مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

تقرير عن أعمال القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام

خلال عام 1445هـ

تقارير متخصصة وفق محطات رحلة الضيف (أكتوبر 2024م)

أحد مخرجات مشروع:

تأسيس مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

أوقاف AWQAF

حسابة

"إننا في هذه البلاد وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين نذرنا أنفسنا، قيادة وحكومة وشعبًا لراحة ضيوف الرحمن"

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

"هدفنا تيسير استضافة المزيد من الحجاج والمعتمرين
وتقديم خدمات ذات جودة عالية"

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان آل سعود

المحتويات

		الصفحة
1	مقدمة	08
2	الملخص التنفيذي	16
3	مؤشرات الأداء الرئيسية	23
4	احتياجات ضيوف الرحمن المسجد الحرام	30
4 - 1	احتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام وفق تصنيف الخدمات	32
4 - 2	الرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام	35
5	جهود القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ	48
6	رضا ضيوف الرحمن عن العمل غير الربحي بالمسجد الحرام	64
6 - 1	رضا المعتمرين عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام لعام 1445هـ	66
6 - 2	رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام لعام 1445هـ	72
7	التحديات والمقترحات، الفرص، والمبادرات	78
7 - 1	التحديات والمقترحات	79
7 - 2	الفرص والمبادرات	82
8	دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ	104

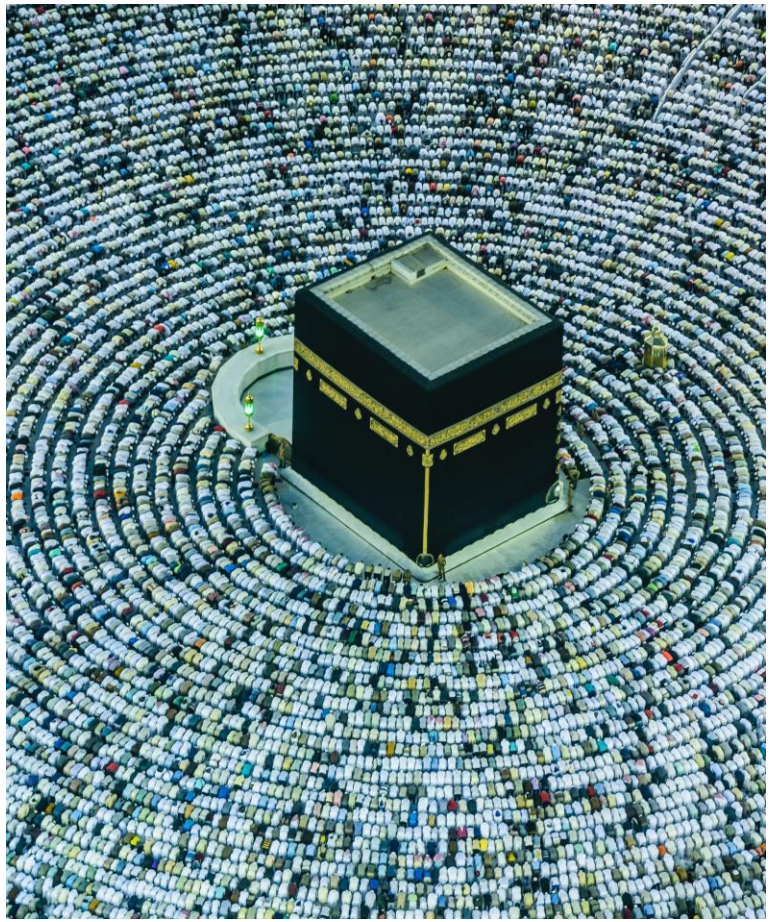
مُقدّمة

1

مكة المكرمة والمسجد الحرام قلب العالم الإسلامي، مقصداً للملايين من الحجاج والمعتمرين سنويًا. في هذا المكان الطاهر، تتجسد قيم التكافل والتضامن الإنساني بأوضح صورها، ومن هذا المنطلق فقد حظي كلاً من قطاع خدمة ضيوف الرحمن والقطاع غير الربحي باهتمام بالغ وعناية فائقة من القيادة الرشيدة _حفظها الله_ تجلت بإطلاق برنامج خدمة ضيوف الرحمن عام 1438هـ، تبعها إنشاء المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بعام 1440هـ، ومع الزيادة المستمرة في أعداد قاصدي بيت الله الحرام ولتلبية احتياجاتهم المتزايدة تسعى العديد من الجهات والمؤسسات والأفراد إلى تقديم خدمات نوعية متنوعة لضيوف الرحمن.

نقدم من خلال هذا التقرير تجربة المرصد في دراسة وتحليل احتياجات وخدمات ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي في المسجد الحرام؛ بغرض تحسين تجربة الضيف بالمسجد الحرام، وتحسين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي. وذلك انطلاقاً من دور "مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" في رصد جهود القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق أفضل الممارسات العالمية، وتوفير خريطة حرارية معلوماتية لجهود القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، والاحتياجات والفرص المتاحة والمساهمة في وضع إطار منظم للبيانات والمعلومات للعمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.

وتجدون بين أيديكم التقرير المتخصص عن العمل غير الربحي بالمسجد الحرام، لأعمال رصد جهود ومساهمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ والتي تعكس النتائج في هذا التقرير أهمية محطة المسجد الحرام نظرا لأنها تحظى بنسبة كبيرة من خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن مقارنة بغيرها من المحطات.



يحتوي التقرير المتخصص عن العمل غير الربحي بالمسجد الحرام، على المقدمة، والمنهجية المستخدمة في إعداد التقرير، بالإضافة إلى فصول متنوعة وهي: "مؤشرات الأداء الرئيسية للعمل غير الربحي بالمسجد الحرام، احتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام، جهود العمل غير الربحي للخدمات المقدمة بالمسجد الحرام، ومدى رضا ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين عنها، التحديات والمقترحات والفرص والمبادرات، ودليل الجهات غير الربحية التي تقدم خدمات بالمسجد الحرام"، ويهدف التقرير بشكل عام إلى:

تقديم مجموعة من الإحصاءات والمعلومات التي تسهم في استقراء الواقع والتخطيط لمستقبل دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن في المسجد الحرام. يصاحبُ ذلك حصراً لأهم الاحتياجات والخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، وأهم المبادرات المقترحة التي تعزز دور القطاع وتحقق أهدافه.

المسجد الحرام

يعد المسجد الحرام الهدف الأساسي لزيارة ضيوف الرحمن، وفيها يؤدي ضيف الرحمن أعمال المناسك؛ كالطواف حول الكعبة والسعي بين الصفا والمروة. كما يبقى ضيف الرحمن يتردد على المسجد الحرام طوال مدة إقامته بمكة المكرمة لأداء عدد من العبادات كالصلاة والاعتكاف والطواف حول البيت العتيق.

وتتمثل أهم الإجراءات في الوصول والطواف والسعي والصلاة في المسجد الحرام وساحاته، إضافة لمياه زمزم، وحفظ الحقائب ودورات المياه والوضوء، وغيرها من الخدمات العامة.

أبرز الجهات ذات العلاقة:

- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي
- الأمن العام - وزارة الداخلية
- الهيئة الملكية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة
- وزارة المالية
- وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
- لجنة السقيا والرفادة - إمارة منطقة مكة المكرمة
- هيئة الهلال الأحمر السعودي
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن
- الهيئة العامة للأوقاف

أبرز نقاط الاتصال:

- الوصول
- الساحات
- المسجد
- المسعى
- الطواف
- دورات المياه
- حفظ الحقائب
- زمزم
- الاستعلامات
- الاعتكاف

الاحتياجات والخدمات:

- التوعية والتثقيف
- الإرشاد
- مساعدات نقدية غير مباشرة
- العناية والرعاية
- مساعدات عينية
- الفعاليات
- التأهيل والتدريب
- الدراسات والأبحاث

أدوار الجهات ذات الصلة بالعمل غير الربحي بالمسجد الحرام

مرصد

الدور	المسؤول
رسم التوجهات والإشراف	مجلس الوزراء: رؤية المملكة 2030 ← مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية ← برنامج التحول الوطني "القطاع غير الربحي"، برنامج خدمة ضيوف الرحمن "قطاع خدمة ضيوف الرحمن"
الاستراتيجية والتنظيم	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ← الجمعيات والمؤسسات الأهلية؛ الهيئة العامة للأوقاف ← الأوقاف؛ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ← المسؤولية الاجتماعية؛ اللجنة الوطنية للتطوع - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ← التطوع
التصريح وإدارات العمليات	تحديد الاحتياج وصناعة الفرص والتصاريح والمراقبة؛ البيانات؛ منصات التمويل
تنفيذ العمليات (الخدمات والتشغيل)	الجمعيات الأهلية، المؤسسات الأهلية، الأوقاف، برامج المسؤولية الاجتماعية، والعمل التطوعي

المصطلحات والتعريفات

1

القطاع غير الربحي

منظومة الأنشطة الأهلية والخدمات التطوعية والمنظمات غير الحكومية، التي لا تقصد الربح أساسا، وتهدف إلى تحقيق غرض من أغراض البر، أو التكافل، أو التعاون، أو التنمية الاجتماعية، أو غيرها من أغراض النفع العام أو المخصص.

2

المراحل ونقاط الاتصال

المراحل ونقاط الاتصال المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل وعشر نقاط اتصال رئيسية.

3

الاحتياجات

ما يعبر عنه ضيوف الرحمن ومشرفو مقدمي الخدمات كمتطلبات خلال رحلة الضيف.

4

الخدمات

منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم.

5

المبادرات

مجموعة الحلول والمقترحات الموجهة نحو سد الفجوات المرصودة في إطار الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

6

التصنيفات

التصنيفات الرئيسية والفرعية للاحتياجات والخدمات ذات العلاقة بالعمل غير الربحي لضيوف الرحمن والتي تم مواءمتها مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

خدمات القطاع غير الربحي

مرصد

تصنف الخدمات المُقدمة من القطاع غير الربحي بشكل عام في **9 تصنيفات رئيسة و 33 تصنيف فرعي**، ينبثق عنها **86 نوع خدمة**، يتم تقديمها لتحسين وتعزيز رحلة ضيوف الرحمن عبر مختلف المحطات.

التوعية والتثقيف

تهدف هذه الخدمات إلى نشر الوعي بين ضيوف الرحمن، وتتمثل في: التوعية الدينية ويتمثل جلها في التوعية بأداء المناسك والأمور الشرعية، إضافة إلى التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بالإقامة في المملكة، بجانب التوعية والثقيف بجوانب الصحة والأمن والسلامة، دون إغفال للجوانب التثقيفية لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.

الإرشاد

تُعد خدمات الإرشاد من أهم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ لما لها من تأثير مباشر في أداء الضيوف لمناسكهم بيسر وسهولة وطمأنينة، ويأتي على رأسها خدمات الإرشاد المكاني والإرشاد الديني.

العناية والرعاية

تهدف إلى تقديم أقصى قدر من العناية والرعاية لضيوف الرحمن. وتتمثل في الخدمات الصحية والإسعافية، وتوفير المستلزمات الطبية، ودعم ومساندة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى المنومين بالمستشفيات، كذلك دعم ومساندة الفاقدين لأمتعتهم، وتوفير مواقع لرعاية الأطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك، فضلا عن المساعدات في الحالات الطارئة

مساعدات نقدية غير مباشرة

تتمثل في الدعم النقدي غير المباشر الذي يمنحه القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ كالنفقات التي يتحملها القطاع عوضاً عن المستفيدين؛ تحمل نفقات غير القادرين على أداء الحج، أو العمرة، أو الزيارة، تحمل تكاليف السكن والضيافة، وتحمل تكاليف النقل.

المساعدات العينية

يسعى القطاع غير الربحي إلى تقديم أفضل خدمات المساعدات العينية لضيوف الرحمن؛ لتيسير رحلتهم بتوفير كافة متطلباتهم واحتياجاتهم مثل الوجبات والمياه والمستلزمات الشخصية ذات العلاقة بأداء النسك، والأدوات المساعدة والهدايا التذكارية.

الفعاليات

تعتبر الفعاليات أحد أهم وسائل إثراء تجربة ضيوف الرحمن الفريدة مما يعكس الصورة الذهنية عن المملكة وأهلها لديهم. وتأتي خدمات الاستقبال والتوديع بمنافذ القدوم والمغادرة، وأماكن الضيافة على رأس الفعاليات المقدمة دون إغفال للجوانب المعرفية من خلال المعارض والندوات والمحاضرات الدينية.

تطوير وصيانة المرافق

يُخصص القطاع غير الربحي جانب من إمكاناته لتطوير وتحسين المرافق والخدمات بالمساجد ومرافقها وتأهيلها وتوسعتها على طرق مرور ضيوف الرحمن والمدن التي يتواجدون بها وكذلك المواقيت التي يحرمون منها، والمواقع الإثرائية التي يزورونها.

التأهيل والتدريب

تنضوي خدمات التأهيل والتدريب تعريف ضيوف الرحمن بالقوانين والإجراءات والخدمات المقدمة، تطوير المعارف والمهارات لدى العاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن بغية تقديم أفضل الخدمات وفق أفضل الممارسات العالمية والمعايير الدولية وبما يتناسب مع خصائص ضيوف الرحمن ويلبي توقعاتهم.

الدراسات والأبحاث

تُعد الدراسات والأبحاث المتعلقة بضيوف الرحمن وقياس مدى رضاهم عن جودة الخدمات المُقدمة لهم عبر كافة نقاط اتصالهم برحلتهم واحتياجاتهم منها أحد أهم المؤشرات لمتخذي القرار للعمل على تحسين جودة تلك الخدمات وتلبية احتياجاتهم منها، كما إن لها دور هام في عمليات التنسيق والتكامل بين كافة الجهات العاملة في منظومة الحج والعمرة لما لها من تأثير إيجابي في رفع معدلات الرضا لدى ضيوف الرحمن ورفع كفاءة الخدمات وتطوير عمل المنظومة بشكل عام، ويساهم القطاع غير الربحي في مثل هذه الخدمات لتحقيق الأهداف السابقة.

منهجية إعداد التقرير

1 مرحلة جمع البيانات

- **رصد ميداني**
  توثيق نصي ومرئي للخدمات والاحتياجات بمحطات رحلة الضيف المختلفة
- **استطلاع رأي**
  التعرف على احتياجات ضيوف الرحمن بمحطات الرحلة ومدى رضاهم عن التجربة
- **البيانات التنسيقية من مقدمي الخدمات**
  الحصول على بيانات الخدمات التي تم تقديمها والتحديات والمقترحات وفرص التحسين
- **جلسات تركيز خبراء**
  التعرف على التحديات التي تواجه القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن وفرص التحسين المتاحة

2 مرحلة تحليل البيانات

- تحليل الاحتياجات
- تحليل الخدمات
- تحليل وتحديد الفجوات

3 النتائج وبناء المبادرات

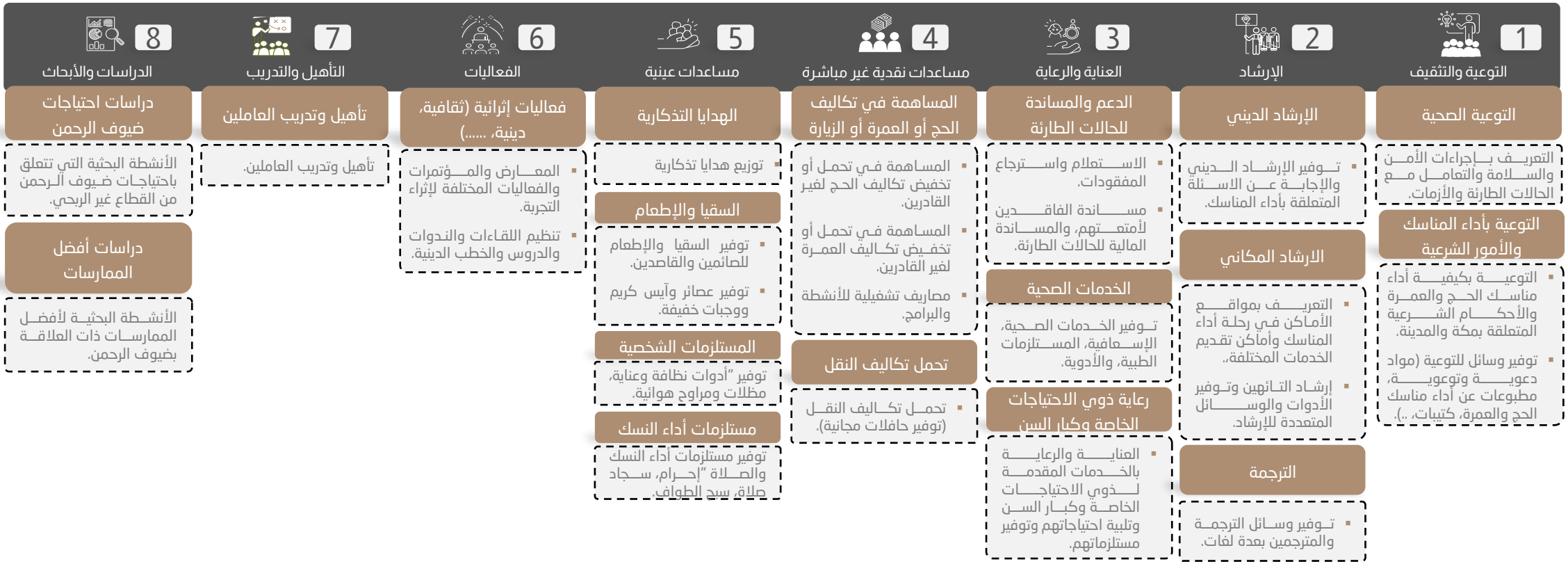
- تحديد فرص التحسين
- تطوير وبناء المبادرات

الملخص التنفيذي

2

تصنيف خدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام

يستعرض الشكل التالي أنواع الخدمات المُقدمة من القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام وفق 8 تصنيفات رئيسية والتصنيفات الفرعية المنبثقة عنها



ملخص العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

360 جمعية
عدد الجمعيات الأهلية التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن خلا عام 1445هـ

106 جمعية
عدد الجمعيات الأهلية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام

+29%
نسبة الجمعيات الأهلية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام من إجمالي الجمعيات المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن

294 خدمة
تكرار الخدمات التي قدمت بالمسجد الحرام من قبل الجمعيات الأهلية

+138,6 مليون
عدد المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية بالمسجد الحرام

24 وقف
عدد الأوقاف التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن بشكل عام

13 وقف
عدد الأوقاف التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام

+54%
نسبة الأوقاف التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام من إجمالي الأوقاف المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن

35 خدمة
تكرار الخدمات التي قدمت بالمسجد الحرام من قبل الأوقاف

+2,8 مليون
عدد المستفيدين من خدمات الأوقاف بالمسجد الحرام

9 مؤسسات
عدد المؤسسات الأهلية التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن بشكل عام

2 مؤسستين
عدد المؤسسات الأهلية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام

+22%
نسبة المؤسسات الأهلية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام من إجمالي المؤسسات المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن

3 خدمات
تكرار الخدمات التي قدمت بالمسجد الحرام من قبل المؤسسات الأهلية

55 ألف
عدد المستفيدين من خدمات المؤسسات بالمسجد الحرام

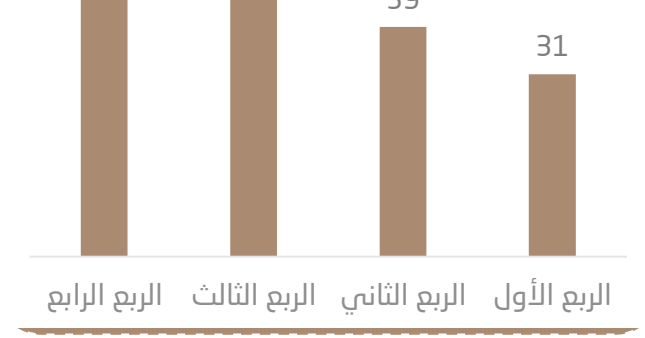
المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الاستمارة الإلكترونية لحصر جهود المنظمات غير الربحية

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

المنظمات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

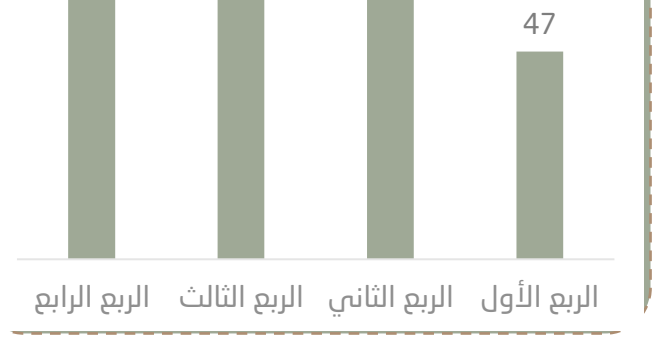
121 منظمة

عدد المنظمات* التي لها مساهمات لخدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ



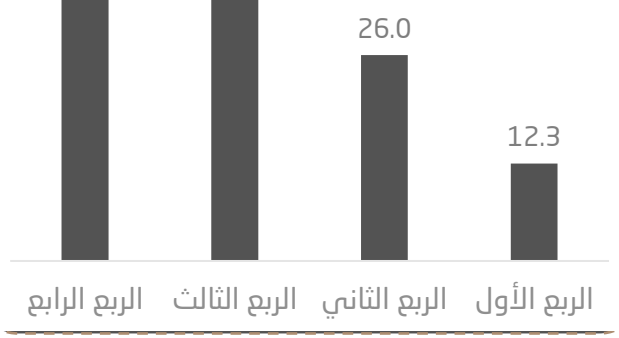
332 خدمة

تكرار تقديم خدمات ومنتجات العمل غير الربحي لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ



+141 مليون مستفيد

إجمالي تكرار أعداد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ



* المنظمات تشمل: جمعية أهلية، مؤسسة أهلية، وقف.
*من الممكن أن تقدم الجمعية الواحدة خدمات في أكثر من نقطة اتصال.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الاستمارة الإلكترونية لحصر جهود المنظمات غير الربحية

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

مصفوفة الخدمات المُقدمة لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

	التوعية والتثقيف	الإرشاد	العناية والرعاية	مساعدات عينية	الفعاليات	مساعدات نقدية غير مباشرة	الدراسات والأبحاث	التأهيل والتدريب	إجماليات
خدمات	13	11	24	267	4	9	2	1	331
مساهمة مالية	2,041,233	3,645,000	4,848,289	255,453,330	158,706	5,802,042	2	150,000	272, 098,602
مستفيدين	3,546,571	507,751	606,658	136,767,981	116,147	3,634	1	15,000	141,563,743

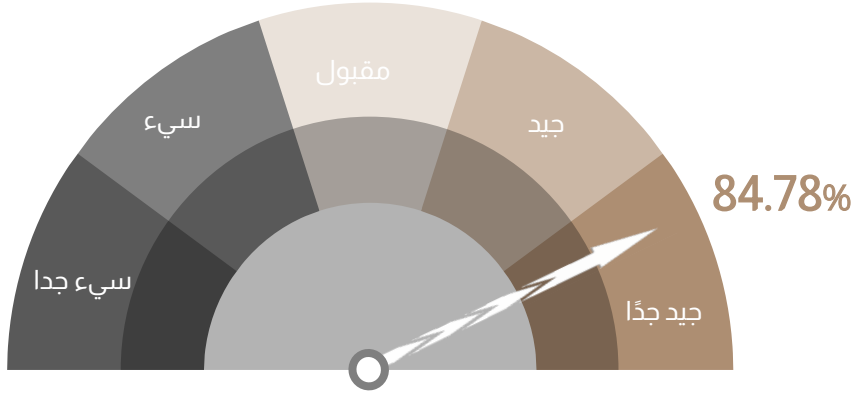
تأتي المساعدات العينة في مقدمة الخدمات التي يتم تقديمها بالمسجد الحرام ، حيث تعتبر خدمات السقيا والإطعام هي الأكثر من حيث الحجم والتكلفة وعدد المستفيدين

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الاستمارة الإلكترونية لحصر جهود المنظمات غير الربحية

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

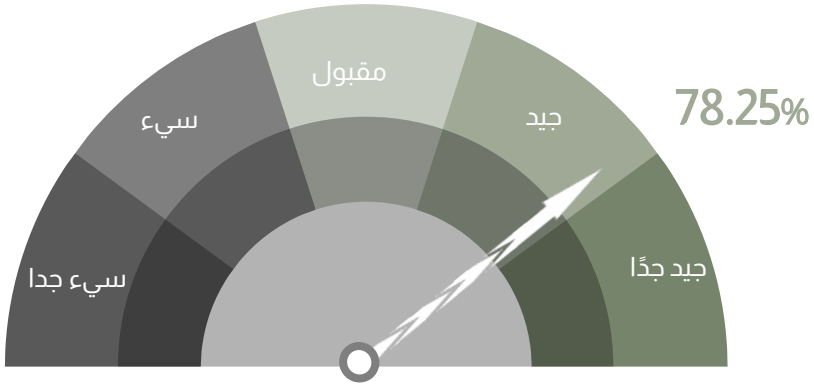
الرضا العام عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

موسم عمرة رمضان 1445هـ



معدل رضا المعتمرين من خارج المملكة

موسم حج 1445هـ



معدل رضا الحجاج من خارج المملكة

مؤشر رضا الضيف يتراوح بين الصفر والمئة نقطة، كلما اقترب من الصفر دل ذلك على تدني مستوى رضا الضيف عن الخدمات غير الربحية المُقدمة بالمحطة، وكلما اقترب من المئة دل ذلك على ارتفاع مستوى رضا الضيف.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن بموسمي حج وعمرة رمضان 1445هـ.

أبرز خدمات القطاع غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام،
والتي تحتاج إلى التحسين لتلاقي تطلعات الضيوف وتُحقق التميز

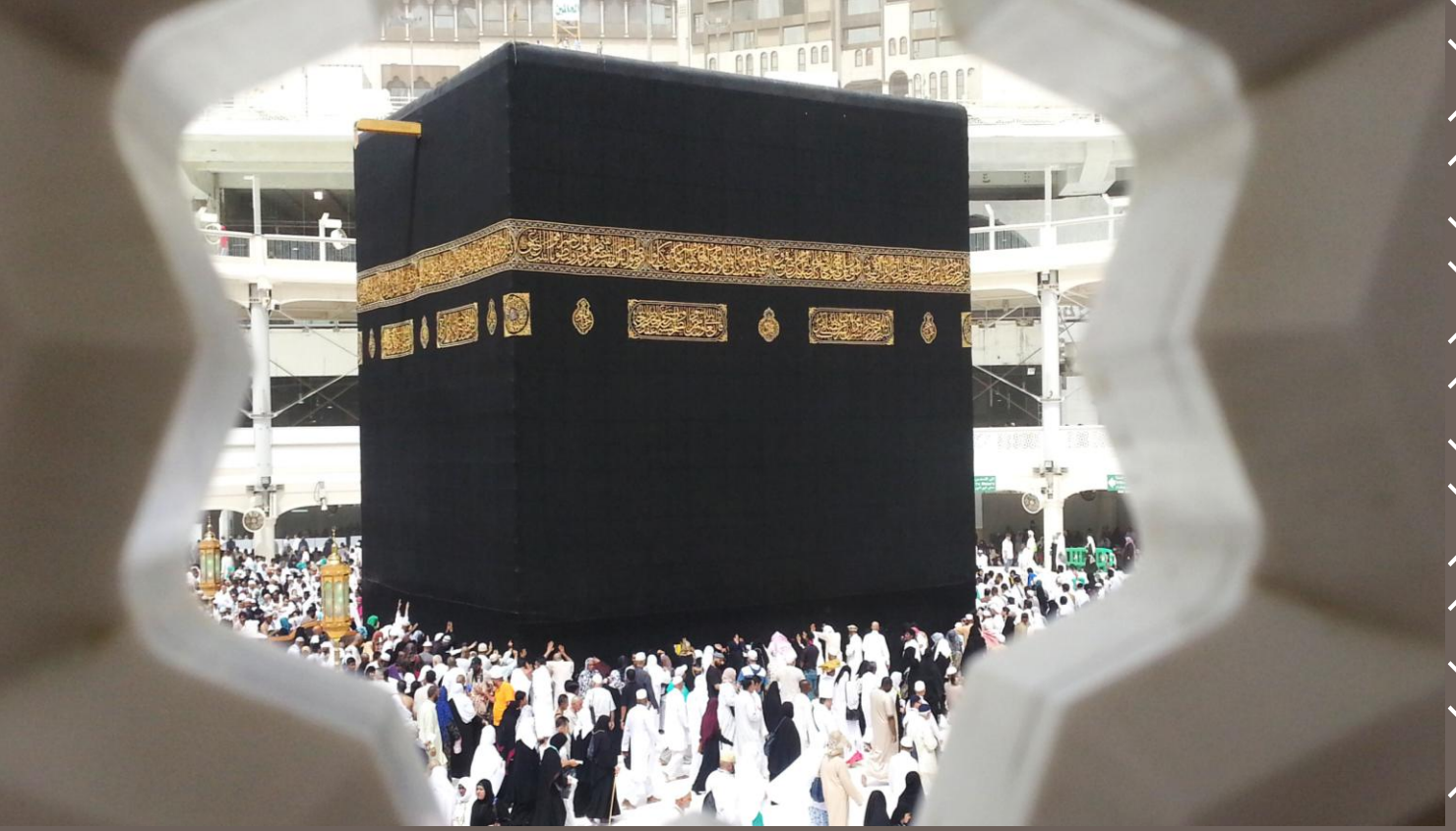
العمرة

1. الاستعلام واسترجاع المفقودات
2. التوعية بالإجراءات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة
3. توفير شواحن ومستلزمات الجوال والإنترنت اللاسلكي
4. وسائل الترجمة وتسهيل التواصل

الحج

1. الاستعلام واسترجاع المفقودات
2. توفير شواحن ومستلزمات الجوال والإنترنت اللاسلكي
3. توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية
4. تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين خدمات ضيوف الرحمن (الخدمات التي حصلت على درجات رضا منخفضة)



مؤشرات الأداء الرئيسية

3

توزيع المنظمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ

مرصد

***393** منظمة

منظمة غير ربحية (جمعية أهلية، مؤسسة أهلية، وقف) تم رصد خدماتها لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ.

121 منظمة

قدمت خدمات لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ.

+30%

من المنظمات غير الربحية التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ، قُدمت خدمات بالمسجد الحرام.

مرحلة الانطباع الأول			مرحلة أداء النسك			مرحلة إثراء التجربة		
ما قبل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد الحرام	المسجد النبوي	المشاعر المقدسة	الضيافة بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	المواقع الإثرائية بمكة	المواقع الإثرائية بالمدينة
204 منظمة	33 منظمة	78 منظمة	121 منظمة	27 منظمة	78 منظمة	68 منظمة	5 منظمة	11 منظمة	7 منظمة

* إجمالي عدد المنظمات غير الربحية العاملة في خدمة ضيوف الرحمن لا يساوي مجموع أعداد المنظمات العاملة في كل محطة، حيث قدمت بعض المنظمات خدمات في أكثر من محطة.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية. (الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

توزيع الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ

***1,340** خدمة
عدد الخدمات غير الربحية التي تم رصد تقديمها لضيوف الرحمن خلال عام 1445 هـ

332 خدمة
تم تقديمها لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

+24%
من الخدمات غير الربحية التي قدمت لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ، قُدمت بالمسجد الحرام.

مرحلة الانطباع الأول			مرحلة أداء النسك			مرحلة إثراء التجربة			
ما قبل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد الحرام	المسجد النبوي	المشاعر المقدسة	الضيافة بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	المواقع الإثرائية بمكة	المواقع الإثرائية بالمدينة
433 خدمة	85 خدمة	126 خدمة	332 خدمة	72 خدمة	107 خدمة	149 خدمة	7 خدمة	19 خدمة	10 خدمة

* إجمالي عدد الخدمات المقدمة في خدمة ضيوف الرحمن يمثل تكرار تلك الخدمات.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

توزيع المساهمة المالية وفقاً لمحطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ

+492 مليون ريال
حجم المساهمة المالية للقطاع غير الربحي لضيوف الرحمن على كامل محطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ.

+272 مليون ريال
حجم المساهمة المالية للقطاع غير الربحي لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ.

+55%
تزيد المساهمة المالية بالمسجد الحرام بأكثر من نصف المساهمات الإجمالية لخدمات للقطاع غير الربحي لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ.

مرحلة الانطباع الأول			مرحلة أداء النسك			مرحلة إثراء التجربة		
ما قبل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد الحرام	المسجد النبوي	المشاعر المقدسة	الضيافة بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	المواقع الإثرائية بمكة	المواقع الإثرائية بالمدينة
+52,5 مليون	+16,2 مليون	+14 مليون	+272 مليون	+28,8 مليون	+72,7 مليون	+29,6 مليون	+408 ألف	+2,6 مليون	+3,40 مليون

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

توزيع المستفيدين وفقاً لمحطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ

+268 مليون مستفيد
عدد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن على كامل محطات رحلة الضيف خلال عام 1445 هـ.

+141 مليون مستفيد
عدد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ.

+52%
يزيد عدد المستفيدين بالمسجد الحرام بأكثر من نصف عدد المستفيدين الإجمالي من خدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ.

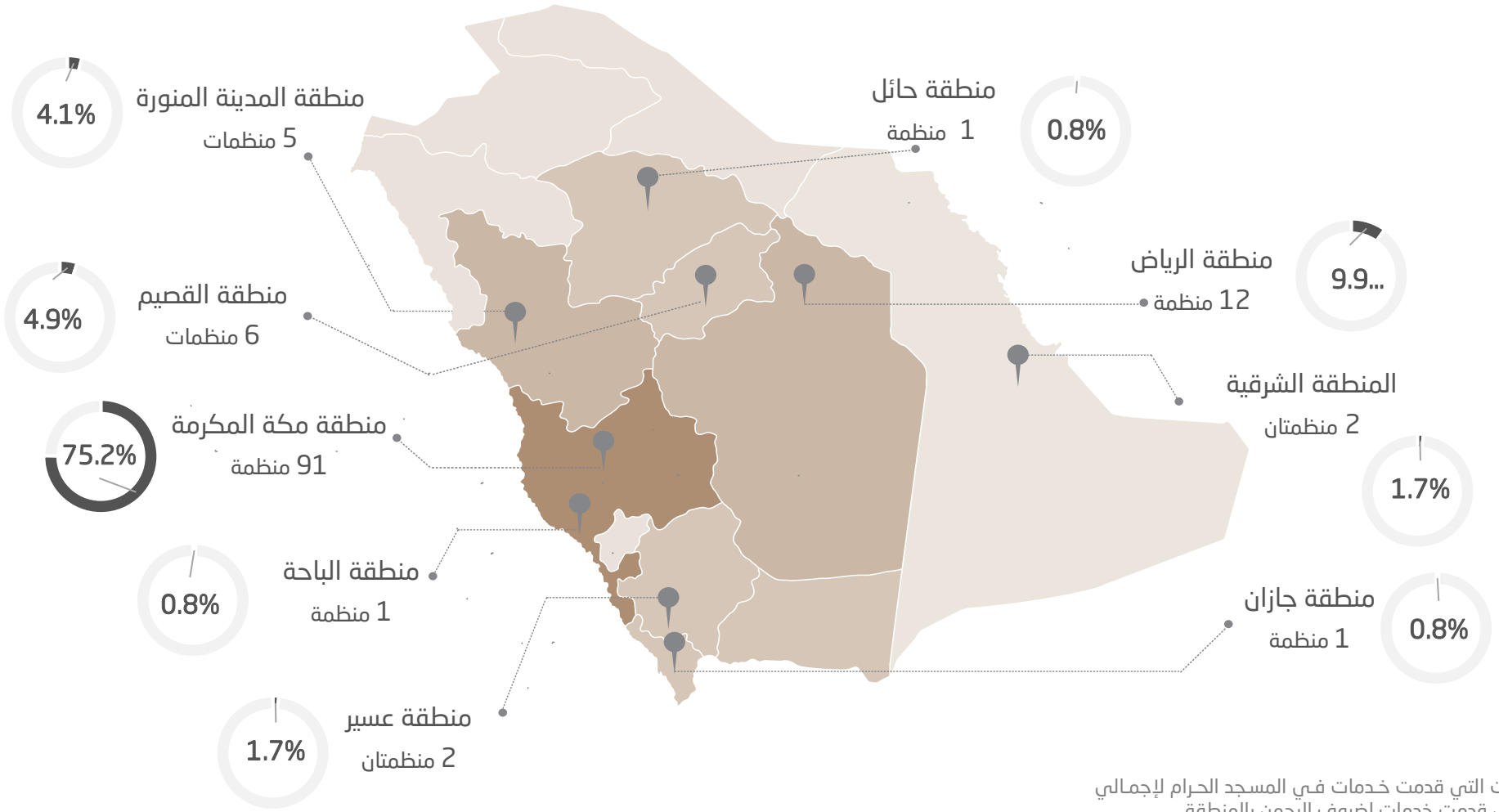
مرحلة الانطباع الأول			مرحلة أداء النسك			مرحلة إثراء التجربة		
ما قبل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد الحرام	المسجد النبوي	المشاعر المقدسة	الضيافة بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	المواقع الإثرائية بمكة	المواقع الإثرائية بالمدينة
+1,01 مليون	+7,7 مليون	+29,6 مليون	+141 مليون	+31,4 مليون	+46,6 مليون	+8,3 مليون	+529 ألف	+600 ألف	+877 ألف

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن – استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

المنظمات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

التوزيع العددي للمنظمات وفقًا للمنطقة الإدارية



+75%

تتركز معظم المنظمات المقدمة لخدمات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن بمنطقة مكة المكرمة

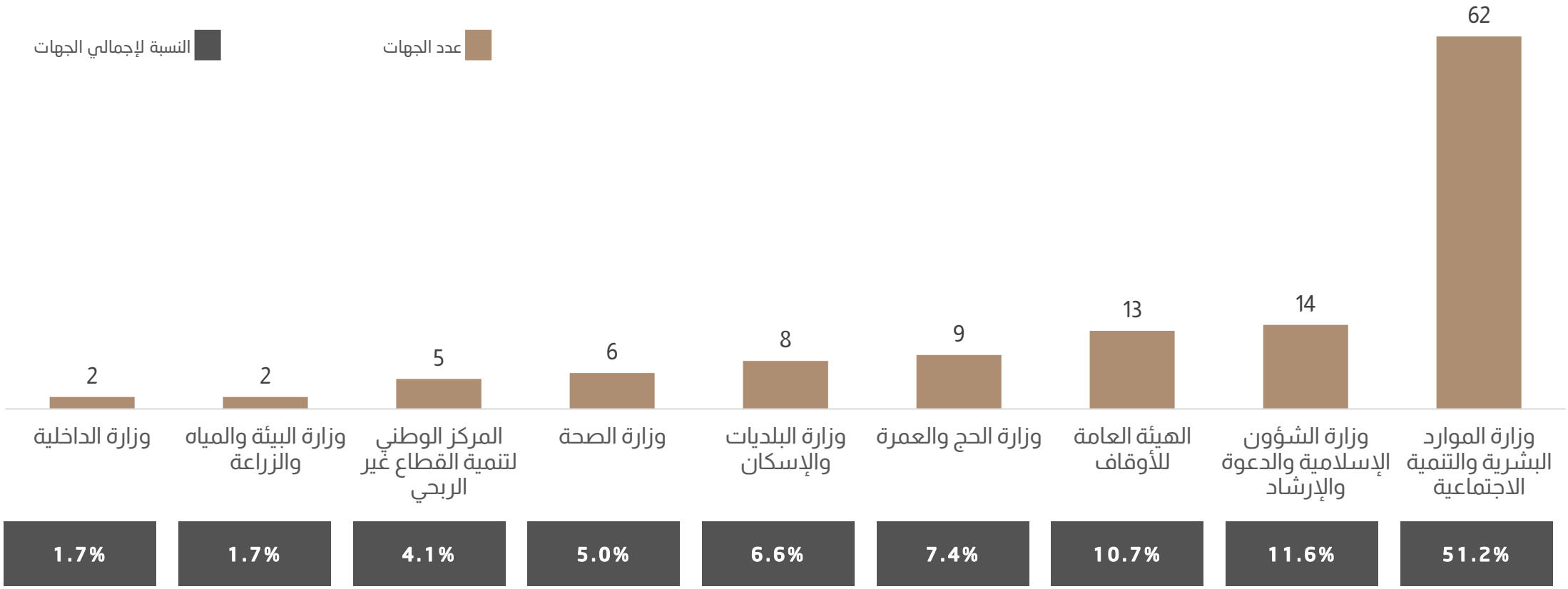
نسبة المنظمات التي قدمت خدمات في المسجد الحرام لإجمالي المنظمات التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن بالمنطقة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن – استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

توزيع الجهات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام وفقاً لجهة الإشراف

121 عدد الجهات التي ساهمت في خدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال موسم حج **1445**هـ

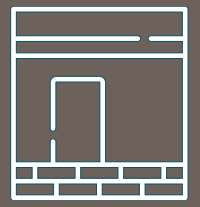


المصدر: الاستبيان الإلكتروني مقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية – المؤسسات الأهلية –الأوقاف)

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

احتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

4



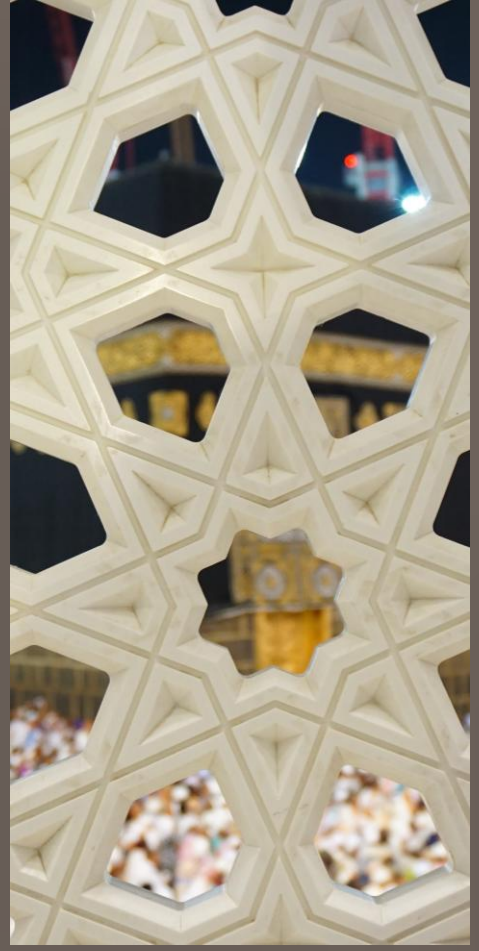
يستعرض هذا الفصل أهم احتياجات ضيوف الرحمن من العمل غير الربحي وذلك من خلال قسمين رئيسين:

المسجد الحرام

4-1 يُعنى القسم الأول باستعراض نتائج الاحتياجات حسب تصنيف الخدمات للعمل غير الربحي بالمسجد الحرام. شاملا مؤشر شدة الاحتياج بموسم عمرة رمضان 1445هـ وموسم الحج للعام نفسه.

4-2 فيما يستعرض القسم الثاني نماذج للرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام.

هذا القسم تم إعداده بناءً على نتائج استطلاع رأي ضيوف الرحمن والرصد الميداني للاحتياجات



4-1

احتياجات ضيوف الرحمن بمحطة المسجد الحرام

احتياجات* ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام

شدة الاحتياج* حسب نوع الخدمة من منظور الضيف

نوع الاحتياج/ الخدمة	عمرة رمضان 1445هـ (نقطة)	حج 1445هـ (نقطة)
توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	7.34	6.15
إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	6.75	6.11
التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	6.54	5.12
توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	6.43	5.11
التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية, كحلقات تحفيظ القرآن, الدروس, الفتاوى, حلقات العلم,....	6.40	5.16
التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء النسك	6.35	5.26
التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	6.27	4.80
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام, سجادات الصلاة, سبح الطواف	6.21	5.44
تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية أثناء التواجد بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	6.18	5.37
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت اللاسلكي	6.07	4.46
توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	6.00	4.29
تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة أثناء أداء المناسك	5.96	4.77
الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها	5.89	4.19
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية	5.87	4.56
توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	5.63	5.54
توفير مواقع لرعاية الأطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك لضيوف الرحمن	5.19	2.78

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي ضيوف الرحمن

■ الأعلى احتياجا

* مؤشر شدة الاحتياج يتراوح بين الواحد والعشر نقاط، كلما اقترب من الصفر دل ذلك على تدني احتياج الضيوف للخدمة، وكلما اقترب من العشر نقاط دل ذلك على ارتفاع شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة.

تأتي خدمة السقيا والإطعام كاحتياج أول لكل من الحجاج والمعتمرين.

وجاءت خدمة إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني كثاني أكثر احتياج للحجاج والمعتمرين.

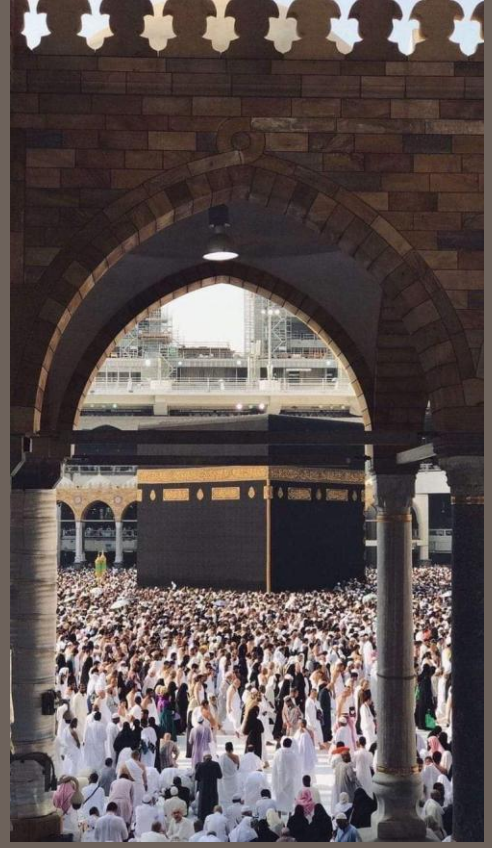
فيما جاءت خدمة التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية للمعتمرين.

وجاءت خدمة توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية للحجاج.

أبرز الاحتياجات بالمسجد الحرام التي تم استخلاصها من واقع مقترحات الضيف

تـوفير أمـاكن لحفـظ الأمتعـة والمفقودات	توفير خدمات الإنترنت المجاني	تـوفير وسـائل نقـل للمرضـى وكبار السن من مداخل الحرم لمقر إقامتهم	توفير أكبر عدد من المترجمين والمرشدين في الحرم المكي	تـوفير حلقـات لتعلـيم القـرآن الكريم في المصليات
توفير أماكن لحفظ الأحذية	لوحـات إلكترونيـة إرشـادية وتوضـيحية للمصـليات والمراحيض في الممرات	تـوفير الكراسـي للراحـة والجلوس في الطرقات للحرم المكي	التيسـير فـي نظـام تصـريح الاعتكاف	توفير الأدوية لأصحاب الأمراض المزمنـة
توزيع مطويات وإرشادات حول أداء مناسـك العمـرة بلغـات مختلفة	توفير مياه زمزم في الفنادق وأماكن سكن الحجاج	تنظـيم تفـويج توزيـع الإفطـار للصائمين	تطـوير خـدمات التوجيـه والإرشاد المكاني	توضـيح مواعيـد الحلقـات والدروس الدينية
	تـوفير القـرآن الكـريم باللغـة الأردية في الحرم المكي	وضع إرشادات لتوضيح الطرق داخـل الحـرم والسـلالم الكهربائي	توفير السحور للمعتمرين	

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي ضيوف الرحمن



4-2

الرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توعية ضيوف الرحمن بالأمور الشرعية للحد من الظواهر الخاطئة (تغطية رأس المحرم)

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير كتب توعوية دينية بلغة الضيف

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير فرق تطوعية لتوعية ضيوف الرحمن من النساء عن السلوك الخاطئ (كشف الشعر)

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير حلقات لتصحيح التلاوة داخل المسجد الحرام

الموقع: المسجد الحرام - الدور الأول

وصف الاحتياج: توفير لوحات توعوية عن الحلاقة الآمنة

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير مواد دعوية بعدة لغات لضيوف الرحمن

الموقع: المسجد الحرام - الطواف

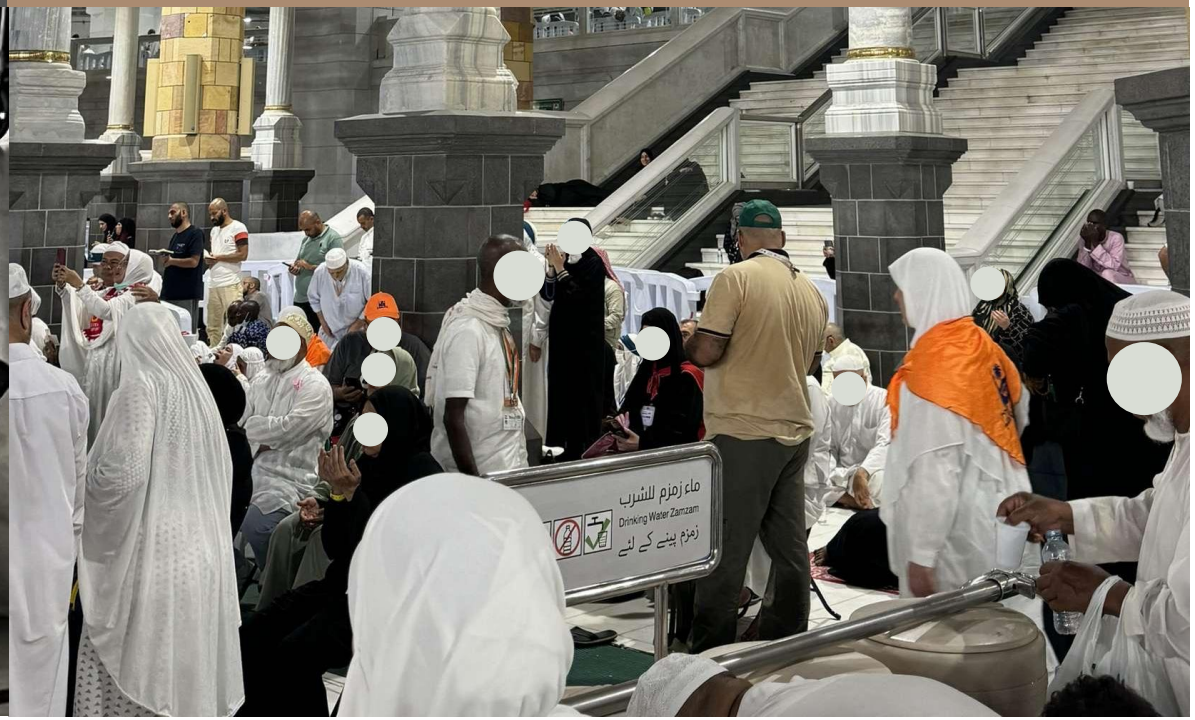
المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

الإرشاد

وصف الاحتياج: توفير مرشدين ومرشدات بالإرشاد للمصليات المخصصة

الموقع: المسجد الحرام - البدروم

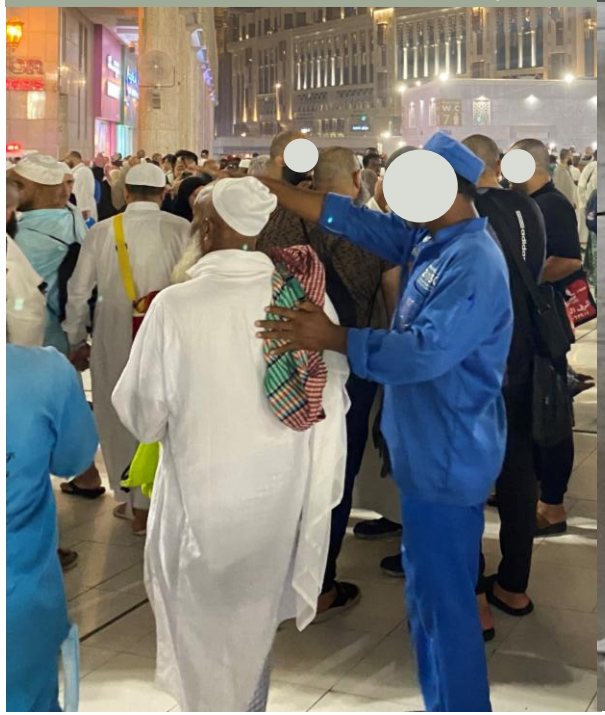


وصف الاحتياج: توعية الحجاج والمعتمرين بالإرشاد الديني

الموقع: المسجد الحرام - المسعى المروة

وصف الاحتياج: توفير متطوعين جوالة للإرشاد مكاني

الموقع: الساحات الخارجية بالمسجد الحرام



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير مرشدين ومرشدات يتحدثون لغات متعددة لإرشاد الحاج والمعتمر

الموقع: المسجد الحرام - البدروم

وصف الاحتياج: توفير مرشدين متطوعين للتصدي لظاهرة الافتراش

الموقع: الساحات الخارجية بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير مرشدين لتوجيه الحجاج والمعتمرين بالطواف داخل المسارات المخصصة لهم (مسارات ذوي الاحتياجات الخاصة)

الموقع: المسجد الحرام - الطواف الدور الأول

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير متطوعين بعربات لدفع لذوي الإعاقة

الموقع: المسجد الحرام - الدور الأول

وصف الاحتياج: التوسع في توفير أماكن مخصصة لرعاية الأطفال والتعريف بمواقعها

الموقع: المسجد الحرام - توسعة الملك عبدالله

وصف الاحتياج: توفير مظلات وقائية لتخفيف أشعة وحرارة الشمس

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير متطوعين لدفع عربات كبار السن ومساعدتهم

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير فرق تطوعية إسعافية لمساعدة ضيوف الرحمن

الموقع: المسجد الحرام - المسعى الدور الأول

وصف الاحتياج: توفير جوالة إسعافية لمساعدة ضيوف الرحمن بالساحات الخارجية

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: القيام بتحمل تكاليف العربات المدفوعة لكبار السن وذوي الإعاقة

الموقع: المسجد الحرام - الدور الأول

وصف الاحتياج: القيام بتحمل تكاليف النقل من مكة إلى المدينة

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: القيام بتحمل تكاليف السكن عن ضيوف الرحمن المحتاجين منهم

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير أكياس للأحذية

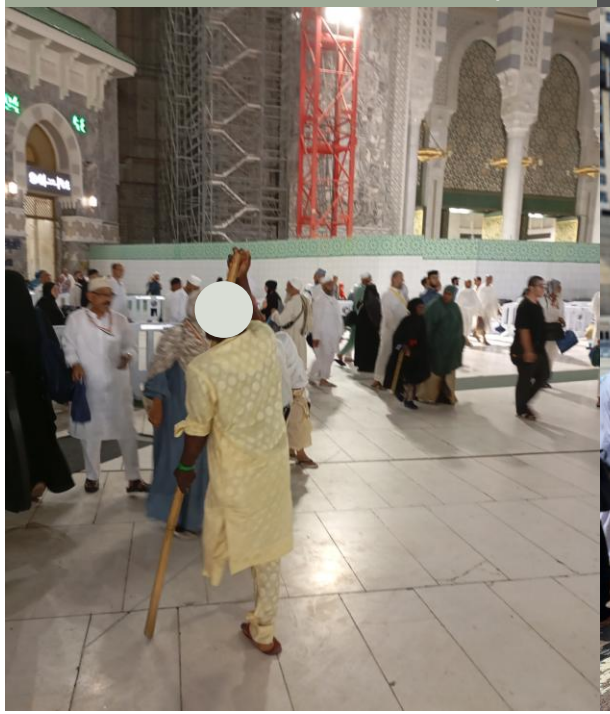
الموقع: المسجد الحرام - الدور الأول

وصف الاحتياج: توفير مظلات شمسية لضيوف الرحمن

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير المستلزمات اللازمة لذوي الإعاقة

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير عربات كهربائية لكبار السن وذوي الإعاقة

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير أحذية لضيوف الرحمن

الموقع: الساحات الغربية المسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير مصاحف بلغة ضيف الرحمن

الموقع: صحن المطاف المسجد الحرام - البدروم

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير معرض مصغر بالساحات لإبراز معالم مكة وتصوير ضيوف الرحمن

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير فرق تطوعية لتصوير ضيوف الرحمن

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: القيام بمبادرة صورتك ذكرى لضيوف الرحمن بحيث تحظى بلحظات ذكرى مميزة لضيف الرحمن

الموقع: الساحات الغربية للمسجد الحرام

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

وصف الاحتياج: تطوير مناطق شرب المياه والعمل على آلية الحد من هدر المياه بالطرقات

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: تخصيص مسار لذوي الإعاقة البصرية

الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير صناديق لحفظ الأمتعة داخل المسجد الحرام

الموقع: صحن المطاف للمسجد الحرام - البدروم

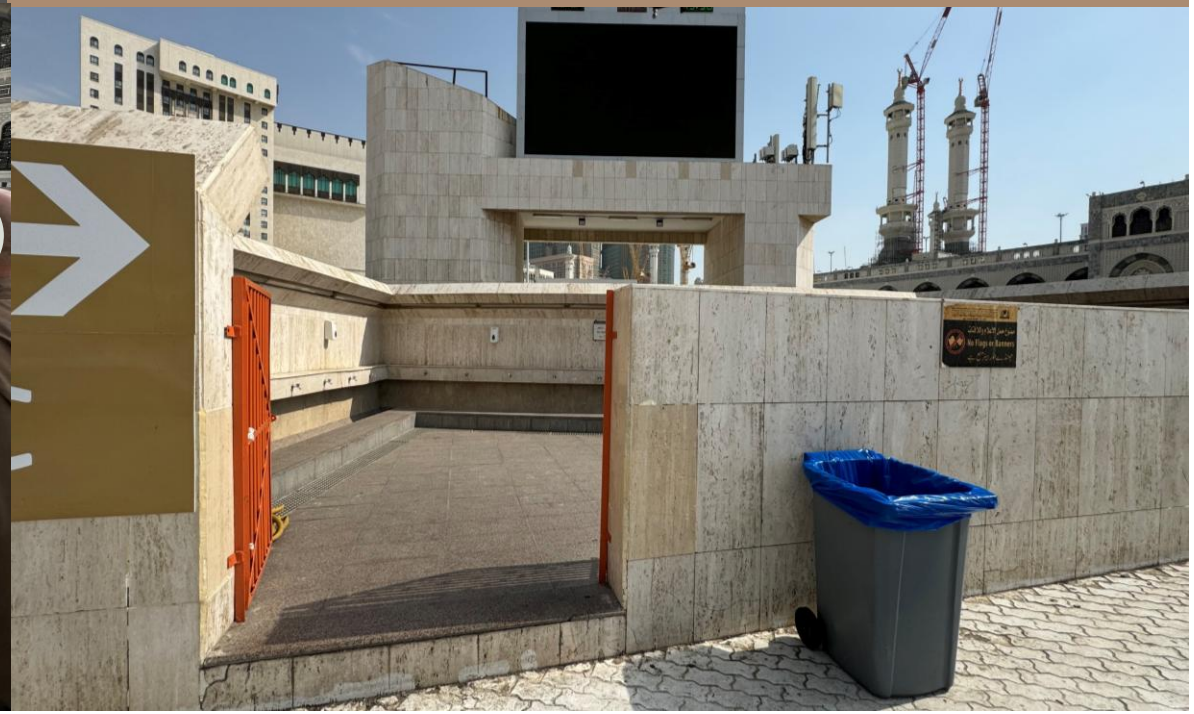
المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

نماذج من الرصد الميداني للاحتياجات بالمسجد الحرام

تطوير وصيانة المرافق

وصف الاحتياج: تغطية المواضئ لضيوف الرحمن لتخفيف درجة الحرارة

الموقع: الساحات الشرقية للمسجد الحرام

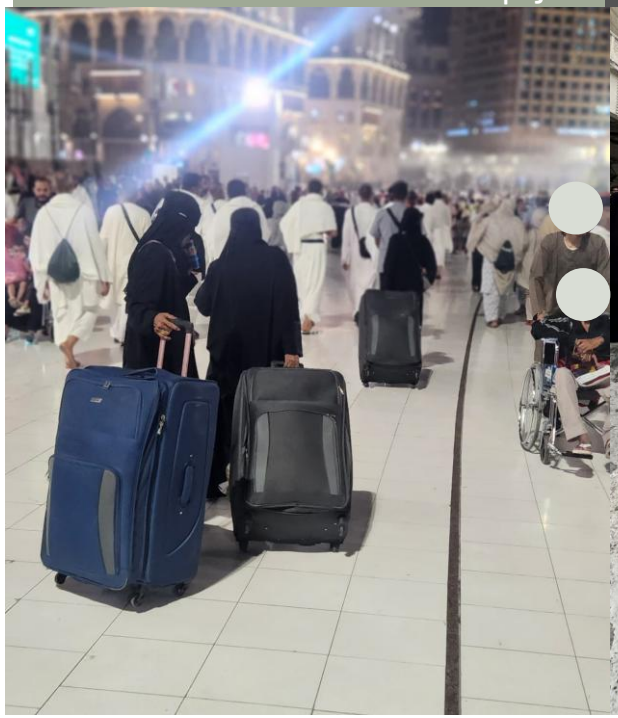


وصف الاحتياج: تطوير وتهيئة مسارات المشاة

الموقع: الساحات الشرقية للمسجد الحرام

وصف الاحتياج: توفير أماكن لحفظ الامتعة بساحات المسجد الحرام

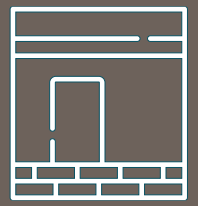
الموقع: الساحات الجنوبية للمسجد الحرام



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للاحتياجات

جهود القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

5



يستعرض هذا الفصل جهود العمل غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن لتلبية احتياجات الضيوف وذلك من خلال مصفوفة الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام

المسجد الحرام

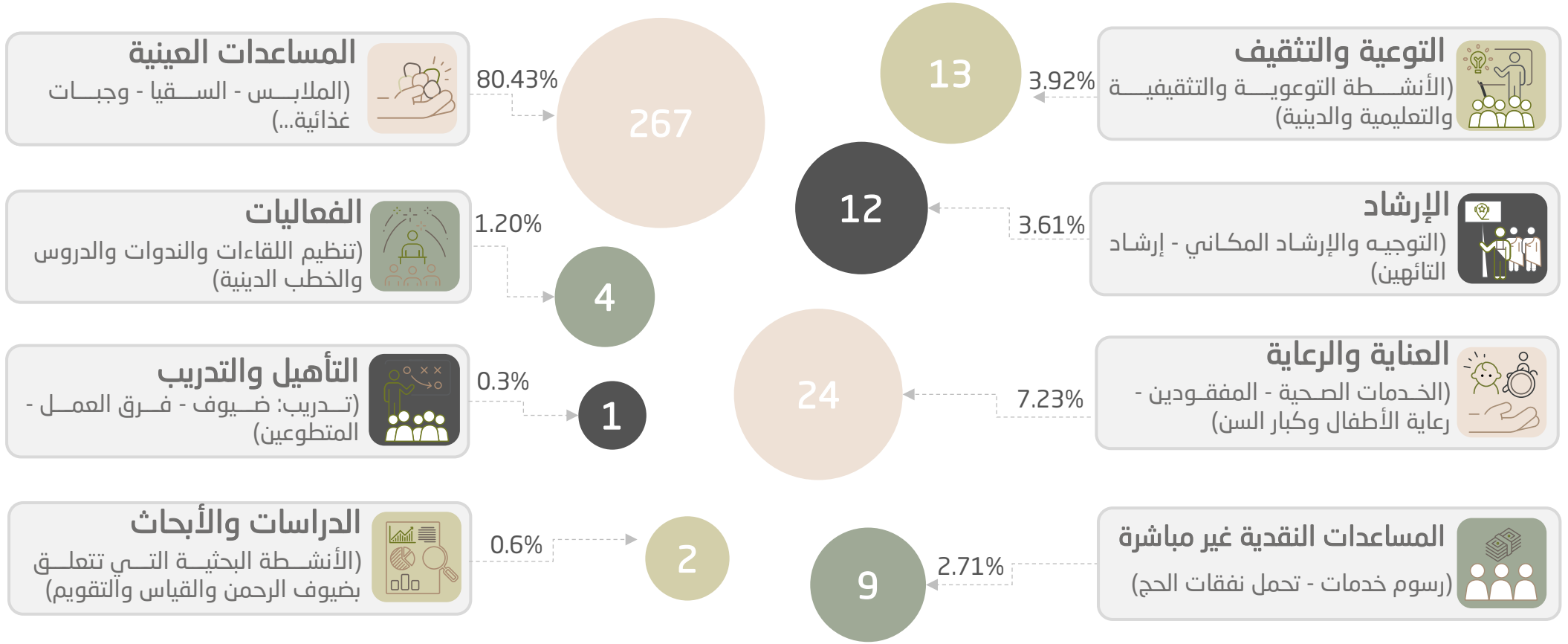
حيث يستعرض إحصاءات الخدمات المُقدمة، وعدد المستفيدين من قبل المنظمات (الجمعيات الأهلية، المؤسسات الأهلية، الأوقاف) ، بالإضافة إلى نماذج من الرصد الميداني للخدمات

تصنيف الخدمات

عدد الخدمات المُقدمة لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

332 تكرار الخدمات التي تم رصد تقديمها لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام عام 1445هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

حجم المساهمة المالية لخدمات ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

+272 مليون ريال
حجم المساهمة المالية لخدمات القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام عام 1445هـ

التوعية والتثقيف
(الأنشطة التوعوية والتثقيفية والتعليمية والدينية)
0.75% → +2 مليون ريال

الإرشاد
(التوجيه والإرشاد المكاني - إرشاد التائهين)
1.34% → +3,6 مليون ريال

العناية والرعاية
(الخدمات الصحية - المفقودين - رعاية الأطفال وكبار السن)
1.78% → +4,8 مليون ريال

المساعدات النقدية غير مباشرة
(رسوم خدمات - تحمل نفقات الحج)
2.13% → +5,8 مليون ريال

المساعدات العينية
(الملابس - السقيا - وجبات غذائية...)
93.88% → +255,4 مليون ريال

الفعاليات
(تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية)
0.06% → +158 ألف ريال

التأهيل والتدريب
(تدريب: ضيوف - فرق العمل - المتطوعين)
0.06% → 150 ألف ريال

الدراسات والأبحاث
(الأنشطة البحثية التي تتعلق بضيوف الرحمن والقياس والتقويم)
0.0% → -

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

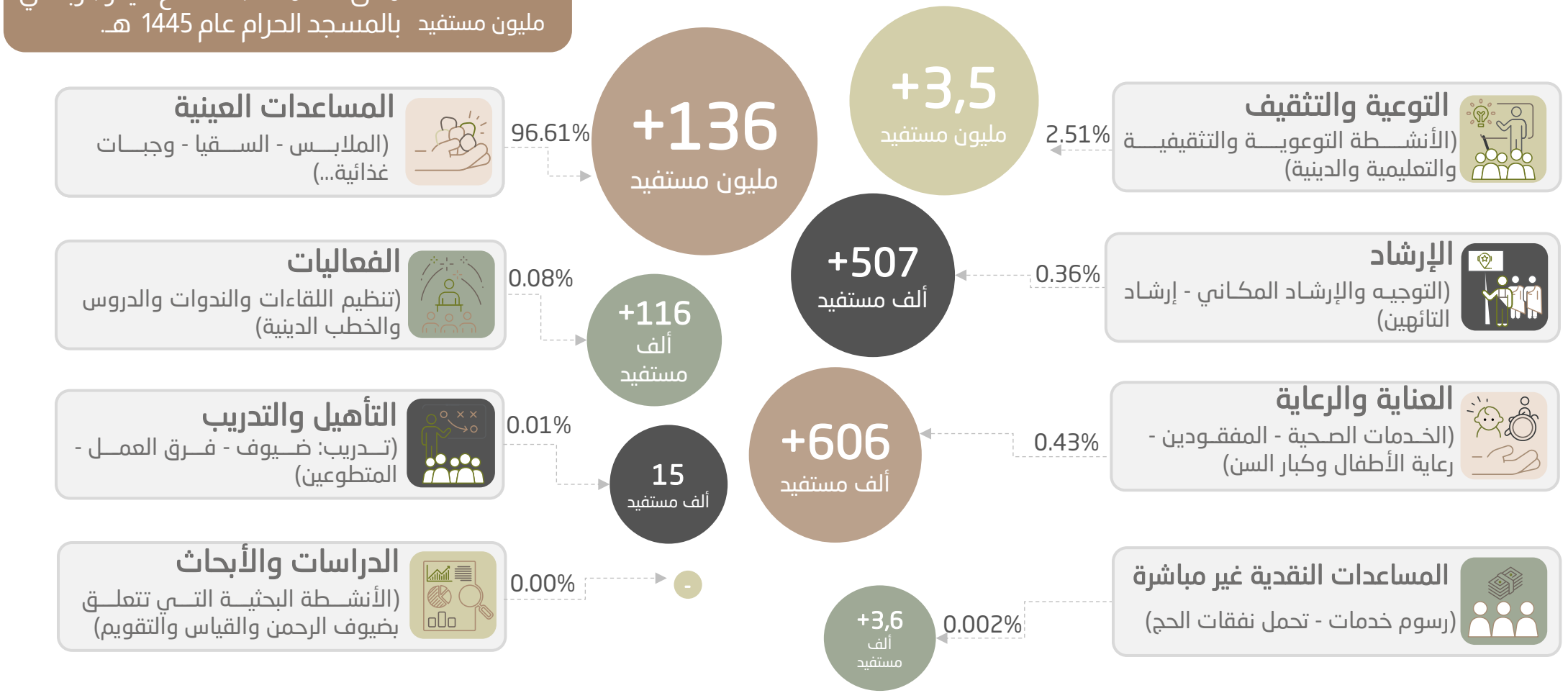
(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

عدد المستفيدين من ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

+141 مليون مستفيد

تكرار ضيوف الرحمن المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي بالمسجد الحرام عام 1445 هـ.



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية.

(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

مصفوفة الخدمات غير الربحية التي قدمت بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

التصنيف الرئيس	التصنيف الفرعي	نوع الخدمة	تكرار الخدمات (خدمة)	حجم المساهمة (ريال)	تكرار عدد المستفيدين (مستفيد)
التوعية والتثقيف	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	3	559,887	611,538
	التوعية بأداء المناسك والأمور الشرعية	التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	5	1,094,346	2,799,733
		توفير وسائل للتوعية والتعريف بكيفية أداء المناسك مثل (مواد دعوية وتوعوية، مطبوعات عن أداء مناسك الحج والعمرة، كتيبات الأذكار...)	5	387,000	135,300
الإرشاد	الإرشاد الديني	توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	6	3,517,949	338,139
	الإرشاد المكاني	إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	5	125,051	159,503
		التعريف بمواقع الأماكن في رحلة أداء المناسك وأماكن تقديم الخدمات المختلفة، من خلال خرائط إلكترونية وغيرها	1	-	10,000
	الترجمة	توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات	1	2,000	108
مساعدات عينية	الهدايا التذكارية	توزيع الهدايا التذكارية	10	944,292	38,472
	توفير السقيا والإطعام	توزيع عصائر وآيس كريم ووجبات خفيفة	2	6,696,000	373,200
		توزيع التمور	2	8,174,350	279,900
		توزيع المياه والعصائر	43	28,548,099	33,588,440
		توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	198	209,881,272	102,381,107
	توفير المستلزمات الشخصية	توفير المستلزمات الشخصية مثل أدوات النظافة والعناية والمظلات شماسي والمراوح الهوائية ...	7	315,000	43,000
	توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة	توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سبح الطواف	5	894,317	63,862
العناية والرعاية	الدعم والمساندة للحالات الطارئة والأزمات	إدارة الحشود والاستعلام واسترجاع المفقودات	1	35,000	100,000
		الدعم والمساندة المالية للحالات الطارئة والأزمات	3	2,386,271	11,296
	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	14	1,890,192	327,009
	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	6	536,826	168,353

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية. (الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

مصفوفة الخدمات غير الربحية التي قدمت بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

التصنيف الرئيس	التصنيف الفرعي	نوع الخدمة	تكرار الخدمات (خدمة)	حجم المساهمة (ريال)	تكرار عدد المستفيدين (مستفيد)
مساعدات نقدية غير مباشرة	المساهمة في تحمل تكاليف الحج أو العمرة أو الزيارة	المساهمة في تحمل أو تخفيض تكاليف العمرة لغير القادرين	5	160,200	3,384
		مصاريف تشغيلية للأنشطة والبرامج	3	5,618,842	-
	تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)	تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)	1	23,000	250
الفعاليات	فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، .....)	تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية	1	128,400	23,677
التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين	تأهيل وتدريب العاملين	1	150,000	15,000
الدراسات والأبحاث	دراسات احتياجات مقدمي الخدمات	الأنشطة البحثية التي تتعلق بمقدمي الخدمات من القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن.	1	-	-
	دراسات أفضل الممارسات	الأنشطة البحثية لأفضل الممارسات ذات العلاقة بضيوف الرحمن.	1	-	-

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استمارة حصر جهود المنظمات غير الربحية. (الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

التوعية والتثقيف

وصف الخدمة : توزيع كتب توعوية لتثقيف ضيوف الرحمن بأداء النسك

الموقع: ساحات الحرم الجنوبية - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

وصف الخدمة: إقامة حلقات لتصحيح التلاوة

الموقع: الدور الأول - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

وصف الخدمة: توزيع كتيبات بأداء النسك

الموقع: الطواف - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: توفير مرشدين لإرشاد التائهين من ضيوف الرحمن

الموقع: الدول الأول - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية نماء الأهلية

وصف الخدمة: توفير مرشدات للإرشاد المكاني

الموقع: الدور الأرضي - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: أفاق المستقبل

وصف الخدمة: تواجد فرق الكشافة لتنظيم إنسيابية حركة ضيوف الرحمن

الموقع: المسعى - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية الكشافة العربية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: توفير منظمين لتوجيه ضيوف الرحمن في الأماكن المخصصة	**وصف الخدمة:** تواجد منظمين لتنظيم توافد ضيوف الرحمن	**وصف الخدمة:** توفير مرشدات للإرشاد المكاني لضيوف الرحمن
الموقع : الساحات الغربية - المسجد الحرام	**الموقع:** : البدروم - المسجد الحرام	**الموقع:** : الساحات الجنوبية - المسجد الحرام
مقدم الخدمة: وقف عبدالعزيز الرشيد	**مقدم الخدمة:** جمعية أركان	**مقدم الخدمة:** عناية - هدية الحاج والمعتمر

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: توفير الخدمات الصحية والإسعافية غير الحرجة لضيوف الرحمن

الموقع: صحن المطاف - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية منقذ للتوعية والإنقاذ

وصف الخدمة: دفع عربات كبار السن لإداء النسك

الموقع: الطواف - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية وفود الحرم

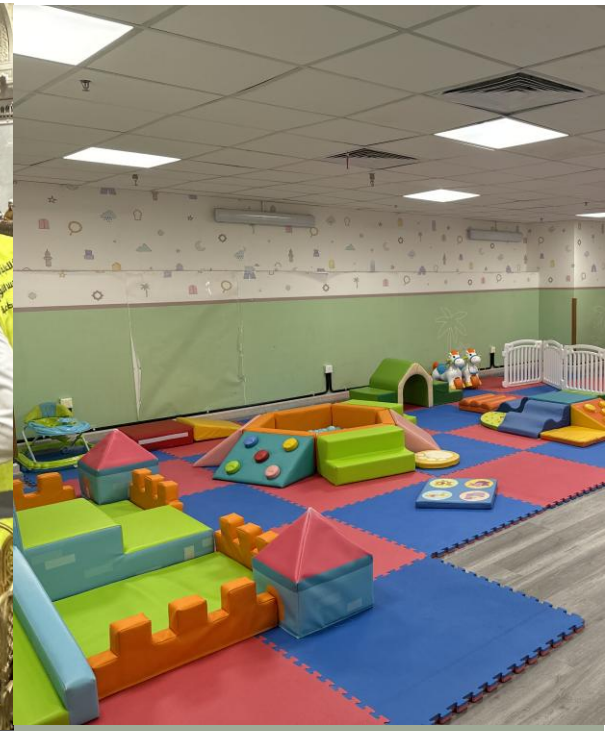
وصف الخدمة: توفير الخدمات الصحية والإسعافية لضيوف الرحمن

الموقع: البدروم - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية زمزم الصحية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام



وصف الخدمة: موقع لرعاية الأطفال

الموقع: توسعة الملك عبدالله - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: هدية الحاج والمعتمر

وصف الخدمة: رعاية كبار السن

الموقع: : الدور الأول - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية كرامة

وصف الخدمة: توفير الخدمات الصحية والإسعافية لخدمة ضيوف الرحمن

الموقع: : الدور الأول- المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية غوث للإنقاذ

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: تقديم رحلات عمرة مجانية لمستفيدين الجمعية

الموقع: المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية البيان لتوعية الجاليات بمحافظة القنفذة

وصف الخدمة: تقديم رحلة العمرة للعوائل المحتاجين

الموقع: المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الحائط

وصف الخدمة: تقديم رحلات عمرة مجانية

الموقع: المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية مبرة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: إقامة سفر إفطار للصائمين من ضيوف الرحمن

الموقع: ساحات الحرم الجنوبية - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية الخريف الخيرية

وصف الخدمة: توفير أحذية بلاستيكية للمحتاجين من ضيوف الرحمن

الموقع: الساحة الغربية - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: وقف الريان

وصف الخدمة: توزيع وجبات خفيفة لضيوف الرحمن

الموقع: الطواف - الدور الأول

مقدم الخدمة: وقف صيتة بنت عبدالعزيز

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: توزيع وجبات خفيفة لضيوف الرحمن

الموقع: الطواف - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: وقف البيت العتيق

وصف الخدمة: توزيع سقيا الماء والتمور لضيوف الرحمن

الموقع: ساحات الحرم الغربية - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية نماء الأهلية

وصف الخدمة: توزيع إفطار صائم لضيوف الرحمن

الموقع: : ساحات الحرم الجنوبية - المسجد الحرام

مقدم الخدمة: جمعية الأعمال الإنسانية غرب الطائف

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

نماذج من الرصد الميداني للخدمات بالمسجد الحرام

وصف الخدمة: معرض معالم الكعبة

الموقع: المسجد الحرام

مقدم الخدمة: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

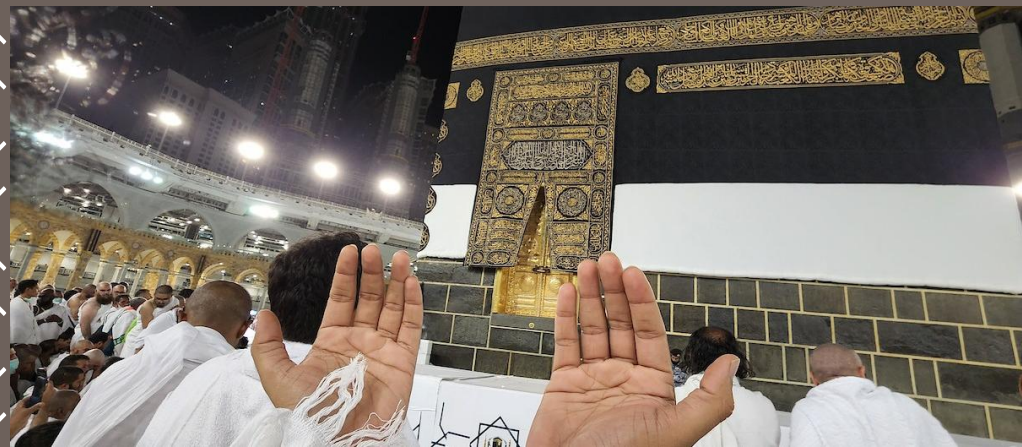
وصف الخدمة: فعاليات للأطفال

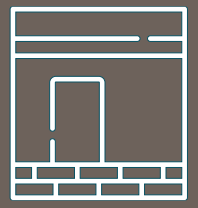
الموقع: المسجد الحرام

مقدم الخدمة: وزارة التعليم الكشافة بادر

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - الرصد الميداني للخدمات

رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات غير الربحية بالمسجد الحرام





يستعرض هذا الفصل نتائج استطلاع رأي المعتمرين والحجاج من الخدمات غير الربحية

المسجد الحرام

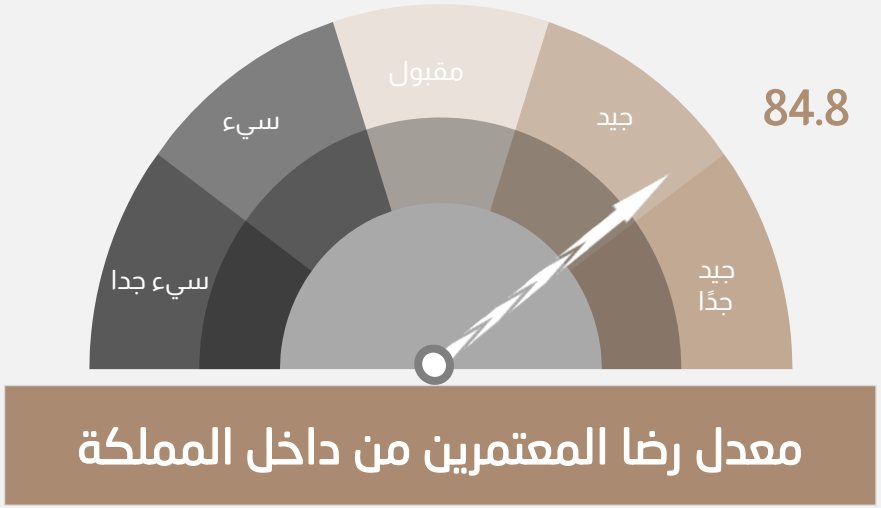
6-1 يُعنى القسم الأول باستعراض نتائج استطلاع رأي المعتمرين، ومستوى رضاهم عن الخدمات غير الربحية المقدمة لهم بالمسجد الحرام خلال موسم رمضان 1445هـ.

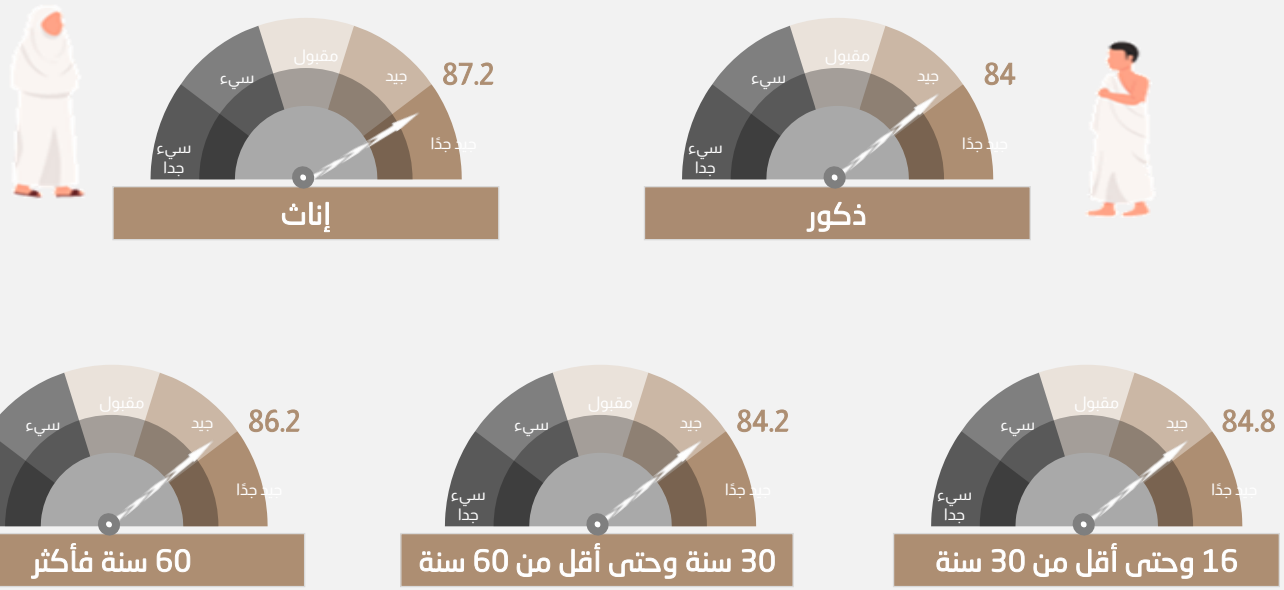
6-2 فيما يستعرض القسم الثاني نتائج استطلاع رأي الحجاج، ومستوى رضاهم عن الخدمات غير الربحية المقدمة لهم بالمسجد الحرام خلال موسم حج 1445هـ.

6-1

أولاً: قياس رضا المعتمرين لعام 1445هـ

الرضا العام للمعتمرين عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ





مؤشر رضا الضيف يتراوح بين الصفر والمئة نقطة، كلما اقترب من الصفر دل ذلك على تدني مستوى رضا الضيف عن الخدمات غير الربحية المُقدمة بالمحطة، وكلما اقترب من المئة دل ذلك على ارتفاع مستوى رضا الضيف.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن بموسمي حج وعمرة رمضان 1445هـ.

أبرز خدمات القطاع غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام، بموسم العمرة 1445هـ
والتي تحتاج إلى التحسين لتلاقي تطلعات الضيوف وتُحقق التميز

العمرة

1. الاستعلام واسترجاع المفقودات
2. التوعية بالإجراءات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة
3. توفير شواحن ومستلزمات الجوال والإنترنت اللاسلكي
4. وسائل الترجمة وتسهيل التواصل

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين خدمات ضيوف الرحمن (الخدمات التي حصلت على درجات رضا منخفضة)

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام بموسم العمرة

المتوسط العام: 84.78%

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام وفق النوع بموسم العمرة

الخدمة	إناث	ذكور
توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	90.9	90.8
تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية أثناء التواجد بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	89.5	87.4
توفير مواقع لرعاية الاطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك	85.0	88.0
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية	84.0	86.1
توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الاسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	89.3	83.5
التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم،....	87.6	83.9
توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	87.5	83.7
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سبح الطواف	86.5	83.7
التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	88.0	82.5
إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	88.2	82.6
تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	85.3	82.4
التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	87.5	80.7
توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	88.0	81.0
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت اللاسلكي	84.1	81.7
التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة	82.9	79.1
الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها	62.8	77.4

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا للإناث عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام عنه لدى الذكور

الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها، هي الأقل رضا بالنسبة للإناث

الاستعلام واسترجاع المفقودات والتوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين، هي الأقل رضا بالنسبة للذكور

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام وفق فئات العمر بموسم العمرة

الخدمة	30 - 16	60 - 30	+60
توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	88.5	91.7	89.6
تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية أثناء التواجد بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	85.0	88.7	88.1
توفير مواقع لرعاية الأطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك	83.0	88.7	87.8
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية	82.9	86.8	85.7
توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الاسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	86.3	83.5	88.5
التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم،....	85.7	83.5	86.4
توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	86.3	82.6	87.8
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سبح الطواف	87.8	82.7	86.3
التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	86.0	83.0	86.7
إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	83.8	83.0	86.2
تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	86.8	82.3	83.0
التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	83.5	80.5	86.4
توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	82.4	82.0	82.1
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت اللاسلكي	89.4	80.6	80.7
التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة	77.5	79.5	83.8
الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها	75.8	72.7	75.6

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا لدى كبار السن (60 عام فأكثر) عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام عنه لدى بقية الفئات

الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها، هي الأقل رضا بالنسبة لجميع الفئات

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

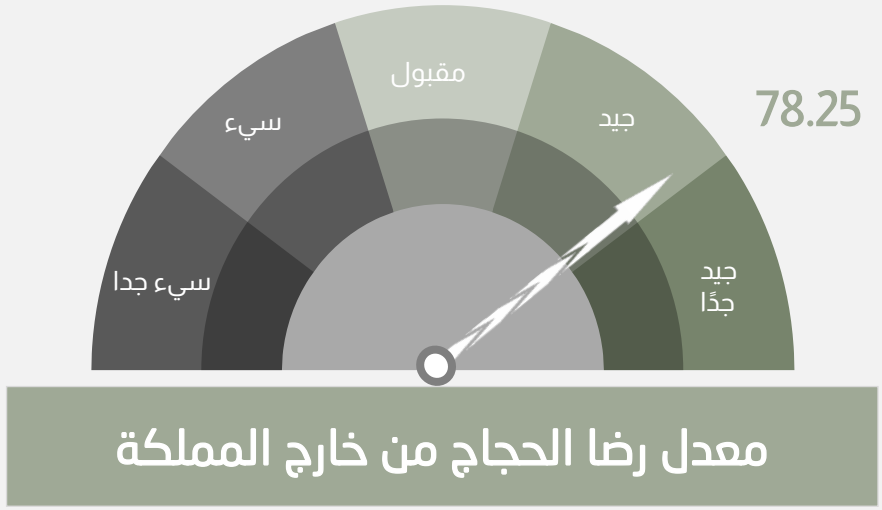
6-2

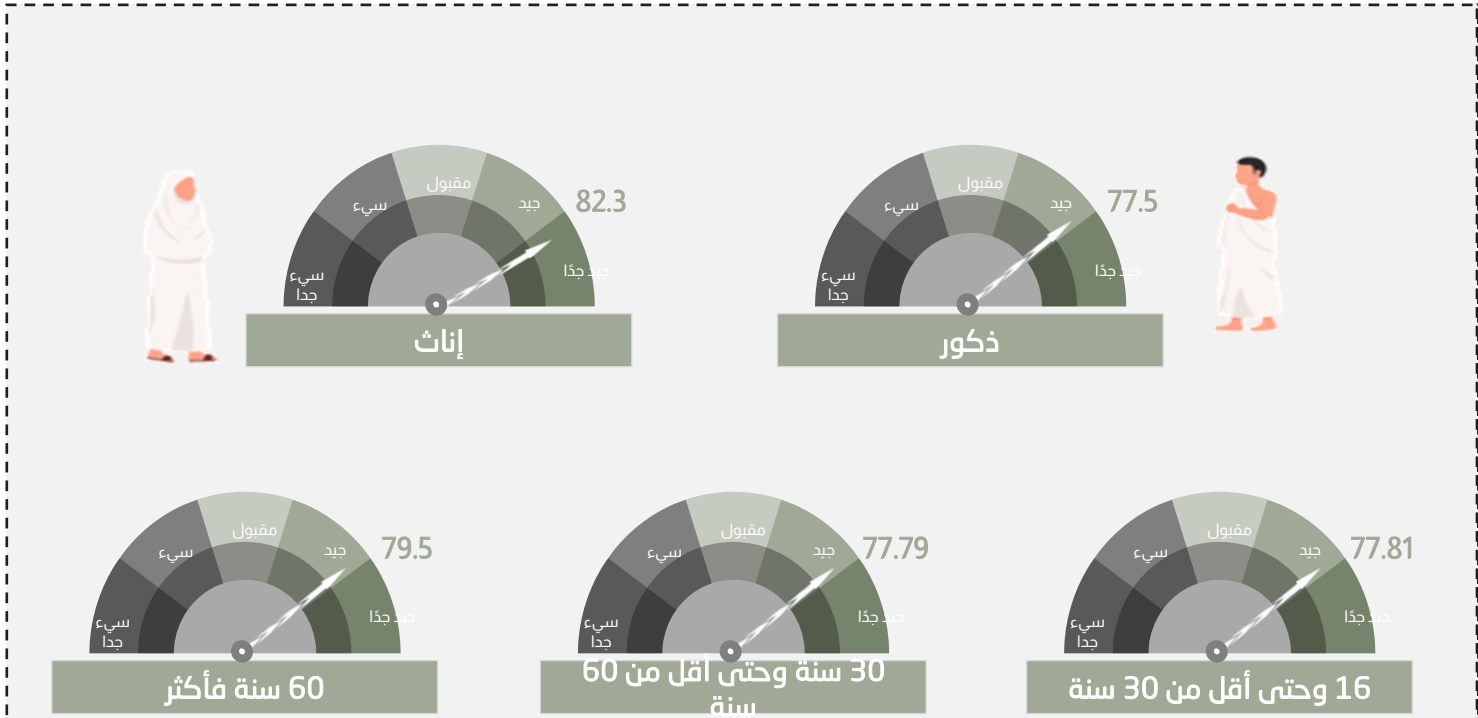
ثانيًا: قياس رضا الحجاج لعام 1445هـ

مرحلة أداء النسك

المسجد الحرام

الرضا العام للحجاج عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام خلال موسم حج 1445هـ





مؤشر رضا الضيف يتراوح بين الصفر والمئة نقطة، كلما اقترب من الصفر دل ذلك على تدني مستوى رضا الضيف عن الخدمات غير الربحية المُقدمة بالمحطة، وكلما اقترب من المئة دل ذلك على ارتفاع مستوى رضا الضيف.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن بموسمي حج وعمرة رمضان 1445هـ.

أبرز خدمات القطاع غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن بالمسجد الحرام، بموسم حج 1445هـ

مرصد

والتي تحتاج إلى التحسين لتلاقي تطلعات الضيوف وتُحقق التميز

الحج

1. الاستعلام واسترجاع المفقودات
2. توفير شواحن ومستلزمات الجوال والإنترنت اللاسلكي
3. توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية
4. تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين خدمات ضيوف الرحمن (الخدمات التي حصلت على درجات رضا منخفضة)

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام بموسم حج 1445هـ

المتوسط العام: 78.3 %

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام وفق النوع بموسم حج 1445هـ

الخدمة	إناث	ذكور
توفير مواقع لرعاية الاطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك		87.5
توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الاسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	86.8	82.0
توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	86.6	81.7
التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	84.9	81.1
تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية أثناء التواجد بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	82.1	80.5
إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	81.6	78.3
التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم،....	83.2	76.8
التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	82.3	75.9
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سبح الطواف	81.6	75.2
توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	73.5	76.3
التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة	84.0	74.3
توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	65.0	74.9
تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	74.0	71.8
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية	81.0	64.7
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت اللاسلكي	71.4	62.6
الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها	76.3	59.2

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا للإناث عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام عنه لدى الذكور

توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات هي الأقل رضا بالنسبة للإناث

الاستعلام واسترجاع المفقودات وتوفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت وأماكن لحفظ الأمتعة، هي الأقل رضا بالنسبة للذكور

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة بالمسجد الحرام وفق فئات العمر بموسم حج 1445هـ

الخدمة	30 - 16	60 - 30	+60
توفير مواقع لرعاية الاطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك	75.0	100.0	83.3
توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الاسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	80.0	82.4	84.7
توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين	86.3	82.5	82.6
التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	80.4	80.6	84.5
تنظيم اللقاءات والندوات والدروس والخطب الدينية أثناء التواجد بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	84.4	80.4	81.3
إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني	79.9	79.4	77.8
التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم،....	77.8	76.9	80.2
التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	78.1	76.6	77.7
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سبح الطواف	75.0	75.6	76.9
توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	78.8	75.7	75.5
التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والإقامة بمكة والمدينة	76.9	75.3	75.5
توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	79.4	73.5	75.9
تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	63.2	72.6	73.5
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية	54.2	65.3	75.0
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت اللاسلكي	60.7	63.3	68.3
الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها	65.0	62.7	65.6

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا لدى كبار السن (60 عام فأكثر) عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام عنه لدى بقية الفئات

الاستعلام واسترجاع المفقودات وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها هي الأقل رضا بالنسبة لكبار السن (60 عام فأكثر) والفئة العمرية بين (30-60) عاما

توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية، هي الأقل رضا للفئة العمرية (16-30) عاما

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

التحديات والمقترحات والفرص والمبادرات

7

7-1

التحديات والمقترحات

مرحلة
أداء النسك

المسجد
الحرام

تحديات مقدمي خدمات العمل غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات والعوائق

#	التحدي	تصنيف التحدي	الحلول المقترحة	الجهة ذات العلاقة
1	صعوبة الوصول للمستفيدين الفعليين وصعوبة التواصل مع جمهور متنوع وتوفير محتوى يلبي احتياجات متنوعة	الخدمات	• تدريب العاملين على وسائل التواصل مع المستفيدين وتدريبهم على أبرز المصطلحات في اللغات الأساسية • الاستفادة من للمترجمين في جمعيات الدعوة لخدمة ضيوف الرحمن من مختلق الجنسيات.	• الجمعيات الأهلية
2	عدم تنوع الوجبات المقدمة في وجبات تفطير الصائمين بما يلبي احتياجات المستفيدين	الخدمات	تنويع وجبات الإفطار بحيث تلائم المرضى وكبار السن والأطفال	• الجمعيات الأهلية
3	عدم وجود مواقع لوجستية في المناطق المركزية لخدمة القطاع غير الربحي خصوصًا في مواسم الزحام مثل: (أماكن تخزين مؤقتة/ استراحات خفيفة للعاملين/ ...)	الخدمات	تخصيص مواقع للجمعيات في المناطق المركزية لتقديم الخدمات لضيوف الرحمن	• المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
4	تأخر الحصول على التصاريح النظامية للمشاركة في خدمة ضيوف الرحمن	الخدمات	تسهيل الإجراءات للحصول على التصاريح الرسمية لخدمة ضيوف الرحمن.	• المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
5	صعوبة توصيل الوجبات إلى ساحات الحرم لعدم منح تصاريح دخول لساحات الحرم بالسيارات المخصصة	التنظيم	التنسيق مع الإدارة المسؤولة لتسهيل وصول الجمعيات إلى أماكن التوزيع المناسبة لها	• برنامج خدمة ضيوف الرحمن
6	عدم وجود آلية منظمة وواضحة للمساهمة في الخدمات التطوعية بالمسجد النبوي وغياب خارطة طريق لأولويات الاحتياج التطوعي بالمسجد النبوي، ومحدودية مجالات العمل التطوعي بالمسجد النبوي مع الحاجة إلى مجالات أخرى	التنسيق	إنشاء جمعية للمتطوعين للعمل في موسم الحج ورمضان يكون دورها الأساسي رسم خارطة الاحتياجات وتمكين الجمعيات للاستفادة من المتطوعين	• المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
7	ضعف التنسيق والتكامل بين الجهات الخيرية العاملة	التنسيق	إنشاء مركز أو لجنة تنسيقية للجهات غير الربحية العاملة في خدمة ضيوف الرحمن	• برنامج خدمة ضيوف الرحمن
8	عدم كفاية المتطوعين وقلة المحفزات وصعوبة التنقل والمواصلات للعاملين والمتطوعين في برامج المسجد النبوي، وخصوصا في المواسم.	الكوادر البشرية	• أشراك المتطوعين بعدة طرق، وتسهيل مهمة المتطوعين. • توفير فرص تطوعية للجهات غير الربحية بالمشاركة في خدمة ضيوف الرحمن للعديد من الكوادر الصحية لخدمة أكبر عدد من الضيوف.	• المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي • برنامج خدمة ضيوف الرحمن
9	عدم توفر التمويل والدعم المالي الكافي	الدعم المالي	• توسيع قاعدة التمويل من خلال جذب الدعم من الشركات والمؤسسات وتنظيم فعاليات جمع التبرعات. • تخصيص صندوق لدعم وتنمية دور القطاع غير الربحي في خدمة الحجاج والمعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف	• الهيئة العامة للأوقاف
10	قلة المشاريع النوعية والإبداعية التي تخدم ضيوف الرحمن	الدعم المالي	التشجيع على الابتكار في تقديم الخدمات واستخدام الحلول الإبداعية لتحسين تجربة ضيوف الرحمن.	• برنامج خدمة ضيوف الرحمن
11	هناك احتياج كبير لتطوير خدمات الإرشاد المكاني وما زالت الأساليب والأدوات المستخدمة تحتاج تطوير وزيادة	العمل الميداني	ابتكار أدوات وأساليب للإرشاد المكاني وتفعيل العمل التطوعي في هذا المجال	• المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي • برنامج خدمة ضيوف الرحمن

المصدر: الاستبيان الإلكتروني لمقدمي الخدمات (جمعيات أهلية – مؤسسات أهلية – أوقاف)- خبراء القطاع غير الربحي

المقترحات التي وردت من المنظمات غير الربحية خلال الربع الرابع 1445 هـ

مرصد

التنظيم	الخدمات التشغيلية	العمل الميداني	الكوادر البشرية
•إنشاء جمعية للمتطوعين للعمل في موسم الحج ورمضان.	توفير شاشات بأماكن واضحة لترجمة خطب الجمعة والدروس الدينية بلغة الإشارة.	تفعيل بعض الوسائل المستحدثة لتسهيل تواصل من فقدوا أمتعتهم بمراكز المفقودات.	توفير وزيادة أعداد المترجمين بلغة الإشارة للإرشاد الديني والثقافي والتاريخي والتوعية بهم في الحرمين الشريفين.
•إشراك الجمعيات الأهلية التخصصية الكبرى على مستوى المملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن موسم الحج بحيث يكون لهم دور استراتيجي، كل جمعية حسب تخصصها.	توفير تطبيقات بلغة الإشارة للتوعية والتثقيف والتعريف بأداء النسك والخدمات المتاحة بالحرمين الشريفين والمملكة.	•توفير أماكن ومقرات مجانية للجمعيات لتقديم الخدمات.	توفير وتأهيل كادر صحي وطبي بلغة الإشارة للمساعدات الطبية بالمسجد الحرام.
إتاحة الفرصة بشكل أكبر للجمعيات من خارج مكة المكرمة للمشاركة في موسم رمضان أو الحج	وضع مبادرة نوعية لابتكار أدوات نوعية للإرشاد المكاني.	•تنظيم برامج توعية وتعليم للحجاج والمعتمرين حول مناسك الحج والعمرة والسلوك الحسن أثناء الرحلة.	اشراك المتطوعين بعدة طرق، وتسهيل مهامهم وتأهيل متطوعين في القطاع الصحي والتنظيمي.
	تطوير وسائل تعليم مناسك العمرة وأحكامها وآدابها باستخدام أساليب حديثة ومتنوعة تلائم احتياجات المعتمرين.		
	زيادة وتطوير البرامج التوعوية والتعليمية الدينية التي تلبي حاجة المعتمرين ورغبتهم في التثقيف الديني، من خلال تطوير محتوى تعليمي يناسب أحتياجاتهم الروحية.		
	العناية بإنتاج مواد توعوية ودعوية وثائقية بلغات عالمية عن المناسك ومكة والمدينة والمشاعر المقدسة والمسجد الحرام والمسجد النبوي والمعالم التاريخية بالمملكة.		

المصدر: الاستبيان الإلكتروني لمقدمي الخدمات (جمعيات أهلية – مؤسسات أهلية – أوقاف)

7-2

الفرص والمبادرات

- مرحلة أداء النسك
- المسجد الحرام

المبادرات

م	المبادرة المقترحة	التصنيف الرئيسي	التصنيف الفرعي
1	دليل الفرص التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن	الدراسات والأبحاث	دراسات احتياجات الضيف
2	سفراء الحرم (تأهيل طلاب المنح كسفراء ومرشدين)	التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين والمتطوعين
3	حملات توعوية لحفظ النعمة	التوعية والتثقيف	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة
4	خرائط مكانية تفاعلية في المناطق المركزية وساحات المسجد الحرم (أنت هنا)	الإرشاد والترجمة	الإرشاد المكاني
5	دراسة الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة لمحطة المسجد الحرام	الدراسات والأبحاث	دراسات احتياجات الضيف
6	توفير مظلات ومقاعد جلوس في أماكن انتظار المركبات	تطوير وصيانة المرافق	المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...)
7	تطوير مهارات العاملين في التعامل مع الصم والبكم بالحرم	التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين
8	العيادة الطبية المتنقلة	العناية والرعاية	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية
9	توفير حافظات أحذية	مساعدات عينية	توفير مستلزمات العناية الشخصية
10	المنصة الموحدة لتقديم الخدمات لضيوف الرحمن	كافة الخدمات	-------
11	وجبة إطعام لسنة السحور للمعتمرين بعد انتهاء عمرتهم	مساعدات عينية	
12	حفظ أمتعة المعتمرين أثناء تأدية المناسك	تطوير وصيانة المرافق	المرافق العامة
13	"مبادرة دليلك" لإرشاد التائهين	الإرشاد	إرشاد مكاني
14	فرق العناية الإسعافية الراجلة التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام وطرق المشاة المؤدية إليه	العناية والرعاية	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

المبادرات

م	المبادرة المقترحة	التصنيف الرئيسي	التصنيف الفرعي
15	ترجمة أكثر من مئة كلمة بلغة الضيف	الإرشاد	الترجمة
16	برنامج وفادة ورفادة لتأهيل المتطوعين لمهارات التعامل مع الحجاج والمعتمرين والزوار	التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين والمتطوعين
17	تنظيم المعتكفين والقيام بخدمتهم في الحرمين الشريفين	التوعية والتثقيف	التوعية بأداء المناسك والأمور الشرعية
18	معالجة الممارسات والسلوكيات السلبية بساحات الحرمين الشريفين	التوعية والتثقيف	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء العمرة والإقامة بمكة والمدينة
19	خدمة الزائر الصغير والعناية به	العناية والرعاية	رعاية الأطفال

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي – الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: دليل الفرص التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن

1

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الدراسات والأبحاث	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	إعداد دليل للفرص التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن، وفق منهجية علمية تراعي احتياجات الضيف، وتحدد مجالات الخدمة، ومواصفاتها، وساعات التطوع، ومواصفات المتطوعين المراد استقطابهم لتنفيذ الفرص التطوعية، ونوعهم، وتحديد العمر المناسب، والمؤهلات والاشتراطات المطلوبة، والمهارات اللازمة، والتدريب المطلوب، وتحديد مواقع التنفيذ على امتداد محطات رحلة ضيف الرحمن بمحطة المسجد الحرام والساحات والطرق المؤدية إليه، و تحديد المهام المطلوبة من المتطوع تنفيذها، وبيان الدعم المقدم من الجهات الموفرة للفرص التطوعية، وتوضيح التحديات والعوائق التي يجب العمل عليها، وتشمل هذه الفرص كافة مستويات التطوع(عام/ متخصص/احترافي). وكافة مجالات العمل التطوعي(الصحي، إرشاد، إغاثي، اجتماعي، تنظيمي.....الخ)	الاحتياج	✓ توحيد جهود القطاعات لتقديم خدمات لضيوف الرحمن ذات أثر ✓ تنظيم وتمكين العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن ✓ توفير بيئة جاذبة لتقديم الخدمات التطوعية
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد حكومي • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع	✓ تشجيع العمل التطوعي النوعي والاحترافي ✓ زيادة عدد المتطوعين
		إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين		
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة-الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- أمارة منطقة مكة المكرمة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برنامج خدمة ضيوف الرحمن - رئاسة شؤون المسجد الحرام-الهيئة العامة للأوقاف

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: سفراء الحرم (تأهيل طلاب المنح كسفراء ومرشدين)

2

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ		الجهات الحكومية الداعمة
التأهيل والتدريب	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية	✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	مبادرة تعني بتأهيل وتدريب وتطوير مهارات طلاب المنح في جميع الجامعات والاستفادة من قدراتهم واستثمار طاقاتهم للتعامل مع ضيوف الرحمن في المواسم المختلفة، وتنفيذ برامج تطوعية تطبيقية لخدمة ضيوف الرحمن، من خلال حزمة من المبادرات والأنشطة التفاعلية التي تؤهلهم كسفراء خير وقدوات حسنة كغيرهم من العاملين في المنظومة		الاحتياج	➢ استثمار وتوظيف طاقات طلاب المنح في إثراء تجربة ضيوف الرحمن ➢ تمكين وإشراك شرائح المجتمع من خدمة ضيوف الرحمن
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	1,000 متطوع من طلاب المنح	الأثر المتوقع	✓ زيادة كفاءة ومهارات طلاب المنح لخدمة ضيوف الرحمن ✓ تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال المبادرات التطوعية
		إجمالي الساعات التطوعية	25,000 ساعة تطوعية في الحملة الواحدة		
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برنامج خدمة ضيوف الرحمن - وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد - الهيئة العامة للأوقاف - وزارة التعليم - الهيئة السعودية للسياحة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: حملات توعوية لحفظ النعمة

3

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ		الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة وقفية	✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تنظيم حملات توعوية لحفظ النعمة "الطعام"، والمحافظة عليه وكيفية حفظه، والأخذ منه بقدر الحاجة، خاصة عندما يكون من خلال الإطعام الخيري، وتتضمن هذه الحملات رفع الوعي نحو كيفية جمع الفائض من الطعام وإدارته، وإعادة الاستفادة منه إما بإعادة توزيع ما هو صالح أو إعادة تدويره		الاحتياج	➢ الحفاظ على البيئة والاستفادة من بقايا الطعام والمخلفات ➢ اكتساب الضيف عادات وممارسات صحية وسلوكية مناسبة لرحلة الحج والعمرة
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	30 متطوع للفاعلية الواحدة	الأثر المتوقع	✓ تقليص فائض الطعام ونشر الوعي المجتمعي في مجال حفظ النعمة ✓ حفظ الفائض الصالح من الطعام وتوزيعه على المستفيدين
		إجمالي الساعات التطوعية	300 ساعة تطوعية للفاعلية الواحدة	
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي -أمانة العاصمة المقدسة- المركز الوطني لإدارات النفايات "موان"

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: خرائط مكانية تفاعلية في المناطق المركزية وساحات المسجد الحرام (أنت هنا)

4

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ		الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد والترجمة	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية	✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تطوير مجموعة من الخرائط المكانية التفاعلية الثابتة بتقنيات الذكاء الاصطناعي للتعرف على المناطق المركزية بمكة المكرمة، والمسجد الحرام، تُرشد المستعلم على طريقة الوصول للمواقع المختلفة (مقار السكن - المطاعم - استبدال العملات -شرائح الهاتف-....) وغيرها من الخدمات،	الاحتياج	➢ توفير خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة ➢ تنويع طرق وأساليب الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن بمكة المكرمة	
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	5 متطوعين للموقع الواحد	الأثر المتوقع	✓ المساهمة في إرشاد التائهين من الحجاج والمعتمرين
		إجمالي الساعات التطوعية	25 ساعة تطوعية للموقع الواحد		
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - وزارة الحج والعمرة الهيئة الملكية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة - وزارة السياحة - أمارة منطقة مكة المكرمة - أمارة منطقة المدينة المنورة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: دراسة الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة لمحطة المسجد الحرام

5

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الدراسات والأبحاث	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تنفيذ دراسة تحقق هدف الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة، لضمان تنقل آمن مع توفير كافة السبل والتسهيلات والأدوات التي تساعدهم أثناء التنقل والوصول إلى وجهتهم بكل يسر وسهولة، وبما يتوافق مع متطلبات الأمن والسلامة وطبيعة الظروف المحيطة بهم، والتأكد من توفر كافة الشروط والمواصفات والمتطلبات الازمة في كافة وسائل النقل المختلفة التي يتم استخدامها		الاحتياج	➢ وضع تصور علمي متكامل لتحقيق الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة للمسجد الحرام في مكة المكرمة
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	20 متطوع للموقع الواحد في الفترة الواحدة	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	100ساعة تطوعية في الفترة الواحدة	✓ توفر طرق وممرات لذوي الإعاقة لتسهيل حركة الدخول والخروج والطواف بالحرم ✓ تعزيز الثقة بنفس ذوي الإعاقة وشعورهم بالراحة ✓ تحقيق الأمان النفسي والسلامة للأشخاص ذوي الإعاقة
الدعم المطلوب				
✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ		أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة - الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: توفير مظلات ومقاعد للجلوس في أماكن انتظار المركبات

6

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
تطوير وصيانة المرافق	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	توفير مظلات دائمة ومقاعد جلوس مناسبة في أماكن انتظار المركبات والحافلات بالمواقف العامة ومحطات نقل الباصات، والتي تساهم في التخفيف من حرارة الشمس اثناء الظهيرة وتوفر أماكن الجلوس المناسبة لكبار السن والنساء والأطفال وذوي الإعاقة أثناء فترة الانتظار	الاحتياج	➢ العناية والاهتمام بضيوف الرحمن أثناء تنقلاتهم لأداء المناسك ➢ حماية ضيوف الرحمن من أشعة الشمس المباشرة
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها.	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ.	✓ الحفاظ على الصحة الجسدية والنفسية لضيوف الرحمن ✓ الشعور بالراحة والامتنان على الخدمة ✓ المساهمة في الوقاية من ضربات الشمس والإجهاد الحراري
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- برنامج خدمة ضيوف الرحمن- أمانة العاصمة المقدسة - وزارة النقل والخدمات اللوجستية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: تطوير مهارات العاملين في التعامل مع الصم والبكم

7

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التأهيل والتدريب	الحرمين الشريفين	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تطوير مهارات العاملين والمتطوعين في التعامل مع فئة الصم والبكم، ويستهدف البرنامج المتطوعين العاملين في إرشاد التائهين، والعاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وقوات أمن الحج والعمرة في المسجد الحرام.	الاحتياج	➢ تطوير طريقة تعامل مقدمي الخدمة مع فئة الصم والبكم ➢ التواصل والتفاعل بين مقدمي الخدمة وفئة الصم والبكم
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تدريب 50 متطوع على لغة الإشارة	الأثر المتوقع ✓ زيادة التفاعل والتواصل مع فئة الصم والبكم وتلبية احتياجاتهم ✓ إكساب المتطوعين ومقدمي الخدمة مهارات وأساليب في التعامل مع فئة الصم والبكم
		إجمالي الساعات التطوعية	1,000 ساعة تطوعية	
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة: وزارة الحج والعمرة- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: العيادة الطبية المتنقلة

8

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
العناية والرعاية	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	عيادة طبية متنقلة تقدم خدمات الرعاية الصحية والإسعافية لضيوف الرحمن في المسجد الحرام وساحاته، ومن جملة الخدمات التي يتم تقديمها (قياس مستوى السكر والضغط، قياس درجات الحرارة، تقديم الاستشارات الطبية والصحية، تغيير الضمادات، تقديم الإرشادات التوعوية الصحية،.... الخ) وذلك أثناء رحلة ضيف الرحمن لتأدية المناسك وما بعدها.		الاحتياج	➢ توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية ➢ توفير متطوعين لتقديم الإسعافات الأولية ➢ توفير عناية أفضل للمرضى مع توفير عيادات متنقلة ➢ تقديم التوعية والرعاية الصحية الازمة التي يحتاجه الضيف أثناء أداء المناسك
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد حكومي • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	5 متطوعين في الجولة الواحدة مع كل عيادة متنقلة	الأثر المتوقع ✓ رفع وتعزيز الوعي الصحي لدى ضيوف الرحمن ✓ تعزيز الصحة الوقاية ✓ تقديم الاستشارات في المجال الصحي
		إجمالي الساعات التطوعية	20 ساعة تطوعية في الجولة الواحدة مع كل عيادة متنقلة	
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة: وزارة الصحة- وزارة الحج والعمرة - الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة - هيئة الهلال الأحمر السعودي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: توفير حافظات أحذية

9

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
مساعدات عينية	المسجد الحرام	موسم العمرة	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	توفير حافظات أحذية قابلة للتحلل صديقة للبيئة، سهلة الحمل، للمعتمرين وقاصدي المسجد الحرام، لحفظ أحذيتهم بها وضمان عدم فقدها وضياعها. يتم توزيعها من خلال نقاط ثابتة في الطرق المؤدية للمسجد الحرام وساحاته المحيطة به،	الاحتياج	➢ التفرغ للعبادة وأداء المناسك دون الانشغال بالأمتعة والأغراض الشخصية ➢ حفظ الأحذية من الفقد والضياع ➢ تخصيص أماكن لحفظ الاحذية تتوافق مع مسار أداء العمرة
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ
		الأثر المتوقع	• حفظ الأحذية من الفقد والضياع • تحسين مستوى رضا الضيف عن الخدمات المقدمة له
الدعم المطلوب	✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ
		أصحاب المصلحة	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - أمانة العاصمة المقدسة - الهيئة الملكية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة - وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني لإدارة النفايات

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: المنصة الموحدة لتقديم الخدمات لضيوف الرحمن

10

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ		الجهات الحكومية الداعمة
كافة الخدمات	الحرمين الشريفين	موسم العمرة والحج	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية	✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	منصة إلكترونية موحدة لخدمة ضيوف الرحمن تقوم من خلالها الجهات المنظمة والمشرفة فنيا بعرض احتياجات ضيوف الرحمن حسب الزمان والمكان مع تحديد الشروط والمواصفات ووضع الضوابط والمعايير اللازمة لتقديم الخدمة وكل ما يسهم في جودة وتقييم الأداء وتنظيم الأدوار والمسؤوليات بين كافة الجهات العاملة والمنظمة والمشرفة على القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن		الاحتياج	➢ التنسيق والتكامل الفاعل بين مقدمي الخدمة والجهات العاملة والمنظمة والمشرفة على القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع	✓ تحسين مستوى رضا الضيف عن الخدمات المقدمة ✓ تطوير الأدوات والتقنيات المستخدمة في التنسيق والتكامل لتقديم الخدمات ✓ فهم الاحتياج وسرعة الإنجاز وسهولة الأداء بأقل مجهود وأكثر دقة
		إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين	
الدعم المطلوب	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة-الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الأمن العام- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي -الهيئة العامة للأوقاف

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: وجبة إطعام لسنة السحور للمعتمرين بعد انتهاء عمرتهم

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
مساعدات عينية	المسجد الحرام	شهر رمضان	✓ جمعية أهلية ✓ جهة وقفية ✓ مسؤولية مجتمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - وزارة الحج والعمرة

ملخص العمل	توفير وجبات سحور للمعتمرين بعد الانتهاء من عمرتهم وتتعدد مواقع تنفيذ هذه المبادرة بعدة أماكن على سبيل المثال: (ساحات المسجد الحرام الخارجية - مواقع الفنادق المحيطة بالحرمين - محطات الباصات المجاورة للمسجد الحرام - محطة القطار) ويتم من خلال هذه المبادرة تصميم فرص تطوعية لتوزيع الوجبات بحيث يخصص لكل موقع من المواقع أحد الجهات وفريق تطوعي لتقديم الخدمة ويتم تقدير عدد الوجبات بناءً على المواقع المختلفة ونوعية الوجبات المقدمة وتنوعها بحيث تلبي كافة الاحتياجات (وجبات لمرضى السكر وكبار السن-وجبات خفيفة سناك-وجبات جافة-...الخ)		الاحتياج	➢ توفير السقيا والإطعام للصائمين والقاصدين
مصادر التمويل المحتملة	• جهات وأفراد مانحين • منصات تبرع جماعي • الهيئة العامة للأوقاف • المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص	عدد المتطوعين	30 متطوع في اليوم الواحد للمواقع الواحد	الأثر المتوقع	✓ الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيف الرحمن ✓ تحسين الصورة الذهنية عن الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي ✓ القيام بواجب ضيافة قاصدي الحرم من المعتمرين ✓ تفعيل دور المتطوعين في ضيافة المعتمرين
		إجمالي الساعات التطوعية	90 ساعة تطوعية للمواقع الواحد لكامل الفريق	
الدعم المطلوب				
✓ تصاريح عمل ميدانية لفريق العمل ✓ تصاريح دخول للمركبات للمنطقة المركزية ✓ موافقة الجهة ذات العلاقة		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ التغطية الإعلامية للمبادرة ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، لجنة السقاية والرفادة-وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية -وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني للقطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: حفظ أمتعة المعتمرين أثناء تأدية المناسك

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
تطوير وصيانة المرافق	المسجد الحرام-الساحات المحيطة به	طوال العام	✓ جمعية أهلية ✓ جهة وقفية ✓ مسؤولية مجتمعية	وزارة المـــوارد البشـــرية والتنميـــة الاجتماعية - وزارة الحج والعمرة

ملخص العمل	توفير أماكن وصناديق لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية للمعتمرين والحجاج من قاصدي المسجد الحرام لحين الانتهاء من عمرتهم أو حجتهم، وتتعدد مواقع تنفيذ هذه المبادرة بعدة أماكن موزعة بساحات الحرم الخارجية على سبيل المثال: (أمام باب الملك عبدالعزيز، أمام باب الملك فهد، ساحات الحرم الشرقية، التوسعة الثالثة الجديدة) ويتم من خلال هذه المبادرة تصميم فرص تطوعية للإشراف على أماكن حفظ الأمتعة بحيث يخصص لكل موقع من المواقع فريق تطوعي للإشراف على تقديم الخدمة		الاحتياج	➢ توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية بالمسجد الحرام
مصادر التمويل المحتملة	• جهات وأفراد مانحين • منصات تبرع جماعي • الهيئة العامة للأوقاف • المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص	عدد المتطوعين	30 متطوع في اليوم الواحد للمواقع المتعددة	الأثر المتوقع	✓ الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيف الرحمن ✓ عكس صورة ذهنية إيجابية عن جهود المملكة لخدمة المملكة لضيوف الرحمن ✓ تحسين مستوى رضا الضيف عن الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام
		إجمالي الساعات التطوعية	96 ساعة تطوعية في اليوم الواحد للمواقع المتعددة ولكامل الفريق	
الدعم المطلوب				
✓ موافقة الجهة ذات العلاقة. ✓ تحديد مواقع تقديم الخدمة (أماكن الصناديق		✓ التغطية الإعلامية للمبادرة. ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي-إمارة منطقة مكة المكرمة- المركز الوطني للقطاع غير الربحي-الهيئة العامة للأوقاف-وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: "مبادرة دليلك" لإرشاد التائهين

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد	الحرمين الشريفين	شهر رمضان المبارك	✓ جمعية أهلية ✓ جهة وقفية ✓ قطاع حكومي ✓ مسؤولية مجتمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - وزارة الحج والعمرة

ملخص العمل	"مبادرة دليلك" لإرشاد التائهين في الساحات الخارجية للحرمين الشريفين والمنطقة المركزية تشمل توجيه ضيوف الرحمن وتيسير وصولهم لمسكنهم أو مقصدهم أوأماكن الخدمات العامة المتاحة (نقاط الخدمات الصحية والأمنية ، نقاط الاستعلامات ، نقاط الابلاغ عن المفقودات ، ....)، أو توصيلهم للجهة المسؤولة عنهم، عن طريق الإرشاد المباشر من قبل المتطوعين، أو باستخدام الخرائط الورقية، أو اللوحات الإرشادية، أو التطبيقات الذكية والخرائط الرقمية أو غيرها من التقنيات الحديثة، والتكامل والتنسيق مع مبادرات التوعية والتدريب.	الاحتياج	➢ إرشاد التائهين وتوفير الأدوات والوسائل المتعددة للإرشاد المكاني
مصادر التمويل المحتملة	• جهات وأفراد مانحين • منصات تبرع جماعي • الهيئة العامة للأوقاف • المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص	عدد المتطوعين: 1,200 متطوع يومياً بمختلف الأوقات إجمالي الساعات التطوعية: 4,800 ساعة تطوعية يوميًا	الأثر المتوقع	✓ توفير الوقت والجهد الذي يبذله المعتمرين اثناء التنقل ✓ تطوير الأدوات والتقنيات المستخدمة في التوجيه والإرشاد
الدعم المطلوب	✓ تصاريح عمل ميدانية لفريق العمل ✓ تصاريح دخول للمركبات للمناطق المركزية ✓ موافقة الجهة ذات العلاقة	✓ دعم لوجستي متنوع ✓ التغطية الإعلامية للمبادرة ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	إمارتي منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة - وزارة التعليم - الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني للقطاع غير الربحي - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: فرق العناية الإسعافية الراجلة التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام وطرق المشاة المؤدية إليه

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
العناية والرعاية	المسجد الحرام	موسم العمرة والحج	✓ جمعية أهلية ✓ جهة وقفية ✓ مسؤولية مجتمعية	هيئة الهلال الأحمر السعودي

ملخص العمل	تجهيز (150) فرقة راجلة تطوعية بالتجهيزات الطبية للعمل في أماكن تجمع الحشود وعلى امتداد طرق المشاة بالمسجد الحرام والساحات المحيطة به على مدار الساعة، وتتركز هذه المبادرة على تقديم الرعاية الصحية والإسعافية التي تتطلب استجابة سريعة للحالات الطارئة من حيث توفر الطاقم الصحي والتجهيزات الطبية اللازمة، مثل حالات: (ضيق التنفس، ضربات الشمس، الإجهاد الحراري، توقف القلب، الذبحة الصدرية، والعناية بالقدم... الخ). وتعمل الفرق الراجلة على تقديم العلاج اللازم حتى وصول المركبة الإسعافية وتعمل هذه الفرق بالتناوب في المواسم	الاحتياج	➢ تقديم التوعية والرعاية الصحية الازمة التي يحتاجها ضيف الرحمن أثناء أداء المناسك ➢ تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية لضيوف الرحمن ➢ دعم ومساندة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن أثناء التنقل لأداء المناسك والشعائر والزيارة ➢ توفير متطوعين لتقديم الإسعافات الأولية
مصادر التمويل المحتملة	• جهات وأفراد مانحين • منصات تبرع جماعي • الهيئة العامة للأوقاف • المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص	عدد المتطوعين	650 متطوع في الموسم الواحد.	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	40 - 60 ساعة تطوعية للمتطوع الواحد في الموسم الواحد	✓ تقليل عدد الحالات التي تتطلب رعاية صحية أكبر في حال تم التعامل معها خلال مراحل مبكرة مما يؤثر إيجابيا على حفظ الأنفس رفع مستوى الأمان الصحي مما يؤثر إيجابيا على الصورة الذهنية للمملكة ✓ حفظ الضغط على المستشفيات والمراكز الصحية المحيطة بالحرمين الشريفين ✓ تقليل التكاليف الصحية العامة عن طريق توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية في مراحل مبكرة

الدعم المطلوب			
✓ تصاريح عمل ميدانية لفريق العمل. ✓ موافقة الجهة ذات العلاقة.	✓ دعم لوجستي متنوع ✓ التغطية الإعلامية للمبادرة ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة - وزارة الصحة - أمارة منطقة مكة المكرمة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: ترجمة أكثر من مئة كلمة بلغة الضيف

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الترجمة	الحرمين الشريفين	طوال العام	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	حصر أكثر من (100) كلمة استخداماً لضيوف الرحمن (الحاج - المعتمر -الزائر) أثناء تأدية المناسك والإقامة بمكة المكرمة والمدينة المنورة والتنقل فيما بينهما، وزيارة المواقع التاريخية، وتشتمل على عبارات الترحيب والاستقبال. والعمل على ترجمتها نصياً وصوتياً، بلغات ضيوف الرحمن الأكثر استخداماً، ونشرها بعدة ، وسائل، وأساليب. في أوساط ضيوف الرحمن وزار المسجد النبوي، ومقدمي الخدمة	الاحتياج	➢ توفير محتوى مترجم لضيوف الرحمن يسهل تنقلهم أثناء المناسك وأداء شعائرهم الدينية ➢ توفير محتوى لضيوف الرحمن يسهل استخدامهم للمرافق العامة، والتعامل مع السكان المحليين
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع ✓ التواصل الإيجابي من قبل ضيوف الرحمن وزار المسجد النبوي والسكان المحليين ✓ رفع مستوى رضا زوار المسجد النبوي عن الخدمات المقدمة
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ	
الدعم المطلوب				
✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		أصحاب المصلحة	✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	وزارة الحج والعمرة - شركات ومؤسسات العمرة -الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: برنامج وفادة ورفادة لتأهيل المتطوعين والعاملين لمهارات التعامل مع الحجاج والمعتمرين والزوار

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التدريب والتأهيل	الحرمين الشريفين	طوال العام	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تهدف المبادرة إلى تدريب وتأهيل المتطوعين والعاملين على أفضل الممارسات في خدمة الحجاج والمعتمرين وزوار المسجد النبوي. ويركز البرنامج على تطوير مهارات التعامل مع مختلف الجنسيات والثقافات، وتقديم الدعم والإرشاد لضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي، بما يليق بقدسية المكان وبما يضمن راحتهم وسلامتهم أثناء تأدية مناسكهم أو زيارة المسجد النبوي والمعالم التاريخية.	الاحتياج	➢ تأهيل المتطوعين على مهارات الترحيب والتواصل الفعال ➢ تدريب المتطوعون على تقديم الإرشادات والمعلومات اللازمة للزوار، سواء فيما يتعلق بأماكن الصلاة أو المرافق الخدمية أو الأنشطة المتاحة، مما يسهم في تسهيل حركة الزوار داخل المسجد النبوي وضمان استفادتهم القصوى من زيارتهم
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ	✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للزوار في المسجد النبوي ✓ رفع مستوى رضا زوار المسجد النبوي عن الخدمات المقدمة
الدعم المطلوب	✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة
				وزارة الحج والعمرة - شركات ومؤسسات العمرة -الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة- قوات أمن الحج والعمرة- برنامج خدمة ضيوف الرحمن- الهيئة العامة للأوقاف

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: تنظيم المعتكفين والقيام بخدمتهم في الحرمين الشريفين

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	الحرمين الشريفين	شهر رمضان	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	تهدف هذه المبادرة إلى توفير بيئة مريحة ومناسبة للمعتكفين داخل المسجد الحرام والمسجد النبوي خلال فترة الاعتكاف، وتركز هذه المبادرة على تقديم خدمات متنوعة تهدف إلى تلبية احتياجات المعتكفين الروحية والمادية، مع ضمان توفير الدعم اللازم لهم طوال فترة الاعتكاف. وتعمل هذه المبادرة على مساندة العاملين بالحرمين الشريفين لتنظيم المعتكفين وتبليغ المعتكفين بالتعليمات الواجب الالتزام بها أثناء الاعتكاف	الاحتياج	➢ تنظيم الأماكن المخصصة للاعتكاف داخل المسجد لضمان توافر جو من الهدوء والسكينة، مما يساعد المعتكفين على التركيز في عبادتهم ➢ يم خدمات أساسية مثل توفير الطعام والماء والنظافة داخل المسجد النبوي، مما يضمن للمعتكفين تلبية احتياجاتهم اليومية دون الحاجة للخروج من مكان الاعتكاف.
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع	✓ تحقيق اعتكاف مثمر ومفيد ✓ تحسين تجربة المعتكفين بالمسجد النبوي ✓ رفع مستوى رضا زوار المسجد النبوي والمعتكفين عن الخدمات المقدمة
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ		
الدعم المطلوب	✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ			أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة -برنامج خدمة ضيوف الرحمن- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي- قوات أمن الحج والعمرة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: معالجة الممارسات والسلوكيات السلبية بساحات الحرمين الشريفين

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	الحرمين الشريفين	طوال العام	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	مبادرة تهدف إلى تحسين البيئة والساحات المحيطة بالحرمين الشريفين من خلال توعية الزوار وتوجيههم نحو السلوكيات الإيجابية، والعمل على الحد من الممارسات التي قد تؤثر سلبًا على الأجواء الروحانية والراحة العامة في الحرمين الشريفين والساحات المحيطة بهما. تعتمد المبادرة على برامج توعوية وأنشطة تفاعلية تهدف إلى تعزيز الوعي بالسلوكيات المثلى التي ينبغي اتباعها في الأماكن المقدسة. ومن الممارسات التي تعمل المبادرة على الحد منها (ممارسة التدخين ، رمي المخلفات ، الأكل وترك بقايا الطعام، الذوق العام في اللباس، التجمعات ورفع الأصوات، لعب الأطفال ، .....)، ويكون للقائمين على هذا المبادرة هوية وزي خاص	الاحتياج	➢ تعزيز الوعي الثقافي والديني لدى ضيوف الرحمن ➢ زيادة الوعي نحو الممارسات والسلوكيات الإيجابية لزوار المسجد النبوي ➢ توفر إرشادات واضحة حول السلوكيات المقبولة وغير المقبولة داخل ساحات الحرمين الشريفين ➢ معالجة السلوكيات السلبية الناتجة عن بعض الزوار
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع	✓ تحسين جودة تجربة زيارة الحرمين الشريفين ✓ رفع مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ		
الدعم المطلوب	✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة -الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي- قوات أمن الحج والعمرة - هيئة تطوير المدينة المنورة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

اسم المبادرة: خدمة الزائر الصغير والعناية به

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
العناية والرعاية	الحرمين الشريفين	طوال العام	✓جمعية أهلية ✓جهة وقفية ✓مسؤولية مجتمعية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة

ملخص العمل	مبادرة للعناية بزوار الحرمين الشريفين من الأطفال المرافقين لذوييهم وتقديم مجموعة من الخدمات المتخصصة والتوجيهات القيمية من خلال عبارات ورسومات معبرة ومناسبة تتضمن في عمومها احترام وتعظم مكانة الحرمين الشريفين في نفوسهم، ومن الخدمات المقدمة للزائر الصغير (توجيههم لمراكز العناية بالأطفال القائمة، التوسع في إنشاء مراكز عناية جديدة حسب الحاجة، العناية بالأطفال التائهين، وضع أساور لبيانات ولي الأمر، توجيه المصاحبين للأطفال نحو السلوكيات والممارسات الصادرة وتشكل ضرر على الأطفال، أو الزوار، توديعهم عند المغادرة بعبارات ورسومات وملصقات تعبيرية لتعظيم مكانة الحرمين الشريفين في نفوسهم)	الاحتياج	➢ توفير الرعاية الكاملة للزائرين الصغار ➢ المحافظة على سلامة الأطفال أثناء تواجدهم في الحرمين الشريفين والساحات المحيطة بهما
مصادر التمويل المحتملة	• جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	إجمالي عدد الساعات التطوعية لجميع المتطوعين خلال فترة التنفيذ	✓ خلق ذكريات إيجابية لدى الأطفال وتعزز ارتباطهم الروحي بالحرمين الشريفين منذ سن مبكرة ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة لزوار الحرمين الشريفين ✓ تفرغ المصاحبين لأطفالهم لعبادتهم وشعائرهم الدينية
الدعم المطلوب				
✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم الازم لتلبية احتياجات التنفيذ		✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ		أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة -الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر (استطلاعات الرأي - الرصد الميداني - البيانات التنسيقية)

دليل الجهات غير الربحية التـي قـدمت خـدمات بالمسـجد الحـرام خـلال عام 1445هـ

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

11 منظمة قدمت خدمات التوعية والتثقيف

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	الجمعية الخيرية لتوفير الدواء للجميع	جمعية	وزارة الصحة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
2	جمعية أفق للعناية بالصحة النفسية والارتقاء بالسلوك	جمعية	وزارة الصحة	منطقة حائـــل	حائل
3	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالزلفي	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة الرياض	الزلفي
4	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعزيزية والعوالي (أثر)	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
5	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بثلوث المنظر	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة عسير	ثلوث المنظر
6	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المضة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة عسير	المضة
7	جمعية بيان لتعليم القرآن وعلومه بمكة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
8	جمعية كفى	جمعية	وزارة الصحة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
9	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
10	وقف سعد بن محمد العجلان	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة الرياض	الرياض
11	وقف مركز إسعاد	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

7 منظمات قدمت خدمات الإرشاد

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	جمعية الحليلة الخيرية للخدمات الاجتماعية والتنموية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	المنطقة الشرقية	الحليلة
2	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالصويدرة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة المدينة المنورة	الصويدرة
3	جمعية ترتيل لتحفيظ القرآن الكريم	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة مكة المكرمة	جدة
4	جمعية مراكز الأحياء مشروع تعظيم البلد الحرام	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
5	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
6	مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة الرياض	الرياض
7	وقف مركز إسعاد	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

12 منظمة قدمت خدمات العناية والرعاية

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	الجمعية الخيرية لتوفير الدواء للجميع	جمعية	وزارة الصحة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
2	جمعية أصدقاء بنوك الدم الخيرية (دمي)	جمعية	وزارة الصحة	منطقة القصيم	بريدة
3	جمعية الأفلاج للإنقاذ	جمعية	وزارة الداخلية	منطقة الرياض	الأفلاج
4	جمعية السلام للإغاثة والطوارئ	جمعية	وزارة الداخلية	منطقة مكة المكرمة	جدة
5	جمعية زمزم الصحية	جمعية	وزارة الصحة	منطقة مكة المكرمة	جدة
6	جمعية غوث للتوعية والإنقاذ	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة الرياض	الرياض
7	جمعية مراكز الأحياء مشروع تعظيم البلد الحرام	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
8	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
9	جمعية وفد الرحمن	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
10	وقف سعد بن محمد العجلان	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة الرياض	الرياض
11	وقف سفراء التطوع	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
12	وقف وفود الحرم	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

6 منظمات قدمت خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعذر وأم الحمام	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة الرياض	الرياض
2	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة المدينة المنورة	المهد
3	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالرس	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة القصيم	الرس
4	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بصبيح	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة القصيم	صبيح
5	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
6	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمخواة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة الباحة	المخواة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 1/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	الجمعية الخيرية بتربة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
2	الجمعية الخيرية بمحافظة بحرة 'يُسر'	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	بحرة
3	الجمعية الخيرية بمركز الحشرج	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
4	الجمعية الخيرية بوادي فاطمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الجموم
5	الجمعية الخيرية بوادي قديد	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	وادي قديد
6	الجمعية الخيرية لرعاية المصابين بالأمراض المزمنة شفاء	جمعية	وزارة الصحة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
7	الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
8	الريان لخدمة الحاج والمعتمر	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
9	أوقاف عبدالعزيز عبدالله القاسم	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
10	جمعية سعاة الخير للخدمات الاجتماعية بمكة المكرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
11	جمعية أرزاق لحفظ النعمة	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	الطائف
12	جمعية إكرام عابري السبيل مكارم	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة الرياض	الرياض
13	جمعية إكرام لحفظ الطعام	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
14	جمعية الأبرار الخيرية بالطائف	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
15	جمعية الإحسان والتكافل الاجتماعي بمكة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
16	جمعية البر الأهلية بمستورة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مستورة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 2/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
17	جمعية البر الأهلية بوادي بني عمير وضواحيها (صنائع)	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
18	جمعية البر الخيرية بأبوراكة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	ميسان
19	جمعية البر الخيرية بالأبواء	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الأبواء
20	جمعية البر الخيرية بالجعرانة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
21	جمعية البر الخيرية بالحوية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
22	جمعية البر الخيرية بالخرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الخرمة
23	جمعية البر الخيرية بالشرائع	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
24	جمعية البر الخيرية بالعطيف	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
25	جمعية البر الخيرية بالعويلة	جمعية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	منطقة مكة المكرمة	رنية
26	جمعية البر الخيرية بالليث	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الليث
27	جمعية البر الخيرية بثول	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	ثول
28	جمعية البر الخيرية بذهبان	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
29	جمعية البر الخيرية بشمال مكة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
30	جمعية البر الخيرية بعشيرة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	أخرى
31	جمعية البر الخيرية بمحافظة المويه	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	المويه
32	جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	خليص

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 3/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
33	جمعية البر الخيرية بمركز الأملح	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	رنية
34	جمعية البر الخيرية بمركز العصلة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
35	جمعية البر الخيرية بمغينية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	رابغ
36	جمعية البر الخيرية بوادي محرم والهدا	جمعية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	منطقة مكة المكرمة	الطائف
37	جمعية البر الخيرية بيلملم بمحافظة الليث بمنطقة مكة المكرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الليث
38	جمعية البر بجدة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
39	جمعية البر بمركز شعر	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
40	جمعية البر لقرى جنوب مكة (جوار)	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
41	جمعية البيئة هي الحياة	جمعية	وزارة البيئة والمياه والزراعة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
42	جمعية التمور خير	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة القصيم	بريدة
43	جمعية التنمية الأهلية بالجنوب الفرعية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
44	جمعية التنمية الأهلية بالعزيزية بمكة المكرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
45	جمعية التنمية الأهلية بعوالي المدينة المنورة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة المدينة المنورة	المدينة المنورة
46	جمعية الحديبية للخدمات الإنسانية بمكة المكرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
47	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحصاة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة الرياض	الرين
48	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالرصيفة	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 4/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
49	جمعية العوق البصري الأهلية ببريدة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة القصيم	بريدة
50	جمعية العون الخيرية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
51	جمعية الغريف بمحافظة الخرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الخرمة
52	جمعية المكفوفين بينبع خطوة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة المدينة المنورة	ينبع
53	جمعية الهدى لمساعدة الحجاج بمحافظة رابغ	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	رابغ
54	جمعية اليقظة النسائية الخيرية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
55	جمعية إمباري للخدمات الإنسانية والاجتماعية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة القصيم	عقلة الصقور
56	جمعية بالوالدين إحسانا (بركم)	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
57	جمعية بر مشارق	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	خليص
58	جمعية بكة للخدمات الإنسانية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
59	جمعية بنك الطعام السعودي - إطعام	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	المنطقة الشرقية	الدمام
60	جمعية ترتيل لتحفيظ القرآن الكريم	جمعية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	منطقة مكة المكرمة	جدة
61	جمعية حفظ النعمة - استدامة	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	جدة
62	جمعية رضوان الخيرية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	رضوان
63	جمعية رعاية الأيتام بتربة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
64	جمعية زائرات البيت الحرام	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 5/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
65	جمعية سعيا للخدمات الإنسانية بميقات يلملم	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الليث
66	جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
67	جمعية طوى الخيرية بمنطقة مكة المكرمة	جمعية	وزارة البيئة والمياه والزراعة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
68	جمعية عائل للرعاية الأسرية بمحافظة تربة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	تربة
69	جمعية عروى الخيرية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة الرياض	الدوادمي
70	جمعية غيث الخيرية بمدركة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
71	جمعية فتاة ثقيف الخيرية النسائية بالطائف	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	الطائف
72	جمعية كرم الأهلية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
73	جمعية نافع للأعمال التطوعية	جمعية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	منطقة مكة المكرمة	الطائف
74	جمعية نفع الخيرية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
75	جمعية نماء الأهلية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	جدة
76	جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة	جمعية	وزارة البلديات والإسكان	منطقة مكة المكرمة	جدة
77	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
78	جمعية وفد الرحمن	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
79	جمعية وفود الحرم	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
80	جمعيه لين للأعمال الإنسانية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

94 منظمة قدمت خدمات المساعدات العينية 6/6

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
81	حفاوة لخدمة الحاج والمعتمر والزائر	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
82	مؤسسة إبراهيم بن عبدالله العنقري وذريته الخيرية	مؤسسة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة الرياض	الرياض
83	مؤسسة عبداللطيف العيسى الخيرية	مؤسسة	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	منطقة الرياض	الرياض
84	وقف أقوم الوقفية	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	الليث
85	وقف الريان لخدمة وفود الرحمن	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
86	وقف السنبلة	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
87	وقف السنبلة الخيري	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
88	وقف المعلم جاد الرفاعي	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
89	وقف المنهاج	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
90	وقف خير الزاد	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة المدينة المنورة	الحناكية
91	وقف سفراء التطوع	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
92	وقف سليمان بن العزيز الراجحي	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة الرياض	الرياض
93	وقف عبدالله وعمر ومحمد أبناء محمد حسين السندي	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
94	وقف مركز إسعاد	وقف	الهيئة العامة للأوقاف	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

3 منظمات قدمت خدمات الفعاليات

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	جمعية رعاية الأيتام غراس	جمعية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	منطقة جـازان	جيزان
2	جمعية ضيوف مكة	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
3	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	جمعية	وزارة الحج والعمرة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

1 منظمة قدمت خدمات التأهيل والتدريب

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	جمعية طاقات الشبابية	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات بالمسجد الحرام خلال عام 1445هـ

1 منظمة قدمت خدمات الدراسات والأبحاث

#	الجهات المقدمة للخدمات	نوع المنظمة	جهة الإشراف	المنطقة	المدينة
1	مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة	جمعية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	منطقة الرياض	الرياض

شكراً

مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن