

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

شغف وشرف

برنامج خدمة ضيوف الرحمن
التقرير السنوي

لغ 2024 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

17

02

نظرة على أبرز الإنجازات لعام 2024

6

01

المُقدِّمة

64

04

المرحلة الثانية: الانطباع الأول
اللقاء الأول بنور الضيافة

37

03

المرحلة الأولى: ما قبل الوصول
بداية الرحلة المباركة لضيف الرحمن

126

06

المرحلة الرابعة: اكتشاف المملكة
كنوز الأرض المباركة

90

05

المرحلة الثالثة: أداء النُسك
مناسك الطاعة والسكينة

161

08

المرحلة السادسة: التمكين والشراكات
آفاق الأمل والاستدامة

152

07

المرحلة الخامسة: مكتب مشاريع الحج
يدٌ واحدة لخدمة ضيوف الرحمن

189

09

الخاتمة



كلمة القيادة



”

إننا في المملكة العربية السعودية وقد شَرَّفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما نذرنا أنفسنا وإمكاناتنا، وما أوتينا من جهد، قيادةً وحكومةً وشعباً لراحة ضيوف الرحمن، والسهر على أمنهم وسلامتهم. نشكر الله الذي مَكَّننا من مواصلة هذا العمل الرائع، ونحن فخورين بذلك، ويشرّفنا أن نواصل المهمة بأعلى مستويات الكفاءة من خلال الجهود المتميزة.

“

خادم الحرمين الشريفين

المَلِكُ سَلَمَةُ بْنُ عَبْدِ الْعَزِيزِ السَّعُودِ

حفظه الله

كلمة القيادة



”

نحمد الله تعالى على ما أكرم به بلادنا من خدمة الحرمين الشريفين، ورعاية الحجاج والمعتمرين والزوار.

“

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

مُحَمَّدُ بْنُ سَلَمَةَ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ السَّعُودِ

حفظه الله

المُقدِّمة

على هذه الأرض الطيبة المباركة تتواصل الرعاية الكريمة لضيوف الرحمن، وفي العهد السعودي الزاهر لثلاثة قرونٍ متواصلة، تجلّت هذه الرعاية في خدمة الحجاج والمعتمرين وتأمين قوافلهم، حتى أتى الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود - طيّب الله ثراه - ليعزّز قواعد خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، هذا الشرف التاريخي الأصيل للمملكة العربية السعودية قيادَةً وشعبًا، ويستمر بتوفيق من الله على أيدي ملوك هذه البلاد البرّة، السائرين على خُطى المؤسّس.

ومع إشراقة كل يوم تواصل المملكة رسالتها الأسمى التي تجمع بين شرف الخدمة وعظمة المسؤولية، بخطواتٍ مُتسارعة وطموحة تجسّدُها رؤية المملكة 2030، ليشهد العالم نقلة تحوليّة تسعى لجعل رحلة ضيف الرحمن تجربة لا تُنسى، من الفكرة إلى الذكرى.

وتوثيقًا للرحلة التحوليّة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن يتضمن التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن رصدًا واقعيًا وملموساً للتطورات على أرض الواقع، حيث يهدف إلى توثيق وعكس الأثر الإيجابي في رحلة ضيوف الرحمن من خلال تسليط الضوء على قصص النجاح والمبادرات والمشاريع المُلهمة التي تخدم ضيوف الرحمن، حيث تجسدت رؤية المملكة 2030 من خلال تقديم خدمات متميزة وحلول مُبتكرة



كلمة معالي الدكتور

توفيق بن فوزان الربيعة

شرفٌ..فرحٌ..مسؤولية



تضرّع ودعوات وابتسامات وابتهاالات، لأكثر من 18.5 مليون حاج ومعتمر عام 2024م، حققوا حلم تأدية النُسك؛ مُلبّين مُحرمين، قادمين من كلّ فج عميق، من أقصى قرية في جزر إندونيسيا إلى سهول الساحل الغربي الأمريكي، هو منظر مهيب يبعث مشاعرَ مختلطة، بين استشعار هذا الشرف العظيم بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، والفرح بأننا نعمل كمنظومةٍ لتسهيل هذه الرحلة الإيمانيّة الخالدة، هنالك مسؤولية تتعاضم لأن هذا العدد الغير مسبوق لم يتحقق لولا مشيئة الله، ومن ثمّ التوجيه والدعم والتمكين من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز، وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء، حفظهما الله

منذ الهجرة النبويّة الشريفة التي غيّرت مَجْرى التاريخ، لم يصل عدد الحجاج والمعتمرين إلى هذا الرقم التاريخي، وذلك توفيق من الله الذي سخر قيادةً رشيدة؛ تبذل الغالي والنفيس من أجل خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما. هذه القيادة وضعت على رأس أولويات رؤية المملكة 2030 خدمة الحجاج والمعتمرين عبر ”برنامج خدمة ضيوف الرحمن“، الذي عمل مع منظومة من الشركاء المتميزين؛ ليكون عام 2024م تاريخيًا بامتياز.

يرصد هذا التقرير جهودًا مميّزة لمخرجات مبادرات ومشاريع برنامج خدمة ضيوف الرحمن خلال عام 2024م، ابتداءً من سلسلة التسهيلات التي مكّنت ملايين المسلمين، وحتى تطوير ”تطبيق نُسك“ ليكون الأبرز والأهم لملايين المسلمين حول العالم، ومنه ”بطاقة نُسك“ التي كانت العلامة الفارقة في حجّ موسم 1445هـ، وحتى النقلة التاريخية في تجربة زيارة الروضة الشريفة، حيث تمكّن ما يُقارب 13 مليون مسلم من زيارتها خلال العام الماضي، في حين لم يكن العدد يتجاوز ثلاثة ملايين قبل أربعة أعوام فقط.

كما أنّ الفرحة مضاعفة بتأهيل وتهيئة 15 موقعًا تاريخيًا مرتبطاً بالسيرة النبويّة الشريفة، في مكة المكرمة والمدينة المنورة، ولا ننسى جهود ما يقارب 153,009 ألف متطوع، الذين مثّلوا أخلاق الإنسان السعودي العربي المسلم الأصيل؛ في خدمة ضيف الرحمن خلال موسمي الحج والعمرة، بشغفٍ وتفانٍ وأمانةٍ وإخلاص.

إن ما ترونه من إنجازات هو نتاج لعمل أكثر من 40 جهةٍ شريكة، تقود وتنفذ المبادرات مستشعرةً بالمسؤولية الدينيّة والوطنية، فلهم جزيل الشكر والتقدير على ما قدموا، وننتظر المزيد في عام 2025م. هذا الجهد يرفده عملٌ دؤوب ومتميز من فريق برنامج خدمة ضيوف الرحمن، فلهم كل الامتنان والتقدير. ورسالتي لهم: المُقبل أكثر تحدّيًا، فلنعمل معًا لنحقق معًا قفزاتٍ متتالية، ولنحقق النقلة التحولية التي تسعى إليها رؤية المملكة 2030 في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

وزير الحج والعمرة رئيس لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن

كلمة سعادة المهندس

محمد أبو الخير إسماعيل



قيادة عظيمة.. وشركاء شغوفون

سُخِّرَ الله سبحانه وتعالى للحرمين الشريفين وقاصديهما قيادةً عظيمةً تبذل الغالي والنَّفيس من أجل أن يحظى كل مسلم يقصد مكة المكرمة والمدينة المنورة حاجًا ومُعتمرًا وزائرًا بأقصى درجات الراحة والطمأنينة والتيسير. ومكَّنت هذه القيادة يحفظها الله، منظومةً مُتكاملةً من الجهات التي تعمل ليلاً نهاراً، على دعم وتمكين رؤية المملكة 2030 ، ليكون ضيف الرحمن أولاً ، استمراراً للشرف التاريخي الأصيل لبلادنا، قيادةً وشعباً، في خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما.

مر عام 2024 م حاملاً الرقم التاريخي **18 مليوناً** ونصف مليون حاج ومُعتمر تفانت في خدمتهم منظومة مُتكاملة يعمل فيها **أكثر من 40 جهة**، ليكون الهدف الأول والأخير تحقيق تجربةٍ إيمانيةٍ لا تُنسى

جاءت هذه التجربة نتيجةً للمبادرات والمشاريع التي تسابقت الجهات كافة في المنظومة لإنجاز مَعالمها، ومع كل مَعلم كانت البشرى تتوالى بالتيسير والتسهيل، مصحوبةً بدعوات لكل من خدم ضيوف الرحمن.

نُقَدِّم في هذا التقرير حقائق وأرقامًا هي مصدر فخر وطني لكل خادم لضيف الرحمن بشكل عام، إذ إنّ إخلاصهم وتفانيهم درسٌ نستحضره دائماً، ليحفِّزنا على مواصلة العمل بجد.

إن هذا التقرير السنوي يحوي معلوماتٍ متنوعةً، توضح نجاح المملكة في تمكين أكبر عدد من المسلمين الذين أدوا مناسك العمرة، وتقدم شواهد على رفع كفاءة وجودة الخدمات المُقدَّمة للحجاج والمُعتمرين، وعلى رأسها رقمنة الخدمات عبر تطبيق نُسُك، فتطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة وصولاً إلى تأهيل وتطوير 15 موقعا تاريخياً مرتبطاً بالسيرة النبوية الشريفة، و **45 جهةً** إثرائية تجعل من رحلة ضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة تجربةً لا تُنسى، كل ذلك بفضل الله ومن ثم بفضل العمل الجاد للشركاء الشغوفين بخدمة ضيوف الرحمن.

شكراً للقيادة الرشيدة التي منحتنا جميعاً التمكين والثقة، شكراً لمعالي رئيس لجنة البرنامج على القيادة الملهمة، شكراً لأصحاب السمو والمعالي والسعادة أعضاء لجنة البرنامج الذين مكنونا من تحقيق هذه المخرجات التاريخية، شكراً للشركاء المخلصين لدينهم ووطنهم الحريصين على الإنجاز بتفانٍ وتميز، وشكراً لفريق البرنامج المُتميز والمُخلص والفدِّ والمُسْتشعر بالمسؤولية الدينية والوطنية في خدمة ضيوف الرحمن.

الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن

إلى جميع المواطنين..

أنتم فخر الوطن.. مواقف إنسانية متعدّدة.. مبادرات مشرّفة، صداها لا يزال عالقاً في ذاكرة ضيوف الرحمن، مُنجزاتٍ نسردها ونحن نلمس مشاركتكم بها، فقد ساهمتم بتعزيز هوية عريقة تحمل في طياتها أصالة تاريخية، وتحملون على عاتقها شغفاً وشرفاً متوارثاً عبر الأجيال، لإثراء و تعظيم تجربة ضيوف الرحمن.

إن ما قدمتموه من خدمات جليلة ومبادرات إنسانية خلّاقة تعكس أصالة بلادكم وكرم أخلاقكم، وتجسّد قيم التلاحم شعباً وقيادةً لتحقيق رسالة دائمة وهي خدمة ضيوف الرحمن. لقد كنتم خير سفراء لوطننا، وأثبتتم للعالم أجمع أن المملكة نموذجاً يتبنّاه كلّ من يريد أن يتصدّر الريادة العالمية.

“بقلوب يملؤها التقدير والامتنان، نرفع إليكم أسمى آيات الشكر والعرفان على جهودكم المباركة في خدمة ضيوف الرحمن”



أعضاء لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن



معالي الأستاذ
أحمد الخطيب
وزير السياحة



معالي الدكتور
ماجد القصبي
وزير التجارة



صاحب السمو
الأمير بَدْر بن عبد الله
بن فرحان آل سعود
وزير الثقافة



معالي الدكتور
توفيق الربيعة
رئيس لجنة برنامج
خدمة ضيوف الرحمن



معالي الأستاذ
محمد الجدعان
وزير المالية



معالي المهندس
خالد بن عبد العزيز الفالح
وزير الاستثمار



معالي الأستاذ
ماجد الحقييل
وزير البلديات والإسكان



معالي المهندس
عبدالرحمن الفضلي
وزير البيئة والمياه والزراعة



معالي الأستاذ
فهد الجلاجل
وزير الصحة



معالي المهندس
صالح الجاسر
وزير النقل والخدمات
اللوجستية



معالي المهندس
أحمد بن سلمان الراجحي
وزير الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



معالي المهندس
عبدالله السواحة
وزير الاتصالات
وتقنية المعلومات



معالي المهندس
فهد البليهشي
الرئيس التنفيذي لهيئة تطوير
منطقة المدينة المنورة



معالي المهندس
وليد الخريجي
نائب وزير الخارجية



معالي الدكتور
ناصر الداود
نائب وزير الداخلية



معالي الأستاذ
ياسر الرميان
محافظ صندوق
الاستثمارات العامة



سعادة المهندس
محمد أبو الخير إسماعيل
الأمين العام للجنة برنامج
خدمة ضيوف الرحمن



سعادة المهندس
فارس رجب
مستشار نائب أمير منطقة مكة
المكرمة والرئيس التنفيذي لهيئة
تطوير منطقة مكة المكرمة



سعادة المهندس
صالح الرشيد
الرئيس التنفيذي للهيئة المَلَكِيَّة
لمدينة مكة المكرمة والمشاعر
المقدسة

جهود تتضافر لتجربة استثنائية

ترجمةً لحرص القيادة الرشيدة التي تأخذ من خدمة الحرمين الشريفين لقبًا تعزُّ به، وتأكيدًا للشرف التاريخي الأصيل، يأتي برنامج خدمة ضيوف الرحمن (أحد برامج رؤية المملكة 2030 التنفيذية) ليقوم بدوره الإستراتيجي في قيادة النقلة التحويلية في المنظومة وذلك من خلال العمل مع الشركاء في الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية، لصناعة وتنفيذ مبادرات مُبتكرة تضمن أن تكون زيارة الحرمين الشريفين تجربة استثنائية لا تُنسى ”من الفكرة إلى الذكرى“ وذلك بترجمة أهداف البرنامج الثلاثة:

03

تقديم خدمات ذات جودة
عالية للحجاج
والمعتمرين

02

إثراء التجربة الدينية
والثقافية للحجاج
والمعتمرين

01

تيسير استضافة المزيد
من المعتمرين وتسهيل
الوصول إلى الحرمين
الشريفين



وسط منظومة متكاملة لتحقيق الكفاءة والتمكين



الركائز

العمق العربي والإسلامي

قوة استثمارية رائدة

محور ربط القارات الثلاث



المحاور

مجتمع حيوي

اقتصاد مزدهر

وطن طموح



أهداف المستوى الأول

تعزيز القيم الإسلامية والهوية الوطنية

تمكين حياة عامرة وصحية

تنمية وتنويع الاقتصاد

زيادة معدلات التوظيف

تعزيز فاعلية الحكومة

تمكين المسؤولية الاجتماعية



أهداف المستوى الثاني

خدمة المزيد من ضيوف الرحمن على أكمل وجه

تعزيز القيم الإسلامية

تعزيز الهوية الوطنية



أهداف المستوى الثالث

تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين



مستهدفات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

يُجسّد البرنامج التزام المملكة العميق لخدمة ضيوف الرحمن والحرص على راحتهم وسلامتهم من مرحلة ما قبل الوصول حتى المغادرة، حيث يركز البرنامج على ثلاثة مستهدفات رئيسية:

تيسير استضافة المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

01

من خلال تمكين المزيد من المسلمين من أداء العمرة عبر تسهيل إجراءات القدوم وتعزيز خيارات السفر، وزيادة الطاقة الاستيعابية، مع ضمان الأمن والسلامة.

المُسْتَهْدَف من الوصول
للطاقة الاستيعابية للمعتمرين

2025م

2030م

15

مليون
معتمر

30

مليون
معتمر

عملت المملكة على استضافة وتيسير وصول المعتمرين من خلال العمل على عدة جوانب، منها:

02

التوسع في البنية التحتية ورقمنة وتطوير الخدمات
لإستضافة 30 مليون معتمر عام 2030م

- إجراءات سهلة وميسرة للقدوم لأداء العمرة.
- حلول فعالة ومبتكرة لاستيعاب أعداد أكبر.

01

توفير الخدمات المُمكنة من استضافة 15 مليون
معتمر عام 2025م

- خدمات بأعلى المعايير تلبي احتياجات ضيوف الرحمن.
- سلاسة وانسيابية في الرحلة كاملة مع التسخير الأمثل لأحدث التقنيات.

تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

من خلال توفير تجربة مُتكاملة تواكب تطلّعات ضيوف الرحمن، من لحظة اتّخاذ القرار حتى مغادرتهم، عبر تحسين أداء الجهات المعنية ورفع كفاءة الخدمات المُقدّمة.

90%

85%

المُسْتهدف من الوصول لنسبة
الرضا عن الخدمات المقدّمة

2025م

2030م



حرصت المملكة على تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، منها:

• تمكين تجربة تحويلية مهيأة بأحدث الابتكارات.

• ضمان تجربة سلسلة ومريحة من خلال تسخير جميع الإمكانيات المُتاحة.

• تصميم تجربة فريدة تفوق التوقعات.

• تقديم خدمات بمستويات ومعايير عالمية.

إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

03

من خلال تعزيز البعد الروحاني لرحلة الحجاج والمعتمرين عبر تسليط الضوء على التراث الإسلامي العريق الذي تزخر به المملكة



المُستهدف من المواقع الإسلامية والثقافية المؤهلة



عملت المملكة على إثراء التجربة الدينية والثقافية لضيوف الرحمن من خلال العمل على عدة جوانب، منها:

03	02	01
جعل المملكة بوابة لتجارب ثقافية وروحانية ثرية.	اطّلاع ضيوف الرحمن على التراث المحلي لمنطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة.	تأهيل وتطوير وتحسين المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية.

مُمكّنات رئيسية لضمان تجربة استثنائية لضيوف الرحمن

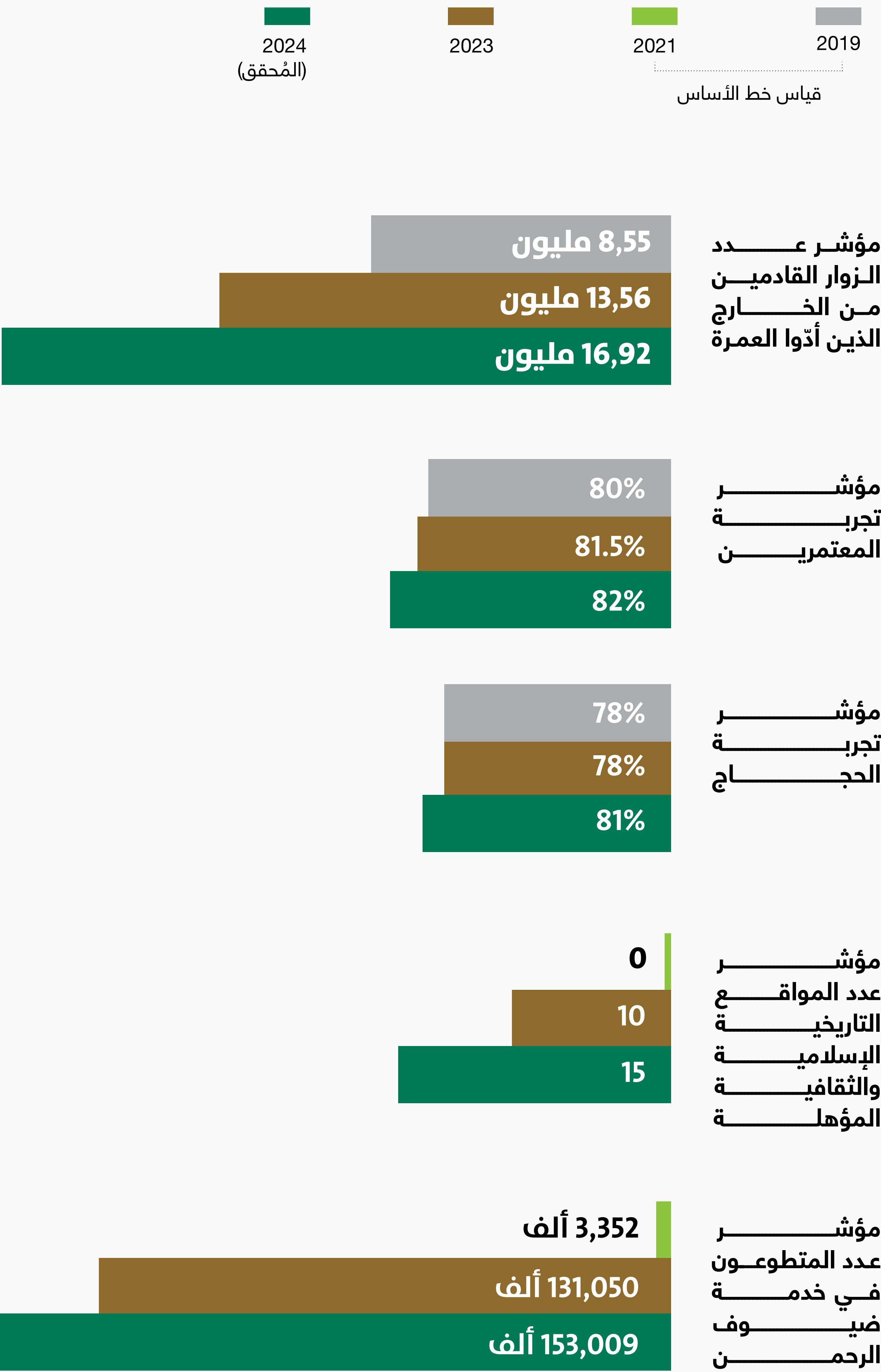
كفاءات بشرية مؤهلة	تقنيات رقمية متطورة	بنية تحتية مُتكاملة
تجسد قيم الضيافة والاعتزاز بالخدمة.	تسهل الخدمات وتعزز الكفاءة.	توفر الخدمات الأساسية طوال الرحلة.

بهذه الجهود، تواصل المملكة أداء رسالتها التاريخية في خدمة ضيوف الرحمن بأعلى المعايير، ترسيخًا لدورها الريادي العالمي تخطو بخطى ثابتة نحو تحقيق أهدافها الإستراتيجية المستقبلية لخدمة ضيوف الرحمن



مؤشرات الأداء الإستراتيجية

إنجازات متواصلة ونمو متسارع لتحقيق
مُستهدفات رؤية 2030م

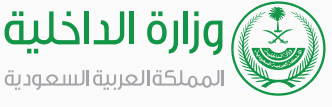
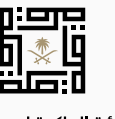


نظرة على
أبرز الإنجازات
لعام 2024



شركاء النجاح

المساهمون في إنجازات المملكة في خدمة ضيوف الرحمن

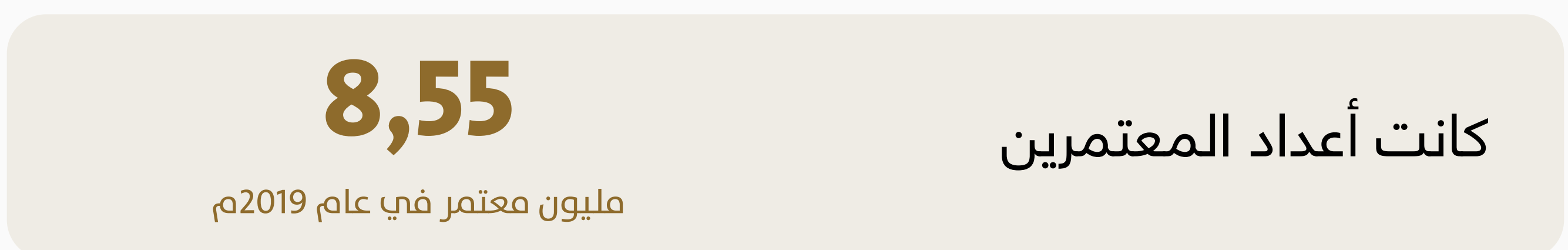
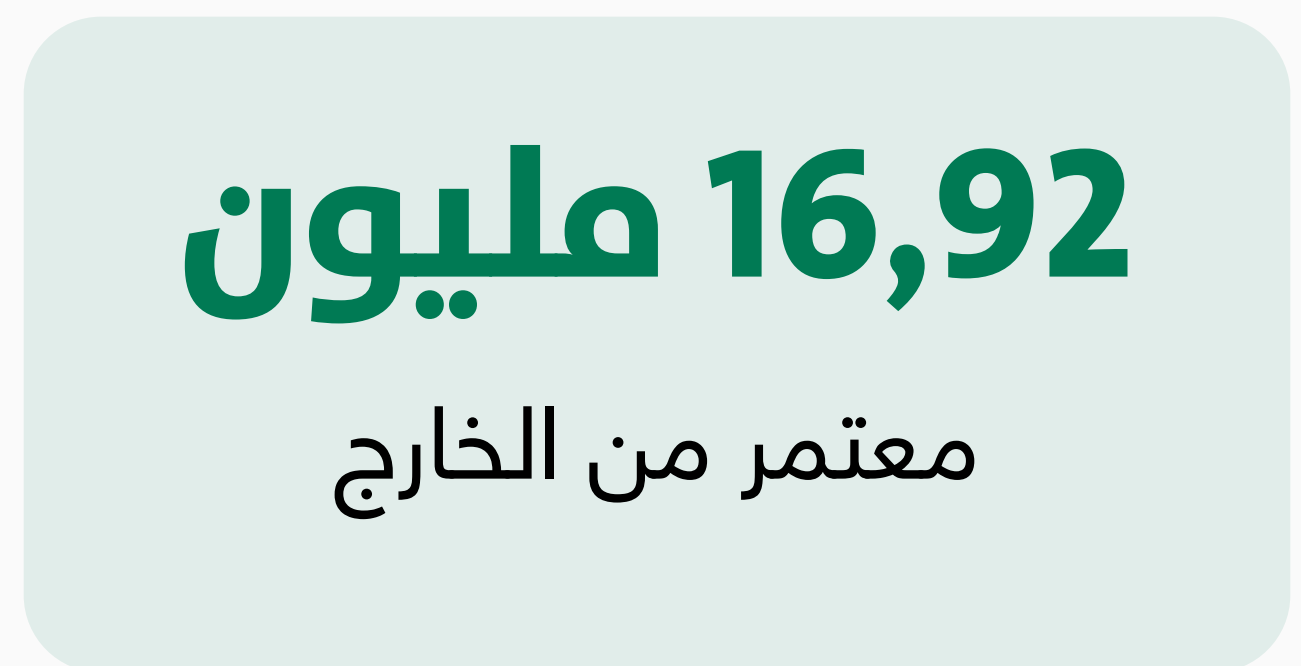
 وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية	 مكتب مركز العمل الدائم PWT Office	 أداء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة	 مكتب الإدارة الاستراتيجية Strategic Management Office
 وزارة الاستثمار Ministry of Investment	 وزارة الخارجية MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS	 EXPRO شركة الخدمات الهندسية والبناء Engineering and Construction Services	 وزارة السياحة Ministry of Tourism
 وزارة التعليم Ministry of Education	 وزارة التجارة Ministry of Commerce	 الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	 وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
 وزارة الثقافة Ministry of Culture	 وزارة البيئة والمياه والزراعة Ministry of Environment Water & Agriculture	 وزارة النقل والخدمات اللوجستية Ministry of Transport and Logistic Services	 وزارة الإعلام Ministry of Media
 وزارة المالية Ministry of Finance	 وزارة الاقتصاد والتخطيط MINISTRY OF ECONOMY & PLANNING	 وزارة البلديات والإسكان Ministry of Municipalities and Housing	 وزارة الصحة Ministry of Health
 الهيئة العامة للسياحة والتراث المسجد الحرام والمسجد النبوي	 الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة HOLY CITIES AND HOLY SITES	 وزارة الاتصالات والمعلومات MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY	 وزارة الاتصالات والمعلومات MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY
 TGA الهيئة العامة للنقل Transport General Authority	 SDAIA الهيئة السعودية للبيانات والمعلومات Saudi Data & AI Authority	 الهيئة العامة للإحصاء General Authority for Statistics	 SAUDI TOURISM الهيئة السعودية للسياحة AUTHORITY
 الصادرات السعودية هيئة تنمية الصادرات السعودية	 هيئة الهلال الأحمر السعودي SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY	 هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة Al Madinah Region Development Authority	 أوقاف AWQAF
 SAR الخطوط الحديدية السعودية SAUDI ARABIA RAILWAYS	 البنك المركزي السعودي Saudi Central Bank	 وزارة الدفاع Ministry of Defense	 GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation
 المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي National Center for Non-Profit Sector	 مركز تنمية القطاع غير الربحي Non-Profit Development Center	 جامعة أم القرى UMM AL-QURA UNIVERSITY	 أمانة العاصمة المقدسية HOLY MAKKAH MUNICIPALITY
 هيئة التراث Heritage Commission	 وزارة التعليم Ministry of Education	 أمانة منطقة المدينة المنورة Madinah Regional Municipality	



يشهد عام 2024 استمرار الإنجازات والتطورات

التي تعزز تجربة ضيوف الرحمن، حيث تؤكد الأرقام والمؤشرات على نجاح الجهود المبذولة في ترسيخ مكانة المملكة كوجهة إسلامية أولى للمسلمين من جميع أنحاء العالم.

تواصل منظومة خدمة ضيوف الرحمن تحقيق أهدافها من خلال تسهيل إجراءات الوصول إلى الحرمين الشريفين، وزيادة أعداد الحجاج والمعتمرين، والارتقاء بجودة الخدمات المُقدّمة، بما يُثري تجربتهم الإيمانية والثقافية. ومن خلال شراكات إستراتيجية مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية، يشهد العام الجاري تنفيذ مبادرات نوعية وتطوير حلول مُبتكرة تسهم في تحسين رحلة ضيوف الرحمن، وتوفير تجربة أكثر يُسراً وراحة.



722,000 
ألف حاج

استفاد من مبادرة «حج بلا حقيبة»، ممّا
اختصر وقت إجراءات الوصول من 120 إلى
15 دقيقة

101%

نسبة النمو لأعداد المعتمرين
من الخارج لعام 2024م مقارنة
بعام 2022م

74% - 81%
من إلى

ارتفاع نسبة رضا حجّاج بيت الله
الحرام خلال ثلاثة سنوات فقط.



82%

حافظت نسبة رضا المعتمرين
على استقرارها رغم تضاعف
الأعداد خلال الأعوام الثلاث
الماضية.



322,901 حاجًا

من 7 دول، تم خدمتهم ضمن مبادرة طريق مكة لعام 2024،
ليصل إجمالي المستفيدين إلى 940,657 ألف منذ انطلاق المبادرة

2,206 رحلة

نقل قطار المشاعر ضيوف الرحمن بين
عرفات ومُزدلفة ومِنى، ممّا سهّل تنقل
الحجاج بانسيابية وأمان



86% 

نسبة الرضا لمنصة نُسك حج 2024

126 دولة 

بـ 7 لغات تخدمهم منصة نُسك حج
بههدف تيسير رحلة الحج عالميًا.



57% - 81%
من إلى

ارتفاع نسبة رضا زوّار الروضة
الشريفة خلال عامين فقط.

+13,000,000
مليون زائر

تم استقبالهم لزيارة الروضة
الشريفة

15 موقع

تاريخي تم تأهيلهم ضمن
مُستهدفات رؤية المملكة 2030



90%

من المعتمرين يزورون المواقع
التاريخية وذلك حسب الدراسات السابقة



153,009 ألف

متطوع شاركوا في خدمة ضيوف الرحمن



102%

نسبة تحقيق مستهدف المتطوعين
لعام 2024م، متجاوزًا النسبة
المُستهدفة.



100,000 زائر

87 دولة

شاركت في مؤتمر ومعرض
خدمات الحج بنسخته الثالثة
2024



زيارات دولية ساهمت بإيجاد حلول واقعية
فعّالة، من خلال:

100

لقاء وزير ومفتي

33

زيارة دولية

129,000 ألف

متدرَّب ومتدرِّبة تم تدريبهم في مركز
ترخيص وتدريب العاملين في قطاع
ضيوف الرحمن

2,500



برنامج تدريبي

قُدِّم إلى خدام ضيوف الرحمن حضورياً وافتراضياً

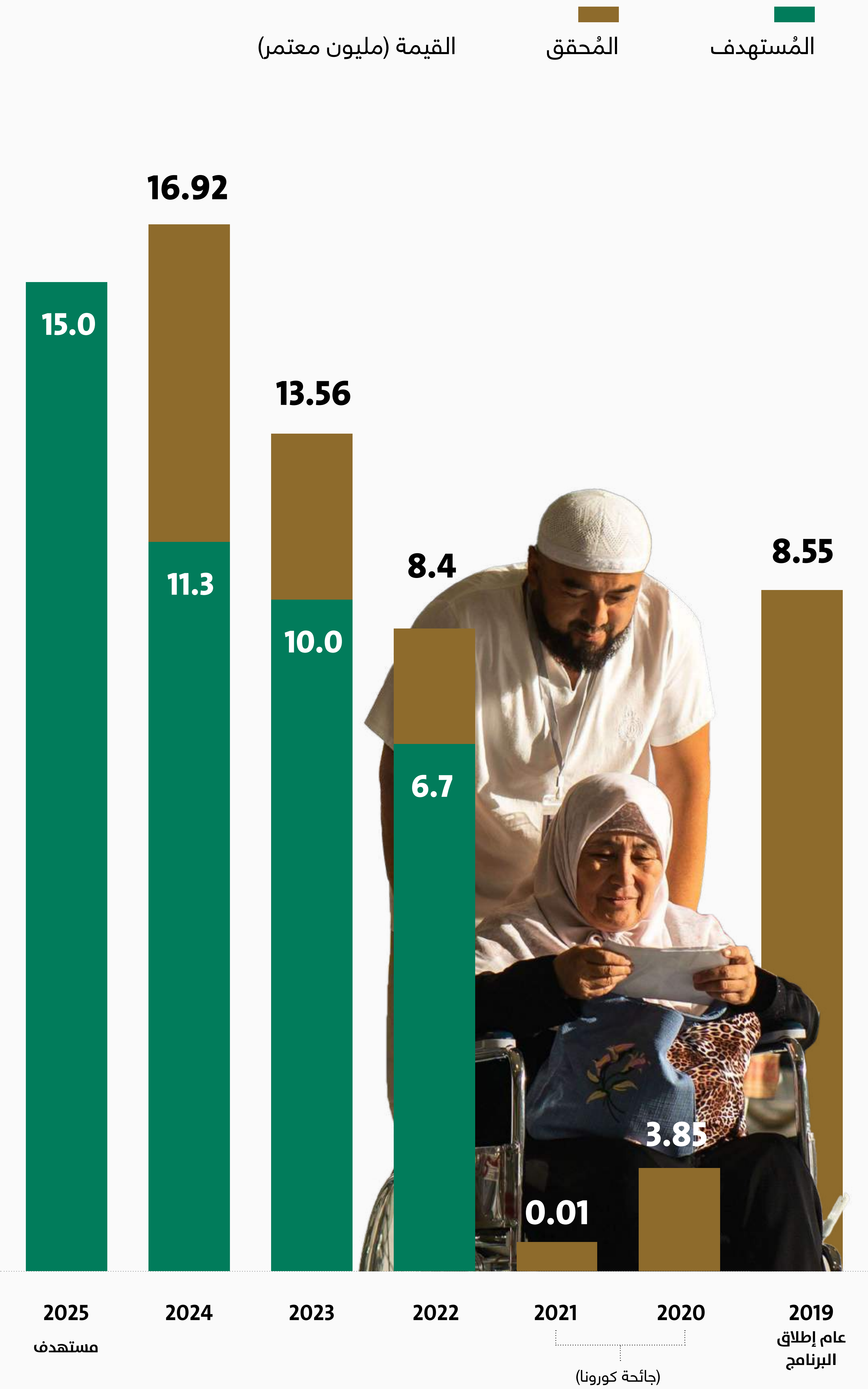
300,000 ألف



ساعة تدريبية خصصها المستفيدين لتطوير مهاراتهم

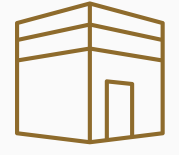


نمو أعداد المعتمرين من الخارج عبر السنوات



تصنيف دولي حصلت عليه المملكة..

مكة المكرمة



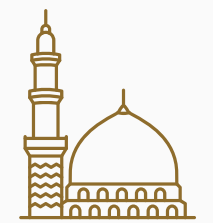
المرتبة
5

عالمياً في عدد الزوار الدوليين.

حققت مكة المكرمة إنجازاً جديداً باحتلالها المرتبة الخامسة في مؤشر المدن الأكثر استقبالا للزوار الدوليين.



المدينة المنورة



المرتبة
7

عالمياً ضمن التصنيف العالمي لمؤشر الأداء السياحي.

قفزت المدينة المنورة ثلاث مراتب في التصنيف العالمي لمؤشر الأداء السياحي لتصبح السابعة عالمياً بينما حافظت مدينة مكة المكرمة على المرتبة الثامنة.



تصنيف المدن السياحية



تم إدراج المدينة المنورة للمرة الأولى ضمن قائمة أفضل 100 مدينة جاذبة للسياحة.

93

95

88

شهدت مكة المكرمة تقدماً في التصنيف ذاته حيث انتقلت من المرتبة 95 إلى المرتبة 93.

احتلت المدينة المرتبة 88

“يعود هذا التطور إلى النقلة النوعية التي أحدثتها رؤية 2030 في مختلف مناحي الحياة بالمدينتين المقدستين لا سيما أثر مبادرات ومشاريع منظومة خدمة ضيوف الرحمن”
*وفقاً لتقرير يورومونتر الدولي 2024.



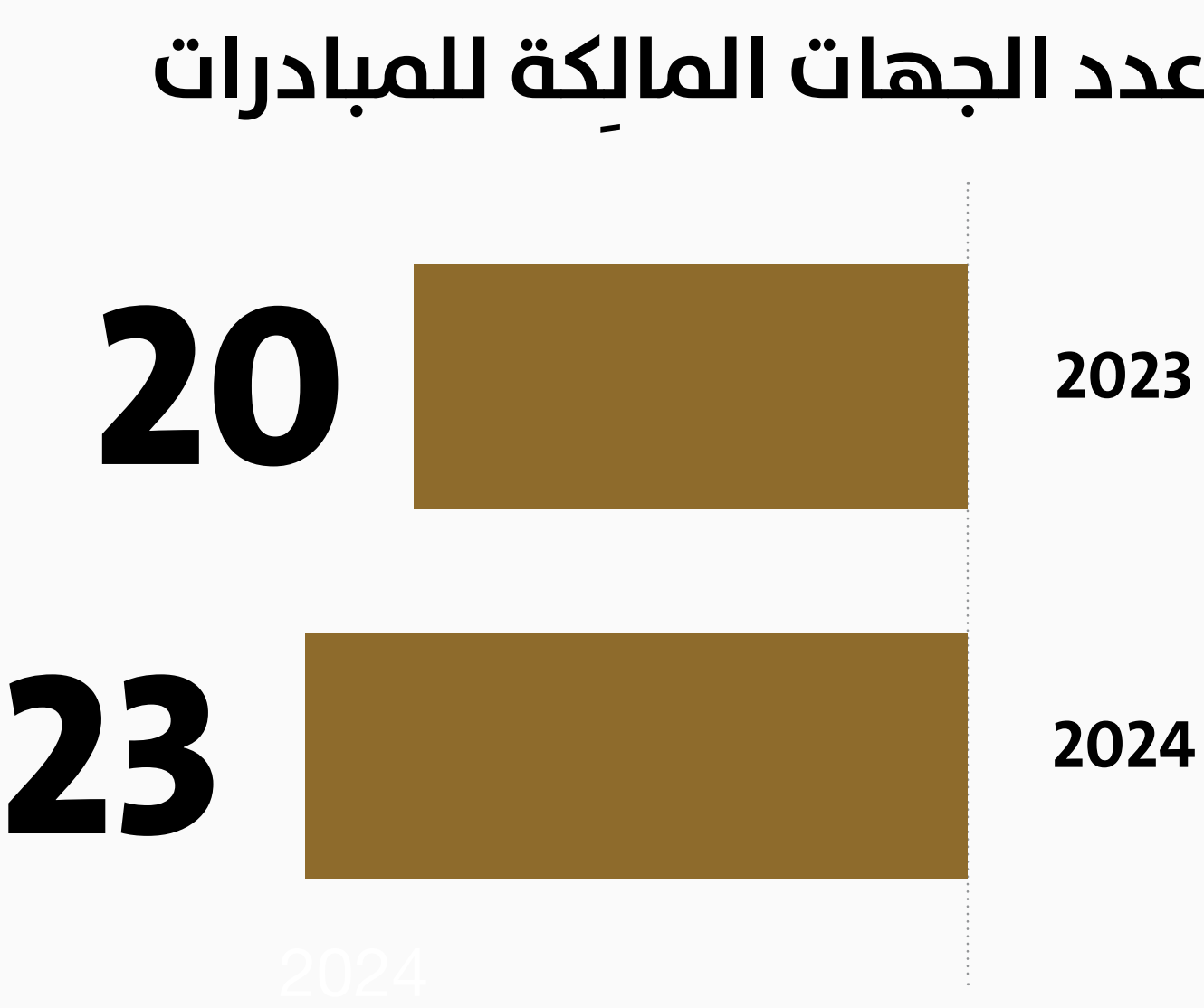
مبادرات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

مبادرات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

توَّحد منظومة خدمة ضيوف الرحمن جهودها لتسهيل وتيسير رحلة ضيوف الرحمن وتوفير سُبل الراحة والأمن والسلامة للحجاج والمُعتمرين من خلال تنفيذ مشاريع ضخمة وتطوير الكوادر البشرية وإدارة الحشود وصولاً إلى تسخير أحدث التقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وقد أثمرت جهود منظومة برنامج خدمة ضيوف الرحمن عن إنجازات ملموسة، حيث تساهم مبادراتها التي بلغت 89 مبادرة، في تعزيز التجربة الإيمانية للحجاج والمُعتمرين وتحويل رحلتهم إلى ذكرى لا تُنسى وبذلك يساهم البرنامج في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بما يخص قطاع الحج والعمرة، ويؤكد ريادته في خدمة ضيوف الرحمن.

مبادرات البرنامج لعام 2024



حالة مبادرات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

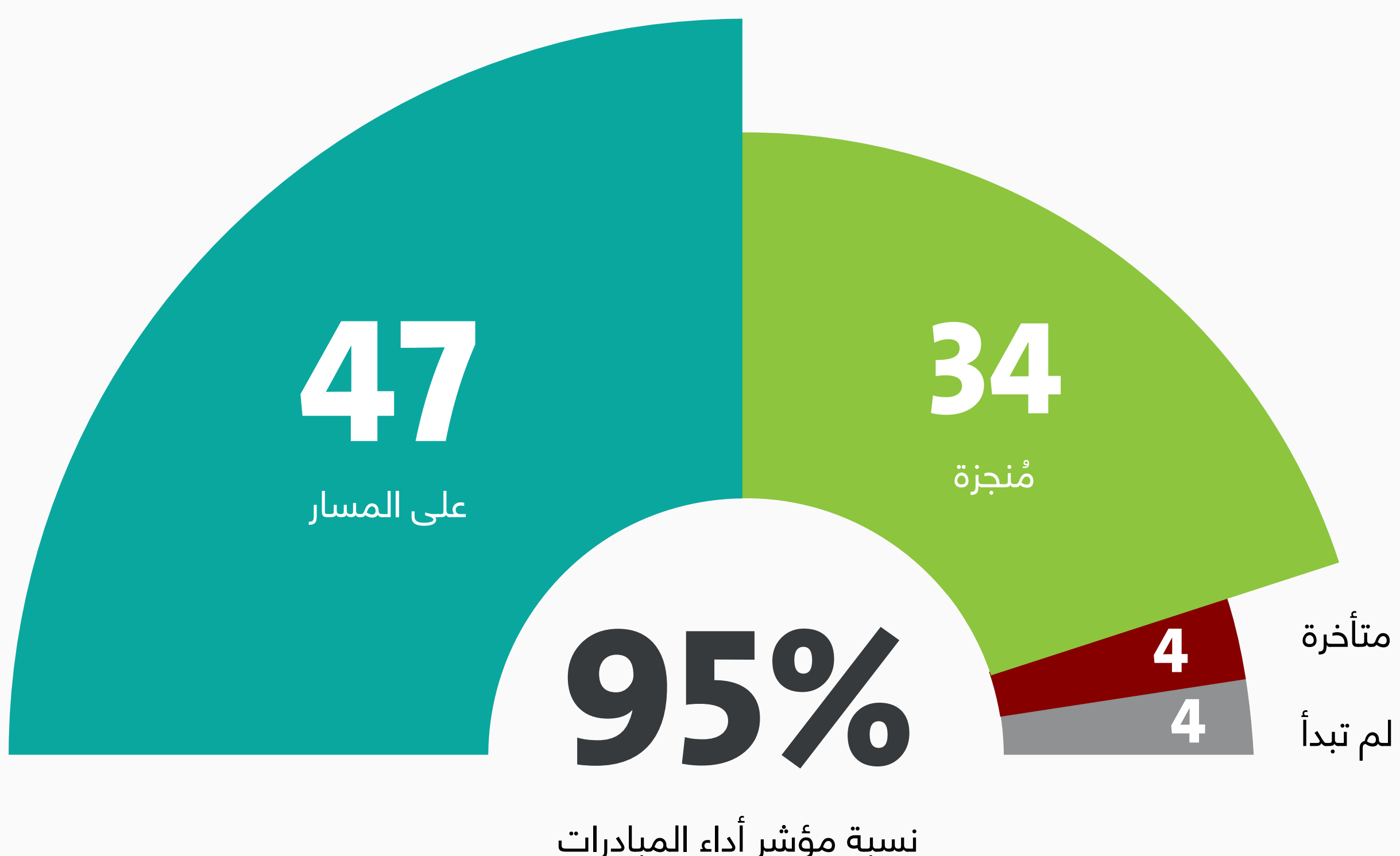
توَّحد جميع الجهات جهودها وتسخرها لأمن وسلامة ضيوف الرحمن من خلال تنفيذ مشاريع ضخمة وتطوير الكوادر البشرية وإدارة الحشود وصولاً إلى تسخير أحدث التقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وكل ذلك لتحقيق هدف واحد



راحة ضيوف الرحمن، وقد أثمرت هذه الجهود عبر السنين
عن العديد من المبادرات النوعية والفريدة.

تُثمر جهود برنامج خدمة ضيوف الرحمن عن إنجازات ملموسة، حيث تساهم **مبادراتها الـ 89** في تعزيز التجربة الإيمانية للحجاج والمعتمرين وتحويل رحلتهم إلى ذكرى لا تُنسى وبذلك يساهم البرنامج في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، ويؤكد ريادته في خدمة ضيوف الرحمن.

حالة سير المبادرات بنهاية عام 2024



مبادرات عام 2024

لم تبدأ

متأخرة

على المسار

مُنجزة

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 وزارة الداخلية	01 دراسة تطوير حوكمة وإستراتيجية إدارة الحشود لضيوف الرحمن.	مُنجزة
	02 مبادرة طريق مكة.	مُنجزة
	03 مبادرة طريق مكة - المرحلة الثانية.	مُنجزة
	04 دراسة إنشاء وتطوير أنظمة المراقبة والتحكم في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة.	مُنجزة
	05 مبادرة تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات.	على المسار
	06 مبادرة الشاشات الأمنية الإلكترونية لإدارة وتنظيم الحشود.	مُنجزة
	07 طريق مكة لحج عام 1445هـ.	مُنجزة
	08 تيسير عبور ضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمنطقة المركزية (عابر).	على المسار
إجمالي المبادرات		8

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	01 إقامة مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة.	على المسار
	02 تطوير معايير ترخيص الشركات العاملة في الحج.	على المسار
	03 تأسيس وتشغيل مركز التفويج والعمليات المشتركة لخدمات المشاعر المقدسة.	على المسار
	04 ترخيص القطاعات العاملة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.	على المسار
	05 إعداد الدليل الكمّي والتنوعي لخدمات الحج وآليات تسعيرها وآليات التنفيذ.	على المسار
	06 إعداد الدراسات والتصاميم لمتحف الحج.	على المسار
	07 التحوّل الاستراتيجي لحوكمة وخصخصة المسارات والخدمات لمنظومة النقل في الحج.	على المسار
	08 إنشاء وتأسيس وتشغيل مرصد صوت ضيف الرحمن.	على المسار
	09 مركز توعية ضيوف الرحمن.	على المسار
	10 حلول رقمية توعوية لضيوف الرحمن.	مُنجزة
	11 الاستعداد المُسبق لحجاج الخارج.	لم تبدأ
إجمالي المبادرات		11



حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 استكمال الطريق الذي يفصل حركة الشاحنات عن الطريق السريع الرئيسي لضيوف الرحمن من جدة إلى مكة المكرمة.	 وزارة النقل والخدمات اللوجستية Ministry of Transport and Logistic Services وزارة النقل والخدمات اللوجستية 3 إجمالي المبادرات
على المسار	02 استكمال الطريق السريع الذي يربط مكة المكرمة بالطائف والرياض وشرق المملكة.	
على المسار	03 استكمال الطريق السريع المباشر الذي يربط بين مطار الملك عبد العزيز ومكة المكرمة.	

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 تطوير المحتوى للمواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة ومكة المكرمة.	 وزارة الثقافة Ministry of Culture وزارة الثقافة 3 إجمالي المبادرات
على المسار	02 توضيح الحدود والملكيات في المواقع التاريخية وحل التعقيدات المتعلقة بها.	
لم تبدأ	03 تأهيل المواقع التاريخية بمكة المكرمة والمدينة المنورة.	

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 التصميم الهندسي لمشروع تظليل سطح المسجد النبوي.	 وزارة المالية Ministry of Finance وزارة المالية 1 إجمالي المبادرات

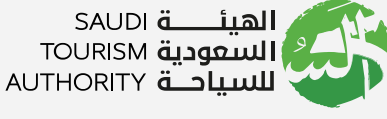
حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
مُنجزة	01 تحديد الفئات المُستهدفة من العاملين في الصفوف الأمامية في خدمة ضيوف الرحمن وتحليل البرامج التأهيلية لتطوير مهارات التعامل والحفاوة.	 وزارة السياحة Ministry of Tourism وزارة السياحة 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
مُنجزة	01 إعداد ضيوف الرحمن للحج صحياً قبل القدوم.	 وزارة الصحة Ministry of Health وزارة الصحة 2 إجمالي المبادرات
على المسار	02 رفع كفاءة خدمات القطاع الصحي في رحلة الحج والعمرة.	

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
مُنجزة	01 تطوير وترويج الفرص الاستثمارية للمستثمرين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن.	 وزارة الاستثمار Ministry of Investment وزارة الاستثمار 1 إجمالي المبادرات

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي National Center for Non-Profit Sector المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي 3 إجمالي المبادرات	01 تطوير قدرات القطاع غير الربحي وتعزيز التنسيق والتكامل.	على المسار
	02 تمكين وتنظيم العمل التطوّعي لضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمدينة المنورة.	على المسار
	03 تفعيل إسناد الخدمات الحكومية لضيوف الرحمن إلى القطاع غير الربحي.	مُنجزة

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة Al Madinah Region Development Authority هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة 16 إجمالي المبادرات	01 درب الهجرة النبوية.	على المسار
	02 تطوير مسار ومنطقة غزوة بَدْر والأصول التراثية بها.	على المسار
	03 مبادرة المراكز والمعارض الإثرائية.	على المسار
	04 مبادرة أنسنة الطرق بالمنطقة المركزية بالمدينة المنورة.	على المسار
	05 مبادرة النقل الترددي لخدمة ضيوف الرحمن في المدينة المنورة.	على المسار
	06 ترسية تطوير موقع معركة أُحُد (سيد الشهداء) إلى القطاع الخاص.	مُنجزة
	07 مبادرة إنشاء وتفعيل مكتب إدارة الوجهة بمنطقة المدينة المنورة لإثراء تجربة الزوّار.	على المسار
	08 مبادرة تطوير موقع غزوة الخَنْدَق والساحات المحيطة به.	على المسار
	09 تجهيز البُنية التحتية وتحسين ورفع مستوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية غير الجاذبة للاستثمار في المدينة المنورة.	على المسار
	10 مبادرة ساحة الفعاليات الثقافية في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة.	على المسار
	11 دراسة وترسية مشروع حافلات النقل السريع ذو المسار المحدد للقطاع الخاص.	على المسار
	12 مبادرة تصميم المسار التاريخي بالمدينة المنورة.	على المسار
	13 تطوير منظومة الإرشاد في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة.	مُنجزة
	14 مبادرة تطوير ميقات ذي الحُلَيْفة.	متأخرة
	15 تطوير للمواقع التاريخية والمسارات المرتبطة بها الواقعة ضمن نطاق مشروع خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان لعماراة وتوسيعه مسجد قُباء وتطوير المنطقة المحيطة به (المرحلة الأولى).	على المسار
	16 تفعيل المشاركة في المعارض السياحية.	لم تبدأ

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 الهيئة السعودية للسياحة إجمالي المبادرات 10	01 إستراتيجية ترويجية لاستقطاب الفئات المُستهدفة للزيارة بغرض أداء العمرة.	مُنجزة
	02 تطوير مكتبة إلكترونية لمحتوى رحلة العمرة.	مُنجزة
	03 تصميم وتفعيل النموذج التشغيلي والرأس مالي والبشري للترويج والتوزيع للعمرة.	مُنجزة
	04 برنامج تعزيز هوية العمرة محلياً وإقليمياً وعالمياً لضيوف الرحمن.	على المسار
	05 برنامج التواصل والإعلام الإقليمي والمحلي، والعالمي لضيوف الرحمن.	على المسار
	06 توزيع برامج العمرة والشراكات الإستراتيجية مع وكلاء السفر ومنظمي الرحلات.	على المسار
	07 الإشراف على مبادرات برامج التواصل والإعلام وتعزيز الهوية.	على المسار
	08 بناء المنظومة الرقمية لتوزيع وترويج العمرة.	على المسار
	09 بناء نظام ذكاء الأعمال والبيانات لتشويق وتوزيع العمرة.	مُنجزة
	10 تطوير وتشغيل منظومة مُتكاملة للعناية بالزائر لغرض العمرة خلال كامل الرحلة.	مُنجزة

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
الحرمين  الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي إجمالي المبادرات 10	01 مشروع حضانة الأطفال في محيط المسجد النبوي.	مُنجزة
	02 دراسة إنشاء مراكز الزوار بالمسجد الحرام.	مُنجزة
	03 مشروع مراكز الخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي.	مُنجزة
	04 مشروع دراسة الوصول الشامل بالحرم المكي.	مُنجزة
	05 مشروع تركيب النوافير التلقائية لزمزم بالمسجد الحرام.	مُنجزة
	06 تحسين وتطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة.	على المسار
	07 مشروع خادم الحرمين الشريفين للترجمة في المسجد النبوي.	على المسار
	08 مشروع دار رعاية الأطفال بساحات المسجد الحرام.	على المسار
	09 مشروع تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة بساحات المسجد النبوي.	متأخرة
	10 تصميم التجربة في الحرمين الشريفين.	متأخرة

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة ROYAL COMMISSION FOR MAKKAH CITY AND HOLY SITES الهيئة المَلَكِيَّة لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة 6 إجمالي المبادرات	01	الإشراف على عقد تنفيذ البُنية التحتية لمشروع الحافلات بمكة المكرمة.
	02	دراسة تطوير محطات الحافلات الواقعة حول الحرم.
	03	تنفيذ البُنية التحتية لمسارات الحافلات ولمحطات مشروع الحافلات المرحلة الأولى من شبكة النقل للحافلات بمكة المكرمة.
	04	دراسة وتطوير خدمات المُشاة في المنطقة المركزية في مكة المكرمة.
	05	إستراتيجية المواقع التاريخية والإثرائية بمدينة مكة المكرمة.
	06	دراسة تطوير مرافق وخدمات محطة كُذَي.

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 الهيئة العامة للطيران المدني 4 إجمالي المبادرات	01	تطوير النظام الرقمي لإدارة ومتابعة حركة ضيوف الرحمن في نقاط الاتّصال داخل المطار.
	02	دراسة رفع الطاقة الاستيعابية لرحلات النقل الجوي المتوفرة لضيوف الرحمن.
	03	مشروع التطوير والتحسينات في مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي.
	04	إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي ودراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة للمنافذ المتعلقة بضيوف الرحمن.

الجهة	اسم المبادرة	حالة الأداء
 معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة 1 إجمالي المبادرات	01	التدريب الإلكتروني للعاملين في قطاع الحج والعمرة.

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 مبادرة موسوعة الحج والحرمين الشريفين والأطلس التاريخي للسيرة النبوية.	 دائرة الملك عبد العزيز KING ABDULAZIZ FOUNDATION FOR RESEARCH AND ARCHIVES دائرة الملك عبد العزيز 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 تأسيس كيان مالي وقفى لخدمة ضيوف الرحمن.	 الهيئة العامة للأوقاف 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 التصوير الشامل ثلاثي الأبعاد و360 درجة للحرمين الشريفين.	 مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 نظام النقل الآلي السريع لضيوف الرحمن ART.	 الهيئة العامة للنقل Transport General Authority الهيئة العامة للنقل 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
متأخرة	01 رفع قدرات منسوبي الجهات المشاركة بالحج والعمرة على مهارات المستجيب الأول.	 هيئة الهلال الأحمر السعودي SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY هيئة الهلال الأحمر السعودي 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
على المسار	01 مبادرة بناء سجل المعلومات والدليل الوطني الإحصائي لقطاع خدمة ضيوف الرحمن.	 الهيئة العامة للإحصاء General Authority for Statistics الهيئة العامة للإحصاء 1 إجمالي المبادرات

حالة الأداء	اسم المبادرة	الجهة
لم تبدأ	01 تأسيس مكتب برنامج خدمة ضيوف الرحمن.	 برنامج خدمة ضيوف الرحمن مكتب برنامج خدمة ضيوف الرحمن 3 إجمالي المبادرات
مُنجزة	02 حوكمة قطاع الحج والعمرة للبحث والتطوير والابتكار.	
على المسار	03 تطوير الخطط الشاملة لموسمي حج 1445 و 1446هـ ومتابعة تنفيذها.	

مراحل رحلة ضيوف الرحمن من الفكرة إلى الذكري

04

اكتشاف
المملكة

03

أداء
النُسك

02

الانطباع
الأول

01

ما قبل
الوصول

المرحلة الأولى

ما قبل الوصول



من كل فجٍ عميق

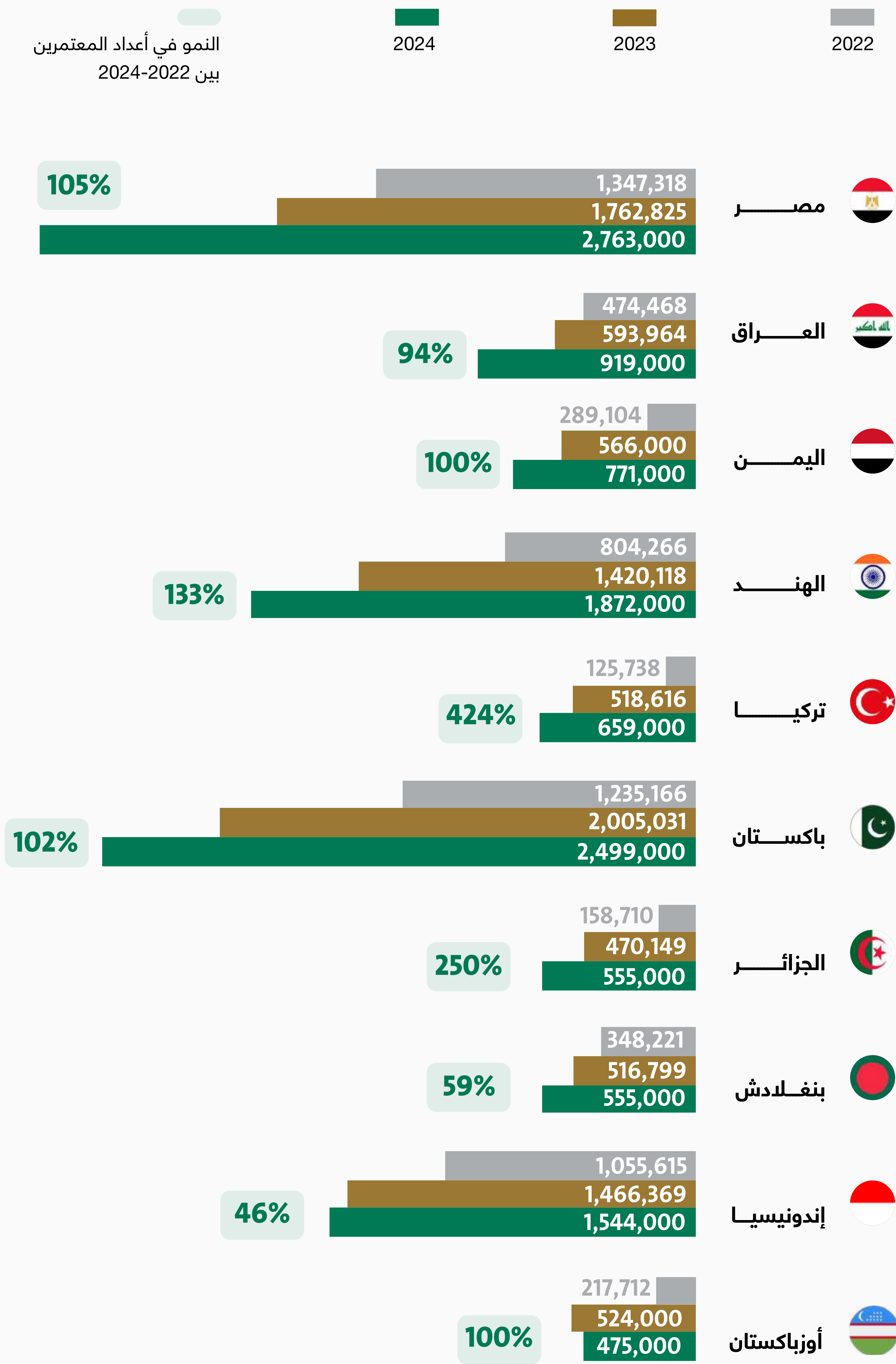
اختلفت أوطانهم.. وتنوعت أمانيتهم.. وتفاوتت حاجاتهم..
وتظل البوصلة واحدة باتجاه السماء.. والقلوب عامرة..
خاشعة.. راجية.. رحمة رب واحد.. ينزل من عرشه.. ليسمع
أمانينا.. دعواتنا الملحة.. وأحلامنا.

على أرض الحرمين الشريفين، تتوحد ألوان العالم تحت راية الإيمان. من كل
قارة يتوافد ضيوف الرحمن حاملين معهم ثقافتهم، وأشواقهم إلى البيت
الحرام والمسجد النبوي الكريم. خلف هذه الرحلة الروحية تكمن قصص
إنسانية تتشابك مع جهود المملكة في جعل كل حاج ومعتمر يشعر وكأنه
في وطنه الثاني

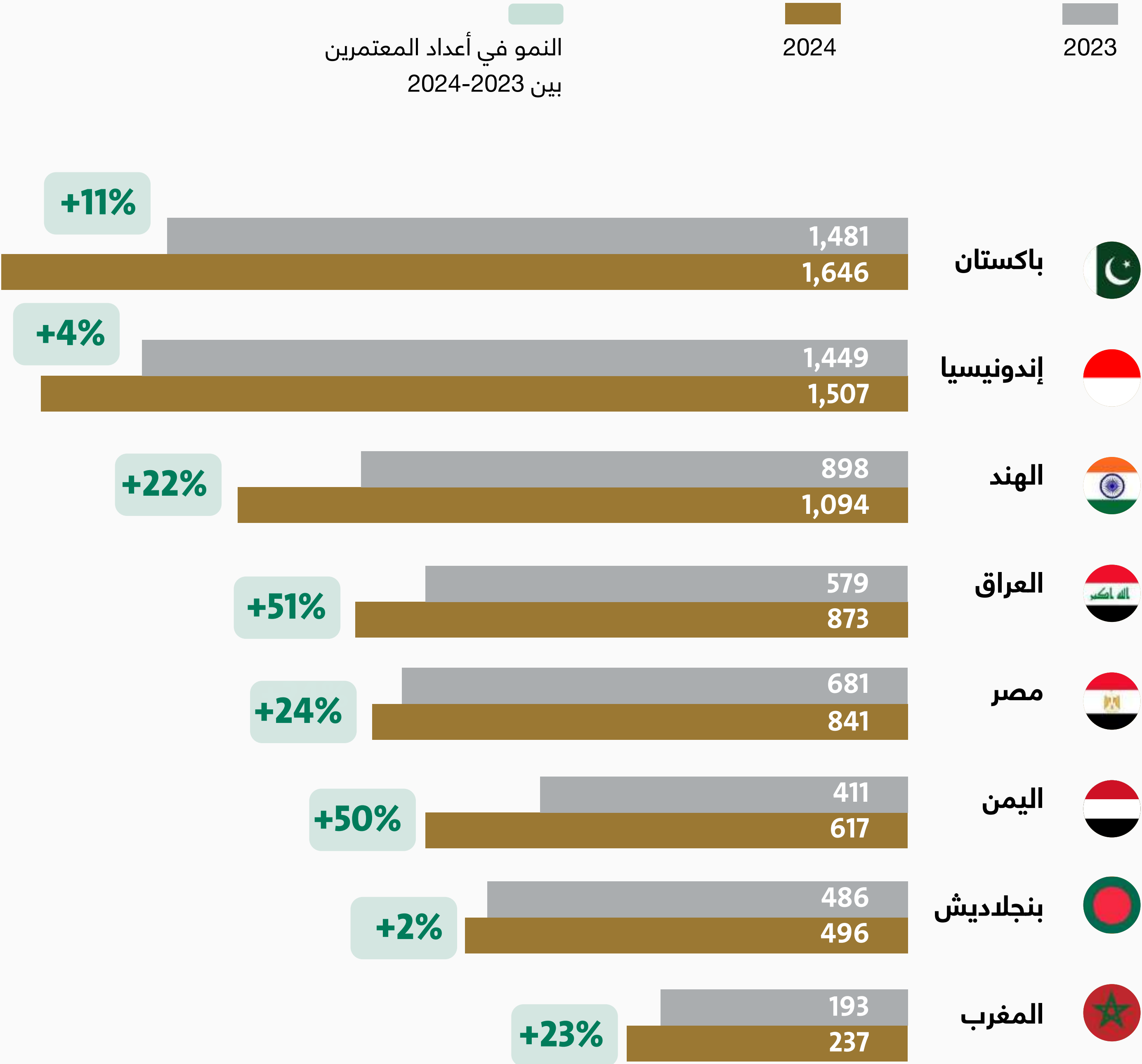


الدول الأكثر وفودًا لأداء مناسك العمرة

تمثّل 75% من إجمالي القادمين من الخارج كأعلى 10 جنسيات
قدومًا لأداء مناسك العمرة



أعلى 8 جنسيات قدوماً لأداء العمرة بـ (تأشيرة العمرة) (بالآلاف)



↑ +8%

نسبة النمو المُحققة لإجمالي
المعتمرين القادمين بتأشيرة العمرة

الدولة الأكثر نموًا
بأعداد المعتمرين

51%



سجلت العراق
أعلى نسبة نمو

10,028
مليون

9,245
مليون

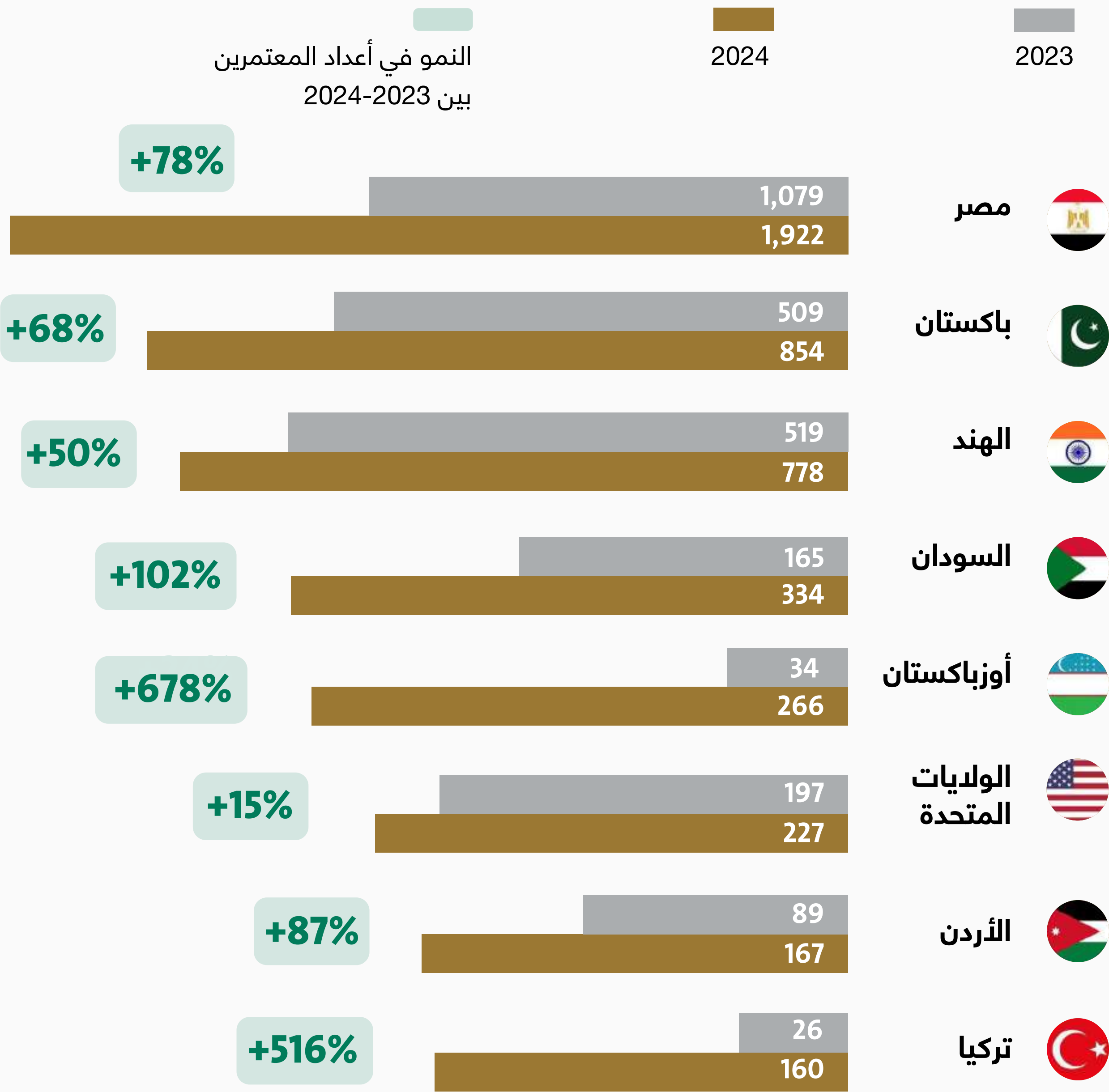
2023م

2024م



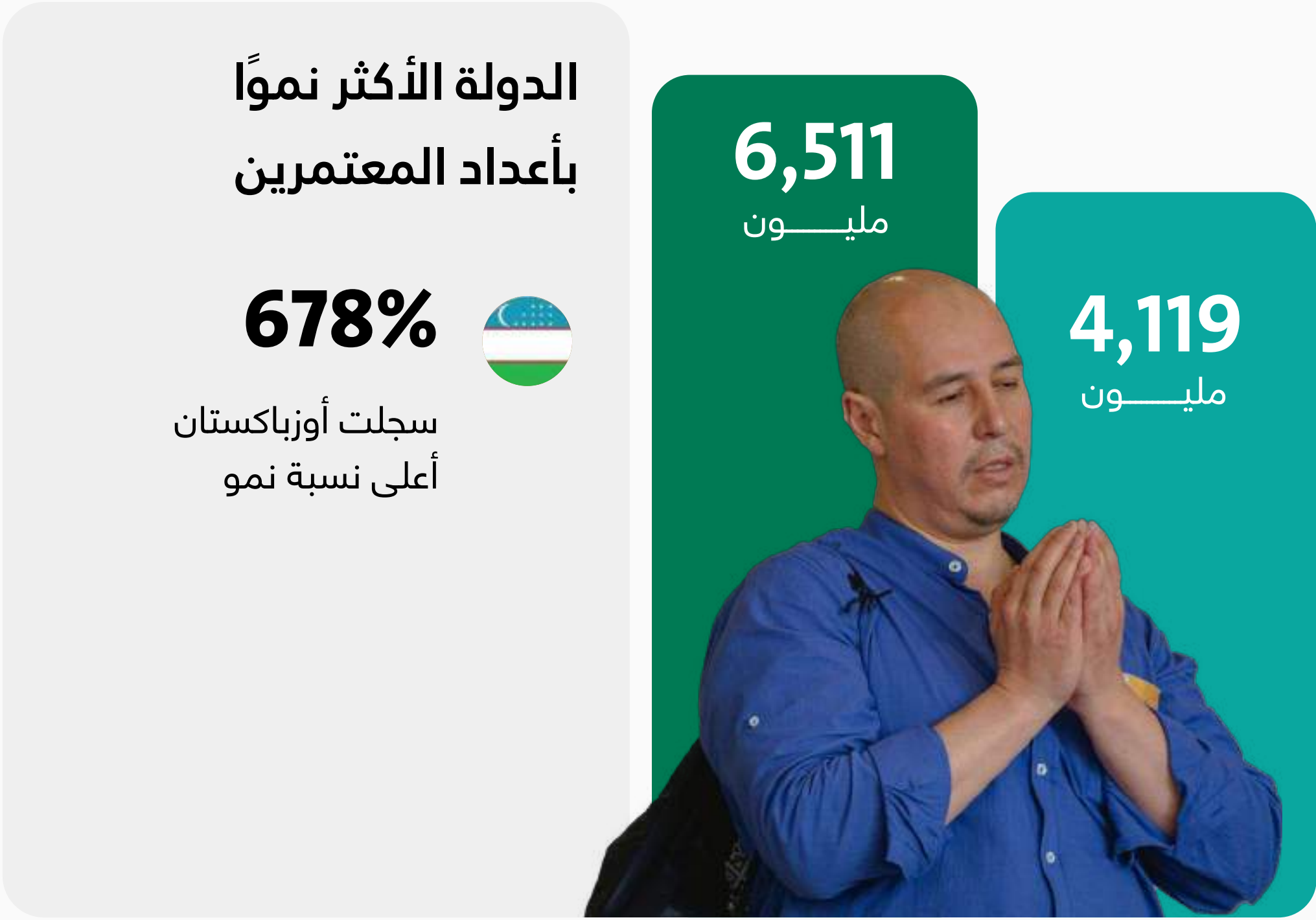
أعلى 8 جنسيات قدوماً لأداء العمرة بـ (التأشيرات الأخرى) (بالآلاف)

(تأشيرة الزيارة – التأشيرة الإلكترونية- تأشيرة عند الوصول – تأشيرة الزيارة من القنصليات/ السفارات السعودية في الخارج تأشيرة العمرة – تأشيرة الزيارة العائلية والشخصية)

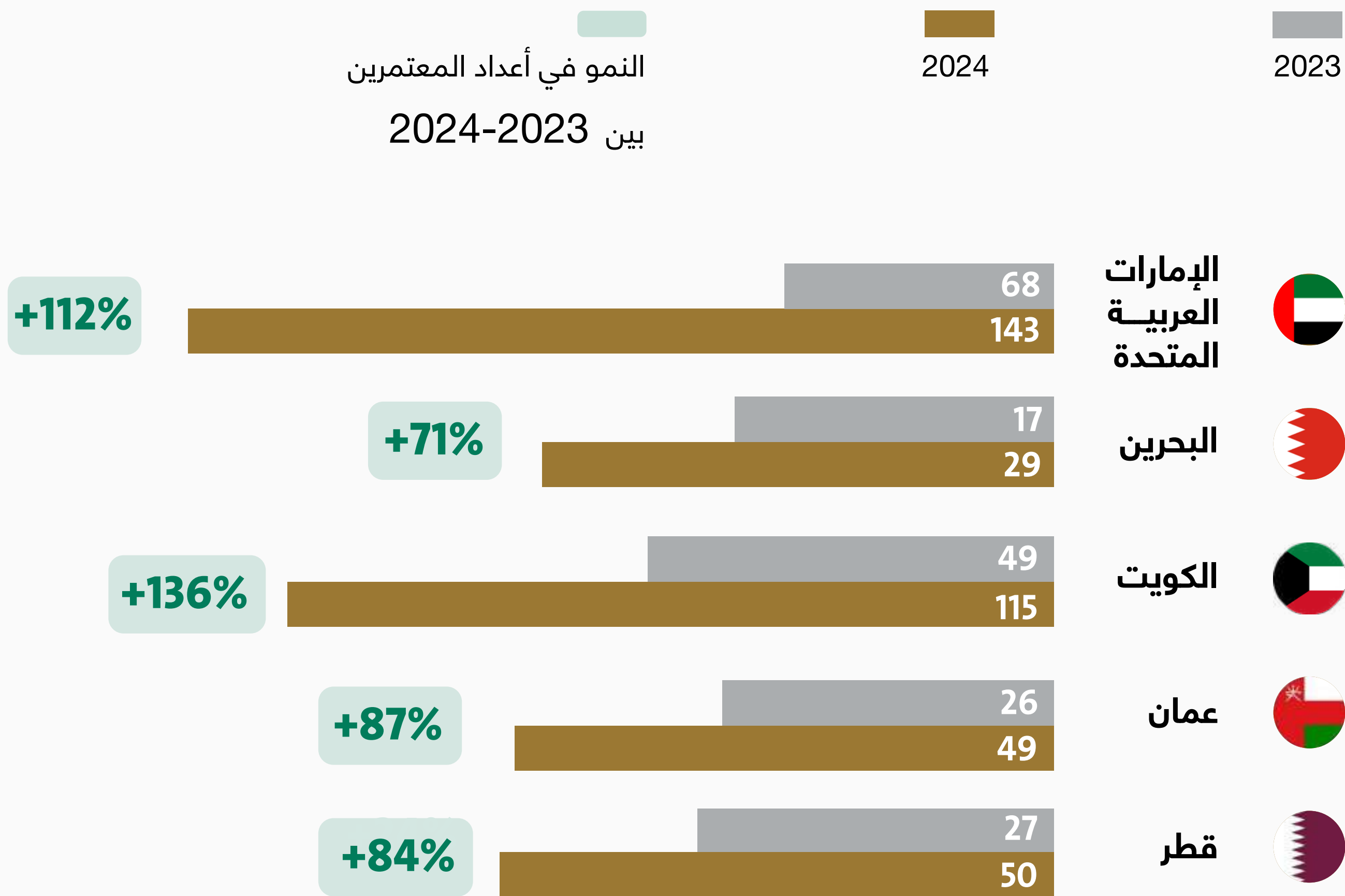


↑ +58%

نسبة النمو المحققة لإجمالي المعتمرين
القادمين بالتأشيرات الأخرى



أعداد القادمين لأداء العمرة على مستوى الجنسيات الخليجية (بالآلاف)



الدولة الأكثر
نموًا بأعداد المعتمرين

136%

سجلت دولة الكويت
أعلى نسبة نمو



386,000
ألف



187,000
ألف

+107% ↑

نسبة النمو المُحققة لإجمالي
المعتمرين القادمين بتأشيرة العمرة
على مستوى الجنسيات الخليجية

2023م

2024م



شَهْد عام 2024م



تنظيم

12

زيارة
دولية



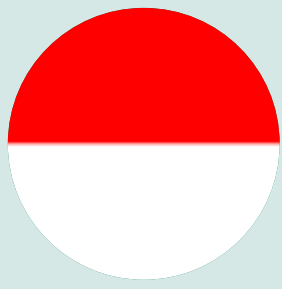
مقدونيا الشمالية



كوسوفا



ألبانيا



إندونيسيا



ماليزيا الاتحادية



روسيا الاتحادية



الإمارات



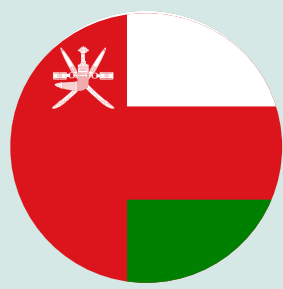
طاجيكستان



تركمانستان



أذربيجان



عُمان



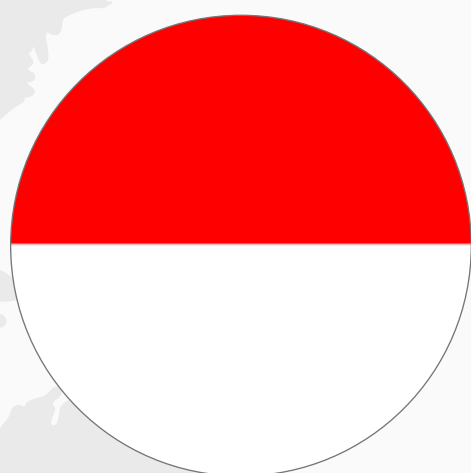
الجبَل الأسود

ساهمت تلك الزيارات في معالجة التحديات وإيجاد حلول ملموسة تُسهّل وصول ضيوف الرحمن إلى المملكة، وتمكنهم من أداء المناسك بكل يسرٍ وطمأنينة، ممّا أدّى ذلك إلى زيادة أعداد المعتمرين من تلك الدول، ومنها على سبيل المثال:



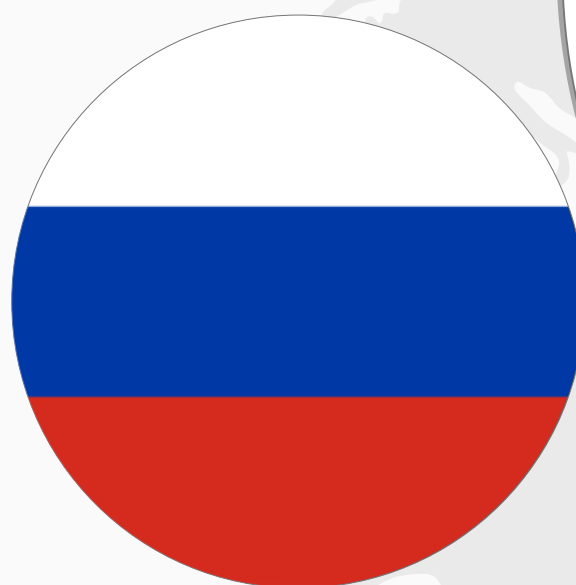
10%

ماليزيا



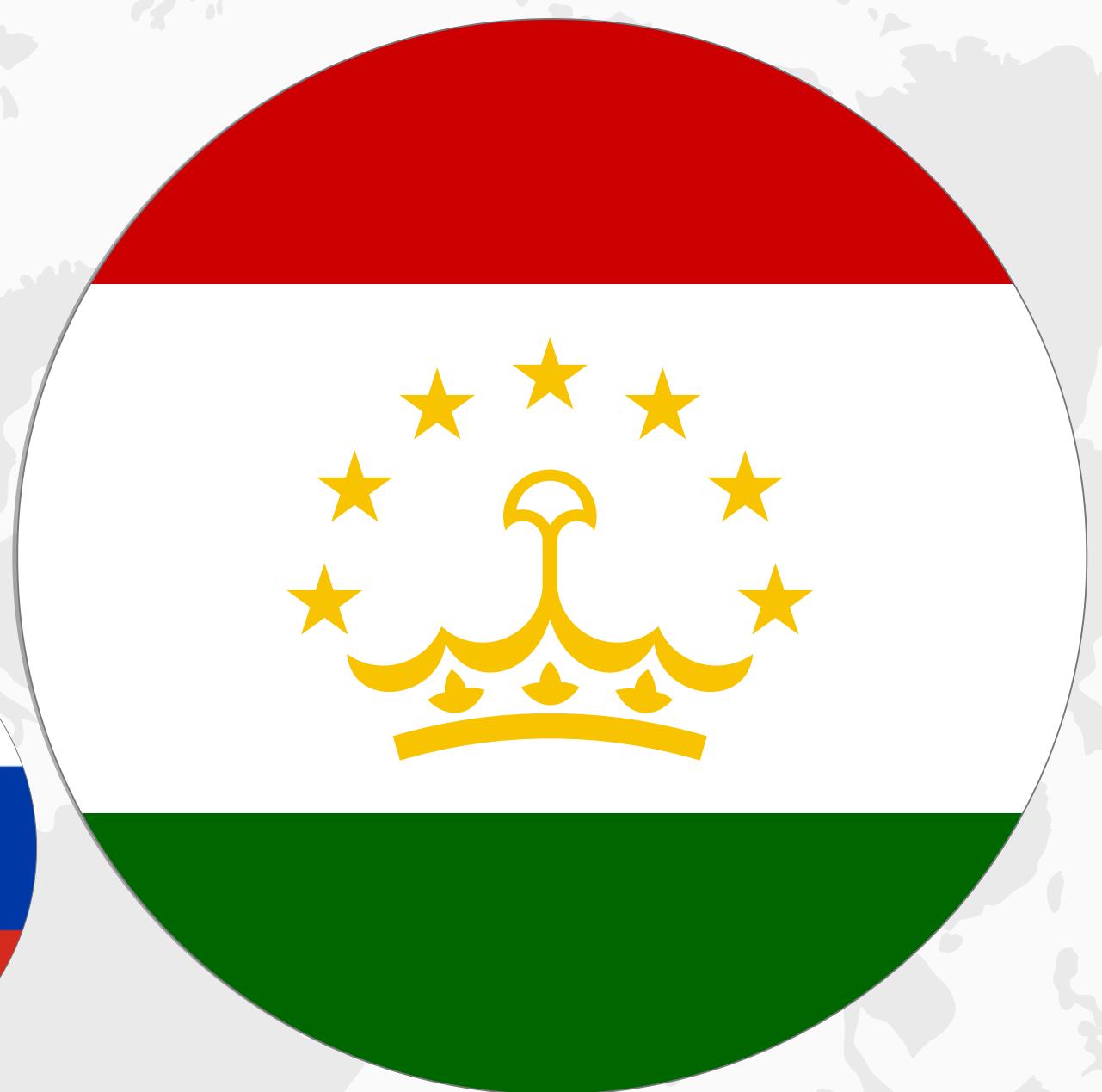
13%

إندونيسيا



16%

روسيا



50%

طاجيكستان



مبادرات فعّالة في مرحلة ما قبل الوصول

مبادرة طريق مكة

01

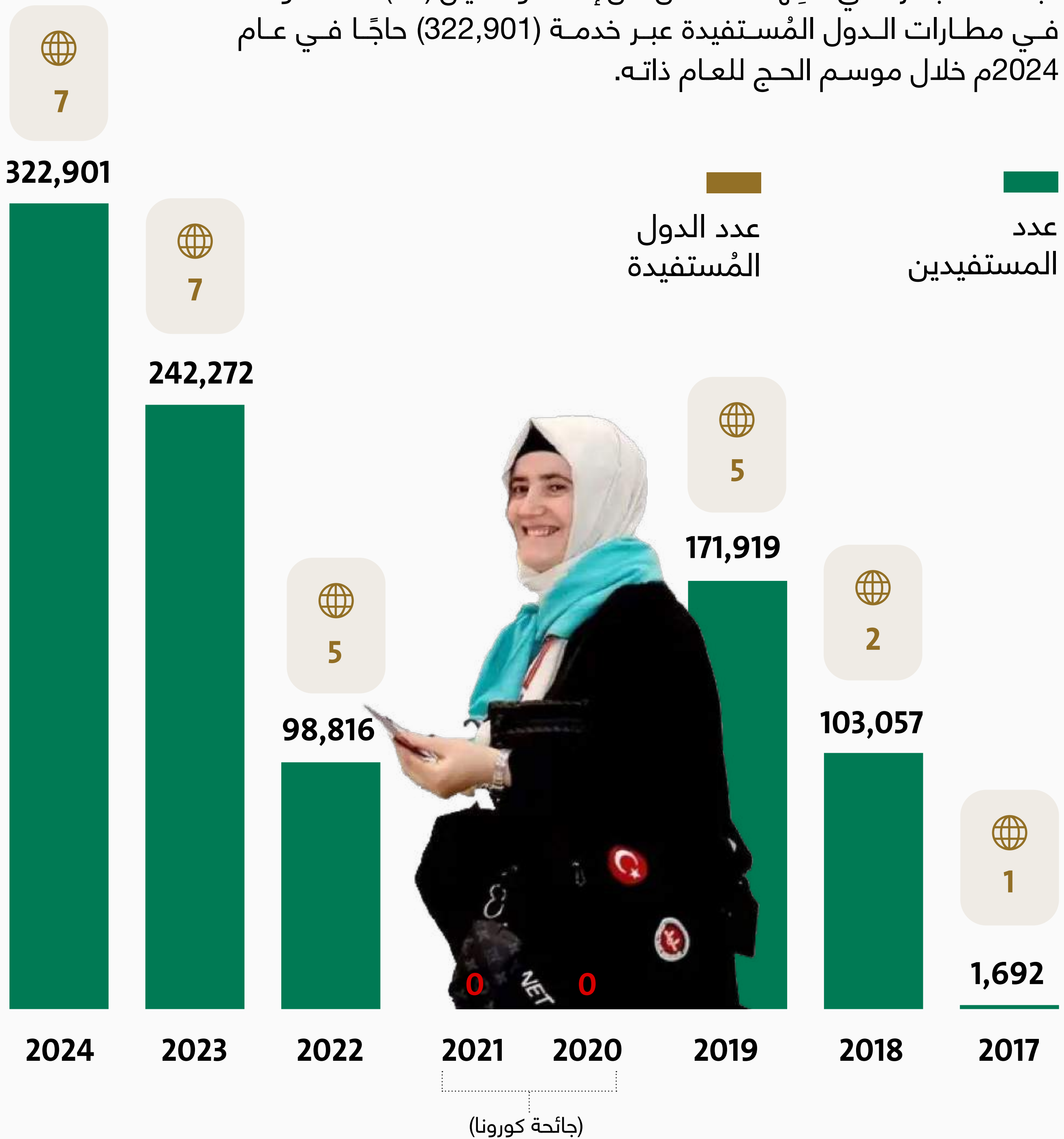
هي إحدى مبادرات وزارة الداخلية ضمن برنامج خدمة ضيوف الرحمن أحد برامج رؤية السعودية 2030، أُطلقت في عام 2017م، وتهدف إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجّاج من خلال إنهاء إجراءاتهم من بلدانهم، بدءًا من إصدار التأشيرة إلكترونيًا وأخذ الخصائص الحيوية، وفرز وترميز الأمتعة، ومن ثمّ إنهاء إجراءات الجوازات في مطار بلديهم، وعند وصولهم إلى المملكة يتم تسهيل دخولهم عن طريق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة عبر صالات مخصصة دون أي إجراءات حيث يتم نقلهم مباشرة إلى مواقع إقامتهم باستخدام حافلات مخصصة لهم دون انتظارهم لأمتعتهم، والتي يتم نقلها فيما بعد إلى مواقع إقامتهم دون تأخير.



13 محطة في 8 دول

المستفيدين من مبادرة طريق مكة منذ إطلاقها

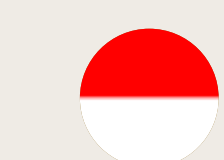
نجحت المبادرة في عامها السادس من إنشاء وتفعيل (11) صالة مؤقتة في مطارات الدول المُستفيدة عبر خدمة (322,901) حاجًا في عام 2024م خلال موسم الحج للعام ذاته.



940,657 حاج

إجمالي المستفيدين من المبادرة منذ إطلاقها

الدول المُستفيدة



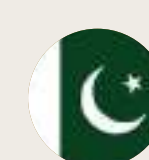
إندونيسيا



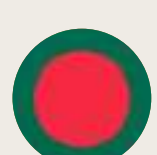
المغرب



ماليزيا



باكستان



بنجلاديش



تركيا



كويت ديفوار



تونس





أبرز الأرقام

عد 2024 م	عد 2023 م	
35		يوم مدة المبادرة
922	667	رحلة عدد الرحلات الجوية
93	74	محطة محطات تقديم الخدمة
43	31	حقيبة حقائب الدعم المتنقلة
50		ثانية متوسط إنهاء إجراءات الدخول للحجاج

مبادرة حج بلا حقيبة 02

مبادرة ”حج بلا حقيبة“ تهدف إلى تسهيل رحلة الحج من خلال نقل الحقائق بشكل مركزي، مما يسمح للحجاج بالسفر دون حمل أمتعتهم. يتم تسليم الحقائق مباشرة إلى مكان الإقامة في مكة والمدينة، مما يقلل من الوقت والجهد



722,000
ألف حاج



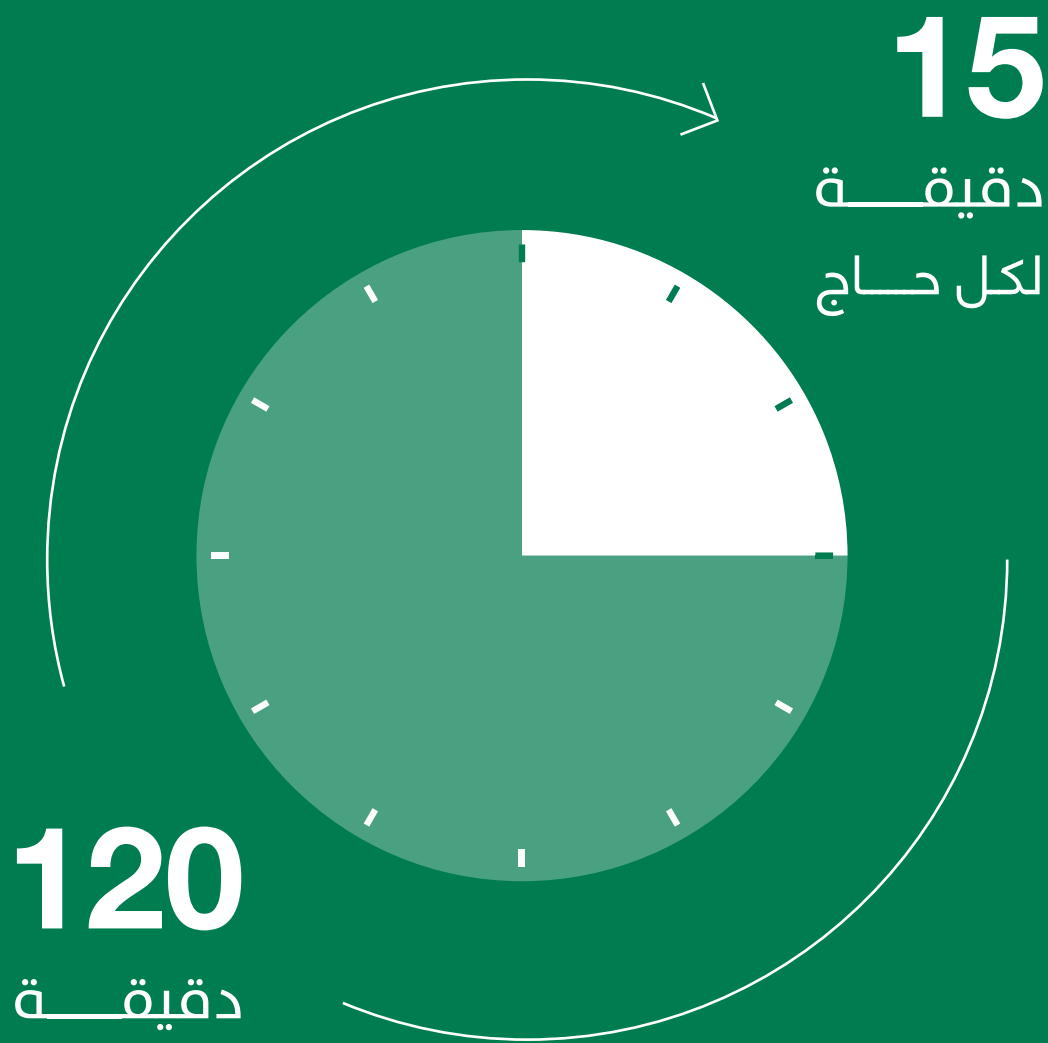
680,000
ألف حاج



أعداد الحجاج الذين تمت خدمتهم
من خلال مبادرة حج بلا حقيبة:

2023

2024



نتج عن ذلك، اختصار وقت إنهاء إجراءات الوصول



مبادرة صحة ضيوف الرحمن 03

اعتمدت وزارة الصحة نظامًا إلكترونيًا متكاملًا لربط المراكز الطبية المُعتمَدة حول العالم. هذا النظام يهدف إلى تبادل البيانات الصحية للحجاج وضمان استيفائهم للاشتراطات المطلوبة قبل القدوم إلى المملكة



1,611,310

حاجاً تم خدمتهم من الخارج



ضمن نظام إلكتروني واحد مرتبط بمراكز
طبية مُعتمَدة دوليًا

300

مركز طبي حول العالم



مبادرة حلول رقمية توعوية

04

مبادرة حلول رقمية توعوية تساهم في تزويد ضيوف الرحمن بمعلومات دقيقة وشاملة عن مناسك الحج، بعدة لغات بدءًا من خمس ثم توسعت لتشمل ثماني لغات عام 2024 م. هدفت هذه المبادرة إلى رفع الوعي وتسهيل إجراءات الحج والعمرة، وذلك من خلال:



نظام تعليمي

مزوّد بتقنيات ذات جودة عالية.



موقع إلكتروني

مطوّر يعرض كافة معلومات الرحلة.



منصة تعليمية

توعوية للتعريف برحلة الحج والعمرة.

منصة توعوية

05

تثري منصة التوعية ضيوف الرحمن بمعلومات ونصائح وإرشادات تسهّل عليهم أداء مناسك الحج والعمرة بيُسْرٍ وطمأنينة وتعرفهم بأهم الخدمات المُقدّمة في الحرمين الشريفين

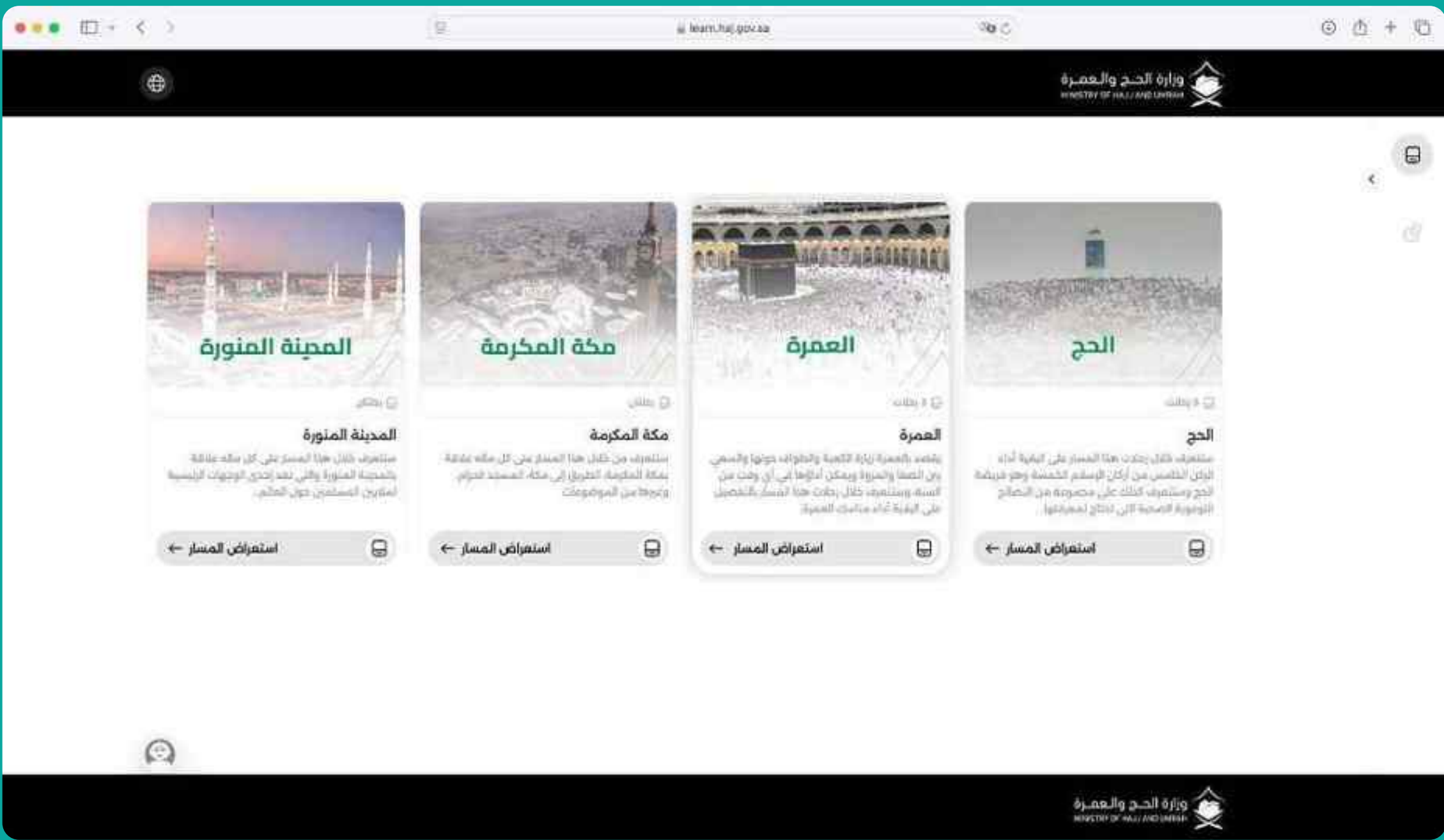


4

مسارات في المنصة

12

رحلة معرفية



أبرز الموضوعات

كيفية أداء ركني العمرة: الطواف والسعي

أهم الخدمات المقدمة في المسجد الحرام

أهم الخدمات المقدمة في المسجد النبوي

كيف يقضي الحاج يوم عرفة

أهم سنن الإحرام



مبادرات داعمة وميسرة

06

لاستضافة المزيد من ضيوف الرحمن

لتحقيق تجربة زيارة غنية ومُتكاملة، تتعاون الهيئة السعودية للسياحة وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن على تسليط الضوء على المواقع التاريخية والثقافية في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتقديم برامج متنوعة تلبي تطلّعات ضيوف الرحمن وتثري تجربتهم الدينية والثقافية



03

توسيع شبكة شركاء
التوزيع لباقات وخدمات
العمرة

02

تطوير مكتبة محتوى تضم
صور وفيديوهات إبداعية

01

استقبال الزائرين بغرض
أداء العمرة

مبادرة توزيع برامج العمرة والشراكات الإستراتيجية مع وكلاء السفر ومنظمي الرحلات



7

دول تم تفعيل
المكاتب التمثيلية فيها

من خلال التوعية بالخدمات المُقدّمة،
عن طريق حملات تثقيفية مشتركة
وورش عمل لبرنامج العمرة

40

جولة توعوية وورش عمل

50

حملة توعوية

1

موقع إلكتروني خاص لخدمات
العمرة التجارية

مبادرة تطوير وتشغيل منظومة متكاملة للعناية بالزائر لغرض العمرة خلال كامل الرحلة

تصميم وتنفيذ إستراتيجية الرعاية للزوار من المعتمرين وذلك عبر تحديث مركز العناية بالزائر ليتضمن التعامل مع جميع الاستفسارات، والشكاوى والاقتراحات وحالات الطوارئ. حيث سيتم التعامل مع جميع مراسلات واتصالات الزوار عبر نظام إدارة علاقات العملاء (المعتمرين). وأيضًا تشغيل المنظومة المتكاملة لمراكز العناية بالزائرين لغرض العمرة لمدة سنة.

مبادرة تطوير مكتبة إلكترونية لمحتوى رحلة العمرة

إنشاء مكتبة محتوى من صور وفيديوهات إبداعية عن مناسك العمرة وتصوير مشاهد في الحرمين الشريفين بمدينة مكة المكرمة والمدينة المنورة ونقاط الجذب من المواقع التاريخية الإسلامية وغيرها، ليتم استخدامها في الحملات ووسائل التواصل الاجتماعي وبما يخدم شركاء العمرة، يتم حفظها في مكتبة إلكترونية لمحتوى العمرة.

مبادرة برنامج التواصل والإعلام الإقليمي والمحلي، والعالمي لضيوف الرحمن

تعريف الجمهور والشركاء العالميين بتسهيلات العمرة والتعديلات والتحديثات بالشراكة مع الهيئة السعودية للسياحة ووزارة السياحة.



مبادرة تصميم وتفعيل النموذج التشغيلي والبشري للتشويق للعمرة

عملت الهيئة السعودية للسياحة ووزارة السياحة وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن على تشغيل النموذج التشغيلي والبشري لتشويق ضيوف الرحمن للعمرة وأداء مناسكهم بكل يسر وسهولة.

مبادرة بناء المنظومة الرقمية لخدمات العمرة

بناء منظومة الخدمات الرقمية الموجهة للمعتمرين والزوار بحيث يتيح لهم الوصول إلى المحتوى والخدمات الشخصية التي تقدمها الجهات التابعة لكلا القطاعين الحكومي والخاص عبر مجالات العمرة والزيارة بالشراكة مع الهيئة السعودية للسياحة.

مبادرة بناء نظام ذكاء الأعمال والبيانات

نظام إلكتروني لذكاء الأعمال والبيانات لتشويق العمرة بالشراكة مع الهيئة السعودية للسياحة



نظام
إلكتروني

مبادرة برنامج تعزيز هوية العمرة محلياً وإقليمياً وعالمياً

تصميم وإطلاق برنامج لتعزيز هوية العمرة يحتوي على سلسلة من الحملات التوعوية والإبداعية ”رحلات العمرة“.

أبرز أرقام المبادرة

3

حملات إعلانية لعام 2024م

2

حملات إعلانية لعام 2023م

مبادرة إنشاء وتفعيل مكتب إدارة الوجهة بمنطقة المدينة المنورة لإثراء تجربة الزوّار

إنشاء وتفعيل مكتب تنمية الوجهة يتميز بإثراء تجربة الزائر وزيادة الوعي وتعزيز الصورة النمطية لأكثر من 80 وجهة وأكثر من 30 تجربة لمدة 18 شهراً في منطقة مكة المكرمة، الرياض، المنطقة الشرقية، دول الخليج تركيا، آسيا الوسطى بالشراكة مع هيئة تطوير المدينة المنورة.

30+

تجربة

80+

وجهة

مبادرة الإشراف على مبادرات برامج التواصل والإعلام وتعزيز الهوية

تهدف المبادرة إلى توعية ضيوف الرحمن في التسهيلات المُقدّمة، وذلك بقيادة الشركاء في الهيئة السعودية للسياحة.

16

كادر مؤهل

8

مبادرات

منصات ساهمت في تسهيل وصول ضيوف الرحمن

في ظل التطور الرقمي المتسارع، أصبحت التطبيقات والمواقع الإلكترونية أداة أساسية في تسهيل رحلة ضيوف الرحمن، مما يضمن لهم تجربة أكثر سلاسة وراحة. تقدم المملكة العربية السعودية مجموعة من المنصات الرقمية المُتكاملة التي توفر خدمات ومعلومات شاملة للحجاج والمعتمرين، بدءاً من التخطيط للرحلة وحتى أداء المناسك

تعكس هذه الحلول الرقمية التزام المملكة بتوفير تجربة متميزة لضيوف الرحمن، تساهم في تسهيل رحلتهم الإيمانية من لحظة التخطيط وحتى مغادرة الأراضي المقدسة



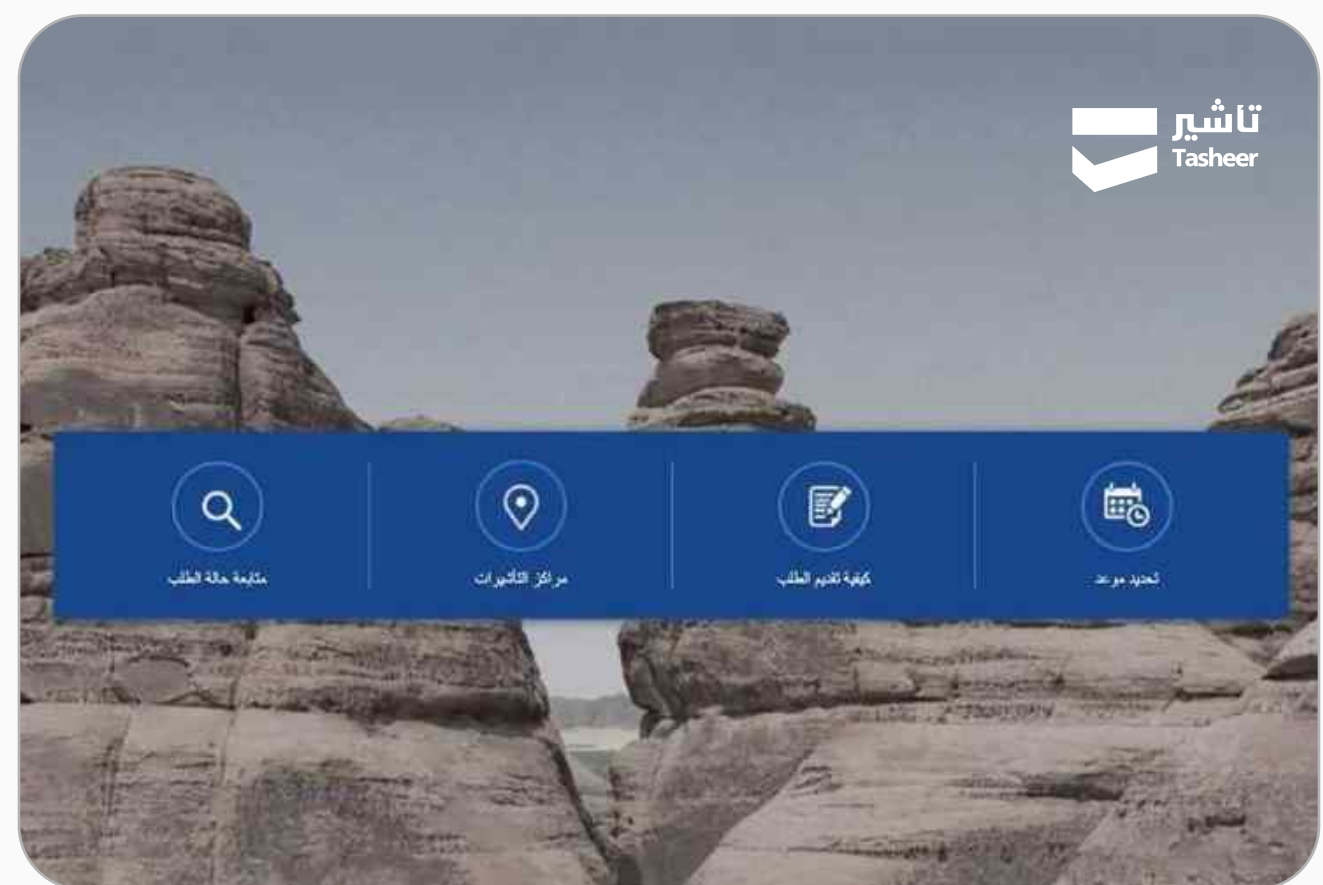
منصة نُسك



مراكز تأشير



منصة تأشيرة السعودية



بوابتك إلى رحلة ميسرة

منصة إلكترونية أطلقتها المملكة العربية السعودية تربط أكثر من 30 وزارة وهيئة ومؤسسة في القطاع الخاص تم تصميم المنصة لتتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030، تقدم خدمات متكاملة ومتنوعة



تتميز المنصة بواجهة مستخدم سهلة وبمحرك بحث ذكي يمكن المستخدمين من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بسرعة وسهولة.



تسهيل إجراءات إصدار جميع أنواع التأشيرات، بدءًا من تأشيرات الحج والعمرة وحتى تأشيرات الزيارة.

توفر المنصة مرجعاً موحداً لجميع مُتطلّبات التأشيرات،
وتتيح للمُستفيدين تتبع طلباتهم بسهولة.



ع 2024 م

ع 2023 م

3,000,000

مليون تأشيرة تم إصدارها

97,636

ألف تأشيرة تم إصدارها



عدد

تأشيرات الدخول



عدد الدول

التي يسمح لها
بالإصدار

جميع
الدول

63

دولة



الوقت المستغرق
لإصدار التأشيرات

5

دقائق

منذ تأسيسها عام 2019، تعمل “تأشير” على تسهيل رحلات المستفيدين، خاصة ضيوف الرحمن. كشركة وطنية مملوكة لشركة تحكم الاستثمارية، تركز جهودها لتبسيط الإجراءات، وتسريع المعاملات، وتقديم حلول مبتكرة تضمن تجربة أكثر سلاسة وراحة للحجاج والمعتمرين، بالتكامل مع الجهات المعنية.

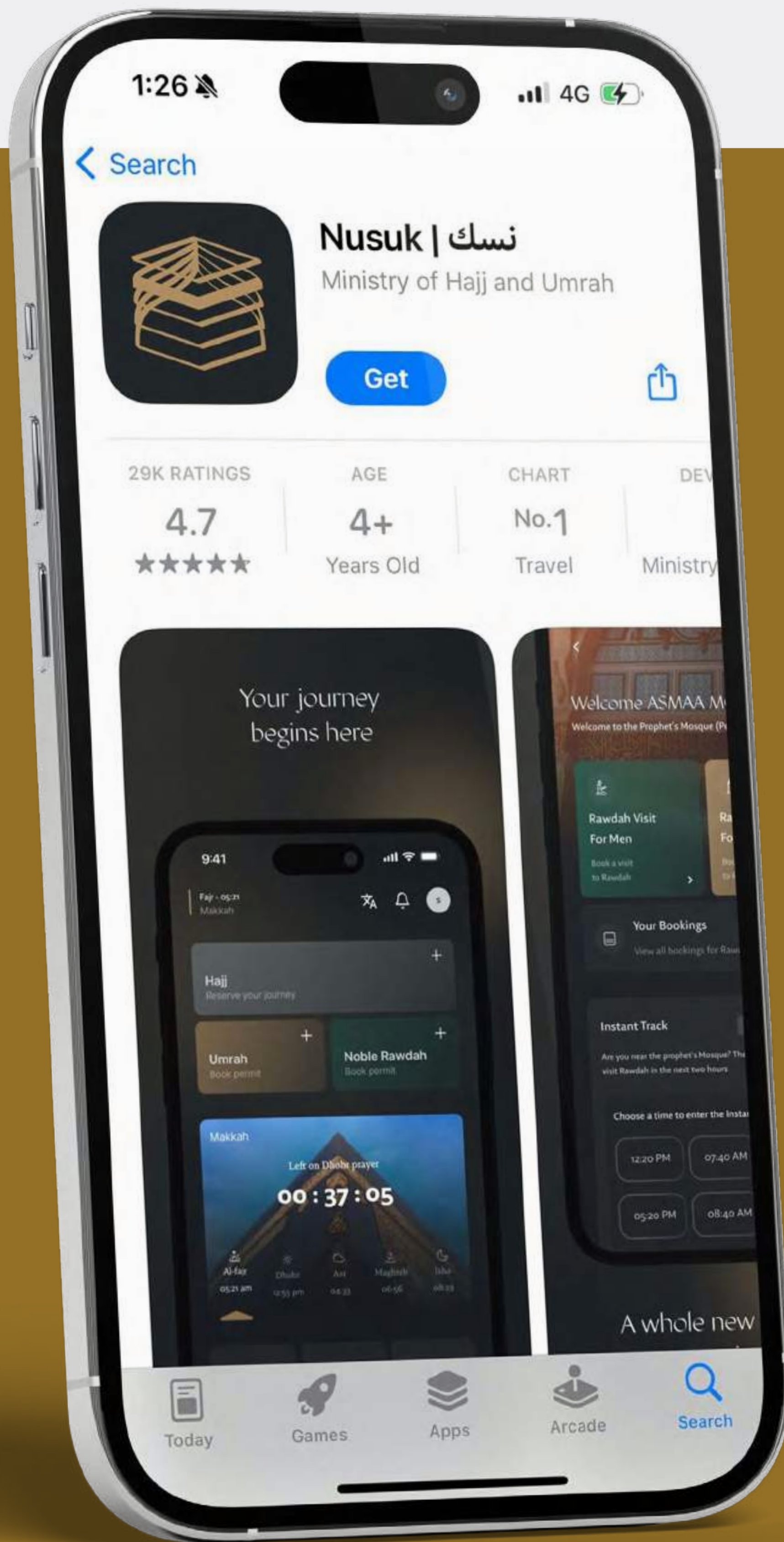


تيسير الطريق إلى الحرمين برؤية عصرية



لتحقيق تجربة حج وعمرة ميسرة، اعتمدت المملكة على الحلول الرقمية المتطورة، فمِنَصَّة 'نُسُك' الشاملة تغطي كافة احتياجات الحاج والمعتمر، بينما تساهم المسارات الذكية في المطارات، التي تعتمد على التعرف الرقمي، في تسريع إجراءات الدخول والخروج، مما يوفر وقتاً ثميناً لضيوف الرحمن.

09



رحلة تطور منصة نُسك



2020م

تطبيق اعتمرنا

انطلق تطبيق اعتمرنا لتسهيل أداء المناسك، وتنظيم تصاريح الحجاج المعتمرين بكل يسر وأمان.



2022م

من اعتمرنا إلى نُسك

تحول التطبيق إلى "نُسك" ليصبح منصة لتقديم تصاريح النُسك لضيوف الرحمن

8.72%

نسبة تحسّن المنصة



ارتفاع معدل استخدام تطبيق نُسك ليكون التطبيق الأول لأكثر تطبيقات السفر تحميلًا حسب هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.



2023م

نُسك بهوية جديدة

أصبح نُسك بحلة جديدة وهويته تركز على الإبداع والبساطة، والحدائق لتقديم تجربة أكثر ثراء.



تطبيق نُسك يحصد جائزة القمة العالمية WSA# للعام 2024م في فئة الثقافة والتراث، لتؤكد مكانتها كأحد أبرز المبادرات الرقمية لخدمة الحجاج والمعتمرين

2024م

نُسك رفيق الرحلة

اليوم نُسك هو الرفيق الشامل لضيوف الرحمن في رحلتهم بتجربة شاملة وخدمات تتجاوز 100 خدمة.

2028م

نُسك القادم

رؤيتنا لنُسك أن يكون التطبيق المتكامل لخدمة ضيف الرحمن طوال العام وأثناء زيارة النُسك، بهوية متميزة وخدمات تعكس رؤية المملكة.



نُسك في أرقام

ع 2024 م

ع 2023 م



نموذج من خدمات نُسك



مركز اتصال
يعمل على مدار
الساعة لتلقي
الاستفسارات



حجز رحلات
للأماكن التاريخية
والوجهات
الإثرائية بالمملكة

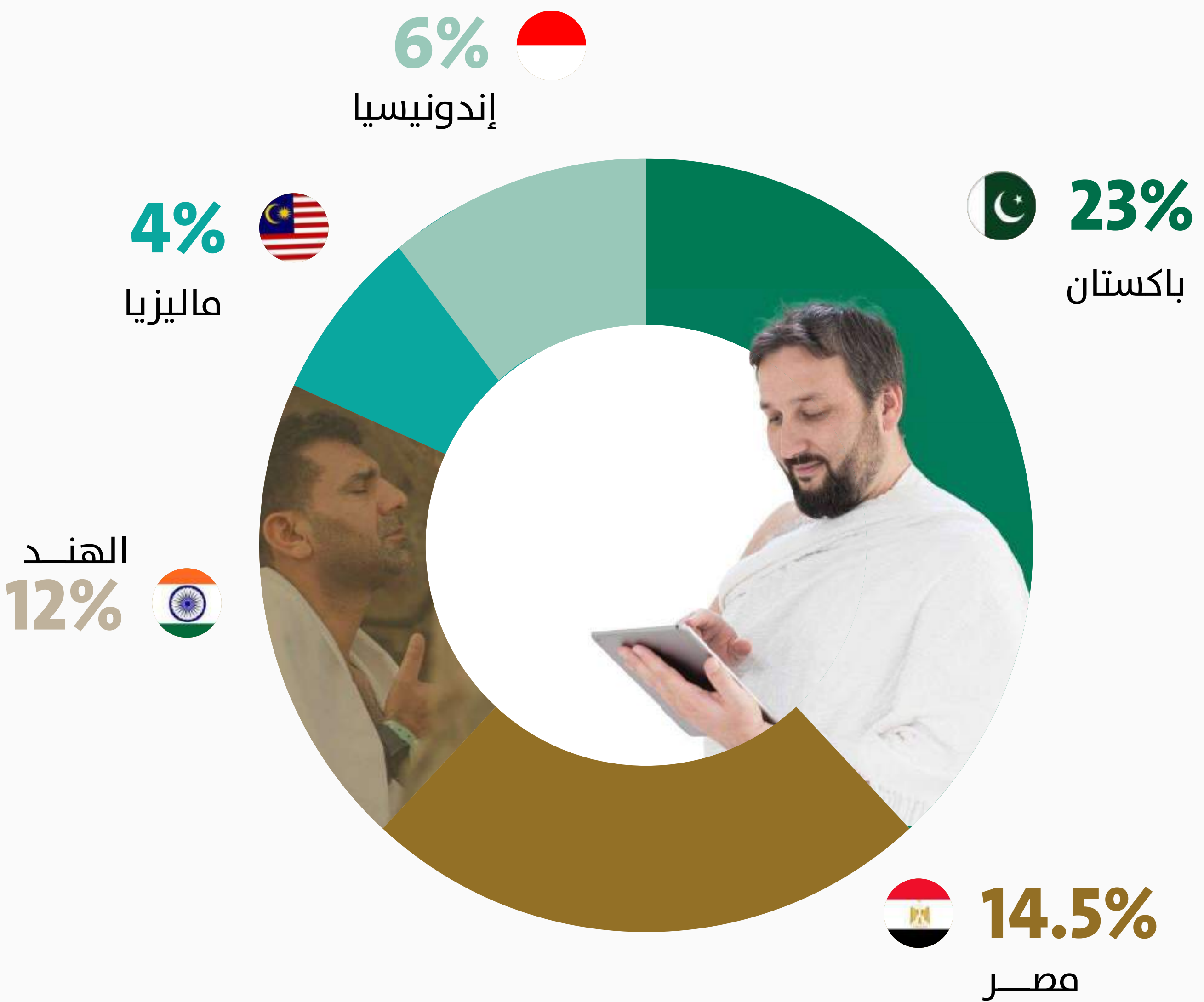


حجز تصاريح
العمرة والزيارة



إصدار تأشيرة
الدخول

أبرز جنسيات مستخدمي تطبيق نُسك

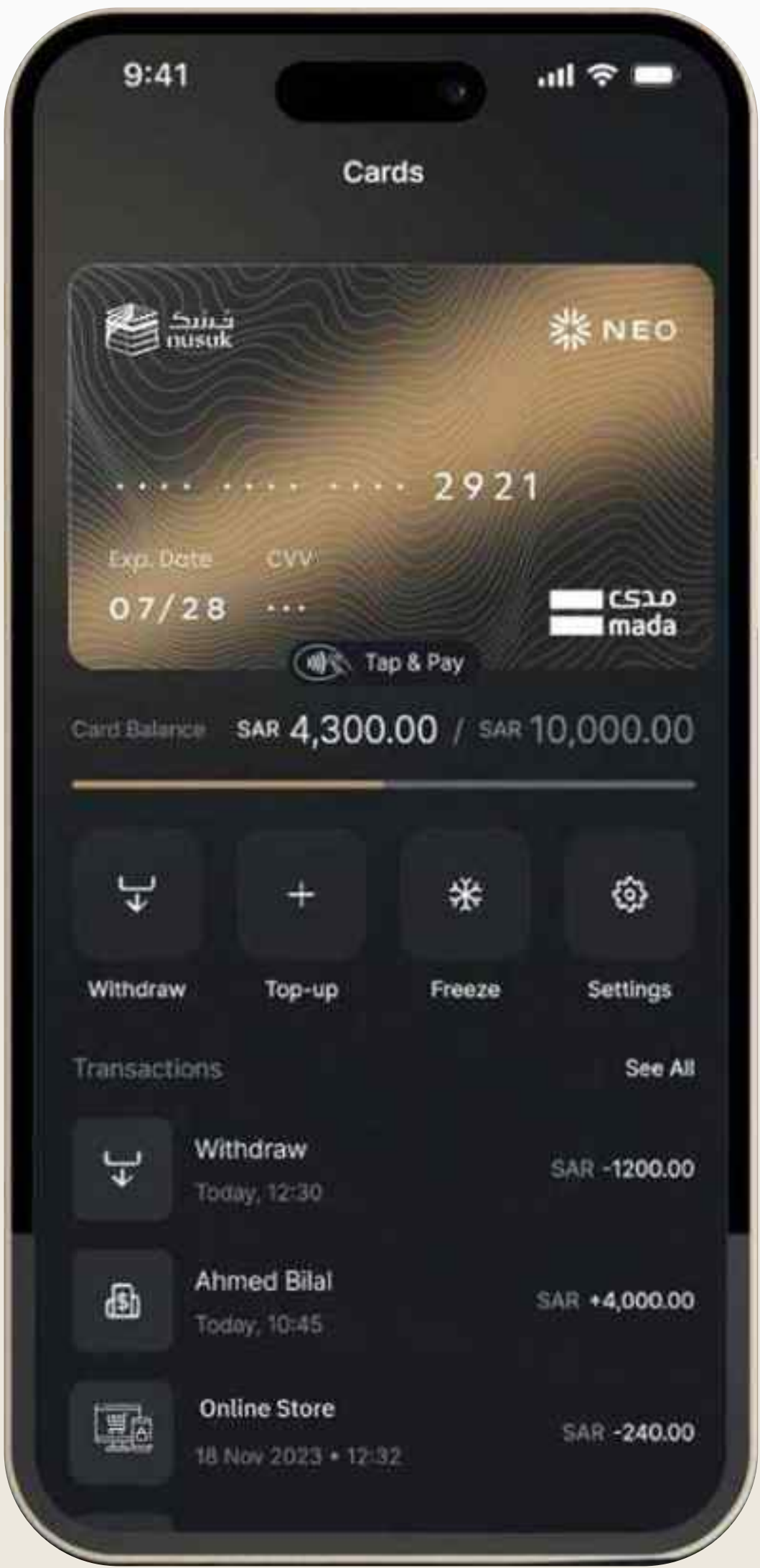


محفظة نُسك (NUSUK Wallet)

أول محفظة رقمية
open loop دولية في العالم

محفظة نُسك الرقمية تقدم حلول مالية مُبتكرة تسهل تجربة ضيوف الرحمن في إدارة أموالهم بكل أمان وسهولة دون الحاجة لحمل أي أموال نقدية. إذ تستخدم المحفظة أحدث التقنيات الناشئة وتقنيات التشفير لضمان أعلى مستويات الأمان للمعاملات المالية للمستخدمين

الأثر المترتب على محفظة نُسك



تقليل
التكاليف التشغيلية 30%

زيادة
كفاءة المعاملات المالية 50%

تقليل
الاعتماد على النقد 60%

زيادة
استخدام المدفوعات الإلكترونية 70%

تستهدف
المحفظة تحقيق رضا المستخدمين 90%



أهم الأرقام

57

إجمالي الدول المُستفيدة
من محفظة نُسك

1,278 ألف

عدد المحافظ التي أنشئت

6,314 ألف

عدد الطلبات لفتح المحفظة
(كامل الفترة)

الشركاء



الحرمين

الهيئة العامة للحج والعمرة
بالتعاون مع الهيئة العامة للغذاء والدواء



467

متجر يقبل الدفع باستخدام
محفظة نُسك

المرحلة الثانية الانطباع الأول



اللقاء الأول

حفاوة الاستقبال

منذ اللحظة الأولى التي تطأ فيها أقدام ضيوف الرحمن أرض المملكة العربية السعودية، تبدأ رحلة إنسانية روحانية استثنائية (الانطباع الأول)، تتجاوز التوقعات وترسخ القيم الأصيلة للضيافة. يعكس المشهد الأول استقبالاً مفعماً بالحفاوة والترحيب، حيث يمتزج دفء الابتسامات مع خدمات مُتقنة تضمن الراحة والطمأنينة لكل حاج ومُعتمر وزائر.

اللقاء الأول مع ضيوف الرحمن هو أكثر من مجرد بداية؛ إنه حجر الأساس لتجربة فريدة تُبني جسور المحبة والثقة، وتبرز الدور الريادي للمملكة في خدمة الإسلام والمسلمين بكل تفانٍ وإخلاص.



مؤشرات دولية

تَعكُّسُ مدى كفاءة المملكة عالميًا في النقل والخدمات اللوجستية

وفقًا لتقرير المُنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2023، حققت المملكة العربية السعودية تقدمًا ملحوظًا في مؤشر جودة الطرق، مسجلةً 5.7 درجة. هذا الإنجاز يضع المملكة في المرتبة الرابعة بين دول مجموعة العشرين، مما يعكس التزامها بتطوير البنية التحتية وتعزيز كفاءة شبكات النقل.



المرتبة الرابعة

ترتيب المملكة بين دول مجموعة العشرين
في مؤشر جودة الطرق



رحلة على جناح الراحة

كيف تسخر المملكة وسائل النقل لخدمة ضيوف الرحمن

وسائل النقل جزء أساسي من تجربة إنسانية وروحانية مُتكاملة. حيث عملت المملكة على تصميم منظومة نقل فريدة تعتمد على أحدث التقنيات، لتلبية احتياجات ضيوف الرحمن. يشمل ذلك تطوير البنية التحتية للمطارات، وإنشاء خطوط سكك حديدية مُتقدّمة، وتعزيز خدمات النقل البري.

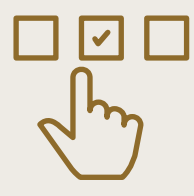


منظومة الطيران



لكل يدُ تودّع... يدُ أخرى... تُرحّب... تُطمئن... وتيسّر... وتُرسّم
الفرح لخدمة ضيوف الرحمن... جهود ملموسة وحفاوة مميزة
لخدمة ضيوف الرحمن في مطارات المملكة.

تهدف هذه الجهود إلى:



توفير خيارات متنوّعة
تُناسب احتياجات ضيوف
الرحمن.



تعزيز مكانة المملكة
العربية السعودية عالميًا
على مستوى منظومة
الطيران والربط الدولي.



تسهيل وصول ضيوف
الرحمن من مختلف أنحاء
العالم إلى مكة المكرمة
والمدينة المنورة.

أبرز الأرقام في منظومة الطيران

86%

نسبة قدوم المعتمرين
عن طريق الجو



96%

نسبة قدوم الحجاج عن طريق الجو



+2,200

رحلة جوية

عبر مبادرة مسافر بلا حقيبة
من 4 دول

3,4

مليون

مقعد تم تأمينهم لسفر الحجاج
(قدوم / مغادرة)

25% نسبة النمو المحققة لإجمالي أعداد المعتمدين
مقارنة بعام 2023



ع 2024 ل م

16,92

معتمر



ع 2023 ل م

13,56

معتمر

الدعم والتمكين للنواقل الجوية الوطنية بالتعاون مع
الجهات ذات العلاقة لتيسير رحلة ضيوف الرحمن من
كافة أنحاء العالم

التوسع في الوجهات وزيادة عدد الرحلات



ع 2024 ل م

10,258,321

مليون

السعة المقعدية



ع 2023 ل م

9,086,101

مليون

السعة المقعدية

مما أسهم في زيادة السعة المقعدية للرحلات التي تقل المعتمدين والزوار
المتجهة إلى جدة والمدينة المنورة، مما أتاح الفرصة لاستقبال عدد أكثر
من ضيوف الرحمن



تجربة نقل متنوعة ومُريحة

تَلِيْقُ بضِیوف الرّحمن



قطار الحرمين السريع

قطار الحرمين السريع يربط بين مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة في وقت قياسي. يمثل هذا المشروع قفزة نوعية في تسهيل التنقل بأعلى درجات الأمان والراحة، حيث تم تصميمه ليقدم مئات الآلاف من الحجاج والمعتمرين سنويًا.

35

قطار

9,000,000

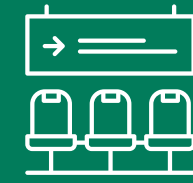
مليون مسافر

لح 2024 م



رقم القطار	الوجه	وقت المغادرة
06101	المدينة المنورة	10:00
06110	مكة المكرمة	10:05
06150	مكة المكرمة	10:10
07151	المدينة المنورة	10:15
08101	المدينة المنورة	10:20
06190	مكة المكرمة	10:25
06210	مكة المكرمة	10:30
07211	المدينة المنورة	10:35

رقم القطار	الوجه	وقت المغادرة
1300	MADINAH	10:00
1305	MADINAH	10:05
1705	MADINAH	10:10
1800	MADINAH	10:15
2005	MADINAH	10:20
2100	MADINAH	10:25
2205	MADINAH	10:30



5 محطات رئيسية

- مكة المكرمة
- المدينة المنورة
- مطار الملك عبدالعزيز
- جدة
- مدينة الملك عبدالله الاقتصادية

+ 75 ألف رحلة

وتحقيق مؤشر "دقة الوصول على الموعد" تجاوز 95% منذ مدة التشغيل.

13 عربية



عدد عربات القطار.



800 موظف

يبلغ عدد الموظفين السعوديين العاملين في المشروع يفتخرون بخدمة هذا الوطن، وتمثل المرأة نسبة 22% من إجمالي فريق العمل.

يتولون الأعمال التالية:

- تشغيل وصيانة المحطات.
- صيانة القطارات.
- قيادة القطارات.
- تشغيل مركز التحكم.

417 راكبًا

الطاقة الاستيعابية.



450 كيلو



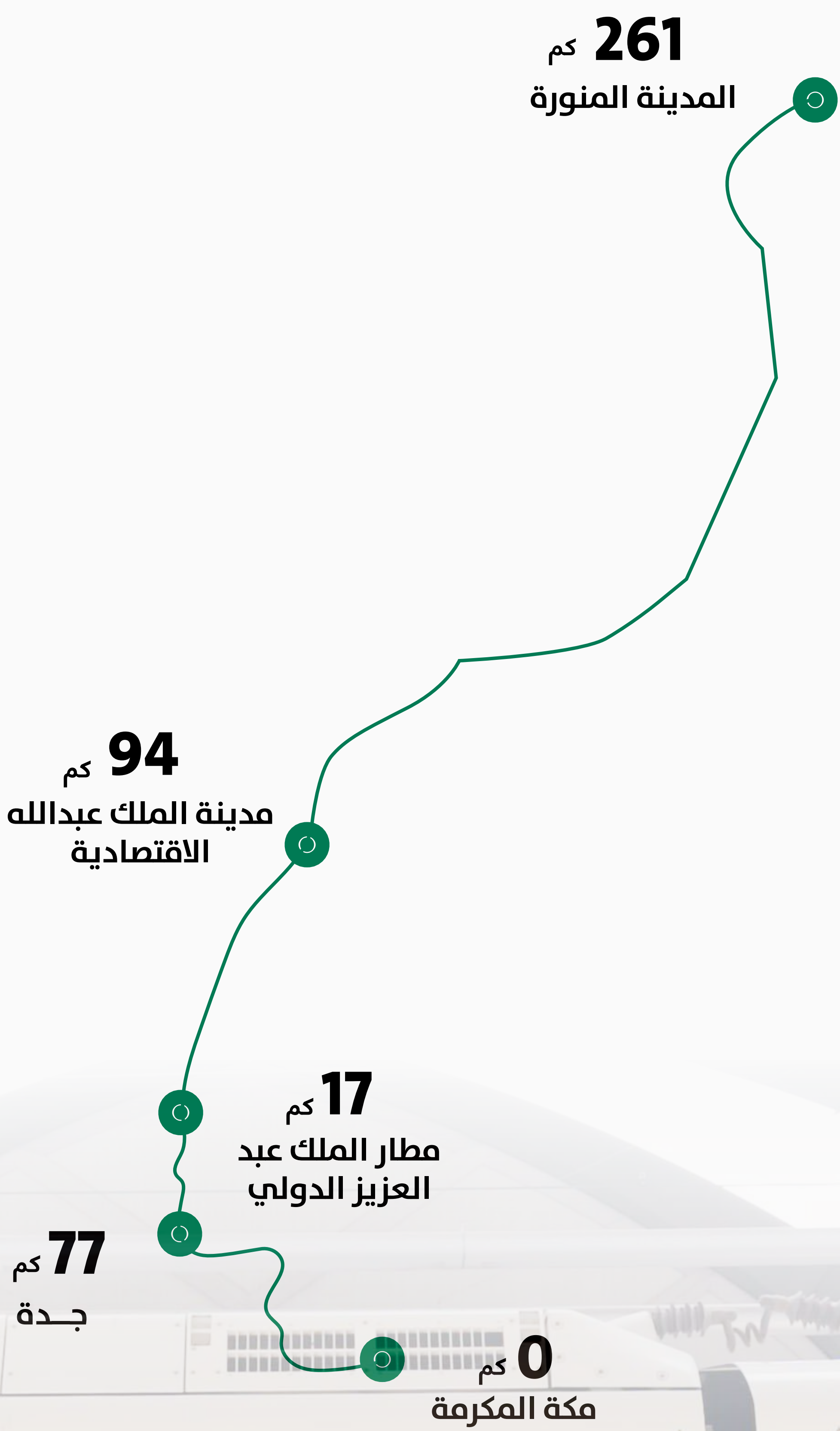
طول المسار الحديدي بين مكة المكرمة والمدينة المنورة.

300 كم/ساعة



سرعة القطار.

المسافة بين المحطات بالكيلو متر

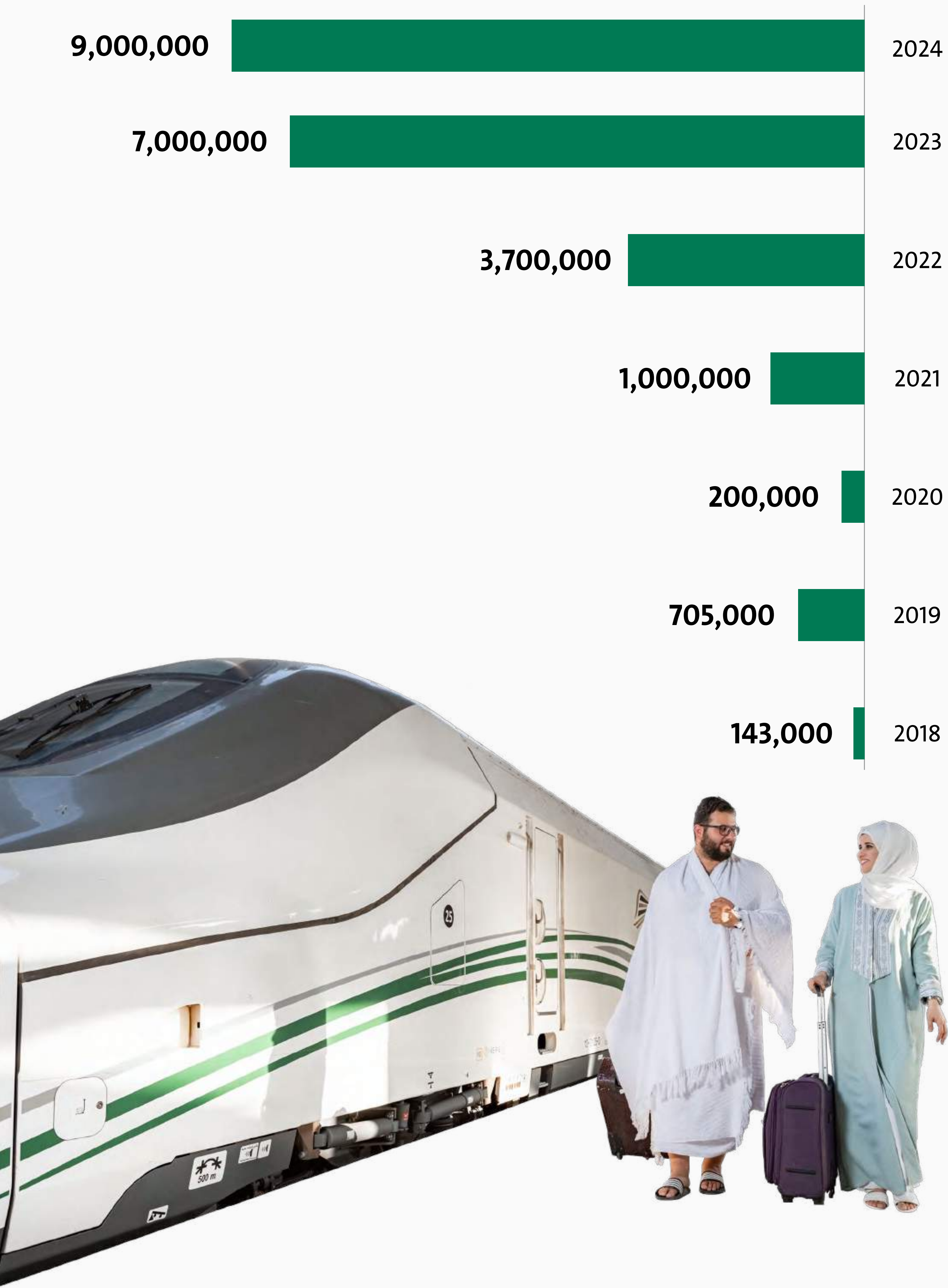


المدينة المنورة	جدة	مدينة الملك عبد الله الاقتصادية	مطار الملك عبد العزيز الدولي
1:09	32	24	15
ساعة	دقيقة	دقيقة	دقيقة



سلسلة زمنية بأعداد المستفيدين من قطار الحرمين السريع

بلغت نسبة النمو بين عامي 2023 – 2024 **29%**



قطار المشاعر المقدسة نقطة نوعية في خدمة ضيوف الرحمن

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



قطار المشاعر المقدسة يُعد إنجازاً رائداً في منظومة النقل السعودية، مُصمماً خصيصاً لخدمة حجاج بيت الله الحرام. يمثل خطوة نوعية في تقليل الزحام وتيسير تنقل الحجاج بين المشاعر المقدسة بأعلى معايير الكفاءة والراحة.

72,000
ألف راكب



الطاقة الاستيعابية في الساعة

17



قطاراً كهربائياً ترددياً

3000 راكب



الطاقة الاستيعابية لكل قطار

9



محطات بين (منى - مزدلفة - عرفات)

80 كم/ساعة



سرعة القطار

في المرتبة
السادسة



على مستوى العالم
في مشاريع النقل

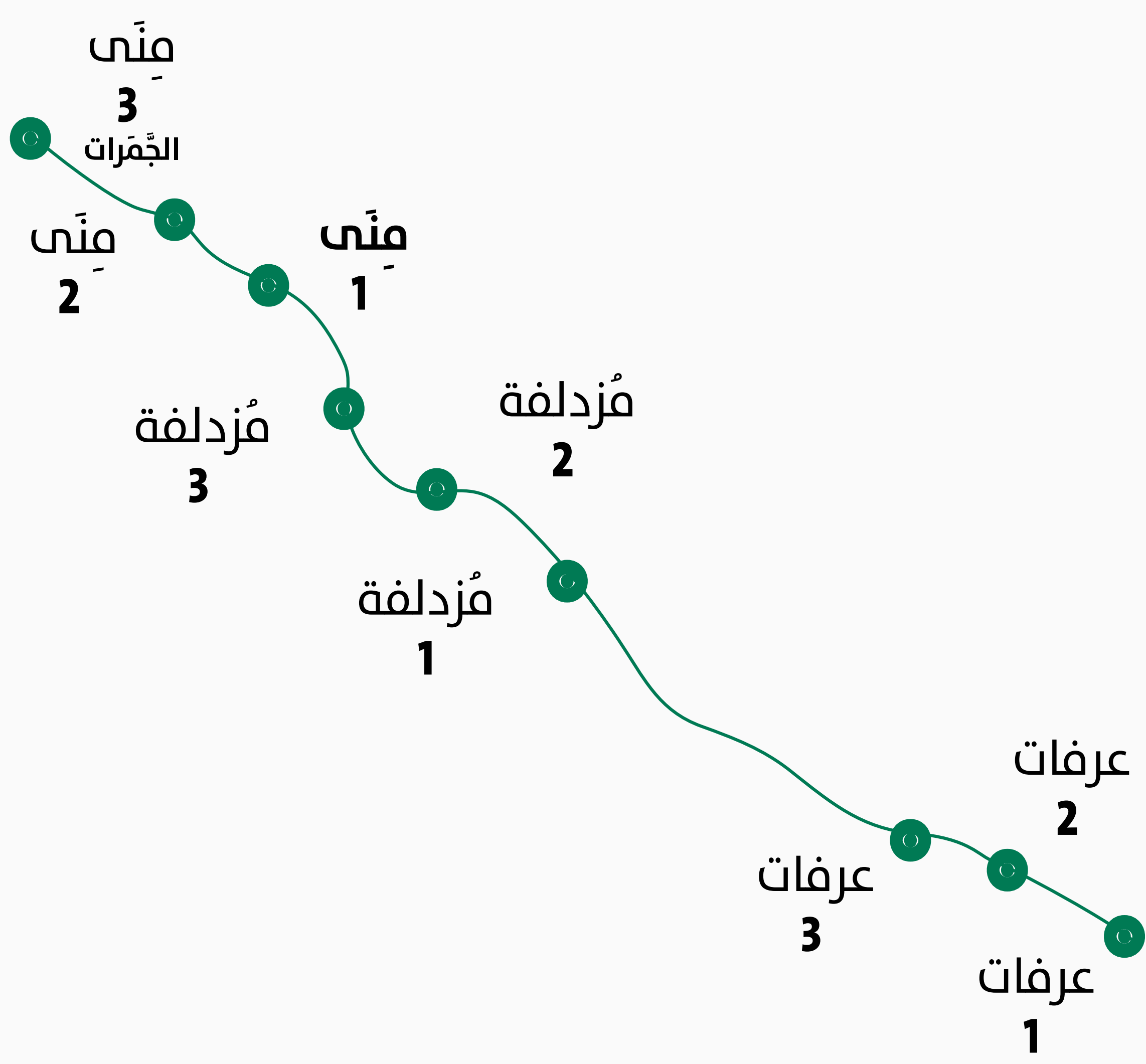
18 كم



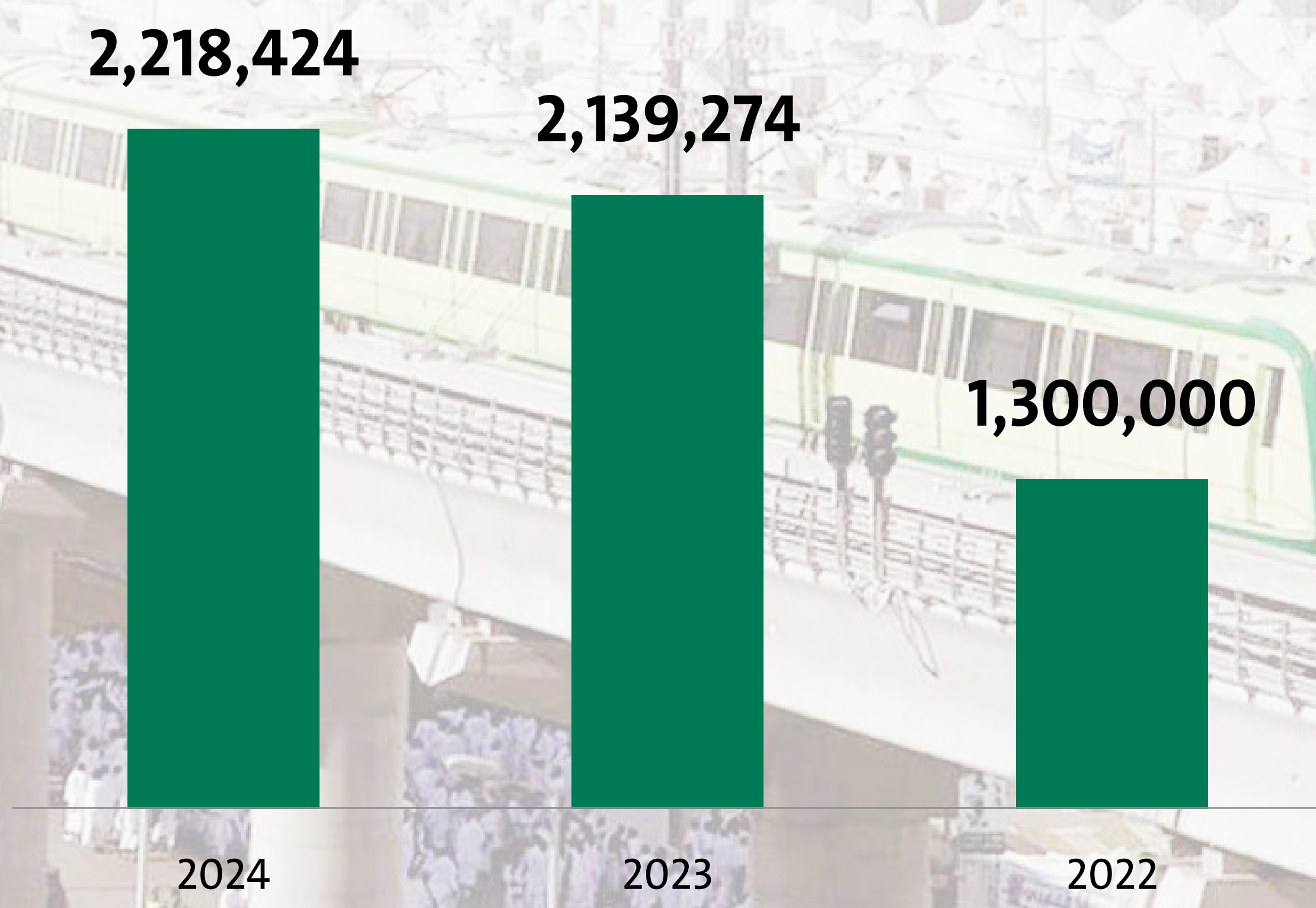
طول الخط الحديدي

أطلق مشروع قطار الحرمين السريع أحد أكبر مشروعات النقل العام في منطقة الشرق الأوسط والسادس على مستوى العالم لخدمة ضيوف الرحمن حيث يختصر المدة الزمنية بين مكة المكرمة والمدينة المنورة في حدود ساعتين فقط قاطعاً مسافة طولها 453 كيلو متراً بسرعة 300 كيلو متر في الساعة

مسار قطار المشاعر المقدسة



سلسلة زمنية بأعداد المستفيدين من قطار المشاعر



حافلات مكة

خطوة نوعية لخدمة ضيوف الرحمن

مشروع حافلات مكة يمثل أحد أهم المشاريع الحديثة التي أطلقتها المملكة لتعزيز منظومة النقل العام في المدينة المقدسة. يهدف المشروع إلى تسهيل حركة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوار داخل مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، مع توفير تجربة نقل مريحة وآمنة.



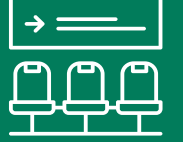
حافلات مكة
Makkah Bus

4 

محطات حافلات رئيسية
حول الحرم الشريف

13 

عدد المسارات

439 

عدد المحطات

16% 

نسبة المستخدمين
من خارج المملكة

84% 

نسبة المستخدمين
من داخل المملكة

400 

عدد الحافلات



حافلات مكة عبر السنوات

172,073,310

مليون مستفيد

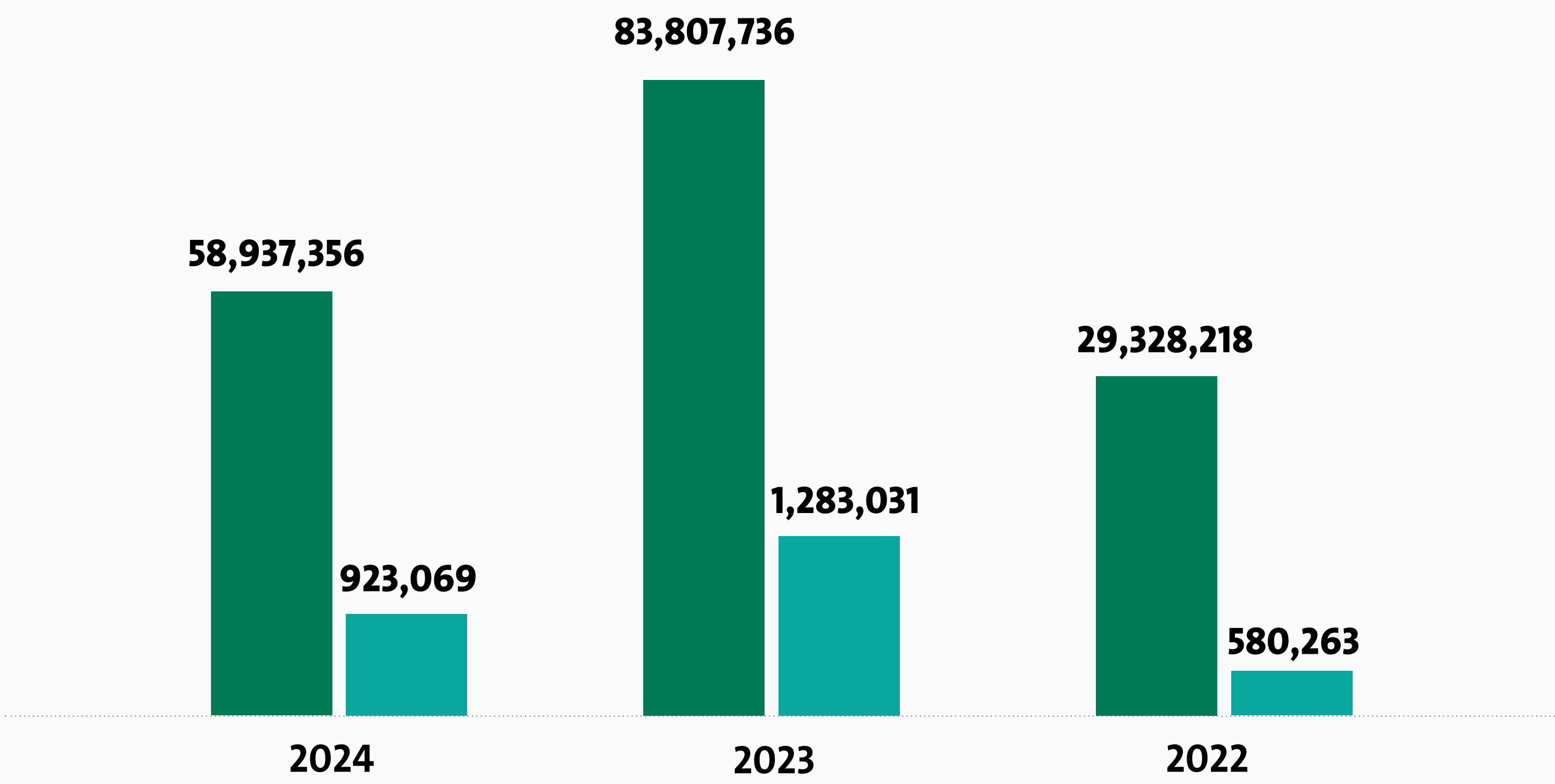
2,786,363

رحلة خلال 3 سنوات



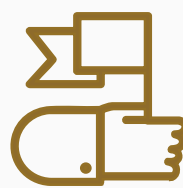
السلسلة الزمنية
لأعداد المستفيدين

أعداد الرحلات



(تراجُع الأعداد نتيجة فرض رسوم ركوب الحافلات)

الأثر الفعلي للمشروع



- تخفيف ازدحام الحركة المرورية.
- تقليل الوقت المستغرق لتنقل السكان والزوّار (الحجاج والمعتمرين).
- الارتقاء بجودة الخدمات المُقدّمة لضييف الرحمن في النقل العام.
- رفع الفرص الاستثمارية.
- توفير فرص وظيفية.





قصة من حافلات مكة

دروب الطمأنينة

«حكاية سائق يرافق ضيوف الرحمن في رحلتهم»

في طرقات مكة المكرمة، حيث تسير الحافلات بتناغم وسط أجواء روحانية عظيمة، يجلس عبدالعزيز البركاتي خلف مقود إحدى حافلات مكة، يؤدي عمله بابتسامة تعكس إحساسه العميق بالشرف والمسؤولية. لم يكن عمله مجرد قيادة مركبة تنقل ضيوف الرحمن من نقطة إلى أخرى، بل كان حلقة من حلقات رحلة مقدسة، يساهم في جعلها أكثر سهولة وطمأنينة.



حافلات مكة
Makkah Bus



وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services

رحلة التحول

«من الازدحام إلى التطوير»

أكثر من

مجرد قيادة

دموع الامتنان

على مقعد

الحافلة

إرث الخدمة: ما

يريده أن يبقى

في ذاكرة

الحجاج

شرفٌ

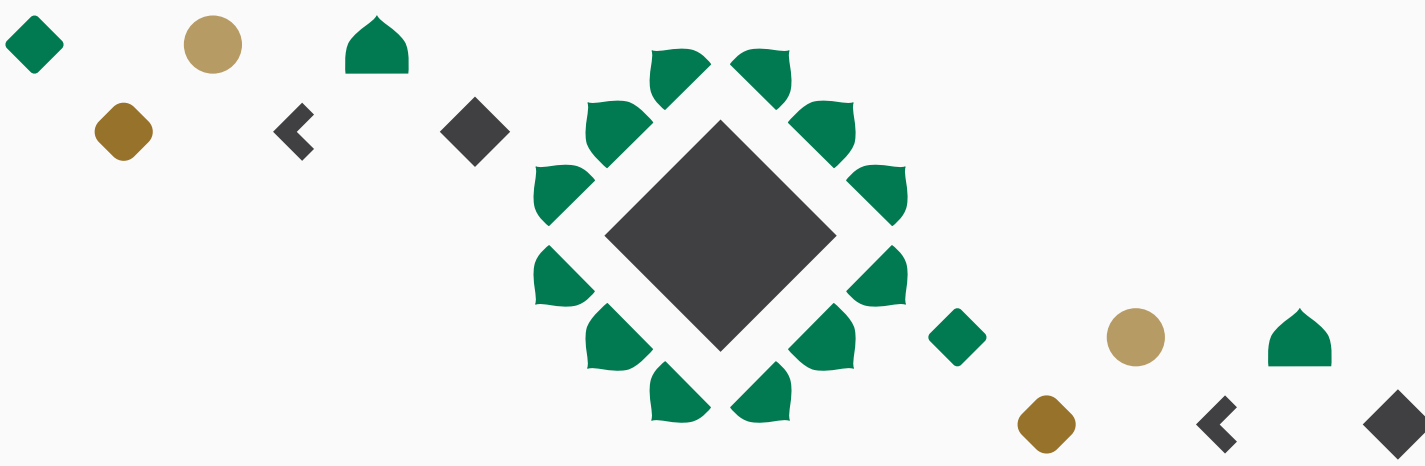
لا يباهى

يستعيد عبدالعزيز مشهد مكة قبل تطوير منظومة النقل، حين كان الازدحام والتكدس يعكران صفو الرحلة الإيمانية، وكانت وسائل النقل محدودة وعشوائية. لكنه اليوم، وهو يقود الحافلة عبر المسارات المُنظّمة والمحطات المدروسة، يرى بأم عينه كيف غيّرت شبكة النقل الحديثة تجربة ضيوف الرحمن، فأصبح تنقلهم أكثر راحة وسلاسة. حيث يقول عبدالعزيز: "اليوم، لا يحتاج الحاج أو المعتمر إلى القلق حول كيفية الوصول إلى وجهته، كل شيء منظم، والمحطات مُجهزة، وهذا ما يجعلني أشعر بالفخر لأنني جزء من هذا التحول الكبير".

بالنسبة له، لم يكن دوره يقتصر على توجيه المقود والتحكم في الحافلة، بل كان يحرص على إرشاد الزوار، ومساعدتهم في معرفة مواقع النزول، وأحيانًا توجيههم بالمعلومات التي يحتاجونها. "عندما أرى حاجًا أو معتمرًا مترددًا أو مرتبًا، أبادر بسؤاله: إلى أين تريد الذهاب؟ هل تحتاج إلى مساعدة؟ وأجد في أعينهم امتنانًا لا يقدر بثمن".

في أحد الأيام، صعد إلى الحافلة حاج مسنّ بدا عليه القلق والتعب، كان يحمل هاتفًا لا يعرف كيف يستخدمه، وبصوت مضطرب قال: "أنا تائه، لا أعرف كيف أعود إلى الفندق". توقف عبدالعزيز عن كل شيء في تلك اللحظة، سأل الرجل عن اسم الفندق، بحث عنه، ثم طمأنه بأنه سيصل إليه بأمان. وعندما وصل الحاج إلى وجهته، أجهش بالبكاء، قائلًا: "جزاك الله خيرًا، كنت أشعر بالضيق لكنك أعدت لي الطمأنينة". كانت تلك اللحظة من أكثر المواقف التي أثرت في عبدالعزيز، وأيقن حينها أن خدمته ليست مجرد وظيفة، بل رسالة سامية

"أريد أن يتذكرني ضيف الرحمن بابتسامتي، بتعاملي الطيب، وبأنني كنت سببًا في راحته"، هذا ما عبر عنه عبدالعزيز بثقة، مؤكدًا أن كل سائق وكل موظف في مشروع حافلات مكة لا يمثل نفسه فقط، بل يمثل هذا الوطن العظيم الذي يسخر كل إمكانياته لخدمة ضيوف الرحمن.



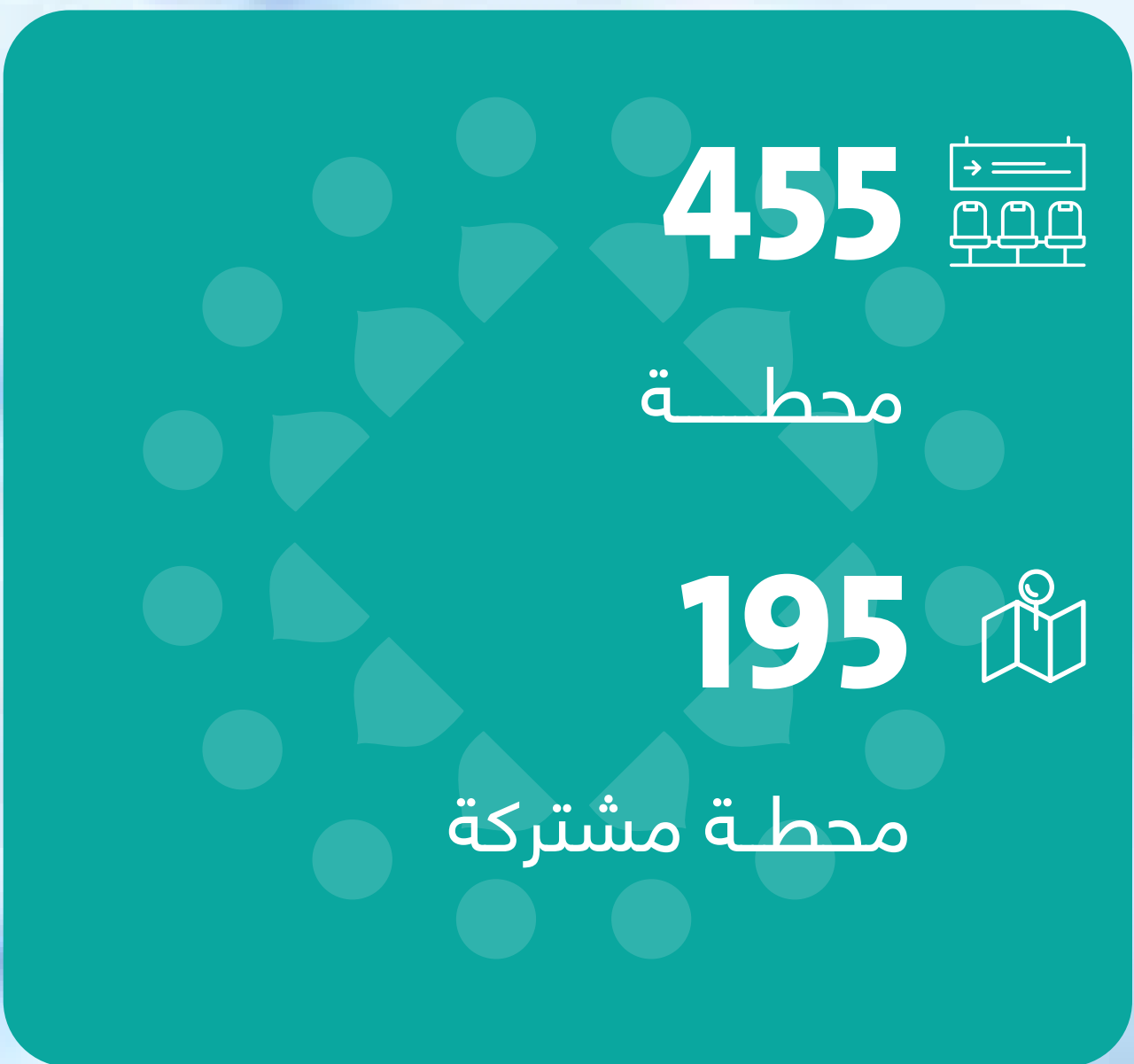
حين سُئل عبدالعزيز عن معنى "شرف الخدمة"، لم يتردد لحظة قبل أن يجيب: "أن تسهّل على حاج أو معتمر رحلته في مكة، أن تكون جزءًا من عبادته دون أن تطلب مقابلًا، هذا هو الشرف الحقيقي. نحن لا نقدم مجرد نقل، بل نقدم راحة وأمانًا وسكينة لضيوف الرحمن، وهذا شرف أعزّ به ما حييت".

بين الطرقات التي تشهد على دعوات الحجاج، وبين مقعد القيادة الذي صار شاهدًا على لحظات إنسانية لا تُنسى، يواصل عبدالعزيز البركاتي رحلته، مؤمنًا بأن كل ميل يقطعه بحافلته، هو خطوة في طريق خدمة ضيوف الرحمن، طريق يحمل في نهايته رضا الله ودعوات لا تنقطع.

حافلات المدينة

خطوة نوعية لخدمة ضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي

مشروع حافلات المدينة يمثل أحد أهم المشاريع الحديثة التي تستهدف ساكني وزوار المدينة المنورة من ضيوف الرحمن وذلك بهدف تحسين الخدمات المُقدّمة للمستفيدين وتلبية الاحتياج المتزايد للخدمة مع توفير تجربة نقل مُريحة وآمنة.



تطوير البنية التحتية

التزام المملكة بتيسير رحلة ضيوف الرحمن

المملكة العربية السعودية تواصل تطوير بُنيته التحتية وخدماتها اللوجستية لضمان تجربة سلسة لضيوف الرحمن. بتنسيق محكم بين الجهات المعنية، تشمل هذه الجهود تحسين الطرق والمسارات وتوظيف أحدث التقنيات لتسهيل تنقل الحجاج والمعتمرين. هذا الالتزام يعكس القيم الأصيلة للمملكة، حيث تُعد خدمة الحرمين وضيوفهما شرفاً تؤديه بتفانٍ وإخلاص، مقدمةً نموذجاً حضارياً يعكس روح الضيافة والكرم السعودي.

01 مبادرة استكمال الطريق الذي يفصل حركة الشاحنات عن الطريق السريع الرئيسي لضيوف الرحمن من جدة إلى مكة المكرمة

تهدف المبادرة إلى استكمال إنشاء المرحلة الأخيرة من الطريق السريع المكون من 3 مسارات بطول 20 كم وتقاطعاته، والذي يربط طريق حذاء وطريق الجموم بالطريق الدائري الجنوبي الثاني بجدة، بهدف تقليل أثر الشاحنات والمركبات ممّا ينعكس إيجاباً على سلاسة حركة ضيوف الرحمن بين جدة ومكة المكرمة.

20 كم
بطول

3
مسارات

تسهم المبادرة في تحسين انسيابية النقل بين جدة ومكة عبر تقليل حركة الشاحنات على الطرق الرئيسية، وتعزيز قدرة البنية التحتية لاستيعاب أعداد أكبر من الحجاج والمعتمرين. كما توفر منفذاً جديداً يربط ميناء جدة بمكة، وتستفيد من الأجزاء المكتملة من الطريق السريع، ممّا يدعم تحقيق الهدف الإستراتيجي بتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

المرحلة الأخيرة من مبادرة الطريق السريع الرابط بين مدن مكة والطائف والرياض وشرق المملكة

تهدف المبادرة إلى استكمال إنشاء المرحلة الأخيرة من الطريق السريع المكون من ثلاث أماكن (4 كم) من ربط الطريق السريع الذي يربط مكة المكرمة بالطائف والرياض وشرق المملكة

4 كم
بـطول

1
مسار

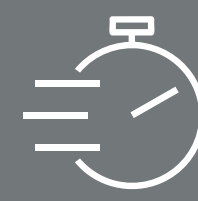
تعزز المبادرة وصول الحجاج والمعتمرين من الرياض وشرق المملكة براً وجواً عبر مطار الطائف، وتختصر المسافة إلى مكة بـ 27 كم عبر طريق السيل الكبير، كما تسهم في تحويل مسار الشاحنات، وتقليل الحوادث، وتعزيز سلامة المسافرين.

مبادرة استكمال الطريق السريع المباشر الذي يربط بين مطار الملك عبد العزيز ومكة المكرمة

تهدف المبادرة إلى استكمال إنشاء طريق سريع جدة/ مكة المكرمة المباشر والمتصل مع الطريق الرئيسي الرياض/جدة (12 كلم)، اختصار متوسط زمن السفر بين جدة ومكة المكرمة وربط مطار الملك عبد العزيز بمكة المكرمة.



تعزز المبادرة ترابط المعتمرين والحجاج بمكة والمدن الكبرى عبر تقليل زمن السفر بين جدة ومكة، وخدمة الأحياء الجديدة، وتحسين البنية التحتية، وخفض استهلاك الوقود والانبعاثات.



اختصار متوسط زمن السفر بين جدة ومكة المكرمة وربط مطار الملك عبد العزيز بمكة المكرمة.



مبادرات فعّالة في مرحلة الانطباع الأول

مبادرة تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات

01

نُبذة عن المبادرة



تهدف المبادرة بقيادة وزارة الداخلية إلى تطوير الإجراءات الأمنية في المطارات بالتعاون مع الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، وذلك باستخدام أحدث التقنيات والتي بدورها تسهم في تسهيل عمليات التحقق من القادمين للمملكة عند أخذ الخصائص الحيوية لإنهاء الإجراءات الأمنية ورفع المستوى الأمني والصحي لضيوف الرحمن، من خلال تأمين أجهزة مُتنقلة مُزوَّدة بشرائح اتصالات تعمل على الأنظمة الأمنية للجوازات وذلك لتسهيل إجراءات الجوازات لضيوف الرحمن في المطارات من (كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص، وجميع ضيوف الرحمن بشكل عام)، كما يتم الاستفادة منها في المشاعر المقدسة والحرمين الشريفين للتعرّف على هوية ضيوف الرحمن في مراكز إرشاد التائهيين والمنومين والمتوفين في المستشفيات



مُستهدفات المبادرة



- رفع سلاسة الإجراءات في المطارات الخادمة لضيوف الرحمن تساهم في تقليل وقت الانتظار وتقلل من مستوى نشر الأوبئة والأمراض وتساعد في استيعاب المطارات لعدد أكبر من ضيوف الرحمن.

الأثر الفعلي للمبادرة



- تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات.

مُنجزات المبادرة

200

جهاز ميدان

300

حقيبة

500

جهاز متنقل



تمثل الحقائق محطة عمل مُتكاملة مكونة من جهاز حاسب وكاميرا وجهاز بصمة عشرية وقارئ جوازات وباركود، ووسيلة اتصال، حيث يتم استخدام الحقائق من قِبَل منسوبي المديرية العامة للجوازات في إنهاء إجراءات ضيوف الرحمن من كبار السن وذوي الإعاقة.

مبادرة تطوير النظام الرقمي لإدارة ومتابعة حركة ضيوف الرحمن في نقاط الالتصال داخل المطار

نُبذة عن المبادرة



تهدف المبادرة إلى تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال أنظمة رقمية تعرض أوقات الانتظار وتقيّم كفاءة الإجراءات على مدار العام. تدعم المبادرة التحول الرقمي لرؤية 2030 عبر بيانات دقيقة لتحليل الأداء واتخاذ القرارات في مطاري جدة والمدينة المنورة، ممّا يعزز رضا الضيوف



مبادرة حوكمة قطاع الحج والعمرة للبحث والتطوير والابتكار

يسعى برنامج خدمة ضيوف الرحمن إلى تقديم خدمات عالية الجودة لضيوف الرحمن وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين، مع تعزيز تجربة الحج والعمرة بكفاءة وفاعلية. يتم ذلك من خلال تطوير إستراتيجية وحوكمة قطاع الحج والعمرة المتوافقة مع الإستراتيجية الوطنية للبحث والتطوير والابتكار، بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز الاقتصاد الرقمي في القطاع.

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



ذوي العلاقة في القطاع، على سبيل المثال لا الحصر جامعة جدة، أم القرى، الملك عبدالعزيز، معهد خادم الحرمين أبحاث الحج والعمرة، جامعة طيبة، وادي مكة، وادي طيبة، وزارة الداخلية، كدانة، والرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والأمن العام ومؤسسات الطوافة والقطاع الخاص والثالث.

تم الانتهاء من تطوير آليات جمع التحديات، وثائق الحلول الإستراتيجية، والمقارنات المعيارية، بالإضافة إلى نموذج التفاعل بين أصحاب المصلحة ونموذج الحوكمة لتنفيذ إستراتيجية البحث والتطوير في قطاع الحج والعمرة. كما تم إعداد الخطة التنفيذية والإعلامية، بطاقات المبادرات وميزانياتها، وخارطة الطريق للابتكار في القطاع.

وثيقة واحدة

لإستراتيجية وحوكمة قطاع الحج والعمرة للبحث والتطوير والابتكار

يهدف برنامج خدمة ضيوف الرحمن إلى تحسين تجربة الحج والعمرة عبر تقديم خدمات متميزة وتسهيل الوصول إلى الحرمين، من خلال تطوير إستراتيجية وحوكمة تتماشى مع الإستراتيجية الوطنية للبحث والتطوير، لتعزيز جودة الخدمات والاقتصاد الرقمي



المستفيدين
من المبادرة



تقديم
المبادرة



مُستهدفات
المبادرة



الأثر
الفعلي

مبادرة تصوير شامل ثلاثي الأبعاد لل الحرمين الشريفين و360 درجة

تسعى مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية إلى تحسين الخدمات المُقدّمة لضيوف الرحمن من خلال اتّباع المعايير العالمية وأفضل الممارسات. وذلك من خلال تطوير جولة تفاعلية ثلاثية الأبعاد وإعادة تجسيم الحرمين الشريفين لتقديم معلومات تعريفية وإرشادية تسهم في حل مشكلة الإرشاد المكاني للحجاج والمعتمرين داخل الحرمين.



الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي



تحسين تجربة الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن بتقنيات تفاعلية ثلاثية الأبعاد

المستفيدين من المبادرة

الحجاج والمعتّمون القادمون إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة. الزوار من خارج وداخل المملكة العربية السعودية.

تقدّم المبادرة

الانتهاء من إعداد الموقع للتصوير ثلاثي الأبعاد، بما في ذلك الحصول على التصاريح اللازمة، والتنسيق مع الأطراف ذات الصلة، وضمان سلامة الموقع وإمكانية الدخول إليه لعملية التصوير للحرمين الشريفين.

الانتهاء من إعداد الموقع للجولة التفاعلية 360 درجة، بما في ذلك الحصول على التصاريح اللازمة، والتنسيق مع الأطراف ذات الصلة، وضمان سلامة الموقع وإمكانية الدخول إليه لتصوير الحرمين الشريفين.

الانتهاء من جمع البيانات اللازمة للتصوير ثلاثي الأبعاد مثل الصور والفيديوهات والبيانات الأخرى ذات الصلة للحرمين الشريفين.

الانتهاء من جمع البيانات اللازمة للجولة التفاعلية 360 درجة مثل الصور والفيديوهات والبيانات الأخرى ذات الصلة للحرمين الشريفين.

الانتهاء من معالجة البيانات المجمعة باستخدام برامج متخصصة، وتحليل البيانات لإنشاء نموذج ثلاثي الأبعاد مُفصّل للحرمين الشريفين، وضمان دقة وجودة النموذج.

الانتهاء من معالجة البيانات المُجمّعة باستخدام برامج متخصصة، وتحليل البيانات لإنشاء نموذج الجولة التفاعلية 360 درجة مُفصّل للحرمين الشريفين، وضمان دقة وجودة النموذج.

مُستهدفات المبادرة

مُجسمات الحرم المكي والمدني باستخدام تقنيات التصوير الثلاثي الأبعاد.

جولة تفاعلية باستخدام صور 360 للحرم المكي والحرم المدني.

الأثر الفعلي

تسهيل عملية التنقل لضيوف الرحمن عن طريق التعرف على المسارات مسبقاً من خلال الأداة التفاعلية.

الاستزادة المعرفية من خلال المعلومات المعروضة في الأداة التفاعلية.



مبادرة إنشاء وتأسيس وتشغيل مرصد صوت ضيوف الرحمن



تعمل وزارة الحج والعمرة على تحسين تجربة ضيوف الرحمن بتقديم خدمات وفق المعايير العالمية، وتحليل صوت الضيف عبر قنوات متعددة لرصد الملاحظات ونقاط التحسين. لرفع جودة خدمات قطاع ضيوف الرحمن بكفاءة وفاعلية. كما تسعى الوزارة بشكل مستمر لتعزيز رضا الضيوف وضمان تجربة آمنة وميسرة طوال العام. عبر نموذج مُستدام يُتيح متابعة رضا الضيوف وإدارة الأداء.

المُستهدفات

01 وضع إستراتيجية مُتكاملة لمرصد صوت ضيف الرحمن تتبنى أفضل الممارسات العالمية وتتواءم مع إستراتيجية القطاع وطموح القيادة.

02 وضع تصور لحوكمة قياس الأداء ورضا المستفيد في منظومة الحج والعمرة

03 وضع إطار عمل متكامل وخارطة طريق ونموذج تشغيلي ومالي لتفعيل المرصد والأدوات والأساليب التي يجب اتّباعها.

04 تحديد حالات الاستخدام التحليلية ذات الأثر في دعم صناعة القرار والبيانات والأدوات والمهارات اللازمة لتطبيقها.

05 نقل المعرفة في المجال.



مُنجزات المبادرة



الانتهاء من إعداد خطة العمل
لورش العمل مع أصحاب
المصلحة



الانتهاء من البنية التقنية
لنظام مرصد صوت
ضيوف الرحمن



الانتهاء من بناء إستراتيجية
مرصد صوت ضيف الرحمن

مشروع تسجيل وتوثيق المواقع التاريخية على الخرائط التفاعلية إضافة إلى المواقع التاريخية على خرائط جوجل

مشروع “تسجيل وتوثيق المواقع التاريخية على الخرائط التفاعلية” يهدف إلى إدخال وتوثيق المواقع التاريخية المهمة على خرائط تفاعلية، بما في ذلك خرائط جوجل. يتيح المشروع للمستخدمين الوصول إلى هذه المواقع بسهولة، مما يساهم في تعزيز المعرفة التاريخية والثقافية لتلك المواقع.



19

توثيق

(موقع تاريخي)
مقبرة

المدينة المنورة

11

توثيق

(موقع تاريخي)
مسجد

مكة المكرمة

3

مساجد

توثيق أماكن تاريخية
في منطقة مكة المكرمة
ومنطقة المدينة المنورة.

6

مواقع تحت التوثيق

2

موقع

جاري رفع
طلب التوثيق

المدينة المنورة

7

موقع

تم رفع
طلب التوثيق

المدينة المنورة

14

موقع

رفع طلب توثيق
في مدينتي مكة المكرمة
والمدينة المنورة

المرحلة الثالثة أداء النُسك

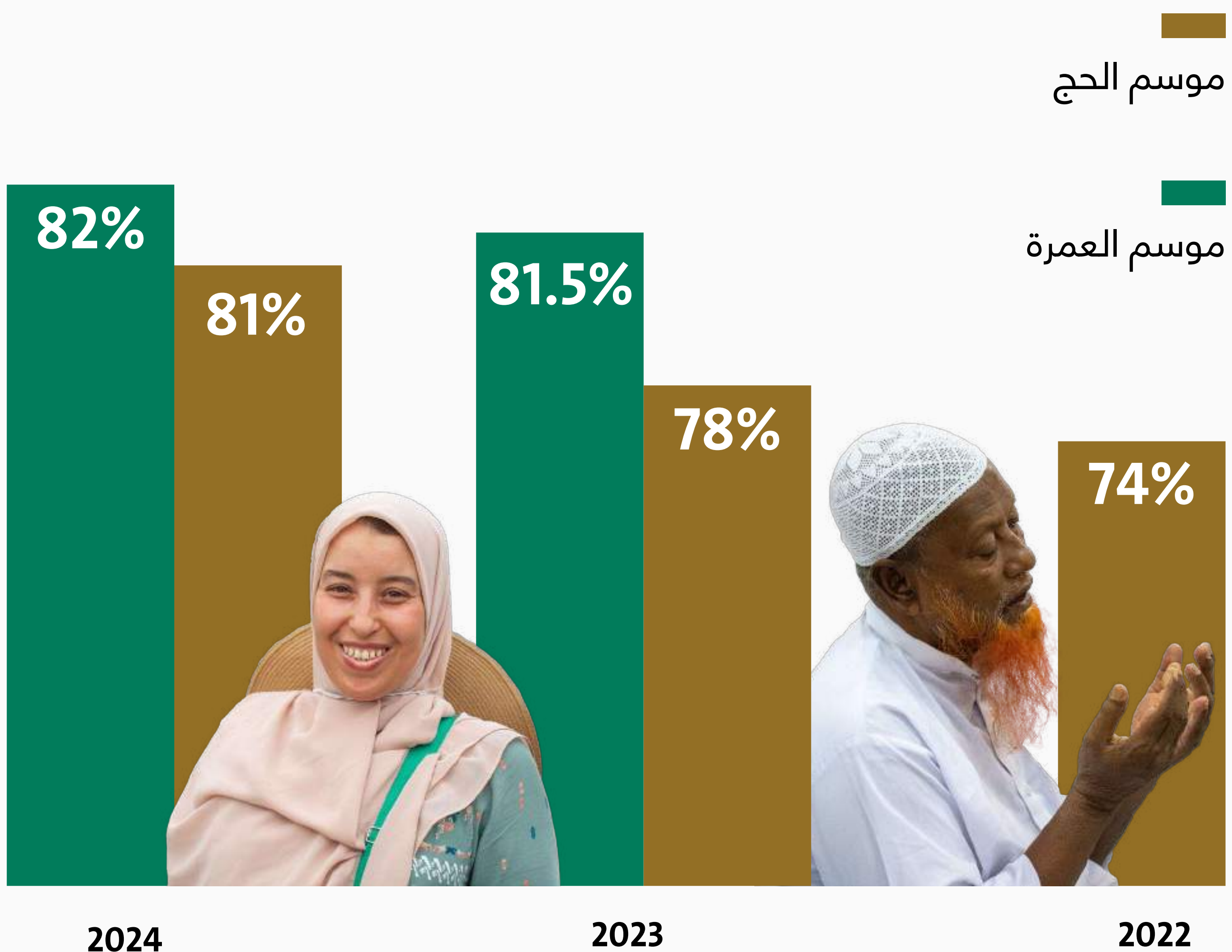


سلاسة وطمأنينة

قدّمت المملكة خدمات إنسانية مُتكاملة لضيوف الرحمن خلال أداء النُسك فهي روح الرحلة والثمرة التي يجنيها ضيوف الرحمن، حيث وفّرت المملكة العربية السعودية بيئة آمنة وميسرة ومستوى عالٍ من جودة الخدمات وعلى رأسها إدارة الحشود وتنظيم رحلة ضيوف الرحمن خلال أداء مناسكهم وتوفير سُبل الراحة والطمأنينة لهم، ممّا يجعل تجربة الحج والعمرة تجربة لا تُنسى بالنسبة لهم.

سلسلة زمنية بنسبة رضا الحجاج والمعتمرين منذ عام 2022 حتى عام 2024

تعكس السلاسل الزمنية لنسب رضا الحجاج والمعتمرين التطور المستمر في جودة الخدمات المُقدّمة، ممّا يوفر رؤية واضحة لنجاح المبادرات التطويرية. ويعكس ارتفاع معدلات الرضا تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، من خلال تحسين البنية التحتية، وتوظيف التقنيات الحديثة، وتعزيز إدارة الحشود. يشكل هذا التحليل أداة قياس فعالة لدعم استمرارية التطوير وضمان تجربة استثنائية لضيوف الرحمن.



مبادرة تحسين وتطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة

تهدف المبادرة إلى تطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة عبر تحسين إدارة الحشود، وتعزيز الطاقة الاستيعابية، وتوظيف الحلول الرقمية لتوفير إرشاد زمني ومكاني يضمن للزائرين تجربة أكثر سلاسة وراحة.

ع 2024 م

ع 2023 م

15:30
دقيقة

20
دقيقة



متوسط
مدة الانتظار

12:43
دقيقة

10
دقائق



متوسط
مدة الزيارة

12:13
دقائق

10
دقائق



متوسط
مدة الإخلاء

السلسلة الزمنية لأعداد زوار الروضة الشريفة

13,309,051

11,237,000

3,889,345

2024

2023

2022



ارتفاع عدد زوار
الروضة الشريفة يومياً إلى

53,000

بزيادة
بلغت



21,000

موعد

إثراء تجربة الزيارة مثل تعطير
الزوار وتوزيع مياه زمزم ونقل
كبار السن



14,000

عدد الأفواج

تزويد مناطق الفرز بمظلات
حديثّة تحمي ضيوف الرحمن
من أشعة الشمس الحارقة



تفعيل الجانب التوعوي بإحدى
عشرة لغة بوضع لوحات إرشادية
وتوعوية في مناطق التفويج





قصة من أروقة الروضة الشريفة

مبادرة تحسين وتطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة

الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

نواف اللهيبي يصافح دعوات الزوار من قلب الروضة الشريفة

وسط أفواج المصلين والزوار الذين تهفو قلوبهم للصلاة في الروضة الشريفة، يقف نواف سعد اللهيبي، بابتسامته الهادئة ونظرته التي تشعّ ترحيبًا، لا يرى عمله مجرد وظيفة، بل رسالة سامية يؤديها بحب وإخلاص. نواف، الحاصل على شهادة البكالوريوس في اختصاص الدراسات الإسلامية، يعمل ضمن مشروع تفويج الروضة الشريفة، حيث يسهر على راحة ضيوف الرحمن، ويسهم في تسهيل دخولهم إلى أحد أطهر بقاع الأرض.

تحوّل جذري في التنظيم.. من الزحام إلى الانسيابية

الخدمة.. أكثر من مجرد عمل

دموع الفرح.. لحظات لا تُنسى

أثر لا يُنسى.. وذكرى خالدة في القلوب

لم يكن الوصول إلى الروضة الشريفة في الماضي أمرًا سهلاً؛ فقد كانت الحشود تتزاحم، ينتظر البعض لساعات طويلة، وربما لا يتمكن آخرون من الدخول بسبب التكدس. لكن اليوم، بعد تطوير منظومة التفويج، تغيّرت التجربة بالكامل. يقول نواف: “الآن أصبح الدخول أكثر تنظيماً، بفضل اعتماد أنظمة التفويج والتصاريح والمسارات المحددة مثل المسار الفوري، عبر تطبيق “نسك”، الذي يتيح الحجز السريع بالقرب من الحرم، ما جعل الزيارة أكثر سهولة وسلاسة.”

دور نواف لا يقتصر على الإشراف والتنظيم، بل يتعدى ذلك إلى مدّ يد العون لكل زائر يحتاج للمساعدة. “نحرص على استقبال الضيوف بابتسامة، نوجههم ونرشدهم، وأحياناً نطيبهم قبل دخولهم إلى الروضة الشريفة، لأننا نؤمن أن حسن الاستقبال هو جزء من العبادة.” هذا ما عبر عنه نواف بحماس، مؤكداً مدى على أن تكون تجربة الزائر مريحة وممتعة

ليست كل الأيام متشابهة، فهناك مواقف تترك أثراً لا يُمحى. يتذكر نواف زائراً جاء من مسافة بعيدة، وقد بدا عليه القلق والإحباط عندما لم يتمكن من الحجز عبر التطبيق. “رأيت نظرة الحزن في عينيه، ولم أستطع تجاهلها. حاولت مساعدته، وبفضل الله، تمكّنا من تأمين دخول سريع له. عندما أخبرته بذلك، لم يتمالك دموعه، ظل يدعو لي بحرارة، وشعرت حينها أن هذه الخدمة ليست مجرد عمل، بل رسالة نُؤديها بقلوبنا قبل أيدينا.”

يتحدث نواف عن أحد المواقف التي ترسخت في ذاكرته، عندما قال له زائر بعد انتهاء زيارته: “يكفيني أنك استقبلتني بوجه بشوش، حتى لو لم تكن لدي مشكلة، مجرد ابتسامتك جعلتني أشعر أنني بين أهلي.” هذه الكلمات البسيطة، لكنها تحمل في طياتها معاني عظيمة، جعلت نواف يدرك أن الخدمة ليست فقط في تسهيل الإجراءات، بل في تقديم شعور الألفة والطمأنينة.



بالنسبة لنواف، فإن “شرف الخدمة” ليس مجرد شعار، بل هو أسلوب حياة. “خدمة ضيوف الرحمن بركة عظيمة في حياتي. منذ أن بدأت العمل هنا، شعرت بأن أموري أصبحت أكثر تيسيراً، وأدركت أن دعوات الزوار لها أثر لا يوصف. أن تكون سبباً في راحة الحاج أو المعتمر، فهذا شرف لا يضاهيه شرف.”

نواف اللهيبي ليس مجرد موظف في مشروع التفويج، بل هو روح تنبض بالعطاء، ويد تمتد بالمساعدة، وقلب يحتضن زوار المسجد النبوي بحب وإخلاص. وبهذه الروح، يترك أثراً في قلوب آلاف الزوار، ليظل اسمه مرتبطاً بابتسامة صادقة ودعوات لا تنقطع

شرفٌ لا يضاهيه شرف..



مبادرة أنسنة الطرق بالمنطقة المركزية بالمدينة المنورة:

ضمن جهود تحسين جودة الحياة في المدينة المنورة، تنفذ مبادرة أنسنة الطرق في المنطقة المركزية بالتعاون مع هيئة تطوير المنطقة، بهدف توفير بيئة أكثر راحة وأماناً للمشاة وذوي الإعاقة من خلال تطوير الأرصفة ومسارات المشي، بما يحقق تجربة حضرية متكاملة تتماشى مع مكانة المدينة الطيبة





مبادرة تيسير عبور ضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمنطقة المركزية (عابر)

تهدف المبادرة إلى تسهيل وصول ضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة وتقليل أوقات الانتظار، وذلك حرصًا على رفع جودة الخدمات المُقدّمة لهم مع ضمان الكفاءة والخدمات الأمنية للحفاظ على سلامتهم

مُستهدفات المبادرة

8 بوابات ذكية

تجهيز النقاط الأمنية
بالأنظمة والمعدات التقنية

1000 جهاز
ميداني

تجهيز رجال الأمن بأجهزة التحقق
من التصاريح في نقاط الضبط
الأمني

1 نظام

بناء وتصميم منصّة التصاريح
الموحدة (عابر) للقيادة والتحكم





مبادرة تطوير منظومة الإرشاد في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة

إنشاء نظام إرشادي متكامل للطرق والشوارع يغطي المنطقة المركزية بأكملها لتحسين التجربة فيها وجعلها أكثر إنسانية. شملت الدراسة استخدام معايير تصميمية بجوانب فنية عديدة مثل (الهندسة الجمالية – البيئة والسلامة – الثقافة والمواقع التاريخية – التنمية الاقتصادية) تعزز هوية المدينة المنورة.

منظومة الإرشاد في أرقام

101 لافتة 

إرشادية للمشاة



334 لافتة 

تعريف لأسماء الطرق

89 لافتة 

عمودية مضيئة

150 لافتة 

تعريف لأسماء الممرات



4 مجسمات

تعريف
عن المنطقة

9 لافتات

معلومات
عن المنطقة

89 

لوحة إرشادية للسيارات

4 مجسمات 

مداخل ومواقف للسيارات

4 لافتات 

تحمل الخريطة
الثابتة للمنطقة
المركزية



مبادرة الشاشات الأمنية الإلكترونية لإدارة وتنظيم الحشود



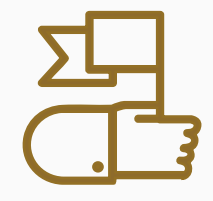
سعت وزارة الداخلية، في إطار جهودها المتواصلة لتحسين الخدمات المُقدّمة لضيوف الرحمن، إلى تطوير منظومة إدارة الحشود خلال موسمي الحج والعمرة.

مُستهدفات المبادرة



- توريد وتركيب عدد 40 شاشة مختلفة الأحجام لتوعية وإرشاد الحشود حول محيط المسجد الحرام.

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة



- تحسين الوصول والمغادرة من وإلى المسجد الحرام من خلال توجيه ضيوف الرحمن للمداخل والمخارج والمسارات.
- التوعية والإرشاد مثل: الإنذار المبكر عن المخاطر المحتملة والإرشاد لمخارج الطوارئ ونقاط منع وتحويل المسارات في حال وجود كثافات عالية. إرشاد ومساعدة غير الناطقين بالعربية للوصول إلى وجهتهم بكل يسر وسهولة.



المبادرة في أرقام

ع 2024 لـ م

33

موقع



عدد مواقع
الشاشة الأمنية

مبادرة التحوّل الاستراتيجي لحوكمة وخصخصة المسارات والخدمات لمنظومة النقل في الحج



من خلال حوكمة الأدوار والمسؤوليات لكافة الجهات المشاركة لمنظومة النقل في الحج تشمل مراجعة وتحسين الهيكل التنظيمي والتشريعات التشغيلية والتنظيمية لمنظومة النقل في الحج، وتطوير نماذج العمل والجدوى الاقتصادية لفرص استثمارية تتعلّق بمسارات وخدمات نقل الحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وبين المدن وتحديد نقاط الضعف، وتطوير آلية لمعالجتها مع كافة الجهات ذات العلاقة.

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة



- تحسين ورفع جودة الخدمات.
- فتح السوق للتنافسية بين المشغلين.
- تحرير سوق النقل.
- توفر خيارات متعددة لنمط النقل.



مبادرة مراكز عناية نافذة المملكة للعناية الشاملة بضيوف الرحمن



في قلب رسالة المملكة العربية السعودية التي كرستها لخدمة الإسلام والمسلمين، تبرز مراكز «عناية» بالشراكة مع وزارة الحج والعمرة كواحدة من أبرز المبادرات التي تعكس روح الرعاية والاهتمام بضيوف الرحمن. منذ تأسيسها قبل 3 سنوات، أصبحت هذه المراكز رمزًا للمعاملة الحسنة التي توليها المملكة للحجاج والمعتمرين والزوار، حيث يحمل اسمها معنىً عميقًا يجسد قيم العناية والاهتمام بأدق التفاصيل لضمان راحة ضيوف بيت الله الحرام.

هي مراكز تقدم خدمات متنوعة لضيوف الرحمن ومنظمي شركات الحج والعمرة بعدة لغات مختلفة لتسهيل إنهاء إجراءاتهم ومعاملاتهم في أقل وقت ممكن.



ماهي مراكز عناية؟

مواقع فروع مراكز عناية

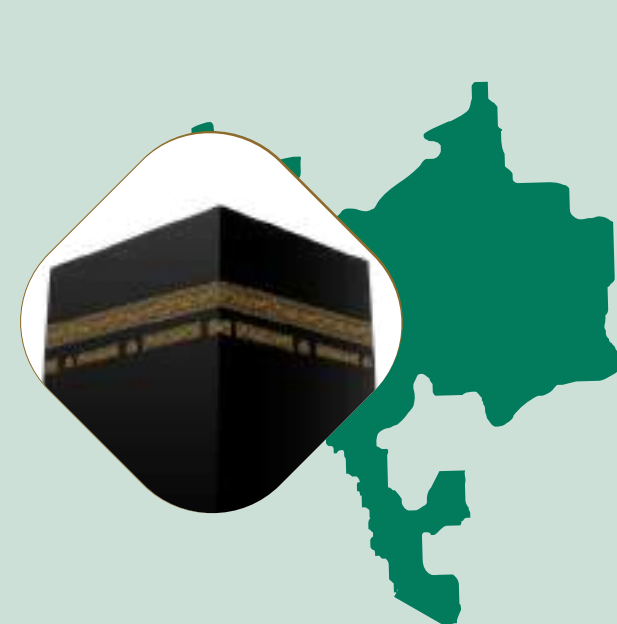


مطار الملك عبدالعزيز



مطار الأمير محمد بن
عبدالعزیز الدولي

البقيع



الحجّون
المسفلة

2,844,521 مليون

عدد المستفيدين من مراكز عناية



تقدم مراكز «عناية» مجموعة متنوعة من الخدمات التي تُلبّي احتياجات الأفراد وقطاع الأعمال على حد سواء



الخدمات المُقدّمة لقطاع الأفراد

- الإرشاد والتوجيه.
- تلقي الشكاوى والبلاغات.
- تلقي بلاغات التائبين والمفقودين.
- تقديم خدمات نُسك.



الخدمات المُقدّمة لقطاع الأعمال

- تمديد التأشيرة.
- تلقي استفسارات الوكلاء الخارجيين.
- حول حالة تأهيلهم.
- تسجيل وتغيير مديري شركات العمرة.
- اعتماد مفوضي خدمات الإسكان والإعاشة للحج.
- تحديث بيانات السجل التجاري.



مبادرة إعداد الدليل الكمي والنوعي لخدمات الحج وآليات تسعيرها وآليات التنفيذ

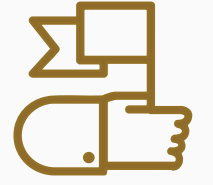


تهدف المبادرة إلى تقييم الوضع الراهن للتصنيف الكمي والنوعي للخدمات المُقدّمة لحجّاج الداخل والخارج، والعمل على تحديثه وتطويره ليتلاءم مع توجّهات القطاع في رفع جودة الخدمات المُقدّمة للحجّاج.

مبادرة تطوير الخطط الشاملة لموسمي حج 1445 و 1446 هـ ومتابعة تنفيذها

تهدف المبادرة إلى العمل مع كافة الجهات ذات العلاقة للخروج بخطة شاملة لموسمي حج 1445 هـ و 1446 هـ والتي تشمل خطط لكافة الخدمات المُقدّمة في رحلة الحج (ما قبل الوصول، القدوم، البقاء في مكة، البقاء في المدينة المنورة، أيام الحج، المغادرة).

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة



- رفع مستوى التخطيط للحج لكافة الجهات في المنظومة.
- متابعة الجهات في تنفيذ خطط ومشاريع الحج ورفع درجة الالتزام بالخطط.

ع 2024 م

ع 2023 م

تجهيز الخطة الشاملة لموسم حج 1446 هـ ومتابعة تنفيذها

تجهيز الخطة الشاملة لموسم حج 1445 هـ ومتابعة تنفيذها

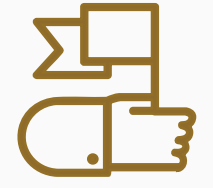

**الخطة
الشاملة**



مبادرة تطوير معايير ترخيص الشركات العاملة في الحج

تهدف المبادرة إلى تطوير معايير ترخيص موحدة لنظام الشركات من مُقدمي الخدمات لحجّاج الداخل والخارج من خلال تقييم الوضع الراهن للمعايير والاشتراطات الحالية لهم، وذلك بهدف رفع جودة الخدمات المقدّمة للحجّاج.

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة



- تحسين جودة الخدمات المُقدّمة لحجّاج الداخل والخارج.
- رفع كفاءة الشركات العاملة في قطاع الحج من خلال معايير واضحة ومُنظمة.
- تعزيز التنافسية والشفافية بين مُقدمي الخدمة.
- تحقيق رضا الحجّاج بشكل أكبر.



مبادرة تأسيس وتشغيل مركز التفويج والعمليات المشتركة لخدمات المشاعر



تأسيس وتشغيل مركز التفويج والعمليات المشتركة لخدمات المشاعر المقدسة بحيث يعمل تحت إشراف وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع القطاعات المعنية، بما يضمن كفاءة التنسيق وفاعلية التعاون، وتؤدي فيه المهام وفق أطر ونماذج عمل تتسم بالجودة وذكاء الأعمال والترابط في بيئة مُتكاملة

مبادرة لتطوير حوكمة وإستراتيجية إدارة الحشود لضيوف الرحمن



مبادرة معنية بدراسة لتطوير حوكمة وإستراتيجية إدارة الحشود لضيوف الرحمن تهدف إلى تحسين تنظيم حركة الحجاج والزوار باستخدام تقنيات حديثة لضمان سلامتهم وكفاءتهم. تشمل تحسين التوزيع، وتقليل الازدحام، وتسهيل التنقل في الأماكن المقدسة بما يتماشى مع رؤية 2030.

مبادرة إنشاء وتطوير أنظمة المراقبة والتحكم في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة



تهدف المبادرة إلى تعزيز سلامة وأمن الحجاج والمعتمرين والزائرين لبيت الله الحرام وتوفير بيئة سليمة وأمنة وميسرة لضيوف الرحمن.

مبادرة خادم الحرمين الشريفين للت ترجمة - المسجد النبوي

تسعى المبادرة إلى إيصال رسالة المسجد النبوي بعدة لغات من خلال ترجمة خطب المسجد النبوي والدروس العلمية المقامة داخل المسجد النبوي والتوجيهات والإرشادات الموجهة لقاصدي المسجد النبوي بعدد (10) لغات عبر البث الإذاعي والبث عبر الإنترنت والشاشات الإلكترونية والتطبيقات. وسيتم تنفيذ أعمال المبادرة من خلال تنفيذ مشروع توريد وتنفيذ التجهيزات التقنية والفنية والهندسية والكهربائية لتطوير وتحديث مشروع خادم الحرمين الشريفين للترجمة الفورية لخطب المسجد النبوي، إنشاء مقر خاص لتقديم خدمات الترجمة الفورية لخطب المسجد النبوي، والتعاقد مع كوادر بشرية متخصصة في الترجمة.

مبادرة رفع كفاءة خدمات القطاع الصحي في رحلة الحج والعمرة

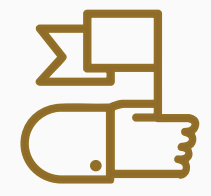
نفذت وزارة الصحة مبادرة شاملة لتطوير خدماتها الصحية، شملت جميع الاحتياجات الصحية لضيوف الرحمن وذلك في إطار مُستهدفاتها وحرصها على تقديم رعاية صحيّة مُتكاملة ومتميّزة لضيوف الرحمن تمكّنهم من تحسين تجربتهم خلال تأدية مناسك الحج والعمرة



مبادرة مراكز ضيافة الأطفال الموسمية في المسجد الحرام

في خطوة تعكس اهتمام المملكة برعاية ضيوف الرحمن، واصلت الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي مبادرة دار رعاية للأطفال في المسجد الحرام، والتي تهدف إلى توفير بيئة آمنة ومريحة للأطفال، ممّا يتيح للآباء والأمهات أداء مناسكهم بكل يسر واطمئنان، مع توفير مجموعة متنوعة من الأنشطة والخدمات التي تُقدّم للأطفال

الأثر الفعلي للمبادرة



- تسهيل زيارة العوائل من ضيوف الرحمن والتفرّغ لعباداتهم مطمئنين على أبنائهم.
- تقديم تجربة تعليمية متميزة للأطفال من خلال تقديم عدد من الأنشطة التفاعلية.

المستفيدين من المشروع

- الأطفال وأسر ضيوف الرحمن.



أبرز الأرقام لمشروع رعاية الأطفال في مكة المكرمة

ع 2024 لـم

ع 2023 لـم

44

طفلاً

52

طفلاً



أعداد الأطفال المستفيدين
من خدمة المبيت - في
موسم الحج

6,848 ألف

طفلاً

240

طفلاً



أعداد الأطفال
المستفيدين من تقديم
خدمة الحضانة المؤقتة

منها

4,002 ألف

طفل في موسم رمضان

2,846 ألف

طفل في موسم الحج



1,500

طفلاً في اليوم



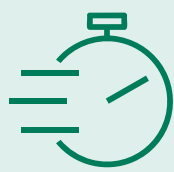
الطاقة الاستيعابية للدار



أبرز الأرقام لمشروع رعاية الأطفال في المدينة المنورة

9-2 سنوات

الفئات العمرية المُستهدفة



تم تجهيز الحضانة وتأثيثها
واستقبال الأطفال على مدار
24 ساعة

100 طفل

الطاقة الاستيعابية لدار الرعاية
بالساعة



وضع نظام أمني لاستلام
وتسليم الأطفال وربطه بهوية
أحد الوالدين

9245

طفل
(عدد المستفيدين من دار رعاية
الأطفال بالمدينة المنورة)



توفير برامج تعليمية حسب
العمر وأنشطة تُنمّي الموروث
الديني والثقافي لدى الطفل



مشروع خدمة العربات الكهربائية في الحرم المدني

شهد المسجد النبوي الشريف تدشين خدمة العربات الكهربائية تعزيزاً لمجالات أنسنة الخدمات والعناية بكبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة وتحسين تجربتهم، إضافة إلى تيسير إيصال التائمين ومساعدة الزوار والمصلين بتقصير المسافات.

أبرز الأرقام والإحصائيات لعام 2024م

24 ساعة



عدد ساعات خدمة العربات
اليومية

50 عربية



أعداد العربات الكهربائية
لنقل التردد بين أروقة
المدينة المنورة

800



جولة يومياً



60 موظف



عدد الموظفين المساهمين
في تقديم الخدمة

مشروع تفعيل عربات جولف لكبار السن في نفق جَرول – المسجد الحرام

حرصاً على راحة كبار السن، تم توفير عربات جولف في نفق جَرول لتيسير تنقلهم أثناء أداء المناسك، ممّا يساهم في تجربة أكثر سهولة وراحة خلال زيارتهم للمسجد الحرام.



نفق جَرول



تجهيز مواقف عربات
جولف وتهيئة المسار

27 عربية



جولف
تُشغل من قبل الهيئة

مشروع تشغيل عربات جولف في الطواف والسعي في المسجد الحرام

لتحسين تجربة تنقل ضيوف الرحمن أثناء الطواف والسعي داخل المسجد الحرام، تم تنفيذ مشروعًا طموحًا يهدف إلى الارتقاء بمستوى خدمات التنقل المُقدّمة لضيوف الرحمن. حيث يضمن تقديم تجربة مُريحة ومميزة لأكثر من 7 ملايين مستفيد سنوياً.

101 عربة



عدد عربات جولف

45 دقيقة



مدة الرحلة



884,428



عدد المستفيدين من خدمات التنقل لموسمي رمضان والحج

94,482 رحلة



إجمالي عدد رحلات جولف

4م - 4ص



أوقات بدء التشغيل

المطاف - السعي



أماكن توريد عربات جولف الجماعة



مشروع مراكز الخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي

تحسين الخدمات والمرافق من خلال خلق بيئة عمل احترافية لتقديم مختلف الخدمات في موقع واحد والعمل على كافة محاور التطوير (البيئة، الإنسان، الإجراءات) بالشكل الذي يعكس مدى الاهتمام بضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي الشريف ويحقق أعلى درجات الرضا.

2 مركز

إنشاء مركزين للخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي مجهزة لخدمة زوار المبادرة

187,698

المستفيدين من المبادرة



تنوع الخدمات في موقع واحد

مخرج 331

الساحة الشمالية

مخرج 301

الساحة الجنوبية

حيث يتم تقديم

• التواصل باللغات المختلفة.

• إرشاد السائلين وتوزيع مطبوعات.

• إعارة العربات لذوي الإعاقة وكبار السن.

• أساور الأطفال وكبار السن.

• الاستفسارات العامة.





قِصة من أروقة المسجد النبوي

مشروع مراكز الخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي

الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

أحمد الحربي حارس الراحة في ساحات المسجد النبوي

في ساحات المسجد النبوي، حيث تلتقي الأرواح التواقية للسكينة، يقف أحمد الحربي شامخاً بين ضيوف الرحمن، ليس كموظف عادي، بل كيد حانية تمتد لتلامس قلوب الزائرين قبل أن تمدهم بالخدمات. من خلال عمله مشرفاً للفترة المسائية في مركز الخدمات الشاملة، أصبح أحمد جزءاً لا يتجزأ من رحلة الحاج والمُعتمر، يحمل على عاتقه راحة الزائرين، ويؤمن لهم تجربة مُريحة لا تُعكر صفوها المشقة أو الحيرة.

من الصعوبات إلى التطوير.. كيف تغيرت التجربة؟

يتذكر أحمد كيف كانت الأمور قبل التطوير، حين كان الزوار يواجهون صعوبة في العثور على الخدمات التي يحتاجونها، من عربات التنقل لكبار السن إلى الإجابة عن استفساراتهم الدينية. لكنه اليوم يرى بعينه أثر مبادرة مراكز الخدمات الشاملة، حيث تجمعت كل هذه الخدمات تحت سقف واحد، لتصبح تجربة الزائر أكثر سهولة وانسيابية.

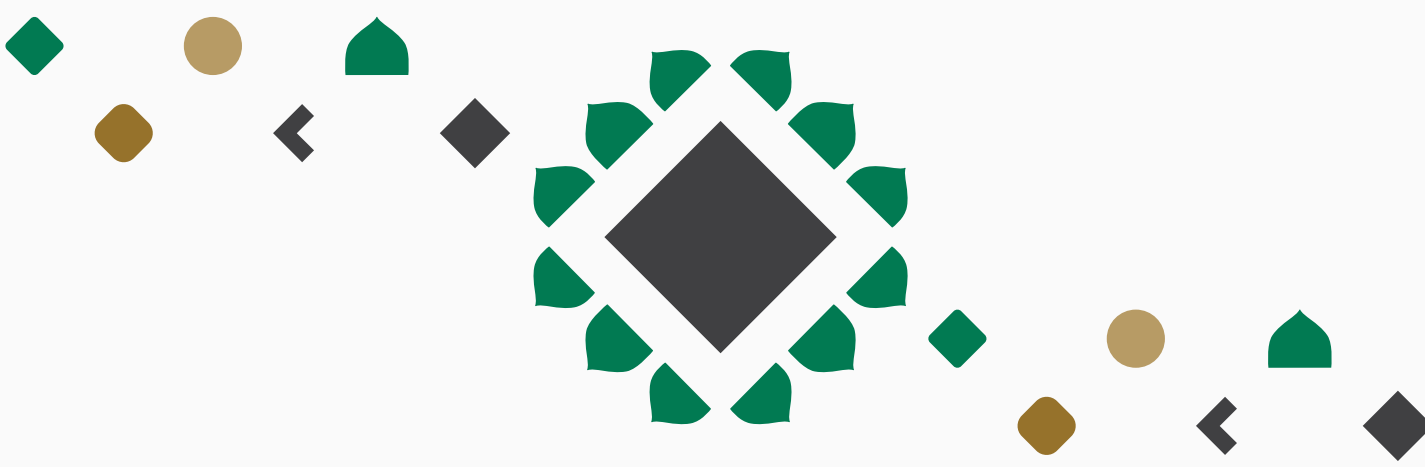
يقول أحمد مُبتسماً: “اليوم، أي زائر يحتاج إلى مساعدة، يجدها خلال دقائق دون عناء. كل شيء مُتاح، وكل خدمة أصبحت أكثر تنظيماً وفاعلية.”

يرى أحمد أن مهمته تتجاوز كونه مشرفاً، فهو يحرص على أن يشعر الزائر بالترحيب منذ لحظة دخوله المركز. يراقب بعينه كل التفاصيل، يوجه الفريق، ويساعد بنفسه متى استدعت الحاجة. لكنه يؤمن أن ما يترك الأثر الحقيقي ليس فقط الخدمة، بل الابتسامة والكلمة الطيبة. واستذكر موقفاً أثر فيه بشدة: “أحد الزوار قال لي:” يكفيني ابتسامتك وبشاشتك، حتى لو لم أكن بحاجة لأي خدمة، فإن رؤيتك بهذا الأسلوب تجعلني أشعر بالراحة والطمأنينة.” هذه الكلمات جعلتني أدرك أن حُسن التعامل لا يقل أهمية عن أي خدمة نقدمها.”

من بين القصص الكثيرة التي مرت عليه، تظل هناك لحظة محفورة في ذاكرته لا ينساها أبداً. كان ذلك عندما جاءه زائر من بريطانيا، من أصل جزائري، وهو محام يعاني من مرض خطير. دخل المركز بعينين غارقتين في الدموع، قائلاً بصوت مُرتجف: “جئت إلى المدينة المنورة لأزور الروضة الشريفة، ولا أعلم إن كنت سأعيش لأصلي فيها غداً.”

لكن المشكلة كانت أنه لم يستطع حجز موعد عبر تطبيق “نُسك”، وكاد أن يفقد الأمل. هنا، لم يتردد أحمد وزملاؤه في بذل كل ما بوسعهم، حتى تمكنوا أخيراً من تأمين حجز سريع له. وعندما أخبره أحمد بالأمر، انفجرت دموع الرجل، لكنها لم تكن دموع الحزن، بل دموع الفرح والامتنان.

“تلك اللحظة علّمتني معنى العطاء الحقيقي. رأيت في عينيه مشاعر لا توصف، وكأننا أعدناه إلى الحياة. هذا هو جوهر الخدمة الحقيقية.”



حين سُئل عن معنى “شرف الخدمة”، لم يتردد أحمد في الإجابة: “أن تكون سبباً في راحة زائر جاء بروحه قبل جسده إلى المسجد النبوي، فهذا شرف لا يضاهيه شيء. منذ أن بدأت العمل هنا، شعرت ببركة لا توصف في حياتي. خدمة ضيوف الرحمن ليست مجرد وظيفة، إنها باب من أبواب الخير، وأتمنى أن أترك أثراً طيباً في قلوب كل من مرّ من هنا.”

اليوم، مع كل ابتسامة يراها على وجه زائر، ومع كل دعوة يسمعها من حاج مُمتن، يدرك أحمد أن ما يفعله هو أكثر من مجرد عمل.. إنه رسالة حياة.

أكثر من مجرد إشراف.. قلب يخدم قبل اليد

لحظات لا تُنسى.. دموع الفرح في الروضة الشريفة

رسالة وليست مجرد وظيفة



الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

مشروع تركيب أرضيات مرنة (مطاطية) بالمشاعر المقدسة

مكة مهوى الأفتدة - يُسر - وطمأنينة

في إطار تحسين تجربة الحجاج وتوفير بيئة أكثر راحة وأمانًا خلال أداء المناسك، يجري تنفيذ مشروع متكامل لتركيب أرضيات مرنة في المشاعر المقدسة، مستفيدًا من أحدث التقنيات في هذا المجال. يهدف المشروع إلى تسهيل حركة الحجاج، مما يقلل من الجهد المبذول أثناء المشي، ويساهم في تخفيف آثار الإجهاد الحراري، خاصة في الأجواء الحارة. هذه المبادرة تعكس التزامًا مستمرًا بتطوير الخدمات المُقدّمة لضيوف الرحمن، لضمان أداء الشعائر بكل يُسرٍ وسهولة.

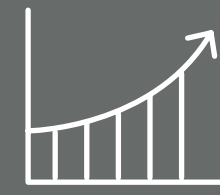
أهداف المشروع



التقليل من الجهد
المبذول في
المشي وإصابات
الإجهاد الحراري



التقليل من الانبعاثات
الحرارية



الارتقاء بمستوى
الخدمات

53%

من الحجاج أعمارهم أكبر من 50 سنة و 38% منهم يعانون من
المشي على الطرق الصلب



مشروع التشجير في المشاعر المقدسة (مُزدلفة)

ضمن جهود تحسين البيئة في المشاعر المقدسة والارتقاء بتجربة ضيوف الرحمن، يجري تنفيذ مشروع التشجير بالشراكة مع القطاع غير الربحي والتعاون مع شركتي كدانة وNetZero. يهدف المشروع إلى الحد من آثار التغيرات المناخية، من خلال تقليل درجات الحرارة، وتنقية الهواء، ومكافحة التصحر. يعكس هذا المشروع التزامًا مستمرًا بتوفير بيئة أكثر استدامة وراحة للحجاج، بما يساهم في تعزيز جودة الحياة في هذه المواقع المقدسة



1000 شجرة

من نوعي النيم وبونسيانا.

الأثر



- تحسين جودة الهواء وتعزيز الراحة والسلامة للحجاج.
- تخفيف الإجهاد الحراري، وتعزيز الاستدامة البيئية.





الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

مشروع العيادات التطوعية في محطات قطار المشاعر

في إطار حرص الهيئة المَلَكِيَّة لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة على تقديم أفضل الخدمات الصحية للحجاج والمعتمرين، تم إطلاق مشروع العيادات التطوعية في محطات قطار المشاعر المقدسة، بهدف تعزيز الرعاية الصحية الوقائية لجميع مستخدمي القطار، وذلك من خلال تقديم خدمات طبية أولية مجانية، وقد ساهم هذا المشروع في تخفيف الضغط على المنشآت الصحية، بالإضافة إلى توفير رعاية صحية فورية للمرضى والحالات الطارئة.

مشروع دعم فريق مسار الترشيد وكفاءة المياه



توعية الحجاج بترشيد استهلاك المياه، وتوضيح السلوكيات الصحيحة للاستخدام الأمثل، وتشجيعهم على تغيير العادات اليومية للمساهمة في ترشيد استهلاك المياه.

المنجزات

النشر في الشاشات الخارجية



صور متحركة وثابتة

النشر في الشاشات الداخلية



صور سلوكية

التوزيع



بروشورات توعوية، ملصقات دورات المياه،
حقيبة التوعية في مرافق الضيافة

النشر في التطبيقات الحكومية

النشر في وسائل التواصل الاجتماعي





الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

مشروع الصرافة في المشاعر المقدسة

ضمن جهود تسهيل الخدمات المالية للحجاج، يُنفَّذ مشروع الصرافة في المشاعر المقدسة لتوفير حلول آمنة وسريعة تُمكن ضيوف الرحمن من إجراء معاملاتهم المالية بيسرٍ، ممّا يعزز تجربتهم ويضمن راحتهم أثناء أداء المناسك.

تركيب وتشغيل جهازين من الصراف الآلي في مواقع رئيسية

عرفة

منى

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة

تسهيل المعاملات
المالية للحجاج

تحسين تجربة
الحج

تحسين جودة
الخدمات المُقدّمة
للحجاج

مشروع تبريد ممرات المشاة



الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

من خلال تطبيق طلاء إيبوكسي عاكس لأشعة الشمس على ممرات المشاة الإسفلتية والخرسانية، تمكن المشروع من خفض درجة حرارة السطح بشكل ملحوظ، فقد انخفضت درجة الحرارة من 56 درجة مئوية إلى 42 درجة مئوية، ممّا يوفر بيئة أكثر راحة وسلامة للمشاة، خاصة خلال فصل الصيف الحار.



مشروع تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة

تساهم المبادرة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين من خلال الارتقاء بمعايير الجودة وتحسين الخدمات والمرافق لكبار السن وذوي الإعاقة بساحات المسجد النبوي.

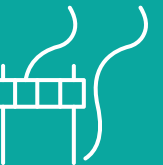


96 

كرسي (مُنْجَز)

عدد كراسي الانتظار
والجلوس في الساحات



6 

منحدرات

في المسجد النبوي من
أصل 14 منحدرات للمُشاة
عند أبواب الدخول الرئيسة



مشروع طلاء خافض الحرارة في ساحات المسجد الحرام والمنطقة المركزية

حرصاً على راحة ضيوف الرحمن وتسهيلاً لمناسكهم، تم طلاء الأسطح الأرضية باللون الأبيض في المسجد الحرام، وذلك لتوفير بيئة أكثر برودة ومناسبة لأداء العبادات، خاصة خلال فصل الصيف، حيث يشعر الزوار والمعتنمين براحة أكبر أثناء تواجدهم في أطهر بقاع الأرض.

1445 هـ

في موسم رمضان

طلاء خافض الحرارة في مُصلّى منطقة أجياد المؤقت بالمنطقة المركزية في مكة المكرمة

1445 هـ

في موسم حج

11+ ألف متر مربع

مساحة تم طليها في الساحة الشرقية ومنطقة المسعى بالمسجد الحرام، باللون الأبيض وباستخدام عدة مواد مَحليّة الصُّنْع



مشروع تركيب المظلات في محطة النقل بجرّول

يهدف مشروع تركيب المظلات في محطة النقل بجرّول إلى توفير بيئة مُريحة وآمنة لضيوف الرحمن، عبر حمايتهم من أشعة الشمس وتقلبات الطقس، ممّا يساهم في تسهيل تنقلهم وتحسين تجربتهم أثناء أداء المناسك.

42 مظلة



أعداد المظلات

10 مظلات



أعداد المظلات التي
تم تركيبها في موسم
رمضان 1445هـ

4000+ متر
مربع



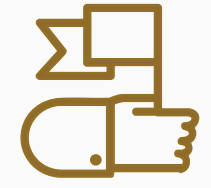
مساحة التظليل



مشروع منظومة اللوحات الإرشادية في المسجد الحرام وساحاته

يهدف مشروع تطوير منظومة اللوحات الإرشادية في المسجد الحرام وساحاته، بإشراف الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، إلى توفير إرشاد واضح وسلس للزوار من خلال تصاميم حديثة ووظائف مُتكاملة، بما يتماشى مع الهوية البصرية للمسجد الحرام ويعزز تجربة ضيوف الرحمن.

الأثر



- سهولة الحصول على المعلومات الإرشادية للمواقع.
- إرشاد ومساعدة غير الناطقين بالعربية للوصول لوجهتهم بكل يسر وسهولة.

المستفيدين من المشروع



- زوار وقاصدو المسجد الحرام والمسجد النبوي.

553 لوحة إرشادية

مخارجات المشروع في المسجد الحرام وساحاته، والمتوافق مع مخارجات مشروع الهوية البصرية للمسجد الحرام



مشروع النقاط الإسعافية الرشيقة



لتقديم أفضل رعاية صحية لضيوف الرحمن، خُصصت مواقع إسعافية مُجهزة بأحدث الأجهزة الطبية والكادر الطبي المؤهل، هذه المواقع ساهمت في تقديم استجابة سريعة وفعالة لحالات الإجهاد الحراري وإصابات الكاحل والقدم.

مُنجزات المشروع

استحداث

42 نقطة مرنة

في المشاعر المقدسة لمباشرة الحالات وأن تكون مُجهزة بالمعدات الأولية



تقديم الخدمات الإسعافية الطبية الأولية بجودة عالية وتغطية أمثل للخدمات الصحية بمشعر عرفات لتحقيق الأثر



تخصيص مواقع إسعافية للهلل الأحمر بالمنطقة المركزية من خلال تحليل وتقييم النقاط العمياء.



مشروع تجهيز مُصلّيات مؤقتة لشهر رمضان المبارك بالمسجد الحرام

تجهيز 4 مواقع (مُصلّى أجياد، مُصلّى شارع إبراهيم الخليل،
مُصلّى طريق الأمير محمد بن سلمان، مُصلّى جَرول) بالمنطقة
المركزية في المحاور الرئيسية الموصلة للمسجد الحرام.

الحرمين
الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

وزارة المالية
Ministry of Finance

الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

أوقاف
AWQAF



وتشمل:

توفير حافظات ماء

توصيل مكبرات الصوت

توفير الخدمات الأمنية

تقديم خدمة
تنظيف السجّاد

توفير إفطار للصائمين بالتنسيق
مع لجنة السقاية والرفادة

411,200 ألف

إجمالي المستفيدين من مشروع تجهيز المُصلّيات
المؤقتة لشهر رمضان المبارك

مبادرة دراسة إنشاء مراكز الزوار بالمسجد الحرام

إعداد دراسات استشارية متخصصة لإنشاء مراكز زوار مُجهزة بأعلى معايير الجودة في مواقع محددة، تهدف إلى إعادة تعريف مفهوم آلية تقديم الخدمة لضيوف الرحمن، ورفع مستوى الجودة بين مُقدمي الخدمات (القطاع الحكومي، الخاص، الثالث)، ليكون المركز جزءًا من تجربة ضيوف الرحمن الذي يقوم على إثراء التجربة من خلال ثلاثة أبعاد (البيئة، الإنسان، التجربة).

مُستهدفات المبادرة



- وثيقة دراسة استشارية لإنشاء مراكز الزوار بالمسجد الحرام.

الأثر الفعلي من تنفيذ المبادرة

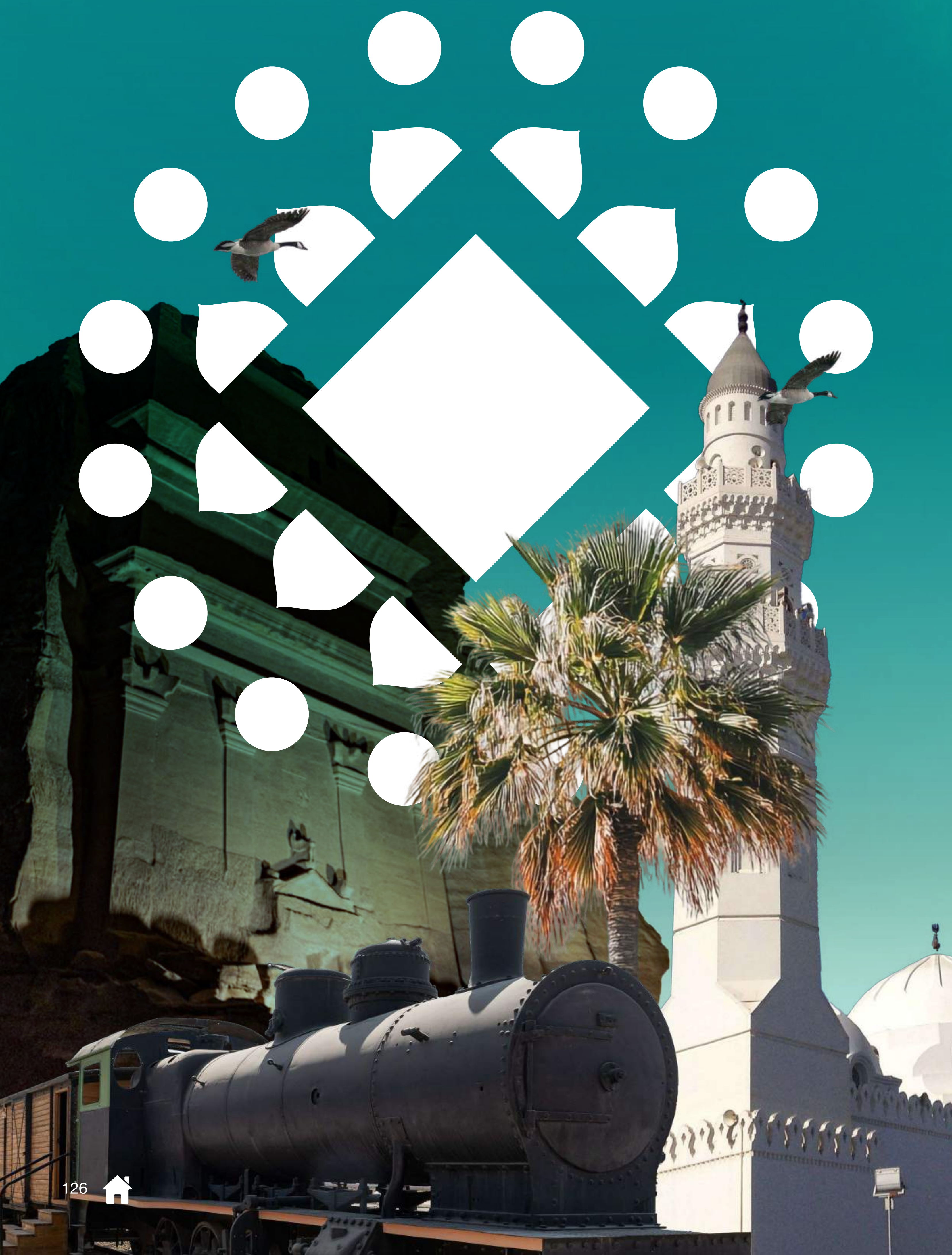


- دراسة الفكرة بشكل صحيح يساعد في الحصول على مخرجات تساعد في بناء المراكز وتقديم الخدمة لضيوف الرحمن بشكل أفضل.



المرحلة الرابعة

اكتشاف المملكة



إثراء التجربة

لا يقتصر احتفاء المملكة بتقديم الخدمات الملموسة فقط، بل يتعدّى ذلك إلى إثراء تجربتهم الدينية والثقافية من خلال دعم جاهزية المواقع التاريخية والوجهات الإرثية لاستقبال الزوار وإثراء تجربة زيارتهم لتلك المواقع التاريخية التي شهدت أحداثاً ووقائع من سيرة النبي محمد صلى الله عليه وسلم. إذ تُعد المملكة العربية السعودية حاضنة لأبرز المعالم التاريخية والوجهات الإرثية التي تحمل معها إرثاً إسلامياً وحضارياً للمسلمين والعالم الإسلامي والتي تتمركز بمدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة.



إجمالي المواقع الإرثية
المطوّرة

45

موقع إرثي

إجمالي المواقع التاريخية
المطوّرة

15

موقع تاريخي

الموقع التاريخي

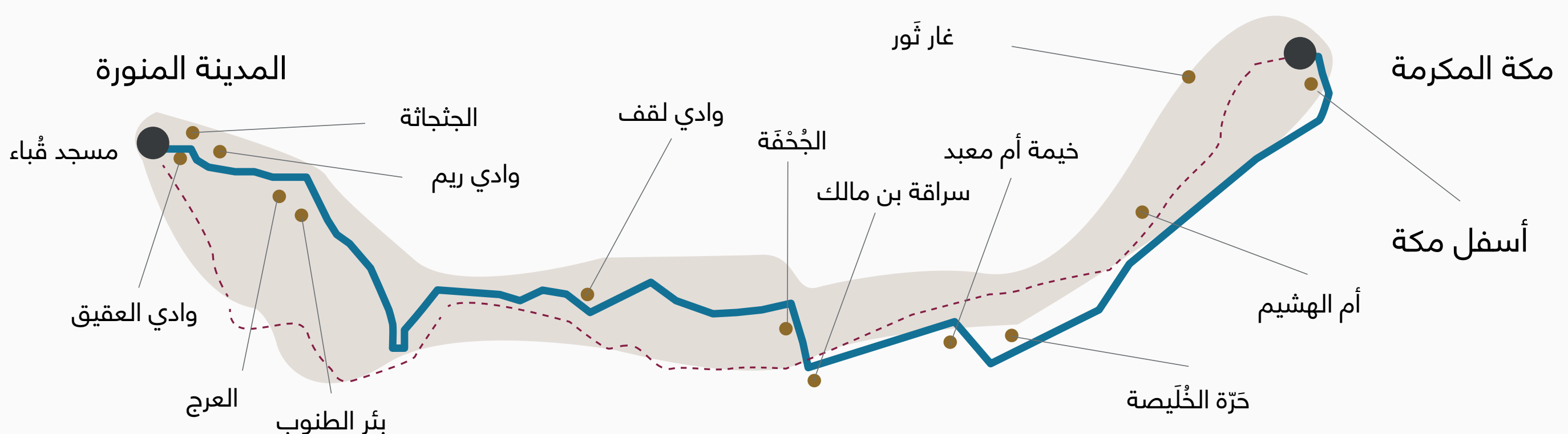
هو الموقع الذي حدث فيه وقائع وأحداث تاريخية في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

الموقع الإرثي

هو الموقع الذي يُثري تجربة ضيوف الرحمن خلال زيارتهم لل الحرمين الشريفين.

معالم تاريخية على طريق الهجرة من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة

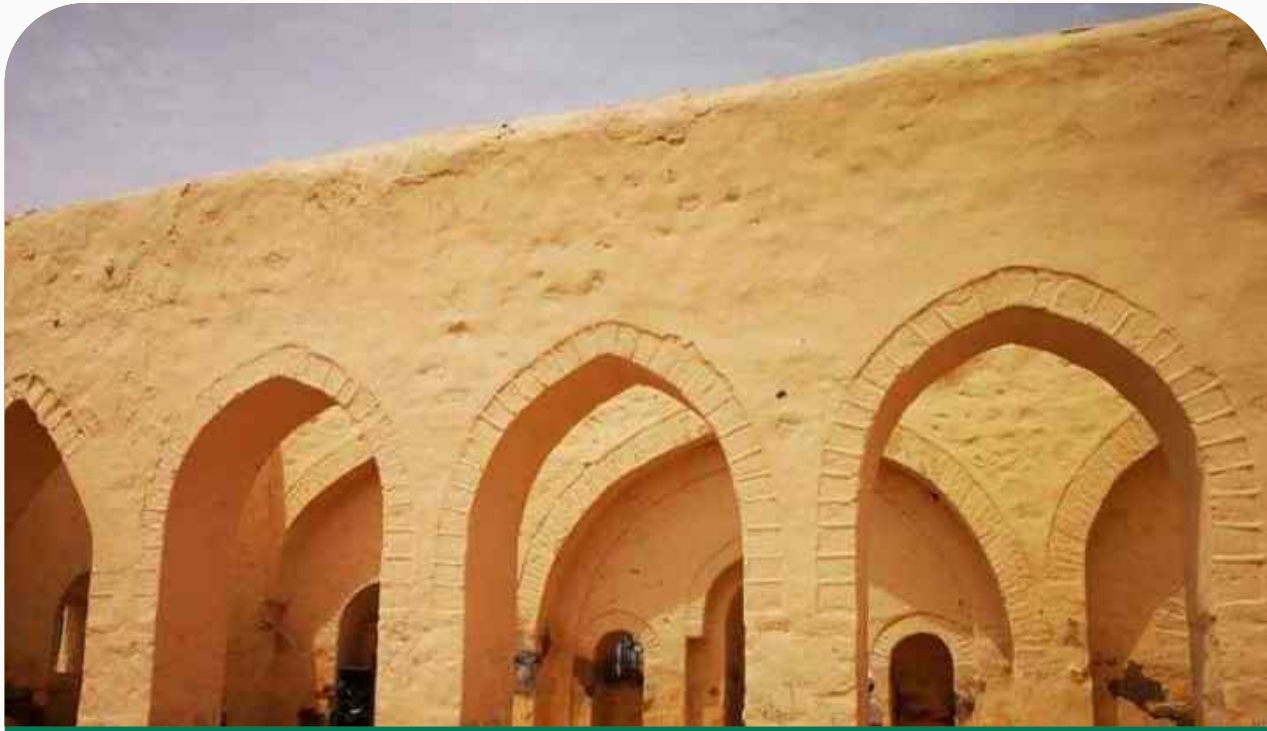
يمر الدرب ب 41 مَعْلَم تاريخي تتضمن 5 مواقع لأحداث مهمة حدثت لرسول الله صلى الله عليه وسلم وأبو بكر رضي الله عنه خلال الهجرة من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة. سيتم العمل على إنشاء محتوى تفاعلي مشوق لزوار الدرب خاص بكل موقع وكل قصة مرتبطة به.



سلسلة تاريخية بإجمالي المواقع التاريخية المطورة



نموذج من المواقع التاريخية المطوّرة



تأهيل مسجد البَيْعة



تطوير التجربة بجبل الرَّحمة



الانتهاء من التنقيب لموقع سوق
ذي مجاز (الموسم الثاني)



توثيق وتسجيل كامل
نقوش العُسيّلة



جبل ثور



ترميم خاصرة عين زُبيدة

نموذج من المواقع الإثرائية المطوّرة



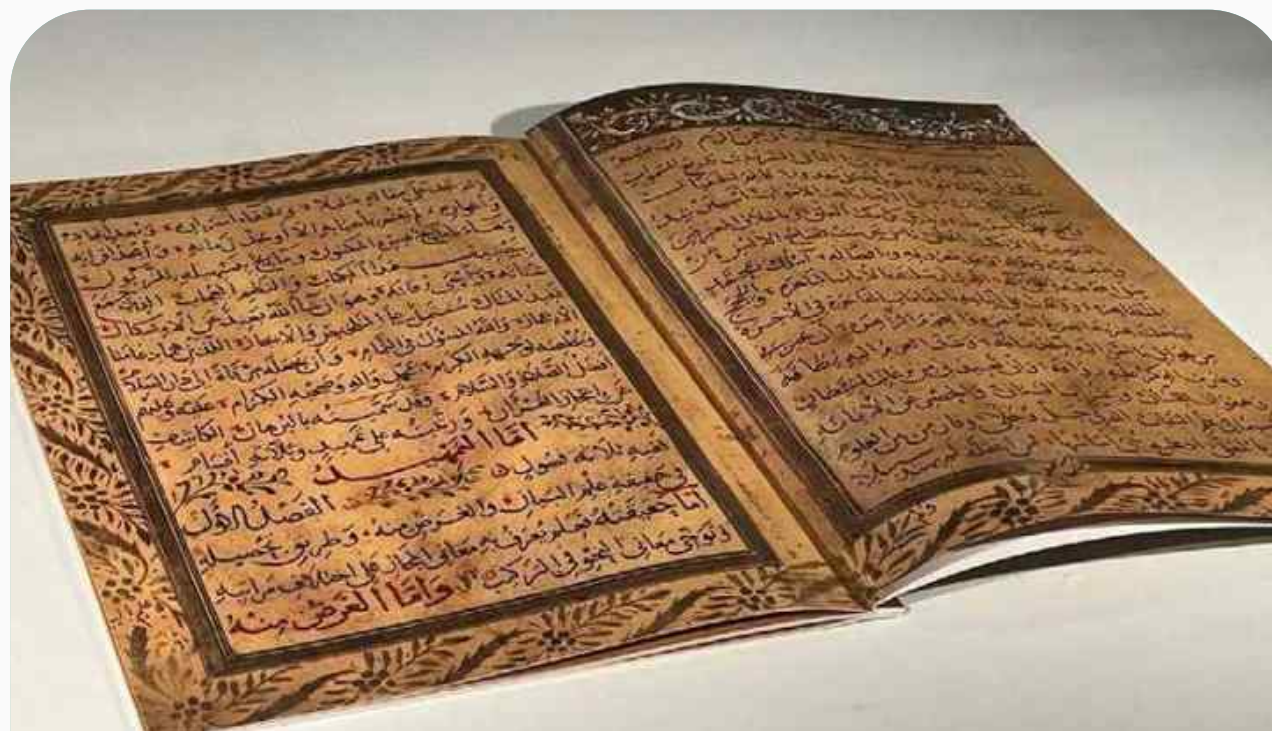
تطوير التجربة بمتحف سامي كُردي



تشغيل مركز علوم الكون ورصد الأهلّة



تطوير التجربة بمكتبة الحرم
المكي الشريف



تطوير التجربة بمتحف المخطوطات



تطوير التجربة بمتحف
البيت الأصيل



تطوير التجربة بمتحف
أبو بكر العمودي



تأهيل متحف القرآن الكريم
وتطوير التجربة



ممشى وحديقة
زينب الهلالية



تأهيل حديقة المَسفلة



تأهيل معرض عمارة الحرمين
وتطوير التجربة



المتحف الدولي للسيرة النبوية والحضارة الإسلامية

المواقع التاريخية والإثرية الأكثر زيارة:



متحف المخطوطات الإسلامية



متحف الدينار الإسلامي



متحف التراث الإنساني



غار حراء



مشروع سُقيا زمزم



جبل الرَّحمة



مكتبة الحرم المكي الشريف



معرض كُسوة الكعبة



معرض الوحي



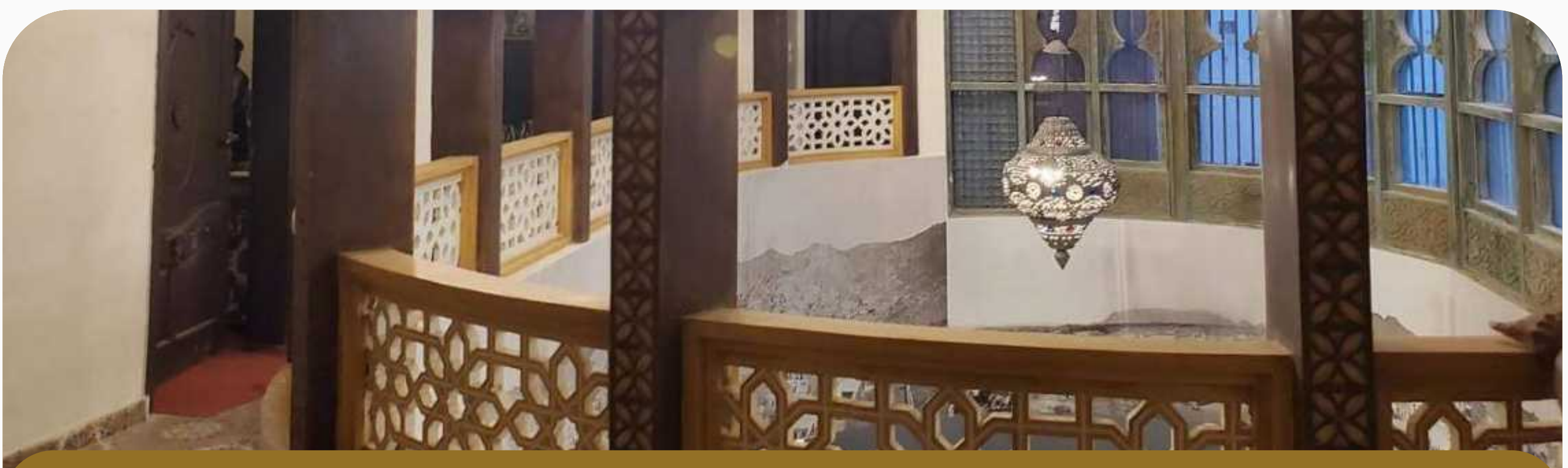
متحف جامعة أم القرى



متحف أبو بكر العمودي



المتحف الدولي للسيرة النبوية
والحضارة الإسلامية



متحف البيت الأصيل

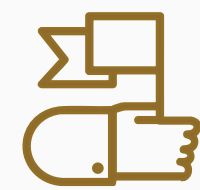
مبادرات تُثري تجربة زيارة ضيوف الرحمن دينيًا وثقافيًا

مبادرة درب الهجرة النبوية (على خطاه)



نُبذة عن المبادرة

تتمثل هذه المبادرة بتطوير أهم المواقع التراثية والتاريخية مع تطوير أهم المسارات والطرق النبوية التي سَلَكَها النبي مُحَمَّدٌ صَلَّى الله عليه وسلَّم أثناء هجرته من مَكَّة المكرمة وحتى المدينة المنورة



الأثر الفعلي

- توثيق درب الهجرة النبوية والتعريف به محليًا ودوليًا.
- تطوير وجهات جديدة لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.
- توليد الوظائف من خلال توفير فرص وظيفية.



المبادرة في أرقام لعام 2024م

1,000,000

عدد الزوار المُستهدف



5

مسارات تربط بين 20 موقع تاريخي



12,000

زائر

الطاقة الاستيعابية باليوم الواحد



59

محطة



منها

1

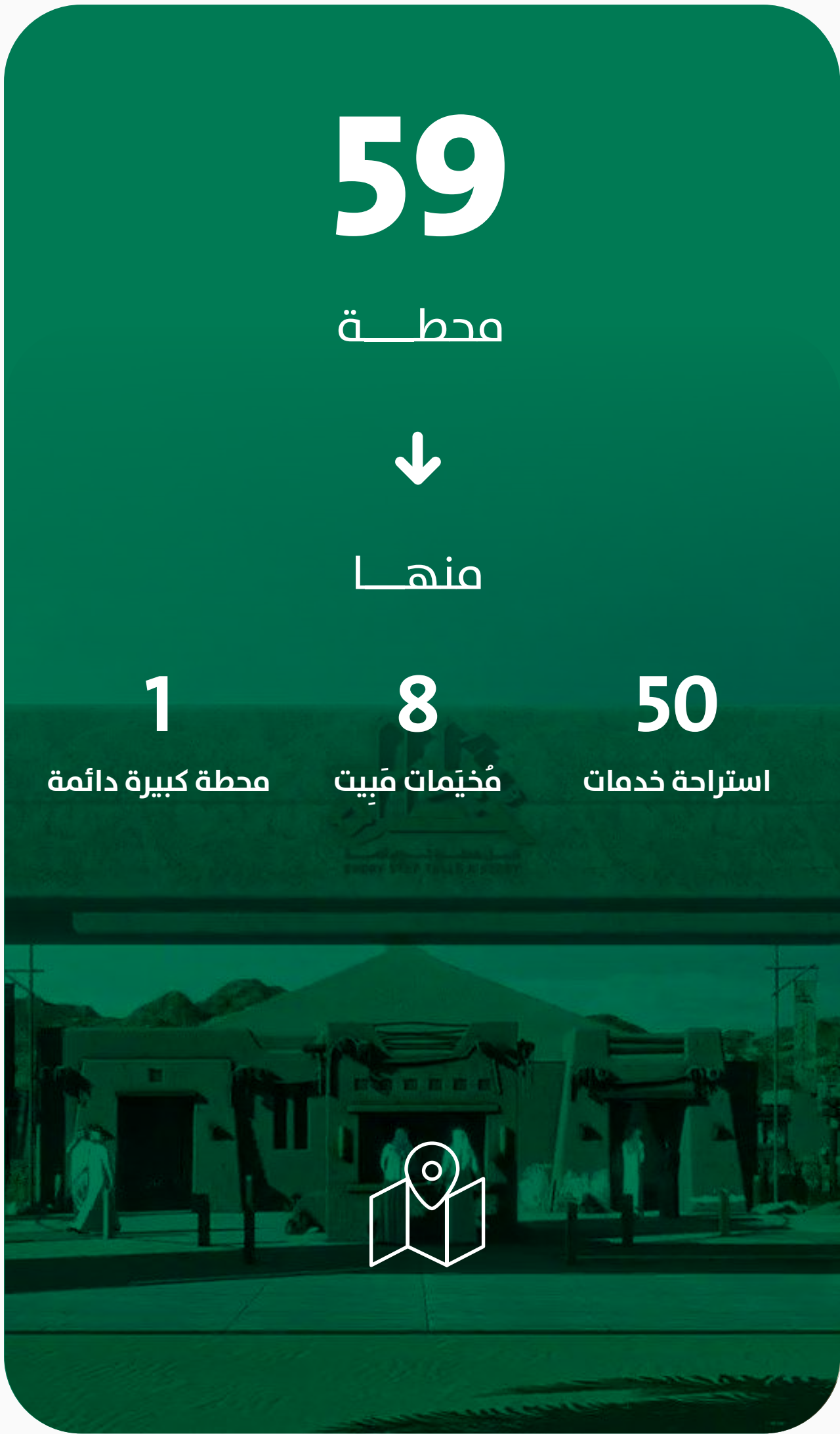
محطة كبيرة دائمة

8

مُخيمات قِيت

50

استراحة خدمات



41

عدد المعالم التاريخية



30+

إجمالي المطاعم



50+

إجمالي المتاجر



25-20

ألف

إجمالي القوى العاملة



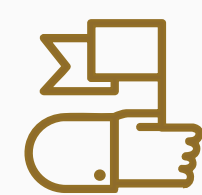
مبادرات تُثري تجربة زيارة ضيوف الرحمن دينيًا وثقافيًا

إستراتيجية المواقع
التاريخية والإثرائية بمدينة مكة المكرمة



نُبذة عن المبادرة

عملت المبادرة على تحسين وتطوير المواقع التاريخية والوجهات الإثرائية بمكة المكرمة وتعزيز تفاعل ضيوف الرحمن عند زيارتها.



الأثر الفعلي

- إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

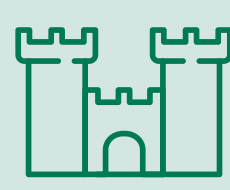
5,000,000

إجمالي الزوار سنويًا



11

عدد المواقع الإثرائية



6

عدد المواقع التاريخية



17

عدد المواقع المطورة

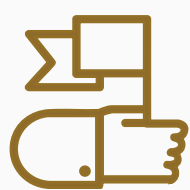


مبادرة تطوير محتوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة ومكة المكرمة



نُبذة عن المبادرة

يتم العمل في هذه المبادرة على توفير محتوى علمي وثقافي لجميع المواقع التاريخية الإسلامية والوجهات الإرثية.



الأثر الفعلي

- زيادة الرضا عن زيارة المواقع التاريخية، لوجود محتوى يُثري تجربة الزائر.
- زيادة مشاركة القطاع الخاص، عن طريق توفير خيارات جديدة لعرض المحتوى.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

5

عدد اللغات
(عربي - إنجليزي - أردو - هندي - إندونيسي)

40

إجمالي القصص
(مرئي - تفاعلي - مسموع - مقروء)

مبادرة وموسوعة الحج والحرمين الشريفين والأطلس التاريخي للسيرة النبوية



نُبذة عن المبادرة

يتم العمل في هذه المبادرة على رصد تاريخ الحج والحرمين الشريفين، وإبراز جوانب التطوير للحرمين الشريفين عبر عصور التاريخ، وسرد أحداث السيرة النبوية.

تسعى المبادرة إلى خلق مادة إثرائية توثق تاريخ الحج والحرمين الشريفين وأطلس السيرة النبوية من خلال جمع كمية من المعلومات والبيانات وتجسيدها بـقالب يمثل موسوعة ذات قيمة ثقافية ودينية، مبنية على أساس علمي، يَسْتفيد منها طلاب العلم وقرّاء التاريخ الإسلامي وناقليه

برزت المبادرة بالاستناد والتعاون مع عدد من الباحثين والمراجعين العلميين والفنيين واللغويين ومحكمي الأبحاث والمستشارين لحماية المواد الإثرائية والمآثر النبوية الشريفة، والحد من الروايات التاريخية التي تحتمل تفسيرات مختلفة. كما ساهمت في بناء قاعدة بيانات تضم معلومات تاريخية وإثرائية خاصة بموسوعة الحج والحرمين الشريفين والأطلس التاريخي للسيرة النبوية.



الأثر الفعلي

- إثراء التجربة ورفع الجانب الثقافي والمعرفي لدى ضيوف الرحمن.
- تصحيح المعلومات والمفاهيم الخاطئة.
- مصدر ومرجع موثوق للدراسات على كامل الجهات العاملة في قطاع ضيوف الرحمن.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

1

موسوعة الحج والحرمين
الشريفين

(نسخة مطبوعة ورقمية)

1

الأطلس التاريخي
للسيرة النبوية

(نسخة مطبوعة ورقمية)

6

لغات

مبادرة إعداد الدراسات والتصاميم لمتحف الحج



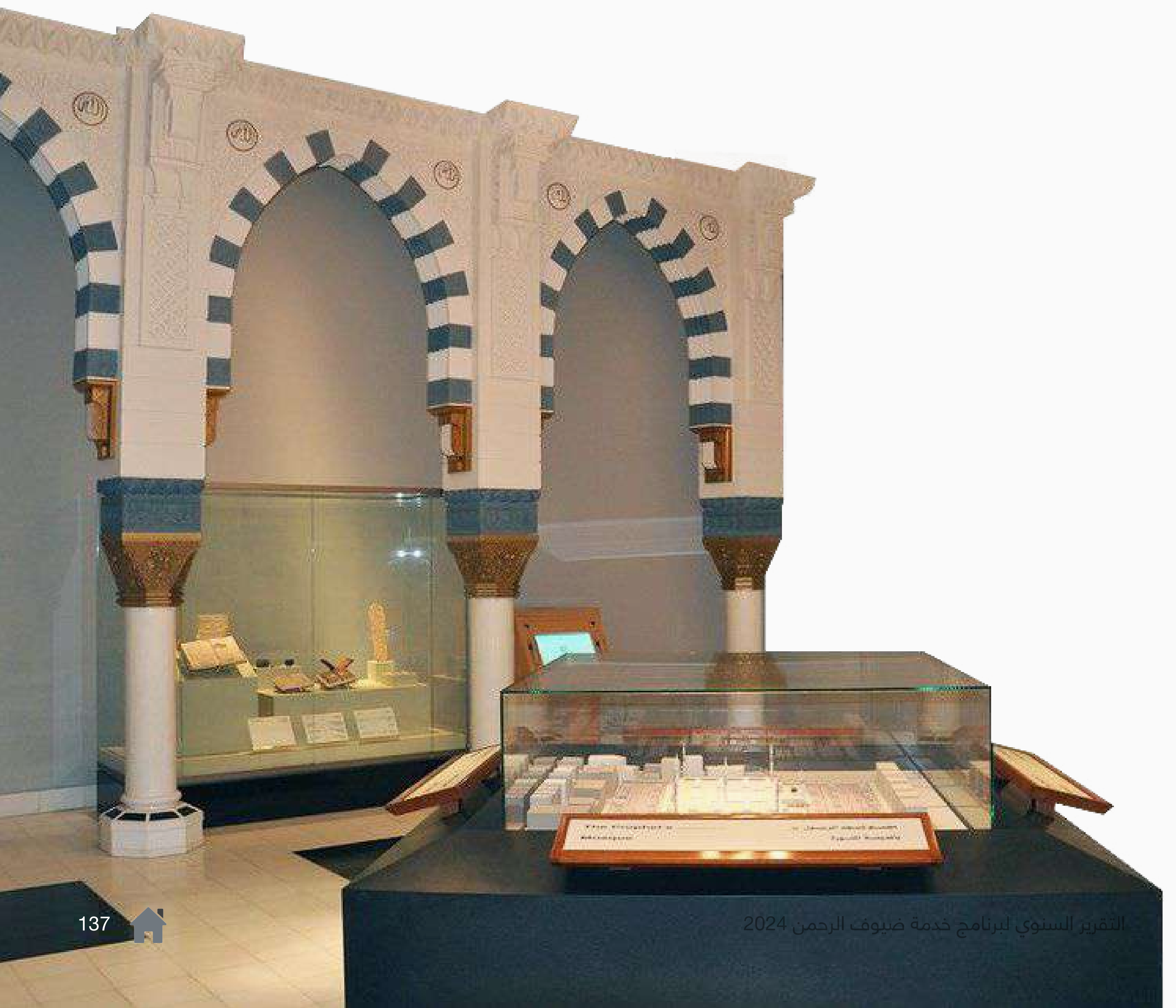
نُبذة عن المبادرة

يتم العمل في هذه المبادرة على بناء إستراتيجية متحف الحج، حيث يتطلّع المتحف إلى ملامسة مشاعر الزوار وقرّاء التاريخ وموثقيّه، وخلق حاضنة لأبرز مقتنيات الحج وذلك باستخدام أفضل الوسائل التقنية في عالمنا الحديث



الأثر المتوقع

- تعزيز المعلومات الثقافية والتاريخية عن الحج وباستخدام أفضل التقنيات.
- الحفاظ على المقتنيات التاريخية وعرضها على الزوار.

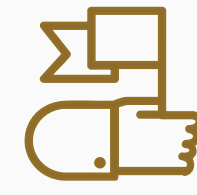


مبادرة تحديد الفئات المُستهدفة من العاملين وتطوير مهارات التعامل والحفاوة



نُبذة عن المبادرة

يتم العمل في هذه المبادرة على تحديد احتياجات العاملين في خدمة ضيوف الرحمن من المهارات والتأهيل اللازم لكيفية التعامل معهم.



الأثر المتوقع

- تنمية مهارات العاملين في التعامل مع ضيوف الرحمن.
- رفع جودة عمليات التدريب المهاري في التعامل وحُسن الاستقبال للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.
- إثراء تجربة ضيف الرحمن وعكس صورة مشرفة عن المملكة العربية السعودية في حفاوة الترحيب والاستقبال.



مبادرة ترخيص القطاعات العاملة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن



نُبذة عن المبادرة

يتم العمل في هذه المبادرة على تشغيل مركز الترخيص وإصدار تراخيص للعاملين من الأفراد والجهات التدريّبية العاملة في قطاع خدمة ضيوف الرحمن.



الأثر المتوقع

- تطوير صناعة الضيافة في قطاع الحج والعمرة.
- رفع جودة الخدمات المُقدّمة لضيوف الرحمن.
- رفع نسبة رضا ضيف الرحمن عن كامل رحلته.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

500

عامل

3

تراخيص



مبادرة تطوير المواقع التاريخية والمسارات المرتبطة بها الواقعة ضمن نطاق مشروع الملك سلمان



نُبذة عن المبادرة

تعمل هذه المبادرة على تطوير حزمة من المواقع التاريخية الواقعة بمحيط مسجد قُباء ورفع جاهزيتها لاستقبال الزوار.



الأثر المتوقع

- توفير تجربة ثقافية لزوار المنطقة من خلال إبراز التراث الإسلامي والعربي والوطني للمملكة.
- زيادة الغطاء النباتي بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030.
- الحفاظ على المواقع الإسلامية والتاريخية وإعادة ترميمها وربطها بمسارات لتسهيل وصول الزائر إليها.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

7

إجمالي المواقع المُستهدف تطويرها كمرحلة أولى

50

إجمالي المواقع التاريخية المحيطة بمسجد قُباء



مبادرة تصميم المسار التاريخي بالمدينة المنورة



نُبذة عن المبادرة

يتم العمل من خلال المبادرة على تطوير مسار مُشاة تاريخي يربط المواقع والمعالم الإسلامية المنتشرة بين جنبات المدينة المنورة.



الأثر المتوقع

- إثراء التجربة ورفع الجانب الثقافي والمعرفي لدى الزائر.
- إبراز المواقع التاريخية التي يمر بها مسار المُشاة.
- تحويل المسار إلى وجهة تاريخية إسلامية تحكي قصصاً من السيرة النبوية.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

إجمالي المسارات

20

موقع تاريخي

5

مسارات تربط بين



مبادرة ساحة الفعالية الثقافية في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة



نُبذة عن المبادرة

تعمل هذه المبادرة على استحداث عدد من الساحات الثقافية التي من شأنها إثراء المعرفة لدى الزائر من خلال عرض أهم المعالم الدينية بالمدينة المنورة.



الأثر المتوقع

- المساهمة في تقديم تجربة ثقافية دينية للزائر.
- زيادة رضا الزوار عن الخدمات المُقدّمة.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

20+

ألف متر مربع
إجمالي الطاقة الاستيعابية

3

عدد الساحات
الثقافية المُستحدثة



مبادرة تطوير موقع غزوة الخندق والساحات المحيطة به



نُبذة عن المبادرة

تعمل المبادرة على تطوير منطقة غزوة الخندق حسب المعايير العالمية للمحافظة على المواقع التاريخية الإسلامية.



الأثر المتوقع

- تهيئة موقع غزوة الخندق لِمَا لها من مكانة تاريخية ودينية لدى ضيوف الرحمن.
- رفع نسبة رضا الزوار خلال زيارة موقع غزوة الخندق.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

3000

الطاقة الاستيعابية المُستهدفة للزوار

المناطق المُستهدف تطويرها

- تطوير محيط مسجد الرَّأية - (جبل دُبَاب).
- تطوير شعب بني حرام.
- تطوير منطقة السيح التراثية.
- تطوير جادة الخندق وجاراته.
- تطوير جبل سَلَع.
- تطوير وادي بَطْحَان.
- تطوير جبل بني عُبَيْد.
- تطوير منطقة بستان النخيل.
- تطوير منطقة غرب السيح.

9

مناطق مستهدف تطويرها

يتم العمل على تطوير

- مسجد الفَتْح.
- مسجد سلمان الفارسي.
- مسجد عمر بن الخطاب.
- مسجد علي بن أبي طالب.
- مسجد أبو بكر الصديق.
- مسجد سعد ابن معاذ.

6

مساجد تاريخية
مستهدف تطويرها



مبادرة تجهيز البنية التحتية ورفع مستوى المواقع التاريخية في المدينة المنورة



نُبذة عن المبادرة

عملت هذه المبادرة على تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة. وأبرز المساحات المطورة.

الأثر المتوقع

إحياء موقع الخندق وإنشاء محاكاة له

تأهيل وتطوير التجربة لبئر الفقير وإحيائه

تطوير وتوسيع مسجد القبليتين



مبادرة المراكز والمعارض الإثرائية



نُبذة عن المبادرة

تعمل هذه المبادرة على بناء معرض البقيع ومركز الغمامة الثقافي كمعارض ومراكز إثرائية وتوعوية، تبرز فيها القيمة التاريخية والدينية والثقافية لمدينة رسول الله صلى الله عليه وسلم.



الأثر المتوقع

- زيادة الوعي العالمي حول القيمة الثقافية والتاريخية للمدينة المنورة.
- تقديم محتوى ثقافي وديني متنوع.
- توفير فرص عمل جديدة في قطاع الثقافة.

المبادرة في أرقام لعام 2024م

مركز الغمامة

50,000

ألف زائر سنوياً

يشمل العائلات، الطلاب،
والمهتمين بالأنشطة الثقافية

تعمل المبادرة على إقامة ورش عمل تفاعلية وعروض وسائط متعددة وبرامج ثقافية مُخصصة للأطفال والشباب وندوات ومحاضرات دورية ومعارض مؤقتة ودائمة

5

إجمالي الأنشطة
الإثرائية والثقافية



مبادرة تطوير منطقة غزوة بَدْر والأصول التراثية بها



نُبذة عن المبادرة

تعمل المبادرة على تطوير مسار ومنطقة غزوة بَدْر والأصول التراثية بها لتحويل المنطقة إلى وجهة تاريخية ثقافية طبيعية مُتكاملة.



الأثر المتوقع

- تحسين نشر السيرة النبوية للعالم الإسلامي.
- الارتقاء بالمواقع التاريخية وتوثيقها والحفاظ على معالمها.



مبادرة تطوير ميقات ذو حليفة



نُبذة عن المبادرة

تعمل المبادرة على رفع كفاءة مسجد الميقات وزيادة طاقته الاستيعابية وتطوير الخدمات بما يليق مع مكانته ليصبح مركز حضاري يعكس الأهمية الدينية والثقافية والاجتماعية للعالم الإسلامي.



الأثر المتوقع

- زيادة الطاقة الاستيعابية لخدمات المسجد بما ينسجم مع روحانية المكان وبيئته الطبيعية والتاريخية.
- توفير تجربة ثقافية لزوار المنطقة من خلال إبراز التراث الإسلامي والعربي والوطني للمملكة.
- رفع مستوى جودة حياة ساكني المنطقة.
- رفع جودة إدارة موقع الميقات وجعلها منطقة محصورة على المشاة.



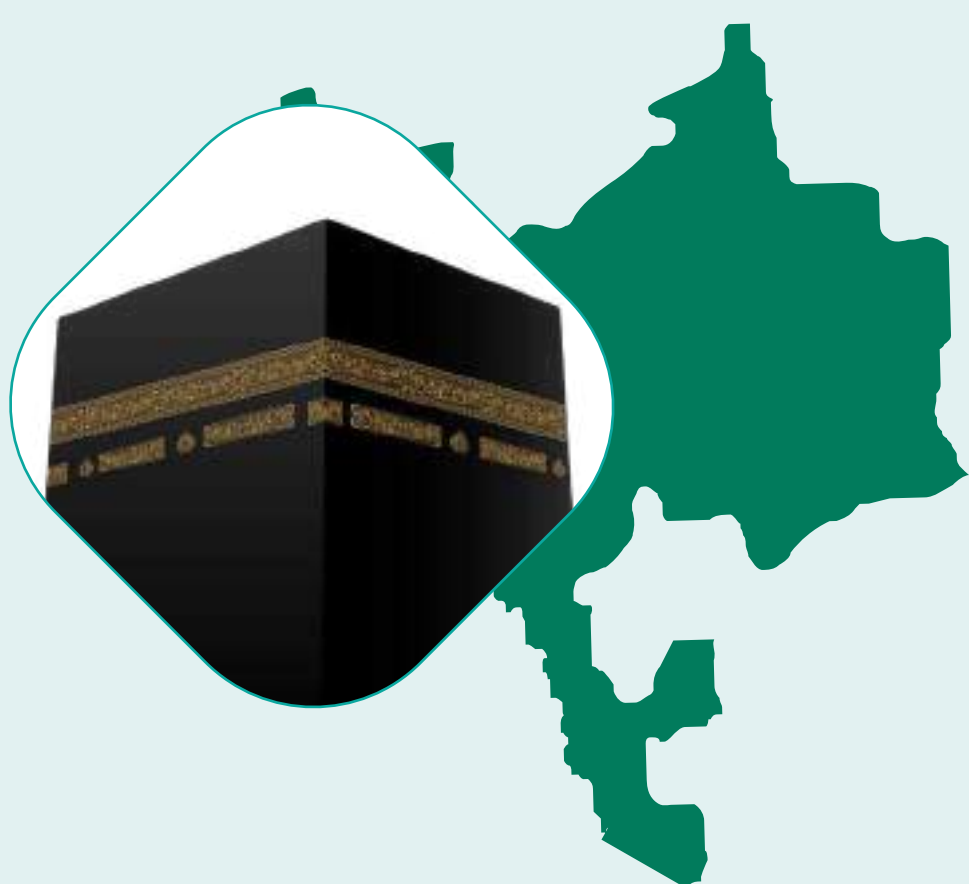
مبادرة تطوير المواقع التاريخية في مكة المكرمة والمدينة المنورة

حِفاظاً على الإرث وتعزيزاً لتجربة الزوار

تشهد المواقع التاريخية والإسلامية في مكة المكرمة والمدينة المنورة تطوراً مستمراً للحفاظ على قيمتها الدينية والثقافية، مع تحسين تجربة الزوار وضمان سهولة الوصول إليها. تشمل هذه الجهود ترميم المعالم، توفير مرافق حديثة، وتعزيز الخدمات الإرشادية باستخدام التقنيات الرقمية. حيث يهدف التطوير إلى تعزيز الوعي بتاريخ الإسلام، مع الحفاظ على أصالة المواقع وتمكين الزوار من استكشافها بسهولة وأمان.

أبرز مشاريع وإنجازات تطوير الوجهات

في مكة المكرمة



2024

1

مشروع

2023

4

مشاريع

في المدينة المنورة



2024

4

مشاريع

2023

1

مشروع

2022

5

مشاريع

المشروع

حوكمة وتدشين الإرشاد السياحي في مكة المكرمة والمدينة المنورة من خلال منصة نُسك

الوصف

- تم العمل على نموذج الحوكمة والحقائب التدريبية مع الجهات ذات العلاقة من الهيئات المكانية – وزارة السياحة – وزارة الحج والعمرة.
- المؤسسات التعليمية المرخصة:
دورة مهارات التواصل / دورة المحتوى الإثرائية / دورة الإسعافات الأولية.
- تم تأهيل وترخيص الدفعة الاولى من مرشدي المدينة المنورة وإعفائهم من رسوم إصدار رخصة المزاولة بالتعاون مع وزارة السياحة.
- تم عمل مقابلات شخصية وتطوير ملف تعريف للمرشدين وسيرة ذاتية خاصة بالمرشدين السياحيين المؤهلين تتضمن أبرز الخبرات الميدانية من مواقع وآبار ووجهات إثرائية.
- تم التعاقد مع مرشدي وزارة الحج والعمرة لتقديم خدمات الإرشاد السياحي في مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- تم عقد ورشة عمل لتوعية المرشدين من قبل الجهات ذات العلاقة هيئة التطوير ووزارة الحج والعمرة والبرنامج.
- تم إطلاق خدمات الإرشاد السياحي على تطبيق نُسك وإضافة قائمة المرشدين المُعتمدين (400 مرشد سياحي).

الجهات ذات العلاقة



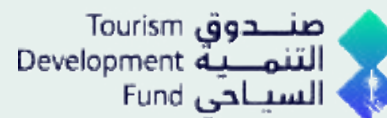
المشروع

الطاقة السريية لقطاع الضيافة

الوصف

- تخصيص مركز لاستقبال الطلبات المتعلقة بقطاع الضيافة ومُعالجة تحديات المُلّاك والمستثمرين والمشغّلين.
- منح ترخيص أكثر من 12,500 غرفة وضمّها إلى مخزون الطاقة السريية لقطاع الضيافة بالمدينة بما يعادل 35 ألف سرير.

الجهات ذات العلاقة



مركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع ضيوف الرحمن

يهدف المركز إلى تنظيم وتوحيد جهود تأهيل وتدريب وترخيص العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، تعزيزاً للدور الإشرافي والتنظيمي للوزارة على القطاع. كما يسعى إلى التوسع ليصبح جهة تنظيمية وإشرافية تساهم في بناء بيئة مستدامة في خدمة ضيوف الرحمن، مع التركيز على رفع كفاءة العاملين سنوياً، بما ينعكس على تحسين مستوى رضا الحجاج والمعتمرين. من خلال تشكيل فريق عمل بقيادة البرنامج يضم عدة جهات حكومية وقطاع عام وغير ربحي للعمل على مبادرة ترخيص وتدريب العاملين لخدمة ضيوف الرحمن.

129,000

متدرّب ومتدرّبة

2000

مُدرّب مُعتمَد

10

دول مشاركة

2500

برنامج تدريبي

94%

نسبة رضا المستفيدين بعد التدريب

6

لغات تدريبية

300,000

ساعة تدريبية

14,000

مستفيد من خارج المملكة

100

جدارة مهنية تدرَّب المستفيدين
عليها أثناء البرامج التدريبية

30,000

مشارك في قياس الرضا عن
الخدمات التدريبية

6

لغات تحدث بها متدربو المركز أثناء
تنفيذ البرامج التدريبية

120

يوم تدريبي نُفَّذ بشكل متواصل
قبل بدء الموسم

5

مدن داخلية نفذت من داخل المملكة
برامج المركز التدريبية



المرحلة الخامسة

مكتب مشاريع الحج



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



آفاق الأمل والاستدامة

مكتب مشاريع الحج (Hajj PMO) يمثل القلب النابض الذي يضمن التنسيق والتناغم بين الجهات المختلفة لضمان رحلة حج آمنة وميسرة. المكتب ليس مجرد هيئة تنظيمية، بل تجسيد لرسالة المملكة في تقديم تجربة فريدة تلبي احتياجات ضيوف الرحمن بجودة وأمان. المكتب يتولى التنسيق وتنفيذ المشاريع المرتبطة بالحج بالتعاون مع أكثر من 50 جهة حكومية، مع ضمان الجاهزية الكاملة لموسم الحج.

يُشرف المكتب على متابعة:

عبر
2,700
مُعَلِّم

+380
خطّة

وذلك لضمان أعلى مستويات التنظيم والكفاءة. كما يساهم بشكل فعال في "برنامج ضيوف الرحمن"، مُحسِّناً الخدمات المُقدَّمة لضيوف الرحمن، مع التركيز على راحة الحجاج وسلامتهم.

تتمثل جهود المكتب في التخطيط المُسبق ورفع جاهزية الخدمات، ممّا يضمن تقديم تجربة حج متميزة وآمنة. من خلال مراقبة الأداء وتحديد المعوقات، يسعى المكتب لتحقيق هدفه الأسمى: توفير بيئة راحة ورعاية للحجاج، مُحاطين بأجواء روحانية ومقدسة.



من أبرز إنجازات مكتب مشاريع الحج

عقد +50 ورشة عمل مع الجهات لبناء بطاقات الخدمات وتحديد الأدوار والمسؤوليات المكلفة بها كل جهة عبر تقديم الخدمات وأخذ المواءمات اللازمة للأهداف الآتية:



مناقشة آلية التواصل بين الجهات للتوائم على الخطط



توضيح التقاطعات بين مختلف الجهات في تقديم الخدمات



التوافق على أدوار الجهات في تقديم الخدمات



تحديد قائمة الخدمات

المواءمة مع الجهات وتحديد الأدوار.

50
ورشة عمل

تطوير محتوى خطط رفع الجاهزية وفق الأدوار المسندة للجهات في بطائق الخدمة.

318
خطة

مراجعة مكتب إدارة مشاريع الحج للخطط المُقدّمة من الجهات ومناقشة المرئيات، ثم العمل مع الجهات لعكسها وتحديث الخطط وفقاً لهذه الملاحظات.

954
مراجعة



من أبرز أدوار مكتب مشاريع الحج

تكليف مكتب إدارة مشاريع الحج من قبل لجنة الحج المركزية بالعمل مع الجهات المشاركة في إعداد وتنفيذ خطط الحج، مع التركيز على الأنشطة الرئيسية التالية:

- 01

خدمات وأدوار الجهات في الحج:
تحديد الأدوار والصلاحيات وتحليلها لتوضيح المسؤوليات.
- 02

خطط رفع الجاهزية:
تطوير وتحسين الخطط السابقة لضمان الاستعداد التام للمواسم القادمة.
- 03

متابعة التقدم في الجاهزية:
مراقبة سير الخطط بشكل استباقي وتوثيق النتائج.
- 04

الخطط التشغيلية:
تحديد المعايير والضوابط لضمان التنسيق الفعّال بين الجهات.
- 05

مؤشرات رفع الجاهزية:
قياس جاهزية القطاعات والخدمات لتحقيق الأهداف.
- 06

المؤشرات التشغيلية:
قياس الأداء الفعلي للخدمات والعمليات خلال موسم الحج.
- 07

معايير قياس جودة الخدمات:
تحسين مستوى الخدمات بناءً على مؤشرات أداء واضحة.
- 08

تتطور هذه الجهود موسمًا بعد موسم لتحقيق التكامل في التخطيط والتنفيذ، وتعزيز جاهزية الجهات المشاركة، والارتقاء بجودة الخدمات المُقدّمة



«تطوير النموذج التخطيطي لتحسين التنسيق والخدمات الموسمية»

في عام 1445هـ، شهد النموذج التخطيطي تحديثاً جوهرياً بهدف تحسين وضوحه وترتيب مراحلہ بشكل يسهم في تحقيق كفاءة أعلى في تنفيذ المهام. ركّز التحديث على مُعالجة المشكلات الناجمة عن تداخل المهام بين الجهات المختلفة وتعزيز مستوى التنسيق بينها.

كما عمل التطوير على رفع جاهزية الخدمات المُقدّمة خلال الموسم، ممّا يعزز من قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية. هذا التحديث يعكس توجّهاً إستراتيجياً نحو تقديم خدمات مُتكاملة ومُنظمة بما يتناسب مع تطلّعات المستفيدين ومُتطلّبات الموسم كما يتضح في خطوات النموذج التخطيطي أدناه.



الأدوار

المهام التي تقوم بها الجهات للتجهيز والإعداد حتى تسهم في تحقيق وإنجاز الخدمات الموكلة بها



الخدمات

الخدمات المُقدّمة للحاج في كافة مراحل رحلة الحج



رحلة الحج

تتكون من مراحل يمر بها الحاج خلال رحلته لأداء مناسك الحج والمستخدم في التخطيط للموسم



المعالم

المعالم الرئيسية لكل خطة لرفع الجاهزية التي تُحدّدها كل جهة بناءً على الأنشطة والمخطط الزمني



الخطط

الأنشطة التي تقوم بها الجهة لتنفيذ أدوار الجاهزية والتشغيلية المسندة لها

تفصيل النموذج التخطيطي لتعزيز التخطيط الشامل لموسم حج 1445هـ

تم تفصيل النموذج التخطيطي لموسم حج 1445هـ عن السنوات الماضية بحيث يسهم في التخطيط الشامل للحج من خلال:



تحديد خطط بمعالم واضحة ومرتبطة بالأدوار المسندة للجهات



تحديد الاعتماديات داخل كل خدمة



تعريف الخدمات المُقدّمة للحاج وجمعها في إطار يُعرّف برحلة الحج، وتعريف مالك لكل خدمة، وتحديد الأدوار المطلوبة من كل جهة لإنجاز الخدمات ورفع جاهزيتها



تمكين الجاهزية الرقمية: أدوات مُبتكرة لدعم اتخاذ القرار وتحسين خدمات الحج



تم تطوير

عدة أدوات ومُمكّنات رقمية لعرض ومتابعة حالة الجاهزية للخدمات المُقدّمة في الحج والمساهمة في عملية اتّخاذ القرار



تم ابتكار وتطوير

مجموعة من الأدوات والمُمكّنات الرقمية التي تهدف إلى تحسين آليات عرض ومتابعة جاهزية الخدمات المُقدّمة خلال موسم الحج. تُتيح هذه الأدوات إمكانية مراقبة وتقييم أداء الخدمات بشكل مستمر، ممّا يساهم في تحديد مستويات الجاهزية ومدى تحقيق الأهداف المخطط لها.

تلعب هذه المُمكّنات الرقمية دوراً محورياً في دعم صنّاع القرار، من خلال توفير بيانات دقيقة ومُحدّثة تعزز من قدرتهم على اتّخاذ قرارات سريعة وفعالة. كما تساهم في تحسين التنسيق بين الجهات المختلفة ورفع كفاءة التخطيط والتنفيذ، لضمان تقديم خدمات نوعية ومُتكاملة لضيوف الرحمن كما يتضح من خلال المراحل الآتية:

إطلاق المرحلة الأولى من المنصة لمتابعة مشاريع رفع الجاهزية للجهات

01

أبرز الخصائص في المنصة:



إعطاء منظور متكامل للجهة ولمكتب إدارة مشاريع الحج حول الخطط والمعالم المتأخرة أو التي تحتاج لدعم وتدخل



طلبات التغيير (للمعالم والخطط)



رفع الوثائق الداعمة



تحديث حالة إنجاز المعالم الرئيسية



تصميم لوحات بيانات تفاعلية آنية لعرض ومتابعة حالة الجاهزية

أبرز الخصائص في لوحات البيانات التفاعلية:



مساعدة اللجان في اتخاذ القرارات المبنية على معلومات



زيادة الشفافية مع كل منظومة حج



إظهار حالة معالجة التحديات



إظهار التقدم على مستوى المعالم والخطط لكل الجهات بحسب رحلة الحج

تقارير دورية لعرض حالة أعمال الجاهزية

أبرز خصائص التقارير:



مساعدة الجهات في اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات المُقدّمة



إظهار التقدم على مستوى المعالم والخطط لكل الجهات، وزيادة شفافية أعمال الجاهزية مع كل منظومة حج بشكل أسبوعي



على صعيد الخطط التشغيلية قامت الجهات ببناء الخطط التشغيلية بناءً على المكونات الرئيسية التي تم تحديدتها من مكتب إدارة مشاريع الحج

تم إطلاق جهود أولية لمواءمة الخطط التشغيلية بين الجهات على النحو التالي:

مرحلة التطوير

تطوير محتوى الخطط التشغيلية بناءً على الخدمات التشغيلية التي تقدمها الجهة أيام الموسم

88

عدد الخطط التشغيلية التي طورتها الجهات لخدماتها في أيام الموسم.

مرحلة التجويد

تم تقديم المرئيات والعمل مع الجهات على تحديث الخطط وفقاً للملاحظات الواردة. أسفرت هذه المراجعات عن رفع متوسط نضج الخطط بنسبة عالية، كما ساهمت في تحسين شمولية الخطط مع الجهات المعنية

+120

خطة تشغيلية تمت مراجعتها من قبل مكتب إدارة مشاريع الحج

مرحلة المواءمة

تم تنفيذ مرحلة تجريبية (Pilot) لتوحيد الخطط التشغيلية بين الجهات المعنية بخدماتها، وتم إرسال محاضر اجتماعات المواءمة إلى مكتب إدارة مشاريع الحج.

50%

خطة تشغيلية مُقررة تمت مواءمتها

المرحلة السادسة

التمكين والشراكات



يدٌ واحدة لخدمة ضيوف الرحمن

الشراكة مع القطاع غير الربحي: تكامل القلوب لخدمة ضيوف الرحمن

يشكل القطاع غير الربحي ركيزة أساسية في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، حيث يساهم بشكل فعال في خدمة ضيوف الرحمن. من خلال الشراكات مع الجهات الحكومية وإطلاق مبادرات مُبتكرة، يساهم القطاع في زيادة المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، وتفعيل دور المتطوعين، وتقديم خدمات نوعية لضيوف الرحمن. وتساهم هذه الجهود في تعزيز مكانة المملكة كوجهة عالمية للحج والعمرة وتقديم تجربة فريدة لضيوف الرحمن.

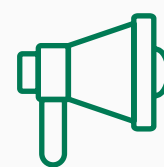
مجالات أعمال القطاع غير الربحي:



التأهيل والتدريب



البرشاد



التوعية والتثقيف



العناية والرعاية



إدارة وصيانة المرافق



تنظيم فعاليات



مساعدات عينية



الدراسات والأبحاث



مساعدات نقدية غير مباشرة



مؤشر العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن

عمل المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي على تطوير آلية عد المتطوعين في قطاع الحج والعمرة وتسهيل إجراءات التقديم على الأعمال والفرص التطوعية من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي حيث استهدف للوصول إلى 150 ألف متطوع في خدمة ضيوف الرحمن بنهاية عام 2024م.

مبادرة تمكين وتنظيم العمل التطوعي لضيوف الرحمن بمكة المكرمة والمدينة المنورة



المبادرة تعمل على تنظيم وتطوير العمل التطوعي لخدمة ضيوف الرحمن، وذلك من خلال توفير التسهيلات اللازمة للمتطوعين وجذب الكفاءات، وإصدار تراخيص متخصصة، وإنشاء مركز متخصص لتنسيق الجهود. تسعى المبادرة إلى رفع مستوى جودة الخدمات المُقدّمة لضيوف الرحمن في بيئة آمنة ومريحة، وتعزيز الانطباع الإيجابي عن المملكة.

سلسلة زمنية بعدد المتطوعين لخدمة ضيوف الرحمن



العمل التطوعي في المسجد النبوي خلال عام 2024 م

16,171

عدد المتطوعين



176

عدد الفرق التطوعية

1,445,982

عدد الساعات التطوعية

198

عدد الفرص التطوعية المساندة

مبادرة تطوير قدرات القطاع غير الربحي وتعزيز التنسيق والتكامل.



تعمل المبادرة على وضع معايير وظيفية للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن وتوفير برامج تأهيلية متخصصة. والتي تهدف إلى بناء وتطوير القدرات و الكفاءات البشرية لمنظمات القطاع غير الربحي العاملة في مجال خدمة ضيوف الرحمن.

وفق التصنيف النوعي للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي:

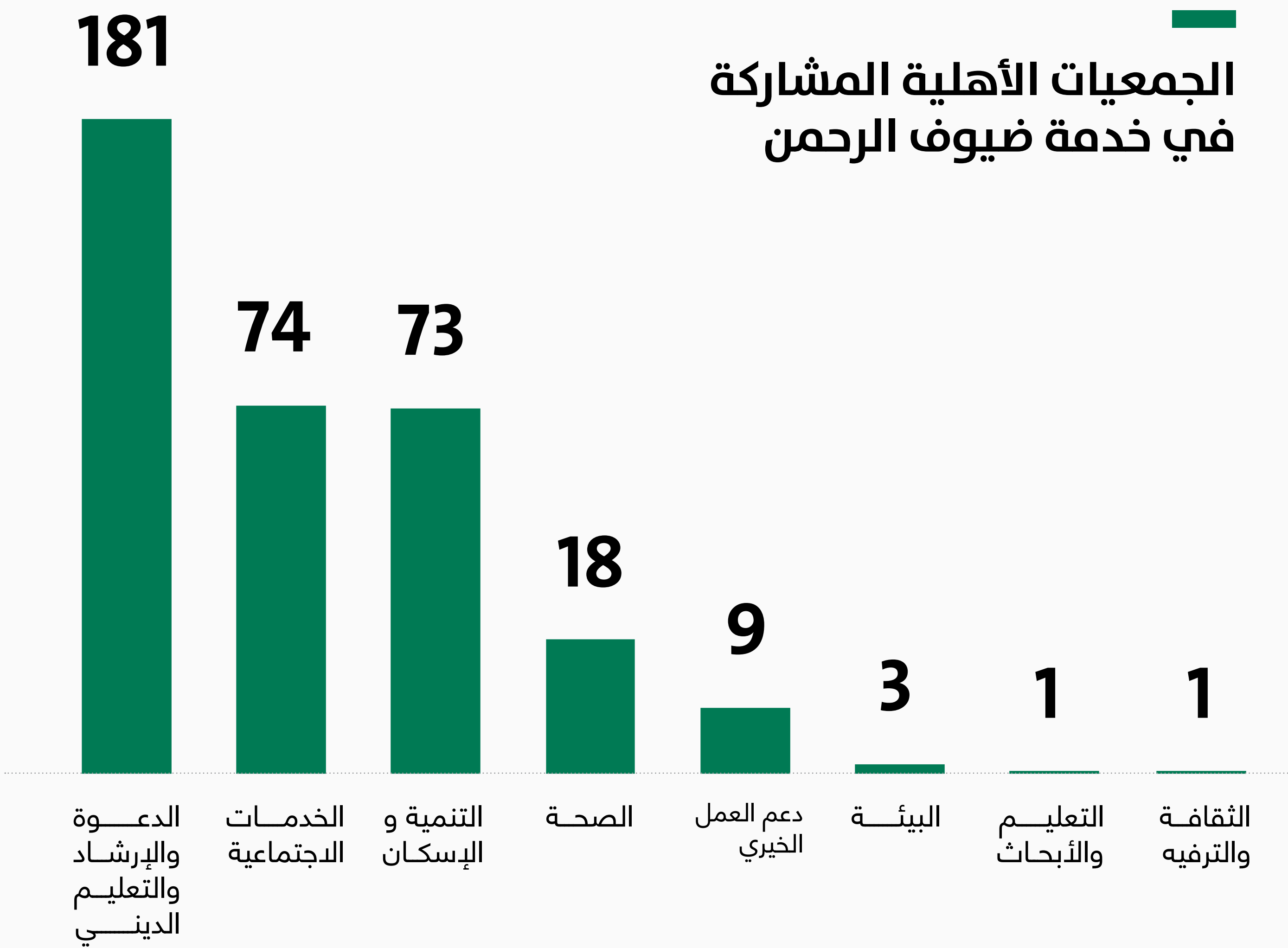
9

مؤسسات أهلية

360

عدد الجمعيات الأهلية المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ

الجمعيات الأهلية المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن



المرحلة الثانية
هي التدريب في الربع الأول
من عام 2025

المرحلة الأولى
إعداد المعايير والمؤهلات والحقائب
التدريبية وعددها 30 حقيبة

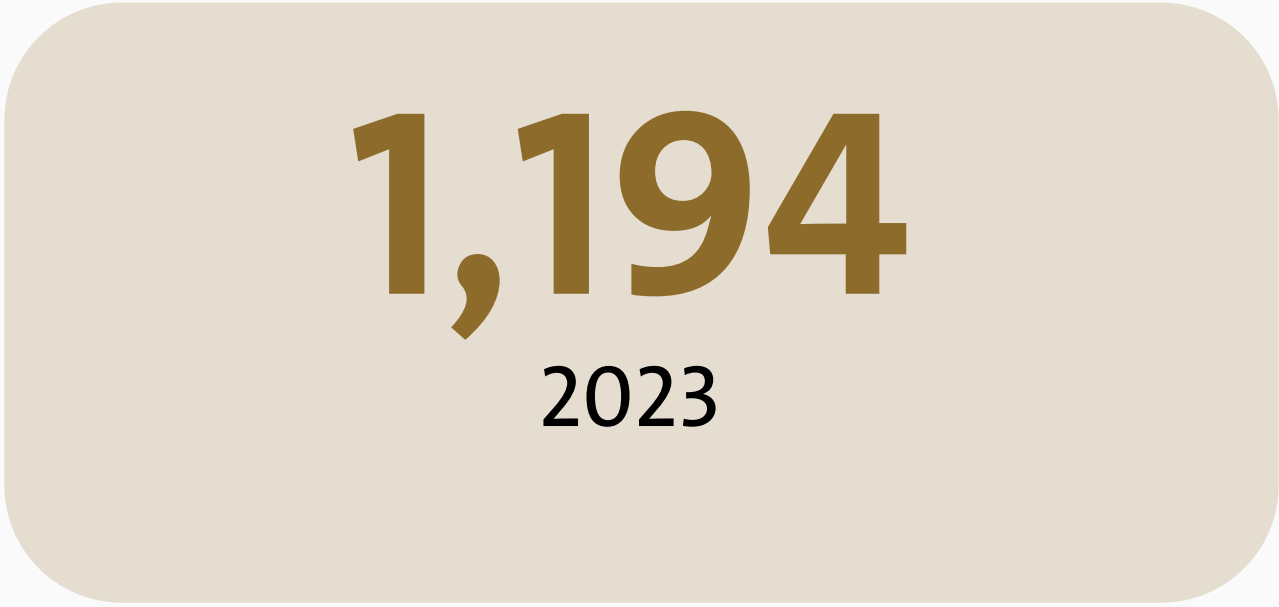
مبادرة تأسيس

كيان مالي وقف في خدمة ضيوف الرحمن



عملت الهيئة العامة للأوقاف على المبادرة والتي تهدف إلى بناء قاعدة بيانات تفصيلية للكيانات الوقفية المخصصة لخدمة ضيوف الرحمن من خلال حصر الأوقاف المخصصة لخدمة ضيوف الرحمن وتأسيس صندوق وقف بطابع استثماري لتتجمع به الأموال الموقوفة.

عدد الأوقاف المخصصة لخدمة ضيوف الرحمن التي تم حصرها:



مبادرة تفعيل إسناد الخدمات الحكومية لضيوف الرحمن إلى القطاع غير الربحي

عملت الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مبادرة تفعيل إسناد الخدمات الحكومية المُقدّمة لضيوف الرحمن لمنظمات القطاع غير الربحي وتوقيع اتفاقيات المشاريع، عن طريق تصميم نطاق الخدمات والمشاريع ذات الأولوية بالإسناد وقياس الجدوى الاقتصادية التفصيلية لها وقياس الأثر الاستباقي لها.

+300

مُنظمة مؤهلة لخدمة
ضيوف الرحمن

300

عدد المنظمات غير الربحية الذي تم
تأهيلها لتنفيذ مشاريع حكومية

15

عدد كراسات المشاريع التي تم
تطويرها والمحتملة للإسناد



368

خدمة حكومية
مقدمة لضيوف الرحمن



من أصل

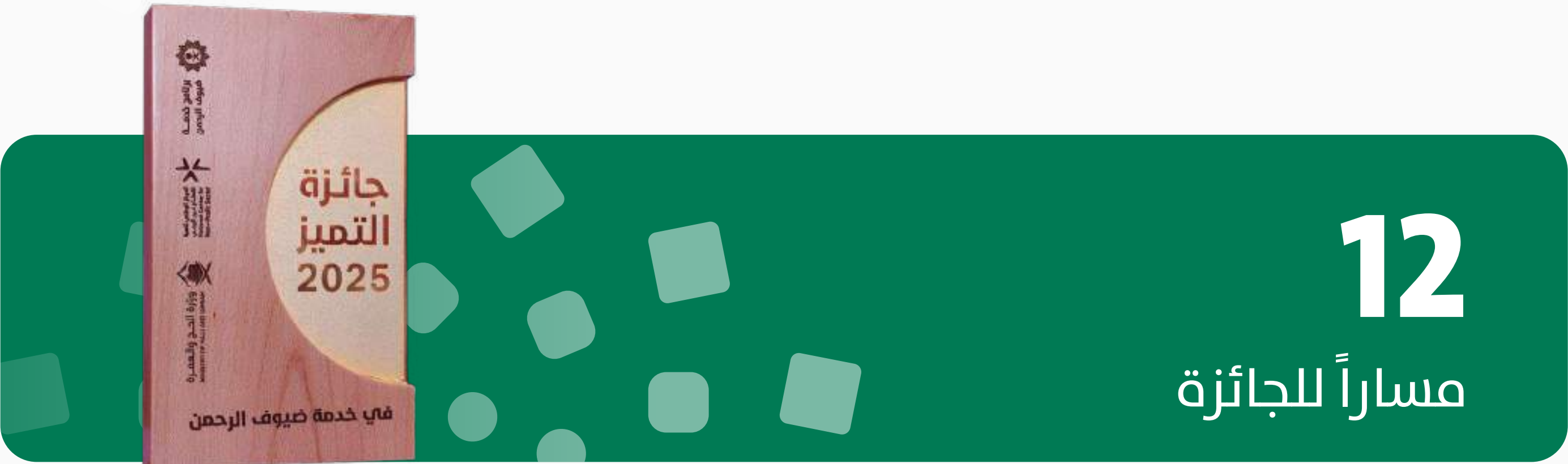
2,182

خدمة تم حصرها

جائزة التميز للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

انطلاقاً ممّا تولّيه القيادة الرشيدة من اهتمام ودعم لخدمة ضيوف الرحمن، وسعيًا لرفع مستوى خدمة ضيوف الرحمن بجودة وكفاءة عالية، وتنفيذًا لمُسْتَهْدَفَات رؤية المملكة 2030 لرفع جودة الخدمات المُقَدَّمة لضيوف الرحمن.

أطلق المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بالشراكة مع وزارة الحج والعمرة وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن جائزة سنوية للتميز في خدمة ضيوف الرحمن وهي **”جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن“** ويأتي ذلك في سبيل تمكين دور الكيانات غير الربحية بما يخدم تقديم أفضل الخدمات.



الخدمة	المسار
الرعاية الطبية الشاملة	الخدمات الصحية العامة
التوجيه والإرشاد المكاني	خدمات التوجيه والإرشاد
الرعاية الصحية وخدمات النقل، الإسعافات الأولية والرعاية العامة	خدمات رعاية المسنين والمرضى
الخدمات العامة للأشخاص ذوي الإعاقة	خدمات رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
المحافظة على البيئة ومنع تلوثها والحد من ذلك	خدمات البيئة
الحفاظ على الفائض من المأكولات والمشروبات وتوزيعها للمستفيدين	خدمات حفظ النعمة
الحرص على سلامة ونظافة المرافق العامة وتحسينها	خدمات المرافق العامة
تسهيل عملية التنقل لضيوف الرحمن والحرص على سلامتهم	خدمات النقل والسلامة
مواجهة حالات الطوارئ وتقديم خدمات الإغاثة بمختلف أشكالها	خدمات الإغاثة والطوارئ
المنظمات التي تقدم خدمات للجمعيات في كيفية تقديم خدمات لضيوف الرحمن	المنظمات الوسيطة
المنظمات التي تقدم البحوث العلمية والمطبوعات وخدمات التوعية الدينية لضيوف الرحمن	خدمات التوجيه الديني
تقديم خدمات الزيارات إلى المعالم المقدسة	خدمات السياحة

لقاء المانحين

شهد عام 2024م تنظيم لقاء المانحين الذي يهدف إلى استعراض الفرص التنموية في خدمة ضيوف الرحمن، بمشاركة عدد من الجهات غير الربحية، وأثمر اللقاء عن عدد من النتائج ذات الأهمية:

36

عدد الفرص

المشاركة في أعمال الحج

عززت جهود الدعم والتمكين الشراكات مع القطاع غير الربحي، ممّا ساهم في تنظيم العمل التطوّعي خلال موسم الحج. تم إنشاء غرفة عمليات للتطوع بالتعاون مع الجهات الحكومية، إضافةً إلى مُخيّم للمتطوعين في المشاعر المقدسة، حيث قدم المتطوعون خدمات متنوعة في مختلف نقاط الاتّصال، ممّا أسهم في تحسين تجربة الحجاج وتيسير رحلتهم.

ساهمت عمليات الدعم والتمكين في شراكات القطاع غير الربحي في التالي:

التطوّع

01

+2,000

متطوع في مُخيّم المتطوعين في المشاعر المقدسة

غرفة عمليات التطوّع في كافة محطات رحلة الحج، وبالتعاون مع جميع الجهات الحكومية العاملة والمُمكّنة للتطوع في الحج



+300

متطوع خلال كامل فترة موسم الحج وفي جميع نقاط الاتّصال لحجاج بيت الله

02

برامج ومشاريع



03

العناية والرعاية



المعارض والمؤتمرات



مؤتمر ومعرض خدمات الحج 2024

تنفيذ النسخة الثالثة لمؤتمر ومعرض خدمات الحج تحت رعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين الذي أقيم بمدينة جدة.



100,000

زائر



87

دولة مشاركة

عن مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة 2024

يهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية الجودة في خدمات الحج وكيفية تحقيق التنمية المستدامة في جميع جوانب الحج للمساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بشكل فعال وملمووس.

بالإضافة إلى تطوير الفرص للشركات والاتفاقيات والمبادرات على المستوى المحلي والعالمي، وقد حقق المؤتمر نجاحاً كبيراً وملمووساً وتطوراً عن النسخ السابقة.

ع 2024 لـم

ع 2023 لـم

87

دولة

56

دولة



عدد الدول المشاركة

100,000

زائر

60,000

زائر



عدد الزوار

250

شركة

210

شركة



عدد الشركات المشاركة

100

متحدث

75

متحدث



عدد المتحدثين

200

اتفاقية

71

اتفاقية



عدد الاتفاقيات



إشادة ملكيّة نفخر بها..

«مجلس الوزراء يشيد بجهود وزارة الحج والعمرة في تنظيم مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة، وبدور هذا المؤتمر في تحقيق مُستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال إيجاد حلول مُبتكرة ومستدامة ومستقبلية تضمن التطوير والتحسين المستمر في خدمة ضيوف الرحمن»



أبرز الخدمات والابتكارات التي تم عرضها في المعرض عام 2024م

معرض التقنيات الواعدة

10

شركات تقنية واعدة مشاركة



رحلة الابتكار

191

فكرة مسجلة في منصة تسجيل الأفكار
الإبداعية خلال أيام المؤتمر

معرض الشركات الناشئة

10

شركات ناشئة محلية ودولية تم عرضها في
معرض الشركات الناشئة

التحديات والمنافسات الابتكارية

25

شركة ناشئة تتنافس في تحدي الذكاء
الصطناعي والحلول المستدامة لذوي
الاحتياجات الخاصة

تجارب ريادية

9

رائد أعمال ومبتكر شارك تجربته في الابتكار
وريادة الأعمال



مُنْتَدَى العمرة والزيارة الدولي

1,150

عدد الجهات الخارجية

180

عدد الجهات الداخلية



1,330

إجمالي الجهات الداخلية والخارجية

مُلْتَقَى سنوي أقيم في المدينة المنورة يجتمع به مقدمين خدمات العمرة من الداخل ووكلاء شؤون العمرة من الخارج، للارتقاء بالخدمة المُقدَّمة لضيوف الرحمن من المعتمرين، وذلك من خلال:



إنشاء قنوات اتصال عبر التقنية الحديثة لجمع وحصر التحديات من مزودي الخدمة



عقد ورش عمل مسبقة قبل إقامة المُنْتَدَى

يهدف إلى

تطوير الخدمات وتعزيز التكامل والشراكات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص للارتقاء بتجربة المعتمر والمساهمة في تحقيق مُستهدفات رؤية المملكة 2030م بهذا المجال.

أبرز الأرقام في مُنتدى العمرة والزيارة عام 2024م



116

عدد الدول المشاركة

117

عدد العارضين

42

عدد المتحدثين

36

عدد الجلسات



+3,000

عدد الاتفاقيات بين مزودي خدمات
المعتمرين من الداخل والخارج

23

عدد الرُّعاة من القطاع الخاص





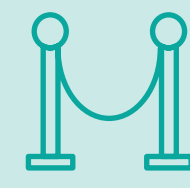
03

مُلْتَقَى إِعْلَام الْحَج

قادت وزارة الإعلام مُلتقى إعلام الحج الذي أقيم في مكة المكرمة مِنصّة تجمع الإعلاميين والصحافيين من داخل وخارج المملكة تحت مظلة واحدة مع توفير كافّة الخدمات والمواد الإعلامية لتيسير عمل الإعلاميين وخلق بيئة داعمة لتغطيتهم الإعلامية، كما يهدف المُلتقى إلى خلق مساحة يجتمع بها القطاعات الإعلامية الخاصة بشركاء النجاح من منظومة خدمة ضيوف الرحمن الذي أقيم في مكة المكرمة والمتمثّلة بأكثر من 15 جهة حكومية. يتضمن المُلتقى على:



قاعة مؤتمر صحفي



معرض تفاعلي



أستديوهات تلفزيونية



منطقة مُتنفّس وتواصل

أبرز الأرقام في مُلتقى إعلام الحج

3

عدد المؤتمرات الصحفية



7

عدد الأيام

15

جهة حكومية



2,000

زائر



150

منصة محلية ودولية





ميدياثون الحج والعمرة

برعاية إستراتيجية من برنامج خدمة ضيوف الرحمن ووزارة الحج والعمرة وبقيادة شركائنا في وزارة الإعلام على إطلاقنا ميدياثون الحج والعمرة...



حدث يتسابق الإعلاميون من خلاله والمهتمون، لابتكار مبادرات نوعية ومشروعات وحلول مُبتكرة للتحديات في إعلام الحج والعمرة.

يهدف إلى

استقطاب

أفكار المشروعات والمبادرات الإعلامية النوعية والمساهمة في تطوير إعلام الحج والعمرة

تعزيز

توظيف الإمكانيات والأدوات الرقمية في صناعة الحلول الإعلامية للقطاع

الوصول

لأفكار إعلامية وحلول إبداعية مُبتكرة لقطاع الحج والعمرة

المسارات المُستهدفة

المراكز الإعلامية المُبتكرة



مسار صناعة المحتوى



اللغات والترجمة



الخدمات والتسهيلات الإعلامية



يمر الميدياثون بمرحلتين

01

مرحلة التأهيل

تضمن جلسات تأهيلية لكل فريق من الفرق الفائزة، وتساهم في بناء الخطط العملية والمالية.

افتراضي

6 أسابيع



02

مرحلة التجسير

تأتي لربط المشروعات المتأهلة بشركاء التطوير والجهات ذات العلاقة في المنظومة.

حضوري

3 أشهر



أبرز الأرقام

+30

عدد الفرق المتأهلة

1,300

عدد التسجيل

9

عدد الفرق الفائزة

25

عدد المرشدين

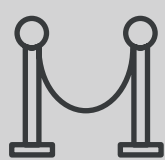




الشراكات الدولية

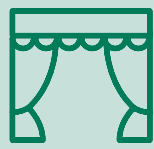
05

معارض نُسك



100

عدد المعارض لنُسك التي أقيمت
على هامش الزيارات الدولية



10

عدد المعارض المصاحبة
للزيارات الدولية لعام 2024



453

عدد الاتفاقيات



+2,700

شريك تجاري



الدراسات والأبحاث

نماذج من الدراسات والأبحاث



انطلاقًا من الهدف الأسمى للبرنامج في تحقيق أقصى درجات التيسير والتسهيل بما يُعزّز رضا الحجاج والمعتمرين والزوار، أنجزت سلسلة من الدراسات والأبحاث، وأعدّت تقارير متنوعة تناولت جميع مراحل رحلة ضيف الرحمن، بدءًا من مغادرة منزله في أي ركن من أركان العالم، مرورًا بوصوله إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، وأداء المناسك، وصولًا إلى إثراء تجربته الروحية والإنسانية. وقد سعت هذه الجهود العلمية الرصينة إلى إنتاج مخرجات متعددة، في مقدّماتها قياس رضا ضيف الرحمن عمّا يُقدّم له من خدمات وتجارب

منصة دراسات قطاع خدمة ضيوف الرحمن

تعمل منصة دراسات قطاع خدمة ضيوف الرحمن نموذجًا متكاملًا لرصد وتحليل أداء الخدمات المُقدّمة للحجاج والمعتمرين، مُستندةً إلى بيانات دقيقة وتحليلات مُتقدّمة. توثّق الأرقام، وتقيم مستوى الخدمات، وتُحدّد فرص التطوير، ممّا يساهم في تحسين التجربة الشاملة لضيوف الرحمن. بفضل هذا النهج العلمي المتكامل، تعزز المنصة كفاءة المنظومة، وتدعم صنّاع القرار بحلول مُبتكرة، لضمان تقديم خدمات تتجاوز التوقعات وتعكس التزام المملكة برعاية ضيوف الرحمن وفق أعلى المعايير.

وتقوم المنصة بتوفير قاعدة بيانات موحدة لحصر الدراسات في قطاع خدمة ضيوف الرحمن تهدف لأن تكون مرجع معرفي وإثرائي لأرشفة الدراسات والمقارنات المعيارية المرتبطة بالقطاع، التي يتم تنفيذها من الجهات ذات العلاقة.

الأهداف الإستراتيجية للمنصة

01 تطوير التصور الشامل

من خلال ضمان إشراك ومواءمة الدراسات فيما بين الجهات في القطاع.

02 الاستغلال الأمثل للموارد

من خلال توحيد الجهود والاعتماد على مخصصات مالية موحدة للدراسات ذات النطاق المشابة.

03 الحوكمة وضمان عدم الازدواجية

من خلال الاطلاع على دراسات الجهات ذات العلاقة.

04 وجود مركزية للتظييم والأرشفة

من خلال أرشفة الدراسات ذات العلاقة في قطاع خدمة ضيوف الرحمن.



بوابة تحليلات القطاع

منصة شاملة تجمع المعلومات والتحليلات التي تساهم في تحقيق التكامل لقطاع الحج والعمرة هدفها التحسين والتطوير وخلق فرص لمشاريع مختلفة تشاركية بين الجهات الحكومية

المشروع يهدف إلى:

إنشاء مرجع شامل بين الجهات الحكومية يجمع جميع المعلومات والتحليلات الخاصة بقطاع الحج والعمرة بهدف تحسين وتطوير الخدمات المُقدّمة من خلال:



توفير منصة واحدة شاملة للوصول إلى المعلومات المُتاحة



خلق فرص لمشاريع تشاركية بين الجهات المختلفة

كيف تدعم المنصة الجهات الحكومية

تعمل البوابة كأداة رئيسية لدعم وتمكين عملية اتخاذ القرار من خلال توفير لوحات المعلومات التي تتضمن بيانات وتحليلات دقيقة لمختلف نقاط الاتصال ضمن رحلة ضيف الرحمن وذلك بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

أبرز الأرقام والبيانات حول البوابة عام 2024

19

عدد الجهات
المُستفيدة حاليًا

19

عدد الجهات
المسجلة

52

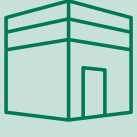
عدد مستخدمي
البوابة

نوعية المعلومات والبيانات المتوفرة

عدد من لوحات المعلومات (dashboard) تغطي نقاط مختلفة في رحلة ضيف الرحمن مثل:



تحليلات الطيران



تقييم رحلة ضيف
الرحمن



تحليلات لتصاريح
تطبيق نسك



أعداد معتمري الخارج

دراسة سلوكيات وتفضيلات مُعتمري الخارج داخل المملكة

حرصاً على تطوير جودة الخدمات المُقدّمة وإثراء تجربة ضيوف الرحمن بجميع مراحل قدومهم لأداء المناسك.

أهداف الدراسة

السلوكيات

معرفة سلوكيات وممارسات المعتمرين التي تشير إلى الأنشطة الفعلية، وتشمل الأماكن التي يزورونها، وآلية التنقل بين الجهات.

التفضيلات

معرفة احتياجات ورغبات المعتمرين التي يفضلونها قبل وأثناء رحلة العمرة في الإقامة والمواصلات والأطعمة.

شمولية الدراسة

أبرز نتائج الدراسة حسب معتمري البلدان التالية:

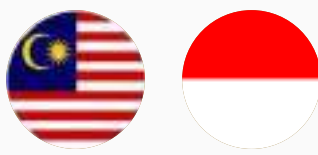
من إفريقيا
نيجيريا.



من الخليج
الإمارات العربية المتحدة



الشرق الأقصى
إندونيسيا، وماليزيا.



الدول العربية
الأردن، والعراق، والجزائر، ومصر،
والمغرب.



أوروبا
تركيا، وفرنسا، والمملكة المتحدة.



شبه القارة الهندية
الهند، وباكستان، وبنغلادش



من الفكرة إلى الذكرى

شملت دراسة سلوكيات وتفضيلات معتمري الخارج، جميع مراحل رحلة العمرة التالية:

03

تجهيز القـدوم
للمملكة

02

الحجـوزات

01

إصدار التأشيرة

04

الوصول إلى
المملكة

05

أداء النُسك

06

التنقل بين
المـدن وداخلها

08

مغـادرة
المملكة

07

الضيافة واكتشاف
المملكة



منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم البدء بمرحلة الاستكشاف النوعي ثم مرحلة التأكيد الكمي.

النوعي

22

مناقشة مع شركات مُنظمة للعمرة بغرض التحليل المبدئي ووصف الوضع وفهم الأسباب.

45

مناقشة مع المعتمرين.

الكمي

42%

إجراء مقابلات في المدينة المنورة

58%

إجراء مقابلات في مكة المكرمة

5,377
ألف

إجمالي المقابلات في مكة والمدينة بغرض التعميم وقياس النتائج بالنسب المئوية وربطها مع الأسباب.

ساهمت الدراسة للوصول إلى نتائج واقعية عن ممارسات ضيوف الرحمن خلال رحلة العمرة بهدف تأمين أبرز احتياجاتهم ورغباتهم من لحظة القدوم وحتى المغادرة



الدراسات والأبحاث

يعمل برنامج خدمة ضيوف الرحمن على دعم إجراء الدراسات والأبحاث اللازمة لدعم اتخاذ القرارات وتحليل التحديات وإيجاد حلول لها من شأنها تسهيل وإثراء تجربة ضيوف الرحمن، وينتج عن هذه الدراسات مبادرات تسهّل وصول ضيف الرحمن لها، وترفع من جودة الخدمات لمنظومة الحج والعمرة.

الفئات المُستفيدة



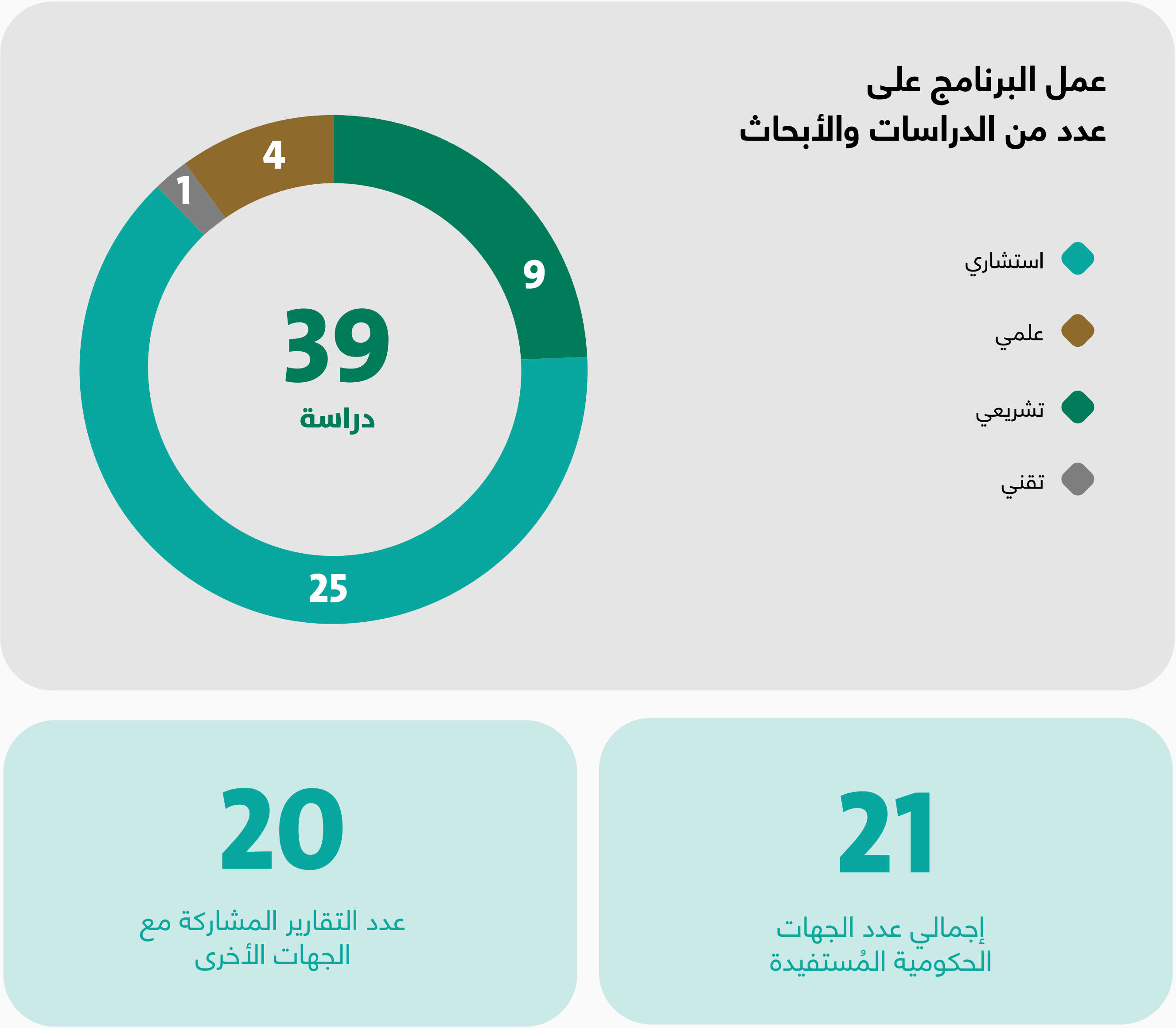
الجهات الحكومية

الأثر الفعلي



توحيد الجهود البحثية في قطاع خدمة ضيوف الرحمن، واستغلال الموارد بالشكل الأمثل، مع تطوير مركزية لتنظيم وأرشفة الدراسات، لضمان الحوكمة الفعّالة وتجنب الازدواجية في الدراسات

أهم الأرقام



أهم الدراسات والأبحاث

- 01 إنشاء مؤسستين أهليتين في مكة المكرمة والمدينة المنورة تكونان حاضنتين لمساهمات القطاع الثالث
- 02 إستراتيجية وحوكمة الحج
- 03 الآثار التنظيمية لمشروع نظام مُقدمي خدمات الحج
- 04 الخارطة الحرارية - دراسة دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن
- 05 آلية تطوير الفرص الاستثمارية والتنموية
- 06 إنفوجراف تحليلات أعداد معتمري الخارج
- 07 إنفوجراف تحليلات حصة الناقل الوطني
- 08 برنامج دعم الجهات مقدمة الخدمات في الحج والعمرة
- 09 تطوير الفرص التنموية للقطاع غير الربحي في منظومة خدمة ضيوف الرحمن
- 10 تقارير الطيران والسِعة المقعدية
- 11 تقارير تحليل معتمري الدول
- 12 حوكمة القطاع غير الربحي
- 13 دراسة أبحاث السوق الأولية
- 14 دراسة السفر الرمضانية خارج حدود الحرم
- 15 دراسة آلية تسعير خدمات النقل للحجاج
- 16 دراسة تحليل مُستهدفات أعداد الحجاج للأعوام القادمة
- 17 دراسة تحليل الخدمات في الحج
- 18 دراسة تحليل الخدمات في المشاعر المقدسة
- 19 دراسة تحليل الفعاليات الكبرى
- 20 دراسة تحليل القوة الداعمة للحج
- 21 دراسة تحليل باقات الحج
- 22 دراسة تحليل حوكمة الحج والأنظمة والتشريعات
- 23 دراسة تحليل رحلة الحج
- 24 دراسة تحليل محاور الطلب في الحج
- 25 دراسة تطوير منظومة إدارة مياه زمزم
- 26 دراسة حوكمة الهدّي والأضاحي
- 27 دراسة عن الطيران والسياحة فيما يخص العمرة (السِعة المقعدية - طلبات الزوار)
- 28 دراسة عن النقابة العامة للسيارات
- 29 دراسة وتشغيل مكتب مشاريع وخطط الحج لموسم 1445 هـ
- 30 قياس نضج تجربة رحلة ضيوف الرحمن الرقمية
- 31 مخرجات مشروع المكاسب السريعة
- 32 مشروع تحليل أوقاف الحرمين
- 33 مشروع تحليل وتطوير اقتصاديات منظومة نقل الحجاج
- 34 مشروع تطوير الهوية البصرية للمواقع التاريخية
- 35 مشروع تطوير برنامج ضيوف خادم الحرمين الشريفين
- 36 مشروع دراسة تطوير تجربة القُدوم لزوار المملكة العربية السعودية
- 37 مشروع دراسة جدوى استهداف أرقام مرتفعة للمعتمرين و الزوار
- 38 مشروع دراسة سلوكيات وتفضيلات وخصائص معتمري الخارج داخل المملكة
- 39 مشروع قياس رضا الشركاء الإستراتيجيين لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن





الخاتمة

عهد دائم لخدمة الإيمان والإنسانية

عامٌ بعد عام آخر، تُعيد المملكة صياغة تجربة ضيوف الرحمن، متخذةً من الإيمان والعناية الإنسانية أساسًا في كل خطوة. على هذه الأرض المباركة، تلتقي القلوب من أقطار العالم، مجتمعة على وحدة الهدف وروحانية اللحظة.

الأماكن الإسلامية في مكة والمدينة ليست مجرد مواقع، بل هي شواهد حية على مسيرة الإسلام العظيمة. من جبل النور حيث بُدئت الرسالة، إلى مسجد القِبْلَتَيْن الذي شهد تحول القبلة، تُتيح هذه المعالم للزائرين فرصة للتعمق في معاني الإيمان والتاريخ. المملكة تواصل رعايتها لهذه الكنوز لتظل مصدر إلهام لكل من يزورها.

تواصل المملكة العربية السعودية، برؤية واضحة والتزام ثابت، الارتقاء بخدمة ضيوف الرحمن، مُستندةً إلى إرثها العريق ومسؤوليتها التاريخية تجاه الحرمين الشريفين. شهد العام الماضي تقدمًا ملموسًا في تطوير منظومة الحج والعمرة، من تحسين البنية التحتية وتوسيع المشاعر المقدسة إلى تعزيز الحلول الرقمية والذكية التي تسهّل رحلة الحجاج والمعتمرين.

في إطار رؤية المملكة 2030، تمضي المملكة بخطى ثابتة نحو مستقبل يرتكز على الاستدامة والابتكار وجودة الخدمات، ممّا يسهم في تحقيق تجربة روحانية مُتكاملة لضيوف الرحمن. ستستمر هذه الجهود بتفانٍ واحترافية، تأكيدًا على دور المملكة الريادي في خدمة الحرمين الشريفين، وضمان أن تظل رحلة الحج والعمرة تجربة إيمانية متميزة تتجدد مع كل موسم.

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

