



خدمات سقيا ضيوف الرحمن

أحد مخرجات مشروع
تأسيس وتشغيل مرصد العمل غير
الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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





“إننا في هذه البلاد وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين نذرنا أنفسنا، قيادة وحكومة وشعباً لراحة ضيوف الرحمن”

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



“إن المملكة منذ تأسيسها شرفها المولى تعالى
بخدمة الحرمين الشريفين، والعناية بهما، وجعلت
ذلك في مقدمة اهتماماتها”

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



المحتويات

الصفحة		
21	01	مقدمة التقرير
23	1-1	المصطلحات والتعاريف
28	1-2	منهجية التقرير
31	1-3	اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصصية
42	1-4	أهمية السقيا
48	02	توصيف الوضع الراهن
50	2-1	نظرة عامة على خدمات السقيا
56	2-2	تقاطعات الجهات ذات العلاقة بخدمات السقيا
124	2-3	قنوات تقديم الخدمة
129	03	أبرز تحديات واحتياجات خدمات سقيا ضيوف الرحمن
132	3-1	أبرز التحديات وتصنيفها
137	3-2	ربط وتصنيف التحديات لخدمات السقيا
143	3-3	احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا
148	3-4	أبرز الفرص المقترنة بخدمات السقيا
152	04	المبادرات والتوصيات
154	4-1	ربط نتائج تحليل التحديات والاحتياج بأبرز الفرص
165	4-1	المبادرات
180	4-3	أبرز التوصيات



الملخص
التفصيلي

أهداف التقرير



تسليط الضوء على
ممارسات ماء زمزم.



تلبية الاحتياج المتزايد
وزيادة رضا ضيوف
الرحمن.



تحسين كفاءة خدمات
السقيا المقدمة لضيوف
الرحمن.



توسيع مفهوم السقيا
وتنويع قنوات تقديم
الخدمة.



فهم وتحليل ممارسات
خدمات السقيا.

يهدف التقرير إلى استعراض نظرة تفصيلية على خدمات سقيا ضيوف الرحمن في موسم الحج المقدمة من القطاع غير الربحي عن طريق إتباع المنهجية التالية:



الخروج بالمبادرات
والتوصيات

المرحلة الخامسة

تستعرض المرحلة ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات في قسمها الأول، والمبادرات المقترحة وتصنيفها، وأبرز التوصيات في قسمها الثاني.



تحليل أبرز التحديات
بخدمات سقيا ضيوف
الرحمن

المرحلة الرابعة

يتم تحديد فئات تحديات السقيا، والخروج بأبرز التحديات عن طريق عقد جلسة الخبراء في القطاع، ثم ربطها وتصنيفها برحلة محطات ضيف الرحمن، واستعراض احتياجات ضيوف الرحمن المتعلقة بالخدمة، وأخيراً أبرز الفرص المقترنة بخدمات السقيا.



توصيف الوضع الراهن

المرحلة الثالثة

تشمل المرحلة الثالثة على مرحلتين الأولى بتحليل عام على خدمات السقيا وتبسيط الضوء على تقاطعات الجهات ذات العلاقة بالخدمة، بعد ذلك تأتي المرحلة الثانية حيث يتم تصنيف اعمال القطاعات وتوزيع خدمات السقيا على محطات رحلة ضيوف الرحمن.



تعريف الخدمة
(السقيا)

المرحلة الثانية

تأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلة الأولى وتستعرض الإطار العلمي للسقيا وتعريفها وتوضح أهميتهما دينياً، وتاريخياً، وثقافياً، وتطور السقيا على مر التاريخ ومدى ارتباطها بالنسك والشعائر.



تحديد اعتبارات اختيار
الخدمة للتقارير
التخصيصية

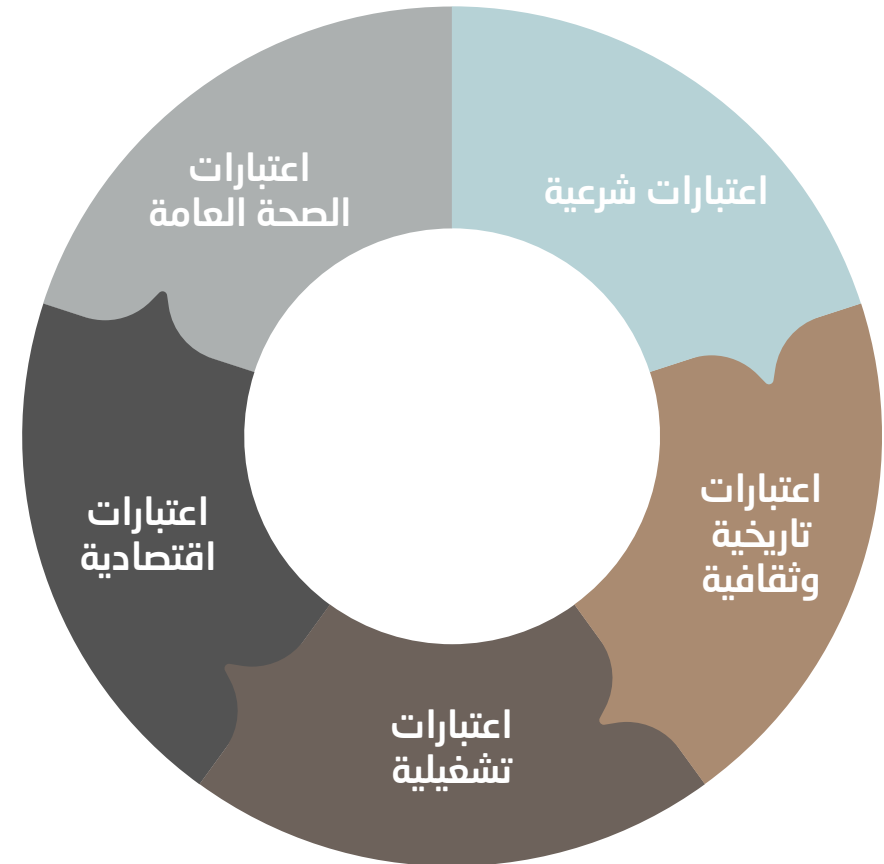
المرحلة الأولى

تستعرض المرحلة الأولى تعريف المرصد والتقرير التخصيصي والتعريفات المرتبطة بهما، والأهداف من التقرير، وتستعرض المرحلة اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصيصية.



اعتبارات رصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصوية

تم تحديد اعتبارات لرصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصوية لضمان استدامتها ورفع جودتها.



لمحة عن إحصائيات السقيا في الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

34+ مليون

عبوة ماء زمزم



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

5,7 مليون

عبوة ماء لزائري المدينة



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

87,755,450

عبوة ماء من القطاع غير
الربحي

المصدر: وزارة الحج والعمرة ، تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، مواقع التواصل الاجتماعي للجهات

السقيا في موسم الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

7.18

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

81.76%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

السقيا في موسم العمرة



خلال موسم عمرة ١٤٤٥هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

6.25

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم عمرة ١٤٤٥هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

88.23%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



تشترك ثلاث قطاعات رئيسية في تنظيم وتقديم خدمات السقيا: القطاع الحكومي، القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص. كل قطاع يلعب دورًا حيويًا في نجاح موسم الحج، وفيما يلي توضيح لمساهمات وادوار كل منها في تقديم سقيا ضيوف الرحمن:

القطاع الحكومي: وهو الجهات الحكومية: الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، وأهمها الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين.



ادواره: تقديم خدمة مباشرة عن طريق التوزيع المباشر.

القطاع غير الربحي: الجهات التي تقدم خدماتها لضيوف الرحمن دون السعي لتحقيق أرباح مادية وتتمثل في الأوقاف، والمؤسسات الأهلية، والجمعيات الأهلية.

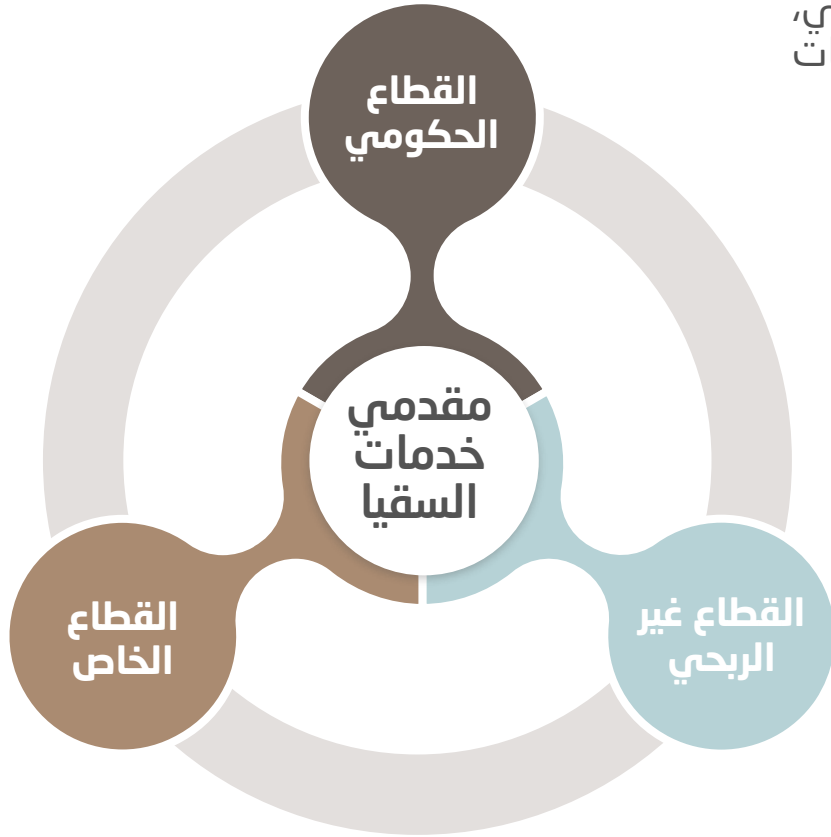


ادواره: تقديم خدمات مباشرة وغير مباشرة عن طريق التمويل والتعبئة والتغليف.

القطاع الخاص: الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة ويشمل الشركات والمؤسسات التجارية التي تقدم خدمات مدفوعة الأجر لضيوف الرحمن أبرز الجهات شركة الزمازمة.



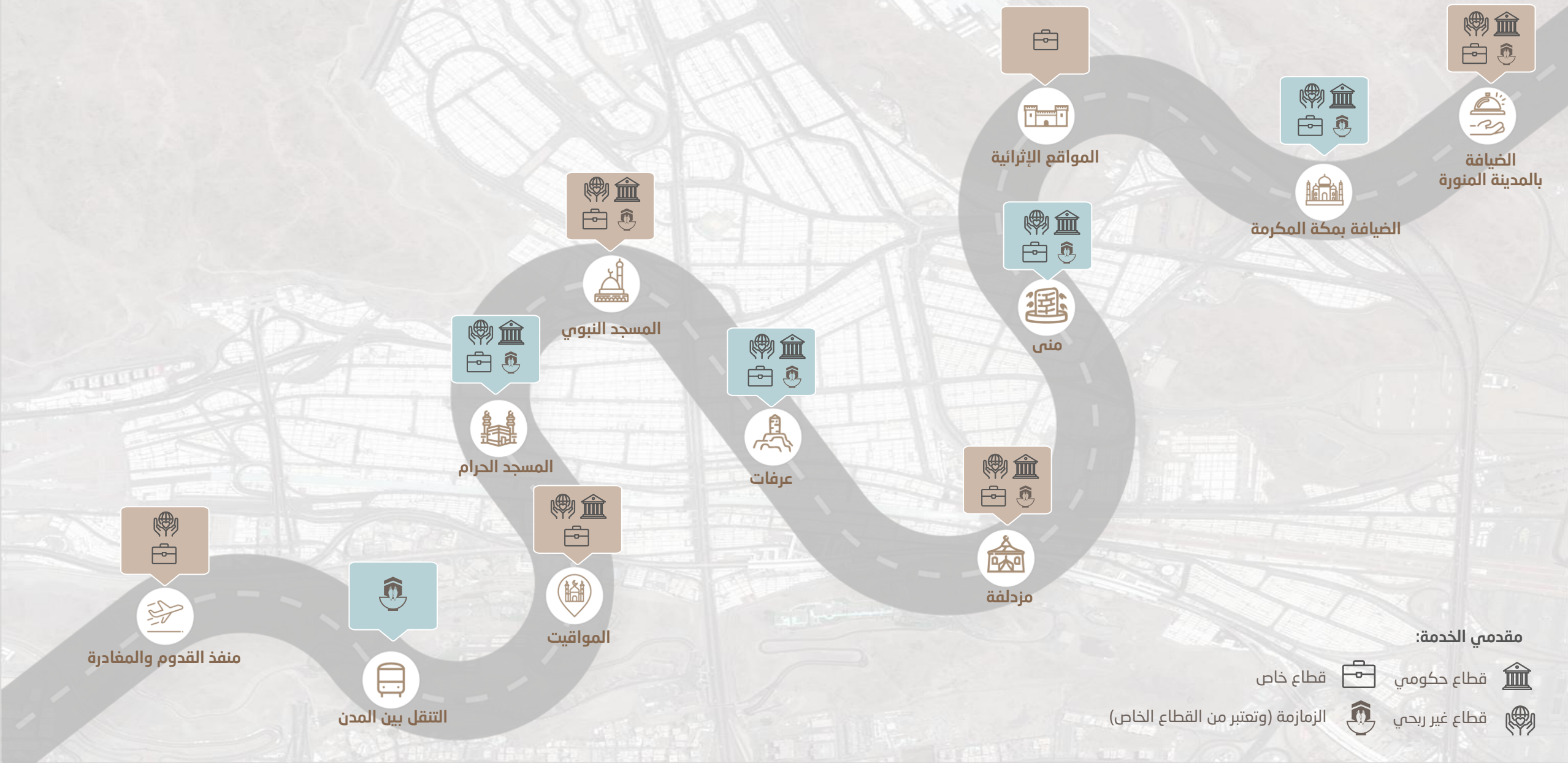
ادواره: تقديم خدمة مباشرة وغير مباشرة عن طريق التعبئة والتوزيع والتسويق.



الدور الاشرافي: لجنة السقايات والرفادة



تصنيف اعمال القطاعات على محطات رحلة ضيوف الرحمن



تم تصنيف التحديات حيث تمثل كل فئة جزءًا مهمًا في تحسين خدمات سقيا ضيوف الرحمن، والتغلب عليها يسهم في تقديم خدمة آمنة تلبي احتياجاتهم، وتساعدهم على أداء مناسكهم براحة وطمأنينة:



تحديات تشغيلية: ترتبط بسلاسل امداد تقديم الخدمة من عمليات التعبئة، والتصنيع، والتوزيع، والتبريد، والنقل، وبالإضافة للتحديات الاقتصادية للخدمة.

تحديات في الكفاءة: تركز على تحسين استخدام الموارد المتاحة، بما يشمل تقليل الهدر، وتحسين الكفاءة الحفاظ على جودة المنتج.

تحديات في الكفاية: تشير إلى التحديات المتعلقة بقدرة الموارد المتاحة على تلبية الطلب المتزايد، وتوزيعها زمنيًا ومكانيًا.

تحديات في الحوكمة: تتعلق بالتحديات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع والتنسيق بين الجهات المعنية وفقًا لأطر وإجراءات واضحة وفعالة.

تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة: تتعلق بالعقبات التي يواجهها مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي فيما يخص التراخيص والخدمات اللوجستية.



نتائج تصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

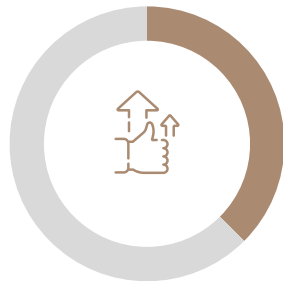
فئات التحديات حسب التصنيف السابق ترتبط الفئات بالتحديات: تحديات تشغيلية، تحديات في الكفاءة، تحديات في الكفاية، تحديات في الحوكمة، تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة، معبرة عن حجم الفجوة وأثرها على جودة الخدمة، حيث تصدرت فئة تحديات حوكمة منظومة خدمات سقيا ضيوف الرحمن بـ ١٨ تحدي مرتبط بها.

تحديات مرتبطة في الكفاية



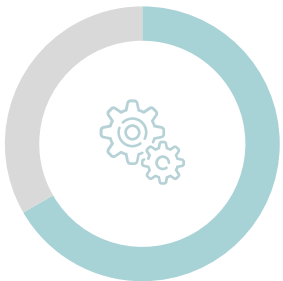
١٦ تحدي مرتبطة بالفئة

تحديات في الكفاءة



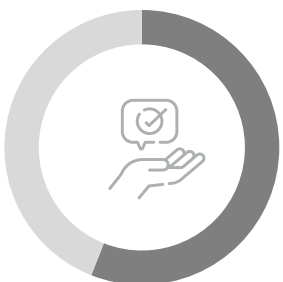
٩ تحديات بالفئة

تحديات تشغيلية



١٦ تحدي مرتبط بالفئة

تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة



١٤ تحدي مرتبطة بالفئة

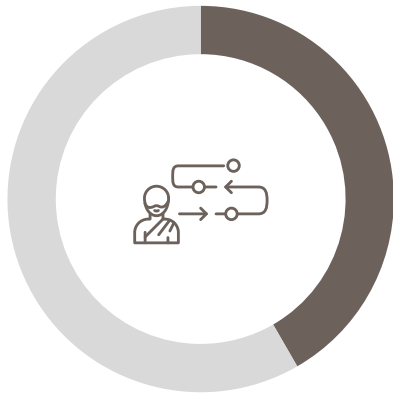
تحديات مرتبطة في الحوكمة



١٨ تحدي مرتبطة بالفئة

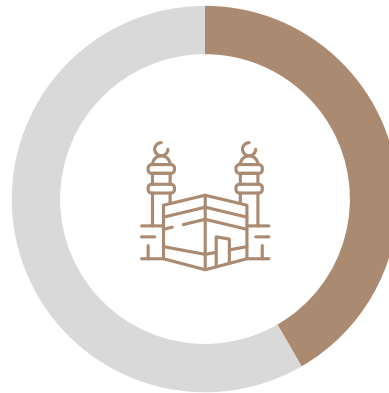
ترتبط احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا بمحطات رحلة ضيف الرحمن عبر التصنيف التالي: الحرمين، والمشاعر المقدسة، وأخرى. حيث بلغت شدة الاحتياج في المشاعر المقدسة بأجمالي ٧ احتياجات مرتبطة بفئتها.

احتياجات في باقي محطات الرحلة



٥ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في الحرمين



٥ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في المشاعر المقدسة



٧ احتياجات مرتبطة بالفئة

انشاء منصة تنظيم خدمات
السقيا تشمل: تصريح مقدمي
الخدمة وتخصيص المواقع
وجدولة أوقات الخدمة
ومتابعة الاعمال.

إيجاد مظلة موحدة لتنظيم
اعمال خدمات سقيا ضيوف
الرحمن من خلال إعادة
حوكمة المنظومة الحالية.

اصدار دليل تشغيلى لتنظيم
عمليات تقديم خدمات السقيا
حسب محطات الرحلة
وقنوات التوزيع.

اعتماد هوية بصرية موحدة
لمقدمي خدمات المساعدات
العينية بما فيهم مقدمي
خدمات السقيا لسهولة
التعرف عليهم وتيسير
مهامهم من قبل الجهات
المنظمة.

تمكين القطاع غير الربحي من
تطوير وصيانة مشرييات الماء
في المشاعر المقدسة.

تأهيل مقدمي الخدمة للقيام
بخدمات السقيا حسب المكان
والفئات المستفيدة.

تخصيص مواقع ثابتة بالقرب
من احتياجات الحجاج لتوزيع
خدمات السقيا في المشاعر
المقدسة.

تمكين مقدمي الخدمة من
القطاع غير الربحي توزيع ماء
زمزم للمناطق غير المغطاة
برحلة ضيوف الرحمن.

إيجاد تشريعات تسمح
للمساهمين في القطاع غير
الربحي في الدخول في
عمليات جمع وإعادة تدوير
المخلفات.



01

مقدمة التقرير



مقدمة التقرير

1-1 المصطلحات والتعاريف

- تعريف مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن
- تعريف نطاق عمل الخدمات التخصّصية للقطاع غير الربحي
- اهداف التقرير

1-2 منهجية التقرير

1-3 اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصّصية

- اعتبارات شرعية
- اعتبارات تاريخية وثقافية
- اعتبارات اقتصادية
- اعتبارات الصحة العامة
- اعتبارات تشغيلية

1-4 أهمية السقيا

- الأهمية التاريخية والثقافية للسقيا
- تعريف نطاق سقيا ضيوف الرحمن



محتويات الفصل الأول

1-1

المصطلحات والتعاريف





المرصد

هو نظام أو منصة مخصصة لجمع البيانات وتحليلها ومراقبتها بشكل مستمر حول موضوع أو مجال معين. يشمل ذلك مجموعة واسعة من البيانات في مجال محدد، يتم استخدام مرصد البيانات لتوفير معلومات دقيقة ومحدثة تساعد في اتخاذ القرارات، إجراء الأبحاث، ورصد آخر التطورات المجال.

العمل غير الربحي

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

التقرير التخصصي

هو تقرير مفصل يتم إعداده حول موضوع محدد أو قضية معينة في مجال تخصصي. يهدف إلى توفير معلومات دقيقة، شاملة، وتحليلية للجهات أو الأفراد المهتمين، سواء كان ذلك في مجالات علمية، تقنية، اقتصادية، أو اجتماعية. ويستخدم لتقديم توصيات أو استنتاجات مبنية على البيانات والمعلومات المتاحة، ويكون موجهاً لمختصين أو صناع القرار.

البرامج

مجموعة من الأنشطة والمبادرات والمشروعات للخدمات التي تم تقديمها من خلال العمل غير الربحي لضيوف الرحمن.



الجمعيات الأهلية

كل مجموعة ذات تنظيم مستمر مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد.

المؤسسات الأهلية

أي كيان مستمر لمدة معينة أو غير معينة، يؤسسه شخص أو أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية أو منهما معاً، غير هادف للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص. ويعتمد على ما يخصصه له المؤسس أو المؤسسون من أموال. أو أوقاف، أو هبات، أو وصايا.

الأوقاف العامة

الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهيئة العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.

السقيا

تعنى السقيا بتوفير مياه الشرب لضيوف الرحمن أثناء تأدية المناسك في أماكن وأزمنة مختلفة وفقاً لاحتياجاتهم.

التطوع

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

أهداف التقرير



تسليط الضوء على
ممارسات ماء زمزم.

تلبية الاحتياج المتزايد
وزيادة رضا ضيوف
الرحمن.

تحسين كفاءة خدمات
السقيا المقدمة لضيوف
الرحمن.

توسيع مفهوم السقيا
وتنويع قنوات تقديم
الخدمة.

فهم وتحليل ممارسات
خدمات السقيا.

1-2

منهجية التقرير



يهدف التقرير إلى استعراض نظرة تفصيلية على خدمات سقيا ضيوف الرحمن في موسم الحج المقدمة من القطاع غير الربحي عن طريق إتباع المنهجية التالية:



الخروج بالمبادرات
والتوصيات

المرحلة الخامسة

تستعرض المرحلة ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات في قسمها الأول، والمبادرات المقترحة وتصنيفها، وأبرز التوصيات في قسمها الثاني.



تحليل أبرز التحديات
بخدمات سقيا ضيوف
الرحمن

المرحلة الرابعة

يتم تحديد فئات تحديات السقيا، والخروج بأبرز التحديات عن طريق عقد جلسة الخبراء في القطاع، ثم ربطها وتصنيفها برحلة محطات ضيف الرحمن، واستعراض احتياجات ضيوف الرحمن المتعلقة بالخدمة، واخيراً أبرز الفرص المقترنة بخدمات السقيا.



توصيف الوضع الراهن

المرحلة الثالثة

تشمل المرحلة الثالثة على مرحلتين الأولى بتحليل عام على خدمات السقيا وتبسيط الضوء على تقاطعات الجهات ذات العلاقة بالخدمة، بعد ذلك تأتي المرحلة الثانية حيث يتم تصنيف اعمال القطاعات وتوزيع خدمات السقيا على محطات رحلة ضيوف الرحمن.



تعريف الخدمة
(السقيا)

المرحلة الثانية

تأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلة الأولى وتستعرض الإطار العلمي للسقيا وتعريفها وتوضح أهميتهما دينياً، وتاريخياً، وثقافياً، وتطور السقيا على مر التاريخ ومدى ارتباطها بالنسك والشعائر.



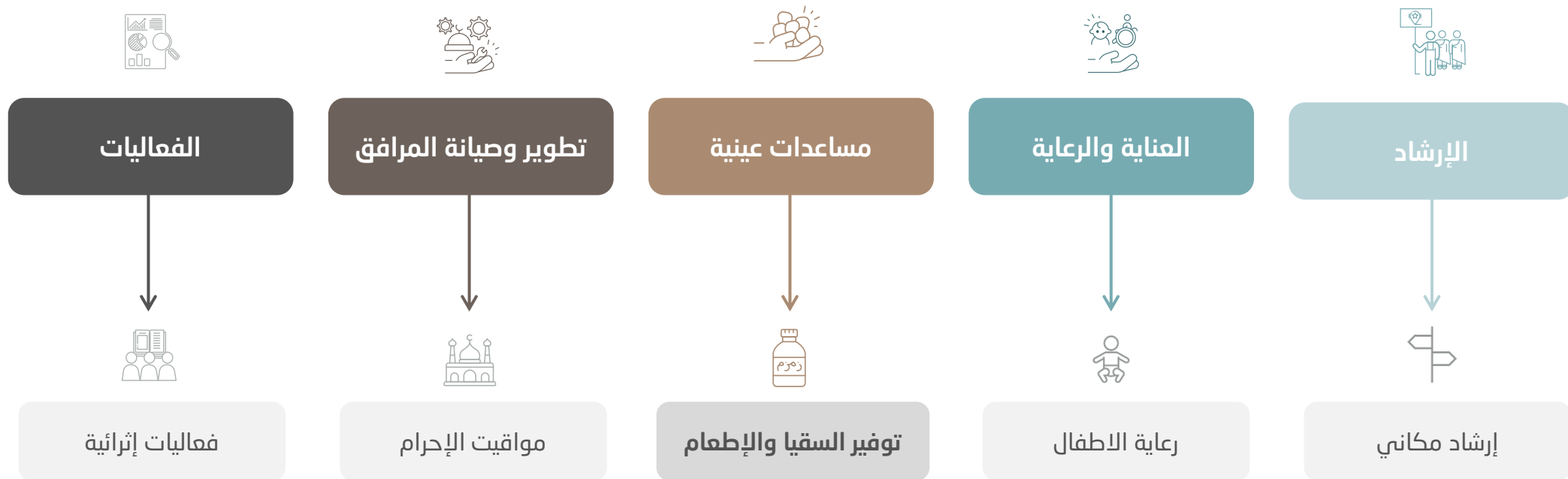
تحديد اعتبارات اختيار
الخدمة للتقارير
التخصيصية

المرحلة الأولى

تستعرض المرحلة الأولى تعريف المرصد والتقرير التخصيصي والتعريفات المرتبطة بهما، والأهداف من التقرير، وتستعرض المرحلة اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصيصية.



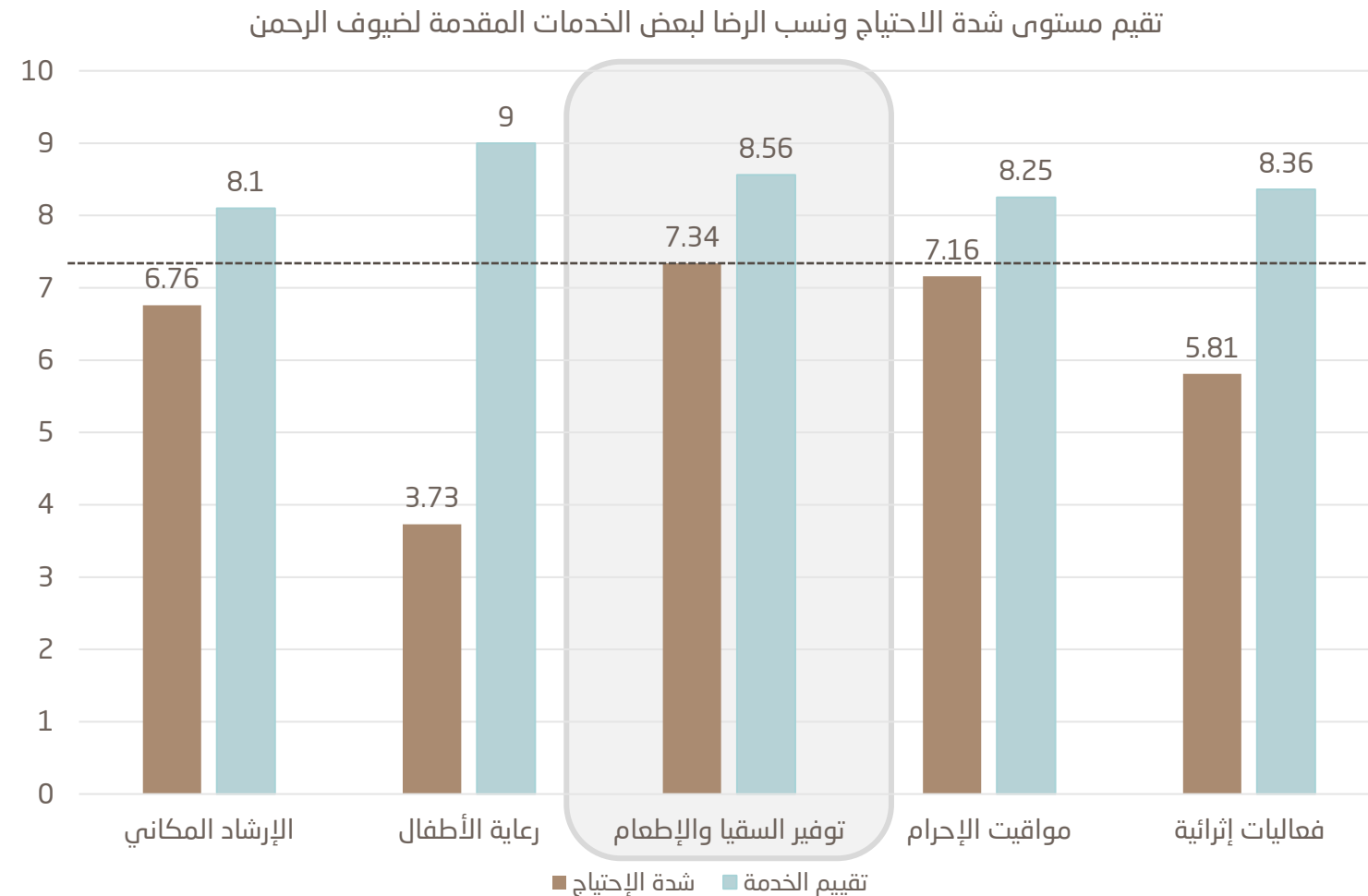
توزيع احتياجات الضيف وخدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق نسبة شدة الاحتياج والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.



تصنيف الاحتياجات والخدمات



وفقاً للاستطلاعات رأي ضيوف الرحمن خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ والتي رصدت مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وشدة الاحتياج لها، حيث بلغت شدة الاحتياج لخدمات السقيا في الحج (7.34 / 10) بنسبة رضا تصل إلى 80.56%.



1-3

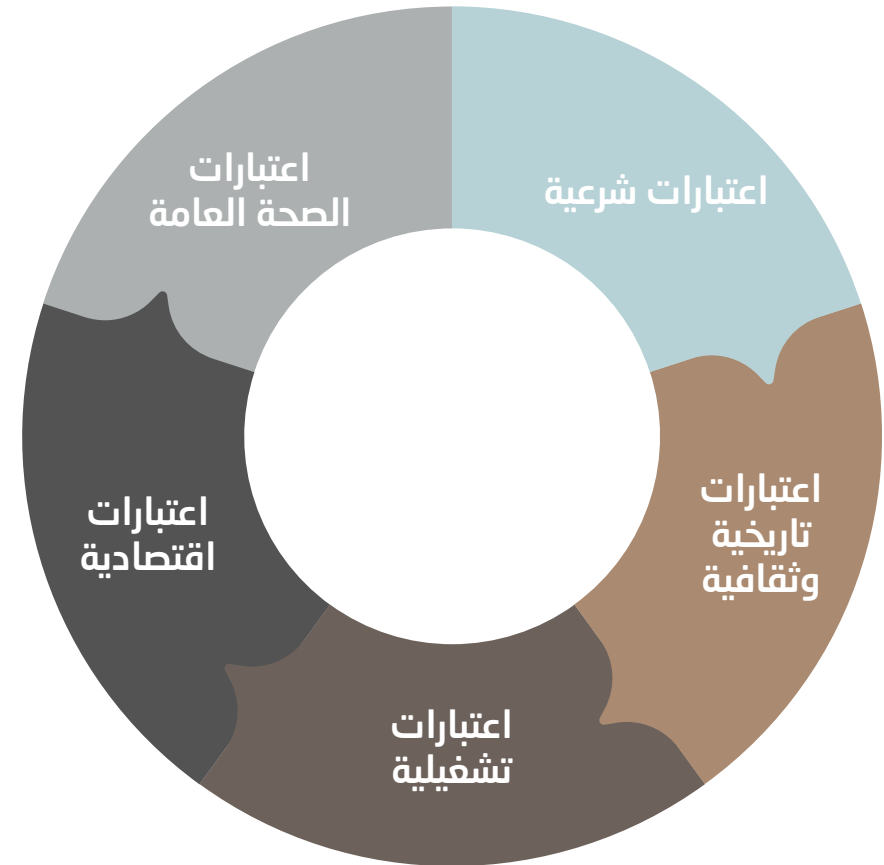
اعتبارات اختيار الخدمة





اعتبارات رصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصوية

تم تحديد اعتبارات لرصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصوية لضمان استدامتها ورفع جودتها.





١ - اعتبارات شرعية

هي الضوابط والتوجيهات المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتتضمن مدى ارتباط الخدمة بالنسك والشعائر، وتطبيق الأخلاق الإسلامية، وحفظ حقوق الأفراد.

توجيهات الدين الإسلامي المتعلقة بفضّل تقديم الماء، وقدسّية ماء زمزم لدى ضيوف الرحمن:

- **أفضل الصدقات** قال رسول الله ﷺ: [أفضل الصدقة سقي الماء].
- **ماء زمزم مبارك**، قوله ﷺ: [إنها مباركة].
- **سقيا الماء منبع للأجر**، قوله ﷺ: [في كلّ كبدٍ رطبٍ أجر].





٢- اعتبارات تاريخية وثقافية

هي الجوانب التي تتعلق بتاريخ وثقافة المجتمع و المكان، حيث يتم مراعاة التراث المحلي والموروثات الثقافية والتاريخية. تضمن الحفاظ على الهوية الوطنية واحترام الإرث الثقافي

عراقة خدمات السقيا، والاعتزاز بتقديمها على تاريخياً والعرف الثقافي للخدمة:

- **أهمية تاريخ السقاية في الإسلام:** منذ عهد النبي محمد ﷺ
- **أوقاف السقاية:** تعدد الأوقاف التاريخية لتمويل وتوسيع خدمات السقيا.
- **الاحتفاء بسقيا ماء زمزم:** لقيمتها الرمزية والتاريخية المرتبطة بمكانة الحج والعمرة.

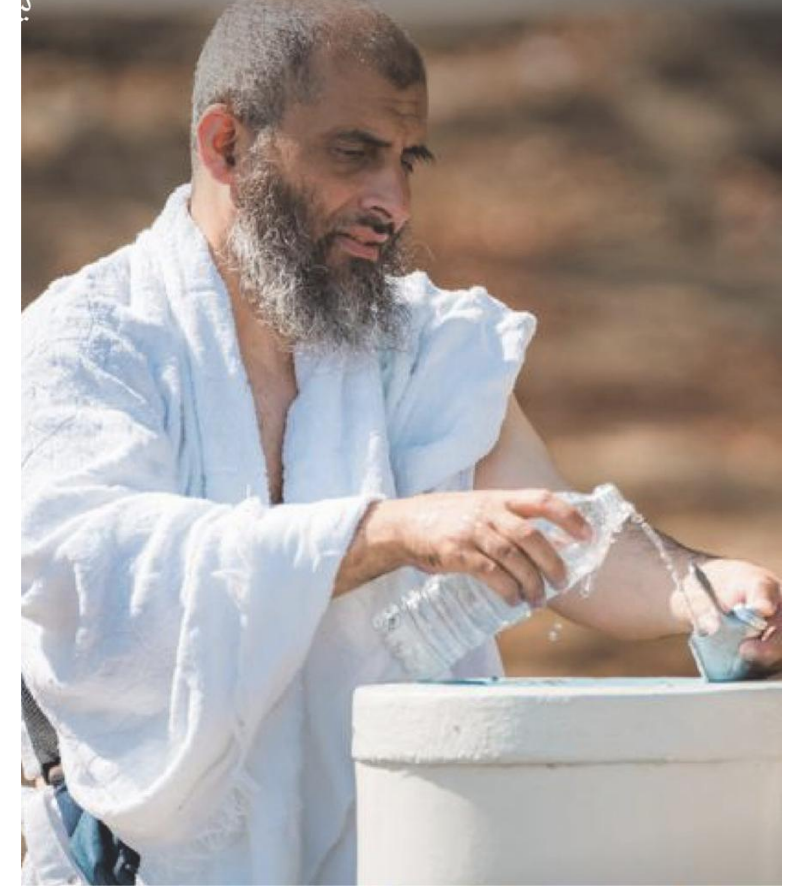




٣- اعتبارات تشغيلية

تعنى بالجوانب التي تتعلق بآليات وإجراءات التشغيل، تهدف إلى ضمان الكفاءة والجودة في تنفيذ الخدمات. وتشمل التخطيط، والتنسيق، والمرونة التشغيلية.

- آليات تنفيذ وتوزيع خامات السقيا بكفاءة، لضمان استمرارية توافر الماء وتجنب الازدحام، وسهولة الوصول على امتداد رحلة الضيف لجميع الفئات:
- **نقل وتوزيع المياه:** وصول المياه على امتداد محطات رحلة ضيف الرحمن لجميع الفئات.
- **الجودة والكفاءة:** الحاجة إلى توفير كميات كافية من المياه المبردة مع الالتزام بمعايير الجودة.
- **تداخل النطاقات التشغيلية:** تعدد الجهات التنظيمية والتشغيلية.





٤- اعتبارات اقتصادية

هي العوامل المتعلقة بالتكلفة والعائد المالي والاقتصادي للخدمات، مع مراعاة الجدوى الاقتصادية وتحقيق الاستدامة المالية.

- تشمل كفاءة استخدام الموارد بما يضمن الوصول للماء على جميع المراحل، ورصد ممارسات مقدمي الخدمة وتقاطعاتها.
- **التعبئة والتصنيع:** وجود نماذج رائدة لتحسن آلية التعبئة والتصنيع.
 - **مصدر تمويل هام لبعض المنظمات غير الربحية.**
 - **نمو قطاع وسطاء الخدمة:** متنوعة بين التسويق والتوزيع والخدمات اللوجستية.





0- اعتبارات الصحة العامة

المعايير والإجراءات التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة الأفراد لضمان بيئة صحية ومنع انتشار الأمراض، وتشمل الإجراءات الوقائية، والأثر البيئي للممارسات.

ترتبط بتطبيق المعايير البيئية لضمان جودة خدمات السقيا، بما يحمي صحة ضيوف الرحمن من أي تلوث أو عدوى قد تنتج من ممارسات خاطئة، ورصد ارتباط العوامل البيئية والمناخية بالخدمات:

- **الدورة المناخية للحج:** حيث يتزامن موسم الحج خلال الأعوام القادمة مع درجات حرارة تتخطى ٤٠ درجة مئوية والتي تزيد احتياج ضيوف الرحمن الى سقيا الماء.
- **نتائج المخلفات المتعلقة بتوزيع واستخدام عبوات الماء.**





البعد الإنساني لتقديم خدمات السقيا

البعد الإنساني في تقديم السقيا يتجاوز تلبية الاحتياجات الأساسية ليشمل الجوانب النفسية والروحية مما يعزز من قيمة هذه الخدمة ويزيد من أهميتها كركيزة إنسانية وروحية لخدمة ضيوف الرحمن. ويأتي على محورين: ما يمثل للمستفيد وهم ضيوف الرحمن، وما يمثل للواهب وهو مقدم الخدمة وكل من ساهم فيها.

خدمات السقيا جزء أساسي من السلامة الصحية لضيوف الرحمن، لوقايتهم من الجفاف وضربات الشمس ومساعدتهم على أداء المناسك.

جانب صحي

يعتبر الماء زمزم من أهم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن لرمزيته الدينية ومكانته الروحية، ويشكل جزءاً من إثراء التجربة.

جانب روحي

لدى مقدم الخدمة دافع قوي للعطاء، حيث يهدف توفير السقيا لضيوف الرحمن أحد أشكال الإحسان التي تحقق له رضا داخلي وشعوراً بالمشاركة والعون والتكافل الاجتماعي.

تعزيز العطاء

فرصة لنيل الأجر والثواب، فخدمة ضيوف الرحمن تعزز من الدوافع الروحية لدى مقدمي الخدمة.

الاجر والثوب

للمتلقي

لِلواهب

البعد الإنساني لتقديم خدمات السقيا

تطور أعداد الحجاج خلال العقود الماضية



خلال العشر عقود الماضية زادت اعداد ضيوف الرحمن مما أدى لزيادة في الطلب على خدمات السقيا والذي يؤدي بدوره لزيادة في العرض



مساهمة خدمات السقيا في تحقيق أهداف رؤية المملكة



برنامج التحول الوطني



برنامج خدمة ضيوف الرحمن



تمكين المواطنين من خلال الخدمات الاجتماعية



تحسين فعالية وكفاءة الخدمات الاجتماعية



تشجيع العمل التطوعي



تعزيز قيام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية



دعم نمو القطاع غير الربحي



تمكين المنظمات غير الربحية من الربحية من تحقيق أثر أعمق



إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين



خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

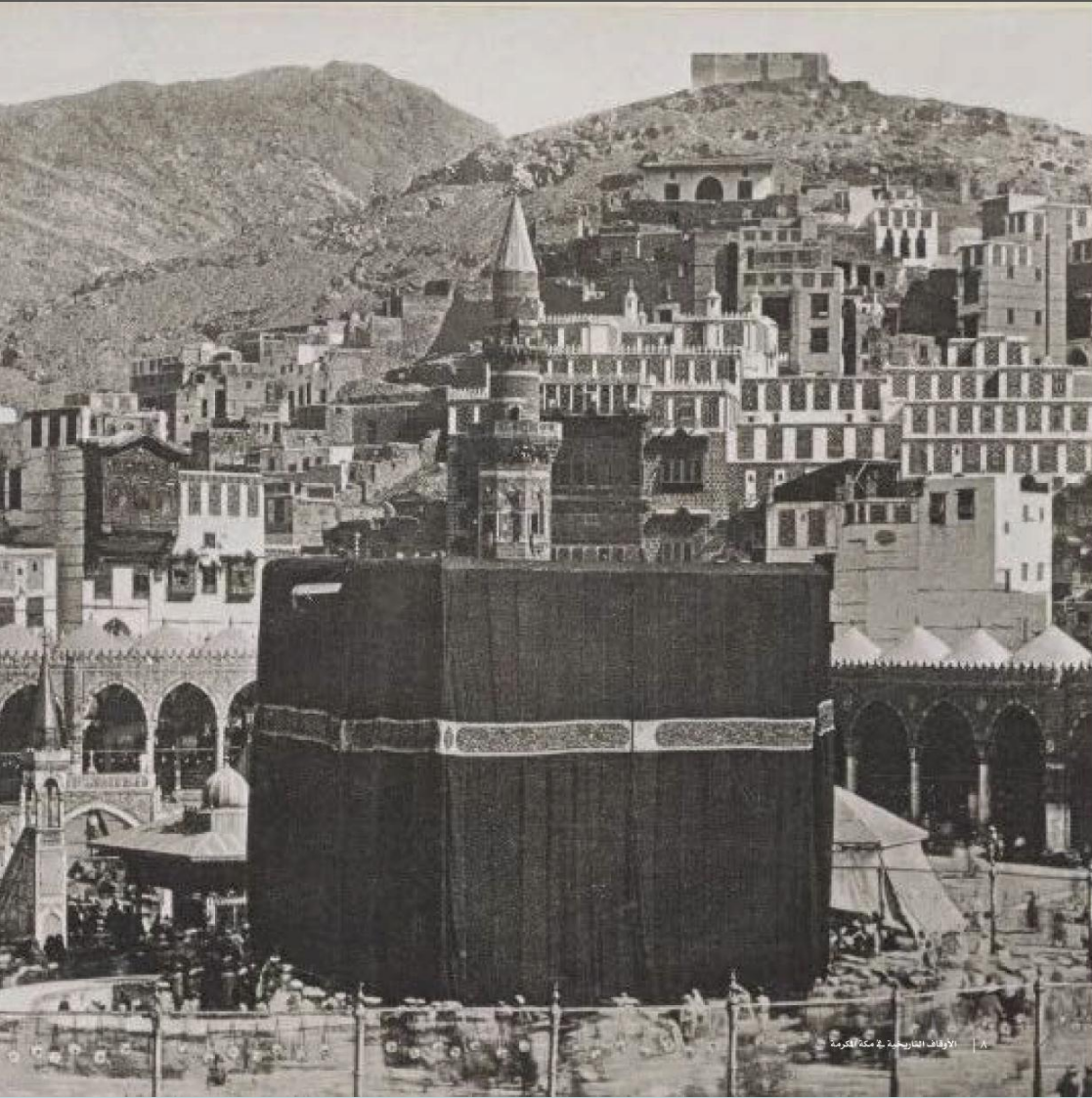


وبناء على ارتفاع شدة احتياج ضيوف الرحمن لخدمات السقيا تم تحديد اعتبارات شرعية وتاريخية وتشغيلية وبيئية واقتصادية، لرصد وتصنيف خدمة السقيا لعام ١٤٤٥هـ على امتداد رحلة الحج لتكون موضوع أول التقارير التخصّصية لخدمات القطاع غير الربحي، مما سيسهم في تحسين الخدمة ورفع نسب الرضا لدى المستفيدين.

1-4

أهمية السقيا





يستعرض هذا الجزء لمحة موجزة عن التسلسل التاريخي لمكانة مكة وارتباطها الوثيق بسقيا ضيوف الرحمن لتسهيل رحلتهم ومساعدتهم على أداء شعائهم بسلاسة ويسر، بالإضافة عن العمق الشرعي والبعد الثقافي لخدمات السقيا، وتطور سقيا ضيوف الرحمن وأبرز الممارسات في هذا المجال حيث تعتبر خدمة السقيا هي الأكثر إنفاقاً ورغبةً من الجهات المانحة والقائمة على تشغيلها بالإضافة الى كونها الأكثر احتياجاً واستفادةً لضيوف الرحمن ولما لها من أثر على الصورة الذهنية لمنظومة خدمات ضيوف الرحمن.



السقيا

تعنى السقيا بتوفير مياه الشرب لضيوف الرحمن أثناء تأدية المناسك في أماكن وأزمنة مختلفة وفقاً لاحتياجاتهم، وتُعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات المقدمة للحجاج نظراً لأهمية الماء، خصوصاً في ظل الظروف المناخية الحارة، للمساهمة في إرواء ظمأ الحجاج وتخفيف وطأة الشمس عنهم وتعد جزءاً من العناية والاهتمام الذي توليه المملكة العربية السعودية لضيوف الرحمن لضمان راحتهم وسلامتهم.



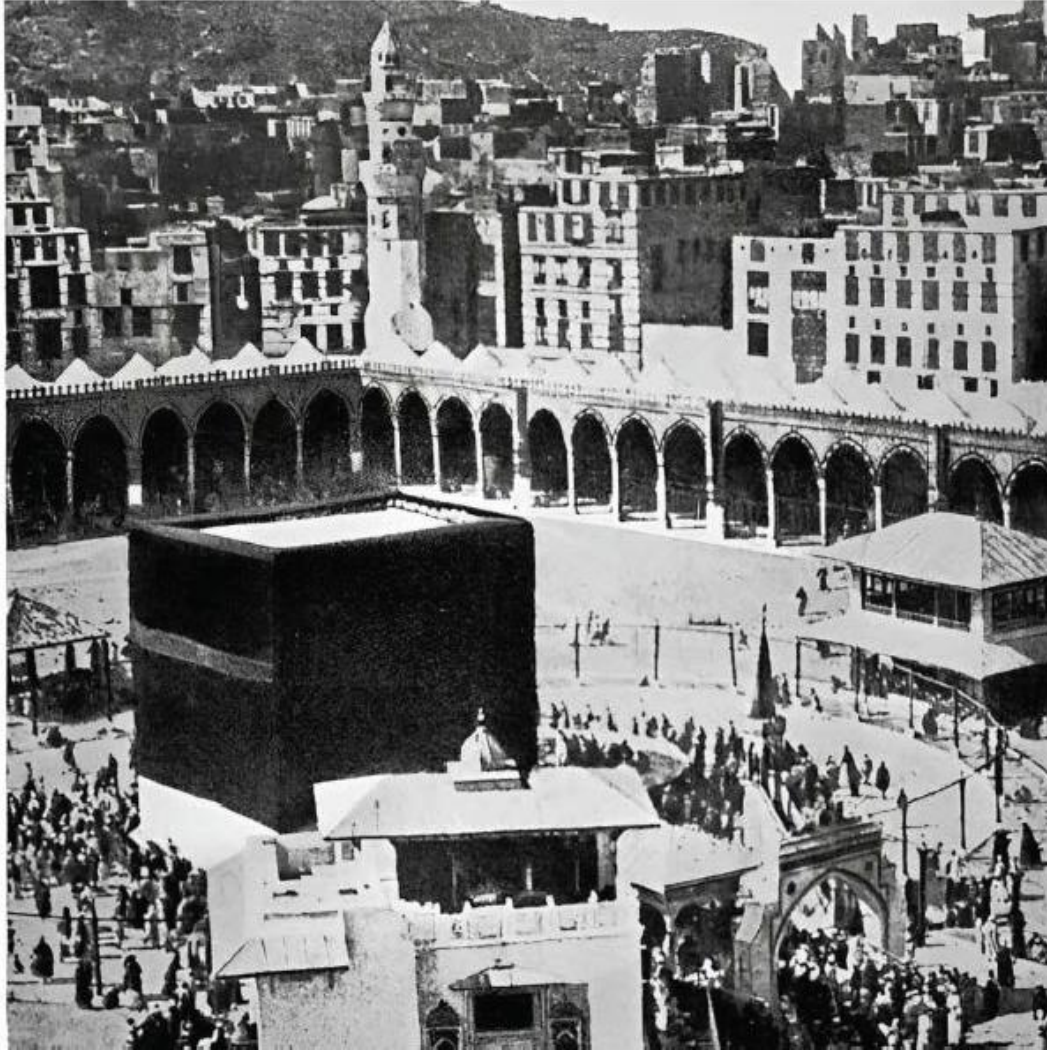


الأهمية التاريخية لسقيا الماء

تأتي أهمية السقيا من أهمية مكة المكرمة التي يقصدها ملايين المسلمين لأداء فريضة الحج، حيث بدأ ارتباط سقيا الماء بها منذ أكثر من ٤٠٠٠ ألف سنة عندما أمر الله تعالى سيدنا إبراهيم أن يترك زوجته وابنها في وادٍ غير ذي زرع وأنزل الله رحمته، وظهر "ماء زمزم".

لقد شكّل هذا المكان وهذا النداء وهذه التلبية أساساً وروابط التواصل وخدمة ضيوف الرحمن. حيث يَفخر بخدمة ضيوف الرحمن على مدار العصور، ففي عصر الجاهلية كانت عناية قريش بسقيا الحجاج تُعد من أبرز مظاهر الضيافة والكرم التي اشتهرت بها قبل الإسلام. وأُسندت مسؤوليتها إلى أبناء عبد مناف بن قصي، تحديدًا إلى بني هاشم، حيث كانت هذه الخدمة تهدف إلى توفير الماء للحجاج الوافدين، خصوصًا من ماء زمزم. واستمر من بعده في شرف هذه المهنة لابنه العباس رضي الله عنه حتى بعد ظهور الإسلام، فقد ورد عن عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم خطب يوم الفتح فقال: "إِن كُلَّ مَثْرَةٍ كَانَتْ فِي الْجَاهِلِيَّةِ مِنْ دَمٍ أَوْ مَالٍ تَذْكُرُ وَتَدْعُوَنِي تَحْتَ قَدَمِي، إِلَّا مَا كَانَ مِنْ سِقَايَةِ الْحَاجِّ، وَسِدَانَةِ الْبَيْتِ" [رواه أبو داود والنسائي وابن ماجه والدارمي وأحمد].

فنرى الصحابة -رضي الله عنهم- في عصر الرسول وعصر خلفائه الراشدين، يهتمون بالسقيا، وحتى وقتنا الحالي.





على مدار الخمس عقود الماضية، تشرفت المملكة بخدمة أكثر من 95 مليون حاج، وكانت دائماً تفخر بالعطاء الأولوية لضيوف الرحمن وسلامتهم وأمنهم ورفاههم مع توفير كل ما هو ضروري لضمان سهولة وسلاسة الرحلة في مواسم الحج

ومن هذا المنطلق، تبني الملك فهد بن عبد العزيز آل سعود (رحمه الله) لقب **”خادم الحرمين الشريفين“** كلقب رسمي. والذي بني على أساس خدمة ضيوف الرحمن، وتقديم السقاية والرفادة حيث أسست لجنة السقاية والرفادة عام 1423هـ بمنطقة مكة المكرمة بأمر من أميرها، لتهدف إلى تحقيق مفهوم السقاية والرفادة.

ومع الجهود المستمرة التي تبذلها المملكة العربية السعودية لخدمة ضيوف الرحمن فقد انشأت مشروع سقيا زمزم، وقد افتتح عام 2010م بهدف تيسير توزيع مياه زمزم المباركة بطرق منظمة وصحية.





خدمات السقيا في المملكة العربية السعودية



وفي عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود -حفظه الله-، وولي عهده الأمير محمد بن سلمان -حفظه الله-، شهدت خدمات السقاية في منظومة ضيوف الرحمن تطورًا كبيرًا وتنظيمًا محكمًا لضمان تقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن. ولم تعد السقاية مقتصرة على ماء زمزم فقط، بل توسعت لتشمل مصادر متنوعة تغطي نطاقات زمنية ومكانية أوسع، مما يضمن توفير الماء بطرق آمنة ومتجددة. وتعمل الجمعيات المتنوعة بالتعاون مع القطاع غير الربحي ولجنة السقيا والرفادة للارتقاء بمستوى الخدمات مما يعزز من تجربة ضيوف الرحمن.

02

توصيف الوضع الراهن



توصيف الوضع الراهن

1- 2 نظرة عامة على خدمات السقيا

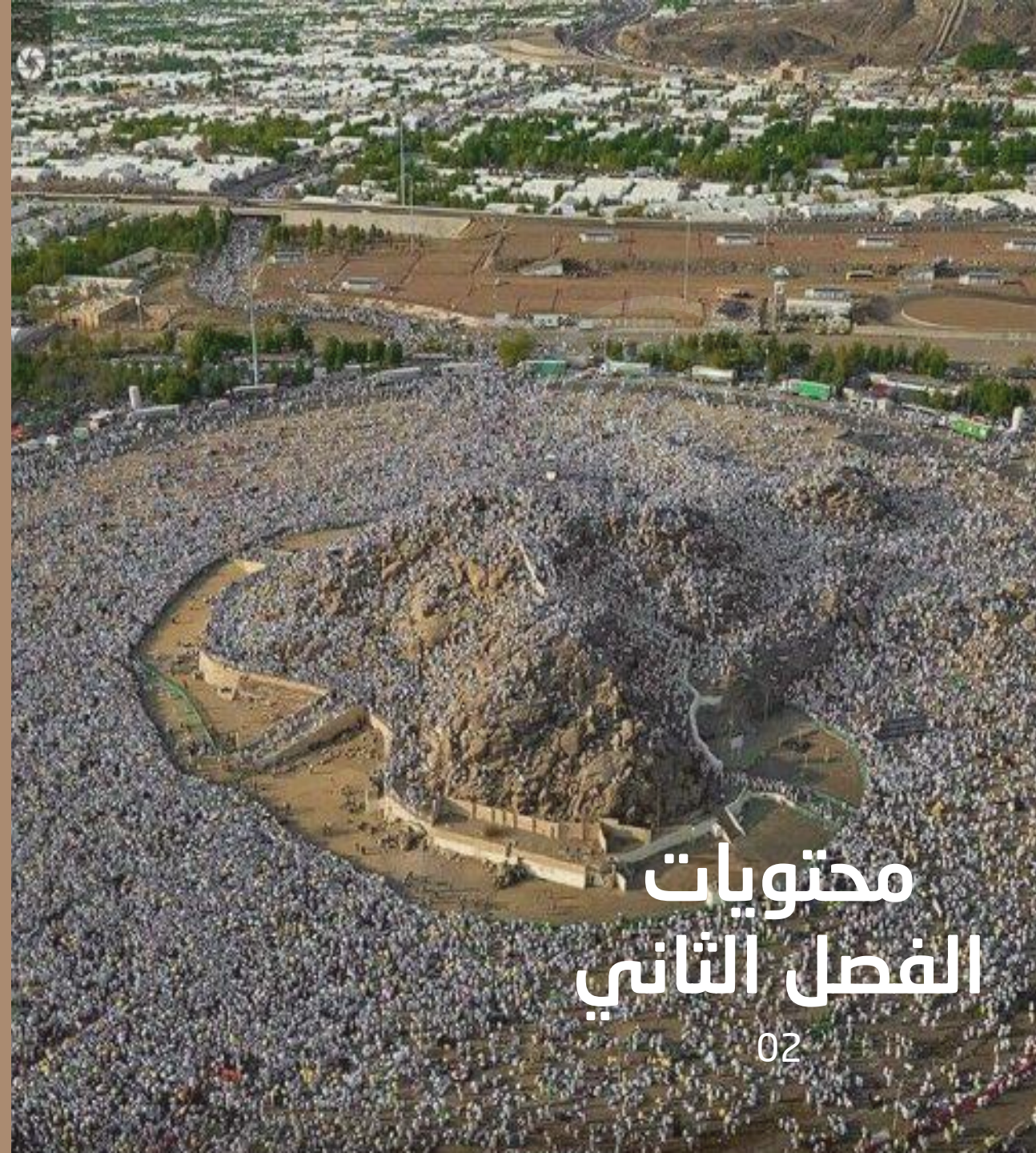
2-2 تقاطعات الجهات ذات العلاقة بخدمات السقيا

- القطاع الحكومي
- القطاع الخاص
- القطاع غير الربحي

2-3 قنوات تقديم السقيا

- تصنيف اعمال القطاعات على محطات رحلة ضيوف الرحمن
- توزيع خدمات السقيا على محطات رحلة ضيوف الرحمن

محتويات الفصل الثاني



2-1

نظرة عامة على
خدمات السقيا





يعكس الفصل الثاني من التقرير الوضع الراهن لخدمة السقيا حيث انها الأكثر إنفاقاً ورغبةً من الجهات المانحة والقائمة على تشغيلها بالإضافة الى كونها الأكثر احتياجاً واستفادةً لضيوف الرحمن ولما لها من أثر على الصورة الذهنية لمنظومة خدمات ضيوف الرحمن.

ويستعرض التقرير نظرة عامة على خدمات السقيا وتقاطعات الجهات ذات العلاقة بها ومساهمة كل قطاع حسب رحلة الضيف مكانياً وزمانياً، بالإضافة لبعض نماذج الممارسات التشغيلية في قطاعات مختلفة، وأخيراً الكفاءة والكفاية في خدمات السقاية.

لمحة عن إحصائيات السقيا في الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

34+ مليون

عبوة ماء زمزم



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

5,7 مليون

عبوة ماء لزائري المدينة



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
تم توزيع

87,755,450

عبوة ماء من القطاع غير
الربحي

المصدر: وزارة الحج والعمرة ، تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، مواقع التواصل الاجتماعي للجهات

السقيا في موسم الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

7.18

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٥هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

81.76%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

السقيا في موسم العمرة



خلال موسم عمرة ١٤٤٥هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

6.25

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم عمرة ١٤٤٥هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات السقيا

88.23%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



ارتباط خدمات السقيا بالدورة المناخية للحج



يرتبط زيادة احتياج الماء بالدورة المناخية في المملكة العربية السعودية حيث يزداد الطلب صيفاً وينخفض شتاءً ومن أهم العوامل المؤثرة:

ارتفاع درجات الحرارة

ومع ارتفاع درجة الحرارة الخارجية، يحتاج الجسم إلى تكثيف الجهود للحفاظ على هذا التوازن. عند تعرض الجسم للحرارة المفرطة، يمكن أن يعاني من اضطرابات مثل الإنهاك الحراري وضربة الشمس، وهي حالات خطيرة تهدد الحياة.

طول ساعات النهار

حيث يتراوح متوسط ساعات النهار في الحج خلال العقد القادم بين 11 إلى 13 ساعة تقريباً. بمتوسط درجة حرارة 44°.

المصدر: أ.عبدالله المسند

2-2

تقاطعات الجهات ذات
العلاقة بخدمات السقيا





تشترك ثلاث قطاعات رئيسية في تنظيم وتقديم خدمات السقيا: القطاع الحكومي، القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص. كل قطاع يلعب دورًا حيويًا في نجاح موسم الحج، وفيما يلي توضيح لمساهمات وادوار كل منها في تقديم سقيا ضيوف الرحمن:

القطاع الحكومي: وهو الجهات الحكومية: الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، وأهمها الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين.



ادواره: تقديم خدمة مباشرة عن طريق التوزيع المباشر

القطاع غير الربحي: الجهات التي تقدم خدماتها لضيوف الرحمن دون السعي لتحقيق أرباح مادية وتتمثل في الأوقاف، والمؤسسات الأهلية، والجمعيات الأهلية.

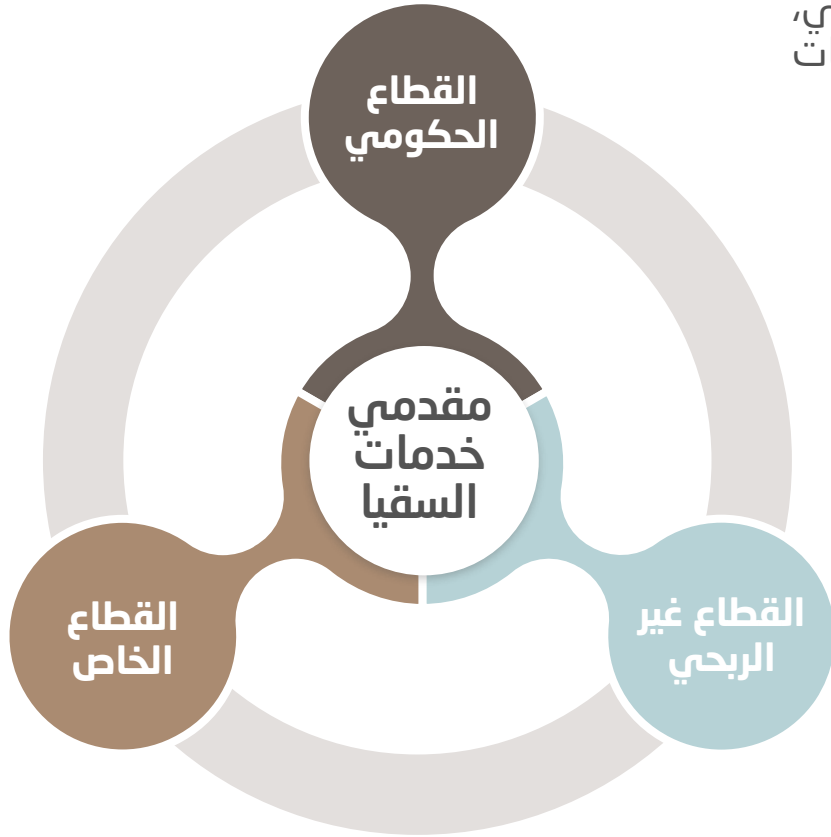


ادواره: تقديم خدمات مباشرة وغير مباشرة عن طريق التمويل والتعبئة والتغليف

القطاع الخاص: الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة ويشمل الشركات والمؤسسات التجارية التي تقدم خدمات مدفوعة الأجر لضيوف الرحمن أبرز الجهات شركة الزمالة.



ادواره: تقديم خدمة مباشرة وغير مباشرة عن طريق التعبئة والتوزيع والتسويق



الدور الاشرافي: لجنة السقايات والرفادة



القطاع الحكومي

تهدف اللجنة إلى تحقيق مفهوم السقاية والرفادة من خلال السقاية والرفادة والتنظيم، والتنسيق، والإشراف، والمتابعة. وتتولى اللجنة التحقق من تقديم أعمال السقاية والرفادة عن طريق الجمعيات والمؤسسات الأهلية المصرح لها، والإشراف والمتابعة على سير تنفيذ عمليات السقاية والرفادة في موسمي الحج والعمرة، ورصد ما يتكشف من ظواهر سلبية مصاحبة واقتراح الحلول النظامية المناسبة لها، إضافة إلى تحديد أصناف الأطعمة والمشروبات وتقنين آلية توزيعها ومواقعها، وتنسيق أعمال الجمعيات والمؤسسات الأهلية وتوجيه المتبرعين، وتنسيق إعلانات الجمعيات والمؤسسات الأهلية الخاصة بالسقاية والرفادة، وإيجاد البدائل المدروسة للمتبرعين في حال الاكتفاء بالموجود. كما تحدد اللجنة النطاقات المكانية لتقديم السقاية والرفادة، ونوعيات الوجبات، والمشروبات وأصنافها.



أعضاء اللجنة: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، ووزارة الحج والعمرة، والهيئة العامة للغذاء والدواء، والهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ومديرية الأمن العام، وأمانة العاصمة المقدسة.

خدمات توزيع ماء زمزم في المسجد الحرام



يزود المسجد الحرام بماء زمزم من خزان كدي وتعبأ صهاريج زمزم للمسجد النبوي من سبيل الملك عبد العزيز كما يتم الضخ إلى مصنع الإنتاج لتنتج عبوات ماء زمزم 5 لتر، وتنتقل المياه المنتجة من خزان كدي بعد إعادة تنقيتها عن طريق الأشعة فوق البنفسجية عبر أنابيب غير قابلة للصدأ إلى محطات تبريد مياه زمزم حول المسجد الحرام حيث يتم ضخها إلى نقاط تعبئة الحافظات ومشربيات مياه زمزم في المسجد الحرام والمسجد النبوي.

ويسبق كل مرحلة من المراحل الأساسية عملية أخذ عينات وتحليلها للتأكد من مواصفاتها وخصائصها، كما يخضع في جميع مراحل رحلته إلى عينات عشوائية يتم تحليلها للتأكد من سلامتها وخلوها من أي ملوثات.

عدد الحقائب المتنقلة في
المسجد الحرام

300 حقيبة

متوسط الاستهلاك اليومي
لماء زمزم في المسجد الحرام

1,633,030

متراً مكعباً يومياً

صنابير سقيا زمزم في
المسجد الحرام

1,073

حافظات زمزم في
المسجد الحرام

14,000

المصدر: الهيئة العامة للعناية بالمسجد الحرام والمسجد النبوي

أبرز الجهات المنظمة لخدمات السقيا في القطاع الحكومي



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



وزارة الداخلية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي



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



أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



لجنة السقاية والرفادة



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

شركات حكومية

شركة المياه الوطنية
National Water Company



وزارة الصحة
Ministry of Health

أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



أمانة منطقة
المدينة المنورة
Madinah Regional Municipality



الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority



القطاع الخاص



شركة الزمزمة هي شركة مساهمة رخص لها عند تأسيسها بسقاية الحجاج في مساكنهم في حدود مكة، بموجب المرسوم الملكي رقم (م/111) وتاريخ 1440/9/17هـ، بأن تقوم شركة الزمزمة بسقاية الحجاج في مساكنهم في حدود مكة المكرمة وذلك وفقا لدليل التصنيف الكمي والنوعي الصادر من وزارة الحج والعمرة.

خدمات الشركة الاساسية ما يلي:

- ١- استقبال الحجاج بعبوة ماء زمزم في مراكز الاستقبال.
- ٢- اصال ماء زمزم للحجاج في مساكنهم بمكة المكرمة.
- ٣- توديع الحجاج بعبوة ماء زمزم في مراكز التفويج.

الخطة التشغيلية للشركة:

توفير كافة سبل الراحة لحجاج بيت الله الحرام، منذ لحظة استقبال ضيوف الرحمن ووصولهم مركز التوجيه بطريق المدينة- مكة المكرمة، بمعدل عبوتين لكل حاج تسلم داخل الحافلات، وإيصال ماء زمزم لمساكن ضيوف الرحمن طيلة فترة تواجدهم بمكة المكرمة، على أن يكون توزيعها كل 3 أيام، ثم توديع ضيوف الرحمن بمركز مراقبة التفويج بطريق مكة المكرمة- المدينة بعبوات الماء المبردة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الإضافية لمن يرغب من المؤسسات والشركات العاملة في مجال خدمة ضيوف الرحمن بالجودة المطلوبة. لدى شركة الزمزمة عدد 100 سيارة، مصممة خصيصاً لتوزيع ماء زمزم على مساكن الحجاج مع مراعاة الإجراءات الاحترازية اللازمة لضيوف الرحمن. وقامت الشركة بدراساتها أثناء وضع الخطة التشغيلية بوضع ودراسة أهم التحديات التي يمكن أن تواجهها الجهات القائمة على تنفيذ الخطة أثناء موسم الحج.



مشروع سقيا زمزم من أهم أوجه عناية المملكة بالقاصدين وضيوف الرحمن، يوفر مشروع سقيا زمزم بمنطقة كدي بمكة المكرمة، السقيا لحجاج بيت الله الحرام، بطريقة منظمة وميسرة، حيث تبلغ الطاقة الاستيعابية لهذا المشروع خمسة آلاف متر مكعب من مياه زمزم يوميًا، وإنتاج 200 ألف عبوة بلاستيكية بشكل يومي، بسعة 10 لترات لكل عبوة، بتكلفة إجمالية بلغت 700.000.000 ريال لهذا المشروع، الذي دشّن في وفي عام 2010.

وعلى مدار الساعة عبر 42 نقطة توزيع بمقر المشروع، يمكن الحصول على عبوات ماء زمزم بدون أي عناء أو مشقة حيث يضمن المشروع نقاء مياه زمزم، عبر تعبئته آلياً بأحدث الطرق العالمية التي عرفت في تعبئة مياه الشرب، كذلك، يتم نقل مياه زمزم إلى خزانات زمزم بالمسجد النبوي في المدينة المنورة عن طريق صهاريج مجهزة بمواصفات خاصة لحماية المياه من أي مؤثرات، بمعدل 120 طنًا يوميًا، ويرتفع في المواسم إلى 250 طنًا. وتقوم شركة المياه الوطنية المشغل الرئيسي للمشروع برفع الطاقة الإنتاجية في المواسم لمواكبة زيادة الطلب.

دور القطاع الخاص في تقديم خدمات السقيا

أبرز الممارسات فيما يخص القطاع الخاص في تقديم خدمات السقيا:





القطاع غير الربحي



أنشئ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بقرار مجلس الوزراء رقم (459) وتاريخ 11/08/1440 هجري، حيث يتمتع المركز بالشخصية الاعتبارية، والاستقلال المالي والإداري، ويرتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء.

تأسس المركز في سياق تنمية القطاع غير الربحي، الذي يعد هدفًا إستراتيجيًا ضمن خطة رؤية 2030 الهادفة إلى تمكين القطاع غير الربحي، وتحقيق أثر أعظم للقطاع على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي، حيث يُعد المركز أحد مبادرات برنامج التحول الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

وتتمثل أهداف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في:

تنظيم دور منظمات القطاع غير الربحي وتفعيله، وتوسيعه في المجالات التنموية، والعمل على تكامل الجهود الحكومية في تقديم خدمات الترخيص لتلك المنظمات، والإشراف المالي والإداري والفني على القطاع، وزيادة التنسيق والدعم.



وانطلاقاً من أهمية الأوقاف التي تأسست منذ صدر الإسلام وحظيت باهتمام الدولة ابتداءً من عهد الملك عبد العزيز -طيب الله ثراه-، وامتدت مظاهر الاهتمام والعناية في جميع فترات العهد السعودي، وصولاً للعهد الحالي، فيما يلي بعض الأوقاف المخصصة للسقيا بوصفها أهم تطبيقات الأوقاف الإسلامي، وأكثرها صموداً واستدامة عبر التاريخ.



وقف الملك عبدالعزيز للعين
العزيرية

هو مشروع خيري حضاري أوقفه الملك المؤسس، في عام 1367هـ، حيث شمل المشروع حفر وإنشاء الخزانات. كان الهدف من المشروع تقديم لأهالي جدة حجاج بيت الله.



وقف عين زبيدة

أمرت زبيدة بحفر قنوات مائية تصل بمساقط المطر، واشتُرّت جميع الأراضي في الوادي، وأقامت المزارع والنخيل، وأمرت بأن تُشق المياه قناة في الجبال.



وقف بئر عثمان رضي الله عنه

أكثر من 1400 سنة مرت على شراء الصحابي عثمان بن عفان لبئر رومة شمال غرب المسجد النبوي في المدينة المنورة. ولا يزال البئر حتى اليوم يروي سكان المدينة بمائها، وتسقي نخيلهم وأشجارهم.



تُعرف بئر "رومة"، وتمثل إرثاً تاريخياً عظيماً ومعلمًا رئيسياً من معالم المدينة المنورة حيث يتجاوز عمر الوقف أكثر من 1400 سنة ورد به حديث الرسول صلى الله عليه وسلم: "من يشترى بئر رومة وله الجنة" واشتراها عثمان بن عفان رضي الله عنه وأوقفه كجزء من قصة تاريخية لسقيا المسلمين، ويعد هذا الوقف أحد أوائل الأوقاف الإسلامية ومن آبار النبوة التي شرب منها الرسول صلى الله عليه وسلم.

وتقع في منطقة العقيق الأصفر شمال غرب المدينة المنورة، حيث استمر السكان والزوار في الاستفادة منها على مر العصور. أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً للبئر حيث تم استصلاح أراضيها والاستفادة منها في زراعة النخيل، وبلغت مساحة الأراضي المزروعة بالنخيل حولها 100 ألف م²، حيث تنتج البئر حوالي 15,500 نخلة.





كان وقف عين زبيدة من أهم المصادر المائية لسقيا سكان مكة وحجاج بيت الله الحرام، ويقع في وادي نعمان على الطريق بين الطائف ومكة، وتمتد معالمها وقنواتها إلى المشاعر المقدسة. يتجاوز طول المسارات 30 كلم، وتتضمن العديد من الخزانات، ويبلغ عددها 132 خرزة، تبدأ من وادي نعمان وتتجه صوب مكة المكرمة، عبر عرفات مروراً ببطن وادي عرنة.

حيث روعي أثناء تنفيذها وضع فتحات لقنوات فرعية أقامتها في المواضع التي يكون من المتوقع اجتماع مياه السيول فيها؛ لتكون هذه المياه روافد تزيد في كمية المياه، ولا يزال آثار الوقف قائم منذ مئات السنين حتى يومنا هذا، والتي كان يهدف إلى سقاية الحجيج من خلال توفير للشرب والطهارة والاستخدام.



وقف الملك عبدالعزيز للعين العزيزية هو مشروع حضاري أوقفه المؤسس - رحمه الله - منذ القرن الماضي، في عام 1367هـ، ليحول فكرة محدودة لنقل المياه لمدينة جدة، إلى مشروع حضاري تم من خلاله حفر الآبار، واستئجار العيون من وادي فاطمة ووادي خليص، ومد خطوط المياه العذبة لمدينة جدة، وإنشاء الخزانات بها.

يقدم هذا الوقف الماء العذب المعالج لأهالي جدة، وزوارها من المعتمرين والحجاج والسياح، والوافدين إليها، ويحيي موات المدينة ويسقي دواها وزروعها. الأمر الذي كان عاملاً أساسياً في اتساع الرقعة السكانية لمدينة جدة، واستقرار النهضة الشاملة فيها لتصبح نقطة جذب للسكان والاستثمارات، بما يتناسب مع التاريخ العريق للمدينة، وتكون من أقدم مدن العالم.





مصنع وقف محمد خوجة كوشك منذ عام ١٣٦١ هـ وهو مصنع متخصص في السقاية غير الربحية يصنع عبوات المياه للتوزيع الخيري ومصدر المياه الـآبار الجوفية.



جاءت منظومة إحسان الصادرة بالأمر السامي رقم (48019) وتاريخه (1441/08/13هـ) لتعمل على استثمار البيانات والذكاء الاصطناعي لتعزيز أثر المشاريع والخدمات التنموية واستدامتها، من خلال تقديم الحلول التقنية المتقدمة وبناء منظومة فاعلة عبر الشراكات مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية، بهدف تعزيز دور المملكة العربية السعودية الريادي في الأعمال التنموية والخيرية، ورفع مساهمة القطاع غير الربحي في إجمالي الناتج المحلي.

حيث تتبنى المنصة عدة مبادرات لجمع التبرعات الموجهة لخدمات سقيا ضيوف الرحمن وفق مستهدف محدد مرتبط بأحد الجمعيات المختصة بتقديم خدمات السقيا.



SDAIA
الهيئة السعودية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority



منصة وطنية للعمل الخيري



عدد عبوات الماء الموزعة

865,400



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية ملبية لإكرام الضيف



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

1,760



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



وقف السنبله الخيري بخيمة ثمرات



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

900,400



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة، ميقات
الجحفة



مساهمة جمعية الهدى لمساعدة الحجاج



المصدر: قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

2,251,752



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة، المنطقة المركزية، مسجد
السيدة عائشة، المدينة المنورة، مراكز الاستقبال

هدية
HADIYAH



جمعية هدية الحاج والمعتمر



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

349,957



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة، مطار الملك عبدالعزيز



جمعية البر بجدة
Albir Society Jeddah

جمعية البر بجدة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

3,000,400



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



وقف الفالحين



المصدر: قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

865,400



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة

استدامة
جمعية حفظ النعمة الأهلية

جمعية حفظ النعمة الأهلية
"استدامة"



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

107640



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة



حفظ النعمة
Grace Preservation

مؤسسة حفظ النعمة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

2,150,300



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية بالمدينة

جمعية ضيافة المدينة المنورة
لخدمة الحجاج و المعتمرين
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم: (٢٢٤٤)

جمعية ضيافة المدينة المنورة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

601,680



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة، فنادق
الحجاج



بركم جمعية البر بمكة المكرمة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

4,464,195



مناطق تقديم الخدمة:

الحرم المكي، المشاعر المقدسة، المنافذ البرية،
المطارات، مراكز خدمة ضيوف الرحمن، جبل كعبة

جمعية إكرام عابري السبيل
Association for Honoring Travelers



جمعية إكرام عابري السبيل



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

750,380



مناطق تقديم الخدمة:

ساحات الحرم المكي، المشاعر المقدسة، مراكز التفويج، المنطقة المركزية، الميناء البحري، الجموم، النوارية، المركز المختص



غيث
Ghaith

جمعية غيث الخيرية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

544,560



مناطق تقديم الخدمة:

المسجد النبوي



جمعية
مستودع المدينة
المنورة الخيري
فرع المدينة

جمعية مستودع المدينة المنورة
الخيري



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

560,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

5,700,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة

جمعية وفادة التطوعية
لخدمة زائري المدينة المنورة
Wifada Voluntary Association
for Madinah Visitors Service
ترخيص رقم: 2038



جمعية وفادة التطوعية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

187,149



مناطق تقديم الخدمة:

استراحة الحجاج بالوديعة



جمعية البر الخيرية بالوديعة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

1,667,292



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة

جمعية طاقات الشبابية

مرخصة برقم 1917



جمعية طاقات الشبابية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

2,443,880

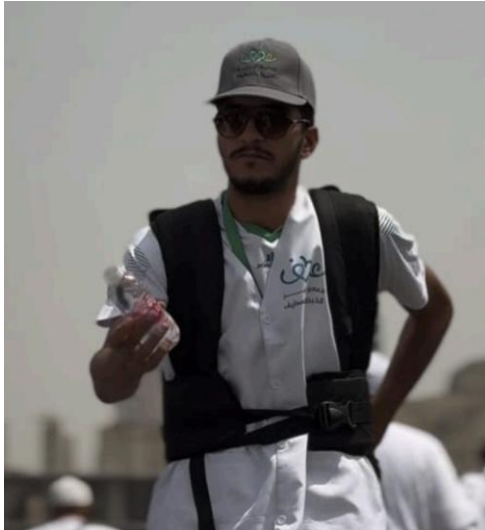


مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة

جمعية البر
الخيرية بالعطيف

جمعية البر الخيرية بالعطيف



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

4,652,640



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة



مساهمة جمعية بر مشارق



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

2,212,720



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة،
المواقيت



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

12,000,000



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة، المواقيت، المنطقة المركزية،
المنافذ البرية والبحرية، مراكز تفويج الحجاج



جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر،



عدد عبوات الماء الموزعة

167,200



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية البر الخيرية بيلملم
بمنطقة مكة المكرمة

جمعية البر الخيرية بيلملم



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد كراتين الماء الموزعة

1,936,720



مناطق تقديم الخدمة:

المدينة المنورة: المطار، محطة كيلو 9، المراكز الصحية، مسجد الميقات وقباء، المسجد النبوي



جمعية سُقْيَا الخيرية
بمنطقة المدينة المنورة
Suqia Charity Association in Medina

جمعية سقيا الخيرية بمنطقة المدينة المنورة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

1,125,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة، مواقع
سكن الحجاج



جمعية البر بأبوراكة
جمعية البر بأبوراكة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

500,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



الجمعية الخيرية برضوان



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

160,000



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة



جمعية كرامة بالعناية بكبار السن



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

1,000,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية الإحسان والتكافل الاجتماعي



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

218,800



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية نماء مكة للسقاية والرفادة



المصدر: قنوات التواصل الاجتماعي للجهة





عدد عبوات الماء الموزعة

399,440



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة

الحديبية للخدمات الإنسانية بمكة
Al Hidayyah Humanitarian Services in Makkah



جمعية الحديبية للخدمات الإنسانية بمكة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

3,200,000

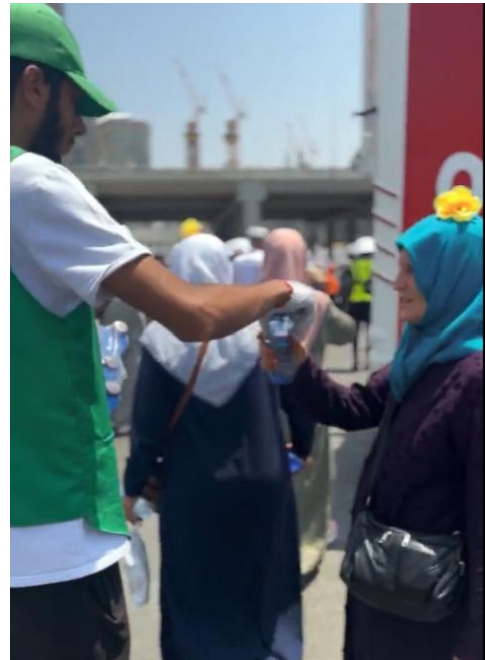


مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، ساحات المسجد الحرام



الجمعية الخيرية بوادي فاطمة "سكحاء"



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

830,040



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة



جمعية البر الخيرية بشمال مكة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

500,000



يتم التوزيع في:

المشاعر المقدسة



جمعية أرزاق لحفظ النعمة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

2,939,920



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة، المنطقة المركزية،
المساجد، جهات المساندة



جمعية طوى الخير

جمعية طوى الخير



المصدر: قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

4,817,440



مناطق تقديم الخدمة:

محس الجن، المشاعر المقدسة



جمعية بكة للخدمات الإنسانية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر





عدد عبوات الماء الموزعة

3,600,000



يتم التوزيع في:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة، فنادق
بعثات الحج



جمعية شعر الخيرية

جمعية شعر الخيرية بمحافظة تربة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

695,680



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

81,200



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية



الجمعية الخيرية بمركز جدم



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

500,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة

جمعية البر
الخيرية بالشرائع



جمعية البر الخيرية بالشرائع



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

1,176,508



مناطق تقديم الخدمة:

المسجد الحرام، المشاعر المقدسة، مساكن
الحجاج، المساجد المجاورة للحرم



العون الخيرية

تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية ملبية لأكرام الضيف



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

338,200



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



جمعية البر الخيرية بمغينية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

477,200



مناطق تقديم الخدمة:

محس الجن، المشاعر المقدسة



الجمعية الخيرية بوادي قديد



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر،



عدد عبوات الماء الموزعة

4,000



مناطق تقديم الخدمة:

طريق المتجهين لمكة المكرمة من المدينة المنورة بعد الأكل

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بالأكل



جمعية البر والخدمات الاجتماعية بمركز الأكل



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

151,000



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة

جمعية البر لقرى جنوب مكة
مُسجَلَةٌ بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣٠٤)
جسول



جمعية البر لقرى جنوب مكة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر ، قنوات التواصل الاجتماعي للجهة



عدد عبوات الماء الموزعة

6,577,770



مناطق تقديم الخدمة:

المسجد الحرام مشعري مزدلفة وعرفات،
المواقيت



جمعية البر الخيرية
بؤادي بني عمير وضواحيها
صنائع المعروف ثلثي مصارع السوء

جمعية البر الخيرية بؤادي بني عمير
وضواحيها (صنائع)



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

781,742



مناطق تقديم الخدمة:

المسجد الحرام، المشاعر المقدسة



جمعية كرم الأهلية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

2,459,640



مناطق تقديم الخدمة:

المشاعر المقدسة

الجمعية الخيرية بثربة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم ٦٩



الجمعية الأهلية بثربة بسقيا



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

4,913,737



مناطق تقديم الخدمة:

المسجد الحرام، المشاعر المقدسة

الجمعية الخيرية بمحافظة بكرة
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الإجتماعية برقم (342)
تحت إشراف مركز التنمية الإجتماعية بوادي فاطمة



الجمعية الخيرية بمحافظة بكرة



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر



عدد عبوات الماء الموزعة

250,000



مناطق تقديم الخدمة:

المنطقة المركزية، المشاعر المقدسة



مؤسسة غروس الخيرية



المصدر: تقرير مرسل من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر،



تقوم مؤسسة الأمير متعب بن عبدالعزيز بتقديم خدمات سقيا الماء لأكثر من مليوني حاج عبر مبرة سقيا بيت الله الحرام وتقدم خدماتها منذ ٣٠ عاماً. وتتنوع خدمات المبرة بين برادات المياه، ومشربيات بين أحواض وصنابير للشرب.

كما وقعت عدد من الاتفاقيات أبرزها اتفاقية مع شركة كدانه لمدة ١٠ سنوات، وأخرى مع الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والهيئة العامة للأوقاف، ومؤسسة الأمير متعب بن عبدالعزيز آل سعود الأهلية، اتفاقية تأسيس محطة مشاريع بمبلغ (100) مليون ريال؛ لدعم وتطوير مجال السقيا في الحرمين الشريفين.

ومن أبرز ما تم إنجازه في المشروع:

عدد المشربيات

1,791

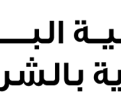
تم تجديد المحطات بمبلغ

4 مليون ريال

برادة مياه

687

أبرز الجهات المقدمة لخدمات السقيا في القطاع غير الربحي



2-3

قنوات تقديم خدمات
السقيا



قنوات تقديم السقيا



يتم تقديم السقيا المجانية لضيوف الرحمن من خلال:



مشربيات

نوافير أو أماكن مخصصة للشرب، تتواجد في:
- أنحاء الحرمين، وهي موصولة ماء زمزم
- المشاعر المقدسة على امتداد طريق
المشاة وفي الجمرات.



حافظات

هي حافظات متقلة كبيرة، تحتوي على
ماء زمزم وتنتشر في أنحاء الحرمين.

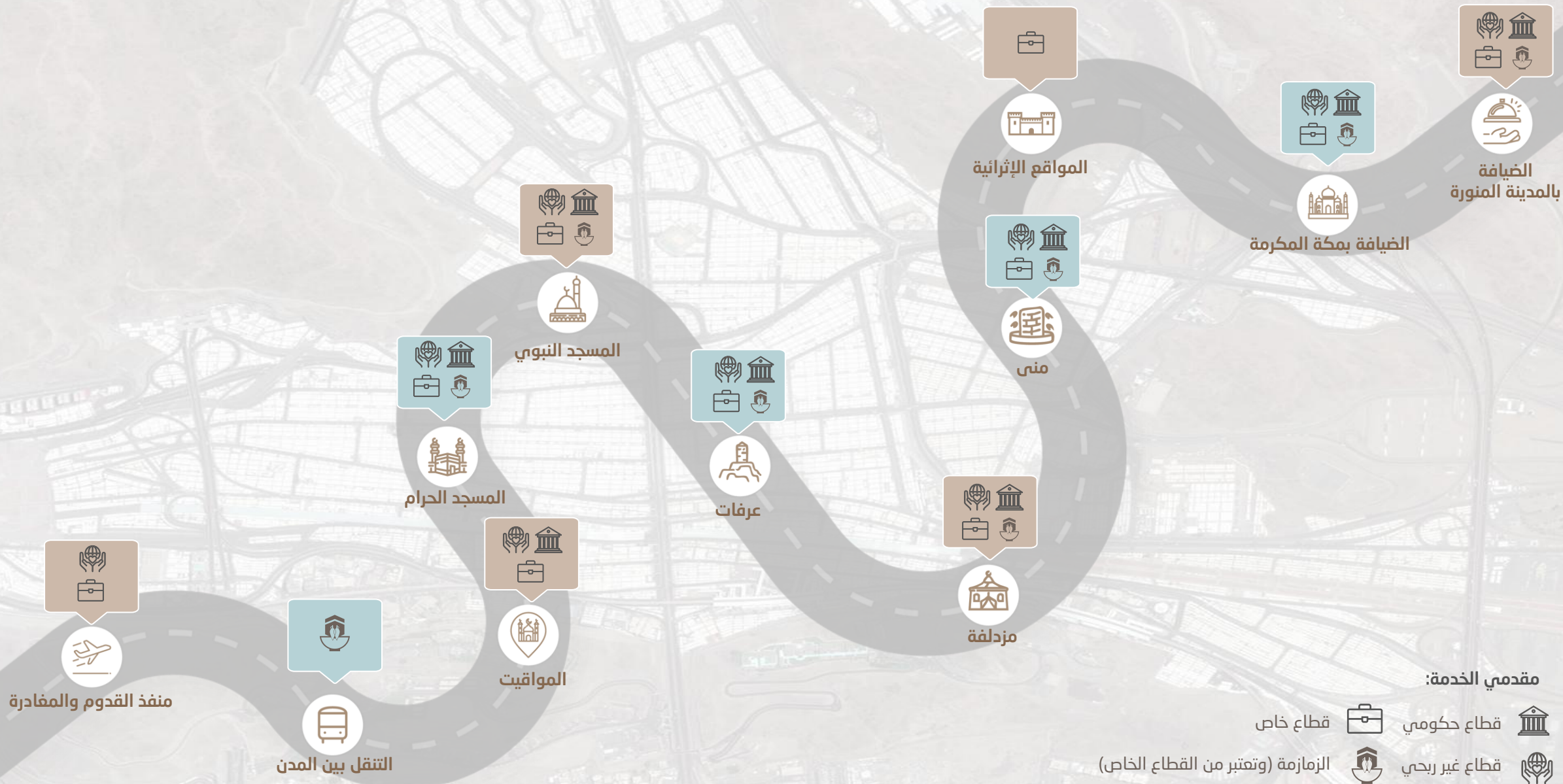


عبوات ماء / عبوات زمزم

هي عبوات بلاستيكية ذات استخدام واحد
صغيرة أو متوسطة الحجم تقدم منفردة أو
تقدم مع وجبات الطعام المقدمة لضيوف
الرحمن.



تصنيف اعمال القطاعات على محطات رحلة ضيوف الرحمن





توزيع قنوات خدمات السقيا على محطات رحلة ضيوف الرحمن

نوع الخدمة	القطاع	محطة رحلة ضيف الرحمن	نوع الخدمة	القطاع	محطة رحلة ضيف الرحمن
عبوات - مشربيات	قطاع حكومي	منى	عبوات	قطاع غير ربحي	منفذ القدوم والمغادرة
عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع غير ربحي		عبوات	قطاع خاص	
عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع خاص		عبوات ماء زمزم	الزامامة	التنقل بين المدن
حافظات - عبوات زمزم - مشربيات	قطاع حكومي	المسجد الحرام	عبوات - مشربيات	قطاع حكومي	المواقيت
عبوات ماء - حقائب	قطاع غير ربحي		عبوات	قطاع غير ربحي	
وسطاء التسويق (عبوات ماء - حقائب)	قطاع خاص		عبوات	قطاع خاص	
حافظات - عبوات زمزم - مشربيات	قطاع حكومي	المسجد النبوي	عبوات - مشربيات	قطاع حكومي	عرفات
عبوات ماء - حقائب	قطاع غير ربحي		عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع غير ربحي	
وسطاء التسويق (عبوات ماء - حقائب)	قطاع خاص		عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع خاص	
حافظات - عبوات زمزم - مشربيات	قطاع حكومي		عبوات - مشربيات	قطاع حكومي	مزدلفة
عبوات ماء - حقائب	قطاع غير ربحي		عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع غير ربحي	
وسطاء التسويق (عبوات ماء - حقائب)	قطاع خاص		عبوات - حقائب - مشربيات	قطاع خاص	



توزيع قنوات خدمات السقيا على محطات رحلة ضيوف الرحمن



محطة رحلة ضيف الرحمن	القطاع	نوع الخدمة
الضيافة بمكة المكرمة	قطاع غير ربحي	عبوات
	قطاع خاص	عبوات
الضيافة بالمدينة المنورة	قطاع غير ربحي	عبوات
	قطاع خاص	عبوات
المواقع الإرثية بمكة المكرمة	قطاع غير ربحي	عبوات
	قطاع خاص	عبوات
المواقع الإرثية بالمدينة المنورة	قطاع غير ربحي	عبوات
	قطاع خاص	عبوات



أبرز تحديات واحتياجات خدمات سقيا ضيوف الرحمن



أبرز تحديات واحتياجات خدمات سقيا ضيوف الرحمن

3-1 أبرز التحديات وتصنيفها

- فئات التحديات
- أبرز التحديات

3-2 ربط وتصنيف التحديات لخدمات السقيا

- ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا
- نتائج ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

3-3 احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا

3-4 أبرز الفرص المقترنة بخدمات السقيا

محتويات
الفصل الثالث





يستعرض هذا الفصل أبرز التحديات ونتائج تصنيفها عن طريق ربط التحديات برحلة ضيف الرحمن وتحديد الاحتياج، والخروج بأبرز الفرص المقترنة بها لرفع كفاءة خدمات السقيا.

3-1

أبرز التحديات
وتصنيفها



تم تصنيف التحديات حيث تمثل كل فئة جزءًا مهمًا في تحسين خدمات سقيا ضيوف الرحمن، والتغلب عليها يسهم في تقديم خدمة آمنة تلبي احتياجاتهم، وتساعدهم على أداء مناسكهم براحة وطمأنينة:



تحديات تشغيلية: ترتبط بسلاسل امداد تقديم الخدمة من عمليات التعبئة، والتصنيع، والتوزيع، والتبريد، والنقل، وبالإضافة للتحديات الاقتصادية للخدمة.

تحديات في الكفاءة: تركز على تحسين استخدام الموارد المتاحة، بما يشمل تقليل الهدر، وتحسين الكفاءة الحفاظ على جودة المنتج.

تحديات في الكفاية: تشير إلى التحديات المتعلقة بقدرة الموارد المتاحة على تلبية الطلب المتزايد، وتوزيعها زمنيًا ومكانيًا.

تحديات في الحوكمة: تتعلق بالمشكلات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع والتنسيق بين الجهات المعنية وفقًا لأطر وإجراءات واضحة وفعالة.

تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة: تتعلق بالعقبات التي يواجهها مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي فيما يخص الأذونات والخدمات اللوجستية.

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا بناءً على جلسة تركيز الخبراء التي انعقدت في 29 أكتوبر بتنظيم من **مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن**. جاءت هذه الجلسة بهدف دراسة وتحليل أهم المعوقات التي تواجه الجهات غير الربحية في تقديم خدمات السقيا لضيوف الرحمن.

ضعف التنسيق بين مقدمي الخدمة فيما يخص تحديد المناطق والافاق الزمنية لتوزيع خدمات السقيا.

توزيع عبوات المياه بكميات كبيرة دون تقنين الكميات.

عدم معلومية مناطق وأوقات الاحتياج لتوزيع خدمات السقيا.

احتكار بعض مقدمي الخدمة لمواقع مميزة مع عدم القدرة على تغطية الطاقة التشغيلية القصوى.

استفادة الجمعيات القادمة من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة من ذروة العملية التشغيلية في تعزيز نشاطهم الاقتصادي.

نقص حاويات النفايات خارج حدود المسجد الحرام مما يؤدي إلى تراكم مخلفات عبوات الماء في المنطقة المركزية.

دخول الجمعيات من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة في المواسم فقط مما يحدث وجود فجوة على مدار العام.

ضعف خدمات السقيا المقدمة في محطات قطار المشاعر.

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا بناءً على جلسة تركيز الخبراء التي انعقدت في 29 أكتوبر بتنظيم من **مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن**. جاءت هذه الجلسة بهدف دراسة وتحليل أهم المعوقات التي تواجه الجهات غير الربحية في تقديم خدمات السقيا لضيوف الرحمن.

صعوبة تقديم خدمات السقيا في منشأة الجمرات.

عدم كفاية خدمات السقيا خلال التنقل بين المدينة المنورة ومكة المكرمة.

يرتبط الهدر في عبوات الماء بتخصيص مناطق محدودة لمقدمي الخدمة للتوزيع.

ارتفاع التكلفة للقطاع غير الربحي للمساهمة في توزيع ماء زمزم ليشمل جميع محطات رحلة الضيف.

غياب تصاريح دخول المشاعر المقدسة مما يؤدي لوقوف مركبات النقل (شاحنات التبريد).

كثافة كميات توزيع عبوات المياه في منطقة محدودة مما يفضي إلى توزيع زائد.

وجود مناطق في مزدلفة غير مخدومة وصعبة الوصول للمركبات المصححة.

اجبارية توزيع عبوات المياه في عرفات في وقت واحد مما ينتج عنه فجوة في الساعات اللاحقة.

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات السقيا بناءً على جلسة تركيز الخبراء التي انعقدت في 29 أكتوبر بتنظيم من **مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن**. جاءت هذه الجلسة بهدف دراسة وتحليل أهم المعوقات التي تواجه الجهات غير الربحية في تقديم خدمات السقيا لضيوف الرحمن.

منع تغيير منطقة التوزيع حتى في حالات الكفاية مما يؤدي للهدر.

تداخل نطاقات القطاع وأدوار الجهات المنظمة لخدمات السقيا.

عدم برودة الماء المتواجدة في مشربيات المشاعر المقدسة بسبب زيادة الطلب.

تباين نقاء الماء في مشربيات المشاعر المقدسة بسبب تقادم البنية التحتية.

عدم كفاية خدمات السقيا في بعض مناطق ساحات المسجد الحرام.

عدم وجود جهة ذات مرجعية موحدة لتصريح واعتماد وتنظيم خدمات السقيا بمنظومة ضيوف الرحمن.

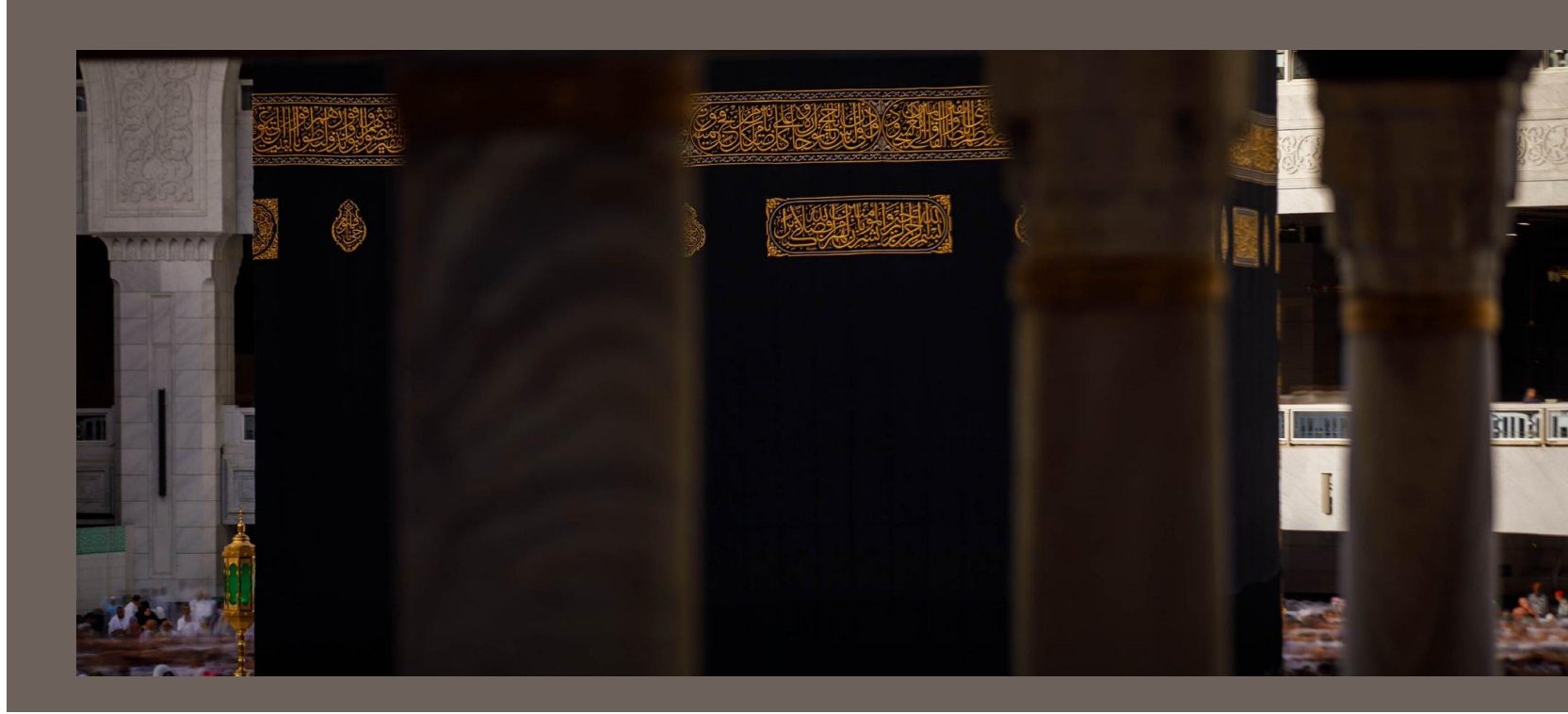
غياب الهوية البصرية الموحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية وصعوبة تعرف المستفيد والوصل إليهم.

تداخل نطاق مقدمي خدمات السقيا في مناطق التوزيع.

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

3-2

ربط وتصنيف التحديات
لخدمات السقيا





ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات السقيا الى تحديد فئة التحدي وربطه بمحطة رحلة ضيف الرحمن لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

م	التحدي	محطة رحلة ضيف الرحمن	فئة التحدي			
			تحديات تشغيلية	تحديات في الكفاءة	تحديات في الكفاية	تحديات مرتبطة بالحوكمة
١	ضعف التنسيق بين مقدمي الخدمة فيما يخص تحديد المناطق والالوقات الزمنية لتوزيع خدمات السقيا.	جميع المحطات	✓		✓	✓
٢	توزيع عبوات المياه بكميات كبيرة دون تقنين الكميات.	المشاعر المقدسة - المسجد الحرام	✓	✓	✓	
٣	عدم معلومية مناطق وأوقات الاحتياج لتوزيع خدمات السقيا.	جميع المحطات	✓		✓	✓
٤	احتكار بعض مقدمي الخدمة لمواقع مميزة مع عدم القدرة على تغطية الطاقة التشغيلية القصوى.	المشاعر المقدسة - المسجد الحرام	✓		✓	✓
٥	استفادة الجمعيات القادمة من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة من ذروة العملية التشغيلية في تعزيز نشاطهم الاقتصادي.	الحرمين - مكة المكرمة	✓			✓
٦	نقص حاويات النفايات خارج حدود المسجد الحرام مما يؤدي إلى تراكم مخلفات عبوات الماء في المنطقة المركزية.	المسجد الحرام		✓		

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات السقيا الى تحديد فئة التحدي وربطه بمحطة رحلة ضيف الرحمن لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

م	التحدي	محطة رحلة ضيف الرحمن	فئة التحدي			
			تحديات تشغيلية	تحديات في الكفاءة	تحديات في الكفاية	تحديات مرتبطة بالحوكمة
٧	دخول الجمعيات من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة في المواسم فقط مما يحدث وجود فجوة على مدار العام.	المسجد الحرام - المسجد النبوي	✓	✓	✓	✓
٨	ضعف خدمات السقيا المقدمة في محطات قطار المشاعر.	المشاعر المقدسة	✓	✓	✓	✓
٩	صعوبة تقديم خدمات السقيا في منشأة الجمرات.	المشاعر المقدسة (منى)	✓	✓	✓	✓
١٠	عدم كفاية خدمات السقيا خلال التنقل بين المدينة المنورة ومكة المكرمة.	التنقل بين المدن	✓	✓	✓	✓
١١	يرتبط الهدر في عبوات الماء بتخصيص مناطق محدودة لمقدمي الخدمة للتوزيع.	المشاعر المقدسة - مكة المكرمة	✓	✓	✓	✓
١٢	ارتفاع التكلفة للقطاع غير الربحي للمساهمة في توزيع ماء زمزم ليشمل جميع محطات رحلة الضيف.	جميع المحطات	✓	✓	✓	✓

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا



يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات السقيا الى تحديد فئة التحدي وربطه بمحطة رحلة ضيف الرحمن لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

م	التحدي	محطة رحلة ضيف الرحمن	فئة التحدي			
			تحديات تشغيلية	تحديات في الكفاءة	تحديات مرتبطة بالحكومة	تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة
١٣	غياب تصاريح دخول المشاعر المقدسة مما يؤدي لوقوف مركبات النقل (شاحنات التبريد).	مشاعر مقدسة	✓	✓	✓	
١٤	كثافة كميات توزيع عبوات المياه في منطقة محدودة مما يفضي إلى توزيع زائد.	مشاعر مقدسة - والمسجد الحرام	✓	✓	✓	
١٥	وجود مناطق في مزدلفة غير مخدومة وصعبة الوصول للمركبات المصحرة.	مشاعر مقدسة (مزدلفة)	✓	✓	✓	✓
١٦	اجبارية توزيع عبوات المياه في عرفات في وقت واحد مما ينتج عنه فجوة في الساعات اللاحقة.	مشاعر مقدسة (عرفات)		✓	✓	✓
١٧	منع تغيير منطقة التوزيع حتى في حالات الكفاية مما يؤدي للهدر.	المشاعر المقدسة - والمسجد الحرام		✓	✓	✓
١٨	تداخل نطاقات القطاع وأدوار الجهات المنظمة لخدمات السقيا.	جميع المحطات			✓	✓

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات السقيا الى تحديد فئة التحدي وربطه بمحطة رحلة ضيف الرحمن لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

م	التحدي	محطة رحلة ضيف الرحمن	فئة التحدي			
			تحديات تشغيلية	تحديات في الكفاءة	تحديات في الكفاية	تحديات مرتبطة بالحوكمة
١٩	عدم برودة الماء المتواجدة في مشربيات المشاعر المقدسة بسبب زيادة الطلب.	المشاعر المقدسة	✓	✓		
٢٠	تباين نقاء الماء في مشربيات المشاعر المقدسة بسبب تقادم البنية التحتية.	المشاعر المقدسة	✓	✓		
٢١	عدم كفاية خدمات السقيا في بعض مناطق ساحات المسجد الحرام.	المسجد الحرام			✓	✓
٢٢	عدم وجود جهة ذات مرجعية موحدة لتصريح واعتماد وتنظيم خدمات السقيا بمنظومة ضيوف الرحمن.	جميع المحطات				✓
٢٣	غياب الهوية البصرية الموحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية وصعوبة تعرف المستفيد والوصل إليهم.	جميع المحطات	✓			✓
٢٤	تداخل نطاق مقدمي الخدمة في مناطق التوزيع.	مكة المكرمة			✓	✓

جلسة تركيز الخبراء المنعقدة في ٢٩ أكتوبر وتنظيم مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



نتائج تصنيف التحديات المتعلقة بخدمات السقيا

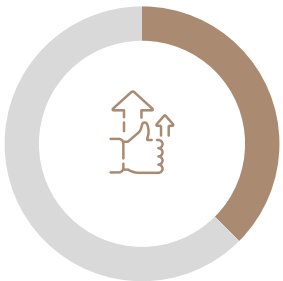
فئات التحديات حسب التصنيف السابق ترتبط الفئات بالتحديات: تحديات تشغيلية، تحديات في الكفاءة، تحديات في الكفاية، تحديات في الحوكمة، تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة، معبرة عن حجم الفجوة وأثرها على جودة الخدمة، حيث تصدرت فئة تحديات حوكمة منظومة خدمات سقيا ضيوف الرحمن بـ ١٨ تحدي مرتبط بها.

تحديات مرتبطة في الكفاية



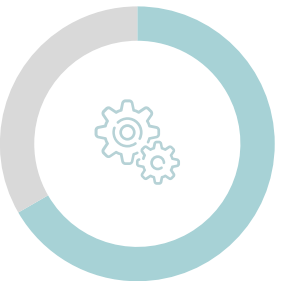
١٦ تحدي مرتبطة بالفئة

تحديات في الكفاءة



٩ تحديات بالفئة

تحديات تشغيلية



١٦ تحدي مرتبط بالفئة

تحديات مرتبطة بمقدمي الخدمة



١٤ تحدي مرتبطة بالفئة

تحديات مرتبطة في الحوكمة



١٨ تحدي مرتبطة بالفئة

3-3

احتياجات ضيوف
الرحمن من خدمات
السقيا





احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا - في المشاعر المقدسة

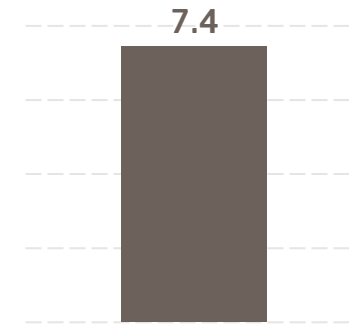
يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية وواقف الذروة، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمة السقيا بشكل منظم وفعّال في جميع مراحل رحلة الضيف.

احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا في المشاعر المقدسة:

- توفير ماء بارد طوال نهار يوم عرفة وتحديدًا بمحيط جبل الرحمة وطريق المشاة حين النفرة.
- عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول مسافات المشي.
- عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة.
- الرغبة في الحصول على ماء زمزم في رحلة المشاعر المقدسة.
- عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول مسافات المشي.
- عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة.
- الرغبة في الحصول على ماء زمزم في رحلة المشاعر المقدسة.
- سهولة التعرف على مقدمي الخدمات للاستفادة منها.
- الرغبة بالتخلص من المخلفات بطريقة امنة وسليمة.
- الحاجة الى خدمات السقيا لمعالجة الاعياء البدني وتفادي الاجهاد الناتج عن درجات الحرارة العالية.

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في محطات المشاعر

المقدسة إلى:



متوسط شدة
الاحتياج : 7.44

وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في محطات المشاعر المقدسة إلى:



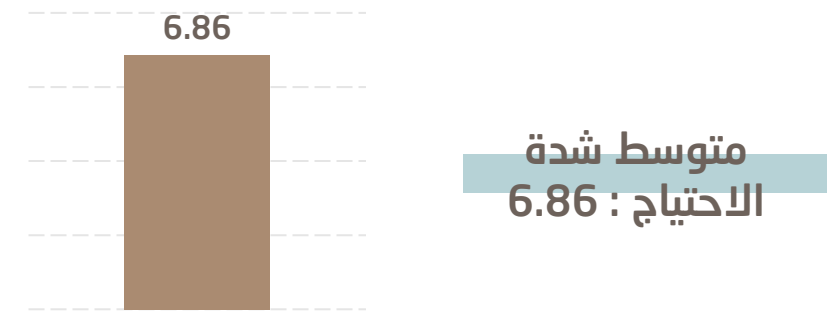
متوسط تقييم
الخدمة: 77.59



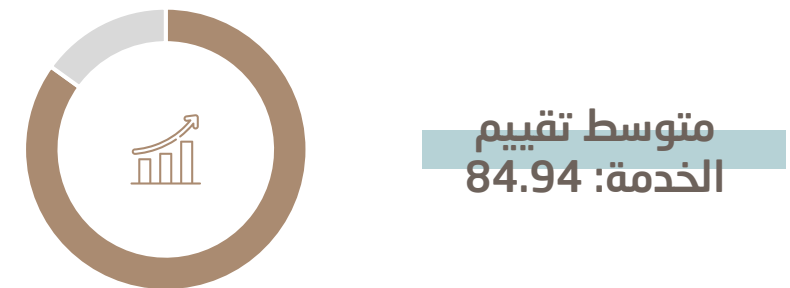
احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا - في الحرمين

يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية وواقف الذروة، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمة السقيا بشكل منظم وفعّال في جميع مراحل رحلة الضيف.

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في الحرمين إلى:



وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في الحرمين إلى:



احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا في الحرمين:

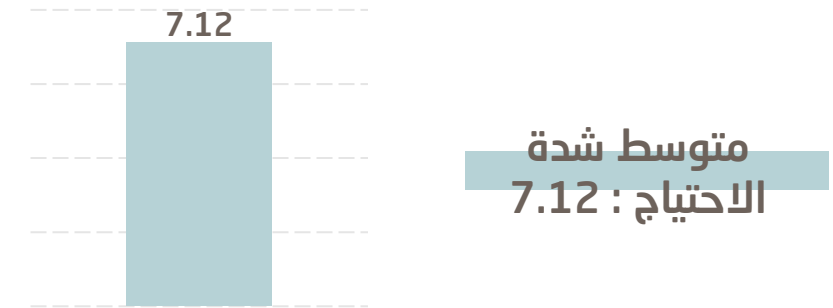
- وجود محطات سقيا ثابتة ومتحركة في مداخل ومخارج المسجد الحرام موزعة زمنياً على مدار اليوم لتقليل الازدحام في المناطق المركزية.
- وجود نقاط سقيا ماء مبرد في الساحات ومداخل ومخارج المسجد النبوي.
- سهولة التعرف على مقدمي الخدمات للاستفادة منها.
- الرغبة بالتخلص من المخلفات بطريقة آمنة وسليمة.
- الحاجة الى خدمات السقيا لمعالجة الاعياء البدني وتفادي الاجهاد الناتج عن درجات الحرارة العالية.



احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا - في باقي محطات الرحلة

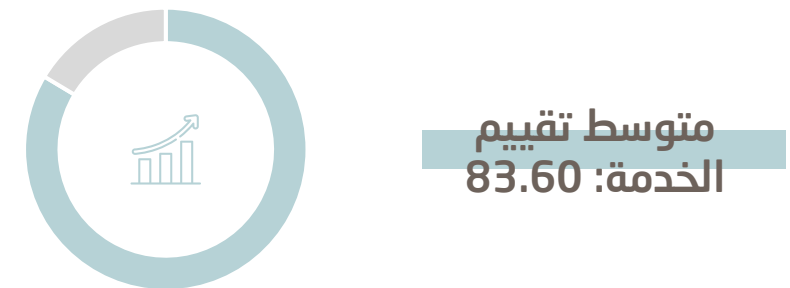
يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية وواقف الذروة، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمة السقيا بشكل منظم وفعّال في جميع مراحل رحلة الضيف.

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في باقي المحطات إلى:



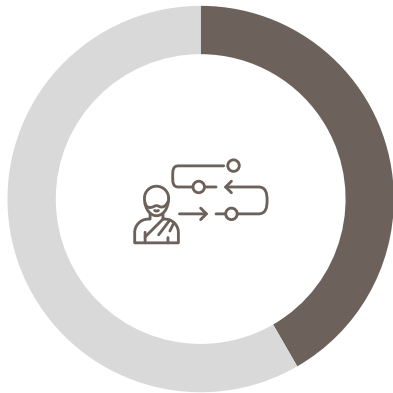
- احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا في باقي محطات الرحلة:
- وجود نقاط توزيع ماء مبرد خلال التنقلات الطويلة بين المدن.
 - توفير ماء زمزم في المطارات عند القدوم والمغادرة
 - تزويد المواقيت مناطق مخصصة لسقيا الماء على مدار موسم الحج والعمرة لضمان تواجد الخدمة طوال العام
 - سهولة التعرف على مقدمي الخدمات للاستفادة منها
 - الرغبة بالتخلص من المخلفات بطريقة امنة وسليمة

وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في باقي المحطات إلى:



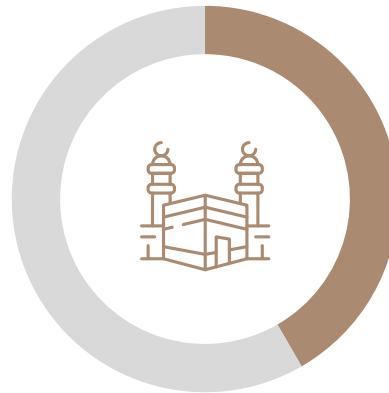
ترتبط احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات السقيا بمحطات رحلة ضيف الرحمن عبر التصنيف التالي: الحرمين، والمشاعر المقدسة، وأخرى. حيث بلغت شدة الاحتياج في المشاعر المقدسة بأجمالي ٧ احتياجات مرتبطة بفئتها.

احتياجات في باقي محطات الرحلة



٥ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في الحرمين



٥ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في المشاعر المقدسة



٧ احتياجات مرتبطة بالفئة

3-4

أبرز الفرص المقترنة
بخدمات السقيا



أبرز الفرص المقترنة بخدمات السقيا



تمثل فرص تطوير خدمات سقيا ضيوف الرحمن خطوة أساسية نحو اثراء تجربة ضيوف الرحمن والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لهم، فمع تزايد اعداد ضيوف الرحمن يزداد الطلب على الخدمة مما يتيح فرص جديدة تهدف إلى تعزيز جودة الخدمة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

الاستفادة من الرغبة العالية للمانحين لتقديم خدمات السقيا.

سهولة تعرف المستفيد على مقدمي خدمات السقيا والوصول لهم.

توسيع خدمات السقيا وتقديمها للقائمين على خدمة ضيوف الرحمن (مثل المرافق الصحية ومقدمي الخدمة في الميدان).

تنظيم دخول مقدمي قطاع غير الربحي من خارج مكة حسب الاحتياج مع إعطاء أولوية للأقرب من موقع الخدمة أو الأكثر كفاءة لضمان لرفع جودة وسرعة تقديم الخدمة.

جمع مخلفات السقيا الناتجة عن التوزيع ونقلها الى اماكنها المخصصة باستخدام النقل الفارغة.

استخدام المنصات الرقمية لتسهيل وتنسيق اعمال مقدمي الخدمة.

استثمار الرغبة العالية للقطاع غير الربحي للمشاركة في خدمات سقيا زمزم من خلال دعم عملية الامداد والتعبئة أو التوزيع المباشر.





تمثل فرص تطوير خدمات سقيا ضيوف الرحمن خطوة أساسية نحو اثراء تجربة ضيوف الرحمن والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لهم، فمع تزايد اعداد ضيوف الرحمن يزداد الطلب على الخدمة مما يتيح فرص جديدة تهدف إلى تعزيز جودة الخدمة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تعظيم دور لجنة السقاية والرفادة وتمكينها لتكون الجهة المعنية بالمتابعة والتنسيق والاشراف والترخيص وتحديد المواقع.

تخصيص نطاق قطاع المشاعر لاحد الجمعيات لتقديم الخدمة.

زيادة عدد المشربيات ليكون امتدادها على جميع المسارات.

دخول القطاع غير الربحي في أنظمة صيانة مشربيات المشاعر لضمان توفير مياه نقية باردة حتى في أوقات الذروة مع زيادة الطلب.

إضافة فرصة لجاهزية ورغبة القطاع غير الربحي في المساهمة.

الاستفادة من إمكانات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي لتنظيم اجراءات العمليات التشغيلية.



04

المبادرات والتوصيات

المبادرات والتوصيات

4-1 ربط نتائج تحليل التحديات والاحتياج بأبرز الفرص

4-2 المبادرات

4-3 أبرز التوصيات

محتويات
الفصل الرابع

04





يهدف مقدمي الخدمة في القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وزيادة الرضا عن الخدمات المقدمة. حيث تسعى الجهات غير الربحية لابتكار وتطوير وسائل متعددة لتقديم خدمات السقيا بطريقة شاملة وفعّالة لتلبية احتياجات ضيوف الرحمن في جميع محطات الرحلة، بدءًا من منفذ القدوم وحتى إتمامهم للنسك.

التكامل مع القطاع الحكومي والخاص



تعمل الجهات غير الربحية بالتعاون مع القطاعين العام والخاص لضمان تقديم خدمة موحدة ومنظمة، وتوفير الموارد اللازمة لضمان استمرارية الخدمة خلال فترات الذروة.

تنويع قنوات خدمات سقيا ضيوف الرحمن

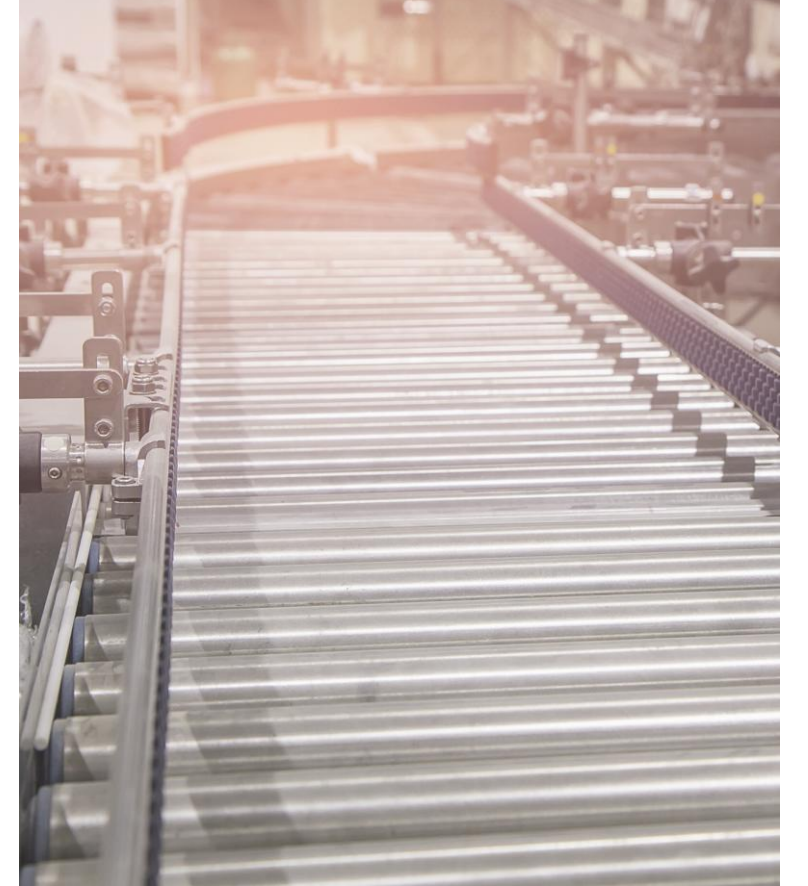


يعتمد القطاع غير الربحي على عبوات الماء ومن ثم الحافظات والحقائب، ويوجد مبادرات نوعية بالتعاون مع الزمامة لتوزيع مليون عبوة، وأخرى في أجهزة الخدمة الذاتية في أماكن الضيافة، ويطمح القطاع الى المزيد من التنوع والتوسع في النطاق الزماني والمكاني ودعم عمليات الامداد والتعبئة والتصنيع.

التواجد في محطات رحلة الضيف

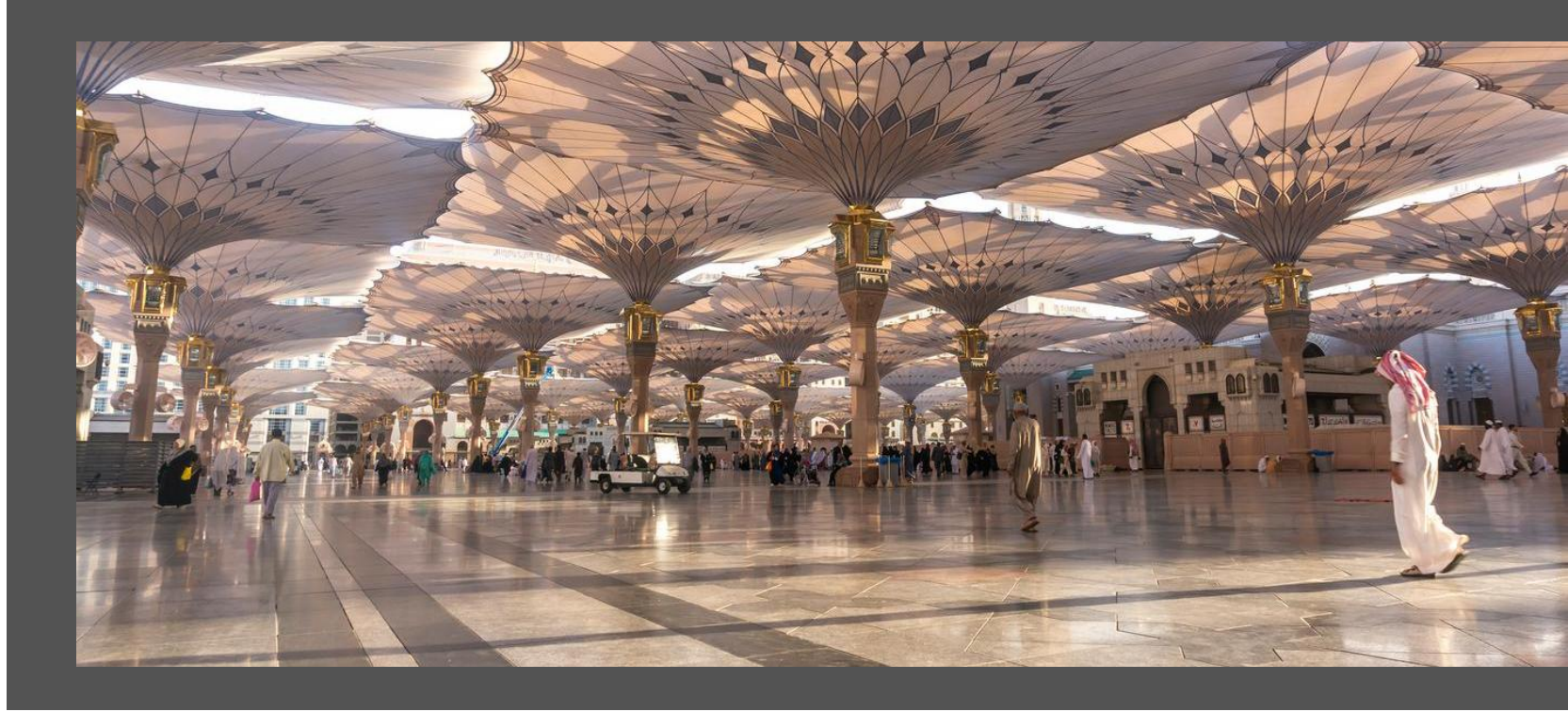


توفير خدمات السقيا في كل محطة من محطات رحلة الضيف لضمان وصول الماء بيسر وسهولة عن طريق توسيع النطاق للقطاع غير الربحي وتحديد الأدوار.



4-1

ربط نتائج تحليل
التحديات والاحتياج
بأبرز الفرص





يهدف إلى تحليل وربط التحديات المتعلقة بآلية تقديم خدمات السقيا والعمليات التشغيلية لها مع احتياجات ضيوف الرحمن ومن ثم ربطها بفرص التحسين لتوليد مبادرات تخدم أهداف القطاع.





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحديات	الاحتياج
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.  تلبية الاحتياج المتزايد ورضا ضيوف الرحمن.  فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا.	اصدار دليل تشغيلي لتنظيم عمليات تقديم خدمات السقيا حسب محطات الرحلة وقنوات التوزيع.	الاستفادة من إمكانات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي لتنظيم اجراءات العمليات التشغيلية.	- توزيع عبوات المياه بكميات كبيرة دون تقنين الكميات في المشاعر المقدسة. - يرتبط الهدر في عبوات الماء بتخصيص مناطق محدودة لمقدمي الخدمة للتوزيع في المشاعر المقدسة. - منع تغيير منطقة التوزيع حتى في حالات الكفاية مما يؤدي للهدر في المشاعر المقدسة.	- توفير ماء بارد طوال نهار يوم عرفة وتحديدًا بمحيط جبل الرحمة وطريق المشاة حين النفرة. - عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول مسافات المشي. - عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة.



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحدي:
 فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا.  تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.	إيجاد مظلة موحدة لتنظيم اعمال خدمات سقيا ضيوف الرحمن من خلال إعادة حوكمة المنظومة الحالية	تعظيم دور لجنة السقاية والرفادة وتمكينها لتكون الجهة المعنية بالمتابعة والتنسيق والاشراف والترخيص وتحديد المواقع.	- ضعف التنسيق بين مقدمي الخدمة فيما يخص تحديد المناطق والاوقات الزمنية لتوزيع خدمات السقيا. - عدم معلومية مناطق وأوقات الاحتياج لتوزيع خدمات السقيا. - احتكار بعض مقدمي الخدمة لمواقع مميزة مع عدم القدرة على تغطية الطاقة التشغيلية القصوى. - يرتبط الهدر في عبوات الماء بتخصيص مناطق محدودة لمقدمي الخدمة للتوزيع. - غياب تصاريح دخول المشاعر المقدسة مما يؤدي لوقوف مركبات النقل (شاحنات التبريد). - كثافة كميات توزيع عبوات المياه في منطقة محدودة مما يفرض إلى توزيع زائد. - اجبارية توزيع عبوات المياه في عرفات في وقت واحد مما ينتج عنه فجوة في الساعات اللاحقة. - منع تغيير منطقة التوزيع حتى في حالات الكفاية مما يؤدي للهدر. - تداخل نطاقات القطاع وأدوار الجهات المنظمة لخدمات السقيا. - عدم وجود جهة ذات مرجعية موحدة لتصريح واعتماد وتنظيم خدمات السقيا بمنظومة ضيوف الرحمن. - تداخل نطاق مقدمي الخدمة في مناطق التوزيع.

التحدي:



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحدي	الاحتياج
 فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا.	انشاء منصة تنظيم خدمات السقيا تشمل: تصريح مقدمي الخدمة وتخصيص المواقع وجدولة أوقات الخدمة ومتابعة الاعمال.	استخدام المنصات الرقمية لتسهيل وتنسيق اعمال مقدمي الخدمة.	- كثافة كميات توزيع عبوات المياه في منطقة محدودة مما يفضي إلى توزيع زائد. - يرتبط الهدر في عبوات الماء بتخصيص مناطق محدودة لمقدمي الخدمة للتوزيع. - تداخل نطاق مقدمي الخدمة في مناطق التوزيع. - ضعف التنسيق بين مقدمي الخدمة فيما يخص تحديد المناطق والاوقات الزمنية لتوزيع خدمات السقيا. - عدم معلومية مناطق وأوقات الاحتياج لتوزيع خدمات السقيا. - احتكار بعض مقدمي الخدمة لمواقع مميزة مع عدم القدرة على تغطية الطاقة التشغيلية القصوى.	الاحتياج
 تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن.			- عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة. - وجود محطات سقيا ثابتة ومتنقلة في مداخل ومخارج المسجد الحرام موزعة زمانياً على مدار اليوم لتقليل الازدحام في المناطق المركزية. - وجود نقاط توزيع ماء مبرد خلال التنقلات الطويلة بين المدن. - وجود نقاط سقيا ثابتة ومتنقلة في مداخل ومخارج المسجد الحرام موزعة زمانياً على مدار اليوم لتقليل الازدحام في المناطق المركزية. - عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول فترات الانتظار ومسافات المشي.	
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.				



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحديات	الاحتياج
 فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا.	تأهيل مقدمي الخدمة للقيام بخدمات السقيا حسب المكان والفئات المستفيدة.	- تنظيم دخول مقدمي قطاع غير الربحي من خارج مكة حسب الاحتياج مع إعطاء أولوية للأقرب من موقع الخدمة أو الأكثر كفاءة لضمان لرفع جودة وسرعة تقديم الخدمة.	- استفادة الجمعيات القادمة من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة من ذروة العملية التشغيلية في تعزيز نشاطهم الاقتصادي. - دخول الجمعيات من خارج مكة المكرمة والمدينة المنورة في المواسم فقط مما يحدث وجود فجوة على مدار العام.	التحدي:
 تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن.			- عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول فترات الانتظار ومسافات المشي. - عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة. - تزويد المواقيت مناطق مخصصة لسقيا الماء على مدار موسم الحج والعمرة لضمان تواجد الخدمة طوال العام. - توفير ماء بارد طوال نهار يوم عرفة وتحديدًا بمحيط جبل الرحمة وطريق المشاة حين النفرة.	
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.				



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحدي	الاحتياج
 تلبية الاحتياجات المتزايدة وزيادة رضا ضيوف الرحمن.	تمكين القطاع غير الربحي من تطوير وصيانة مشرييات الماء في المشاعر المقدسة	دخول القطاع غير الربحي في أنظمة التبريد في مشرييات المشاعر لضمان توفير مياه باردة حتى في أوقات الذروة مع زيادة الطلب.	عدم برودة الماء المتواجد في مشرييات المشاعر المقدسة بسبب زيادة الطلب.	التحدي:
 توسيع مفهوم السقيا وتنويع قنوات تقديم الخدمة.			تباين نقاء الماء في مشرييات المشاعر المقدسة بسبب تقادم البنية التحتية.	
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.			عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول فترات الانتظار ومسافات المشي.	الاحتياج



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحدي	الاحتياج
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.	اعتماد هوية بصرية موحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية بما فيهم مقدمي خدمات السقيا لسهولة التعرف عليهم وتيسير مهامهم من قبل الجهات المنظمة.	سهولة تعرف المستفيد على مقدمي خدمات السقيا والوصول لهم.	- غياب الهوية البصرية الموحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية وصعوبة تعرف المستفيد والوصول إليهم	سهولة التعرف على مقدمي الخدمات للاستفادة منها



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحديات	الاحتياج
 تسليط الضوء على ممارسات ماء زمزم.	تمكين مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي توزيع ماء زمزم للمناطق غير المغطاة برحلة ضيوف الرحمن	استثمار الرغبة العالية للقطاع غير الربحي للمشاركة في خدمات سقيا زمزم من خلال دعم عملية الامداد والتعبئة أو التوزيع المباشر	ارتفاع التكلفة للقطاع غير الربحي للمساهمة في توزيع ماء زمزم ليشمل جميع محطات رحلة الضيف	التحدي:
 تلبية الاحتياجات المتزايدة وزيادة رضا ضيوف الرحمن.				
 تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.			- توفير ماء زمزم في المطارات عند القدوم والمغادرة - الرغبة في الحصول على ماء زمزم في رحلة المشاعر المقدسة	



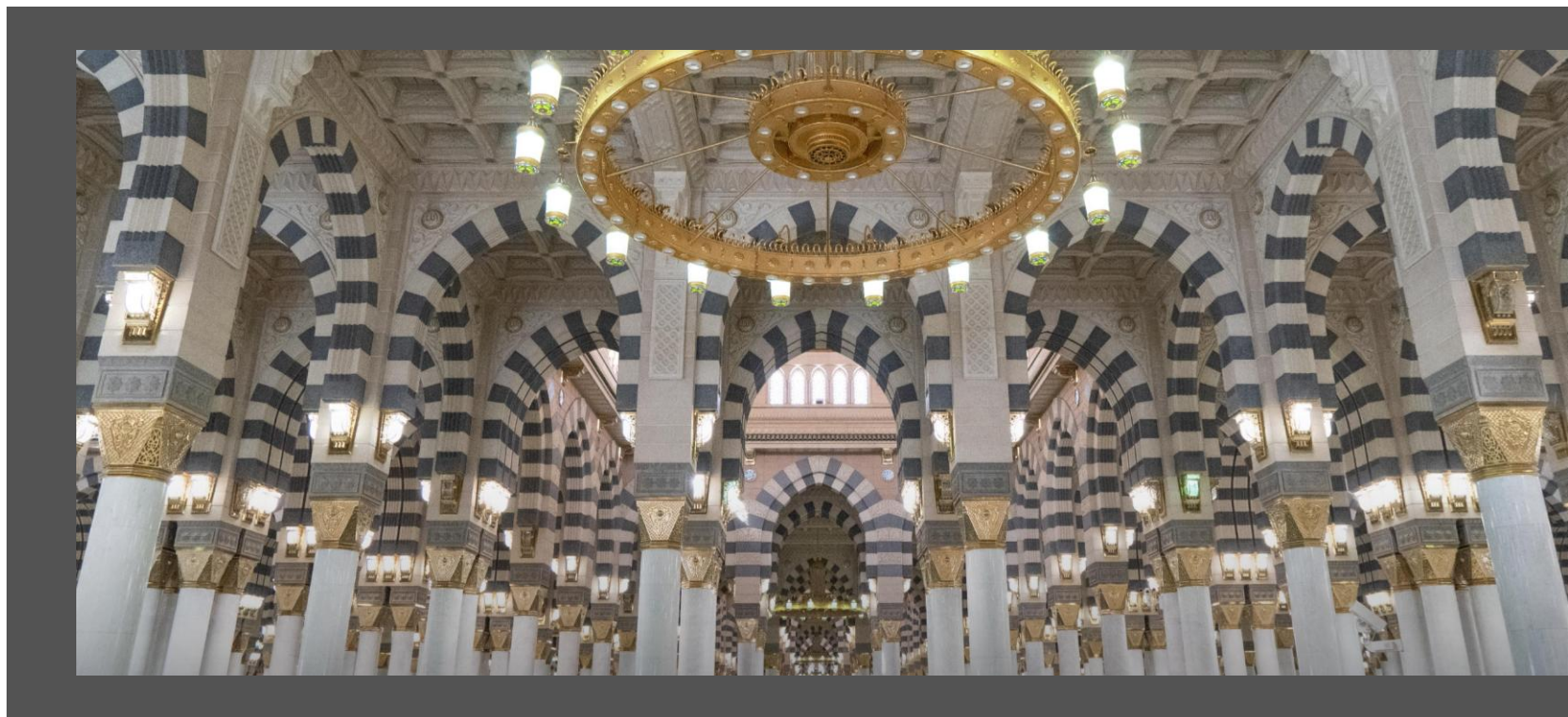
ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

الهدف	المبادرة	الفرص	التحديات	الاحتياج
 تلبية الاحتياجات المتزايدة وزيادة رضا ضيوف الرحمن.	تخصيص مواقع ثابتة بالقرب من احتياجات الحجاج لتوزيع خدمات السقيا في المشاعر المقدسة	الاستفادة من الرغبة العالية للمانحين لتقديم خدمات السقيا تخصيص نطاق قطار المشاعر لاجد الجمعيات لتقديم الخدمة	- ضعف خدمات السقيا المقدمة في محطات قطار المشاعر - صعوبة تقديم خدمات السقيا في منشأة الجمرات - وجود مناطق في مزدلفة غير مخدومة وصعبة الوصول للمركبات المصروفة - الحاجة الى خدمات السقيا لمعالجة الاعياء البدني وتفادي الاجهاد الناتج عن درجات الحرارة العالية - توفير ماء بارد طوال نهار يوم عرفة وتحديدًا بمحيط جبل الرحمة وطريق المشاة حين النفرة - عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول فترات الانتظار ومسافات المشي - عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة	

تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.

4-2

المبادرات



انشاء منصة تنظيم خدمات
السقيا تشمل: تصريح مقدمي
الخدمة وتخصيص المواقع
وجدولة أوقات الخدمة
ومتابعة الاعمال.

إيجاد مظلة موحدة لتنظيم
اعمال خدمات سقيا ضيوف
الرحمن من خلال إعادة
حوكمة المنظومة الحالية.

اصدار دليل تشغيلى لتنظيم
عمليات تقديم خدمات السقيا
حسب محطات الرحلة
وقنوات التوزيع.

اعتماد هوية بصرية موحدة
لمقدمي خدمات المساعدات
العينية بما فيهم مقدمي
خدمات السقيا لسهولة
التعرف عليهم وتيسير
مهامهم من قبل الجهات
المنظمة.

تمكين القطاع غير الربحي من
تطوير وصيانة مشرييات الماء
في المشاعر المقدسة.

تأهيل مقدمي الخدمة للقيام
بخدمات السقيا حسب المكان
والفئات المستفيدة.

تخصيص مواقع ثابتة بالقرب
من احتياجات الحجاج لتوزيع
خدمات السقيا في المشاعر
المقدسة.

تمكين مقدمي الخدمة من
القطاع غير الربحي توزيع ماء
زمزم للمناطق غير المغطاة
برحلة ضيوف الرحمن.

إيجاد تشريعات تسمح
للمساهمين في القطاع غير
الربحي في الدخول في
عمليات جمع وإعادة تدوير
المخلفات.



بعد ربط فئات التحديات مع الاحتياجات والخروج بمبادرات مقترحة لزيادة كفاءة خدمات سقيا ضيوف الرحمن، تم تصنيف المبادرات المقترحة: مبادرات تشغيلية، مبادرات حوكمة، ومبادرات كفاءة وكفاية.

م	المبادرة المقترحة	التصنيف
١	اصدار دليل تشغيلي لتنظيم عمليات تقديم خدمات السقيا حسب محطات الرحلة وقنوات التوزيع.	تشغيل
٢	إيجاد مظلة موحدة لتنظيم اعمال خدمات سقيا ضيوف الرحمن من خلال إعادة حوكمة المنظومة الحالية.	حوكمة
٣	انشاء منصة تنظيم خدمات السقاية تشمل: تصريح مقدمي الخدمة وتخصيص المواقع وجدولة أوقات الخدمة ومتابعة الاعمال.	حوكمة
٤	تأهيل مقدمي الخدمة للقيام بخدمات السقيا حسب المكان والفئات المستفيدة.	حوكمة
٥	تمكين القطاع غير الربحي من تطوير وصيانة مشربيات الماء في المشاعر المقدسة.	تشغيل





بعد ربط فئات التحديات مع الاحتياجات والخروج بمبادرات مقترحة لزيادة كفاءة خدمات سقيا ضيوف الرحمن، تم تصنيف المبادرات المقترحة: مبادرات تشغيلية، مبادرات حوكمة، ومبادرات كفاءة وكفاية.

م	المبادرة المقترحة	التصنيف
٦	اعتماد هوية بصرية موحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية بما فيهم مقدمي خدمات السقيا لسهولة التعرف عليهم وتيسير مهامهم من قبل الجهات المنظمة.	كفاءة وكفاية
٧	إيجاد تشريعات تسمح للمساهمين في القطاع غير الربحي في الدخول في عمليات جمع وإعادة تدوير المخلفات	حوكمة
٨	تمكين مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي توزيع ماء زمزم للمناطق غير المغطاة برحلة ضيوف الرحمن	حوكمة
٩	تخصيص مواقع ثابتة بالقرب من احتياجات الحاج لتوزيع خدمات السقيا في المشاعر المقدسة	تشغيل



مبادرة: اصدار دليل تشغيلي لتنظيم عمليات تقديم خدمات السقيا حسب محطات الرحلة وقنوات التوزيع.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تعمل المبادرة على توثيق وتنظيم خدمات السقيا لجميع محطات ضيف الرحمن، عبر إصدار دليل شامل يحدد محطات التوزيع وقنواتها لتوفير الخدمة في المواقع الحرجة. كما يتضمن خطة تشغيلية تحدث سنوياً، مع تعميمه ونشره للجهات ذات العلاقة لضمان تغطية شاملة تلبي الاحتياجات وتساهم في تحسين تجربة ضيف الرحمن.			• توفير ماء بارد طوال نهار يوم عرفة وتحديدًا بمحيط جبل الرحمة وطريق المشاة حين النفرة. • عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول مسافات المشي. • عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة.
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.			• تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. • تلبية الاحتياجات المتزايدة وزيادة رضا ضيوف الرحمن. • فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا. • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ. • زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
الدعم المطلوب				أعضاء لجنة السقاية والرفادة
• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة. • جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.				
				أصحاب المصلحة



مبادرة: إيجاد مظلة موحدة لتنظيم أعمال خدمات سقيا ضيوف الرحمن من خلال إعادة حوكمة المنظومة الحالية.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تعمل المبادرة على إنشاء مظلة موحدة لتنظيم أعمال خدمات سقيا ضيوف الرحمن عبر إعادة حوكمة المنظومة الحالية لضمان التنسيق الفعّال بين الجهات المعنية. تهدف المبادرة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال وضع معايير موحدة لإدارة عمليات السقيا، وتحديد أدوار الجهات المختلفة، وضمان توفير الماء بانتظام في جميع مراحل رحلة الضيف. كما تشمل تطوير آليات مراقبة الأداء لضمان الامتثال للمعايير، وتحقيق التكامل بين الجهود، مما يساهم في تحسين تجربة ضيوف الرحمن وتعزيز كفاءة عمليات السقيا بشكل مستدام.			
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.		الأثر المتوقع	- تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. - فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا. - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ. - زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة	مقدمي خدمات السقيا من القطاع الحكومي وغير الربحي والخاص	
- الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.		- جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ. - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		



مبادرة: انشاء منصة تنظيم خدمات السقيا تشمل: تصريح مقدمي الخدمة وتخصيص المواقع وجدولة أوقات الخدمة ومتابعة الاعمال.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تطوير منصة الكترونية موحدة لتنظيم أعمال خدمات سقيا ضيوف الرحمن، تشمل إصدار تصاريح لمقدمي الخدمة، وتخصيص المواقع للتوزيع، وجدولة أوقات الخدمة بناءً على تدفق ضيوف الرحمن، ومتابعة الأداء في الوقت الفعلي. تعمل على تسهيل التنسيق بين الجهات المعنية، وتوفر تقارير تحليلية لدعم اتخاذ القرارات وتحسين العمليات. تسهم هذه المنصة في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات، وضمان توافر المياه في المواقع الحرجة والمواعيد المحددة.			- عدم كفاية خدمات السقيا في مزدلفة - وجود محطات سقيا ثابتة وممتلئة في مداخل ومخارج المسجد الحرام موزعة زمنيًا على مدار اليوم لتقليل الازدحام في المناطق المركزية. - وجود نقاط توزيع ماء مبرد خلال التنقلات الطويلة بين المدن. - وجود نقاط سقيا ثابتة وممتلئة في مداخل ومخارج المسجد الحرام موزعة زمنيًا على مدار اليوم لتقليل الازدحام في المناطق المركزية. - عدم توفر خدمات السقيا في بعض المناطق في منى وخاصة خلال طول فترات الانتظار ومسافات المشي
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي			- تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. - تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن. - فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا. - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة		
- الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة		مقدمي خدمات السقيا من القطاع الحكومي وغير الربحي والخاص		
جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ وتنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ		أصحاب المصلحة		



مبادرة: تأهيل مقدمي الخدمة للقيام بخدمات السقيا حسب المكان والفئات المستفيدة.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	موسم الحج والعمرة	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تهدف المبادرة إلى تأهيل وتنظيم دخول مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي من خارج مكة بناءً على الاحتياج، مع إعطاء الأولوية للجهات الأقرب إلى مواقع الخدمة أو الأكثر كفاءة لضمان رفع جودة وسرعة تقديم الخدمات. يتم ذلك من خلال منصة رقمية موحدة تُصدر التصاريح، وتحدد المواقع وفقاً للاحتياجات، وتُخصص المهام بناءً على معايير الكفاءة والجاهزية. كما تُتيح المنصة جدولة أوقات الخدمة ومتابعة الأداء لضمان تحقيق التكامل بين جميع الجهات، مع تدريب وتأهيل مقدمي الخدمة.			
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.			
الأثر المتوقع	- تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. - تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن. - فهم وتحليل ممارسات خدمات السقيا. - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ. - الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.			
الدعم المطلوب	- الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ			
أصحاب المصلحة	مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي.			



مبادرة: تمكين القطاع غير الربحي من تطوير وصيانة مشربيات الماء في المشاعر المقدسة.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	المشاعر المقدسة	موسم الحج	• جمعية أهلية. • جهة وقفية.	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة.
ملخص العمل	تهدف المبادرة إلى تمكين القطاع غير الربحي من المشاركة في تطوير وصيانة مشربيات الماء في المشاعر المقدسة لضمان توفير مياه باردة بشكل مستدام، خاصة خلال أوقات الذروة مع زيادة الطلب. تشمل المبادرة إصدار التصاريح وتحديد مواقع الخدمة من القطاع غير الربحي، لتحسين أنظمة التبريد في المشربيات عبر تقنيات مبتكرة وصيانة دورية لضمان استمرارية الخدمة بجودة عالية. كما تشجع المبادرة الشراكات بين القطاع غير الربحي لرفع كفاءة الخدمة، مما يعزز تجربة ضيوف الرحمن ويضمن تلبية احتياجاتهم بأعلى المعايير.			
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.			
الأثر المتوقع	• تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. • تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن. • توسيع مفهوم السقيا وتنويع قنوات تقديم الخدمة. • زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. • الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.			
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة		
• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.		• جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		
		- شركة كدانة - شركة المياه الوطنية		



مبادرة: اعتماد هوية بصرية موحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية بما فيهم مقدمي خدمات السقيا لسهولة التعرف عليهم وتيسير مهامهم من قبل الجهات المنظمة.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	إعداد واعتماد هوية بصرية موحدة لمقدمي خدمات المساعدات العينية، بما فيها خدمات السقيا، لتسهيل التعرف عليهم من قبل ضيوف الرحمن والجهات المنظمة. يشمل العمل تصميم الهوية، تحديد ألوان مميزة لكل نوع من الخدمات، والتنسيق مع الجهات المعنية لاعتمادها رسميًا. تهدف الهوية إلى تنظيم عمل مقدمي الخدمات، تسهيل مهامهم، وتعزيز تجربة المستفيدين عبر وضوح التعرف على مقدمي الخدمة، مما يرفع كفاءة التنسيق والانسجام بين جميع الأطراف المشاركة.			
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي			
الأثر المتوقع	تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن. الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيف الرحمن.			
الدعم المطلوب	الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.			
أصحاب المصلحة	جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.			
مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي.				



مبادرة: إيجاد تشريعات تسمح للمساهمين في القطاع غير الربحي في الدخول في عمليات جمع وإعادة تدوير المخلفات.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	إعداد وتطوير تشريعات تتيح للمساهمين في القطاع غير الربحي المشاركة في عمليات جمع وإعادة تدوير المخلفات في مراحل محطات رحلة ضيف الرحمن. تشمل التشريعات تحديد آليات الترخيص، شروط المشاركة، وضوابط العمل بما يضمن الالتزام بالمعايير البيئية والصحية. تهدف المبادرة إلى تعزيز الاستدامة البيئية، تقليل النفايات، وتشجيع الشراكة مع القطاع غير الربحي، مع تعزيز التكامل بين الجهات.			الاحتياج
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.			الأثر المتوقع
الدعم المطلوب			أصحاب المصلحة	مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي.
الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.			جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.	



مبادرة: تمكين مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي توزيع ماء زمزم للمناطق غير المغطاة برحلة ضيوف الرحمن.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- جمعية أهلية. - جهة وقفية.	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	زيادة نطاق توزيع ماء زمزم على امتداد رحلة ضيوف الرحمن من خلال تمكين مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي بالتنسيق مع الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وشركة الزمامة.		الاحتياج	- توفير ماء زمزم في المطارات عند القُدوم والمغادرة - الرغبة في الحصول على ماء زمزم في رحلة المشاعر المقدسة
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.		الأثر المتوقع	- تسليط الضوء على ممارسات ماء زمزم. - تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن. - تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.
الدعم المطلوب		الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ.	أصحاب المصلحة	- مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي. - شركة الزمامة.
التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.		جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ		



مبادرة: تخصيص مواقع ثابتة بالقرب من احتياجات الحجاج لتوزيع خدمات السقيا في المشاعر المقدسة.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
المساعدات العينية السقيا والإطعام	المشاعر المقدسة	موسم الحج	• جمعية أهلية.	• مسؤولية مجتمعية. • جهة وقفية.
الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة				
ملخص العمل	يشمل العمل تحديد المواقع الأكثر احتياجًا بناءً على تدفق ضيوف الرحمن، وتنسيق الجهود مع الجهات المعنية لتوفير البنية التحتية المناسبة لهذه المواقع. كما يتم وضع آلية تنظيمية لإدارة عمليات التوزيع وضمان استدامة الخدمة، مع الالتزام بمعايير الجودة والنظافة. تهدف المبادرة إلى تحسين تجربة الحجاج عبر ضمان سهولة الوصول إلى المياه، خاصة في الأماكن المزدحمة أو ذات المسافات الطويلة، وتعزيز كفاءة تقديم خدمات السقيا في موسم الحج.			
مصادر التمويل المحتملة	تمويل القطاع غير الربحي.			
الأثر المتوقع	• تسليط الضوء على ممارسات ماء زمزم. • تلبية الاحتياج المتزايد وزيادة رضا ضيوف الرحمن. • تحسين كفاءة خدمات السقيا المقدمة لضيوف الرحمن.			
الدعم المطلوب	الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.			
أصحاب المصلحة	مقدمي خدمات السقيا من القطاع غير الربحي.			

4-3

أبرز التوصيات



١- إعادة حوكمة منظومة خدمات السقيا لرفع كفاءة خدمات القطاع غير الربحي وتقليص الفجوة التشغيلية وزيادة رضا ضيوف الرحمن ويكون ذلك من خلال:

- تحديد جهة موحدة للقيام بعمليات الاشراف والمتابعة تختص بتأهيل مقدمي الخدمة وتحديد النطاقات الخاصة بهم.
- تحديد مسؤوليات وادوار الجهات ذات العلاقة وارتباطهم بمقدمي الخدمة.
- تحديد آليات تواصل لرفع الكفاءة التشغيلية.

٢- إعادة تعريف مفهوم السقيا ليشمل كافة الخدمات المرتبطة بإمداد الماء كالشرب والطهارة والاستخدام بما يخدم ضيوف الرحمن من خلال:

- المشاركة بعمليات إمداد الماء للمشاعر المقدسة.
- دعم عمليات الخزن الاستراتيجي لمياه المشاعر المقدسة.
- توفير الماء للطهارة من خلال تغذية صابير الماء المستخدمة في الوضوء (المواضي).

٣- تعزيز مشاركة القطاع غير الربحي بإنشاء وتطوير مصانع تعبئة المياه والخدمات اللوجستية الخاص بها.

٤- مشاركة القطاع غير الربحي بتوسيع دائرة نطاق توزيع ماء زمزم ليصل الى كافة محطات رحلة الضيف.

٥- الاستفادة من أوقاف في دعم خدمات السقيا الموجهة لخدمات ضيوف الرحمن.

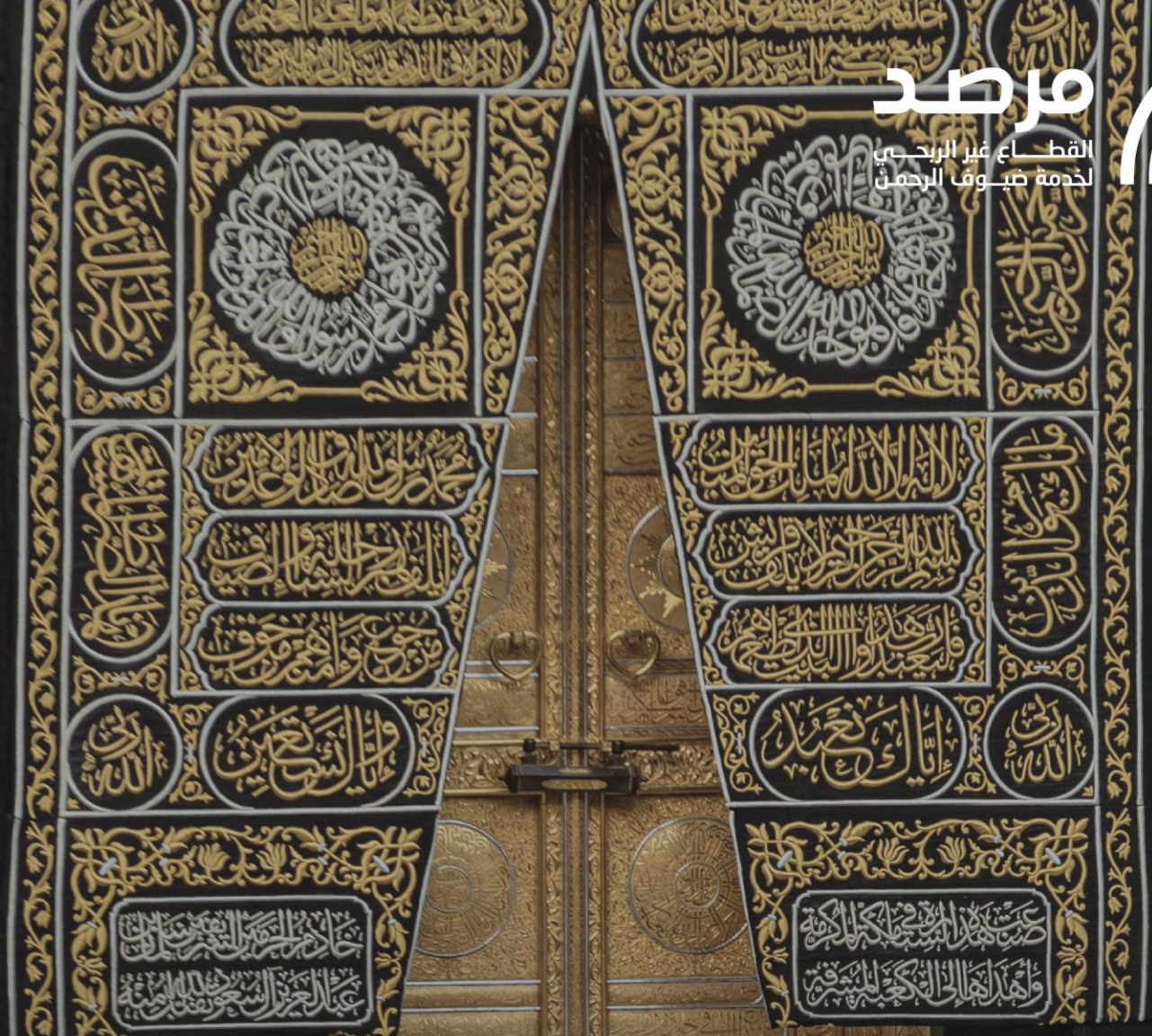
٦- توزيع مقدمي الخدمة على ساعات الوقوف في عرفات لضمان كفاءة وكفاية وصول عبوات الماء لضيف الرحمن وتجنب التعرض لضربات الشمس خلال ارتفاع درجات الحرارة.

- ٧- تنظيم تواجد مقدمي الخدمة في مزدلفة خاصة في مواقع المبيت لضمان حصول الضيف على كميات مناسبة من عبوات الماء المبردة لتفادي الاجهاد.
- ٨- جمع العبوات في منطقة توزيع الخدمة عن طريق تحديد آلية لجمع العبوات الفارغة بهدف إعادة تدوير وتعزيز الاستدامة وتطبيق المعايير البيئية.
- ٩- إنشاء منصة رقمية لتنسيق توزيع خدمات السقيا، تتيح للجهات المنظمة تحديد المناطق والأوقات الزمنية بشكل متكامل وتفادي تداخل النطاقات.
- ١٠ - تطوير نظام لتقنين توزيع المياه بحيث يتم تحديد عدد عبوات محددة لكل مستفيد في المرة الواحد، وبناءً على الاحتياجات الفعلية في كل منطقة، مما يقلل الهدر.
- ١١ - اعتماد مرجعية مسؤولة عن تنظيم وتصريح خدمات السقيا، مما يضمن وجود معايير موحدة لضمان تسهيل الإجراءات لمقدمي الخدمة.
- ١٢ - مساهمة القطاع غير الربحي في عمليات جمع وتدوير مخلفات السقيا من خلال الدعم المباشر أو غير المباشر.
- ١٣ - تخصيص مواقع ثابتة لتوزيع خدمات السقيا في المشاعر المقدسة والمناطق المركزية في مكة المكرمة والمدينة المنورة.



مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



2024/ 1446