

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

شرف وعهد

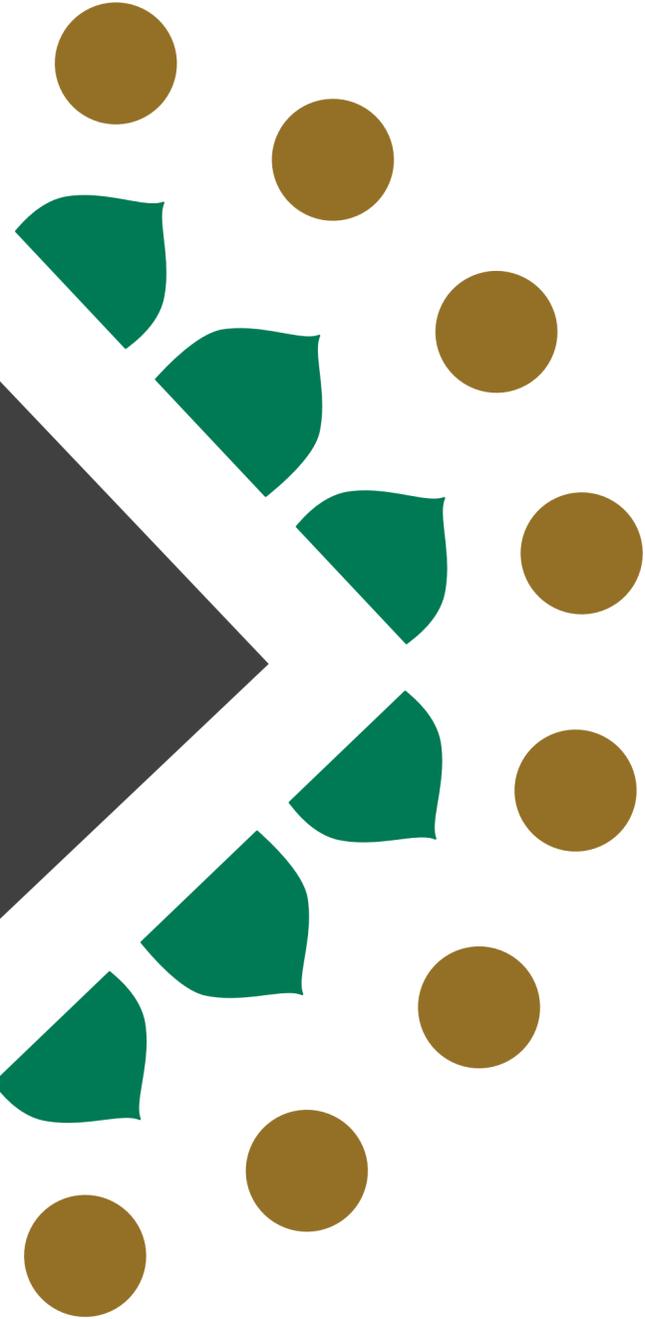
برنامج خدمة ضيوف الرحمن
التقرير السنوي
عام 2023م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ»

صدق الله العظيم





«

«إن من نعم الله على بلادنا المباركة أن شرفنا بخدمة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وكل من يفتد إليها حاجًا أو معتمرًا أو زائرًا، حيث تجند جميع الطاقات والإمكانات في الدولة وتعمل الدراسات اللازمة لتيسير خدمة ضيوف الرحمن وسبل إقامتهم وتنقلهم»

»

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

«حفظه الله»





«

«رحبت المملكة بأكثر من 1,8 مليون حاج أدوا مناسك الحج وأكثر من 10 ملايين معتمر خلال العام الماضي ويُعد ذلك من نتائج برنامج خدمة ضيوف الرحمن أحد برامج رؤية 2030»

»

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

«حفظه الله»





جدول المحتويات

6

مقدمة

تمهيد (رحلة تحولية على كفوف الراحة)
كلمة معالي وزير الحج والعمرة، رئيس لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن الدكتور توفيق الربيعة
كلمة الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن المهندس محمد أبو الخير إسماعيل
أعضاء لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن
أبرز الأرقام والإنجازات
الأهداف الاستراتيجية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن
الممكّنات الرئيسة
مؤشرات الأداء
مبادرات منظومة خدمة ضيوف الرحمن

43

الباب الأول: ما قبل الوصول

تسهيل الوصول إلى المملكة
إتاحة خيارات وبرامج متنوعة

61

الباب الثاني: الانطباع الأول

التنقل وخدمات الطرق
إدارة المنافذ
التجربة الرقمية

81

الباب الثالث: أداء النسك

تجربة وخدمات الحج
تجربة المسجد الحرام
تجربة المسجد النبوي
الأمن والسلامة
الصحة والتأمين

101

الباب الرابع: اكتشاف المملكة

تجربة مكة المكرمة
تجربة المدينة المنورة
الوجهات التاريخية والتراثية

117

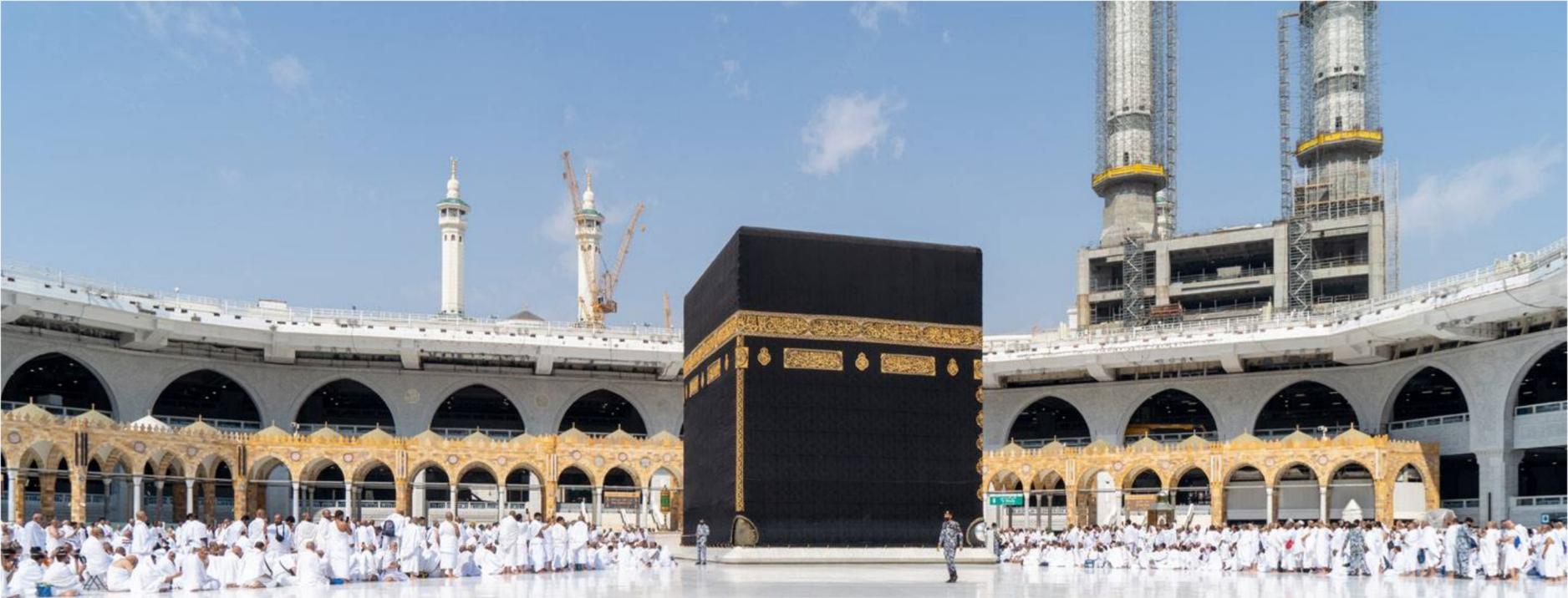
الباب الخامس: التمكين والشراكات

الزيارات والمعارض الدولية
المعارض والمؤتمرات المحلية
الشراكة مع القطاع الخاص
الشراكة مع القطاع غير الربحي

137

خاتمة





خدمة ضيوف الرحمن شرفٌ وعهد

تولي المملكة العربية السعودية الحج والعمرة اهتمامًا كبيرًا منذ توحيد البلاد على يد المؤسس الملك عبد العزيز آل سعود -رحمه الله-، وبتوالي أبنائه بعده في الحكم، وضع كل منهم خدمة الحجاج والمعتمرين ورعاية شؤون الحرمين في مكة المكرمة والمدينة المنورة؛ نصب عينه، وحتى العهد الزاهر ل خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين -حفظهما الله-

ونتيجة للجهود العظيمة المبذولة من القطاعات كافة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن، شهدت الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين زيادة كبيرة في أعداد المعتمرين القادمين من الخارج بلغت 13.56 مليون معتمر، وما تزال الطموحات قائمة لتطوير البنية التحتية، والتوسع في التحول الرقمي والارتقاء بالخدمات في المجالات كافة، لتحقيق حلم 30 مليون معتمر وزائر في الوصول إلى الحرمين الشريفين بيسر وسهولة وطمأنينة بحلول عام 2030.

حيث يقدم التقرير لمحة عامة عن قطاع خدمات الحج والعمرة والقطاعات الفرعية وأنشطتها الاقتصادية. كما يهدف إلى تزويد الجهات الحكومية برؤية عميقة حول النهج الذي تم تطويره لتحديد وتعريف وترتيب أولويات قطاعات الحج والعمرة ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة.

«ما أن توحدت الدولة السعودية ودخل الملك عبدالعزيز «رحمه الله» مكة المكرمة، والذي كان همه الأول بسط الأمن وتأمين طرق الحجاج، حتى عم الأمن والأمان ربوع المملكة العربية السعودية لاسيما منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة»

شكيب أرسلان أمير البيان الذي حج في عام 1348 هـ
المصدر: البوابة الإلكترونية لدارة الملك عبدالعزيز





رحلة الضيف

من الفكرة الأولى حتى العودة
بأطيب ذكرى



تمهيد

رحلة تحويلية على كفوف الراحة

الباب الأول:

ما قبل الوصول

- تسهيل الوصول إلى المملكة.
- إتاحة خيارات وبرامج متنوعة.



الباب الثاني:

الانطباع الأول

- التنقل وخدمات الطرق.
- إدارة المنافذ.
- التجربة الرقمية.



الباب الثالث:

أداء النسك

- تجربة وخدمات الحج.
- تجربة المسجد الحرام.
- تجربة المسجد النبوي.
- الأمن والسلامة.
- الصحة والتأمين.



الباب الرابع:

اكتشاف المملكة

- تجربة مكة المكرمة.
- تجربة المدينة المنورة.
- الوجهات التاريخية والتراثية.



الباب الخامس:

التمكين والشراكات

- الزيارات والمعارض الدولية.
- المعارض والمؤتمرات المحلية.
- الشراكة مع القطاع الخاص.
- الشراكة مع القطاع غير الربحي.





تمهيد

رحلة تحويلية على كفوف الراحاة





تيسير تاريخي

كلمة معالي رئيس لجنة البرنامج



توجت جهود منظومة خدمة ضيوف الرحمن في عام 2023م، بتنويه ملكي كريم عن استضافة أكبر عدد من المعتمرين تاريخياً تضمنه الخطاب الملكي السنوي ل خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز، لافتتاح أعمال السنة الرابعة من الدورة الثامنة لمجلس الشورى الذي ألقاه صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد رئيس مجلس الوزراء - يحفظهما الله -

أكرم الله سبحانه وتعالى بلادنا وقيادتها الرشيدة، بالتيسير والتمكين لأكثر من 13.56 مليون مسلم من خارج المملكة العربية السعودية، أدوا مناسك العمرة خلال عام 2023م؛ ليكون رقمًا تاريخيًا يترجم تطلعات القيادة في خدمة الإسلام والمسلمين، ويحقق مستهدفات رؤية السعودية 2030، ونتيجة واقعية للإخلاص والتفاني من القطاعات والأجهزة التنفيذية كافة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

كان العام 2023م، استثنائيًا لقطاعات الحج والعمرة والزيارة حيث شهدت رحلة ضيوف الرحمن تغيراً جذرياً من بداية التفكير في رحلة العمرة وحتى العودة إلى أوطانهم سالمين غانمين فرحين بأداء النسك، حيث أحدثت رؤية السعودية 2030 بمبادراتها ومشاريعها وتشريعاتها تغييراً جذرياً في رحلة ضيوف الرحمن حجاجاً ومعتمرين وزوار، واتضح المشهد جلياً في العام 2023م، بعد أن تجودت معظم تلك المبادرات والمشاريع واتضحت إنجازات الشركاء في المنظومة.

وانطلاقاً من منصة «نسك» التي أصبحت المحطة الأولى لضيف الرحمن والمورد الأيسر للرحلة، مروراً بتنوع وسرعة إصدار التأشيرات ثم زيادة عدد رحلات الطيران وفتح وجهات جديدة وزيادة في السعة المقعدية وتطوير وتيسير الإجراءات في المنافذ الجوية والبرية والتوسع في رقمنة الخدمات.



إلى جانب تطور الخدمات في المطارات وتميز مستوى الحفاوة والترحيب، ثم تنوع خيارات التنقل من المطارات إلى الحرمين الشريفين، فأداء النسك يسر وطمأنينة، وأخيراً إثراء التجربة بزيارة المواقع التاريخية الإسلامية المرتبطة بالسيرة النبوية المطهرة التي شهدت تطويراً وتأهيلاً لتكون محطة رئيسة في رحلة العمر.

رحلة التطوير تحت مظلة رؤية السعودية 2030، والحراك التحولي في المنظومة انعكس على موسم حج 1444هـ (2023م) حيث جرى لأول مرة تاريخياً تسليم الدول وثائق الترتيبات التنظيمية لحج عام 1445هـ بعد انتهاء موسم حج 1444هـ الماضي مباشرة، تحفيزاً للدول التي تُنهي تعاقداتها مبكراً، ويكون لها الأولوية في اختيار مواقعها في المشاعر المقدسة، كما شهد العام قطف أول الثمار لفتح التنافسية على أساس جودة الخدمات بين شركات متخصصة في تقديم الخدمات للحجاج حيث ارتفع مؤشر مستوى رضا الحجاج وارتفعت أعداد الشركات إلى 35 شركة في حين كانت لا تتجاوز الست.

أخيراً، يمكن تسمية العام 2023 م، بعام «التيسير التاريخي» لملايين المسلمين الذين كانت رحلة العمرة وزيارة الحرمين الشريفين حلمًا يصعب تحقيقه لكثير منهم، وبقدر الفخر بشرف خدمة هذا العدد الكبير من قاصدي مكة المكرمة والمدينة المنورة من خارج المملكة، إلا أننا نرى المسؤولية تتضاعف وطموحاتنا تزداد توقفاً إلى تحقيق تجربة تكون الأولى والأفضل بكل المقاييس دولياً، وهو تحدٍ نرى أن تحقيقه ممكن بفضل الله ثم بالدعم اللا محدود من القيادة الرشيدة، وبعزيمة وإخلاص الشركاء في المنظومة الذين هم حجر الزاوية في جميع تلك النجاحات.



وزير الحج والعمرة، رئيس لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن
الدكتور. توفيق الربيعة





تجربة تحويلية لشرف يتواصل

كلمة

الرئيس التنفيذي للبرنامج



أحدث التأثير الإستراتيجي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن في العام 2023م، تغييراً جذرياً في منظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، تيسيراً وتمكيناً وإثراءً في كافة محطات الرحلة، بقيادة وتنفيذ أكثر من 40 جهة حكومية شريكة تقود وتنفذ بقوة وإخلاص مبادرات البرنامج ومشاريعه، حتى أتى حصاد عملهم تيسير الحج على أكثر من 1.8 مليون مسلم من شتى بقاع الأرض، بعد أن تجاوز العالم واحدة من أكبر الجوائح الصحية في التاريخ (كورونا)، كما يسرت واستضافت بلادنا 13.56 مليون معتمر من الخارج، وهو العدد الأكبر تاريخياً في عام واحد ولله الحمد.

إن العمل التشاركي للجهات كافة، بمساندة القطاع الخاص والقطاع غير الربحي في منظومة خدمة ضيوف الرحمن أعاد تشكيل تجربة كل قاصد لمكة المكرمة والمدينة المنورة حاجاً ومعتمراً وزائراً من كل أصقاع الأرض، منذ أن تبزغ فكرة رحلة العمر وحتى يعود كل ضيف إلى بلاده سالمًا غانمًا فرحًا بأداء النسك، لتعلن التجربة انطلاق فصل جديد في تاريخ بلادنا المشرف في رعاية الحرمين الشريفين وخدمة ضيوف الرحمن تأكيداً للشرف التاريخي والأصيل، بقيادة رؤية السعودية 2030، التي وضعت كل الممكنات والتسهيلات أمام البرنامج والشركاء جميعًا.

يضم التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن منجزات تحققت بفضل الله ثم تضافر منظومة تستشعر وتفخر بمسؤوليتها الدينية والوطنية تجاه ضيوف الرحمن، إذ أن تلك المنجزات أتت بعد توفيق الله ثم بدعم القيادة الرشيدة - يحفظها الله - وبنضج وتجدد مخرجات مبادرات ومشاريع وتشريعات، ابتداءً من تطوير منصة «نسك» وتيسير وتنويع التأشيرات الإلكترونية مروراً بزيادة الجسور الجوية بين بلادنا ودول العالم حيث كانت 164 وجهة وقفزت إلى 216، وارتقت جنبًا إلى جنب مع تطوير المنافذ البرية والبحرية، مع تنويع متميز لخيارات التنقل إلى الحرمين الشريفين.



تُوجت رحلة الحاج والمعتمر بإثراء التجربة الإيمانية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وأخيراً تثقيف وإثراء الزوار بتهيئة وتطوير 10 مواقع تاريخية مرتبطة بالسيرة النبوية المطهرة، وخلال هذه الرحلة رافق ضيف الرحمن عشرات الآلاف ممن يتشرفون بأن يحملوا مسمى «خدام ضيوف الرحمن» في القطاعات الحكومية المختلفة ومؤسسات القطاع الخاص والقطاع غير الربحي، يتقدمهم بفخر 131,050 متطوع من أبناء وبنات بلادنا، مستشعرين مسؤوليتهم الدينية والوطنية تجاه ضيف الرحمن.

خلف منجزات عام 2023م، كانت هناك دائرة متكاملة من الدعم والمتابعة من الشركاء في المنظومة ومكتب الإدارة الاستراتيجية، وفريق البرنامج بقيادة معالي الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة وزير الحج والعمرة رئيس لجنة برنامج خدمة ضيوف الرحمن، الذي قدم أنواع الدعم كافة، ليكون مستوى سير المبادرات 96%، ويقود سلسلة من الزيارات الدولية، إلى جانب تنظيم النسخة الثانية من مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة مطلع العام، وحتى القيادة الميدانية لموسم حج 1444هـ، والذي شهد سلسلة من الإنجازات التاريخية ولله الحمد.

انتهى عام 2023م، ولكن ولكن طموحنا في المنظومة لم ينضب لتحقيق لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، مواصلين رحلة تمكين المزيد من الحالمين بزيارة مكة المكرمة والمدينة من كل أصقاع العالم، ليحظوا بخدمات عالمية المستوى، مرقمنة وميسرة لتكون حقاً تجربة تحويلية تؤكد عبرها بأن الشرف يتواصل لخدمة أظهر البقاع وقاصديهما، قدوتنا في هذا الشرف مولاي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وملهنا للإنجاز سيدي صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد رئيس مجلس الوزراء - يحفظهما الله -



المهندس محمد أبو الخير إسماعيل

الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن





أعضاء لجنة

برنامج خدمة ضيوف الرحمن



صاحب السمو الأمير
بدر بن عبدالله بن فرحان آل سعود
وزير الثقافة



معالي الدكتور
توفيق بن فوزان الربيعة
رئيس لجنة البرنامج



معالي الأستاذ
أحمد بن عقيل الخطيب
وزير السياحة



معالي الدكتور
ماجد بن عبدالله القسبي
وزير التجارة





معالي الأستاذ
ماجد بن عبدالله الحقييل
وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان



معالي المهندس
عبدالرحمن بن عبدالمحسن الفضي
وزير البيئة والمياه والزراعة



معالي الأستاذ
محمد بن عبدالله الجدعان
وزير المالية



معالي المهندس
خالد بن عبد العزيز الفالح
وزير الاستثمار



معالي المهندس
أحمد بن سليمان الراجحي
وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



معالي المهندس
عبد الله بن عامر السوادة
وزير الاتصالات وتقنية المعلومات



معالي الأستاذ
فهد بن عبدالرحمن الجلال
وزير الصحة



معالي المهندس
صالح بن ناصر الجاسر
وزير النقل والخدمات اللوجستية



معالي الدكتور
ناصر بن عبدالعزيز الداود
نائب وزير الداخلية



معالي الأستاذ
ياسر بن عثمان الرميان
محافظ صندوق الاستثمارات العامة



معالي الأستاذ
صالح التركي
الرئيس التنفيذي المكلف لهيئة تطوير
منطقة مكة المكرمة



معالي المهندس
وليد بن عبدالكريم الخريجي
نائب وزير الخارجية





سعادة المهندس
صالح بن إبراهيم الرشيد
الرئيس التنفيذي للهيئة الملكية لمدينة
مكة المكرمة والمشاعر المقدسة



معاللي المهندس
فهد بن محمد البليهشي
الرئيس التنفيذي لهيئة تطوير
المدينة المنورة



سعادة المهندس
محمد بن أبو الخير إسماعيل
أمين لجنة البرنامج



من رؤية طموحة تحققت إنجازات استثنائية

أبرز الأرقام والإنجازات

التي حققتها منظومة برنامج خدمة ضيوف الرحمن
خلال عام 2023م

شهد عام 2023م إنجازات ونجاحات تؤكد أرقام كبيرة أسهمت في الارتقاء برحلة ضيوف الرحمن وترسيخ مكانة المملكة كوجهة يقصدها المسلمون من شتى بقاع الأرض، وذلك تحقيقاً لأهداف منظومة خدمة ضيوف الرحمن بتيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تُثري التجربة الإيمانية والثقافية للحجاج والمعتمرين، وذلك من خلال تطوير شراكات فاعلة مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية.



أدوا مناسك العمرة من خارج المملكة.

13.56
مليون معتمر

نسبة الزيادة في أعداد المعتمرين من الخارج في عام 2023م.

%58

نتيجة عودة أعداد الحجاج إلى ما كانت عليه.

1.8
مليون حاج

خدمتهم مبادرة طريق مكة من خلال اتفاقيات ثنائية مع مراكز التخليص المسبق في دولهم للاستقبال والتفويج ونقل الحقائب. وإجمالي الحجاج المستفيدين من المبادرة منذ انطلاقتها، 617 ألف حاج.

242,272
ألف حاج في عام 2023م

منصة شاملة تقدم خدمات متنوعة بسبع لغات لتسهّل رحلة الحج لضيوف الرحمن من جميع أنحاء العالم.

126
دولة مستفيدة من إطلاق نسك حج

شاركوا في خدمة ضيوف الرحمن.

131,050
ألف متطوع

شاركت في مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة

56
دولة

من العاملين في الصفوف الأمامية في قطاع ضيوف الرحمن، دُربوا على الحقائب التدريبية في منصة وفادة.

35
ألف متدرب

تم تطويرها ضمن مستهدفات رؤية السعودية 2030 لتأهيل 40 موقعًا تاريخيًا.

10 مواقع تاريخية
18 وجهة تراثية



قادمة إلى مدينتي جدة والمدينة المنورة
بزيادة 32% عن عام 1444هـ الذي سجل 164
رحلة.

216
رحلة مباشرة

في المشاعر المقدسة لمعالجة تحديات
الطقس.

150
ألف وحدة تكييف جديدة

حجم الإنفاق على مشاريع البنية التحتية
للمشاعر المقدسة.

5+
مليارات ريال

تم تنفيذها بتوجيه وتمكين من القيادة
الرشيدة بحثاً عن فرص التطوير والتحسين
مع القيادات حول العالم.

13
زيارة دولية

تم تطويره أو تحسينه لتسهيل وصول
ضيوف الرحمن، وتحسين تجربة استخراج
التأشيرة.

200+
إجراء

شورك مع أكثر من 25 جهة بهدف
تزويدهم بالمعلومات ذات العلاقة.

120
تقرير دوري

قيمة إغلاق التمويل البديل للقطاع غير
الربحي.

44
مليون ريال

شارك البرنامج في دعمها وتنفيذها.

8
معارض ومؤتمرات

مصاحبة للزيارات الدولية شارك فيها
البرنامج.

10
معارض دولية





رؤية 2030 وسط منظومة متكاملة لتحقيق الكفاءة والتمكين

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|---|----------------------------|
| محور ربط القارات الثلاث | | قوة استثمارية رائدة | | العمق العربي والإسلامي | | الركائز |
| وطن طموح | | اقتصاد مزدهر | | مجتمع حيوي | | المحاور |
| تمكين المسؤولية الاجتماعية | تعزيز فاعلية الحكومة | زيادة معدلات التوظيف | تنمية وتنوع الاقتصاد | تمكين حياة عامرة وصحية | تعزيز القيم الإسلامية والهوية الوطنية | أهداف المستوى الأول |
| تعزيز الهوية الوطنية | | خدمة المزيد من ضيوف الرحمن على أكمل وجه | | تعزيز القيم الإسلامية | | أهداف المستوى الثاني |
| إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين | | تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين | | تيسير استضافة المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفيين | | أهداف المستوى الثالث |



من التأسيس إلى الرؤية وخدمة ضيوف الرحمن أولوية

برنامج خدمة ضيوف الرحمن يُعتبر امتداداً للشرف التاريخي الأصيل في خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما حجاجاً ومعتمرين وزوّار. تتمتع المملكة العربية السعودية، قيادةً وشعباً، بتاريخ طويل من التفاني في خدمة الحجاج والمعتمرين على مدى عقود. تأتي رؤية السعودية 2030 تجسيداً لهذا الشرف والتزاماً بتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:

- تيسير استضافة المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين.
- تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.
- إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين.

أُطلق البرنامج في العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك عام 1440هـ بعد موافقة ورعاية كريمة وحضور من قبل خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - يحفظه الله -، ترسيخاً وامتداداً لشرف خدمة الحرمين الشريفين على مر عهود ملوك هذه البلاد رحمهم الله، منذ عهد المؤسس عبدالعزيز آل سعود «طيب الله ثراه».



التحول في رحلة ضيوف الرحمن رؤية مستقبلية لخدمة ضيوف الرحمن

3 أهداف استراتيجية

01 تيسير استضافة المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

01

2030م

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

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

2025م

توفير الخدمات المُمكنة من استضافة 15 مليون معتمر عام 2025م.

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

02 تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

02

2030م

90% نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة في 2030م.

2025م

85% نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة في 2025م.

- تقديم خدمات بمستويات ومعايير عالمية.
- ضمان تجربة رحلة سلسة ومريحة من خلال تسخير جميع الإمكانيات المتاحة.
- تمكين تجربة تحويلية مهيأة بأحدث الابتكارات.
- تصميم تجربة فريدة تفوق التوقعات.



03 إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

2030م

40 موقعًا إسلاميًا وثقافيًا مؤهلاً في 2030م.

2025م

15 موقعًا إسلاميًا وثقافيًا مؤهلاً في 2025م.

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



3 مُمكنات رئيسية

بجهود حثيثة تمكّن
الرحلة الاستثنائية



01

بنية تحتية قوية

تُوفّر الخدمات الأساسية على مدار رحلة ضيوف الرحمن.



02

بيانات وتقنية معلومات

تُثري تجربة رحلة ضيوف الرحمن بخدمات سلسة ومُمكنة رقميًا.



03

قدرات وكفاءات بشرية

تُعزز روح الضيافة والحفاوة والاعتزاز بالواجب الديني والوطني.



5 ركائز أساسية

13 بُعدًا استراتيجيًا

إنجازات رائدة تحقق التطلعات الوطنية

استراتيجية وحوكمة المنظومة والسياسات الممكنة:

- تطوير استراتيجية وحوكمة منظومة خدمة ضيوف الرحمن.
- إعادة هيكلة رحلات العمرة ورفع فاعليتها.

فئات ضيوف الرحمن:

- توفير الطاقة الاستيعابية المثلى.
- زيادة فرص العمرة لأطياف متنوعة من المجتمعات المسلمة.
- تسهيل وصول ضيوف الرحمن لأداء النسك.

الوجهات:

- تطوير منظومة العمل بالحرمين والمشاعر المقدسة والمواقيت.
- تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية والتراثية.
- تطوير الفعاليات الإثرائية والثقافية.

الخدمات:

- الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق.
- زيادة سلاسة الإجراءات في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- تعزيز روح الضيافة للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.
- الاستفادة من التقنية لتحسين تجربة الرحلة.

استدامة المنظومة

- تعزيز مشاركة القطاع الخاص والقطاع غير الربحي.



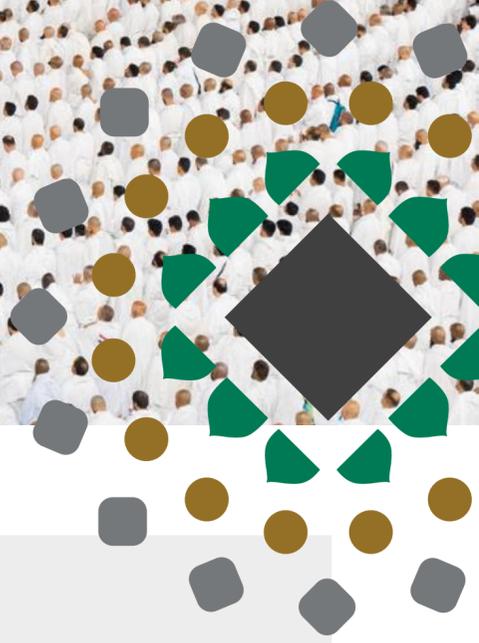
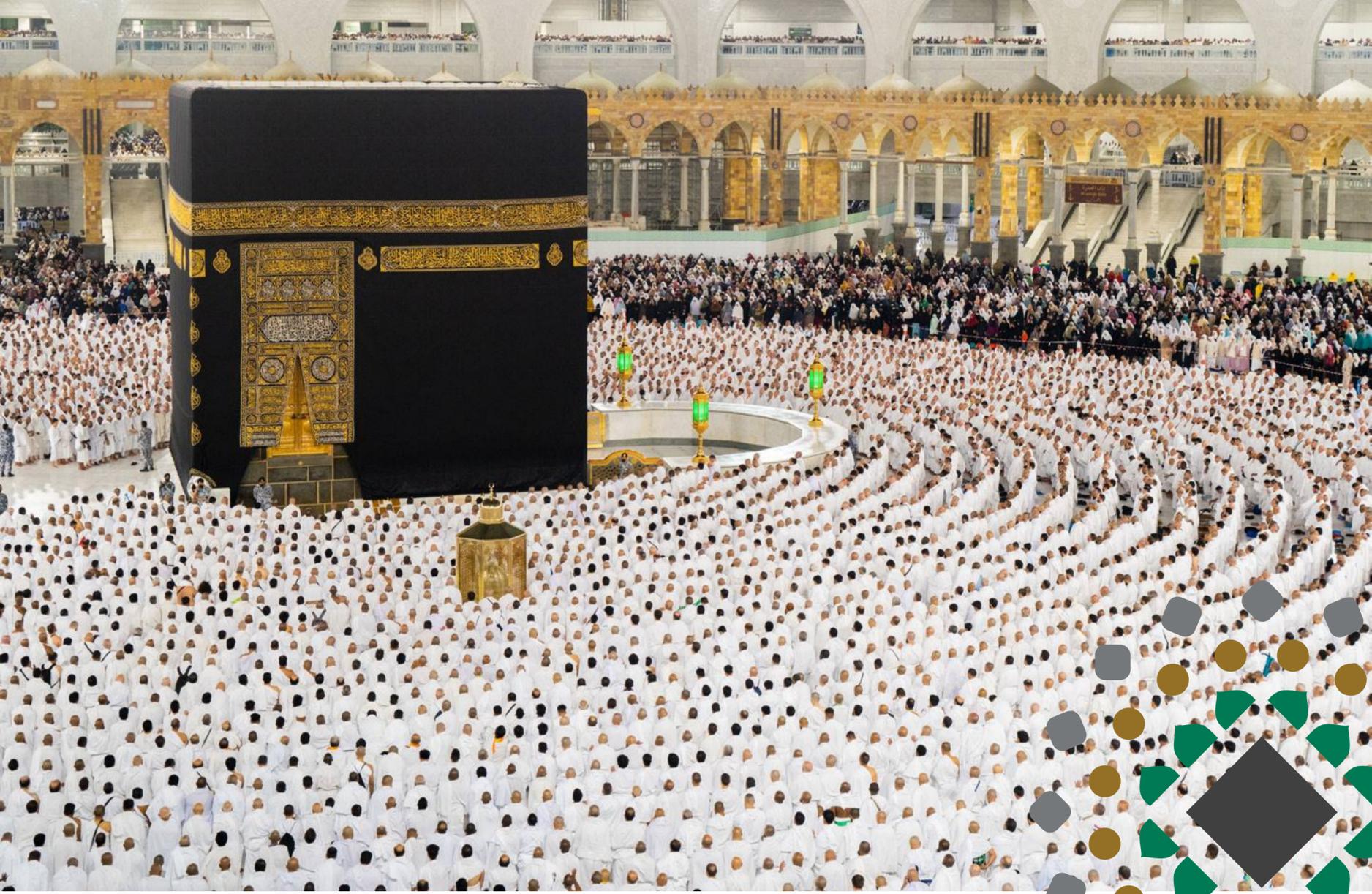


مؤشرات الأداء

إنجازات متواصلة ونمو متسارع لتحقيق مستهدفات رؤية 2030

| 2025م | 2023م | | | 2022م | قياس خط الأساس | المؤشر |
|-------------|-----------------|---------|-------------|--------------|--------------------------------|--|
| | نسبة التغيير | المحقق | المستهدف | | | |
| 15 مليون | %36 | 13.56 | 10 مليون | 8.4 مليون | 8.55 مليون لعام 2019م | الزوّار القادمين من الخارج لتأدية مناسك العمرة |
| %85 | %1.8- | %81.5 | %83 | %84 | %80 لعام 2019م | تجربة المعتمرين |
| %85 | %6- | %78 | %83 | %74 | %78 لعام 2019م | تجربة الحجاج |
| 15 | %43 | 10 | 7 | 5 | 0 لعام 2021م | المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة |
| 180,000 | %19 | 131,050 | 110,000 | 15,023 | 3352 لعام 2021م | المتطوعون في خدمة ضيوف الرحمن |





مبادرات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

مب 69 لادرة

تثري التجربة الدينية وترتقي برحلة المعتمر

بالتكامل مع

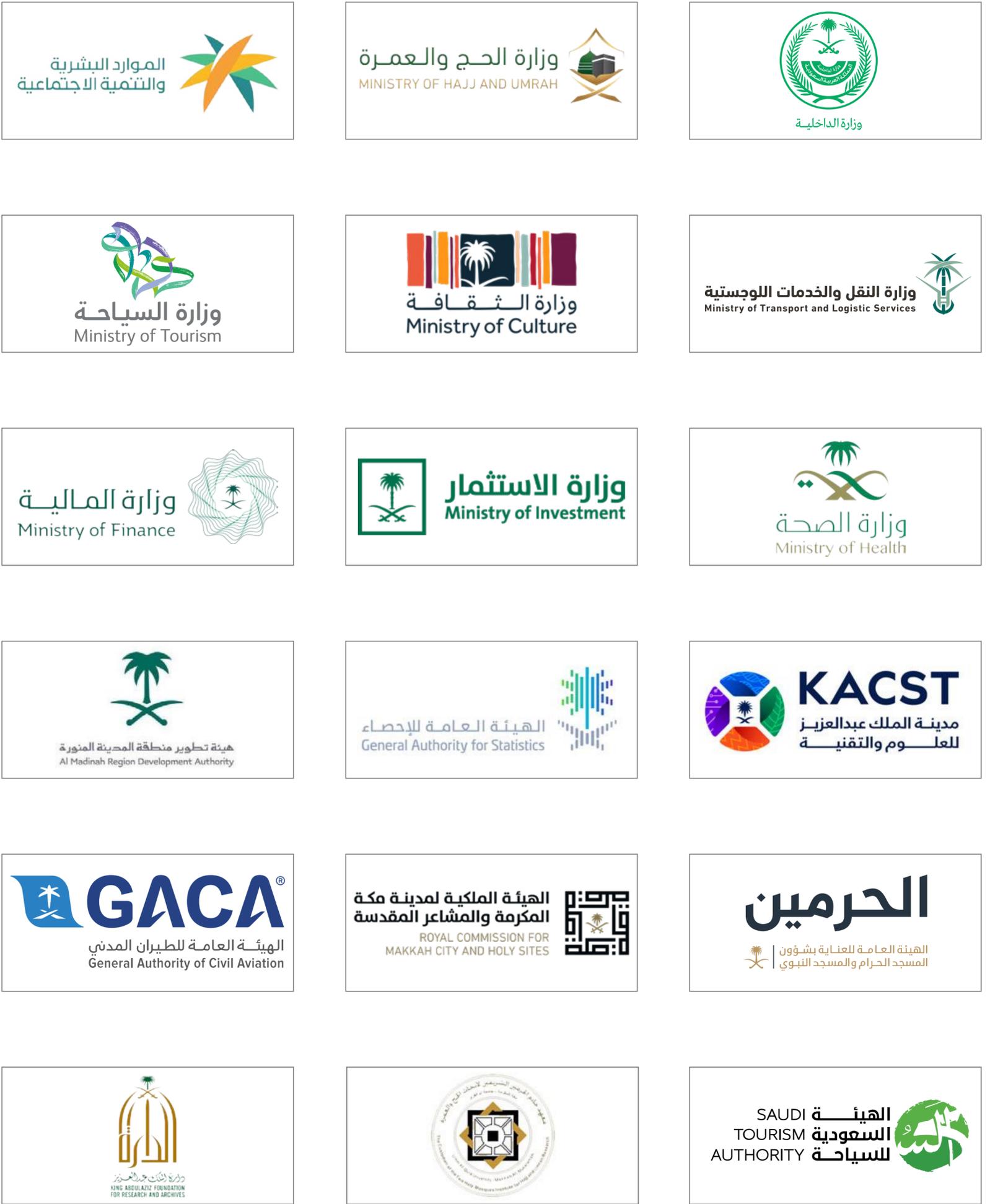
جب 20 هة

شركة في منظومة البرنامج

تتكامل جهود منظومة برنامج خدمة ضيوف الرحمن لتحقيق منجزات ونجاحات تعزز الرحلة الإيمانية الاستثنائية وتخلق تجربة لا تنسى في ذاكرة كل حاج ومعتمر وزائر يفد إلى المملكة من كل فج عميق لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، عبر تنفيذ 69 مبادرة.



شركاء النجاح



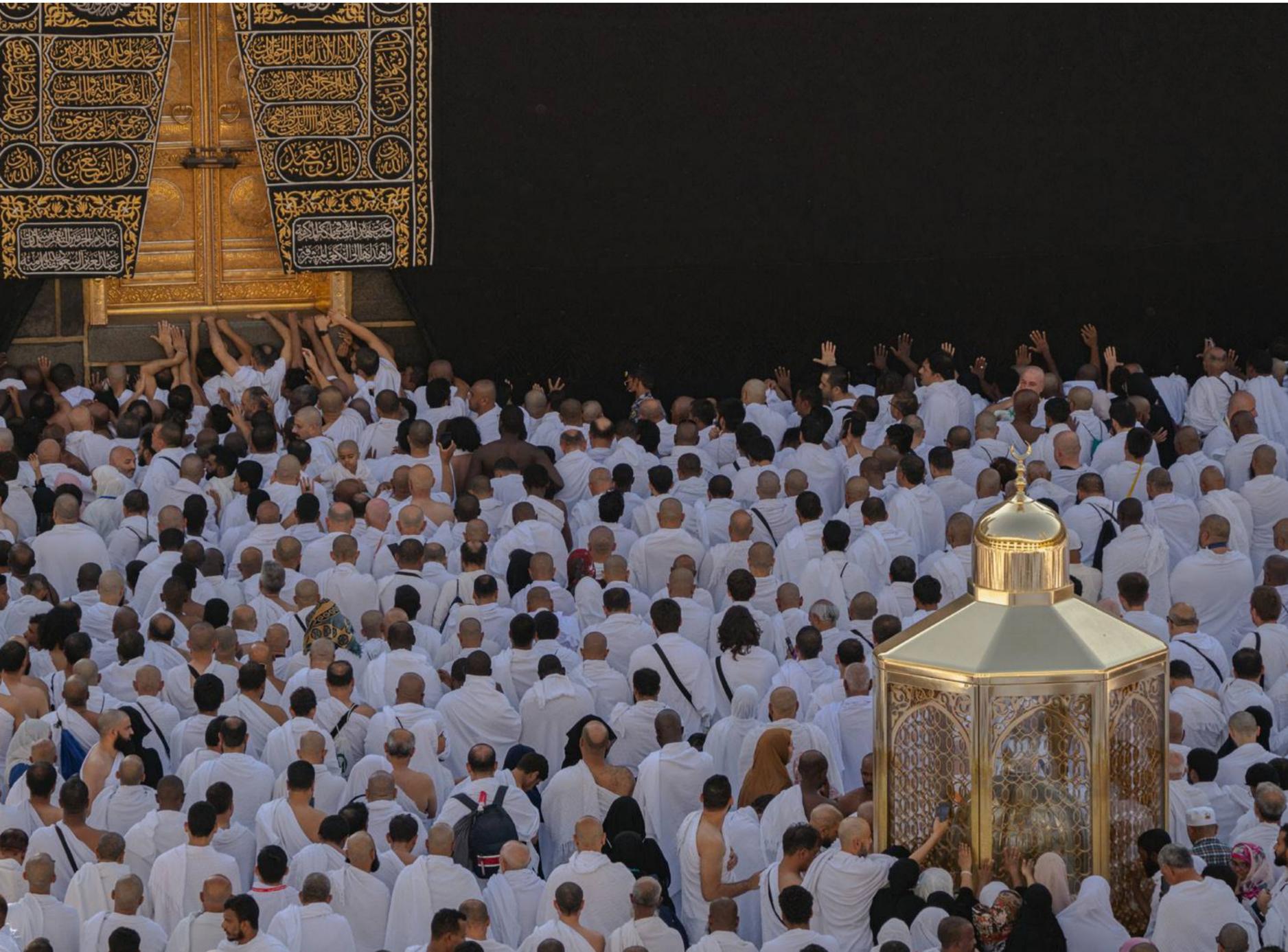
أضغط هنا
للوصول
للموقع



وزارة الداخلية

مبادرات 5

| | |
|---------------|--|
| على المسار | مبادرة دراسة لتطوير حوكمة واستراتيجية إدارة الحشود لضيوف الرحمن. |
| على المسار | مبادرة طريق مكة. |
| على المسار | مبادرة طريق مكة - المرحلة الثانية. |
| على المسار | مبادرة دراسة إنشاء وتطوير أنظمة المراقبة والتحكم في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة. |
| متأخرة جزئياً | مبادرة تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات. |





وزارة الحج والعمرة

أضغط هنا
للوصول
للموقع



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



مبادرات 3

على المسار

مبادرة طول رقمية توعوية لضيوف الرحمن.

على المسار

مبادرة ترخيص القطاعات العاملة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

على المسار

مبادرة إنشاء وتأسيس وتشغيل مرصد صوت ضيف الرحمن.



وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



مبادرات 3

| | |
|------------|---|
| على المسار | مبادرة تفعيل إسناد الخدمات الحكومية لضيوف الرحمن إلى القطاع غير الربحي. |
| على المسار | مبادرة تطوير قدرات القطاع غير الربحي وتعزيز التنسيق والتكامل. |
| على المسار | مبادرة تمكين وتنظيم العمل التطوعي لضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمدينة المنورة. |

وزارة النقل والخدمات اللوجستية



مبادرات 3

| | |
|------------|--|
| على المسار | مبادرة استكمال الطريق الذي يفصل حركة الشاحنات عن الطريق السريع من جدة إلى مكة المكرمة. |
| على المسار | مبادرة استكمال الطريق السريع الذي يربط مكة المكرمة بالطائف والرياض وشرق المملكة. |
| على المسار | مبادرة استكمال الطريق السريع المباشر الذي يربط بين مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومكة المكرمة. |



أضغط هنا
للوصول
للموقع



مبادرتان

على المسار

مبادرة توضيح الحدود والملكيات في المواقع التاريخية وحل التعقيدات المتعلقة بها.

على المسار

مبادرة تطوير المحتوى للمواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة ومكة المكرمة.



وزارة السياحة



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة تحديد الفئات المستهدفة من العاملين وتحليل البرامج لتطوير مهارات التعامل والحفاوة.

وزارة الصحة



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة إعداد ضيوف الرحمن للحج والعمرة صحياً قبل القدوم.

وزارة الاستثمار



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة تطوير وتسويق الفرص الاستثمارية للمستثمرين في قطاع خدمة ضيوف الرحمن.



أضغط هنا
للوصول
للموقع



وزارة المالية
Ministry of Finance



مبادرة 1-أدارة

متأخرة جدًا

مبادرة تظليل سطح المسجد النبوي.



هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة



مبادرة 13 لادارة

| | |
|------------|---|
| على المسار | مبادرة المراكز والمعارض الإثرائية. |
| على المسار | مبادرة درب الهجرة النبوية. |
| على المسار | مبادرة تطوير للمواقع التاريخية والمسارات المرتبطة بها الواقعة ضمن نطاق مشروع الملك سلمان. |
| على المسار | مبادرة إنشاء وتفعيل مكتب إدارة الوجهة السياحية الخاص بالمدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة النقل الترددي لخدمة ضيوف الرحمن في المدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة تطوير مسار ومنطقة غزوة بدر والأصول التراثية بها. |
| على المسار | مبادرة ساحة الفعاليات الثقافية في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة تطوير منظومة الإرشاد في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة أنسنة الطرق بالمنطقة المركزية بالمدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة تجهيز البنية التحتية ورفع مستوى المواقع التاريخية في المدينة المنورة. |
| على المسار | مبادرة تطوير موقع غزوة الخندق والساحات المحيطة به. |
| على المسار | مبادرة ترسية تطوير موقع معركة أحد (سيد الشهداء) إلى القطاع الخاص. |
| على المسار | مبادرة دراسة وترسية مشروع الحافلات السريعة ذو المسار المحدد للقطاع الخاص. |



الهيئة السعودية للسياحة



مب 10 لادرات

| | |
|------------|--|
| مكتملة | مبادرة استراتيجية تُسهم في رفع مستوى وعي زوّار المملكة بتسهيلات تأدية العمرة. |
| على المسار | مبادرة برنامج تعزيز هوية العمرة والتعريف بها محليًا وإقليميًا وعالميًا لضيوف الرحمن. |
| على المسار | مبادرة برنامج التواصل والإعلام الإقليمي والمحلي، والعالمي لضيوف الرحمن. |
| على المسار | مبادرة الإشراف على مبادرات برامج التواصل والإعلام وتعزيز الهوية. |
| على المسار | مبادرة تطوير وتشغيل منظومة متكاملة للعناية بالزائر لغرض العمرة خلال كامل الرحلة. |
| على المسار | مبادرة تصميم وتفعيل النموذج التشغيلي والرأس مالي والبشري للترويج والتوزيع للعمرة. |
| على المسار | مبادرة تطوير مكتبة إلكترونية لمحتوى رحلة العمرة. |
| على المسار | مبادرة بناء المنظومة الرقمية لتوزيع وتسويق العمرة. |
| على المسار | مبادرة توزيع برامج العمرة والشراكات الاستراتيجية مع وكلاء السفر والسياحة ومنظمي الرحلات. |
| على المسار | مبادرة بناء نظام ذكاء الأعمال والبيانات لترويج وتوزيع العمرة. |



الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي



مب 8 لادرات

| | |
|---------------|---|
| على المسار | مبادرة مشروع حضانة الأطفال في محيط المسجد النبوي. |
| على المسار | مبادرة مشروع مراكز الخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي. |
| على المسار | مبادرة مشروع خادم الحرمين الشريفين لترجمة في المسجد النبوي. |
| على المسار | مبادرة مشروع دراسة الوصول الشامل بالحرم المكي. |
| على المسار | مبادرة مشروع تركيب النوافير التلقائية لزمزم بالمسجد الحرام. |
| متأخرة جزئياً | مبادرة مشروع دار رعاية الأطفال بساحات المسجد الحرام. |
| على المسار | مبادرة مشروع تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة بساحات المسجد النبوي. |
| على المسار | مبادرة دراسة إنشاء مراكز الزوار بالمسجد الحرام. |



الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

أضغط هنا
للوصول
للموقع



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



مب6 لادرات

على المسار

مبادرة الإشراف على عقد مشروع تنفيذ البنية التحتية لمسارات الحافلات.

على المسار

مبادرة تنفيذ البنية التحتية لمسارات الحافلات المرطبة الأولى من شبكة النقل بمكة المكرمة.

على المسار

مبادرة دراسة تطوير خدمات المشاة في المنطقة المركزية في مكة المكرمة.

على المسار

مبادرة استراتيجية المواقع التاريخية والإثرائية بمدينة مكة المكرمة.

على المسار

مبادرة دراسة تطوير مرافق وخدمات محطة كدي.

على المسار

مبادرة دراسة تطوير محطات الحافلات الواقعة حول الحرم.



الهيئة العامة للطيران المدني



مبادرات 4

| | |
|------------|---|
| منجزة | مبادرة دراسة رفع الطاقة الاستيعابية لرحلات النقل الجوي المتوفرة لضيوف الرحمن. |
| منجزة | مبادرة مشروع التطوير والتحسينات في مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي. |
| على المسار | مبادرة إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي ودراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة. |
| على المسار | مبادرة تطوير النظام الرقمي لإدارة ومتابعة حركة ضيوف الرحمن في نقاط الاتصال داخل المطار. |



برنامج خدمة ضيوف الرحمن



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



مب3 لادرات

على المسار

حوكمة قطاع الحج والعمرة للبحث والتطوير والابتكار.

على المسار

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

لم تبدأ

تأسيس مكتب برنامج خدمة ضيوف الرحمن

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة



مب1 لادرة

منجزة

مبادرة التدريب الإلكتروني للعاملين في قطاع الحج والعمرة.

دارة الملك عبدالعزيز



مب1 لادرة

على المسار

مبادرة موسوعة الحج والحرمين الشريفين والأطلس التاريخي للسيرة النبوية.



الهيئة العامة للأوقاف (أوقاف)



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة إنشاء صندوق لتمويل مشاريع خدمة ضيوف الرحمن من خلال تفعيل الأوقاف.

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة التصوير الشامل ثلاثي الأبعاد للحرمين الشريفين و 360 درجة.

الهيئة العامة للإحصاء



مبادرة 1-أدارة

على المسار

مبادرة بناء سجل المعلومات والدليل الوطني الإحصائي لقطاع خدمة ضيوف الرحمن.



الباب الأول: ما قبل الوصول

1

- تسهيل الوصول إلى المملكة.
- إتاحة خيارات وبرامج متنوعة.





ما قبل الوصول.. تهفو النفوس شوقاً إليها

سهلت المملكة العربية السعودية رحلة وصول ضيوف الرحمن، وتكاملت جهود منظومة خدمة ضيوف الرحمن عبر باقة من المبادرات ذات الأثر الفعّال التي أُطلقت لزيادة الطاقة الاستيعابية استجابة لرغبة المسلمين من حول العالم لتأدية العمرة وزيارة الحرمين الشريفين، وأتبع ذلك بإطلاق برامج ومشاريع تطويرية تُثري وتخدم محطات الرحلة كافة، وتُسهم في تقديم تجربة تحويلية روحانية، حيث بلغ عدد المعتمرين القادمين من الخارج 13.56 مليون معتمر..

نمو أعداد الحجاج والمعتمرين عبر السنوات

| الإجمالي | العمرة | | الحج | | العام |
|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------------------------|
| | من الخارج | من الداخل | من الخارج | من الداخل | |
| 22,323,412 | 8,550,000 | 11,700,368 | 1,855,845 | 217,199 | 2019م عام إطلاق البرنامج |
| 3,662,271 | 1,686,395 | 1,974,917 | 0 | 959 | 2020م |
| 7,154,154 | 608,599 | 6,486,810 | 0 | 58,745 | 2021م |
| 25,643,998 | 8,400,000 | 16,342,878 | 781,554 | 144,653 | 2022م |
| 26,856,833 | 13,560,000 | 13,306,240 | 1,661,507 | 162,652 | 2023م |
| 31,790,000 | 15,000,000 | 14,580,000 | 1,990,000 | 220,000 | 2025م |
| 47,740,000 | 30,000,000 | 15,300,000 | 2,190,000 | 250,000 | 2030م |



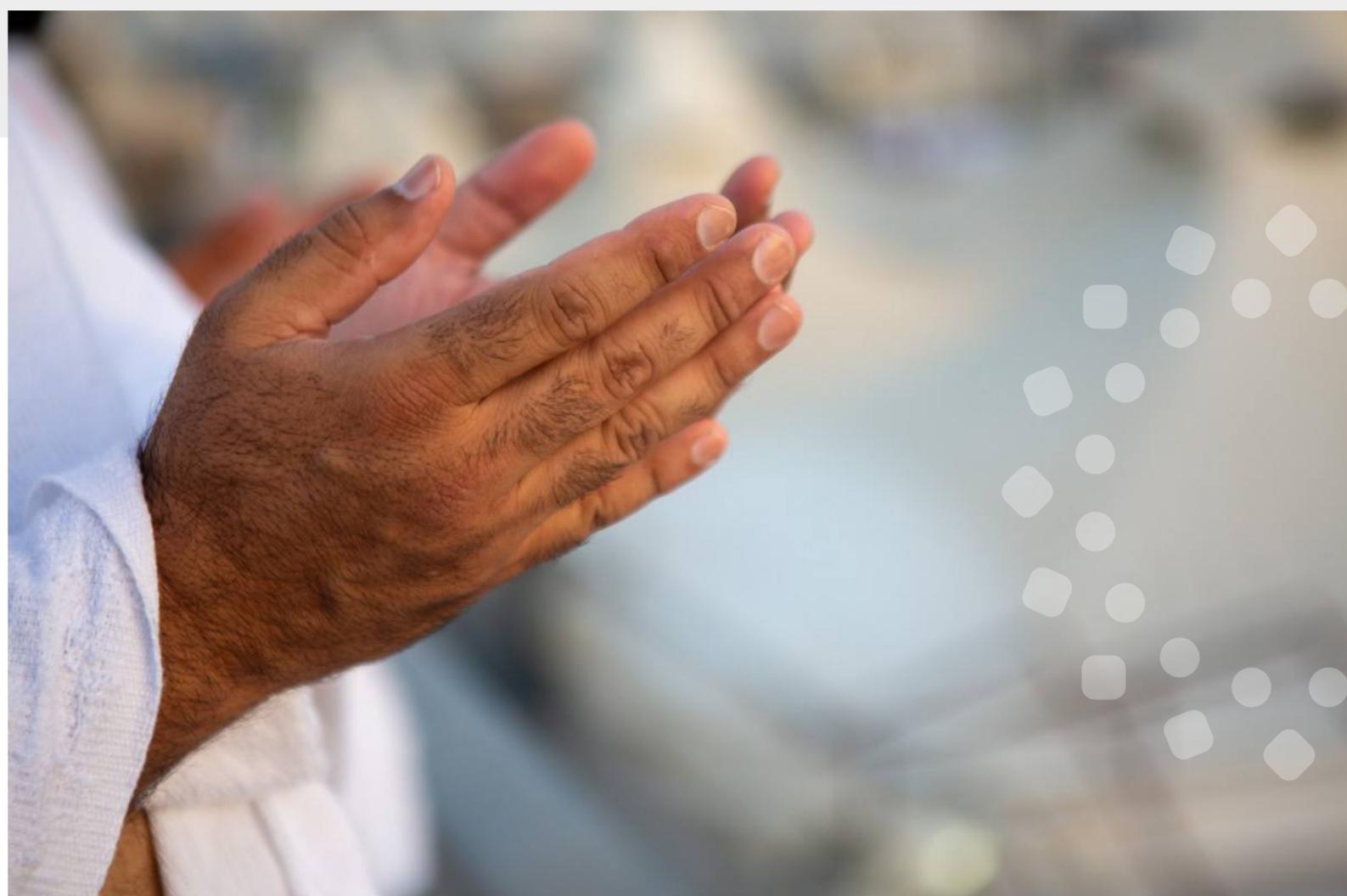


أكثر الدول قدومًا إلى المملكة لأداء مناسك الحج والعمرة

تستقبل المملكة العربية السعودية الملايين من ضيوف الرحمن سنويًا من جميع أنحاء العالم، إلى جانب المواطنين والمقيمين في المملكة الراغبين بأداء فريضة الحج ومناسك العمرة بكل يسر وسهولة، حيث ساهم برنامج خدمة ضيوف الرحمن في تعزيز الرحلة الإيمانية للقادمين إلى الحرمين الشريفين من الخارج والداخل، ويسر لهم مرافق ذات جودة عالية، وبنية تحتية متقدمة، وخدمات رقمية تساعد الجميع على أن ينعموا بتجربة مميزة لا تنسى. وقد حققت تركيا أكبر نسبة نمو في أعداد المعتمرين القادمين منها بنسبة 312%، فيما كانت باكستان صاحبة أكبر عدد في أعداد المعتمرين بأكثر من مليوني معتمر، تلتها مصر بواقع 1,762,825 معتمر ثم إندونيسيا في المرتبة الثالثة بنحو 1,466,369 معتمر، إذ تأتي مدينة مكة المكرمة وفقًا للتقارير الإحصائية في المرتبة الـ 20 في قائمة المدن الأكثر جذبًا للزوار.



| النمو في أعداد المعتمريين | أعداد المعتمريين | | أعداد الحجاج | | الدولة |
|---------------------------|------------------|-----------|--------------|---------|-----------|
| | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | |
| %312 | 518,616 | 125,783 | 83,000 | 83,000 | تركيا |
| %196 | 470,149 | 158,710 | 43,000 | 43,000 | الجزائر |
| %77 | 1,420,118 | 804,266 | 182,000 | 182,000 | الهند |
| %62 | 2,005,031 | 1,235,166 | 219,000 | 219,000 | باكستان |
| %48 | 516,799 | 348,221 | 151,000 | 151,000 | بنغلادش |
| %39 | 116,569 | 83,743 | 106,000 | 106,000 | نيجيريا |
| %39 | 1,466,369 | 1,055,615 | 238,000 | 238,000 | إندونيسيا |
| %31 | 1,762,825 | 1,347,318 | 98,000 | 98,000 | مصر |
| %25 | 593,964 | 474,486 | 41,000 | 41,000 | العراق |





أضغط هنا
للوصول
للموقع



بخطوات ميسرة.. منصة نُسُكْ

سهّلت قدوم ضيوف الرحمن من شتى بقاع الأرض

أول منصة رسمية سعودية تتيح لضيوف الرحمن خيار التخطيط، والحجز، وعيش تجربة العمرة والحج والزيارة، براحة وسهولة، فهي تتيح للمسافرين من جميع أنحاء العالم تنظيم وتخطيط جميع تفاصيل زيارتهم بسهولة، بدءاً من التقدم بطلب الحصول على تأشيرة إلكترونية، إلى حجز الفنادق، والرحلات الجوية مستقبلاً، كما أنه يوجد في «نُسُكْ» أدلة توعوية عن المواقع التاريخية المرتبطة بالسيرة النبوية الشريفة، ويمكنهم العثور على وسائل النقل، وتنظيم مسارات الرحلات، والوصول إلى الخدمات على أرض الواقع، مثل حجز مواعيد العمرة وزيارة الروضة الشريفة في الحرم المدني الشريف.

الخدمات



حجز تصاريح العمرة والزيارة.



إصدار تأشيرة الدخول.



مركز اتصال يعمل على مدار الساعة لتلقي الاستفسارات.



حجز رحلات للمواقع التاريخية الإسلامية والتراثية بالمملكة.



◆ أكثر من **15 مليون** مستخدم.

◆ **10 لغات** مختلفة.

◆ **45 خدمة** لقطاع الأفراد.

◆ **تصاريح العمرة**.

◆ **75 خدمة** لقطاع الأعمال.

◆ **حجز العربات الكهربائية**.

◆ **تصاريح زيارة الروضة الشريفة: +15 مليون زائر.**

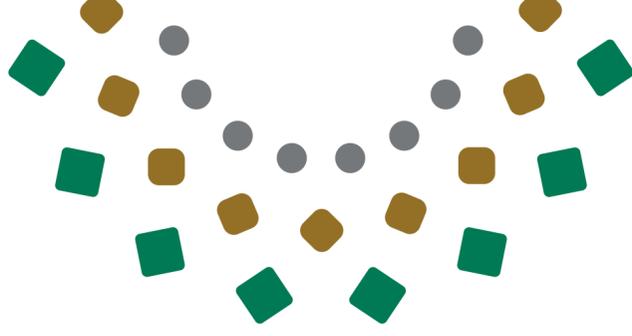
◆ **121 خدمة** متنوعة لتسهيل إجراءات قدوم ضيوف الرحمن من جميع أنحاء العالم.

◆ استهداف تقديم الخدمات لأكثر من **30 مليون** شخص بالتعاون مع أكثر من **10 آلاف جهة** في قطاع الأعمال والربط بين **25 جهة** حكومية.



منصة نسك





العمرة بعد إطلاق منصة نسك .. رحلة سهلة وميسرة



«العمرة هذا العام كانت مختلفة بعد الاعتماد بشكل كبير على منصة نسك الإلكترونية التي قدمت خدمات رائعة وسهلت كافة الإجراءات، فقد أنهيت إجراءات التأشيرة إلكترونياً، وحجزت تصاريح العمرة وزيارة الروضة الشريفة من مكاني في المغرب، وخلال 24 ساعة كنت أؤدي المناسك؛ ف«نسك» هو تطبيق شامل ومتكامل يحتاجه كل حاج ومعتمر للتعرف على كافة الخدمات والأحداث والبرامج في الحرمين والمشاعر المقدسة»



خالد إيبيادي - مملكة المغرب



تأشيرة السعودية...

منصة وطنية رقمية لإصدار
جميع أنواع التأشيرات

أضغط هنا
للوصول
للموقع



منصة تربط أكثر من 30 وزارة، وهيئة، ومؤسسة في القطاع الخاص لتسهيل إجراءات الحصول على التأشيرات، منها تأشيرة الحج والزيارة بغرض العمرة وتأشيرة الزيارة بغرض الأعمال والزيارة بغرض السياحة وتأشيرات العمل.

مزايا وخدمات

تناسب دور المنصة الوطني في تمكين
مستهدفات رؤية السعودية 2030.

هوية حديثة:

يُمكن الاستفادة من معرفة جميع أنواع
التأشيرات المتاحة بيسر وسهولة.

محرك بحث ذكي:

للتعرف على متطلبات جميع أنواع التأشيرات
وآلية التقديم عليها.

مرجع موحد:

تستقبل جميع الاستفسارات وتتيح التواصل عبر
البريد الإلكتروني أو الاتصال بالمركز الموحد.

**منظومة
متكاملة لرعاية
المستفيدين:**



تأشيرة المرور:

تمكين المسافرين من دخول المملكة من خلال تأشيرة مؤقتة ليتمكنوا من الوصول إلى وجهتهم النهائية.

إزالة اشتراط المهن:

تمكين جميع المقيمين في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي بتقديم طلب الحصول على تأشيرة الزيارة لغرض السياحة إلكترونياً، التي تمكن الأفراد من زيارة مناطق المملكة المختلفة وأداء مناسك العمرة دون اشتراط مهن محددة.

إجراءات مؤتمتة:

تحسن من تجربة المستفيدين لإصدار جميع التأشيرات.

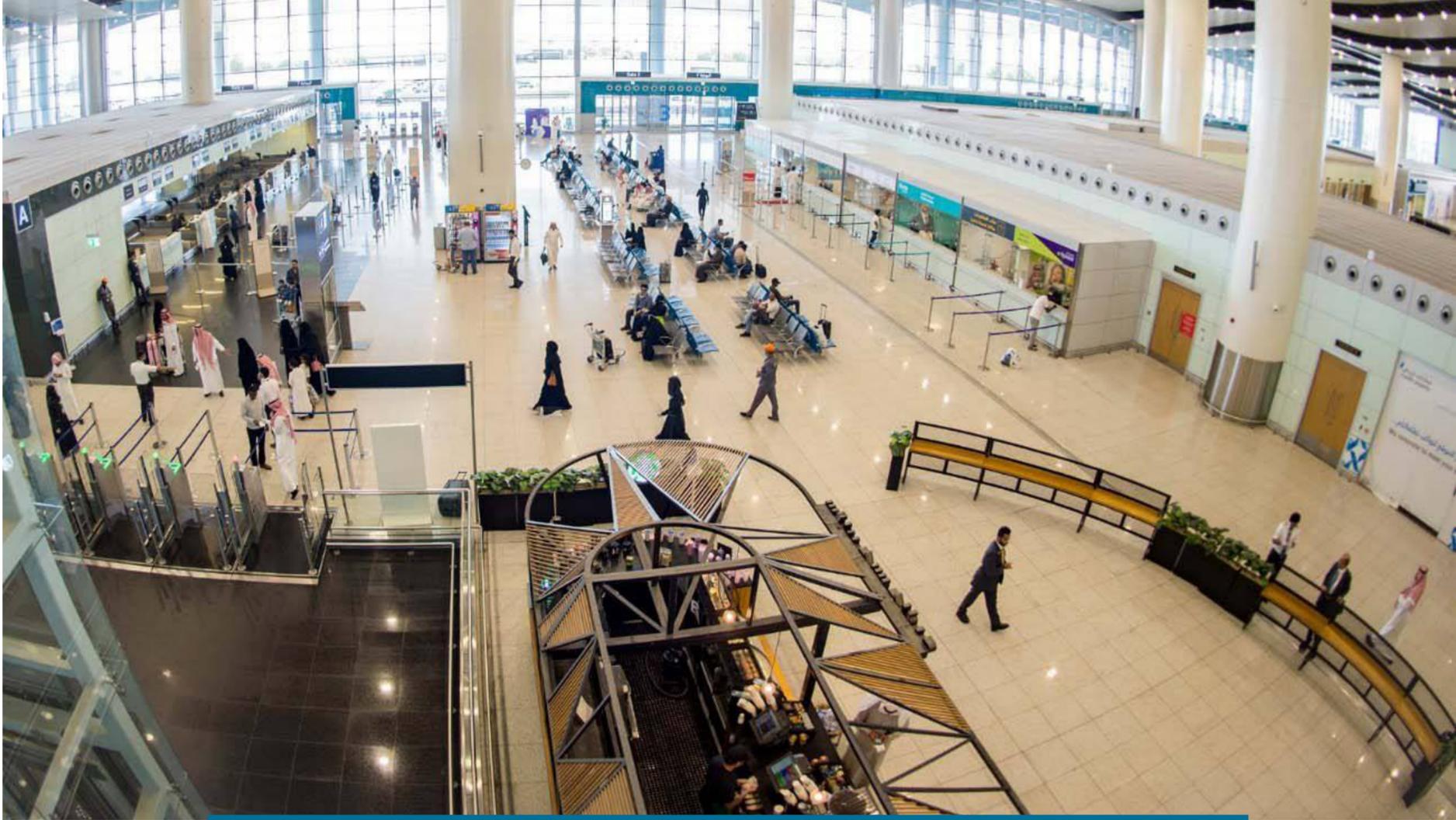
تتبع طلب التأشيرة:

للتعرف على حالة طلب التأشيرة.

ملف شخصي محدث:

تحسن من تجربة المستفيدين لإصدار جميع التأشيرات.





63

دولة يسمح لها بالإصدار

97,636

تأشيرة دخول مصدرية

%4

نسبة رفض تأشيرات المرور بعد أن بلغت 75%



وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS





تأشير.. تسهل الرحلة

منصة تربط أكثر من 30 وزارة وهيئة ومؤسسات القطاع الخاص، لتسهيل إجراءات الحصول على التأشيرات، منها تأشيرة الحج والزيارة بغرض العمرة وتأشيرة الزيارة بغرض الأعمال والزيارة بغرض السياحة وتأشيرات العمل.

18,500+

عميل يتم خدمته يوميًا

88

مركزًا

44

دولة حول العالم

25

دقيقة للمركز

24

ساعة مدة إصدار التأشيرة



طريق مكة...

جهود مستمرة لتقديم
خدمات بجودة عالية

طريق مكة
Makkah Route



أسهمت مبادرة طريق مكة في اختصار إنهاء إجراءات رحلة الحج إلى المملكة، وسط أعمال تتسم باليسر والسهولة، للارتقاء بخدمات ضيوف الرحمن وتيسير أدائهم فريضة الحج، وتتويجاً لجهود المملكة في تسهيل دخول حجاج بيت الله الحرام، وتقليص فترة بقائهم في مرحلة القدوم، وإنهاء إجراءاتهم في مطارات القدوم من بلدانهم، عبر مسارات إلكترونية تقنية ذات جودة عالية، موحدة مخصصة تعمل على اختصار الوقت والجهد، يعمل عليها شباب وشابات سعوديون عبر مطارات الدول السبع.

الدول المستفيدة

7 دول



كوت ديفوار



تركيا



بنجلاديش



باكستان



ماليزيا

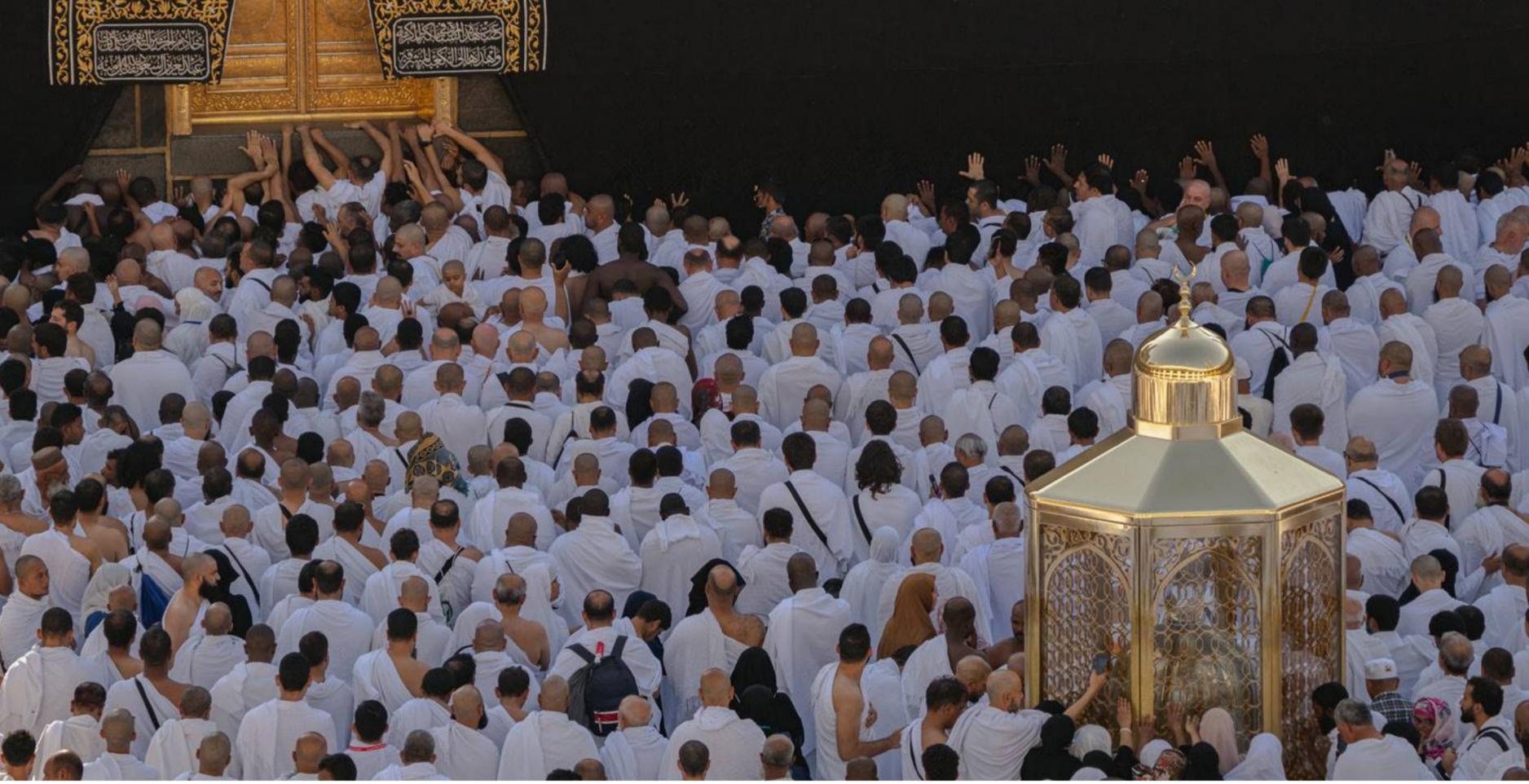


إندونيسيا



المغرب





عدد الرذلات:

667 رحلة



حقائب الدعم المتنقلة:

31 حقيبة



المستفيدون في
عام 2023م:

242,272 ألف حاج



مدة المبادرة:

35 يوماً



محطات تقديم الخدمة:

74 محطة



متوسط إنهاء إجراءات
الدخول للحاج:

50 ثانية

إجمالي المستفيدين من المبادرة منذ إنطلاقها

617 ألف حاج



طول رقمية توعوية..

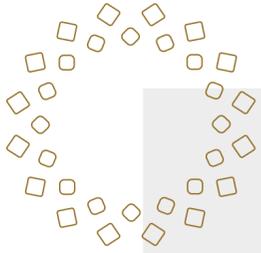
تسهل الوصول إلى النسك



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أطلقت مبادرة «طول رقمية توعوية» بهدف تطوير نظام تعليمي مُمكن بتقنيات تُعرف برحلة الحج والعمرة بخمس لغات، وتطوير الموقع الإلكتروني، مما يُساهم في رفع وعي وإرشاد الراغبين بأداء فريضة الحج والعمرة حول الاشتراطات والإجراءات والخدمات والتسهيلات الحكومية والمعلومات الأساسية المتعلقة بأداء النسك وبناء صورة ذهنية متفردة تظهر في زيادة الطلب لأداء العمرة، بالإضافة إلى تأكيد وتسهيل الحصول على المعلومات الصحيحة وتوحيد مصادرها أمام ضيوف الرحمن.



5 لغات مختلفة.

منصة تعليمية

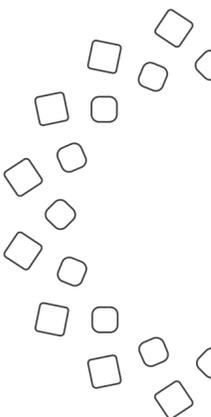
توعوية للتعريف برحلة الحج والعمرة.

موقع إلكتروني

مُطور يعرض كافة معلومات الرحلة.

نظام تعليمي

مُمكن بتقنيات ذات جودة عالية.



صحة ضيوف الرحمن

في أيدي أمينة

تشارك وزارة الصحة السعودية في مبادرة تهدف إلى تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال إيجاد آلية تضمن تطبيق الاشتراطات الصحية للضيوف القادمين من خارج المملكة لغرض الحج في دولهم قبل القدوم إلى المملكة، وذلك باعتماد 300 مركز طبي حول العالم لتقديم الاشتراطات الصحية المناسبة، وإنشاء وتفعيل نظام البيانات الصحية والربط الإلكتروني في المراكز المعتمدة.

منظومة صحية عالية الجاهزية

خدمات صحية بممارسين أكفاء

خدمات تطوعية بجودة وتميز



نظام

إلكتروني مرتبط بمراكز
معتمدة دولياً.

1,845,045

حاجاً تمت خدمتهم من
الخارج والداخل.

300

مركز طبي حول العالم.



الطيران ..

ناقل المشاعر والأفئدة



تضع منظومة خدمة ضيوف الرحمن على رأس أولوياتها رفع الطاقة الاستيعابية لرحلات النقل الجوي، لتسهيل وصول أكبر عدد من ضيوف الرحمن إلى الحرمين الشريفين. وتعمل الهيئة العامة للطيران المدني، من خلال مبادرة مخصصة، على تحقيق هذا المستهدف من خلال:



جذب شركات طيران جديد
خاصةً شركات الطيران الاقتصادي.



رفع الطاقة الاستيعابية
وزيادة السعة المقعدية على متن الرحلات الجوية.



تلبية احتياجات الدول
المستهدفة من الرحلات المباشرة وغير المباشرة.



رفع مستوى التوعية
في المطارات التي تخدم ضيوف الرحمن.

وتهدف هذه الجهود إلى:

تسهيل وصول ضيوف الرحمن

من مختلف أنحاء العالم إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة.

توفير خيارات متنوعة

تناسب مختلف الاحتياجات والميزانيات.

تعزيز مكانة المملكة العربية السعودية

وجهودها في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه.



موسم حج 1444هـ

3.4 مليون

مقعد تم تأمينهم لسفر الحج
(قدوم / مغادرة).

96%

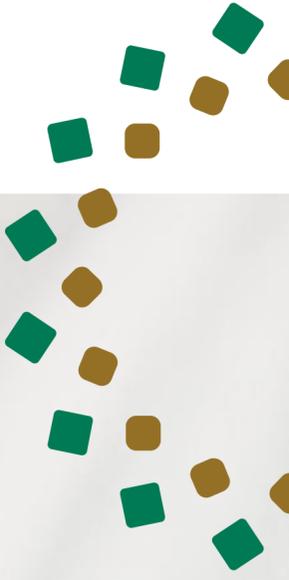
نسبة قدوم الحجّاج عن طريق الجو.

2,200+

رحلة جوية عبر مبادرة مسافر بلا
حقيبة من 4 دول.

272,242

حاجًا ساهمت الهيئة في نجاح قدومهم
عن طريق مبادرة طريق مكة.





تسهيلات تُثري رحلة ضيوف الرحمن

تستهوي قلوب ضيوف الرحمن المواقع التاريخية المرتبطة بالسيرة النبوية الشريفة والمواقع الثقافية الملازمة لتاريخ مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتعمل الهيئة السعودية للسياحة بالتعاون مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن على تسهيل تجربة المعتمرين والزائرين وإثرائها بحزمة من البرامج والمبادرات المتنوعة.

استقبال الزائرين بغرض أداء العمرة

- إتاحة الفرص لعدد أكبر من المسلمين من خارج المملكة.
- تعزيز الانطباعات حول أداء شعيرة العمرة والأنشطة المتعلقة.

تطوير مكتبة محتوى تضم صوراً وفيديوهات إبداعية

- مشاهد من الحرمين الشريفين لمدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- تصوير مناسك العمرة ونقاط الجذب في المواقع التاريخية الإسلامية.
- بناء منظومة خدمات رقمية موجهة للمعتمرين والزائرين تسهل الوصول إلى المحتوى والخدمات الشخصية.
- تطوير محركات معالجة العمليات الداخلية وربطها بواجهات تطبيق تعرف بباقات العمرة.

توسعة شبكة شركاء التوزيع لباقات وخدمات العمرة

- تفعيل المكاتب التمثيلية في 7 دول مستهدفة.
- إنشاء موقع إلكتروني خاص لخدمات العمرة والزيارات التعريفية.
- بناء نظام إلكتروني لذكاء الأعمال والبيانات للتعريف ببرامج العمرة.

2 الباب الثاني: الانطباع الأول

- التنقل وخدمات الطرق.
- إدارة المنافذ.
- التجربة الرقمية.





المملكة ترحب بضيوف الرحمن

ترحيب واحتفاء خلال رحلة العمر التي بدأت بفكرة واحتوت العديد من الذكريات وما تزال تحمل الأثر العظيم، إذ يقدم برنامج خدمة ضيوف الرحمن وعبر قطاعه (الانطباع الأول) يد المصافحة الأولى للقادمين من خارج المملكة عبر المنافذ الجوية، والبرية، والبحرية، وما يحيط بتلك اللحظات من ذكريات لا تنسى.

ويسهم (الانطباع الأول) بدور حيوي في تحقيق أهداف برنامج خدمة ضيوف الرحمن، فهو يبدأ منذ لحظة وصول ضيف الرحمن للمطارات والمنافذ مروراً بتنقله إلى مقر سكنه بمكة المكرمة أو المدينة المنورة عبر تجربة مُرقمنة بالكامل من خلال مبادرات ومشاريع نوعية تساهم في رفع رضا الحجاج والمعتمرين والزوار.





قطار الحرمين السريع
HARAMAIN HIGH SPEED RAILWAY

قطار الحرمين .. خدمة ضيوف الرحمن بجاهزية عالية

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 قاطعًا مسافة طولها 453 كيلو مترًا بسرعة 300 كيلو متر في الساعة.

ويتناغم قطار الحرمين مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 ويُعد جزءًا من خطتها التنموية الطموحة لخدمة ضيوف الرحمن واستيعاب حشود الحجاج والمعتمرين المتزايدة، وتمكين المسلمين من تأدية مناسك الحج والعمرة بكل يسر وسهولة مع تقديم استراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة والزيارة.



قطار الحرمين السريع



قطار الحرمين السريع

قطارًا كهربائيًا.

36

(مكة - جدة - مطار الملك عبدالعزيز
- مدينة الملك عبدالله الاقتصادية -
المدينة المنورة).

5
محطات

الطاقة الاستيعابية لكل قطار.

417
راكبًا

لكل قطار.

13
عربة

سرعة القطار.

300
كم / ساعة

طول الخط الحديدي.

453
كم

بين مكة والمدينة.

120
دقيقة



قطار المشاعر المقدسة

كهربائياً ترددياً.

17
قطاراً

بين (منى - مزدلفة - عرفات).

9
محطات

الطاقة الاستيعابية لكل قطار.

3000
راكب

الطاقة الاستيعابية في الساعة.

72
ألف راكب

سرعة القطار.

80
كم / ساعة

طول الخط الحديدي.

18
كم



قطار الحرمين السريع

66

«وسيلة انتقال موثوقة جدًا؛ تنقل المعتمرين والزائرين من وإلى مكة المكرمة والمدينة المنورة براحة تامة، فهي تتميز بسهولة الحجز من خلال الموقع الإلكتروني، ودقة مواعيد الانطلاق، وتنظيم الدخول وعدم التزاحم، دقًا إنها رحلة جميلة لا بد من تكرارها مرة أخرى في زيارتنا القادمة».

66



تيرا سيتي ايوس - من دولة إندونيسيا





خدمة نقل المعتمرين
PILGRIMS TRANSPORTATION SERVICE

نقل المعتمرين من مطار جدة إلى الحرم المكي

للتيسير على ضيوف الرحمن عملت المملكة على تدشين خدمة نقل المعتمرين بين مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة والمسجد الحرام في مبادرة نوعية تشارك فيها وزارتي النقل والخدمات اللوجستية والحج والعمرة إضافة إلى توعيتهم بنشر محتوى توعوي يقدر بنحو 26 مادة، عبر 900 شاشة تفاعلية في 5 محطات ركاب، وفي مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة.



من مطار جدة إلى الحرم المكي

48%

نسبة المستفيدين من داخل المملكة.

31,973

معتماً مستفيداً.

94%

متوسط نسبة الإشغال.

52%

من خارج المملكة.

60 دقيقة

زمن الرحلة المجدولة كل ساعة.

390

حافلة.





شهد المسجد النبوي الشريف تدشين خدمة العربات الكهربائية تعزيزاً لمجالات أنسنة الخدمات والعناية بكبار السن والنساء وذوي الإعاقة وتحسين تجربتهم. إضافة إلى تيسير إيصال التائهين ومساعدة الزوّار والمصلين بتقصير المسافات والإسهام في نقل كبار السن من ذوي الجنائز من مصلّى الجنائز إلى البقيع.

800

جولة يوميًا.

50

عربة.

60

موظفًا يقدمون الخدمة.

24

ساعة يوميًا.





مراكز «عناية» لخدمة ضيوف الرحمن على مدار الساعة

بدأت مراكز «عناية» نواتها الأولى قبل 3 سنوات، حيث يرمز اسمها إلى: المعاملة الحسنة التي يُعامل بها ضيوف الرحمن، وما يتم توفيره لهم من أسباب الراحة عبر مبادرات وزارة الحج والعمرة بتقديم خدمات مجانية، مباشرة وأخرى ذاتية، لقطاع الأفراد وحتى الأعمال من خلال كوادر وطنية مؤهلة بالإضافة إلى استخدام الأجهزة التقنية عالية الأداء والجودة بهدف الارتقاء بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، وتقديم أفضل الخدمات لهم، وتمكينهم من تأدية مناسكهم بيسر وسهولة، بالإضافة إلى إثراء وتعميق تجربتهم الدينية والثقافية، تحقيقاً لمستهدفات رؤية السعودية 2030م.

| الخدمات المقدمة للأفراد | الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال |
|----------------------------------|--|
| الإرشاد والتوجيه. | تمديد التأشيرة. |
| تلقي الشكاوى والبلاغات. | تلقي استفسارات الوكلاء الخارجيين حول حالة تأهيلهم. |
| تلقي بلاغات التائهين والمفقودين. | تسجيل وتغيير مديري شركات العمرة. |
| تقديم خدمات نُسك. | تغيير موقع شركة أو مؤسسة. |
| | اعتماد مفوضي خدمات الإسكان والإعاشة للحج. |
| | تحديث بيانات السجل التجاري. |





مراكز «عناية»

9

لغات مختلفة.

11

مركزاً.

3

دقائق متوسط تقديم الخدمة.

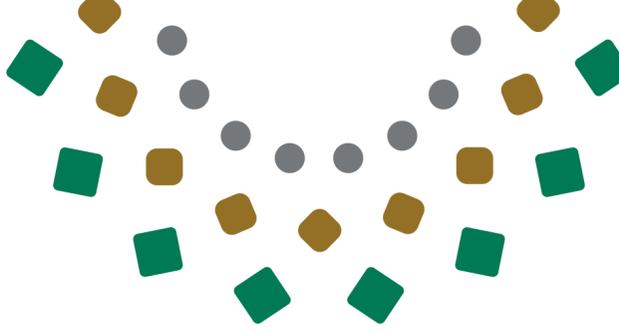
64

خدمة لقطاع الأعمال والأفراد.

121,029

خدمة قُدمت خلال عام 1444هـ.





عناية.. صمام أمان المعتمر والزائر

«مركز عناية وسيلة التواصل بين المعتمرين والزائرين في الحرمين والمشاعر المقدسة بالعديد من اللغات لتسهيل عليهم في حال التخلف عن حملاتهم أو الاختلاف مع الشركات، لتكون بالفعل صمام الأمان»



ناصر المطيري - مشرف مركز عناية

«وفادة» .. ضيافة ورفادة



«وفادة» منصة للتدريب الإلكتروني تهدف إلى تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن بدورات افتراضية مباشرة كانت أو مسجلة، ويستطيع المتدرب الالتحاق بهذه الدورات من أي مكان بالعالم وفي الوقت الذي يناسبه.

39,882

عدد الخريجين

45,644

عدد الملحقين

من العاملين في مجال خدمة ضيوف الرحمن من الجنسين.





بالشراكة بين برنامج خدمة ضيوف الرحمن ووزارة النقل والخدمات اللوجستية أطلقت عدة مبادرات لاستكمال المرحلة الأخيرة من الطريق الفاصل بين حركة الشاحنات عن الطريق السريع بين مدينتي جدة ومكة المكرمة، إضافة إلى إطلاق مبادرة استكمال المرحلة الأخيرة من الطريق السريع الرابط بين مدن مكة المكرمة والطائف والرياض وشرق المملكة.

الطريق الفاصل بين حركة الشاحنات عن الطريق السريع بين مدينتي جدة ومكة المكرمة

- 3 مسارات بطول 20 كم.
- تربط التقاطعات بين طريق (حدا / الجموم) بالطريق الدائري الجنوبي الثاني بجدة.
- يساهم في تقليل أثر الشاحنات والمركبات على سلاسة حركة ضيوف الرحمن بين جدة ومكة المكرمة.

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

- 3 مسارات بطول 4 كم.
- يربط السيل الكبير بـ (الطائف/الرياض).
- يربط بين مدن الطائف والرياض ومكة المكرمة وشرق المملكة وجدة.
- يربط بين مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومكة المكرمة المباشر.
- يتصل بالطريق الرئيسي (الرياض/جدة) بطول 12 كلم.
- يختصر متوسط زمن السفر بين جدة ومكة المكرمة.



عيون ساهرة تحرس ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

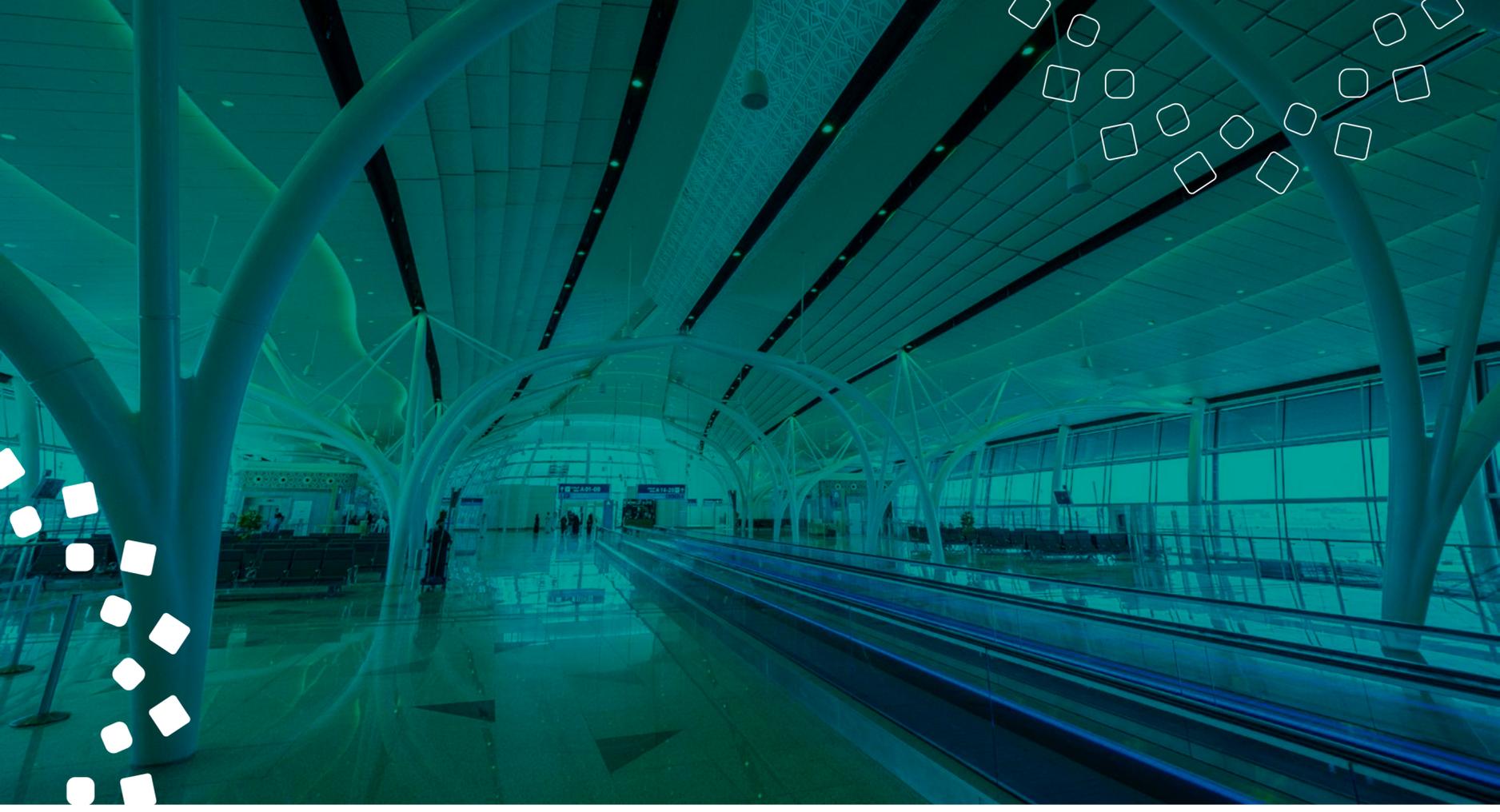


تسعى المملكة لتحقيق الأمن والأمان وتسهيل رحلة ضيوف الرحمن من خلال الارتقاء بالخدمات المقدمة في المطارات وفق مبادرة أطلقت بالتعاون مع وزارة الداخلية لتطوير الإجراءات الأمنية في المطارات باستخدام أحدث التقنيات مما يساهم في تسهيل عمليات التحقق من القادمين للمملكة بمجرد أخذ الخصائص الحيوية لإنهاء إجراءات الجوازات ورفع المستوى الأمني والصحي للزوار وضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين.

وبالتعاون مع الهيئة العامة للطيران المدني أطلقت مبادرة إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي ودراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة بهدف تصميم تجربة جديدة لضيوف الرحمن في نقاط الوصول/المغادرة بالكامل وتحديد خطوات المرور وإلغاء أو تأجيل أو دمج أو تفويض أي من الإجراءات إلى جهات أخرى، كما أطلقت مبادرة تطوير مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي لتحسين تجربة ضيوف الرحمن خلال استخدامهم مرافق صالات المطار وتحسين المصلى الرئيسي.

وتعزيزاً لعوامل الأمن والأمان، عملت المملكة على الارتقاء بمستوى الخدمات واتباع المعايير العالمية وأفضل الممارسات الحديثة عبر تجربة آمنة وميسرة تعزز رضا ضيوف الرحمن، وذلك وفق مبادرة أطلقت بالتعاون مع وزارة الحج والعمرة تهدف إلى تحليل صوت الضيف من عدة قنوات مختلفة (كمية ونوعية).





تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات

- تأمين أجهزة متنقلة مزودة بشرائح اتصالات تعمل على الأنظمة الأمنية للجوازات.
- إنهاء إجراءات الجوازات في المطارات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- التعرف على هوية الحجاج والمعتمرين في المنافذ والمشاعر المقدسة والحرمين الشريفين.
- إرشاد عن التائهين والمنومين والمتوفين في المستشفيات.

مبادرة إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي

- دراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة بهدف تصميم تجربة جديدة لضيوف الرحمن في نقاط الوصول/المغادرة.
- تحديد خطوات المرور وإلغاء أو تأجيل أو دمج أو تفويض أي من الإجراءات إلى جهات أخرى.
- إدارة عمليات المنافذ بتنسيق فعال بين الجهات المتعددة العاملة في المنفذ.
- تطوير إدارة مشتركة في المنفذ تساهم في إلزام تقديم جميع الخدمات بالشكل المطلوب في مطاري الملك عبدالعزيز الدولي بجدة والأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة.



مبادرة تطوير مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي

- تحسين تجربة ضيوف الرحمن خلال استخدامهم مرافق صالات المطار.
- تحسين المصلى الرئيسي وترميم دورات المياه.
- إضافة شاشات عرض للرحلات واللوحات الإرشادية.
- متابعة حركة ضيوف الرحمن في نقاط الاتصال داخل المطارات.
- معرفة كفاءة الإجراءات على مدار الساعة والحصول على بيانات ذات دقة عالية.



مبادرة تحليل صوت الضيف من عدة قنوات مختلفة (كمية ونوعية)

بناء بنك الفرص والتحديات المبني على الأدلة ووضع معايير قابلة للقياس في كل نقطة تفاعل.

تجربة آمنة وميسرة تُعزّز رضا ضيوف الرحمن.

بناء نظام إلكتروني لمرصد صوت ضيف الرحمن.

تحديد فرص التحسين بشكل مستمر طوال العام.



تجربة نقل تعزز الوصول إلى المسجد الحرام



هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
Al Madinah Region Development Authority

الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة

ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



أطلقت عدة مبادرات لتسهيل انتقال ضيوف الرحمن من خلال إطلاق مبادرة تنفيذ البنية التحتية لمسارات الحافلات في المرحلة الأولى من شبكة النقل بمكة المكرمة بالتعاون مع الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

البنية التحتية لمسارات الحافلات

439

محطة توقف للحافلات
المنتشرة في أنحاء
مكة المكرمة.

4

محطات حافلات
رئيسية حول الحرم
الشريف.

13

مسارًا مخصصًا
للحافلات بمدينة
مكة المكرمة.

خدمات المشاة في المنطقة المركزية

رفع السلامة
المرورية وضمان
أمن الحجاج
والمعتمرين
والزائرين.

تصميم التعديلات
اللازمة لطرق
المشاة للمناطق
المحيطة بالحرم
المكي.

فصل حركة سير
المشاة عن
المركبات لضمان
سلامة ضيوف
الرحمن.

50

عربة كهربائية للنقل الترددي بين أروقة المدينة المنورة.





◆ تطوير محطة (كدي) بأجزائها الثلاثة

- 100,000 متر مربع مساحة المشروع لتحقيق الاستفادة القصوى.
- تنظيم مواقف تعمل على مدار الساعة.

◆ محطات الحافلات حول الحرم المكي الشريف

- المحطات في مناطق شعب عامر، ومنطقة جرول، ومنطقة باب لتنظيم تدفق الحركة المرورية.
- تحسين جودة خدمات المحطات ومعدلات الاستخدام طوال العام.
- إعادة ترتيب الوضع الحالي لمحطات الحافلات في مكة المكرمة وتحسين عمليات الحافلات.
- مراعاة مرونة مخططات الموقع خلال المواسم.

◆ حافلات النقل السريعة ذات المسار المحدد

- زيادة الطاقة الاستيعابية لنقل الحجاج والمعتمرين.
- تسهيل نقل ضيوف الرحمن من مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي إلى منطقة العزيزية.

◆ النقل الترددي لخدمة ضيوف الرحمن في المدينة المنورة

- 286 حافلة لمدة 24 شهرًا.
- 15 محطة توقف للحافلات تشمل لوحات تعريفية بأماكن أماكن توفر الخدمة ومساراتها.
- كراسي مظلة لكبار السن يتم تركيبها في أماكن التوقف.
- 6 مسارات من وإلى المسجد النبوي الشريف.
- 50 عربة كهربائية للنقل الترددي بين أروقة المدينة المنورة.



حوكمة الأعمال بالبحث والابتكار



KACST
مدينة الملك عبدالعزيز
للعلوم والتقنية

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



الهيئة
السعودية
للسياحة
SAUDI
TOURISM
AUTHORITY



أطلقت مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مبادرة التصوير الشامل ثلاثي الأبعاد للحرمين الشريفين و (360) درجة؛ حلاً لمشكلة الإرشاد المكاني للحجاج والمعتمرين داخل الحرمين عن طريق تطوير جولة تفاعلية ثلاثية الأبعاد وتجسيم الحرمين الشريفين لعرض معلومات تعريفية وإرشادية عن الحرمين الشريفين.

كما تم إطلاق مبادرة حوكمة قطاع الحج والعمرة للبحث والتطوير والابتكار وبناء استراتيجية وحوكمة قطاع الحج والعمرة في مجالات البحث والتطوير والابتكار المتوائمة والمكملة للاستراتيجية الوطنية للبحث والتطوير والابتكار (RDI).

وشاركت وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للسياحة في مبادرة قياس النضج الرقمي لرحلة ضيوف الرحمن، وفق أفضل الممارسات العالمية بالمواءمة مع استراتيجية التحول الرقمي للبرنامج، كما أطلقت مبادرة تسجيل وتوثيق المواقع التاريخية على الخرائط التفاعلية إضافة إلى المواقع التاريخية على خرائط (قوغل) بالتعاون مع وزارة الثقافة.

يوجد (4) مواقع تحت التوثيق.

توثيق عدد (3) مساجد تاريخية في
منطقة مكة المكرمة ومنطقة الرياض.

رفع طلب توثيق عدد 14 موقعاً في
مدينتي مكة المكرمة والمدينة
المنورة.

42 فرصة تحسينية على عدد من
المنصات والتطبيقات لأهم القنوات
الرقمية.



3 الباب الثالث: أداء النسك

- تجربة وخدمات الحج.
- تجربة المسجد الحرام.
- تجربة المسجد النبوي.
- الأمن والسلامة.
- الصحة والتأمين.



أداء النسك..

«فَوَلِّ وَجْهَكَ شَطْرَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ»



«مستمرون في السعي لراحة ضيوف الرحمن، تحت رعاية وإشراف القيادة -أيدها الله- في تذليل الصعوبات وتوفير كافة الاحتياجات، هي الدافع لنا في تحسين الإجراءات وتجويد الخدمات.

معالي رئيس لجنة البرنامج

الدكتور توفيق الربيعة



يستهدف برنامج خدمة ضيوف الرحمن في مرحلة «أداء النسك» تقديم تجربة روحانية فريدة ونوعية لضيوف الرحمن بكل تفاصيلها، وصناعة ذكرى متكاملة تُثري تجربة المعتمرين والزائرين في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وذلك بتوفير الخدمات والمرافق عالية الجودة، وإطلاق المبادرات في المسجد الحرام، والمسجد النبوي الشريف ما يسهم في تعزيز خدمات الحج وتهيئة المشاعر المقدسة والمساهمة في إتاحة سبل الأمن والسلامة والصحة والتأمين.



الحرم المكي..

توسعات ومشاريع وعناية فائقة

تولي المملكة العربية السعودية المسجد الحرام عناية فائقة فكان الملك المؤسس عبد العزيز آل سعود طيب «الله ثراه» أول من شكل إدارة خاصة سُميت مجلس إدارة الحرم كان من مهامها القيام بإدارة شؤون المسجد الحرام ومراقبة صيانتة وخدمته، وإجراء التوسعات عليه منذ عهد الملك سعود بن عبدالعزيز «رحمه الله» وحتى عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز «حفظه الله»، وبالتزامن مع تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 باستقبال أكثر من 30 مليون معتمر، وذلك وفق معايير جودة عالية لتحقيق مستهدفات برنامج خدمة ضيوف الرحمن ومبادرات تقديم تجربة فريدة ومميزة.





نوافير تلقائية لمياه زمزم وبرادات مياه مركزية

نوافير زمزم الأمانة

361

مصدر طاقة خارجي

1,474

نافورة مياه فولاذية

2 جهاز

تحكم في الأشعة تحت الحمراء

210

نافورة مياه بالأشعة تحت الحمراء

برادات المياه

16

برادة مياه في محطة شعب عامر

دورات المياه

تجهيز

دورات مياه في محطة جرول

180

دورة مياه في محطة باب علي

تشغيل دار رعاية الأطفال في المسجد الحرام - موسم رمضان وموسم حج 1444 هـ

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



وزارة المالية
Ministry of Finance



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



الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي



وزارة الداخلية

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF

الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



جنوب الساحة الجنوبية أسفل وقف الملك عبد العزيز
بالمسجد الحرام.

المكان:

تقديم الرعاية المتكاملة للأطفال على مدار الساعة.

التوقيت:

تمكين ضيوف الرحمن من أداء مناسك العمرة بيسر
وطمأنينة.

الهدف:

وفق وثيقة «الضوابط التنظيمية لمراكز ضيافة
الأطفال الأهلية» من وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية.

الإجراء:



الإنجاز:



تقديم خدمة الحضانة المؤقتة لـ 240 طفلاً.



تقديم خدمة المبيت لـ 52 طفلاً خلال الفترة التجريبية.



إغلاق الفترة التشغيلية دون أي إصابة لأي طفل.



رعاية 23 طفلاً تأهلاً وتسليمهم لذويهم.



نسبة رضا المستفيدين

95%



عربات طعام متنقلة بجودة خدمات عالية

عدد العربات: 4 عربات أطعمة بطول 90 متراً وعرض 45 متراً.

التأمين: أسيجة لتنظيم حركة الحشود في مساحة 4,050 متر مربع.

الموقع: محطة شعب عامر بالغزة (المنطقة المركزية).

التوقيت: شهر ذي الحجة.

بمشاركة: «مطعم البيك ومطعم الطازج».





جهود لتسهيل دخول ضيوف الرحمن للروضة الشريفة

بقلوب خاشعة يقصد ضيوف الرحمن المسجد النبوي الشريف آملين زيارة الروضة الشريفة والسلام على الرسول الكريم، وما أن تطأ قدم الحاج محيط المسجد النبوي حتى يلمس بنفسه الجهود التي تبذلها الحكومة السعودية لخدمة ضيوف الرحمن من تنظيم لحركة الدخول والخروج من المسجد خاصة في أوقات الصلوات وتوفير سقيا ماء زمزم وتوفير الخدمات الطبية والأمنية في كافة أرجاء المسجد، حيث وصلت أعداد التصاريح الخاصة بزيارة الروضة الشريفة لهذا العام 14 مليون زائر من الرجال والنساء.

أعمال:

تطوير خدمات المواعيد عبر منصة «نسك».

تنظيم الزيارة والتفويج عبر مسارات مجهزة تؤدي إلى الروضة الشريفة.

30 جهاز محمول حديث لقراءة الباركود لتخفيف زمن الانتظار.

تجهيز وترتيب مواقع انتظار الزائرين قبيل الدخول وترتيب آلية خروجهم.



منجزات:

20
دقيقة
مدة الانتظار.

60
فوجًا يوميًا.

10
دقائق
زمن الخروج.

10
دقائق
مدة البقاء في الروضة.

300
موظف وموظفة
لإدارة تجربة زيارة الروضة الشريفة.





الشاشات الأمنية الإلكترونية لإدارة الحشود

حققت المملكة الريادة العالمية في إدارة الحشود خلال موسم الحج والعمرة دون وجود معوقات تؤثر على مسار الرحلة الإيمانية لضيوف الرحمن، حيث أطلقت مبادرة تطوير حوكمة واستراتيجية إدارة الحشود لضيوف الرحمن بالتعاون مع وزارة الداخلية، بما يضمن رفع كفاءتها وتحسين الرحلة الإيمانية وفق أفضل الممارسات العالمية.

قيمتها
3 ملايين ريال



44 موقعاً
لتركيب شاشات إرشادية



وزارة الداخلية



تسهم في

تحديد فرص العمل الجديدة للقطاع الخاص وطريقة زيادة نسبة رضا ضيوف الرحمن.

رفع الكفاءة والتجهيز للاستجابة لحالات الطوارئ مما يقلل من الحوادث والوفيات.

تسهيل أداء المناسك والتنقل بين المشاعر والحرم المكي لإعطاء صورة مشرفة عن المملكة.

زيادة الانسجام بين الجهات العاملة وتعزيز الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية والحد من التكرار في العمل.



مبادرة تطوير أنظمة المراقبة والتحكم

سخرت المملكة طاقاتها المادية والبشرية كافة، وأطلقت خطتها المتضمنة حزمة من الخدمات، التي تدعم التطبيقات الإلكترونية والأعمال التقنية التي تحفظ لضيوف الرحمن أمنهم وسلامتهم في رحلة إيمانية سهلة وميسرة تركيزها الأكبر على تعزيز الخدمات برفع كفاءة الأداء، والإتقان في تقديم العمل، مما يساهم في سلاسة الإجراءات وسرعة إنائها بدقة عالية.

تساهم في:

رفع مستوى أمن وسلامة
ضيوف الرحمن.

الاستفادة من الموارد الأمنية.

الخروج بـ 17 مبادرة
تنفيذية لتعزيز ذلك.

التحكم في تنقل وانسيابية حركة
ضيوف الرحمن في الحرمين الشريفين
والمشاعر المقدسة.

تقليل نسب المخالفين لأنظمة
الحج والعمرة.

تمكين إدارة الحشود وتوفير البنية
التحتية اللازمة لها.



العناية بالصحة والتأمين

الهيئة العامة للطرق
Roads General Authority



وزارة الشؤون
البلدية والقروية
Ministry of Municipal & Rural Affairs



وزارة الصحة
Ministry of Health

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



تخفيف درجات الحرارة في المشاعر المقدسة

المساحة قدرها
6,000 م
في مشعر منى.

استخدام الطلاء بلون فاتح
ليساهم في خفض درجة
حرارة الهواء ومقاومة
الانزلاق.

تخفيض درجة حرارة السطح
إلى 12 درجة مئوية.

تطوير آليات وصول الفرق الإسعافية للمرضى والمصابين بالمشاعر المقدسة

تأمين وتوريد 6 سيارات جولف ودراجات نارية و تسليمها لللال الأحمر السعودي.





تجهيز الفرق الراجلة لخدمة ضيوف الرحمن

100 فرقة

راجلة مجهزة بالتجهيزات الطبية.

100 حقيبة

إسعافية مجهزة بكامل معداتها.

100 جهاز

إزالة الرجفان القلبي الأوتوماتيكية (AED).

100 رشاش

ضغط مياه.

تأمين **مليون ريال** سعودي لتوفير أجهزة الإنعاش
القلبي وتوريد **21 جهازاً**.



بجهود حثيثة وأعمال متواصلة

وزارة المالية
Ministry of Finance



الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي



الإرشاد المكاني.. خدمة توجيه ضيوف الرحمن



دراسة الوصول الشامل للحرم المكي

الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

تستهدف:



أماكن الخدمة:

المطاف، المسعى، توسعة الملك فهد، توسعة الملك عبد الله، الساحات الخارجية، دورات المياه.



المدينة المنورة.. تواصل منظومة التطوير

للمدينة المنورة عقب خاص، ففي كل منها تشاهد التآلف والتكاتف والتلاحم فتشعر بحميمية فيها. بمجرد أن تطأ قدمك أرض الحرم النبوي، تستشعر حديث الأرض وتذكر من وطأت قدمه إياها، حيث تواصل المملكة وفي إطار مستهدفات رؤية السعودية 2030 وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، أعمال تحسين المشهد الحضري لارتقاء جودة الحياة لتكون ملائمة لإقامة المعتمرين ووجهة رائعة للزائرين.





أنسنة الطرق ورفع كفاءة البنية التحتية

أطلقت مبادرة أنسنة الطرق بالمنطقة المركزية بالمدينة المنورة بالتعاون مع هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة، بهدف استكمال أنسنة كافة الطرق بالمنطقة المركزية من تطوير أرصفة بكامل مكوناتها وتخصيص مسارات للمشاة وذوي الإعاقة، إضافة إلى الإنارة الديكورية، والزراعة، ووضع سلال النفايات، وكراسي للجلوس ومواقف واستكمال استبدال الإسفلت بمواد البازلت في الشوارع.



تطوير الأرصفة بكامل مكوناتها.

تركيب كراسي للجلوس.

تركيب إنارة ديكورية.

تطوير منظومة الإرشاد في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة.

استكمال استبدال الإسفلت بمواد البازلت.

تخصيص مسارات للمشاة، وذوي الإعاقة، والمكفوفين.

رفع كفاءة البنية التحتية لأربع طرق رئيسية.

تشجير وزراعة جانبي الطرق.

تطوير مواقف للسيارات والحافلات.





◆ التدريب على مهارات الترحيب والحفاوة

أطلق معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة مشروع تدريب العاملين في الصفوف الأمامية بالمسجد النبوي على الترحيب والحفاوة، بهدف إثراء الجانب المعرفي والسلوكي لدى العاملين في مواسم الحج والعمرة وتطوير مهاراتهم مما ينعكس إيجاباً على رضا الحاج والمعتمر.

- **8,533 متدرباً** عبر برامج المعهد.
- **35 ألف متدرب** عبر منصة وفادة.
- **فئات المتدربين:** موظفي قطاع الأمن العام وشؤون الحرمين الشريفين.
- **برامج التدريب:** مهارات الترحيب والحفاوة.



الْحَرَمِينَ

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

◆ دار رعاية الأطفال بمحيط المسجد النبوي

- حضانة أطفال خاصة لزوار المسجد النبوي الشريف.
- مساعدة الآباء والأمهات الزائرين والعاملات في المسجد النبوي.
- تقديم خدمات ضيافة مؤقتة وتنمية ذكاء الأطفال في المرحلة العمرية المبكرة.



تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة

تعديل المرافق في 3 مناطق مختلفة، وإنشاء دورات مياه مُجهزة

مصاعد خاصة لخدمة أكبر شريحة ممكنة من كبار السن وذوي الإعاقة.

منحدرات للمشاة عند أبواب الدخول الرئيسية.

كراسي الانتظار والجلوس في الساحات.

◆ تجهيز دورات مياه ومصليات لخدمة الزائرين.

- 122 دورة مياه و312 نافورة وضوء بجوار الساحات الغربية.
- مصلى مؤقت في المنطقة الشمالية تبلغ مساحته 700 متر مربع ويستوعب 1600 زائر.
- إصدار دليل إرشادي مكاني متعدد اللغات لأبرز المواقع والمعالم في المدينة المنورة مزود بـ (QR Codes) بلغ عدد مستفيديه 3500 مستفيد في شهر واحد.

◆ «كيف أخدمك» في المسجد النبوي الشريف

تأكيدًا على تطوير الخدمات المقدمة للزائرين يجري العمل حاليًا على تنفيذ مشروع «كيف أخدمك» الذي يهدف إلى تقديم خدمة الإرشاد المكاني بعدة لغات، وإبراز المواقع والخدمات المقدمة لزوار المسجد النبوي وتسهيل تجربتهم، عبر تجهيز منصات في ساحات بأدوات إرشادية لتقديم خدمة الإرشاد المكاني الراجل، وتوفير موظفين وصناعة فرص تطوعية.



◆ مبادرة مكتب مشاريع الحج (Hajj PMO)

يعتبر مكتب مشاريع الحج (Hajj PMO) المسؤول عن متابعة إنجاز المخرجات والإجراءات، حيث يتركز دوره في:

- تحديد الخدمة التي تقدم ضمن أعمال الحج وتشمل (مخيمات إسكان الحجاج، والطاقة الكهربائية، شبكة المياه، والصرف الصحي، والطرق العامة).
- تحديد الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة والجهة المسؤولة عن مراقبة أدائها.
- وضع نموذج تفصيلي مستهدف لرفع الطاقة الاستيعابية للخدمات ورفع مستوى جودتها.
- تحديد المعوقات لمقدمي الخدمة والمراقبين على أدائها.
- وضع الحلول والدعم اللازم لمعالجة المعوقات.
- تحقيق معايير الأمن والسلامة لكل خدمة.

أبرز منجزات الاستعداد والتخطيط لموسم الحج

182 خطة

تمت متابعتها وأكثر من 1000 معلم.

بناء الخطة التفصيلية لكافة مراحل موسم حج

1444هـ

وتحديد كل مرحلة.

50+ تقرير

مُصدر عن حالة أداء الجهات وتقدمها في تنفيذ الخطط والمشاريع.

25+ مؤشر أداء

تمت متابعتها.

20+ ورشة عمل

أسهمت في رفع المواءمة بين كافة جهات المنظومة.

200+ مهمة

تمت متابعة حلها.

8 اجتماعات

للجنة الحج المركزية ولجنتها التنفيذية لمناقشة حالة الخطة التفصيلية ومعالجة التحديات.

17 اجتماعاً

أسبوعياً للفريق التنفيذي بحضور كافة القيادات بمنظومة الحج.



مشروع خادم الحرمين الشريفين للترجمة

مشروع ترجمة خطبة عرفة
ARAFAT SERMON



بدأت قصة الترجمة بالمسجد الحرام بأربع لغات حتى وصلت لأكثر من 50 لغة عالمية في مشروع خادم الحرمين الشريفين للترجمة الفورية للخطب، إذ كانت البداية عندما أمر الملك عبد الله بن عبد العزيز «رحمه الله» بإطلاق مشروع خادم الحرمين الشريفين للترجمة الفورية للخطب في عام 1435هـ لتعم الفائدة على جميع المسلمين داخل وخارج المسجد الحرام.

وفي فترة وجيزة شهد مشروع الترجمة بالمسجد الحرام قفزة نوعية، وأصبحت الخطب والدروس العلمية تترجم بـ 20 لغة عالمية، وزاد عدد المترجمين داخل المسجد الحرام وأرواقته لمساعدة ضيوف الرحمن بأكثر من 50 لغة عالمية، ليجري المشروع في نشر رسالة الإسلام الصحيح ويصبح وسيلة الترجمة الأولى لترجمة خطبة يوم عرفة داخل المشاعر المقدسة ونقل خطب ودروس الحرمين وقناتي القرآن الكريم، والسنة النبوية، وتحقيق استفادة 500 ألف حاج حول العالم.

500+

ألف حاج مستفيد تقريباً

50

لغة عالمية



4 الباب الرابع: اكتشاف المملكة

- تجربة مكة المكرمة.
- تجربة المدينة المنورة.
- الوجهات التاريخية والتراثية.



اكتشاف المملكة..

تعزيزُ لثقافة الضيافة والاحتفاء بضيوف الرحمن

إثراء التجربة الدينية والثقافية لضيوف الرحمن ركيزة مهمة من الركائز الاستراتيجية التي يعمل عليها برنامج خدمة ضيوف الرحمن، أحد البرامج الرئيسية لرؤية السعودية 2030، إذ يُعنى هذا الهدف بتحسين رحلة الحاج والمعتمر بدءاً من لحظة اتخاذ قرار القدوم للحج والعمرة وحتى عودتهم سالمين إلى ديارهم؛ ولما لهذه الرحلة من دور في تعزيز التجربة الدينية والثقافية فإن تحسين تجربة ضيوف الرحمن بجميع أبعادها وتطوير المواقع التاريخية الإسلامية يستحوذ على جزء كبير من عناية المملكة. وتستهدف المبادرات والمشاريع التطويرية تأهيل مجموعة من المساجد الأثرية المهمة ومواقع الغزوات النبوية، بالإضافة إلى عدة مواقع تاريخية تشكل مكانة بالغة لمجتمعي مكة المكرمة والمدينة المنورة. وقاصديها، وشهد عام 2023م تطوير 10 وجهات تاريخية بزيادة 43% عن المستهدف في هذا العام، وحتى الوصول إلى تطوير 15 موقعاً في عام 2025م.



مكة المكرمة

◆ إعادة تأهيل وتهيئة عين زبيدة

جهود كبيرة تُبذل لتهيئة المنطقة التاريخية "خاصرة عين زبيدة"، استعدادًا لاستقبال سكان وزوّار مدينة مكة المكرمة كونها أحد أهم وأبرز المناطق التاريخية والثقافية، التي تتضمن معالم تراثية عريقة لارتباطها عبر الزمن بالحضارة والتاريخ الإسلامي، الذي تعني به المملكة.

وتكمن أهمية المنطقة في ارتفاع سكان مكة المكرمة وحجاج بيت الله منها عبر قرون ممتدة، وذلك لاحتوائها على عين مائية يعود تاريخها لأكثر من 1200 عام، حيث تقع عين زبيدة في وادي النعمان بين مدينتي مكة والطائف، ويصل امتداد معالمها وقنواتها إلى منطقة المشاعر المقدسة (منى وعرفات ومزدلفة).

وجرى تطوير منطقة خاصرة عين زبيدة، والتي شملت أكثر من 6 مناطق ترفيهية وثقافية متنوعة تضم منطقة السوق المفتوح، ومنطقة المطاعم والجلسات، ومنطقة استعراض الفرق الأدائية، ومنطقة الأنشطة والألعاب التفاعلية، ومنطقة المحاكاة، ومنطقة جمالية لالتقاط الصور التذكارية.

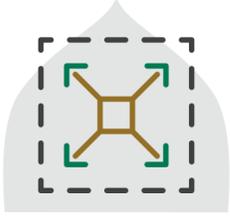


عين زبيدة



◆ معرض الوحي

رحلة بصرية في الموضوع التاريخي لبداية الإسلام والوجهة الأبرز لضيوف الرحمن في حي حراء الثقافي الواقع بجوار أشهر معالم مكة المكرمة (جبل النور) حيث يقدم لضيوف الرحمن عرضًا تقنيًا حول قصة موجزة عن نزول الوحي على الأنبياء -عليهم السلام-، كما يضم قاعة خاصة تسرد قصة نزول الوحي على محمد -صلى الله عليه وسلم-، يتطلب دخول المعرض شراء تذاكر بأسعار رمزية.



المساحة: +67 ألف
متر مربع تمنح تجربة
إثرائية فريدة.



الموقع: يقع في
حي حراء الثقافي
الواقع بجوار أشهر
معالم مكة المكرمة
(جبل النور).



الحدث: رحلة بصرية
في الموضوع التاريخي
لبداية الإسلام والوجهة
الأبرز لضيوف الرحمن.

الأثر:

- عرض تقني لقصة موجزة عن نزول الوحي على الأنبياء -عليهم السلام-.
- قاعة خاصة تسرد قصة نزول الوحي على محمد -صلى الله عليه وسلم-، يتطلب شراء تذاكر بأسعار رمزية.



المدينة المنورة

◆ مشروع تطوير بئر غرس

بئر غرس من المواقع التاريخية الإسلامية التي يتوق إلى زيارتها المسلمون من كل بقاع العالم لارتباطها بسيرة الرسول الكريم -صلى الله عليه وسلم- حيث روي عن علي بن أبي طالب -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: «إذا أنا مت فغسلوني بسبع قرب من بئري بئر غرس». كما نُسبت إلى بئر غرس روايات أخرى تتصل بالنبي منها أنه -عليه الصلاة والسلام- شرب منها، ودعا لها بالبركة، ورؤيته أنه أصبح على بئر من آبار الجنة. وجرى تدشين أعمال تطوير وتحسين المنطقة المحيطة بالبئر، وإعادة إحيائها لسقيا مرتادي هذه البئر التاريخية.

بئر غرس

◆
نُسبت إلى البئر روايات تتصل بالنبي صلى الله عليه وسلم.

◆
دشنت أعمال التطوير والتحسين في المنطقة المحيطة بالبئر لإعادة إحيائها.

◆
موقع تاريخي إسلامي ارتبط بالسيرة النبوية المطهرة حيث كان يستقي منه الرسول صلى الله عليه وسلم.



◆ تطوير بئر الفقير

بئر الفقير هي بئر تاريخية أثرية قديمة تقع بين مزارع عالية المدينة المنورة، يعود تاريخها إلى مرحلة ما قبل الإسلام، ولها ارتباط بالسير النبوية، حيث كان يعمل الصحابي الجليل سلمان الفارسي، وقد غرس النبي نخلًا مقابل أن يعتق سلمان نفسه، فكانت معجزة نبوية، حيث أثمرت في أقل من مدتها. وقد حوِّظ على البئر عبر العصور، وشهدت عناية واهتمامًا منذ مطلع العهد السعودي الزاهر.



◆ مبادرة تطوير موقع غزوة بدر

تعزيزًا للرحلة الإيمانية لضيوف الرحمن تم إطلاق مبادرة تطوير "مسار بدر التاريخي" الذي يضم أكثر من 40 معلمًا تاريخيًا على امتداد 175 كلم، تبدأ من المدينة المنورة مرورًا بمسجد العريش، ومنطقة الروحاء، والعدوتين الدنيا والقصوى، وعددًا من المواقع وصولاً إلى منطقة بدر التاريخية، ويشكّل المشروع إحدى مبادرات ومشروعات تأهيل وتفعيل مواقع التاريخ الإسلامي بمنطقة المدينة المنورة في أكثر من 100 موقع مرتبط بالسير النبوية والتاريخ الإسلامي، وفق خطة زمنية معتمدة حتى عام 2025م.

تطوير «مسار بدر التاريخي»



◆ مبادرة تطوير موقع سيد الشهداء

يحظى ميدان سيد الشهداء بمكانة دينية وتاريخية كونه موقعًا لأحد أهم المعارك في عهد النبي محمد -صلى الله عليه وسلم-، ويشمل جبل الرماة ومقبرة الشهداء من معركة أحد، ليشغل حيزًا كبيرًا ضمن مشاريع التطوير والارتقاء بالخدمات المقدمة لمرتاديه من الأهالي وزوّار المدينة المنورة.

وتشمل الأعمال التطويرية متابعة تنفيذ مسجد سيد الشهداء الذي يستوعب قرابة 4000 مصلى لإنجازه بشكل عاجل، وتنظيم المباسط العشوائية مع تحديد نموذج موحدة لها، وتطوير مجرى وادي قناة للجزء المار بالميدان، إضافة إلى صيانة أعمدة الإنارة والأرصفة وتظليل الممرات الرئيسية، مع وضع لوحات إرشادية بالميدان، وتنظيم مواقف السيارات.



موقع سيد الشهداء

تنظيم المباسط
العشوائية مع
تحديد نماذج
موحدة لها.

تشمل الأعمال
التطويرية متابعة
تنفيذ مسجد سيد
الشهداء بسعة
4000م.

موقع تراثي
لغزوة أحد يشمل
جبل الرماة
ويحتضن مقبرة
شهداء المعركة.

وضع لوحات
إرشادية بالميدان،
وتنظيم مواقف
السيارات.

صيانة أعمدة
الإنارة والأرصفة
وتظليل الممرات
الرئيسية.

تطوير مجرى
وادي قناة للجزء
المار بالميدان.





◆ مشروع ترميم وقف بئر عثمان

يعد وقف بئر عثمان بن عفان -رضي الله عنه- من أقدم الأوقاف التاريخية والذي يستمر عطاؤه حتى اليوم، فهو أحد أهم النماذج في استدامة أثر الأوقاف، ويأتي الاهتمام بالبئر لمكانتها التاريخية العظيمة وإتاحة زيارتها ومرافقها للزوار من أهالي المنطقة والسواح وضيوف الرحمن ليشهدوا واحدًا من أقدم الأوقاف الحية في تاريخ الإسلام، وله مكانة كبيرة في قلوب المسلمين عامة وأهل المدينة المنورة خاصة، حيث أنه عند هجرة المسلمين للمدينة وجدوا أن مياه المدينة تجف كلها إلا بئر رومة، وحينما سمع الصحابي الجليل عثمان بن عفان -رضي الله عنه- حديث الرسول -صلى الله عليه وسلم- "من يشترى بئر رومة وله الجنة" سارع رضي الله عنه بشراء البئر وجعلها وقفًا للمسلمين.





◆ جادة قباء

تعزيزاً لتجربة ضيوف الرحمن أطلق مشروع تطوير "جادة قباء" انطلاقاً من حرص منظومة ضيوف الرحمن على تطوير رحلة الزائرين والمعتمرين وتسهيلاً للوصول بين الحرم النبوي الشريف ومسجد قباء، تم تحويل طريق قباء المكتظ بالسيارات إلى جادة آمنة مخصصة للمشاة مع خلق ساحات ونقاط تجمع عمراني وتطوير المحلات والمباني السكنية على طول الجادة لتحسين هويتها البصرية، وذلك بإعداد تصميم معماري وعمراني مميز، وتصميم وتنفيذ واجهات المحلات والمباني السكنية، وكذلك خلق ساحات مفتوحة وتخصيص مواقف سيارات لزوار الموقع، إضافة إلى زيادة الغطاء النباتي على طول الجادة، وتوفير عناصر فرش معمارية جديدة للجلوس و أسبلة للشرب للخروج بتجربة ترفيهية لضيوف الرحمن.

مشروع تطوير جادة قباء

أسبلة للشرب للخروج بتجربة ترفيهية لضيوف الرحمن.

تصميم وتنفيذ واجهات المحلات والمباني السكنية بطول الجادة.

طابع معماري وعمراني مميز.

تخصيص مواقف سيارات للزائرين.

عناصر فرش معمارية جديدة للجلوس.

بساط نباتي يمتد على طول الجادة.





◆ مبادرة تطوير مسجد أبي بكر الصديق

طوّرت المملكة مسجد أبي بكر الصديق، أحد المساجد التاريخية بالمدينة المنورة، ويقع ضمن منطقة سوق المدينة في الجهة الجنوبية الغربية من المسجد النبوي الشريف، ويرجع تاريخ أول بناء للمسجد إلى زمن خلافة الوليد بن عبد الملك، وقد رُمم المسجد وأصلح مرات كثيرة في العهد السعودي.



مسجد أبي بكر الصديق

يقع ضمن منطقة سوق المدينة في الجهة الجنوبية الغربية من المسجد النبوي الشريف.

أحد المساجد التاريخية بالمدينة المنورة.





◆ مبادرة تطوير مسجد عمر بن الخطاب

طوّرت المملكة مسجد عُمر بن الخطّاب الذي يُعد أحد المساجد التاريخية، في الجهة الجنوبية الغربية من المسجد النبوي الشريف، ويطل من الناحية الغربية على طريق قباء ومن الناحية الشمالية على ميدان مسجد الغمامة (المصلّى) وقد رُمم المسجد وأُصلح مرّات كثيرة في العهد السعودي.

- مسجد عمر بن الخطاب.
- أحد المساجد التاريخية بالمدينة المنورة.
- يُطل من الناحية الغربية على طريق قباء.





◆ مبادرة تطوير مسجد السقيا

سمي بذلك لقربه من بئر السقيا، وهي البئر التي توضعاً وشرب منها الرسول -صلى الله عليه وسلم- وهو في طريقه إلى غزوة بدر الكبرى في عام 2هـ/624م، حيث صلى بقربها ركعتين ودعا لأهل المدينة هناك بالبركة، وعرض جيشه ودعا لهم بالنصر، وكان الماء يُستعذب له من هذه البئر، وكانت بئر السقيا قد خربت، فجددها أحد أهل الخير من الأعاجم في سنة 778هـ /1376م، فسميت بئر الأعاجم، وقد رُمم في العهد السعودي، وذلك في عهد الملك فهد بن عبدالعزيز آل سعود في عام 1423هـ/2002م، كما جرى ترميمه وإعادة تأهيله مؤخراً ضمن مشروع الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود لتطوير المواقع التاريخية الإسلامية، ضمن مستهدفات رؤية السعودية 2030 للعناية بالمواقع الإسلامية، من خلال برامج التطوير والتأهيل التي تركز على أعلى المعايير الفنية.

بئر السقيا

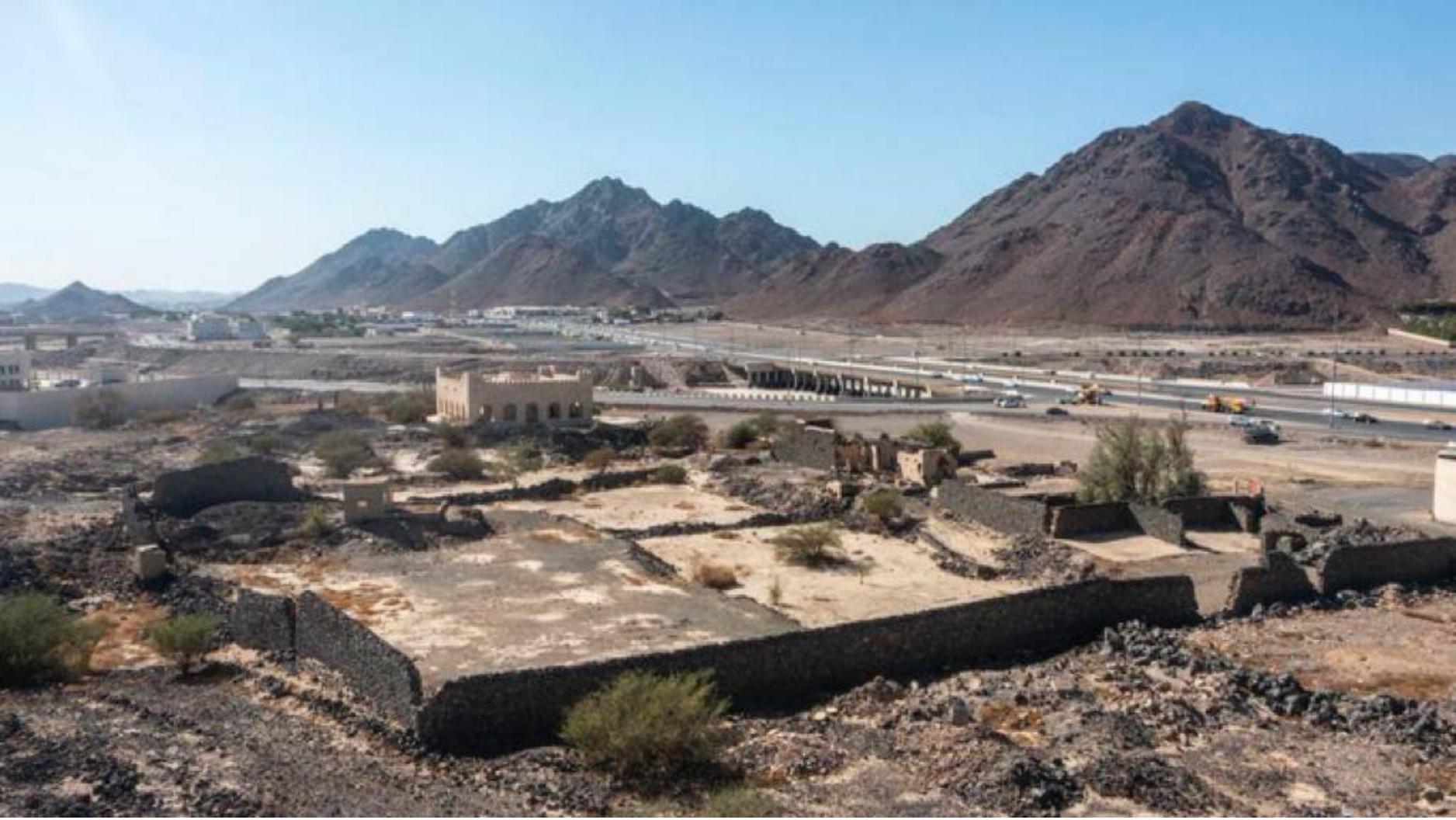
البئر التي توضعاً وشرب منها الرسول -صلى الله عليه وسلم- وهو في طريقه إلى غزوة بدر الكبرى.

رُمم في العهد السعودي في عهد الملك فهد بن عبدالعزيز.

سميت ببئر الأعاجم.

أعيد تأهيله ضمن مشروع الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود لتطوير المواقع التاريخية الإسلامية.





◆ مبادرة تطوير قصر عروة بن الزبير

طورت المملكة قصر عروة بن الزبير بهدف الارتقاء به لتثري ضيوف الرحمن ثقافيًا وتعرفهم بأحد المواقع المرتبطة بالسيرة النبوية الشريفة، ليصبح أحد المعالم البارزة في المنطقة، باعتباره أحد أبرز القصور التاريخية، ويعود القصر إلى التابعي الجليل عروة بن الزبير -رحمه الله- أحد الفقهاء السبعة بالمدينة المنورة، وهو على ضفاف وادي العقيق في غرب المدينة المنورة على امتداد الطريق المؤدّي إلى مسجد ذي الحليفة (ميقات أهل المدينة)، شيد على تلة مرتفعة تطل على ضفة وادي العقيق بالمدينة المنورة، جدرانه وأساساته من حجارة الجبال المنتشرة في الموقع، ويضم بقايا قصور ترجع للعصرين الأموي والعباسي.

قصر عروة بن الزبير

يضم بقايا قصور
ترجع للعصرين
الأموي والعباسي.

يقع على ضفاف
وادي العقيق غرب
المدينة المنورة.

قصر تاريخي يعود
إلى التابعي الجليل
عروة بن الزبير
-رحمه الله-.





◆ مشروع تطوير مسجد الراية

ضمن مشاريع تطوير المساجد التاريخية في المدينة المنورة والعناية بها، وإعادة تأهيلها، وإظهار قيمتها الدينية والحضارية والعمرانية، شهد مسجد الراية عملية تطوير وترميم في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود باعتباره أحد المواقع التي وضع الرسول -صلى الله عليه وسلم- فيه قبة في غزوة الأحزاب (الخدق)، ليشرّف على حفر الخندق.

مسجد الراية

طُوّر ورُمّم
في عهد خادم
الحرمين الشريفين
الملك سلمان
بن عبدالعزيز آل
سعود.

موضع قبة النبي
صلى الله عليه
وسلم في غزوة
الأحزاب ليشرّف
على حفر الخندق.

أحد مشاريع تطوير
المساجد التراثية
في المدينة
المنورة.



◆ مشروع تطوير مسجد بني أنيف

شهد المسجد الذي تبلغ مساحته 37.5 مترًا مربعًا أعمال تهيئة وترميم ضمن برامج تطوير وإعادة تأهيل مواقع ومعالم أثرية تاريخية، وإعادة إحيائها وتهيئتها لاستقبال الزائرين، وإثراء تجربتهم الثقافية، وتمكينهم من مشاهدة المعالم التاريخية في المدينة المنورة، ودعمها بمختلف الخدمات، باعتباره أحد المواقع التاريخية التي اجتمع فيها العديد من المهاجرين قبل قدوم النبي -صلى الله عليه وسلم- إلى المدينة المنورة ويعود المسجد لقبيلة (بني أنيف) حيث روعي في أعمال التطوير المحافظة على طرازه المعماري والشكل الهندسي من خلال تثبيت أعمدة خشبية متباعدة في سقف المسجد، لدعم تماسك جدرانه، كما علقت فيها فوانيس للإضاءة، وكسيت أرضية المسجد بالرخام الأبيض، ويحوي الفناء الخارجي المكسو بالحجر، شجيرات ونخيل، زُرعت بمحاذاة الصخور البازلتية الداكنة التي تشكل سور المسجد التاريخي.

مسجد بن أنيف

شهد أعمال تهيئة وترميم ضمن برامج تطوير وإعادة تأهيل مواقع ومعالم أثرية تاريخية.

المساحة 37.5 مترًا مربعًا.

أحد المواقع التاريخية الإسلامية التي اجتمع فيها العديد من المهاجرين قبل قدوم النبي -صلى الله عليه وسلم- إلى المدينة المنورة.



رحلة مثالية وواقعية

66

«عشنا تجربة مثالية في التعرف على الأحداث والمواقع التاريخية، كل شيء من حولنا يتطور، لقد عايشنا انتشار الإسلام في معرض الوحي وعلى جبل النور وداخل غاريّ حراء وثور وسرنا في طريق قباء وتعرفنا على معالم المدينة المنورة، بالفعل اكتشفنا المملكة من جديد»

66



5 الباب الخامس: التمكين والشراكات

- الزيارات والمعارض الدولية
- المعارض والمؤتمرات المحلية
- الشراكة مع القطاع الخاص
- الشراكة مع القطاع غير الربحي



التمكين والشراكات

تعزيز خدمة ضيوف الرحمن

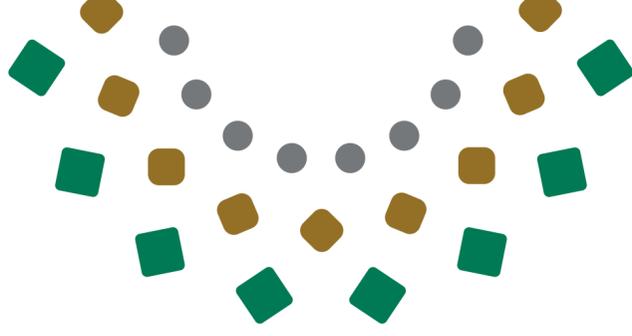


◆ الشراكة مع القطاع غير الربحي

يسهم القطاع غير الربحي بدور رئيس في خدمة ضيوف الرحمن بتقديم إسهامات نوعية ومتميزة تحقيقاً لمستهدفات رؤية السعودية 2030، ومن أبرزها زيادة مساهمة القطاع غير الربحي في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي وزيادة أعداد المتطوعين والساعات التطوعية.

ولتحقيق ذلك، أطلقت عدد من المبادرات بالشراكة مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي والهيئة العامة للأوقاف تهدف إلى رفع مساهمة القطاع غير الربحي لتمكين أعماله على مستوى المنظومة في خدمة ضيوف الرحمن.





وهي بالشكل التالي:

• تمكين وتنظيم العمل التطوعي لضيوف الرحمن بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

تهدف المبادرة إلى تنظيم وتمكين العمل التطوعي من خلال تأسيس مراكز الحرمين ومقرات تابعة لخدمة المتطوعين وبناء قدرات الجهات ذات العلاقة، إضافة إلى إطلاق حزم من التسهيلات للمتطوعين واستقطاب المتطوعين المحترفين لخدمة ضيوف الرحمن بما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في أجواء روحانية تتسم باليسر والاطمئنان متمتعين بمنظومة متكاملة من الخدمات الصحية والإنسانية والمعلوماتية والبيئية والتوعوية وغيرها التي يقوم بها المتطوعين بما يعزز في نفوس ضيوف الرحمن أثر وانطباع إيجابي عن رحلتهم للأراضي المقدسة ويعكس الصورة الأصيلة لدور المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

• تطوير قدرات القطاع غير الربحي وتعزيز التنسيق والتكامل.

تهدف المبادرة إلى بناء وتطوير القدرات لدى كيانات القطاع غير الربحي في مجال خدمة ضيوف الرحمن من خلال وضع الأساسات لكل من القدرات البشرية والمؤسسية والمعرفية والتكاملية والتي تساهم في تعظيم واستدامة الأثر الإيجابي للقطاع، إضافة إلى رفع مستوى التنسيق والتكامل بين مختلف الجهات والمجالات بهدف تعظيم مساهمة القطاع غير الربحي بمختلف مكوناته في خدمة ضيوف الرحمن.

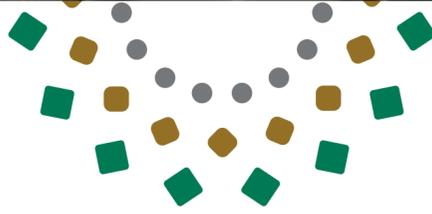
• تفعيل إسناد الخدمات الحكومية لضيوف الرحمن إلى القطاع غير الربحي .

تهدف المبادرة إلى تفعيل إسناد الخدمات الحكومية المقدمة لضيوف الرحمن لمنظمات القطاع غير الربحي عن طريق تصميم نطاقات الخدمات والمشاريع ذات الأولوية بالإسناد مع العمل على برامج تقييم وتأهيل لمنظمات القطاع غير الربحي لرفع مستوى جاهزيتها في تقديم خدمات الإسناد والتي ستساهم في تخفيض التكاليف الحكومية وتعزيز من كفاءة الإنفاق الحكومي .



• إنشاء صندوق لتمويل مشاريع خدمة ضيوف الرحمن من خلال تفعيل الأوقاف والاستفادة من التمويل الجماعي.

تهدف المبادرة إلى بناء قاعدة بيانات تفصيلية للكيانات الوقفية المخصصة لخدمة ضيوف الرحمن من خلال حصر الأوقاف المخصصة لخدمة ضيوف الرحمن وتعزيز ورفع مساهمة عوائد الأوقاف في خدمة ضيوف الرحمن والمساهمة في تحسين تجربتهم، حيث تمثل الأوقاف ممكن رئيسي لدعم المشاريع التحويلية والتشغيلية في قطاع خدمة ضيوف الرحمن كمصدر هام للتمويل البديل، ومساهم في رفع جودة وتنوع الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.



مؤشر العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن

تتنوّع صور وأشكال العمل التطوعي ومساعدة ضيوف الرحمن في موسم الحج، حسب المهام المكلف بها فريق التطوع وطبيعة التخصص المتقدم إليه الشخص؛ كالأعمال الميدانية، ومهارات الترجمة بلغات الحجّاج، والخدمات الأخرى المكتبية؛ فيما يساعد الشباب والشابات المتطوعين الحجّاج لحظة وصولهم، بالتنسيق مع الجهات المعنية في المنافذ البرية والبحرية، لتوفير كل سبل الراحة لضيوف الرحمن دون عناء أو مشقة. ويساهم التطوع في تخفيف الأعباء المالية والإنفاق الحكومي المتعلق بالكادر البشري من خلال منح الفرص للراغبين في المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن مع توفير التدريب والتأهيل اللازم وتعزيز مفهوم شرف خدمة ضيوف الرحمن.

عدد المتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن

المحقق في عام 2023م

131,050

ألف

المستهدف في عام 2023م

110

ألف

النسبة المحققة من المستهدف

%119



مجالات التطوع في التوعية والتثقيف

التوعية الصحية والتعريف بإجراءات
الأمن والسلامة.

التوعية التاريخية والثقافية.

التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين
ذات العلاقة بأداء العمرة والإقامة بمكة
المكرمة والمدينة المنورة.

التوعية بأداء المناسك والأموار
الشرعية.



81+ ألف

ضيف مستفيد.

15 خدمة

قُدمت للتوعية والتثقيف.

13 جهة

قدمت خدمات توعوية
وتثقيفية.

114+ ألف ريال

حجم مساهمات الجهات لتقديم خدمات
التوعية والتثقيف.

5 محطات

قدمت فيها خدمات التوعية والتثقيف.

مجالات التطوع في الإرشاد

الإرشاد الديني والإجابة عن الأسئلة
المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل
المختلفة.

إرشاد التائهين وتوفير الأدوات
والوسائل المتعددة للإرشاد
المكاني.

التعرف على المواقع برحلة أداء
المناسك وأماكن الخدمات من خلال
الخرائط الإلكترونية وغيرها.

وسائل ترجمة ومترجمين للحجاج.

6+ آلاف

ضيف مستفيد.

10 خدمات

قُدمت لإرشاد ضيوف
الرحمن.

10 جهات

قدمت خدمات الإرشاد.

510+ ألف ريال

حجم مساهمات الجهات لتقديم خدمات
الإرشاد.

6 محطات

قُدمت فيها خدمات الإرشاد.



إحصائيات عن القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

33+

مليون ريال إجمالي مصروفات الجمعيات على خدمات ضيوف الرحمن.

4%

نسبة الجمعيات الأهلية التي تقدم خدمات لضيوف الرحمن من إجمالي الجمعيات.

121

جمعية أهلية تقدم خدمات لضيوف الرحمن.

3,000+

جمعية أهلية في المملكة.

5

مليون ريال إجمالي مصروفات المؤسسات على خدمات ضيوف الرحمن.

4

مؤسسات لها مساهمات في خدمة ضيوف الرحمن.

200+

مؤسسة تم حصرها.

25

خدمة ومنتج غير ربحي تم توزيعها.

409,136,367

مليون ريال إجمالي مساهمة الأوقاف في مجال خدمة ضيوف الرحمن خلال عام 2023م.

44

عدد الأوقاف التي ساهمت في خدمة ضيوف الرحمن خلال العام 2023م.

3,000+

عدد الأوقاف الأهلية في خدمة ضيوف الرحمن التي تم حصرها.

مجالات أعمال القطاع غير الربحي



التأهيل والتدريب



الإرشاد



التوعية والتثقيف



إدارة وصيانة المرافق



تنظيم فعاليات



مساعدات عينية



الدراسات والأبحاث



مساعدات نقدية غير مباشرة



العناية والرعاية



الجمعيات الأهلية

المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن

منطقة المدينة المنورة

15 جمعية

منطقة الرياض

24 جمعية

منطقة مكة المكرمة

33 جمعية

منطقة عسير

6 جمعيات

منطقة الباحة

6 جمعيات

منطقة القصيم

14 جمعية

المنطقة الشرقية

4 جمعيات

منطقة نجران

5 جمعيات

منطقة جازان

6 جمعيات

منطقة الجوف

جمعيتان

الحدود الشمالية

جمعيتان

منطقة حائل

3 جمعيات

منطقة تبوك

جمعية



مساهمة الجمعيات في تسهيل رحلة ضيوف الرحمن

2,7+

مليون ريال

مساهمة الجمعيات في إثراء
مرحلة اكتشاف المملكة.

21,7+

مليون ريال

مساهمة الجمعيات في تسهيل
أعمال مرحلة أداء النسك.

8,7+

مليون ريال

مساهمة الجمعيات في تسهيل
أعمال مرحلة الانطباق الأول.



◆ مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

بادرت الهيئة العامة للأوقاف برعاية «مشروع تأسيس وتشغيل مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن» وذلك على أثر دراسة أجراها برنامج خدمة ضيوف الرحمن مع الجهات ذات العلاقة حول «دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن» بهدف تأدية أدوار مهمة وحيوية ودعم متخذي القرار على كافة المستويات لتحقيق حزمة من الأهداف:

- الإسهام في وضع إطار منظم للبيانات والمعلومات للعمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.
 - رصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق أفضل الممارسات العالمية.
 - توفير خريطة حرارية معلوماتية لجهود القطاع غير الربحي والاحتياجات والفرص المتاحة.
- كما تم إطلاق أعمال تأسيس مؤسسة مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن الأهلية والتي ستكون أول كيان يعنى برصد أعمال القطاع غير الربحي في المملكة.

إسهامات المرصد في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030

إثراء التجربة الدينية والثقافية غير الربحية في تحقيق أثر أعمق.

خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.



◆ جائزة التميز للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

أطلقت جائزة سنوية للتميز في خدمة ضيوف الرحمن بشراكة بين المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن وذلك بهدف تمكين الكيانات غير الربحية وتعزيز التنافسية في خدمة ضيوف الرحمن وتبادل المعرفة والتجارب المتميزة، مما يساهم في رفع جودة الخدمات وتحسين التجربة تحقيقاً لمستهدفات رؤية المملكة 2030 من خلال ابتكار برامج استثنائية ومتجددة من قبل كيانات القطاع غير الربحي.

13 مساراً للجائزة

| الخدمات الصحية العامة | خدمات المرافق العامة |
|----------------------------------|-------------------------|
| خدمات التوجيه والإرشاد. | خدمات التوجيه الديني. |
| خدمات رعاية المسنين. | خدمات السياحة. |
| خدمات رعاية المرضى. | خدمات النقل والسلامة. |
| خدمات رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. | خدمات الإغاثة والطوارئ. |
| خدمات البيئة. | المنظمات الوسيطة. |
| خدمات حفظ النعمة. | |



لقاء المانحين

شهد عام 2023م 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:

44 مليون ريال

إجمالي التمويل لعام 2023م.

40%

نسبة ما تم إغلاقه.

36 فرصة

تنموية تم عرضها.

المشاركة في أعمال الحج

| مسار الرعاية والخدمة الإنسانية | مسار البيئة والتجربة | المسار الصحّي |
|---|--|---|
| إعانة المنقطعين - الإطعام الشمولي لضيوف الرحمن والعاملين - تجهيز 11 مركز استقبال على الطرق إلى مكة | تبريد رذاذ الجو - حاويات ضاغطة - الطلاء المخفف لدرجات الحرارة في منى | أجهزة طبية متنوعة - مركبات رشيقة للفرق الإسعافية، مستلزمات التطوع الصحي الراجل - الترجمة الفورية في المراكز الصحية |



العناية والرعاية

مجالات التطوع في العناية والرعاية

دعم ومساندة
الفاقرين
أمتعتهم.

مستلزمات وأدوات
ورعاية كبار السن
والنساء وذوي
الاحتياجات الخاصة.

خدمات صحية
وإسعافية
ومستلزمات طبية
وأدوية.

الدعم والمساندة
للحالات الطارئة
والأزمات

مواقع رعاية
الأطفال المصابين
لذويهم أثناء تأدية
المناسك

مواقع خدمة
استعلام
واسترجاع
المفقودات.

111+ ألف

ضيف مستفيد.

10 خدمات

قُدمت للعناية بضيوف
الرحمن.

9 جهات

قُدمت خدمات العناية
والرعاية.

1,2+ مليون ريال

حجم مساهمات الجهات لتقديم خدمات
العناية والرعاية.

3 محطات

قُدمت فيها خدمات العناية والرعاية.



واحدة الإعلام

تهدف «واحدة الإعلام» لتقديم الخدمات، وتوفير مساحات العمل الإعلامي، بالإضافة إلى معارض تقدم تجربة مختلفة لممثلي وسائل الإعلام، تحكي عن التحول الكبير الذي تشهده المملكة على كافة الأصعدة لا سيما في الحرمين الشريفين، إضافة إلى تسهيل مهام الإعلاميين في نقل شعائر الحج عبر مختلف وسائل الإعلام المواكبة في تغطية موسم الحج.

بجهد 11 سنة

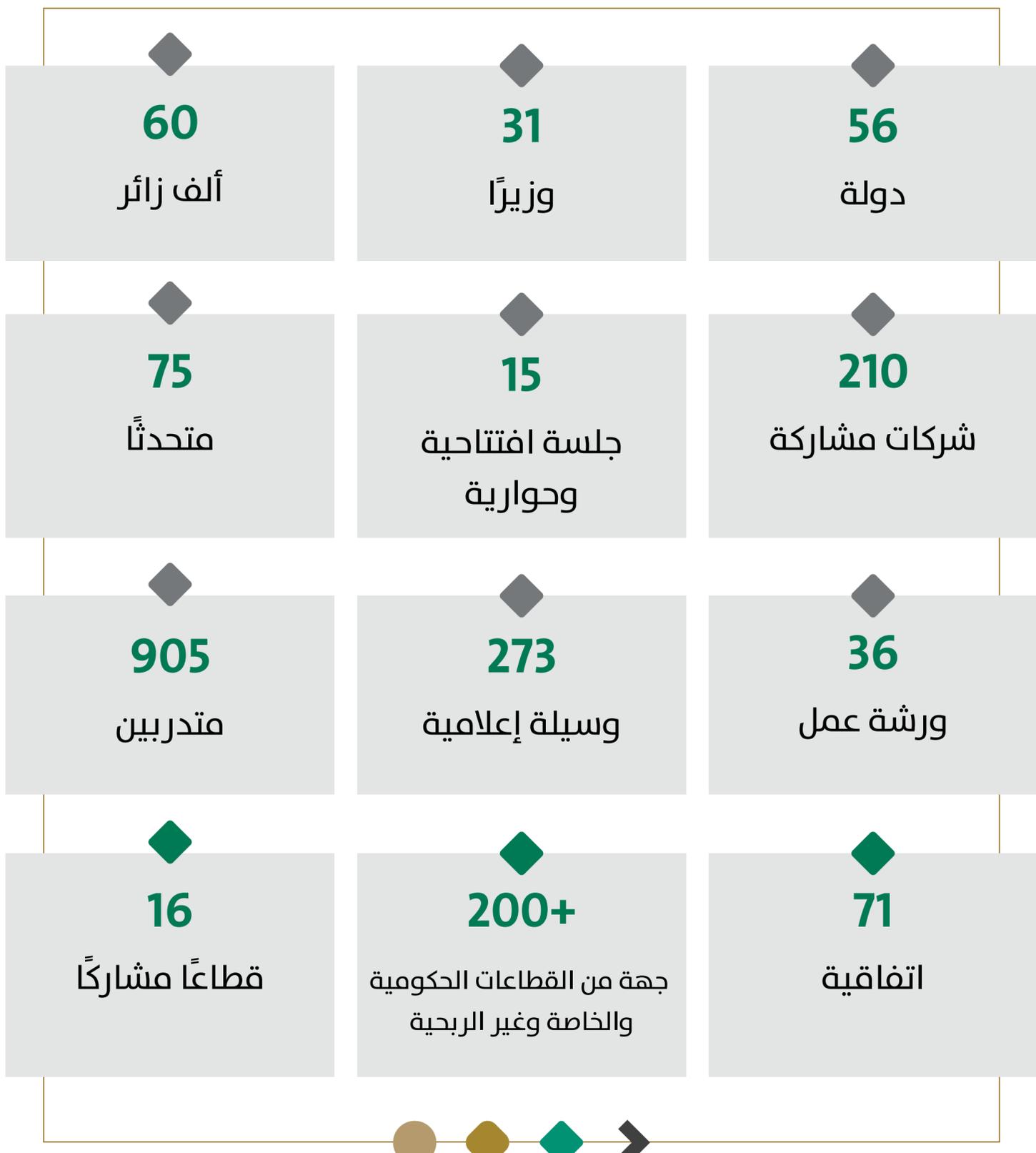
حكومية وخاصة.

زائد 2000 ر



مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة

نافذة مهمة لتوطيد أواصر التواصل مع مختلف دول العالم وشعوب العالم الإسلامي إقليمياً وعالمياً انطلاقاً من رؤية السعودية 2030 التي تقدم استراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة عبر تسخير الطاقات والإمكانات لخدمة ضيوف الرحمن.



حفل الحج الختامي لعام 1444 هـ (ختامه مسك)



نظمت وزارة الحج والعمرة بالشراكة مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن في مكة المكرمة الحفل الختامي السنوي لحج عام 1444 هـ، بعنوان «ختامه مسك»، وذلك في إطار جهودها للاحتفاء بشركاء النجاح وتكريمهم نظير جهودهم المتميزة في تقديم أفضل الخدمات والممارسات لضيوف الرحمن، إلى جانب تكريم المتميزين في جائزة «لبيتم» للتميز في خدمات ضيوف الرحمن، وذلك بهدف:

- تقدير وتشجيع أداء شركاء النجاح محلياً ودولياً.
- خلق بيئة تنافسية تسهم في تقديم مبادرات نوعية لخدمة الحجاج.
- تعزيز تعاون جميع الجهات في الالتزام بالأنظمة والتعليمات لتحقيق التميز في العمل.



الشراكة مع القطاع الخاص

◆ الفرص الاستثمارية في قطاع خدمة ضيوف الرحمن

الحج والعمرة بيئة جاذبة ومليئة بالفرص الاستثمارية الواعدة نظراً لتعدد الخدمات التي تُقدم لضيوف الرحمن في ظل تزايد الأعداد القادمة إلى المملكة، وبالتزامن مع الجهود المبذولة لتحسين تجربة كل حاج ومعتمر وذلك بالاستناد إلى خارطة الطريق التنموية ومسارات تنويع موارد الاقتصاد الوطني التي رسمتها القيادة الرشيدة، ووضعت ركائزها رؤية السعودية 2030.

وبعد زيادة الطاقة الاستيعابية لأعداد الحجاج القادمين والمعتمرين والزائرين للمسجد النبوي الشريف، والاتجاه استراتيجياً للوصول إلى 15 مليون معتمر في عام 2025م، و30 مليون معتمر في عام 2030، ظهرت المئات من الفرص الاستثمارية والعديد من الشراكات بين القطاعين العام والخاص شكلت أساساً لنجاح المملكة في توسيع وتعزيز الخدمات وتدعيم المرافق والتقنيات.

ويشمل قطاع الحج والعمرة صوراً استثمارية وتنافسية متعددة منها في المجالات التقنية، والحلول الإلكترونية، والنقل، والرعاية الصحية، والضيافة وغير ذلك من المجالات التي تشكل ركائز مهمة في إثراء وتحسين التجارب المعيشية والدينية والثقافية لضيوف الرحمن خلال وجودهم في المملكة.



50 فرصة

استثمارية ذات أولوية ومكاسب سريعة تم اختيارها وعمل دراسات تفصيلية حيالها

300 فكرة

استثمارية تم حصرها بعد تحليل رحلة الحاج والمعتمر ودراسة الوضع الراهن والفجوات

إطلاق لجنة جذب وتحفيز الاستثمار في خدمة ضيوف الرحمن

3.9 مليار ريال

إجمالي قيم الفرص الاستثمارية

صياغة دليل المستثمر بـ 12 لغة عالمية لجذب المستثمرين من كل دول العالم

إعداد تقرير التعريف بقطاع خدمة ضيوف الرحمن وتحديد القطاعات الفرعية والأنشطة ذات الصلة

◆ بناء قاعدة بيانات القطاع الخاص

بناء قاعدة بيانات عن البيئة الاستثمارية في القطاع تدعم كل من القطاع الخاص وصانع القرار الحكومي، تتضمن 792 مؤشراً.



الشراكات الدولية

الزيارات الدولية

شهد عام 2023م تنظيم 13 زيارة دولية لكل من، الجزائر، العراق، ماليزيا، سنغافورة، قطر، باكستان، بنغلاديش، الأردن، المغرب، تونس، تركيا، البحرين، الهند؛ ساهمت في تنشيط حركة القدوم إلى المملكة وزيادة أعداد المعتمرين من الجزائر بنسبة 226%، والعراق بنسبة 25%، وبنغلاديش 16%، وباكستان 14%، كما زادت أعداد المعتمرين إجمالاً بنسبة 7%.

44

توصية ساهمت في
زيادة أعداد الزائرين
بنسبة 12% لكل زيارة.

47

لقاءً مع وزراء ومسؤولي
الدول المختلفة خلال
الزيارات الخارجية.

1.2

مليار وصول إعلامي
عبر مواقع التواصل
الاجتماعي.

23

لقاءً تلفزيونياً وصحفيًا.

2,276

مادة إخبارية

13

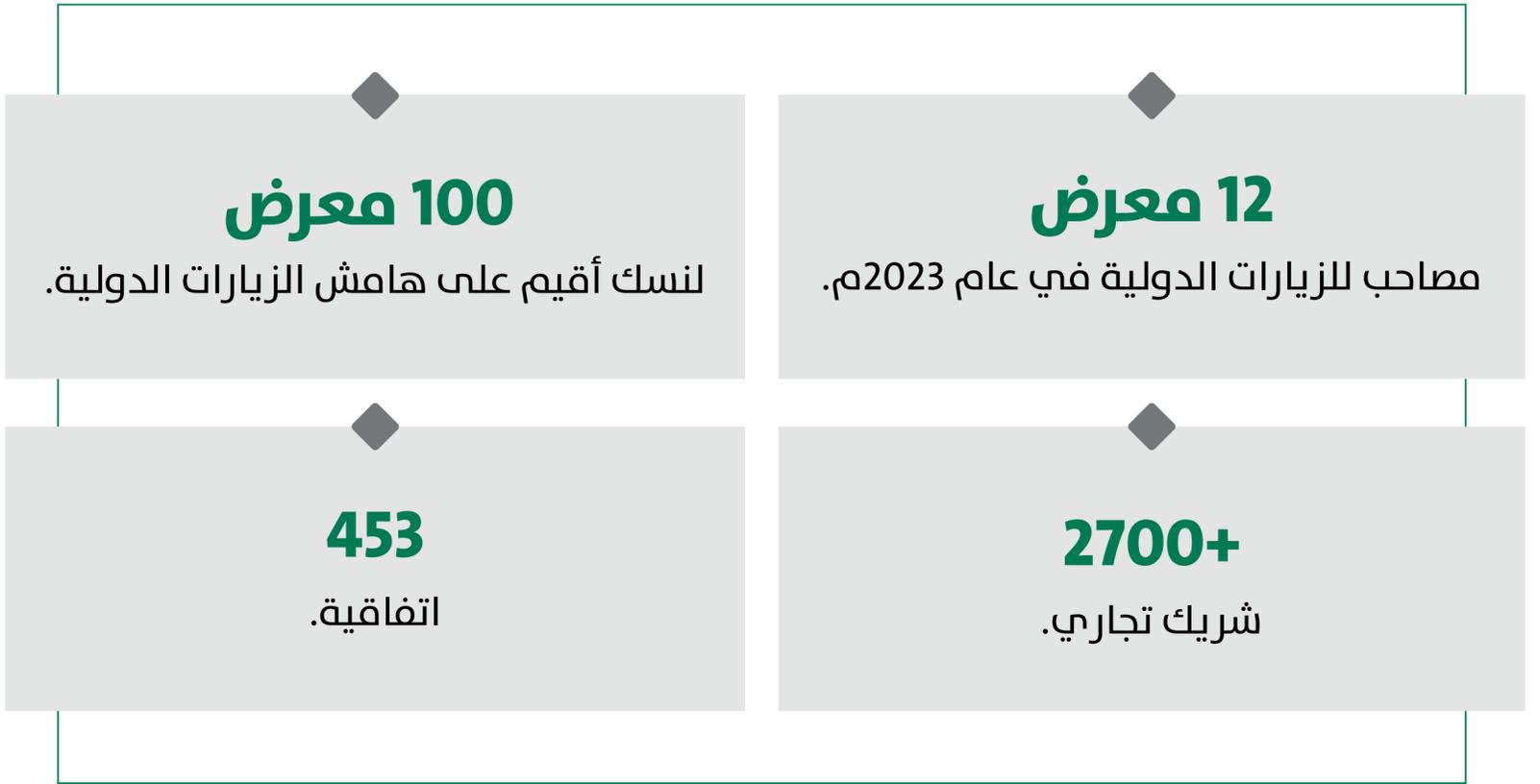
زيارة دولية.



◆ معارض «نُسك»

سلسلة معارض سلّطت الضوء على حزمة التسهيلات التي أحدثتها رؤية السعودية 2030 في رحلة ضيوف الرحمن، سعياً لتطوير تجربة رقمية وخدمات نوعية مليئة بالراحة والطمأنينة للزوّار، وقد تم تنفيذ معارض دولية في الدول المستهدفة للزيارة بواقع 12 معرض مصاحب للزيارات الدولية في عام 2023م.

مما يجعل إجمالي معارض نُسك التي أقيمت على هامش الزيارات الدولية تصل إلى 100 معرض، حضرها أكثر من 2700 شريك تجاري ووُقِّعت خلالها 453 اتفاقية.





خاتمة

يأتي هذا التقرير السنوي ليعكس حجم الجهود والإنجازات التي كانت ثمرةً للدعم السخي من قيادتنا الرشيدة -يحفظها الله- والعمل المشترك لجميع شركاء منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

هذه النجاحات ليست سوى خطوة نحو سعيينا لإثراء تجربة ضيوف الرحمن وبناء وطنٍ مزدهرٍ يسهم في تحقيق تطلعاتنا جميعاً، ونؤكد على التزامنا الدائم بمواصلة العمل الجاد لخدمة ضيوف الرحمن وتقديم أفضل الخدمات لهم.

