ٨٠٪ من السوق، و٢٠٪ من المكاتب.. وما زال التأجير مستمراً على مراحل.. وسيبلغ دخل هذا المشروع بعد تأجيله بالكامل (٢٣) مليون ريال سنوياً وربما أكثر.

#### لجنة للاستثمار

وفي سياق حديث رئيس مجلس



د. يحيى محبوب:

### أموالكم أمانة.. ولن نوظفها إلا في مشروعات هادفة ومضمونة

ورغبتهم، سواء في موضوع الاستثمار أم غيره من موضوعات، وأن هذا الاجتماع المبارك خرج بمجموعة من الأفكار الاستثمارية الهادفة، مع ضرورة التركيز في هذه المجموعات حتى لا تضيع الأموال التي تستلزمها دراسة الجدوى من قبل مكاتب متخصصة.. وسيعرض أي مشروع جديد على أسرة المؤسسة ليشارك الجميع في الرأي.. والله الموفق.

للياقة البدنية.. ومشروع مستشفى لخدمة أهل مكة المكرمة.. ومشروع فندق.. وغيرها من مقترحات لمشروعات.

#### الباب مفتوح

وفي ختام اللقاء أكد رئيس مجلس الإدارة الدكتور رأفت بدر أن الباب مفتوح لجميع مطوفين ومطوفات المؤسسة لتقديم اقتراحاتهم

عضو مجلس الإدارة مسؤول النقل والتصعيد د. شيخ لـ "أضواء" :

## طالبنا بإعادة تأهيل جميع حافلات نقل الحجاج

حجاجها بالكامل عن طريق الحافلات ووفرنا جهاز البصمة لمتابعة المرشدين. وقد كان من تطلعات الوزارة ربط الحافلة مع المرشد في حصر الأزمنة ونحن طبقنا ذلك، وحالياً ندرس النتائج التي تحققت، والبرنامج يبدأ بانطلاق الحافلة ورقم المرشد ورقم الحافلة، ويضع المرشد بصمته ونحسب الفترة الزمنية من لحظة انطلاق الحافلة من مكة المكرمة إلى منى وعودته مرة ثانية ولحظة انطلاقه من منى إلى عرفات في الردين الأول والثاني. ونتنظر نتيجة نجاح التجربة حتى تعميمها.

• يطالب رؤساء المكاتب بإلغاء نظام الردين، فهل سيتم ذلك؟

- أنا كمطوف، أتمنى ذلك لكن لا بد أن نراعي الناحية الجغرافية لمشعر منى ومزدلفة بالذات، والعدد الكبير من الحافلات يواجه صعوبة في حركة السير، لأن زيادة عدد الحافلات تؤدي إلى تأخير عملية نقل الحجاج وبالنسبة للردين من الصعوبة بمكان إلغاؤها حالياً لكن أتمنى إعادة النظر، وهذا القرار لا يخصنا في المؤسسة ولكن يخص وزارة الحج والنقابة العامة للسيارات.

### تطوير أعمال اللجنة

• ماهي تطلعاتكم المستقبلية لتطوير أعمال اللجنة؟

- نحن في المؤسسة نعتبر جزءاً من منظومة وزارة الحج والهيئة التنسيقية فيها لجنة للنقل والتصعيد تضم جميع رؤساء النقل والتصعيد في المؤسسات وهناك دراسات جارية وعقدنا أربعة اجتماعات ووضعنا بعض المقترحات التي سوف ترفع لمعالي وزير الحج، لكن التطلعات كبيرة وهدفها تقديم أفضل الخدمات وسبل الراحة لحجاج بيت الله الحرام. ومن مقترحاتنا إعادة تأهيل الحافلات، لأننا لا بد من إعادة التفكير في العمر الزمني للحافلة، خاصة بعد أن تراجعت قوة صناعات الحافلات والفترة الزمنية للتشغيل قليلة، وهناك تهاون في عملية الصيانة من شركات الحافلات، لأن معظم الأعطال في الكلتش والتكييف والسيور.

• هل من كلمة أخيرة؟

- أتمنى التوفيق للجميع ونسأل الله أن يتقبل من الحجاج حجهم ويكون سعيدهم مشكوراً وذنبهم مغفوراً، كما نشكر رئيس وأعضاء مجلس الإدارة على عملهم المتواصل ودعمهم المستمر للجان وكافة العاملين بالمؤسسة.



### دراسة مستقبلية

• كيف لمستم مشاعر الحجيج أثناء تنقلهم بين المشاعر المقدسة؟

- طبعاً انطلاقتنا الأولى كانت من شركات الحافلات اليوم السادس، الساعة الثامنة والنصف للتجهيز لعملية التصعيد لمشعر منى ليوم التروية بدأنا الثامنة والنصف وانتهينا على أذان الفجر، وفي هذا العام كانت هناك تجربتان مع الهيئة التنسيقية وتشرفت برئاسة لجنة التجربة الأولى مع جنوب آسيا والتجربة الثانية مع مؤسسة تركيا، على أساس دراسة مستقبلية لعملية النقل ورصد الأزمنة التي تستغرقها الحافلات من مشعر عرفات، والحمد لله حققنا أرقاماً قياسية صباح اليومين الثامن والتاسع وتم ترحيل جميع حجاجنا في وقت مبكر، وكان الحجاج مسرورين جداً من عملية النقل في هذا العام والتقيت مع بعضهم من مكاتب شؤون الحج في الهند وباكستان وبنغلاديش، وأبدوا شكرهم وتقديرهم على السرعة في النقل هذا العام.

### منظومة المؤسسة

• هل استخدمت لجنتم وسائل التقنية من أجل تسريع الأعمال؟

- نحن ضمن منظومة مؤسسة جنوب آسيا، وجميع أعمالنا تتم عن طريق التقنية والحاسب الآلي، والتجربة التي استخدمناها هذا العام تمت عن طريق مجموعة من المكاتب التي تقوم بنقل

النقابة العامة للسيارات، وهما شركتا: حافل وأبو سرهد، بالإضافة إلى بعض الشركات الأخرى لكن أعدادها كانت بسيطة جداً.

وأضاف د. شيخ جمال الليل: "في هذا العام، قمنا بتطوير مركز الإسناد في المشاعر المقدسة وهيئة مواقف عرفة بطريقة ممتازة واستطعنا في هذا الموسم إنجاح تجربة الإسناد من المؤسسة، فتعاونت بعض المكاتب مشكورة.. وأنا أقدم شكري وتقديري لهذه المكاتب التي ساهمت بفعالية في عملية مركز الإسناد بعرفات حيث بلغ عدد الحافلات في مركز الإسناد ٣٠٠ حافلة وكان هناك ترتيب مسبق مع وكيل الوزارة لشؤون النقل وحددنا موعد انطلاق الحافلات للإسناد بعد وصول الأفواج الأولى للحافلات القادمة من مشعر مزدلفة بعد الرد الأول، وتمت تهيئة المكان وتأمين موقع للسائقين بتغذيتهم وتوفير الماء والحراسات الأمنية على الموقع، وكنت أنا مرابطاً في موقع الإسناد في عرفات وكان هناك تواصل مستمر مع سعادة رئيس مجلس الإدارة لعملية إطلاق الحافلات ورتبنا لها ترتيباً معيناً والحمد لله بدأنا في إطلاق الحافلات الساعة التاسعة مساءً، وبعض الأمور تأتي على غير المراد لكن استطعنا والحمد لله أن ننهي من إخلاء عرفة بالكامل الساعة الحادية عشرة والنصف وظلت بعض الحافلات في مركز الإسناد وهذه الخطوة لأول مرة كمؤسسة تقوم بها كإسناد مباشر من المؤسسة بهذا العدد الكبير من الحافلات".

حوار - محمد رابع سليمان / تصوير - محمد الصاوي

وصف الأستاذ الدكتور شيخ محمد صافي جمال الليل عضو مجلس الإدارة مسئول لجنة النقل والتصعيد والعلاقات الحكومية بالمؤسسة موسم حج عام ١٤٣٦هـ بالنجاح في تطبيق خطة النقل والتصعيد بالمؤسسة وتنقل الحجاج في الفترة الزمنية المحددة خلال أدائهم مناسك الحج، مشيراً إلى أن لجنته طبقت لأول مرة تجربة متابعة عملية النقل ورصد الأزمنة التي تستغرقها الحافلات من ساعة التصعيد إلى ساعة النضرة من مشعر عرفات عبر بصمة المرشد، كاشفاً أن هناك دراسات جارية ومقترحات لتطوير أعمال النقل والتصعيد في المشاعر المقدسة وسوف ترفع لمعالي وزير الحج، لافتاً إلى أن التطلعات كبيرة والهدف تقديم أفضل الخدمات وسبل الراحة لحجاج بيت الله الحرام، وقال إن مؤسسة جنوب آسيا نقلت خلال خطة التصعيد ٢٣٥ ألف حاج بواسطة الحافلات و١٩٠ ألف حاج تم نقلهم بالقطار، والجميع وصلوا في زمن قياسي إلى مواقعهم دون تأخير لأي حاج.

وأضاف د. جمال الليل: "نحمد الله ونشكره على نجاح موسم حج ١٤٣٦هـ والحقيقة هذا فضل من الله تعالى قبل كل شيء ثم لقيادتنا الرشيدة وفي مقدمتهم خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وحكومته الرشيدة على الثقة التي منحونا إياها في مجال تقديم خدمات الحج لضيوف الرحمن حيث استطعنا تقديم أفضل ما لدينا لحجاج بيت الله الحرام بما يرضي الله سبحانه وتعالى ثم قيادتنا الرشيدة".

### موسم متميز

واستطرد جمال الليل: "موسم الحج متميز بأشياء كثيرة في لجنة النقل والتصعيد أولها تهيئة فريق متكامل لهذه اللجنة على عكس السنوات السابقة، فاخترنا في هذا العام نوعيات من أبناء مكة المكرمة من غير المطوفين ليقوموا بهذه المهمة تحت إشرافنا ومتابعتنا وتمت ترسية العطاء على شركة وطنية وبدأنا في التجهيز والترتيب للموسم من شعبان الماضي، حيث بلغ عدد الحجاج المنقولين عن طريق الباصات ٢٣٥ ألفاً تم نقلهم و١٩٠ ألف حاج تم نقلهم بالقطار وكنت مسؤولاً عن الجزئية الخاصة بالحافلات. كما تم اعتماد شركتين أساسيتين في عملية توزيع الحافلات على مكاتب الخدمة من

عن التفويج للجمرات والتوعية الدينية والتدريب .. عضو مجلس الإدارة أحمد عطاس لـ "أضواء":

## التوعية والإرشاد ساهما في عملية تيسير تفويج حجاجنا إلى الجمرات



**في التفويج للجمرات  
لمست لدى المكاتب  
الميدانية التزاما عاليا**

**المؤسسة خصصت ميزانية  
للتدريب لارتقاء أداء  
العاملين في خدمة الحجاج**

تعاون المكاتب

• ما مدى تعاون مكاتب الخدمة الميدانية في هذا الجانب؟

- كان تعاون مكاتب الخدمة الميدانية طيباً، ولست لدى أعضاء التفويج في المكاتب التزاما عاليا.. خاصة وأن رؤساء المكاتب اختاروا للتفويج إلى جسر الجمرات من هو مناسب لهذه المهمة.. وكنت، في أيام منى، على تواصل وتسيق مع (وزارة الحج) على مدار الساعة، وبالتالي مع أعضاء التفويج بالمكاتب، لتنفيذ الجداول الموضوعية وما يطرأ عليها، مع تحقيق رغبات الحجاج ما أمكن.. وعلى العموم كان التعاون مع جميع الأطراف أحد الأسباب الهامة في نجاح التفويج إلى جسر الجمرات.. وفي نجاح عدد المتأخرين في النفرة إلى اليوم الثالث.

**الشؤون الدينية**

• ننتقل إلى الشؤون الدينية ومسؤوليتكم عنها.. ماذا قدمتم في هذا الموسم؟

- من جديد هذا الموسم المطبوعات والأفلام التوعوية التي تم إعدادها باللغتين العربية والإنجليزية ولغات الحجاج، والتي تؤكد على التيسير في الحج.. ومنها كتيب بعنوان (رحلة الحج) وهو دليل مبسط يبين أهم أحكام المناسك بأسلوب عصري ميسر، أصدرته المؤسسة.. ومطوية في (بيان رخص رمي الجمرات) صدرت عن الهيئة التنسيقية

منى - تميم الحكيم / تصوير - محمد الصاوي

رغم تعدد المهام التي أوكلفها إليه مجلس إدارة (مؤسسة مطويي حجاج جنوب آسيا).. ورغم أنه من أعضاء المجلس الشباب.. ورغم صعوبة المهام التي تحمل مسؤوليتها.. فقد كان أهلاً لها، وجديراً بها.. إنه ابن مطوف السيد أحمد بن خالد بن أمين عطاس، عضو مجلس إدارة المؤسسة والمشرف على تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات، وعلى الشؤون الدينية، وعلى التدريب.

التقت به (أضواء) وهو في زحمة العمل، بمقر المؤسسة بمشعر منى.. فكان هذا الحوار..

**المهمة الأصعب**

• لا شك أن تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات هو المهمة الأصعب والأكثر حساسية من المهام التي تصدبت لها بنجاح.. ما تقويمك لنتائج هذه المهمة؟

- كانت النتائج، بحمد الله وحسن توفيقه إيجابية.. وتمكن الحجاج، بحفظ الله، من رمي الجمرات والعودة إلى خيامهم بدون أية مشكلات.. كما قام الحجاج غير المتعجلين بالرمي في اليوم الثالث بسهولة ويسر.

**أسباب النجاح**

• ما أسباب هذا النجاح؟

- أولها وأساسها توفيق الله تعالى.. ومنها أنني استفدت من المهمتين التاليتين اللتين كلفت بهما فوظفتها للوصول إلى تفويج ناجح.. وهما: التوعية الدينية بمختلف الوسائل مع التركيز على التسهيل والرخص في هذا المجال.. والدورات واللقاءات التي أجريت لأعضاء التفويج في مكاتب الخدمة الميدانية، ومنها ورشة العمل التي نظمتها المؤسسة لشرح خطة التفويج إلى منشأة الجمرات من قبل العقيد فواز المنهي، ركن العمليات بقوة إدارة وتنظيم المشاة.. كما التقت بأعضاء التفويج، مساء اليوم التاسع من ذي الحجة، بمقر المؤسسة بمنى، للتأكيد على النقاط الهامة في هذا المجال.



لمعالي وزير الحج للعمل في خدمة الحجاج وفي مكابتهم أن يكون للراغب في ذلك رصيد من الدورات.

ودور المؤسسة في هذا الجانب التسيق بين المطوفين الراغبين وبين (وزارة الحج) للالتحاق بهذه الدورات التي تقام على مدار العام، بالتعاون مع مراكز تدريبية مختصة في هذا المجال..

ومن جانب آخر تقوم المؤسسة، قبل موسم الحج، بتنظيم دورات تأهيلية في مختلف الخدمات الأساسية التي تقدمها مكاتب الخدمة الميدانية.. وتتوسع هذه الدورات في موضوعاتها، وتتفاوت في أهميتها.. وهي دورات مجانية، وقد خصصت المؤسسة ميزانية للتدريب والدورات..

وكان من بين المحاضرات والدورات التي نظمتها المؤسسة في موسم حج عام ١٤٣٦هـ، محاضرة للمدرب الإداري الدكتور رشاد فقيها عن (أسرار النجاح في العمل الوظيفي)، استهدفت جميع منسوبي المؤسسة من العاملين في خدمة ضيوف الرحمن.

وسنواصل بمشيئة الله هذه الجهود بما يهدف إلى تثقيف وتدريب العاملين في خدمة حجاج بيت الله الحرام، على أفضل ما يرام.. والله ولي العون والتوفيق.

لمؤسسات أرباب الطوائف.. إضافة إلى فيلم فيديو تم فيه شرح أحكام منى وأحكام رمي الجمرات، والرخص الشرعية المتعلقة بها، وهو باللغة العربية، وقد دبلج إلى الأوردو، ونشر على اليوتيوب، ونسخ على سيديها تم توزيعها على مكاتب الخدمة الميدانية، وعلى مكاتب شؤون الحجاج، لعرضه على الحجاج..

**محاضرات**

• وهل من نشاط آخر؟

- تم تسيق ندوة عن (فقه المناسك).. كما قام الشيخ عبد الحليم السلفي، جزاه الله خيراً، بإلقاء محاضرات تعريفية وتوعوية في مكاتب الخدمة وفي عمار الحجاج، وفق جدول تم تنفيذه في شهر ذي القعدة / ١٤٣٦ هـ، وشمل جميع مكاتب الخدمة.

**التدريب**

• ويبقى لنا الحديث عن (التدريب).. وكواحد من المهام التي تشرّفون عليها.. ما قولكم في هذا المجال؟

- يبقى التدريب وسيلة للتفاعل مع وسائل ومعدات العصر في مختلف المجالات.. من هذا المنطلق أنشأت (وزارة الحج) وكالة خاصة للتدريب والتطوير.. واشترط قرار



عضو مجلس الإدارة مسؤول الشؤون العامة والجودة لـ "أضواء":

# قدمنا الخدمات الصحية لضيوف الرحمن .. وعملنا على إرشاد التائهن



**ستظل (الجودة) شعار ومنهج مؤسسة جنوب آسيا**

منى تشرف عليه (وزارة الحج) .. وقامت بتوزيع خرائط على الكشافة الذين يتولون الإرشاد، تضم مخيمات حجاج جنوب آسيا لتكون مرشداً لهم في إيصال الحاج التائه إلى مكانه .. وخصصت موظفين للعمل في مراكز إرشاد التائهن بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة. ومن مجالات الشؤون العامة إعادة الأشياء الضائعة أو المنسية في الحافلات أو السكن إلى أصحابها.

كذلك نعمل على حل المشكلات أو المخالفات التي تحدث من بعض الحجاج مع الجهات ذات العلاقة، وإنهاء الإجراءات التي تخصهم.

### تطوير الأداء

• باعتباركم مشرفاً على الجودة في المؤسسة .. هل حققتم تطويراً في الشؤون العامة؟

- التطوير سنة الحياة .. وهو سياسة رئيسة في (مؤسسة مطويع حجاج جنوب آسيا)، لا في الشؤون العامة فحسب بل في مختلف إدارات وأقسام ولجان المؤسسة .. وقد تحققت، بتوفيق الله، ثم بجهود الإخوة في الشؤون العامة تحسينات وتطويرات، تلافت السلبيات، وعززت الإيجابيات، وقدمت إضافات، في إطار ما تقدمه الشؤون العامة من خدمات.

كتب - تميم الحكيم / تصوير - محمد الصاوي

يمتاز أعضاء مجلس إدارة مؤسسة مطويع حجاج دول جنوب آسيا بتحقيق التماهي بين المهام الموكلة إليهم، بحيث يوظفون كل مهمة لخدمة المهمة الأخرى ..

ومن بين هؤلاء المطوف المهندس نبيل علي أكبر، الذي يتولى الإشراف على لجنة الشؤون العامة بالمؤسسة كما أنه، المسؤول عن الجودة .. حاورته (أضواء) في مقر المؤسسة - بمنى .

### تعدد المهام

• ماهي المهام الرئيسية للشؤون العامة؟

- مسؤوليات ومجالات الشؤون العامة عديدة .. يأتي في مقدمتها الجانب الصحي حيث تقيم المؤسسة استراحة للمرضى المتحسنين في عرفات، وأخرى في منى سعة ١٦ سريراً، وتضم طاقماً طبياً وتمريضياً يتولى علاج الحالات الطارئة مثل ضربات الشمس، وأمراض الحج، وتقدم العلاجات والإسعافات الأولية .. كما تقوم بهذا الدور مراكز أخرى تابعة للمؤسسة في المشاعر .. وقد تم تخصيص مجموعة سيارات إسعاف، كبيرة وصغيرة لهذه المهام، منها ثلاث سيارات إسعاف جديدة .. كما تم تخصيص سيارات لنقل الموتى.

ومن مسؤوليات الشؤون العامة التعاون في إرشاد الحجاج التائهن، وقد أقامت المؤسسة مركزاً لذلك في



ومن ذلك الجودة في التغذية بحيث تكون مطابقة للمواصفات العالمية، وهناك شركات متخصصة تقوم بمراجعة المكاتب ومطابقتها للوصول إلى هذا الهدف.

### شكر وتقدير

• مهندس نبيل .. كلمة أخيرة .. ماذا تقول فيها؟

- بمناسبة النجاحات التي حققتها المؤسسة في مختلف مجالات الخدمات التي تقدمها لحجاجها في موسم حج عام ١٤٣٦هـ، أشكر وأقدر جهود إخواني المطوفين ومنسوبي المؤسسة، واجتهادهم وإخلاصهم في تحقيق الهدف الكريم الذي نسعى إليه جميعاً وهو تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، حتى يؤديوا مناسكهم ببسر وسهولة واطمئنان .. وأخص بالشكر إخواني وزملائي فريق الشؤون العامة، الذين قدموا الكثير، مما يستحق التقدير .. وجزى الله العاملين المخلصين كل خير.

### فريق الجودة

• وماذا عن (فريق الجودة)؟

- لفريق الجودة في المؤسسة أكثر من مهمة ومسؤولية من بينها التأكد من تطبيق أنظمة الجودة في مجالاتها المختلفة .. والتأكد من الجودة لدى الشركات المتعاقدة مع اللجان.

ومن مهام الفريق أيضاً وضع نظرة مستقبلية، تقوم على التطوير المستمر، الذي يواكب تطور العصر، والتوصيف الحديث للأعمال بما يرتقي بأداء المؤسسة في مختلف الخدمات التي تقدمها، والمنجزات التي تسعى إليها.

### جودة المكاتب

• ما مستوى (الجودة) في مكاتب الخدمة الميدانية؟

- تحفز مؤسسة جنوب آسيا مكاتبها الميدانية للوصول إلى شهادات الجودة في أدائها وفي الخدمات التي تقدمها ..

رئيس لجنة النقل والتصعيد السيد محمد عطاس لـ "أضواء"

## بنسبة ١٠٠٪ حققت (لجنة النقل والتصعيد) النجاح

كتب: نعيم الحكيم



محمد عطاس:

كان التنسيق مبكراً..  
وفريق العمل منسجماً..  
واحتياجاته متوافرة

في إنجاز غير مسبوق رحلنا  
٦٦,٤٠٠ حاج في النفرة  
الأولى في (١٢) ساعة

كان هناك تعاون رائع  
مع القيادات المرورية  
وإدارة النقل بوزارة الحج

في الاحتفال الذي أقامته مؤسسة مطوية حجاج جنوب آسيا) في مقر المؤسسة بمنى ثاني أيام عيد الأضحى المبارك، وتم تخصيصه للاحتفاء بتكريم (لجنة النقل والتصعيد) أوضح رئيس مجلس إدارة المؤسسة الدكتور رأفت إسماعيل بدر أن جميع لجان المؤسسة تستحق التكريم لكن أداء لجنة النقل والتصعيد كان رائعاً.. لما بذلته هذه اللجنة من جهد متميز، ولما قامت به من عمل مضمّن في نقل وتصعيد عدد حجاج المؤسسة الكبير بيسر وسهولة وأمان.

وهكذا يأتي تكريم مجلس الإدارة للجنة النقل والتصعيد عن استحقاق وجدارة.. وهو ما يدفعنا إلى التعرف على مقومات النجاح الذي حققته هذه اللجنة بزيارة مقرها في مخطط السبھاني، والحوار مع رئيس اللجنة السيد محمد عبدالله عقيل عطاس.

• بالنسبة المثوية.. كم تقدر نجاح لجنة النقل والتصعيد لموسم حج ١٤٣٦هـ؟  
- بحمد الله وحسن توفيقه كان النجاح بنسبة (١٠٠٪).. فتحن أول مؤسسة أنهت نفرة حجاجها من عرفة إلى مزدلفة، وتواصل نجاحنا في جميع المراحل.

### الأسباب

• ما الذي وصل بكم إلى هذا النجاح الكبير؟  
- هناك أسباب عديدة تضافرت

### التنسيق

• ما الجهات التي تم التنسيق معها؟  
- جميع الجهات ذات الشأن، وفي مقدمتها القيادات المرورية، حيث تم



- كان للجنة دور في توفير ما يقرب من ثلاثمائة حافلة للإسناد في يوم عرفة، وجرى مسح شامل للتأكد من إنهاء الإجراءات في وقت قياسي.

وبالتنسيق مع (وزارة الحج) كان للجنة دور في تفويج (١٢,٢٠٠) حاج عن طريق مركز تفويج الحجاج الفرادي، وهو يوازي عدد حجاج أربعة مكاتب خدمة ميدانية.

### اقتراح

• كيف استطعتم أن تؤدوا كل هذه المهام والمسؤوليات بفرق عمل ليس بالكبير؟

- بالتخطيط المسبق والتنسيق، وبالتضحية وبالجد والتكاتف وبالعمل بروح الفريق الواحد، وقد قدمنا اقتراحاً بزيادة عدد فريق اللجنة، والعمل على تنفيذ ما جاء بالكراسة المقدمة للمشروع، والمبنيّة على الكراسة المعلنة من المؤسسة.

### كلمة ثناء

• في نهاية هذا اللقاء ما الكلمة الأخيرة لرئيس لجنة النقل والتصعيد؟  
- لا بد أن تكون الكلمة الأخيرة كلمة شكر وتقدير وثناء لكل من أسهم فيما حققناه من نجاح بدءاً من مجلس إدارة المؤسسة الذي وفر ويسر لنا الكثير من الرغبات والطلبات والمقومات.. ومروراً بفريق العمل أعضاء اللجنة، المساعدين الأخ مروان حسين حداد، والأخ رامي عبدالرحمن يمانى. وبقية الإخوة أعضاء الفريق من مشرفين وموظفين، فكلهم كانوا أهلاً للمسؤولية وجديرين بها.. جزاهم الله عنا ألف خير.

التنسيق معها في وقت مبكر من خلال اجتماعات فردية، وجماعية، واجتماعات للمكاتب.. وقد نجحت اللقاءات المتعددة التي تمت مع القيادات المرورية، وورش العمل التي تمت بحضور مكاتب الخدمة الميدانية.. وقد كان التعاون رائعاً مع القيادات المرورية لتفادي ملاحظات العام الماضي.. وكان هناك محاضر رسمية ما بين المكاتب والقيادات المسؤولة عن مواقع المكاتب لأول مرة.

### النفرة الأولى

• ما دور التنسيق مع المرور في نجاح النفرة الأولى إلى المدينة المنورة يوم ١١/٢٥/١٤٣٦هـ؟

- كان تنسيقاً موفقاً وكان يوماً مشهوداً حيث رحلنا (٦٦,٤٠٠) حاج من السادسة صباحاً إلى السادسة مساءً، وتعاونت لجنة النقل والتصعيد مع رجال المرور وغرفة عمليات المرور في هذا الإنجاز الذي حققته مؤسسة جنوب آسيا في موسم حج ١٤٣٦هـ.

### وزارة الحج

• هل من جهة أخرى كان للتنسيق معها دور في نجاح أداء لجنة النقل والتصعيد؟

- بالطبع.. هناك وزارة الحج.. حيث كان هناك اهتمام ومتابعة من سعادة وكيل (وزارة الحج) للنقل والمشاريع والمشاعر المقدسة.. وكان هناك تميز وتنسيق مبكر ومتابعة من الإدارة العامة للنقل بوزارة الحج، كما كان التعاون ملموساً من إدارة سجل.

• وهل هناك من أعمال متميزة أخرى للجنة النقل والتصعيد في موسم الحج؟

رئيس لجنة الإشراف والمتابعة في حديث الصراحة لـ "أضواء":

## لسنا مراقبين فقط بل داعمين لأعمال مكاتب الخدمة الميدانية بجنوب آسيا



### مهام قبل الموسم

وعن المهام المناطة باللجنة قبل الدخول الفعلي للموسم؟ قال عبدالفتاح: تشارك اللجنة في متابعة أعمال استقبال الحجاج وترحيلهم ومتابعة أداء المكاتب والإشراف على تقديم وجبات الاستقبال وكل ما يتعلق بأعمال الترحيل خاصة للمدينة المنورة لأن لها معايير ولها أوقات محددة فلا بد من الالتزام بها حسب التعليمات وفي بعض الأحيان في يوم واحد تكون عملية استقبال وترحيل لذا تتم مضاعفة الجهود لإنهاء المهمتين بنجاح.. أما فيما بعد الحج فعملية تنظيم ترحيل الحجاج إلى بلدانهم أو الترحيل إلى المدينة للحجاج الذين لم يذهبوا إلى المدينة قبل الحج حيث تقوم اللجنة بمتابعة الترحيل وتجهيز الحافلات والجوازات.. كما تتابع اللجنة قبل الموسم جودة الخدمات في مساكن الحجاج بمكة المكرمة بواسطة فرق للإشراف والمتابعة على تجهيز المساكن الخاصة بالحجاج وبعد النزول من منى تتابع اللجنة كما أسلفت أعمال الترحيل والمساكن التي رصدت عليها بعض المخالفات.

واللجنة بصفة عامة مساندة لمكاتب الخدمة الميدانية في أعمالها وليست للمراقبة على أداؤها بل هي متابعة للتنفيذ ولكن في الحقيقة اللجنة تعمل لمساندة هذه المكاتب في إنجاز أعمالها والجميع يعمل بروح الفريق الواحد ولهدف واحد هو مصلحة الحاج وخدمته.

وتضم اللجنة أكثر من (١٢٠) فرداً جميعهم يعملون بروح الفريق الواحد مكملين لبعضهم البعض والعمل موزع بينهم بطريقة التناوب على ثلاث فترات كل فترة يستمر عملها ثماني ساعات متواصلة كل فترة لها رئيس مباشر وأمين سر اللجنة وتحظى اللجنة بدعم ومؤازرة من مجلس إدارة المؤسسة في تذليل كافة الصعوبات التي تواجهها ولدينا تعاون مع كافة الجهات الأخرى وفي نهاية هذا اللقاء أقدم شكري وتقديري لكل العاملين في هذه اللجنة على ما بذلوه من جهود مخلصه طوال الموسم وما حققوه من إنجازات مشرفة في جميع الأعمال التي أنيطت بهم وقد أثبتوا

للمؤسسة وبنودها ولوائحها والالتزام بجميع بنود عقود الاتفاقيات والخدمات الإضافية الخاصة التي يطلبها بعض الحجاج سواء من ناحية التغذية أم الفرش فجميع هذه الخدمات المطلوبة تقوم اللجنة بمتابعتها حتى يتم توفيرها في المخيمات وخدمة ضيوف الرحمن.

### أبرز الملاحظات

وحول الملاحظات التي يتم تسجيلها على رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية؟ قال: المكاتب تلتزم بالأنظمة والتعليمات وتحاول جاهده تطبيقها بالكامل ما عدا بعض التأخير في التنفيذ لأسباب قد تكون فنية خارجة عن إرادتهم أو تأخيراً في التنفيذ لعدم وصول تعليمات في الوقت المبكر ونحن نحاول تذليل أي عقبة قد تواجه مكاتب الخدمة الميدانية ونقوم بإبلاغ المؤسسة والتي بدورها تقوم بإبلاغ وزارة الحج باستكمال المطلوب وحل أي مشكلة تواجه هذه المكاتب خاصة في عملية تجهيز الاحتياجات المطلوبة وتوفيرها مثل التكييف وتوفير المياه والتجهيزات والنظافة للمخيمات وأن يكون ذلك في وقت مبكر.

### معايير التميز

وفيما يتعلق بالمعايير التي يتم من خلالها اختيار المكاتب المتميزة؟ قال عبدالفتاح: من أبرزها جودة العمل وتنفيذ جميع التعليمات والأنظمة واللوائح التي وردت في الخطة التشغيلية للمؤسسة وتعليمات وزارة الحج وتنفيذ بعض الابتكارات والإبداعات التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء وتقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن واستكمال جميع المستلزمات المطلوبة في المخيمات سواء من تجهيز أم فرش أم نظافة أم تكييف أم كهرباء أم مياه فهدية من أبرز المعايير المطلوب توافرها في كل مكتب ليحصل على شهادة التميز في نهاية الموسم.

### بداية عمل اللجنة

ويشير رئيس لجنة الإشراف والمتابعة إلى أن اللجنة تبدأ أعمالها في وقت مبكر جداً وتحديداً من يوم ١٢ شوال من كل عام ويستمر عملها حتى نهاية الخامس عشر من شهر محرم الحالي. وحسب التعليمات ففي غرة شهر ذي القعدة من كل عام لا بد أن تكون مكاتب الخدمة الميدانية مكتملة بجميع تجهيزاتها واستعداداتها حتى تقوم اللجنة بالبداية بالجولات الرقابية على هذه المكاتب لمعرفة مدى استكمال تجهيزاتها واستعداداتها كما تقوم اللجنة ومن ضمن مهامها بمتابعة أداء الشركات التي تتعاقد معها المؤسسة في الموسم مثل شركات تقديم الخدمات سواء فيما يتعلق بالتغذية أم الاستقبال أم التوزيع والنقل والتصعيد حيث تقوم اللجنة بمتابعة جودة الخدمات التي تقدمها هذه الشركات.

أضواء: أحمد الأحمدى / تصوير: محمد الصاوي

أكد الأستاذ صابر يوسف عبدالفتاح رئيس لجنة الإشراف والمتابعة بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة لموسم حج ١٤٣٦هـ، نجاح خطة اللجنة وتنفيذها حسب ما هو مرسوم لها بفضل من الله ثم بدعم مجلس إدارة المؤسسة وعلى رأسهم سعادة رئيس المجلس الدكتور رأفت إسماعيل بدر ونائبه وأعضاء المجلس الذين كانوا يتابعون أعمال اللجنة أولاً بأول ويذللون كل الصعوبات والعقبات التي تواجه سير العمل، الأمر الذي كان له الأثر الكبير في نجاح خطة اللجنة وتحقيق أهدافها المنشودة، مشيراً إلى أن اللجنة ليس بمفهومها المعروف أنها لجنة مراقبة على أعمال مكاتب الخدمة بقدر ما هي مساندة لأعمال هذه المكاتب ومساعدتها على أداء أعمالها وتذليل الصعوبات التي تواجهها، وأشار في حوار مع نشرة (أضواء) إلى أن الجميع كان يعمل بروح الفريق الواحد ونحو هدف واحد وهو تقديم خدمات مميزة لضيوف الرحمن وفيما يلي الحوار مع الأستاذ صابر عبدالفتاح.

يشير صابر عبدالفتاح إلى المهام والمسؤوليات المناطة باللجنة، قائلاً: أبرز مهام اللجنة هي متابعة تنفيذ تعليمات وتوجيهات المؤسسة ووزارة الحج لتقديم خدمات مميزة لحجاج بيت الله الحرام وفق ما ورد في الخطة التشغيلية للمؤسسة المعتمدة من قبل معالي وزير الحج ومعدة من قبل مجلس إدارة المؤسسة سواء فيما يتعلق بإسكان الحجاج بمكة المكرمة أم المشاعر المقدسة أو الإعاشة والتغذية أو الخدمات الإضافية الخاصة وجميع الخدمات التي توفر للحجاج الراحة والاستقرار وتحقق له حقوقه وواجباته وتمكنه من أداء فريضة الحج بكل سهولة ويسر، مبيناً أنه في المشاعر المقدسة تقوم اللجنة بمتابعة أداء مكاتب الخدمة الميدانية بدءاً من تنفيذ تجهيزات المخيمات واستكمالها على الوجه المطلوب سواء من ناحية الفرش والأثاث والتغذية في تقديم الوجبات المطلوبة وأعمال التكييف وتوفير الماء المبرد للشرب والنظافة العامة للمخيم وممراته ودورات المياه وكل ما يلزم المخيمات من تجهيزات لراحة وخدمة ضيوف الرحمن. كما تتابع اللجنة في نفس الوقت عملية تسليم واستلام المخيمات حتى تكون جاهزة لسكن الحاج أو كمقار لمكاتب الخدمة الميدانية في المشاعر المقدسة.

× وعن أبرز الأشياء التي تركز عليها فرق العمل خلال تفحصها لمكاتب الخدمة الميدانية في المشاعر المقدسة؟ قال عبدالفتاح: أبرز شيء أن تكون الخدمة المقدمة ذات جودة عالية ومتميزة ومطابقة للخطة التشغيلية

جدارتهم ومدى تحملهم للمسؤولية في خدمة ضيوف الرحمن.

### أمين سر اللجنة

ومن جانبه أوضح الأمين العام لسر اللجنة الأستاذ عبدالله ناجي اليامي أن أمانة سر اللجنة من أبرز مهامها ومسؤولياتها أنها عبارة عن (كنترول لجنة) حيث تقوم بإعداد المرفقات الخاصة بالزيارات الميدانية للجنة وإعداد التقارير الخاصة بذلك وأيضاً الرد على المخاطبات الرسمية وإعداد التقرير الختامي للجنة الذي يتم رفعه لسعادة رئيس مجلس إدارة المؤسسة والذي يتضمن إنجازات اللجنة وأبرز الملاحظات التي تم رصدها والمقترحات والمرفقات.

وكذلك الرد على المحاضر وتلخيصها وإعداد خطابات عليها ورفعها لمجلس إدارة المؤسسة وكل ما يتعلق بمهام ومسؤوليات اللجنة ويعمل معي كادر متكامل عبارة عن فريق عمل للمساعدة وأنا أقوم في النهاية برسم الخطوط الأخيرة لهم.

كما لدينا غرفة عمليات يتم استقبال البلاغات عن طريقها لتوجيهها للمشرفين لمتابعتها حتى يتم تفصيلها وكذلك تقوم الأمانة بتسجيل تقييم المكاتب والزيارات اليومية لموقع المؤسسة وتسجيلها أولاً بأول ورصد عدد الزيارات التي تتم لمكاتب الخدمة للمراقبة والمتابعة لإعداد خطابات وتقارير عليها والرفع بها للمؤسسة.

رئيس وحدة الطوارئ سهيل بنجر له "أضواء" :

## انضمام الطوارئ للإشراف والمتابعة حقق لها مكتسبات جديدة

كتب - أحمد الأحمدى



آلية العمل في مكة المكرمة ومناطق المشاعر المقدسة من خلال تقديم عرض مرئي قام به رئيس الوحدة، كما تم تزويد الأعضاء بنموذج يوضح بعض الملاحظات التي قد تواجههم في الميدان وطرق حلها ومن ثم قام أعضاء الفريق بجولة ميدانية على مواقع مكاتب الخدمة الميدانية بمكة المكرمة للتعرف على مواقعها ومعرفة جودة العمل فيها.

### الإنجازات

وعن الإنجازات التي حققتها أعضاء فريق الوحدة بمكة المكرمة أوضح بنجر أنه تم الاجتماع مع لجنة الإشراف والمتابعة للتنسيق مع لجنة الحاسب الآلي بالمؤسسة لتزويد وحدة الطوارئ، ببيان يوضح أعداد وأرقام ومواقع العمائر التابعة لكل مكتب خدمة ميدانية، كما تولى فريق الوحدة في كل فترة تفقد عدد من هذه العمائر المخصصة لسكن الحجاج وفق جداول زمنية ومكانية محددة تصدر من الأمانة العامة للجنة الإشراف والمتابعة بإشراف مباشر من رئيس الوحدة، وقد تم توزيع مكاتب الخدمة الميدانية على أعضاء الفريق منعاً للازدواجية في العمل وفق جدول معد مسبقاً من قبل أمانة اللجنة وتتم عملية تبادل المكاتب بين أعضاء الفريق بصفة يومية وقد قام الفريق بجولات ميدانية على العمائر مع التركيز على العمائر القديمة منها بالتنسيق مع رئيس المكتب وعضو الإسكان التابع له.. كما تمت تعبئة النماذج الخاصة بتفقد العمائر وفي حالة وجود مخالفات أو نقص في وسائل السلامة تم إعطاء المكتب فترة زمنية لإزالة المخالفة وتأمين النقص مع المتابعة لذلك وعند انتهاء الفترة الزمنية دون إزالة المخالفة أو تأمين النقص يرفع الأمر رسمياً للجنة الإشراف والمتابعة لمتابعة ذلك وهناك عدة أعمال للوحدة في هذا المجال منها معرفة أقرب موقع للجهات الخدمية لكل مكتب وقد قام أعضاء الفريق بأكثر من ثلاثة آلاف جولة ميدانية على مساكن الحجاج والقيام بحل أغلب المشكلات المتعلقة بالسكن من تخزين مواد قابلة للاشتعال أو الطبخ في الممرات أو الغرف أو نقص وسائل السلامة ومتابعة الحالات التي يتم سداها.

كذلك قام فريق الوحدة بالوقوف

أكد الأستاذ سهيل بن عثمان بنجر رئيس وحدة الطوارئ التابعة للجنة الإشراف والمتابعة بمؤسسة مطوية حجاج دول جنوب آسيا نجاح خطة الوحدة التي وضعتها وفريق العمل التابع لها لموسم حج هذا العام فيما يتعلق بأعمال الطوارئ بتوفيق الله ثم بدعم رئيس مجلس إدارة المؤسسة الدكتور رأفت بن إسماعيل بدر ونائبه المهندس زكي عمر حريري ورئيس لجنة الإشراف والمتابعة الأستاذ صابر ابن يوسف عبدالفتاح وتعاون كافة اللجان العاملة في المؤسسة.

### المهام والمسؤوليات

وأوضح أن أعضاء وحدة الطوارئ تشرفوا في موسم الحج بالانضمام إلى لجنة الإشراف والمتابعة، حيث تم في البداية تكوين القوى البشرية اللازمة لفريق العمل بالوحدة بعد أن تم عمل المقابلات الشخصية لهم مع رئيس اللجنة الأستاذ صابر بن عبدالفتاح وتم اختبارهم عملياً لأداء هذه المهمة ففي الفترة الأولى من عمل الوحدة تضمنت التجهيزات مشرفاً ميدانياً والفترة الثانية مشرفاً ميدانياً وأربعة مراقبين والفترة الثالثة مثلها أيضاً.

أما ما يتعلق بالأجهزة ووسائل المواصلات ففي موقع مكة المكرمة عدد (٢) سيارة ودراجة نارية وستة أجهزة لاسلكية و(١٢) جهاز برافو.

### بداية عمل الوحدة

وعن بداية العمل للوحدة وانتهائه وفق الخطة الزمنية التي تم وضعها لمهام العمل قال بنجر في مكة المكرمة بدأ العمل اعتباراً من غرة شهر ذي القعدة واستمر حتى منتصف شهر محرم على ثلاث ورديات الوردية الأولى من ١١ ليلاً حتى الساعة ٧ صباحاً وتضم مشرفاً ميدانياً ومراقباً والوردية الثانية من ٧ صباحاً إلى ٢ عصرًا وتضم مشرفاً ميدانياً وأربعة مراقبين والوردية الثالثة من الثالثة عصرًا حتى الحادية عشرة ليلاً وتضم مشرفاً ميدانياً وأربعة مراقبين.. وبفضل من الله بدأ أعضاء الفريق عملهم بعد أن تم عقد اجتماع بجميع أعضاء الفريق لشرح



### مشعر مزدلفة والمشاعر

وعن خطة الوحدة في مشعر مزدلفة قال البنجر: العمل على وريديتين صباحية ومسائية تضم مساعد رئيس اللجنة ومشرفين ميدانيين ويبدأ العمل من ١٤٣٦/١٢/٧هـ إلى ١٤٣٦/١٢/٩هـ وفي المشاعر المقدسة تم التنسيق مع لجنة الإشراف والمتابعة للتنسيق مع لجنة تخطيط وتوزيع المواقع بالمشاعر المقدسة بالمؤسسة لتزويد وحدة الطوارئ، ببيان يوضح أعداد وأرقام ومواقع مكاتب الخدمة الميدانية في مشعر مزدلفة ومشعر منى وقام الفريق بمهامه في تفقد مخيمات المشاعر المقدسة والتأكد من جاهزيتها واستبقاء كافة الشروط والتعليمات وتقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن أثناء وجودهم في المشاعر المقدسة.

على جميع الحالات الطارئة المبلغة له عن طريق عمليات المؤسسة أو عمليات الوزارة.. وكذلك الاستجابة الفورية للنداءات والمشاركة في ارشاد الحجاج التائهين وتزويد مركز الطوارئ والعمليات بخرائط توضح مواقع مكاتب الخدمة الميدانية بمناطق المشاعر والمساهمة في تقييم مكاتب الخدمة مع لجنة الإشراف والمتابعة والتنسيق مع إدارة الدفاع المدني للسماح للحجاج باستخدام الغاز لمكتب شؤون حجاج الهند.

وكذلك المشاركة مع وزارة الحج والدفاع المدني في عمليات التجارب الفرضية وتوزيع متطلبات الملف الخاص بالدفاع المدني والمشاركة في دورة التوعية التي أقامتها المؤسسة بمشاركة الدفاع المدني.

رئيس لجنة الخدمات التنسيقية لـ "أضواء" :

## تعاون الجهات الحكومية انعكس إيجاباً على أعمالنا بمكة والمشاعر



القواطع الجبسية التي تم عملها بمكاتب الخدمة إلى الموسم القادم كان له تأثير إيجابي لنا، بحيث إنه لم يحدث تكسير لهذه القطوع الجبسية بعد الموسم وبالتالي لم تكتب أو تسجل على المكاتب أي ملاحظة في هذا المجال، كما تمت قراءة العدادات والكيروسين وتم عمل محاضر باستلام المخيمات وابتظار ورود تكلفة التلفيات إذا هناك تلفيات سجلت على المكاتب وقد وردتنا تكلفة الكيروسين ووزناها على كل مكتب وحددنا كم عليه من تكلفة الكيروسين وتبقى الآن تكلفة خدمة الكهرباء وتكلفة التلفيات وهذه كالعادة يتأخر وصولها حتى شهر جمادى الثانية القادم.. وعندما تصل إلينا سوف نخصص لكل مكتب خدمة كم عليه من تلفيات بموجب المحاضر التي سجلت.

### أبرز المشكلات

- ماهي أبرز المشكلات التي وردت إليكم هذا الموسم؟
- لعل من أبرز المشكلات ما خلفته الأمطار والعواصف الترابية التي حدثت في نهاية شهر ذي القعدة وأحدثت بعض التلفيات في الأثاث بالمخيمات في منى وعرفات وعملية إعادة الأوضاع لسابقتها أخذت الكثير من وقت التجهيز لأنها أتلفت ما تم تجهيزه من خدمات المكاتب ولكن بتوفيق من الله استطعنا التغلب عليها وأنجزنا ما ألتف وإعادة الأوضاع لما كانت عليه في السابق، بتوفيق من الله ثم بجهود العاملين ثم بمؤازرة المسؤولين في المؤسسة ودعمهم.
- ولا ننسى دعم وزارة الحج وبالتالي سلمت المخيمات في ١٤٣٦/١٢/٥هـ في موعدها حيث تم تسليمها لوزارة الحج.

المخيمات بمنى أو بعرفات مثل انقطاع للمياه أو للتيار الكهربائي وانفجار ماسورة لتمديدات الصرف الصحي أو تمديدات المياه وغير ذلك من المشكلات التي يتم الإبلاغ عنها سواء في المربع أو المخيم أو في الممرات أو في دورات المياه فيتم إبلاغ الجهات المعنية لإرسال مندوبيها لإصلاح أي عطل أو خلل.. واللجنة تقوم في بداية الموسم ويوقت مبكر بالتنسيق مع جميع الجهات الخدمية لتقديم خدماتها لمكاتب الخدمة الميدانية كالكهرباء وشركة المياه الوطنية نحن في اللجنة نحاول أن نقف مع المكاتب لتذليل أي صعوبات تواجهها في هذا المجال.

وتستمر اللجنة في أعمالها في مناطق المشاعر المقدسة حتى انتهاء أعمال الموسم وترحيل الحجاج لأوطانهم.

### قراءة العدادات

بعد ذلك تبدأ اللجنة في مرحلة قراءة العدادات للمياه والكهرباء في مخيمات المكاتب بالمشاعر المقدسة ومساندة هذه المكاتب لإعادة تسليم هذه المخيمات لوزارة المالية مكتب منى كما يتم حصر التلفيات وكذلك إعادة أراضي عرفة إلى أمانة العاصمة المقدسة وإعداد محاضر بذلك فني هذا الموسم، تم بحمد الله وتوفيقه تسليم مواقع مكاتبنا في عرفات للأمانة والبالغ عددها (١١٨) مكتباً بدون ملاحظة على أي مكتب وهذا بخلاف المواسم الماضية التي توجد بها بعض الملاحظات البسيطة ولكن توجد الحلول المناسبة لها فوراً.

### إبقاء القواطع

كما أن قرار المدير العام لمشروع الخيام بمنى التابع لوزارة المالية والنقاضي بإبقاء

حجاج دول جنوب آسيا ومن تلك الجهات التي حققت تعاوناً كبيراً مع المؤسسة إمارة منطقة مكة المكرمة وزارة الحج، وزارة الشؤون البلدية والقروية وأمانة العاصمة المقدسة ومديرية الشؤون الصحية والشركة السعودية للكهرباء وشركة المياه الوطنية ووزارة المالية وغيرها من الجهات ذات العلاقة بشؤون الحج والحجاج، وكان للاجتماعات التنسيقية المسبقة مع هذه الجهات الدور الكبير في نجاح أعمال التنسيق حيث تم التعرف مبكراً على أرقام المسؤولين المباشرة وعناوين مقار فروعهم بالمشاعر المقدسة ومعرفة كيفية التواصل معهم في حالة وجود ما يستدعي ذلك وبالفعل كانت طريقة التواصل معهم جيدة أثناء فترة الحج والتجاوب كان سريعاً لإنهاء البلاغات والملاحظات التي طرأت أثناء الموسم وفي أوقات الذروة.

### • كيف بدأت أعمال اللجنة؟

- بدأت الأعمال بمساندة مكاتب الخدمة الميدانية بتسليم مواقعها في المشاعر المقدسة مثل استلام المخيمات في منى واستلام الأراضي في عرفات حيث تم تصميم جداول زمنية لاستلام هذه المواقع حيث شهد الموسم تسليماً لأول مرة لاستلام مواقع مشعر مزدلفة ولو أنه بدأ من العام الماضي ولكن هذا العام أكثر توسعاً وبعد الانتهاء من أعمال الاستلام قامت اللجنة بالمشاركة مع مكاتب الخدمة الميدانية كلجنة مع ممثلي المكاتب ووزارة المالية لاستلام المخيمات في منى استلاماً نهائياً بعد الاستلام الميداني المشار إليه والقيام بجرد التجهيزات الموجودة في المخيمات والطلبات وتصحيح الأخطاء الموجودة وحل المشكلات إن وجدت.

### استلام البلاغات

بعد ذلك تبدأ اللجنة في مرحلة متابعة استلام البلاغات والتي قد تحدث في

حوار: أحمد الأحمد / تصوير: محمد الصاوي

أكد الأستاذ محمد بن أحمد حافظ رئيس لجنة الخدمات التنسيقية تعاون جميع القطاعات الحكومية الخدمية مع مؤسسة مطوي حج دول جنوب آسيا قبل وبعد انتهاء موسم الحج، الأمر الذي انعكس بالإيجاب على نجاح الخطة التشغيلية للمؤسسة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة حيث بدأ التنسيق مبكراً من خلال عقد عدة اجتماعات تنسيقية مكثفة شارك فيها مندوبو هذه الجهات بحضور مسؤولي المؤسسة، كما كان التعاون والتنسيق مستمراً طوال الموسم خاصة بين الإدارات الخدمية ذات العلاقة بشؤون الحج والحجاج مثل شركة المياه الوطنية والشركة السعودية الموحد للكهرباء ووزارة الحج وعلى رأس هذه الأجهزة إمارة منطقة مكة المكرمة، مشيراً إلى أن التنسيق كان شاملاً مع جميع الإدارات الخدمية الحكومية والأهلية وأصبح الجميع يعمل وفق منظومة واحدة وبروح الفريق الواحد ونحو هدف واحد وهو خدمة وراحة ضيوف الرحمن.

• كيف كانت أعمال التنسيق بينكم وبين القطاعات الخدمية ذات العلاقة في موسم الحج المنصرم؟

- لقد كان التنسيق رائعاً وملموساً من كافة الجهات الحكومية والأهلية وبدأ مبكراً من خلال عقد عدة اجتماعات مع مسؤولي تلك الجهات ومندوبيها واستمر هذا التعاون وهذا التنسيق طيلة أيام الحج سواء كان في مكة المكرمة أم بالمشاعر المقدسة مما انعكس بالإيجاب على جودة الخدمة التي قدمت لضيوف الرحمن، وتحقق نجاح ملموس للخطة التشغيلية لتلك الجهات ومن ضمنها مؤسسة مطوي حج



مساعد رئيس لجنة الإشراف والمتابعة بمشعر منى لـ "أضواء" :

## نفذنا خطة الإشراف على مشعر منى بنجاح تام



حوار: أحمد الأحمد / تصوير: محمد الصاوي  
لا يذكر اسم مؤسسة مطوية حجاج جنوب آسيا إلا ويذكر اسم هذا الرجل العملي الطموح الذي ارتبط اسمه بالمؤسسة الرائدة منذ أكثر من ثلاثين عاماً إنه فهد بن أحمد سابق مساعد رئيس لجنة الإشراف والمتابعة بمشعر منى، ونظراً لإخلاص الرجل في عمله فقد حظي بتقدير كل من تعاقبوا على إدارة مجلس المؤسسة وعضويتها رؤساء لجنتها ففلاوة على جده واجتهاده في العمل فقد أصبح يمتلك خبرة تراكمية في أعمال الطوافة تجاوزت الثلاثين عاماً التقت به (أضواء) وخرجت بالحوار التالي:

### هذه خطتنا

وعن خطة العمل في لجنة الإشراف والمتابعة بمشعر منى؟ قال: كما هو معروف هناك لجنة رئيسية للإشراف والمراقبة في المؤسسة متفرعة منها عدة لجان فرعية أخرى وأنا مرتبط ارتباطاً مباشراً برئيس لجنة الإشراف والمتابعة بمشعر منى الزميل الأستاذ صابر بن يوسف عبدالفتاح الذي أجد منه كل دعم وتشجيع وتقدير باعتباري مساعداً له في رئاسة اللجنة أما بالنسبة لخطة اللجنة فهي تبدأ أولاً باستلام المواقع بالمشاعر المقدسة كما تتضمن ثلاث مراحل ومن أبرز مهامها توزيع مكاتب الخدمة الميدانية بمشعر منى والاستعداد والتجهيز لمكاتب الخدمة الميدانية وصيانة المخيمات (الخدمات العامة لكل مربع) وكذلك التشغيل وملاحظة المكاتب المتميزة بمشعر منى في كل عام، ويبدأ تنفيذ الخطة بتاريخ ١٤٣٦/١١/١١هـ حتى ١٤٣٦/١٢/١٢هـ، وتبدأ أعمالها بإجراء مسح لجميع المربعات الخاصة بالمؤسسة بمشعر منى، والقيام بجولات مكثفة لمعرفة أسماء الشوارع وأرقام المخيمات والمربعات حسب الترتيب، وكذلك القيام بجولات ميدانية شاملة لجميع المواقع للتعرف على المرافق الموجودة بكل مخيم مثل المطابخ ودورات المياه وغرف النفايات والممرات داخل المخيم وبوابات الطوارئ، وتسجيل أرقام البوابات الخاصة بكل مكتب وقيام فريق الإشراف والمتابعة بمنى بجولة على جميع مكاتب الخدمة وشرح الجدول الزمني وكيفية الاستفادة منه في تنظيم العمل أثناء تجهيز المخيمات وكذلك التنبيه على الالتزام بالمواعيد

ففي البداية سأناؤه عن بداية عمله في المؤسسة فقال: لقد بدأت العمل صغيراً منذ المرحلة الثانوية كموظف موسمي صغير أحمل أجهزة الاتصال لأحد كبار المسؤولين في المؤسسة منذ بداية تأسيسها قبل أكثر من (٣٠) عاماً وتدرجت في العمل الذي أحبته كثيراً لدرجة العشق رغم أنني لست من أسرة توارثت امتحان هذه المهنة ولكنني أحببتها لأنها تتعلق بخدمة وراحة حجاج بيت الله الحرام فليس هناك من مهنة أشرف من خدمة ضيوف الرحمن إن الأجر مضاعف فيها إن شاء الله ودعوات الحاج مستجابة كما جاء في الحديث الشريف.

وتدرجت في الوظائف حتى وصلت إلى هذا المنصب القيادي الذي أتشرف بالعمل فيه تحت توجيهات رؤسائي المباشرين وبدعم وتشجيع من قياديي المؤسسة وعلى رأسهم سعادة رئيس مجلس الإدارة الدكتور رأفت إسماعيل بدر وأعضاء المجلس الذين أعتبرهم قدوة لي ودافعاً قوياً لبذل المزيد من الجهود في مجال الأعمال والمهام والمسؤوليات المناطة بي فعندما أرى الرجل الأول في المؤسسة الدكتور رأفت بدر وهو

جودة ونوعية وحسن تنظيم خيمة المطوف وترتيبها بحيث يكون بها مكان لاستقبال الحجاج والرد على تساؤلاتهم بالإضافة إلى توفير مكان مناسب للأعضاء، وأن يكون العضو لديه إلمام كامل بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه ويجيد حسن التصرف عند مواجهة أي مشكلة ويتجاوب مع مندوبي الجهات الرقابية سواء في المؤسسة أم تتبع أي جهة أخرى.

وأن يتم التقيد بالجدول الزمني عند تجهيز المخيم وأن تكون هناك إبداعات وابتكارات لكل ما هو جديد ومفيد لخدمة ضيوف الرحمن، وأن تتم إجابة حسن التعامل من قبل العاملين والأعضاء مع الجميع، الحاج والجهات الرقابية والخدمية الأخرى، وكذلك الاجتهاد في المحافظة على مستوى النظافة في المخيم على مدار الـ ٢٤ ساعة طوال فترة مكوث الحجاج في المخيم.

وكذلك أن يوجد جميع العاملين في المخيم بشكل دائم بالإضافة إلى تقيدهم بالزي الموحد الخاص بالمكتب.

### تسليم المخيمات

وعن تسليم المخيمات لوزارة الحج في مشعر منى يقول السابق: لقد تم بحمد الله تسليم جميع مخيمات مكاتب الخدمة إلى لجان المراقبة والمتابعة بوزارة الحج بدون أي ملاحظات وفي وقت قياسي وقد تم ذلك بفضل من الله ثم بتوجيهات رئيس لجنة الإشراف والمتابعة الأستاذ صابر بن يوسف عبدالفتاح وبالمنااسبة أشكر سعادته على الدعم المعنوي الذي وجدته منه طوال الموسم. كما أشكر جميع مكاتب الخدمة بمنى وأعضائها على ما بذلوه معنا من تعاون في إنجاز كافة الأعمال والتجهيزات المطلوبة رغم ما شهده مشعر منى من هطول أمطار.

والمقاييس للتجهيزات على أن يكون ذلك كله وفق مواد وبنود العقد الموحد الذي أبرم بين المؤسسة ومكتب الخدمة وكذلك تعريف المكاتب بالدليل المساعد الذي أعده فريق العمل بلجنة الإشراف والمتابعة بمشعر منى، كذلك القيام بجولات ميدانية للتأكد من الحدود الفاصلة بين كل مكتب وما يجاوره. وأيضاً التنبيه على الأعضاء بمشعر منى بالوجود المستمر في المخيمات.

ومن ضمن أعمالها تفقد مخيمات مكاتب الخدمة بمنى في اليوم الرابع من شهر ذي الحجة للحرص على مدى جاهزيتها لاستقبال ضيوف الرحمن، وفي السادس من الشهر نفسه انتقل جزء من فريق عمل اللجنة إلى مزدلفة للوقوف والإشراف على تجهيزات مكاتب الخدمة وعلى استراحات مزدلفة بجوار محطتي القطار رقم (١) ورقم (٢) ومتابعة العمل أيضاً في هذه الاستراحات في مساء يوم ٩ ذي الحجة لاستقبال ضيوف الرحمن بها عند نفرتهم من عرفات.

### الاستعدادات لتجهيز المكاتب

لقد دأبت المؤسسة على تأمين كافة وسائل الراحة لحجاجها من خلال مكاتب الخدمة حيث يتم تجهيز المخيمات بمنى بالفرش اللائق وترامس المياه والشراشف والمراتب والمخدات، بالإضافة إلى صيانة هذه المخيمات والخدمات العامة داخل كل مربع والقيام بأعمال رصد للإيجابيات والسلبيات وعمل المقترحات والحلول للمشكلات إن وجدت ووضع بعض الابتكارات لتطوير وتحسين مستوى العمل، بالإضافة إلى الأعمال المتعلقة بمهام التشغيل لهذه المخيمات.

وعن أبرز شروط حصول مكاتب الخدمة الميدانية على التميز؟ قال السابق: هناك عدة معايير تم وضعها لهذا الشأن منها ما يتعلق بالتجهيزات في المخيم من



أهدت حجاجها ماء زمزم المبارك وسجاجيد (صنع في مكة) ..

## علوي: نجاح كبير لمؤسسة جنوب آسيا في وداع حجاجها



بوزارة الحج خالد محمود علوي أن مركز تفويج الحجاج بطريق مكة/ جدة السريع استقبل أكثر من ٦٠٠ ألف حاج للتأكد من إجراءات المغادرة، لافتاً النظر إلى أن عدداً من الجهات تدعم خدمات المركز وهي: وزارة الحج، ومكتب الزمامة الموحد، ووزارة الصحة، والخطوط السعودية، واللجنة التنفيذية لمراقبة نقل الحجاج، وجمعية هدية الحاج والمعتمر .. وكل هذه الجهات تتنافس في تقديم الخدمة لحجاج بيت الله الحرام.

وأضاف علوي أن وزارة الحج ممثلة بالإدارة العامة للتخطيط والتطوير، وبإشراف وكيل الوزارة للتخطيط والتطوير الدكتور محمد طلال سمس، وفرت ٢٢١ جهازاً آي باد ليتم قياس مدى رضا الحجاج حول الخدمات المقدمة لهم من خلال وجود ميداني بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بمحافظة جدة وميناء جدة الإسلامي ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة ومساكن الحجاج بالعاصمة المقدسة والمدينة المنورة.

### مواكبة التقنيات الحديثة

وأكد علوي أن الوزارة ماضية قدماً في تطوير خدماتها المقدمة لضيوف الرحمن ومواكبة العصر التقني الحديث المتزامن مع التنمية المستدامة التي تشهدها المملكة حالياً من خلال قياس رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم منذ وصولهم سواء إلى الميناء أم مطار الملك عبدالعزيز أم مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وحتى مغادرتهم إلى بلدانهم من خلال اختيار مجموعة من ضيوف الرحمن.

كما يتم اختيار مجموعة أخرى من الحجاج الذين وصلوا إلى الأراضي المقدسة وأخرى بالمشاعر المقدسة وأخرى بمركز التفويج وذلك أثناء المغادرة حيث يقوم الحجاج بتعبئة الاستبانة بداخل الأبياد ووضع التقدير المناسب لكل خدمة والتي يأتي منها خدمة نقل الأمتعة من المطار إلى

كتبا - محمد رابع سليمان

شهد مركز تفويج الحجاج بطريق مكة المكرمة / جدة / المدينة المنورة مغادرة آخر أفواج مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا بعد أن من الله عليهم بأداء مناسك حج عام ١٤٣٦ وودع آلاف الحجاج مكة المكرمة متوجهين إلى المدينة المنورة لزيارة مسجد الرسول صلى الله عليه وسلم، أو إلى مطار الملك عبدالعزيز بجدة للتوجه إلى أوطانهم، وأجمع الحجاج وهم يغادرون مكة المكرمة أنهم استمتعوا بموسم حج ناجح بكل المقاييس.

والتقت "أضواء" بعدد كبير من حجاج مؤسسة مطوفي جنوب آسيا الذين عبروا عن الشكر والعرفان والتقدير لحكومة وشعب المملكة العربية السعودية على كرم الضيافة ورعايتهم لحجاج بيت الله الحرام خير رعاية، مؤكداً أن مسؤولي المؤسسة ورؤساء مكاتب الخدمة الميدانية غمرونا بالحنافاة ولم يقصروا أبداً مع جميع الحجاج الذين يتشرفون بخدومتهم.

ورصدت "أضواء" عمليات مغادرة آخر أفواج حجاج جنوب آسيا بمركز تفويج الحجاج بطريق مكة/جدة السريع حالات الحزن التي ارتسمت على وجوه الحجاج تأثراً بمغادرتهم للمشاعر المقدسة رغم شوقهم لأوطانهم وأهاليهم، وكل أمنياتهم أن لا يكون هذا العام آخر عهد لهم بالبيت الحرام ويتطلعون للعودة مرات بعد مرات، فيما عبر عدد من حجاج المؤسسة عن شكرهم للمؤسسة والمطوفين الذين استضافوهم مؤكداً أن جميع الخدمات كانت ممتازة.

### خدمات المركز

ومن جانبه، كشف المدير العام للتطوير ومدير مركز مراقبة وتفويج الحجاج

عبدالرحمن أن برنامج تحفيز مصمم خصيصاً للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار من رجال الأمن وغيرهم من مختلف القطاعات العسكرية والمدنية، ويهتم البرنامج بتحفيز العاملين وتقديم الهدايا المناسبة لهم وبث الروح المعنوية الإيجابية فيهم، وحثهم على تقديم المزيد من الجهود على أكمل وجه في أقدس بقاع الأرض من خلال تهيئة الدورات التدريبية أو تقديم المنتجات التي تسهل عليهم أداء أعمالهم وتخفف عليهم مشاقه وصعوباته.

وأشار عبدالرحمن إلى أن جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية تعمل على برامج متعددة بعد انتهاء الحجاج من أداء مناسكهم في المشاعر المقدسة كبرنامج التوديع، وبرامج السقيا، ومساعدة ذوي الاحتياجات، وابن السبيل المنقطع من حجاج بيت الله الحرام، لافتاً النظر إلى أن الجمعية تعمل بالتكامل مع الجهات الأخرى في تقديم خدماتها لضيوف الرحمن كما تعمل على مساندة العاملين بخدومتهم من كافة القطاعات الأمنية والمدنية والأهلية من خلال برنامج التحفيز، مبيناً أن عدد الخدمات المقدمة لرجال الأمن العاملين في خدمة الحاج في المناطق المركزية والمشاعر (١٠) آلاف خدمة.

الحافلات وإلى مقار سكنهم إضافة إلى توفير المطاعم والمقاهي في المنفذ وخدمة المعلومات والإرشاد والترجمة وخدمة الترحيل والنقل من وصولهم إلى مقارهم إلى حين المغادرة وكذلك حسن تعامل مقدم الخدمة لهم عند الاستقبال ومستوى النظافة والتكليف وأيضاً خدمة توفير مياه زمزم في السكن، وكذلك المعلومات الإرشادية في السكن، إضافة إلى قياس مدى رضاه عن الخدمات المتنوعة التي تقدم لهم بالمشاعر المقدسة، والتي تشمل: الخدمات الصحية، والنقل، والمياه، والنظافة، وخدمات القطار، والتغذية، والسكن في المخيمات، وانسيابية الحركة المرورية، وتعامل مسؤول التفويج من المخيم لجسر الجمرات، إضافة إلى قياس الخدمة المقدمة لهم أثناء المغادرة والتفويج، وحمل الأمتعة، وجاهزية الحافلات، وحسن تعامل مقدم الخدمة عند المغادرة، كما تعمل جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية على مساندة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن في مركز التفويج، وذلك ضمن برنامج تحفيز، وهو من قائمة أهم البرامج التي تقدمها الجمعية للعاملين على خدمة ضيوف الرحمن تحت شعار "نخدم من يخدم".

فيما أوضح مدير قسم البرامج بجمعية الحاج والمعتمر المهندس صالح

