



مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



تقرير عن أعمال
القطاع غير الربحي
في منافذ القدوم والمغادرة
خلال عام 1445هـ

نسخة 1

أحد مخرجات مشروع: تأسيس مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

يونيو 2025م



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



سَمَاءُ
الْمَلَكِ
الْمَلِكِ







"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





"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

08	01	مقدمة
20	02	الملخص التنفيذي
29	03	إحصاءات عامة عن محطة منافذ القدوم والمغادرة
35	04	مؤشرات الأداء الرئيسية
44	05	احتياجات ضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة
46	1 - 5	احتياجات ضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة وفق تصنيف الخدمات
49	2 - 5	الرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة
60	06	جهود القطاع غير الربحي في محطة منافذ القدوم والمغادرة
62	1 - 6	الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة وفق تصنيف الخدمات
68	2 - 6	الرصد الميداني للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة
75	07	رضا ضيوف الرحمن عن العمل غير الربحي في محطة منافذ القدوم والمغادرة
77	1 - 7	رضا المعتمرين والحجاج عن الخدمات المقدمة في محطة منافذ القدوم والمغادرة لعام 1445هـ
87	08	التحديات والمقترحات، والمبادرات
88	1 - 8	التحديات والمقترحات
92	2 - 8	المبادرات المقترحة
97	09	دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات في محطة منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



مقدمة 01

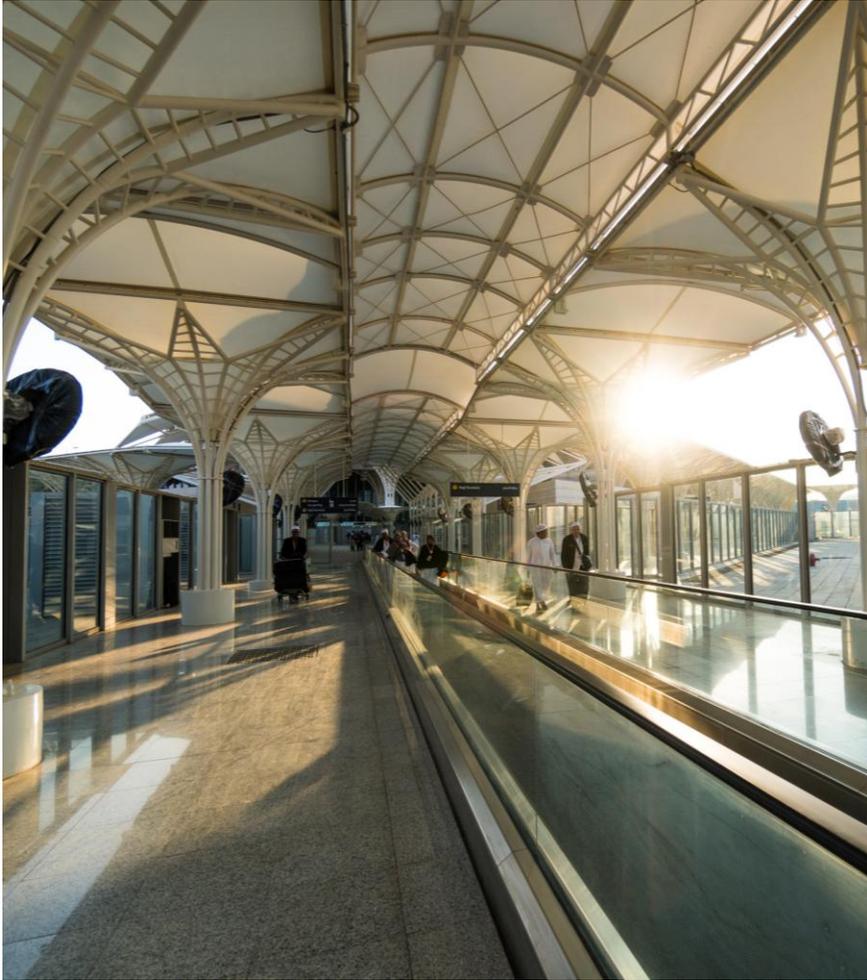


تولي المملكة العربية السعودية عناية خاصة بضيوف الرحمن، انطلاقًا من رسالتها ودورها الريادي في خدمة الحرمين الشريفين. ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية محطة منافذ القُدوم والمغادرة كأحد أهم المرافق التي تستقبل الحجاج والمعتمرين، وتعد الواجهة الأولى التي تعكس مدى جودة الخدمات المقدمة لضيوف بيت الله الحرام.

تمثل هذه المحطات نقطة التقاء رئيسية بين الضيوف وبيئة الاستقبال في المملكة العربية السعودية، حيث يتم تنظيم إجراءات الدخول والخروج بانسيابية وسهولة. وتلعب دورًا حيويًا في توفير بيئة آمنة ومريحة عبر تسهيل كافة الإجراءات النظامية، من إنهاء الجوازات والتفتيش الجمركي، إلى خدمات النقل والمساعدة الطبية، بما يضمن سرعة الأداء وجودته. إن تطوير محطات المنافذ وتجهيزها بأحدث التقنيات والخدمات يعكس اهتمام المملكة بتحسين تجربة ضيوف الرحمن من لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم.

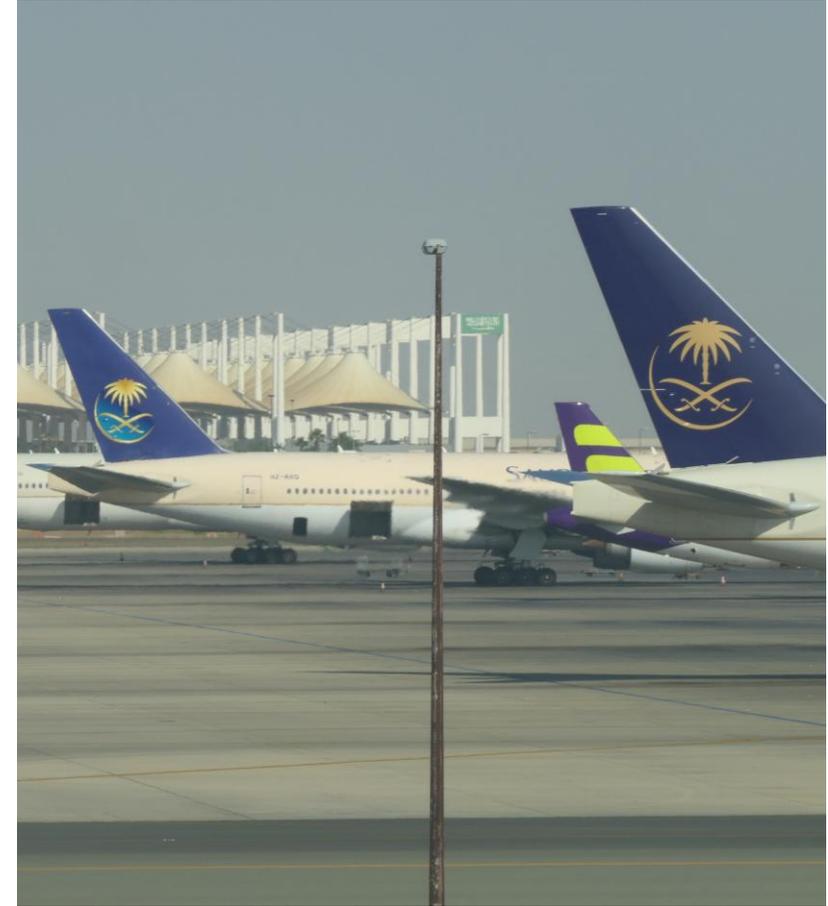
تعد محطة منافذ القُدوم والمغادرة لضيوف الرحمن إحدى الركائز الحيوية في منظومة استقبال وخدمة الحجاج والمعتمرين. فهي البوابة الأولى التي يلتقي فيها ضيف الرحمن مع حفاوة الترحيب والخدمات النوعية، كما تمثل نقطة الانطلاق نحو رحلة إيمانية مباركة. ولأن الانطباع الأول يدوم، حرصت المملكة العربية السعودية على تطوير هذه المنافذ بما يعكس رعايتها واهتمامها بضيوف بيت الله الحرام، ويضمن لهم تجربة ميسرة ومليئة بالطمأنينة منذ لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم.

وتجدون بين أيديكم التقرير المتخصص عن العمل غير الربحي في منافذ القُدوم والمغادرة ، لأعمال رصد جهود ومساهمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ. والتي تعكس النتائج في هذا التقرير أهمية منافذ القُدوم والمغادرة نظرا لما تساهم في إثراء وتحسين تجربة ضيوف الرحمن.



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

تقديم مجموعة من الإحصاءات والمعلومات التي تسهم في استقرار الواقع والتخطيط لمستقبل دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة. يصاحب ذلك حرصاً لأهم الاحتياجات والخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، وأهم المبادرات المقترحة التي تعزز دور القطاع وتحقق أهدافه.



تتوزع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن على مسار رحلة الحج والعمرة لضيوف الرحمن، وفق التصنيفات المتعارف عليها. وتتكون من ثلاثة مراحل رئيسية وكل مرحلة تتكون من مجموعة من المحطات، كما يلي:

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع الإثرائية
بالمدينة



أقرأ
المواقع
الإثرائية بمكة



الإقامة
بالمدينة المنورة



الإقامة
بمكة المكرمة



المشاعر
المقدسة



المسجد
النبوي



المسجد
الحرام



التنقل بين المدن



منفذ القحوم
والمغادرة



ما قبل
الوصول

تُعد المحطة الوسيطة في رحلة ضيف الرحمن بين بلده والمملكة العربية السعودية ذهاباً وإياباً، وتُعد من أهم المحطات؛ إذ تعطي الانطباع الأول للضيف عن المملكة، وتشمل المحطة المنافذ كالمطارات والموانئ والمراكز الحدودية البرية التي يُستقبل فيها ضيوف الرحمن وتتم بها إجراءات الاستقبال والترحيب واستكمال إجراءات الجوازات، وخدمات نقل الحقائب والأمتعة والتوجيه للحافلات كذلك عمليات المغادرة للضيف عائداً ساملاً إلى بلده.

نستعرض من خلال هذا التقرير: العمل غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة بغرض رصد جهود القطاع غير الربحي في تلبية احتياجات وتطلعات ضيوف الرحمن، ونهدف من خلاله إلى ما يلي:





دعم لوجستي متكامل

توفير خدمات نقل،
أمتعة، ومساندة
طبية فورية



تنظيم حركة الحشود

إدارة تدفق الضيوف
بشكل آمن ومنظم
خاصة في أوقات
الذروة



تعزيز الأمن والسلامة

تطبيق أعلى معايير
الأمن والفحوصات
الصحية.



تسهيل الإجراءات

تسريع عمليات
الدخول والخروج
وتقليل أوقات
الانتظار.



تعزيز الانطباع الأول

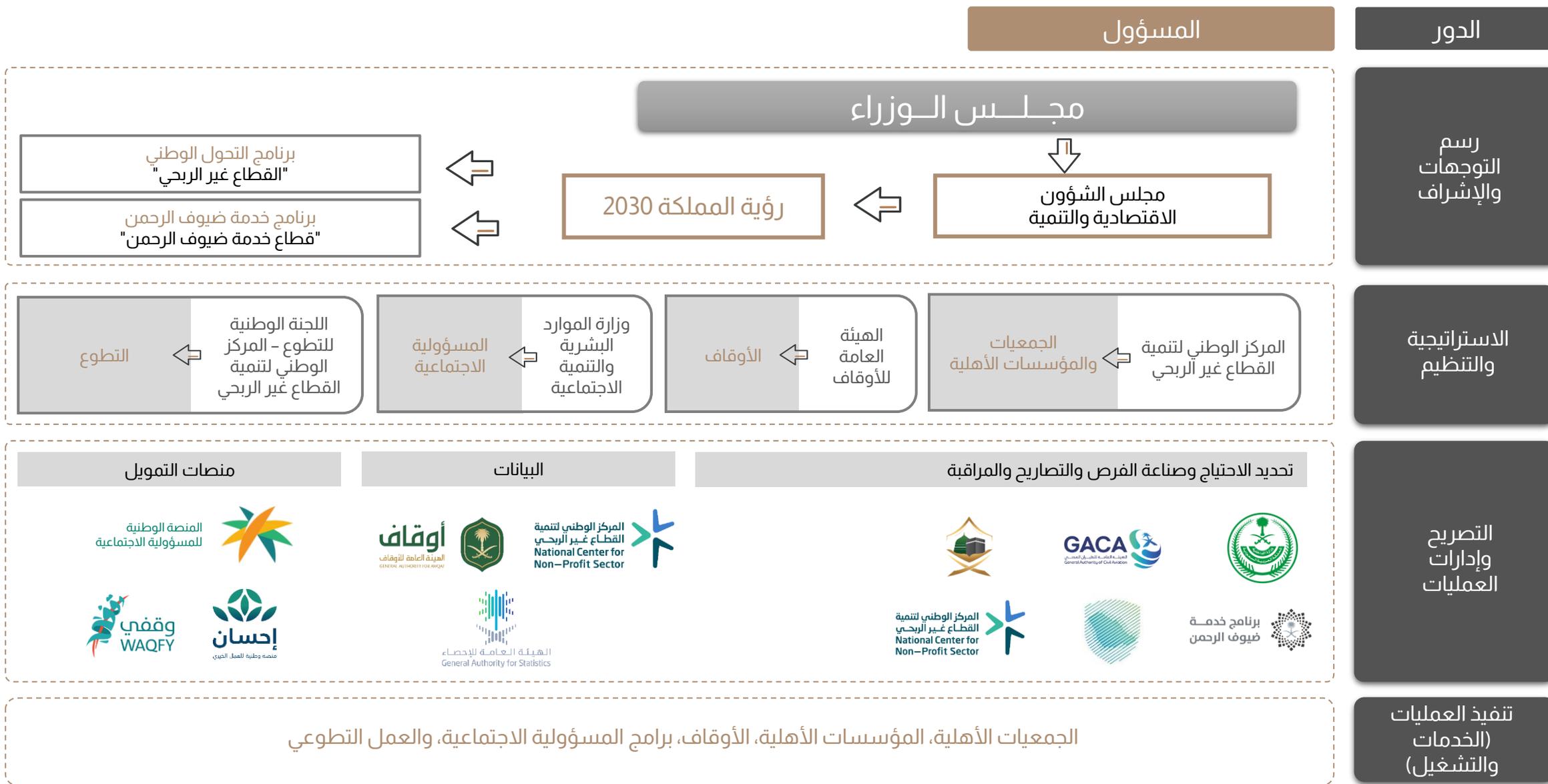
خلق تجربة مريحة
وإيجابية منذ لحظة
الوصول وحتى
المغادرة.



الاستقبال والتوديع

تقديم تجربة
ترحيبية تعكس
قيم الضيافة
والرعاية في
المملكة العربية
السعودية.

أدوار الجهات ذات الصلة بالعمل غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة



<p>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.</p>	<p>المرصد</p>
<p>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 لمتخصصين أو صناع القرار.</p>	<p>التقرير التخصصي</p>
<p>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.</p>	<p>العمل غير الربحي</p>
<p>الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهئية العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.</p>	<p>الأوقاف العامة</p>
<p>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.</p>	<p>الجمعيات الأهلية</p>
<p>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.</p>	<p>المؤسسات الأهلية</p>
<p>المراحل والمحطات المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل وعشر محطات رئيسية.</p>	<p>المراحل والمحطات</p>

الاحتياجات	<p>ما يعبر عنه ضيوف الرحمن ومشرفو مقدمي الخدمات كمتطلبات خلال رحلة الضيف.</p>
التحديات	<p>المشكلات أو الفجوات أو الاحتياجات غير الملباة من طرف المنظمات غير الربحية، والتي تستدعي استجابة فاعلة ومبتكرة من خلال إطلاق مبادرات تهدف إلى معالجتها أو التخفيف من آثارها. تُعتبر هذه التحديات بمثابة المحرك الأساسي لتوليد المبادرات؛ فهي تخلق دافعاً لتطوير وابتكار المبادرات، وتفتح المجال أمام الأفراد أو الجهات لإيجاد حلول تسهم في تحسين ومعالجة هذه التحديات.</p>
الخدمات	<p>منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم.</p>
المقترحات	<p>مجموعة من الحلول أو التوصيات التي يتم تقديمها استجابة مباشرة للتحديات القائمة، بهدف معالجتها أو الحد من آثارها أو التكيف معها بطرق فعّالة ومستدامة. يتم اشتقاق هذه المقترحات بناءً على تحليل للتحديات، ومن ثم تقديم أفكار تسهم في تحسين ومعالجة التحديات، أو استغلال الفرص الكامنة في التحدي ذاته.</p>
المبادرات	<p>مجموعة الحلول والمقترحات التفصيلية الموجهة نحو سد الفجوات المرصودة في إطار الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.</p>
البرامج	<p>مجموعة من الأنشطة والمبادرات والمشروعات للخدمات التي تم تقديمها من خلال العمل غير الربحي لضيوف الرحمن.</p>
التصنيفات	<p>التصنيفات الرئيسية والفرعية للاحتياجات والخدمات ذات العلاقة بالعمل غير الربحي لضيوف الرحمن والتي تم مواضعها مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.</p>

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

مساعدات عينية

يسعى القطاع غير الربحي لتيسير رحلة ضيوف الرحمن عبر تقديم مساعدات عينية تشمل الوجبات، المياه، المستلزمات الشخصية، الأدوات المساعدة، والهدايا التذكارية.

مساعدات نقدية غير مباشرة

يقدم القطاع غير الربحي دعماً نقدياً غير مباشر لضيوف الرحمن كالنفقات التي يتحملها القطاع عوضاً عن المستفيدين؛ تحمل نفقات غير القادرين على أداء الحج أو العمرة أو الزيارة، وتشمل السكن، الضيافة، والنقل لغير القادرين.

التوعية والتثقيف

تهدف هذه الخدمات إلى توعية ضيوف الرحمن بأداء المناسك والأمر الشرعي، والإجراءات والقوانين المتعلقة بالإقامة، إضافة إلى جوانب الصحة والأمن والسلامة، مع تعزيز المحتوى التثقيفي لإثراء تجربتهم.

الإرشاد

تُعد خدمات الإرشاد، وخاصة المكاني والديني، من أبرز ما يقدمه القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن، لما لها من أثر مباشر في تسهيل أداء المناسك بطمأنينة.

تطوير وصيانة المرافق

يسهم القطاع غير الربحي في تطوير وتأهيل المساجد ومرافقها، وتوسعتها في طرق مرور ضيوف الرحمن، والمواقف، ومنافذ القდوم والمغادرة.

الفعاليات

تُعد الفعاليات وسيلة مهمة لإثراء تجربة ضيوف الرحمن وتعزيز الصورة الذهنية عن المملكة، وتشمل الاستقبال والتوديع، الضيافة، إضافة إلى المعارض والندوات والمحاضرات الدينية.

الدراسات والابحاث

يسهم القطاع غير الربحي في الدراسات والأبحاث وقياس رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة عبر مختلف نقاط الاتصال في رحلتهم، ما يساهم في تحسين الجودة، وتلبية الاحتياجات، وتعزيز التنسيق بين الجهات، ورفع كفاءة المنظومة وزيادة رضا الضيوف.

التأهيل والتدريب

تشمل خدمات التأهيل والتدريب تعريف ضيوف الرحمن بالقوانين والخدمات، وتطوير مهارات العاملين والمتطوعين لتقديم خدمة متميزة وفق المعايير الدولية وتوقعات الضيوف.

العناية والرعاية

تهدف هذه الخدمات إلى تقديم الرعاية الشاملة لضيوف الرحمن، وتشمل الرعاية الصحية والإسعافية، توفير المستلزمات الطبية، دعم ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى، مساندة الفاقدين لأمعتهم، رعاية الأطفال أثناء أداء المناسك، وتقديم الدعم في الحالات الطارئة.

التصنيفات الفرعية للخدمات:

التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة	التوعية التاريخية والثقافية	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة والزيارة والضيافة بمكة والمدينة	التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية	التوعية والتثقيف		
إرشاد معرفي بالمواقع التاريخية	إرشاد ديني	إرشاد مكاني	الترجمة	الإرشاد		
الصيدليات المتنقلة	العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم	رعاية الأطفال	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	الدعم والمساندة للحالات الطارئة	العناية والرعاية
تحمل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة)		تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)		تحمل تكاليف الحج أو العمرة أو الزيارة	مساعدات نقدية غير مباشرة	
توفير مستلزمات العناية الشخصية	توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية	توفير السقيا والإطعام	الهدايا التذكارية	مساعدات عينية	
مواقيت الإحرام	المواقع التاريخية	المساجد	المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...)	تطوير وصيانة المرافق		
فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...)			فعاليات الاستقبال والتوديع للضيف	الفعاليات		
تأهيل وتدريب الضيوف	تأهيل وتدريب المتطوعين		تأهيل وتدريب العاملين	التأهيل والتدريب		
دراسات تقييم الخدمات	دراسات احتياجات مقدمي الخدمات	دراسات أفضل الممارسات	دراسات احتياجات الضيف	الدراسات والأبحاث		

<p>جلسات التركيز </p> <p>عقد جلسات تركيز مع المنظمات غير الربحية بهدف مناقشة أبرز التحديات التشغيلية والتنظيمية، واستكشاف الفرص الممكنة لتعزيز كفاءة وفعالية الخدمات.</p>	<p>البيانات التنسيقية من مقدمي الخدمات </p> <p>الحصول على بيانات الخدمات التي تم تقديمها والتحديات والمقترحات وفرص التحسين</p>	<p>استطلاع رأي </p> <p>التعرف على احتياجات ضيوف الرحمن بمحطات الرحلة ومدى رضاهم عن التجربة</p>	<p>رصد ميداني </p> <p>توثيق نصي ومرئي للخدمات والاحتياجات بمحطات رحلة الضيف المختلفة</p>	<p>مرحلة جمع البيانات</p>
--	---	---	---	---------------------------

<p>تحليل وتحديد الفجوات </p>	<p>تحليل الاحتياجات </p>	<p>تحليل الخدمات </p>	<p>مرحلة تحليل البيانات</p>
-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------	-----------------------------

<p>تطوير وبناء المبادرات </p>	<p>تحديد التحديات والمقترحات </p>	<p>النتائج وبناء المبادرات</p>
--------------------------------------	--	--------------------------------



02 الملخص التنفيذي



تصنيف خدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة

يستعرض الشكل التالي أنواع الخدمات المُقدمة من القطاع غير الربحي في منافذ القُدوم والمغادرة وفق 5 تصنيفات رئيسية والتصنيفات الفرعية المنبثقة عنها



المنظمات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



+11.2 مليون ريال

التكلفة المالية لحجم مساهمة القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



+7.6 مليون مستفيد

إجمالي تكرار أعداد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



84 خدمة

عدد خدمات العمل غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



32 منظمة

عدد المنظمات* التي لها مساهمات لخدمة ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

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

* 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

مقارنة خدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1444هـ و1445هـ

عدد الجهات المقدمة للخدمات	عدد الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن	عدد المستفيدين من الخدمات	حجم التكلفة التقديرية للمساهمة المالية
عام 1444هـ 35 جهة	66 خدمة	+4.5 مليون مستفيد	+10.7 مليون ريال
عام 1445هـ 32 جهة -8%	84 خدمة +27%	+7.6 مليون مستفيد +68%	+11.2 مليون ريال +4%

في منافذ القدوم والمغادرة انخفض عدد الجهات المقدمة للخدمات لضيوف الرحمن بعام 1445هـ عن مثيلتها بعام 1444هـ بنسبة تزيد عن 8%، ولكن زادت أعداد الخدمات والمستفيدين منها وكذلك زادت قيمة المساهمة المالية للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.



زاد عدد الخدمات في عام 1445هـ مقارنة بعام 1444هـ بنسبة 27% كنتيجة لزيادة عدد خدمات المساعدات العينية من 29 خدمة إلى 39 خدمة. وزيادة عدد خدمات الفعاليات من 13 خدمة إلى 22 خدمة.



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

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

ملاحظة: أعداد الخدمات والمستفيدين هي تكرار أعدادهم

مصفوفة الخدمات المُقدمة لضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

	إجماليات	الفعاليات	مساعدات عينية	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	
منظمات	32 منظمة *%8-	14 *%16+	18 *%20	3 *%40-	1 *%66-	6 *%14-	
خدمات	84 خدمة *%27+	22 *%7+	39 *%34+	9 *%28+	5 *%16-	9 *%18-	
مساهمة مالية	11.2+ مليون ريال *%4+	3.1+ مليون *%450+	7.9+ مليون *%9-	96+ ألف *%92-	11.5+ آلاف *%11-	71+ ألف *%62-	
مستفيدين	7.6+ مليون مستفيد *%68+	491+ ألف *%20-	6.7+ مليون *%76+	102.6+ ألف *%310+	204+ ألف *%145+	45+ ألف *%16-	

تأتي المساعدات العينية في مقدمة الخدمات التي يتم تقديمها بمنافذ القُدوم والمغادرة حيث احتلت المرتبة الأولى من حيث أعداد الخدمات وحجم المساهمة المالية وأعداد المستفيدين

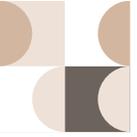
(الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي)

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

يمكن أن تتكرر المنظمة في أكثر من تصنيف

*نسبة التغير عن العام السابق

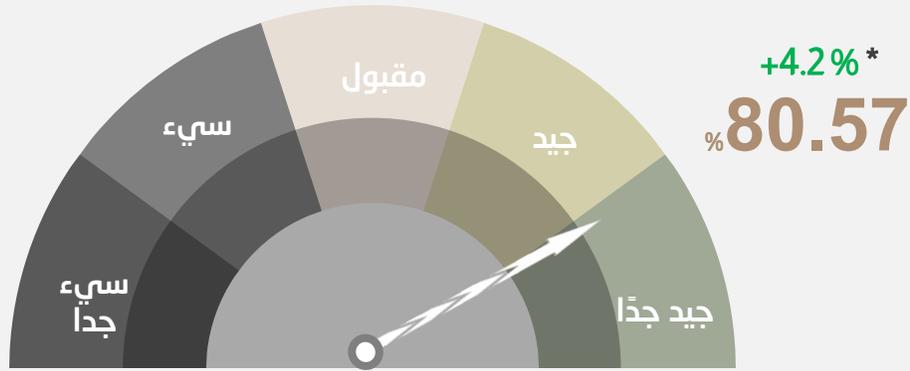




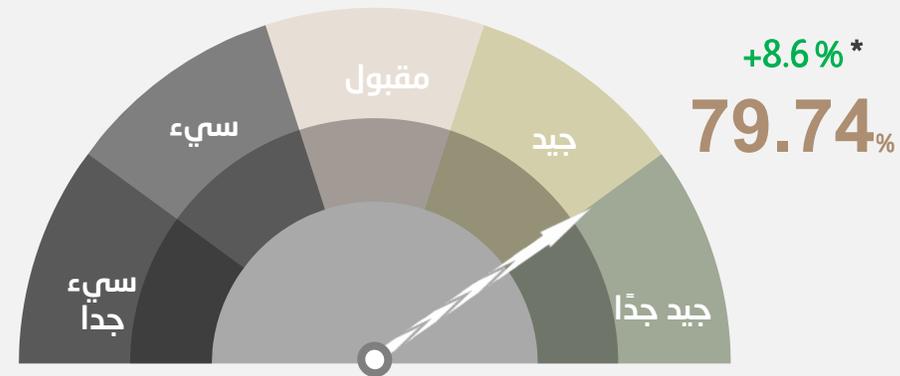
الرضا العام للحجاج عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القُدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



موسم حج 1445هـ



موسم عمرة 1445هـ



منافذ القُدوم والمغادرة

يلاحظ ارتفاع رضا الضيف بعام 1445هـ مقارنة بمثيلتها عام 1444هـ. ويلاحظ كذلك أن هذا الارتفاع أكثر في موسم العمرة مقارنة بموسم الحج، كما يظهر تقارب مستويات الرضا في محطة القُدوم والمغادرة في موسمي العمرة والحج.

بلغ حجم العينة التي شملتها الاستبانة نحو 2543 مشارك في كلا من موسم الحج وموسم العمرة مقارنة بنحو 2190 للعام السابق 1444هـ.

في عام 1444هـ، بلغ متوسط رضا الضيف في موسم العمرة 73.36% بينما في موسم الحج 75.46%.

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

لمحة عن خدمات القطاع غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ والتي تحتاج إلى التحسين لتتلاقى تطلعات الضيوف وتُحقق التميز

<p>4</p> <p>التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة</p>	<p>3</p> <p>توزيع هدايا تذكارية مجسمات وصور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية</p>	<p>2</p> <p>توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي</p>	<p>1</p> <p>توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات</p>	<p>موسم عمرة 1445هـ</p>
<p>4</p> <p>توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ</p>	<p>3</p> <p>مساندة الفاقدين لأمتعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم</p>	<p>2</p> <p>توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات</p>	<p>1</p> <p>توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي</p>	<p>موسم حج 1445هـ</p>

الملخص التنفيذي أهم النتائج



+56.2%



من المنظمات المقدمة لخدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة قدمت خدمات في المساعادات العينية

+ 37.5 %



من المنظمات التي قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة تتبع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وفقا لجهة الإشراف

+34.3 %



من المنظمات التي قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة يقع مقرها الرئيس في منطقة مكة المكرمة

+8.1%



من المنظمات المقدمة لخدمات القطاع غير الربحي خلال عام 1445هـ قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة

المنظمات

+27%



نسبة خدمات السقيا والإطعام في منافذ القدوم والمغادرة إلى إجمالي الخدمات المقدمة من القطاع الربحي

+46.4 %



من الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة تركزت في المساعادات العينية

+6.2 %



من الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي قدمت في منافذ القدوم والمغادرة

الخدمات

+88.9 %



من المستفيدين في منافذ القدوم والمغادرة تركزوا في خدمات المساعادات العينية

+2.8 %



من المستفيدين من القطاع غير الربحي تركزوا في منافذ القدوم والمغادرة

+70 %



من المساهمة المالية في منافذ القدوم والمغادرة تركزت في خدمات المساعادات العينية

+2.2%



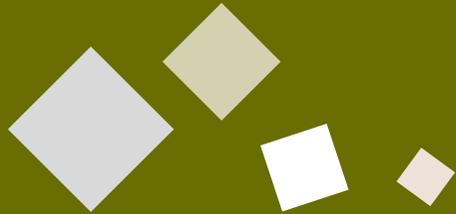
من المساهمة المالية للقطاع غير الربحي قدمت في منافذ القدوم والمغادرة

المساهمة المالية
والمستفيدين



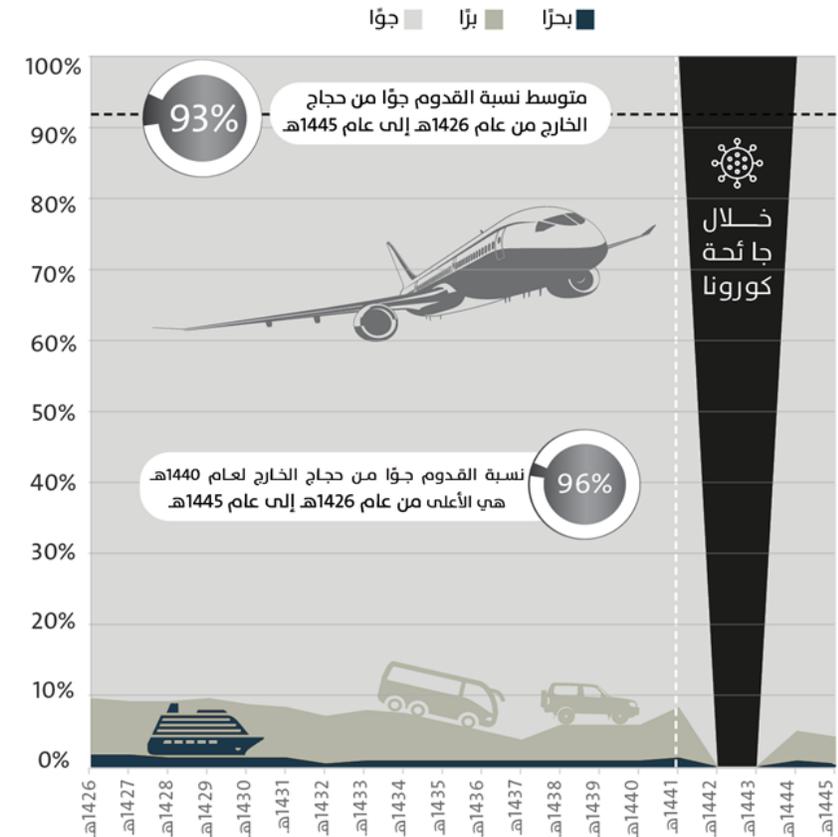
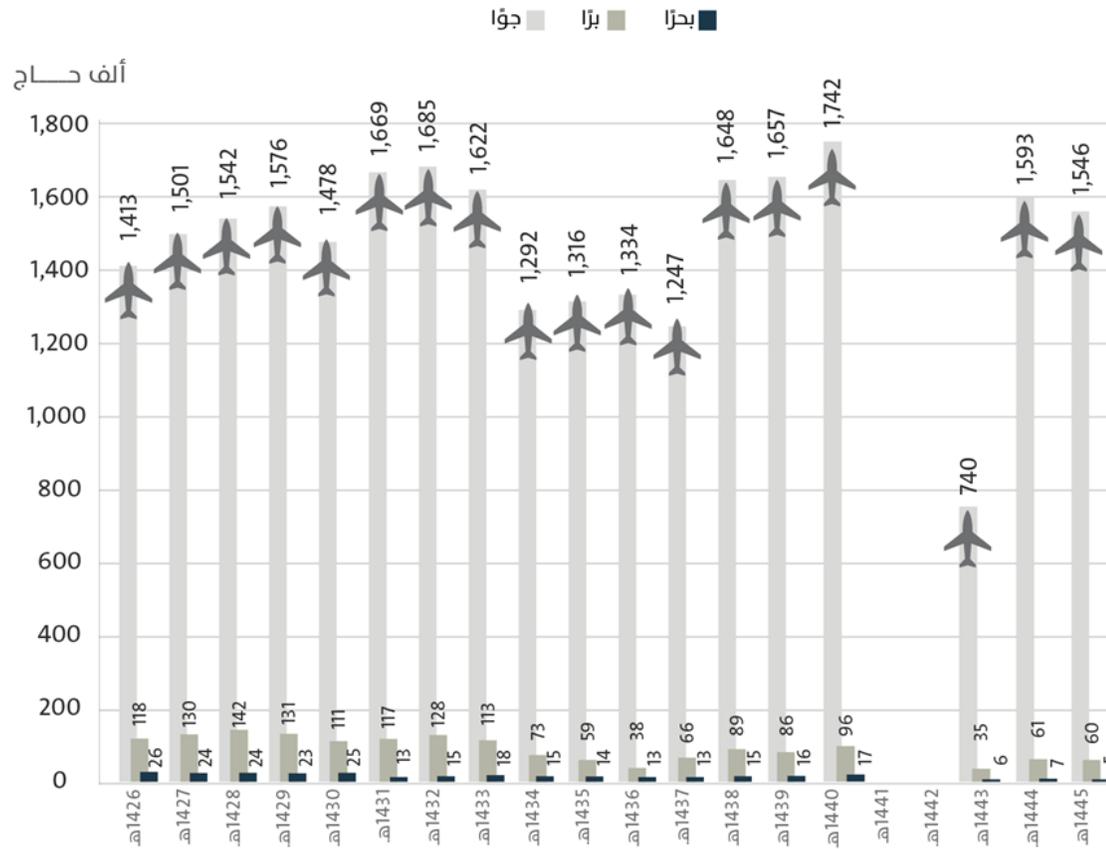
إحصاءات عن منافذ القدوم والمغادرة

03

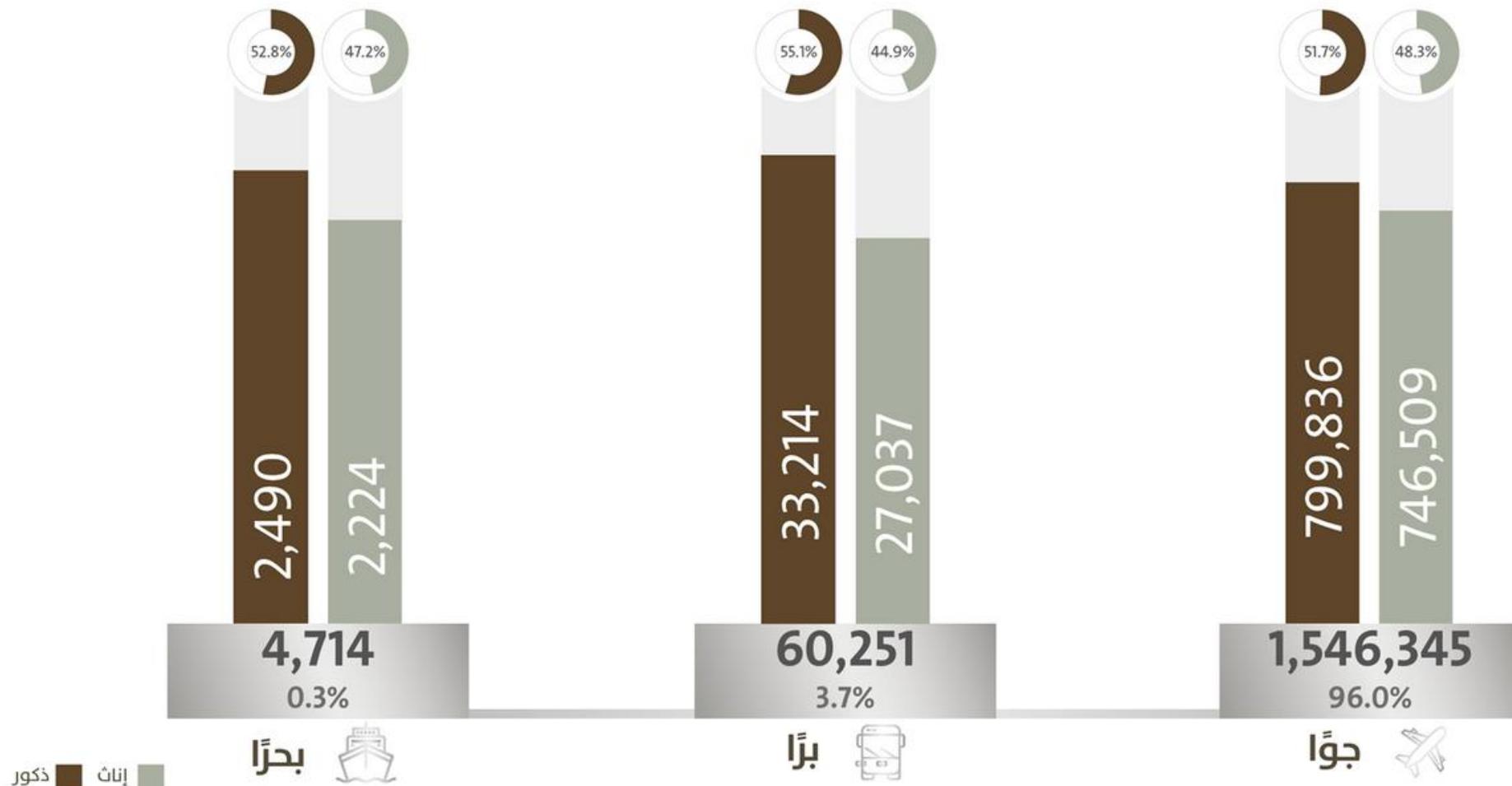


أعداد حجاج الخارج وفق وسيلة القدوم خلال الفترة من 1426هـ إلى 1445هـ

يلاحظ الارتفاع النسبي لعدد الحجاج القادمين جواً خلال الفترة من 1426هـ إلى 1445هـ، ويأتي ذلك على حساب انخفاض نسبة القدوم برًا وبحرًا



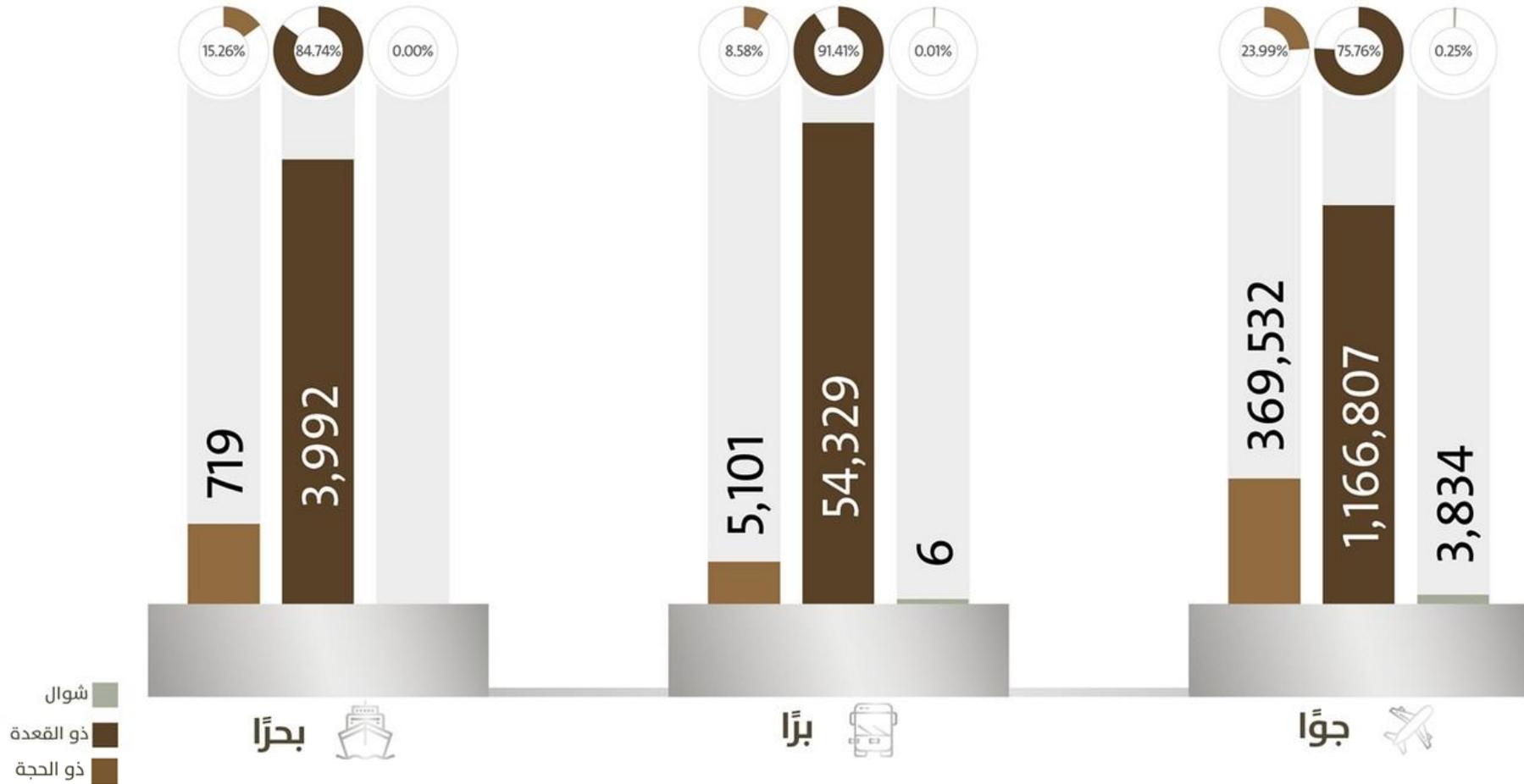
من بين كل 100 حاج من حجاج الخارج قدم 96 حاج جواً في موسم حج 1445هـ.



توزيع حجاج الخارج وفقاً لوسيلة وشهر القدوم لعام 1445هـ.



من بين كل 100 حاج من حجاج الخارج، قدم 96 حاجًا عن طريق الجو، منهم 73 قدموا في شهر ذو القعدة خلال موسم حج 1445هـ.



المصدر: البيانات المفتوحة لوزارة الحج والعمرة

القدوم

كانت أعلى نسبة قدوم للحجاج خلال الفترة من يوم 21 ذو القعدة حتى يوم 29 ذو القعدة بنسبة **37.3%**



من 12/1 حتى نهاية 12/9



من 11/21 حتى نهاية 11/29



من 11/11 حتى نهاية 11/20



من بداية الموسم حتى نهاية 11/10



من 1/11 حتى نهاية موسم المغادرة



من 1/1 حتى نهاية 1/10



من 12/21 حتى نهاية 12/30

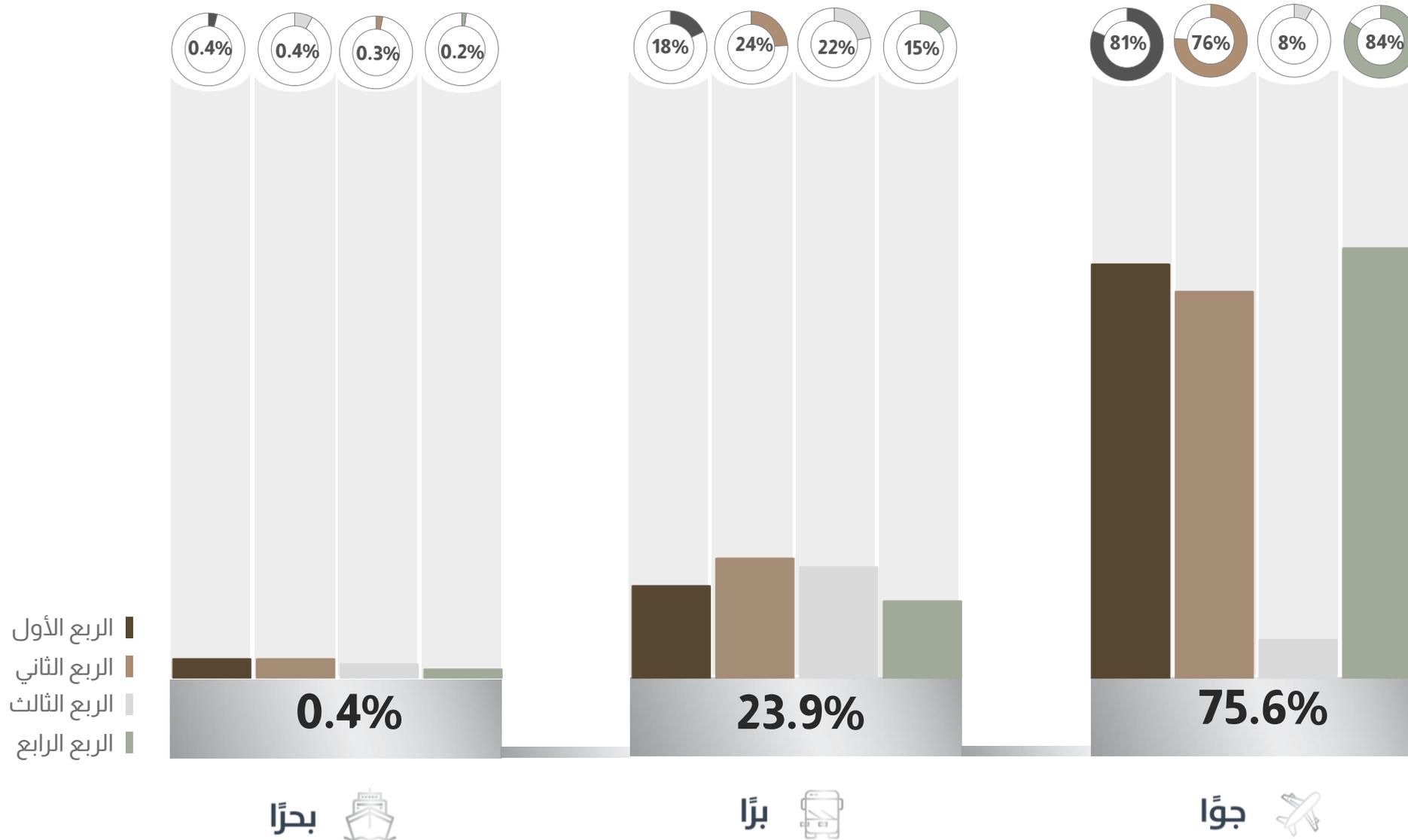


من 12/10 حتى نهاية 12/20

المغادرة

كانت أعلى نسبة لمغادرة الحجاج المملكة العربية السعودية خلال الفترة من يوم 21 ذو الحجة حتى يوم 30 ذو الحجة بنسبة **38.6%**

التوزيع النسبي لمعتصري الخارج وفقاً لمنفذ القدوم لعام 2024 - (6/1445 - 6/1446)



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء



04 مؤشرات الأداء الرئيسية



ملخص العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ



+8%

من المنظمات غير الربحية قدمت خدمات لضيوف الرحمن خلال عام 1445هـ، في منافذ القدوم والمغادرة .

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

***394**
منظمة

قدمت خدمات لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ.

32
منظمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع
الإثرائية
بالمدينة

7
منظمات



المواقع
الإثرائية
بمكة

11
منظمة



الإقامة
بالمدينة
المنورة

5
منظمات



الإقامة
بمكة
المكرمة

60
منظمة



المشاعر
المقدسة

78
منظمة



المسجد
النبوي

27
منظمات



المسجد
الحرام

120
منظمة



التنقل بين
المدن

78
منظمة



منفذ القدوم
والمغادرة

32
منظمة

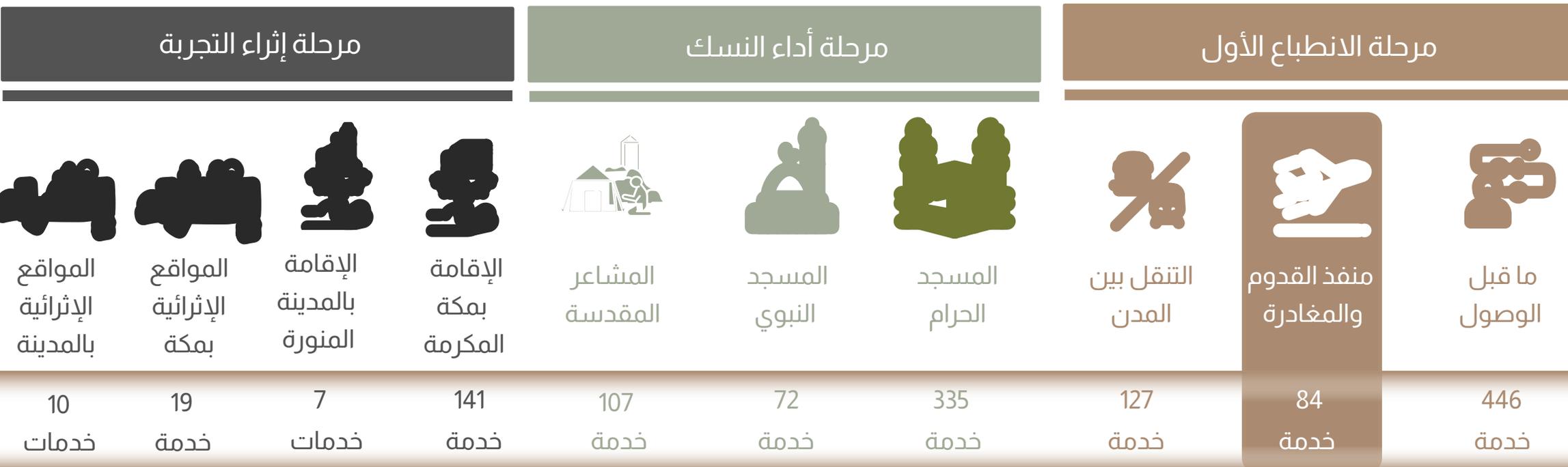


ما قبل
الوصول

208
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.



* 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.

توزيع المساهمة المالية وفقاً لمحطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ

<p>+2.2%</p> <p>من المساهمة المالية للمنظمات غير الربحية خلال عام 1445هـ. قدمت لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة.</p>	<p>حجم المساهمة المالية للقطاع غير الربحي لضيوف الرحمن على كامل محطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ.</p> <p>+497 مليون ريال</p>
	<p>حجم المساهمة المالية للقطاع غير الربحي لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ.</p> <p>+11.2 مليون ريال</p>

مرحلة إثراء التجربة				مرحلة أداء النسك			مرحلة الانطباع الأول		
المواقع الإثرائية بالمدينة	المواقع الإثرائية بمكة	الإقامة بالمدينة المنورة	الإقامة بمكة المكرمة	المشاعر المقدسة	المسجد النبوي	المسجد الحرام	التنقل بين المدن	منفذ القدوم والمغادرة	ما قبل الوصول
+3.4 مليون	+2.6 مليون	+408.5 ألف	+28.4 مليون	+72,7 مليون	+28.8 مليون	+275.9 مليون	+19 مليون	+11.2 مليون	+54.6 مليون

+ 2.8%
من المستفيدين من خدمات المنظمات غير الربحية خلال عام 1445هـ.
تركزوا في منافذ القدوم والمغادرة.

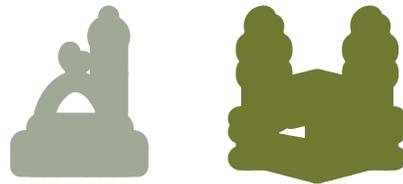
+271
مليون مستفيد
عدد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن على كامل محطات رحلة الضيف خلال عام 1445هـ.

+7.6
مليون مستفيد
عدد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ.

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع
الإثرائية
بالمدينة

المواقع
الإثرائية
بمكة

الإقامة
بالمدينة
المنورة

الإقامة
بمكة
المكرمة

المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

+877
ألف

+600
ألف

+529
ألف

+8.5
مليون

+46,6
مليون

+31.4
مليون

+143.9
مليون

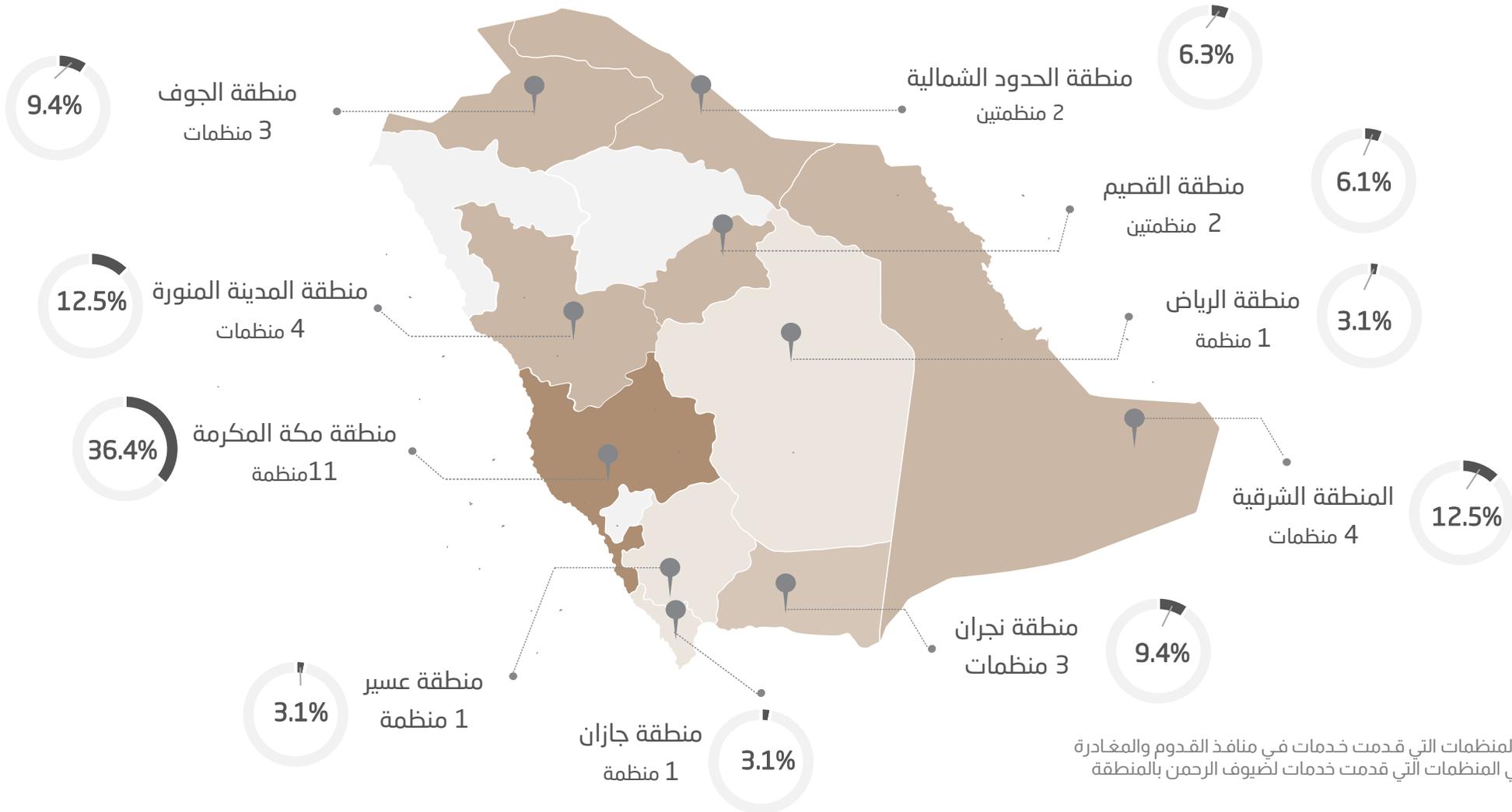
+29.7
مليون

+7.6
مليون

+1
مليون

المنظمات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

التوزيع العددي للمنظمات وفقاً للمنطقة الإدارية



+36%

من المنظمات المقدمة لخدمات القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة يقع مقرها الرئيس في منطقة مكة المكرمة

نسبة المنظمات التي قدمت خدمات في منافذ القُدوم والمغادرة لإجمالي المنظمات التي قدمت خدمات لضيوف الرحمن بالمنطقة

توزيع الجهات المُقدمة لخدمات ضيوف الرحمن بمنافذ القُدوم والمغادرة وفقاً لجهة الإشراف



من المنظمات غير الربحية المساهمة في خدمة ضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة تعمل تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

37%+



الجهة

العدد

نسبة

3

منظمة

9+

%

4

منظمة

12+

%

5

منظمة

15+

%

8

منظمة

25+

%

12

منظمة

37+

%

منافذ القدوم والمغادرة

ملخص الاحتياجات والخدمات المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة

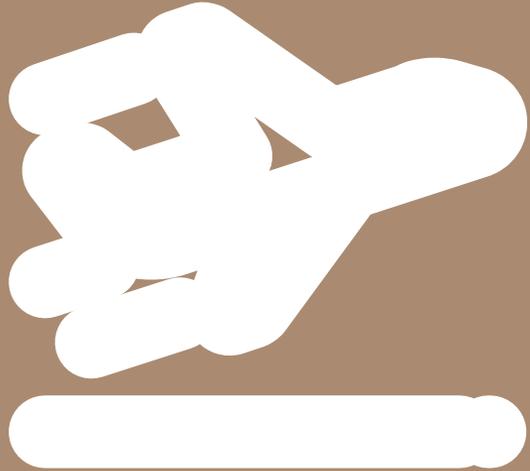




05 احتياجات ضيوف الرحمن في محطة منافذ القدوم والمغادرة



يستعرض هذا الفصل أهم احتياجات ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي وذلك من خلال قسمين رئيسيين:



5-1 يُعنى القسم الأول باستعراض نتائج الاحتياجات حسب تصنيف الخدمات للقطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة . شاملا مؤشر شدة الاحتياج خلال عام 1445هـ.

5-2 فيما يستعرض القسم الثاني نماذج للرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة .

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



احتياجات ضيوف الرحمن بمنافذ القدوم والمغادرة

5-1

احتياجات ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة شدة الاحتياج* حسب نوع الخدمة من منظور الضيف



شدة الاحتياج*			الخدمة	الترتيب
عمره رمضان المتوسط	حج	عمره رمضان المتوسط		
5.88	4.84	6.82	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	6
5.63	4.85	6.34	توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وعملية تسهيل التواصل مع مقدم الخدمات	7
5.49	4.27	6.58	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	8
5.18	3.94	6.30	العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ توفير الأدوات اللازمة للخدمات	9
5.17	4.02	6.20	مساندة الفاقدين لأمتعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم	10

شدة الاحتياج*			الخدمة	الترتيب
عمره رمضان المتوسط	حج	عمره رمضان المتوسط		
6.55	5.73	7.29	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي والشبكات اللاسلكية	1
6.43	6.25	6.59	توزيع هدايا تذكارية مجسمات صور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية	2
6.13	5.04	7.11	توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ	3
5.95	4.94	6.86	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ	4
5.93	5.32	6.49	فعاليات الاحتفال بالضيف عند القدوم	5

عمره
4.92

حج
6.66

متوسط شدة الاحتياج

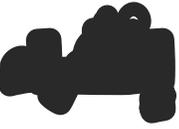
تأتي خدمة توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي والشبكات اللاسلكية في منافذ القدوم والمغادرة كاحتياج أول للحجاج والمعتمرين. وجاءت خدمة توزيع هدايا تذكارية كثاني أكثر احتياج للحجاج والمعتمرين في منافذ القدوم والمغادرة. فيما جاءت توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في منافذ القدوم والمغادرة في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.



* مؤشر شدة الاحتياج يتراوح بين الصفر 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.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي ضيوف الرحمن 1445هـ

أبرز الاحتياجات في منافذ القدوم والمغادرة التي تم استخلاصها من واقع احتياجات الضيف

									
المواقع الإثرائية بالمدينة	المواقع الإثرائية بمكة	الإقامة بالمدينة المنورة	الإقامة بمكة المكرمة	المشاعر المقدسة	المسجد النبوي	المسجد الحرام	التنقل بين المدن	منفذ القدوم والمغادرة	ما قبل الوصول

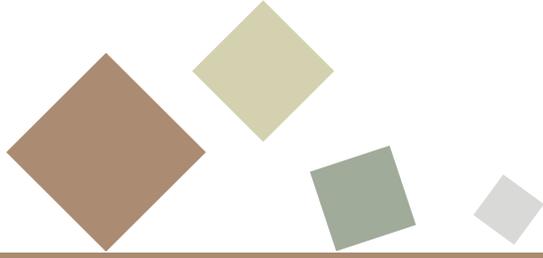
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي والشبكات اللاسلكية

توزيع هدايا تذكارية مجسمات صور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية

توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ

توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ

فعاليات الإحتفال بالضيف عند القدوم



المرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة

5-2



توفير كتب ومواد دعوية عن أداء النسك

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توعية ضيوف الرحمن بالأحداث والمواقع الثقافية والتاريخية وتوزيع بعض المنشورات المترجمة للغة ضيف الرحمن لحثهم لزيارتها

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توفير جهاز ذاتية للاتصال المرئي مخصص للفتاوى لإتاحة الاستفسار عن الاحكام الشرعية لأداء النسك

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



توفير مصاحف وكتيبات اذكار
لضيوف الرحمن بالمصليات

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توفير أجهزة ذاتية لتوعية
الحجاج بالإجراءات
والتعليمات والقوانين
ذات العلاقة بمكة
والمدينة

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توعية ضيوف الرحمن بالأحداث الصحية وتوزيع بعض
المنشورات المترجمة للغة ضيف الرحمن لتوعيتهم

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



توفير مرشدين للإرشاد
المكاني ومساعدة ضيوف
الرحمن

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع



مرشدين للإرشاد
والترجمة لمساعدة
ضيوف الرحمن

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع



توفير مترجمين لمساندة العاملين بتوعية ضيوف
الرحمن

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



توفير متطوعين لمساعدة
ضيوف الرحمن وكبار السن
منهم بحمل الحقائب
وتخفيف العبء عليهم

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع



توفير دفع كبار السن
بالعربات المتحركة

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توفير كراسي للصلاة في المصليات لمراعاة لكبار السن

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

المساعدات العينية -



توزيع هدايا تذكارية لضيوف الرحمن المغادرين

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع

نماذج رصد احتياجات المساعدات العينية



توفير شواحن متنقلة

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



توفير سرائح مجانية لضيوف الرحمن

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

المساعدات العينية -

نماذج رصد احتياجات المساعدات العينية



الاحتياج توزيع مياه شرب

الموقع مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1



الاحتياج توفير وجبات خفيفة

الموقع مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج



الاحتياج توزيع مظلات شمسية

الموقع مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج



إقامة فعاليات استقبال

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع

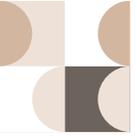


إقامة فعاليات ثقافية

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



تطوير المغاسل لتسهيل استخدامها من ذوي الاحتياجات الخاصة فئة الاعاقة

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع



تطوير الصالات بوضع اجهزة معطرات للتخلص من روائح الوجبات الساخنة وغيرها

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع





تأهيل وتدريب العاملين بكيفية تقديم الخدمة لضيوف الرحمن والتعامل معهم

الاحتياج

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



دراسة واستطلاع رأي للجهات العاملة في المطار
للتحديات والصعوبات التي يواجهونها اثناء تقديم
الخدمات والفرص الممكنة للقطاع الغير ربحي لتقديم
الاسناد

الاحتياج

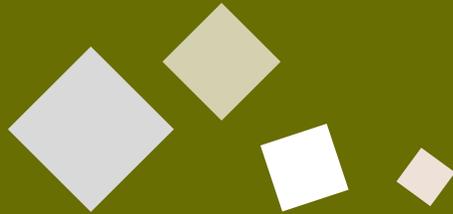
مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع



جهود القطاع غير الربحي في منافذ
القدوم والمغادرة خلال موسم حج
1445هـ

06



يستعرض هذا الفصل جهود القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن لتلبية احتياجات الضيوف وذلك من خلال مصفوفة الخدمات المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة

حيث يستعرض نتائج الاحتياجات حسب تصنيف الخدمات للقطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة . شاملا مؤشر شدة الاحتياج خلال عام 1445هـ، بالإضافة إلى نماذج من الرصد الميداني لاحتياجات ضيوف الرحمن



مساعدات عينية



الفعاليات



الإرشاد



العناية والرعاية



التوعية والتثقيف

تصنيف الخدمات





الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي لضيوف الرحمن بمنافذ القدوم
والمغادرة

6-1

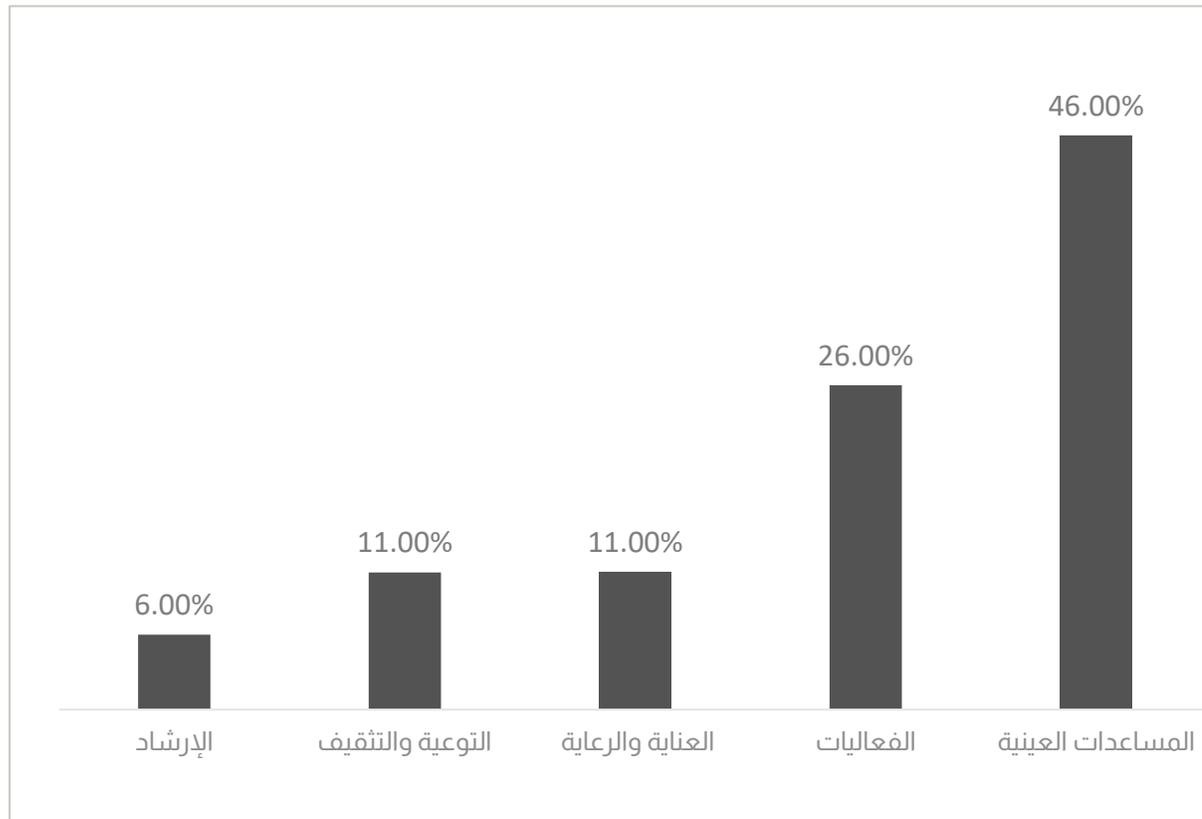
عدد الخدمات المُقدمة من القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

معدلات توزيع الخدمات المُقدمة وفقاً
للتصنيف الرئيس للخدمة

من الخدمات المقدمة تركزت في أنشطة
المساعدات العينية **+46%**

عدد الخدمات المُقدمة (تكرار) وفقاً للتصنيف
الرئيس للخدمة

تكرار الخدمات التي تم رصد تقديمها لضيوف الرحمن
في منافذ القدوم والمغادرة عام 1445هـ **84**



9

التوعية والتثقيف

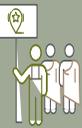
(الأنشطة التوعوية والتثقيفية والتعليمية والدينية)



5

الإرشاد

(الإرشاد الديني - الإرشاد المكاني)



9

العناية والرعاية

(الدعم والمساندة - الخدمات الصحية - رعاية المرضى -
رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن)



39

المساعدات العينية

(هدايا تذكارية - السقيا - وجبات غذائية...)



22

الفعاليات

(الفعاليات الاستقبال والتوديع للضيوف)



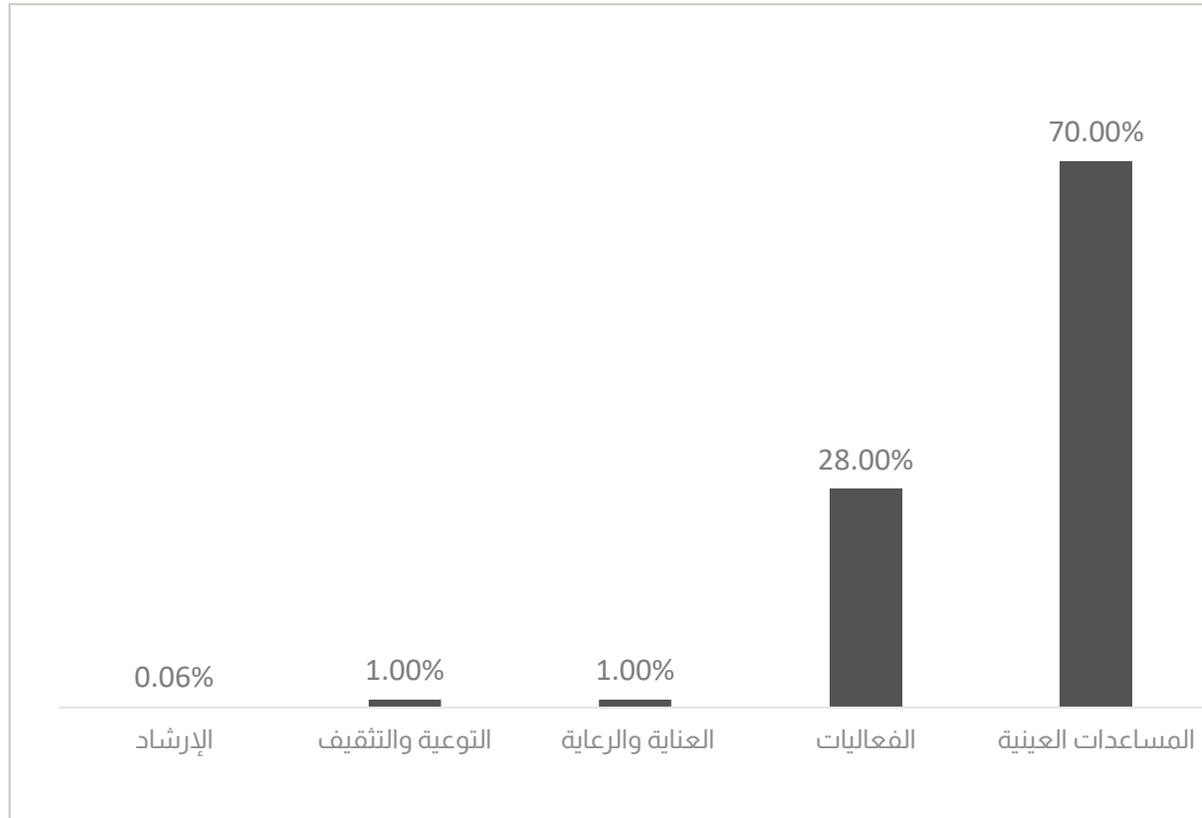
حجم المساهمة المالية لخدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

معدلات توزيع الخدمات المُقدمة وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

من المساهمة المالية تركزت في أنشطة المساعدات العينية **+70%**

حجم المساهمة المالية وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

حجم المساهمة المالية لخدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ **+11,2** مليون ريال



+71
ألف ريال

التوعية والتثقيف

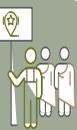
(الأنشطة التوعوية والتثقيفية والتعليمية والدينية)



11.5
ألف ريال

الإرشاد

(الإرشاد الديني - الإرشاد المكاني)



+96.2
مليون ريال

العناية والرعاية

(الدعم والمساندة - الخدمات الصحية - رعاية المرضى - رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن)



+7.9
مليون ريال

المساعدات العينية

(هدايا تذكارية - السقيا - وجبات غذائية...)



+3.1
مليون ريال

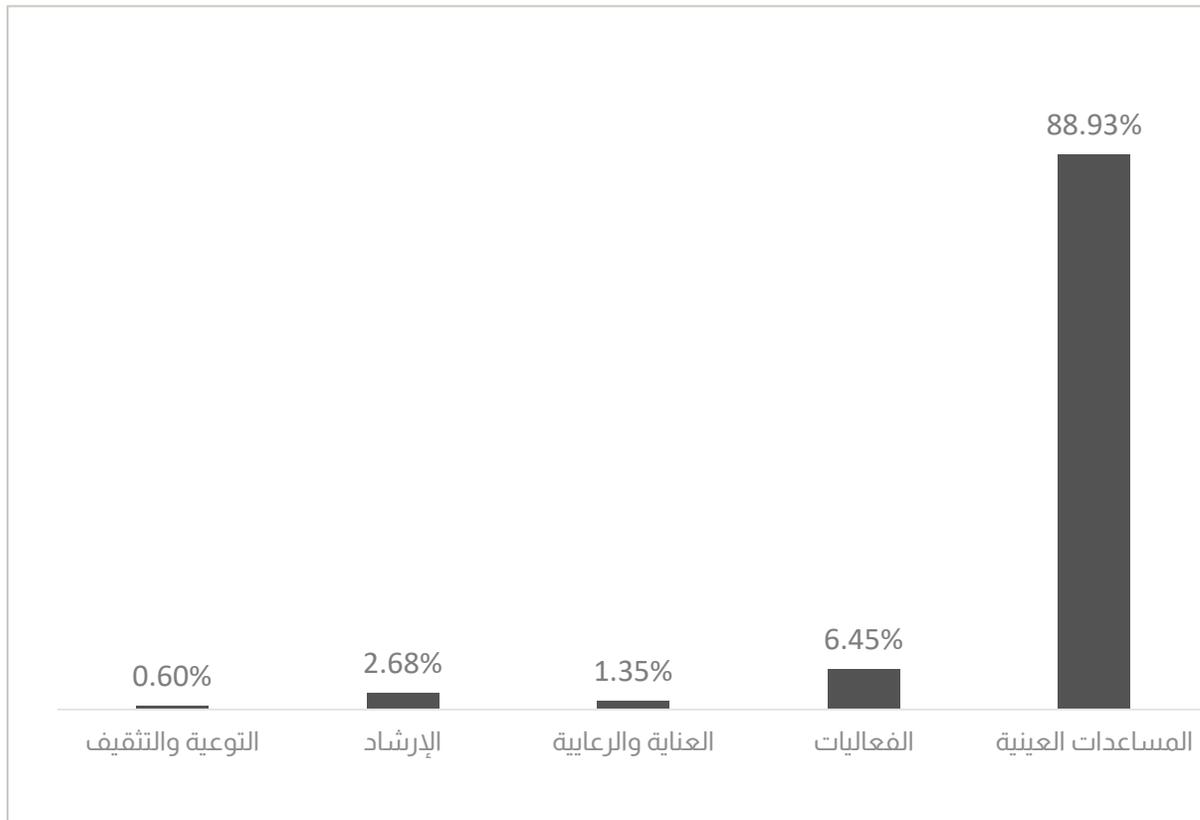
الفعاليات

(الفعاليات الاستقبال والتوديع للضيوف)



معدلات توزيع الخدمات المُقدمة وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

من المستفيدين تركزوا في أنشطة المساعدات العينية **+88%**



عدد المستفيدين وفقاً للتصنيف الرئيس للخدمة

عدد المستفيدين من خدمات القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ **+7.6** مليون مستفيد

+45.7
ألف

التوعية والتثقيف
(الأنشطة التوعوية والتثقيفية والتعليمية والدينية)



+204
ألف

الإرشاد
(الإرشاد الديني - الإرشاد المكاني)



+102
ألف

العناية والرعاية
(الدعم والمساندة - الخدمات الصحية - رعاية المرضى - رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن)



+6.7
مليون

المساعدات العينية
(هدايا تذكارية - السقيا - وجبات غذائية...)



+491
ألف

الفعاليات
(الفعاليات الاستقبال والتوديع للضيوف)

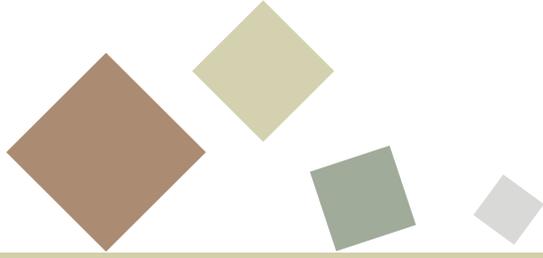


مصفوفة الخدمات غير الربحية التي قدمت في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ 2/1

التصنيف الرئيس	التصنيف الفرعي	نوع الخدمة	تكرار الخدمات (خدمة)	حجم المساهمة (ريال)	تكرار عدد المستفيدين (مستفيد)
التوعية والتثقيف	التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية	التوعية بكيفية أداء مناسك الحج والعمرة والأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما	2	5,000	30,000
		توفير وسائل للتوعية والتعريف بكيفية أداء المناسك مثل (مواد دعوية وتوعوية، مطبوعات عن أداء مناسك الحج والعمرة، كتيبات الأذكار...)	1	300	100
	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة	5	59,750	13,673	
	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء المناسك والضيافة بمكة والمدينة	1	6,000	2,000	
العناية والرعاية	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	2	30,00	6,000
	الدعم والمساندة للحالات الطارئة والأزمات	الدعم والمساندة المالية للحالات الطارئة والأزمات	1	25,500	85
	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة	3	14,686	96,062
	العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم	مواصلة المرضى والمنومين في المستشفيات وقضاء حوائجهم	3	26,000	546
الإرشاد	الإرشاد المكاني	التعريف بمواقع الأماكن في رحلة أداء المناسك وأماكن تقديم الخدمات المختلفة من خلال خرائط الكترونية وغيرها	2	3,500	99,820
		التوجيه والإرشاد المكاني في الأماكن التاريخية والأسواق	1	5,000	16,500
	الإرشاد الديني	إدارة وتنظيم الحشود	1	1,500	85,744
		توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الاسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه	2	1,500	2,115

مصفوفة الخدمات غير الربحية التي قدمت في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ 2/2

التصنيف الرئيس	التصنيف الفرعي	نوع الخدمة	تكرار الخدمات (خدمة)	حجم المساهمة (ريال)	تكرار عدد المستفيدين (مستفيد)
مساعدات عينية	توفير السقيا والإطعام	توزيع المياه والعصائر	1	30,978	82,610
		توفير السقيا والإطعام	23	6,806,018	6,524,970
	الهدايا التذكارية	توزيع الهدايا التذكارية	6	501,463	109,605
	توفير المستلزمات الشخصية	توفير المستلزمات الشخصية مثل أدوات النظافة والعناية والمظلات شماسي والمراوح الهوائية ...	6	582,099	63,320
		توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة مثل لوازم الإحرام، سجادات صلاة، سحج الطواف	1	4,508	100
		توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة	3	12,808	3,360
الفعاليات	فعاليات الاستقبال والتوديع للضيوف	استقبال وتوديع ضيوف الرحمن وإقامة الفعاليات	4	150,163	21,826
		فعاليات الإحتفاء بالضيف عند القدوم والمغادرة	18	3,033,452	470,028
			84	11,295,817	7,628,364



الرصد الميداني للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في منافذ القدوم والمغادرة

6-2



جهاز ذاتي للكتب الالكترونية
وتوعية ضيوف الرحمن دينيا

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع

وزارة الشؤون الإسلامية
والدعوة والإرشاد

المقدم



توزيع مواد وكتيبات
دعوية دينية

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
الصالة الشمالية

الموقع

وزارة الشؤون الإسلامية
والدعوة والإرشاد

المقدم



توعية بإرشادات صحية

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

شركة الصحة القاضة

المقدم



إرشاد مكاني

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع

شركة مطارات جدة

المقدم



إرشاد الزوار ومساعدتهم

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع

شركة تسهيل

المقدم



مرشدين للإرشاد المكاني

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - صالة 1

الموقع

مؤسسة نسك للحج والعمرة

المقدم

العناية والرعاية



فحص بصري لضيوف الرحمن من الأمراض كالحمى الشوكية وغيرها

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - الصالة الشمالية

الموقع

شركة الصحة القابضة

المقدم



تقديم الرعاية الصحية الأولية قبيل تفويجهم

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - الصالة الشمالية

الموقع

مستشفى السعودي الألماني

المقدم

نماذج رصد خدمات العناية والرعاية



توصيل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بالعربات الكهربائية

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

شركة الوكلاء لخدمات حجاج بيت الله الحرام

المقدم



الخدمة توزيع الهدايا لضيوف الرحمن

الموقع مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

المقدم جمعية ترتيب لتحفيظ
القران بجدة



الخدمة توزيع الهدايا لضيوف
الرحمن

الموقع مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

المقدم شركة وسط جدة



الخدمة توزيع الهدايا لضيوف الرحمن

الموقع مطار الملك عبدالعزيز - صالة 1

المقدم وزارة الحج والعمرة

المساعدات العينية -



توزيع وجبات طعام

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع

جمعية البر بجدة

المقدم



توزيع وجبات طعام

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة الحجاج

الموقع

شركة الوكلاء لخدمات
حجاج بيت الله الحرام

المقدم



توزيع مياه مبردة

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

وقف الملك عبدالعزيز - عين العزيزية

المقدم



استقبال ضيوف الرحمن
وتقديم الهدايا

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
صالة 1

الموقع

وزارة الرياضة

المقدم



استقبال بالورد ضيوف الرحمن
والترحيب بهم

الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز -
الصالة الشمالية

الموقع

جامعة جدة

المقدم



استقبال ضيوف الرحمن والترحيب بهم

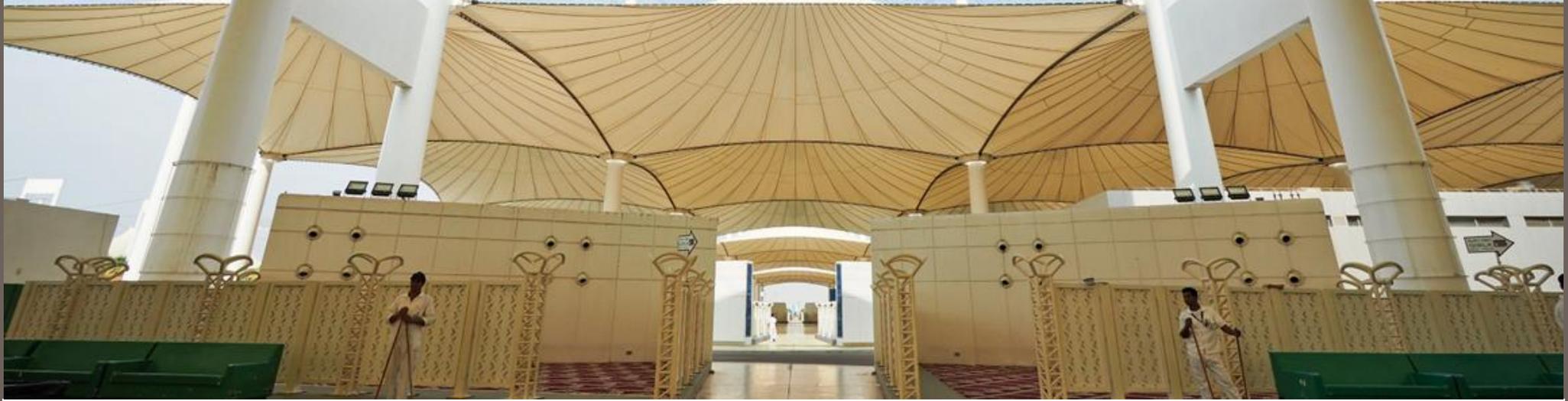
الخدمة

مطار الملك عبدالعزيز - صالة الحجاج

الموقع

شركة الوكلاء لخدمات حجاج بيت الله الحرام

المقدم



رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات غير الربحية في منافذ القدوم والمفـادرة

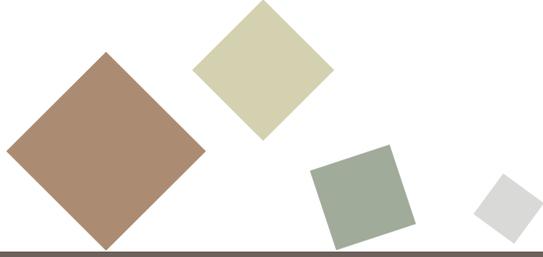
07



يستعرض هذا الفصل نتائج استطلاع رأي الحجاج والمعتمرين من الخدمات غير الربحية

يستعرض هذا القسم نتائج استطلاع رأي الحجاج والمعتمرين، ومستوى رضاهم عن الخدمات غير الربحية المقدمة لهم في منافذ القدوم والمغادرة خلال موسمي عمرة وحج 1445هـ.

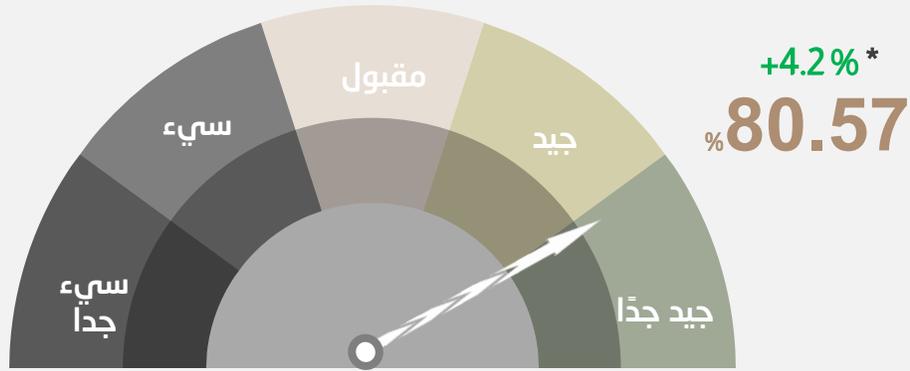
منافذ القدوم
والمغادرة



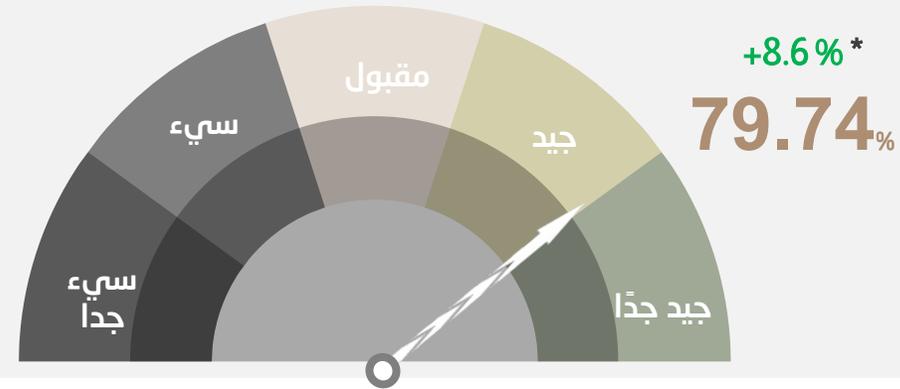
قياس رضا المعتمرين والحجاج خلال موسم حج 1445هـ

7-1

موسم حج 1445هـ



موسم عمرة 1445هـ



منافذ القُدوم والمغادرة

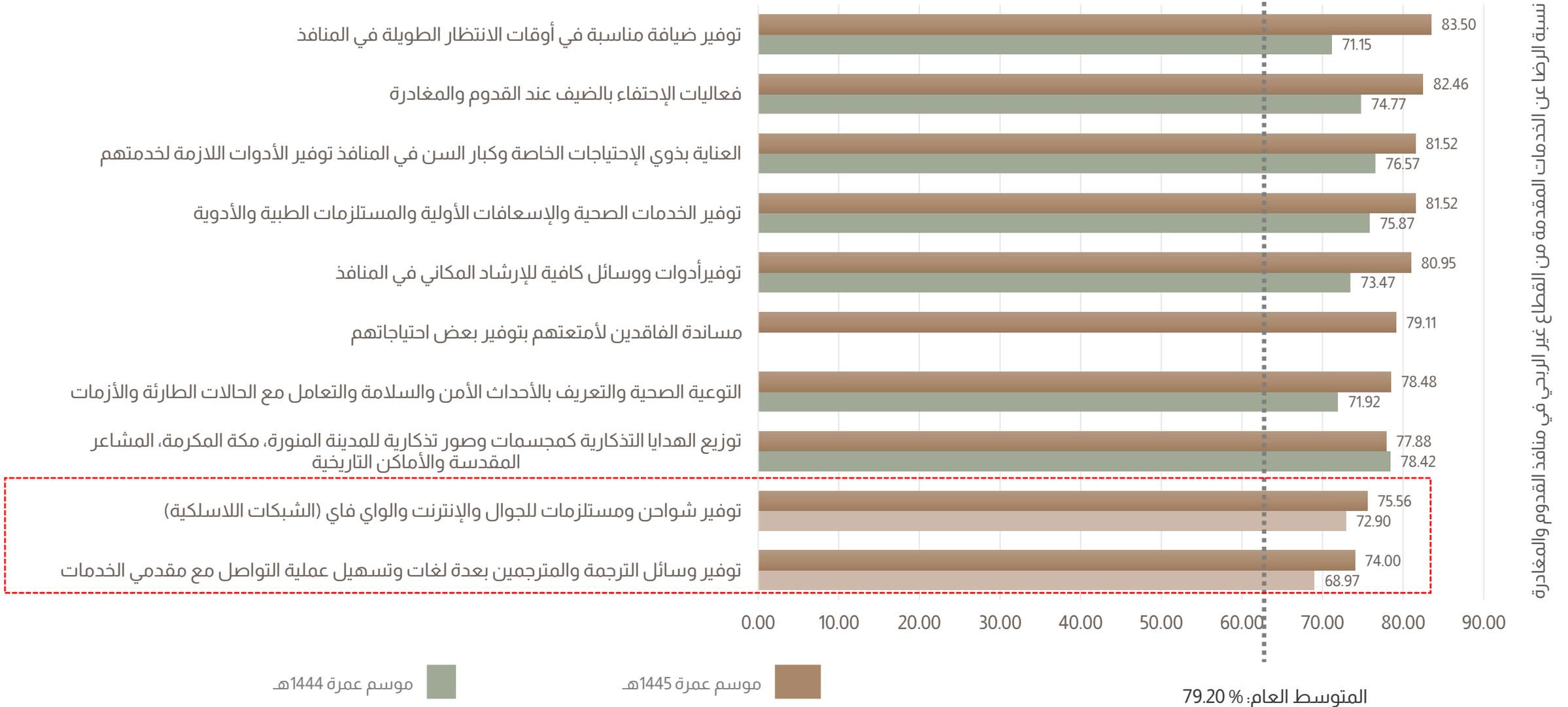
يلاحظ ارتفاع رضا الضيف بعام 1445هـ مقارنة بمثيلتها عام 1444هـ. ويلاحظ كذلك أن هذا الارتفاع أكثر في موسم العمرة مقارنة بموسم الحج، كما يظهر تقارب مستويات الرضا في محطة القُدوم والمغادرة في موسمي العمرة والحج. بلغ حجم العينة التي شملتها الاستبانة نحو 2543 مشارك في كلا من موسم الحج وموسم العمرة مقارنة بنحو 2190 للعام السابق 1444هـ.

- مؤشر رضا الضيف يتراوح بين الصفر والمئة نقطة، كلما اقترب من الصفر دل ذلك على تدني مستوى رضا الضيف عن الخدمات غير الربحية المقدمة 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 1445هـ.

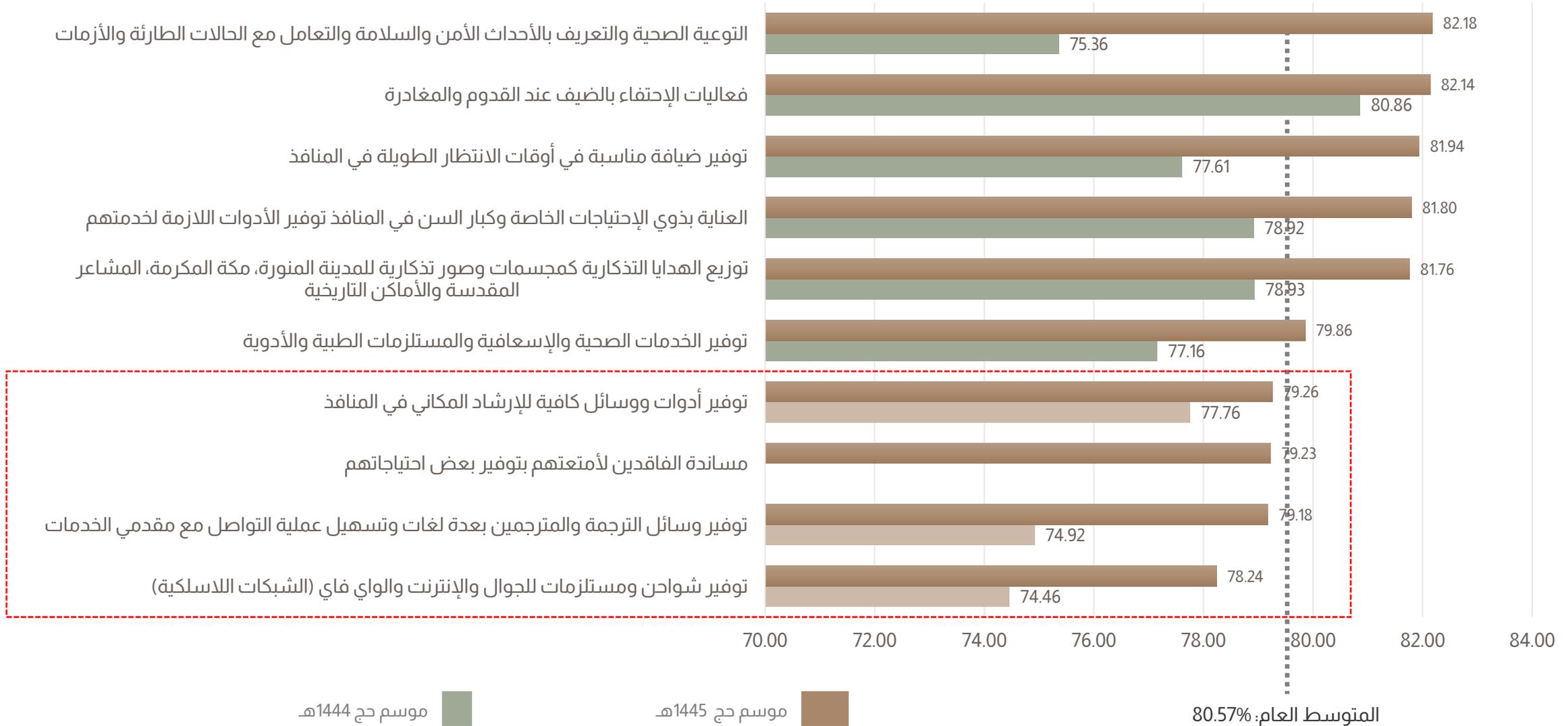
* نسبة التغير عن العام السابق

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة بموسم عمرة رمضان 1445هـ



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

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة بموسم حج 1445هـ



نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي في منافذ القدوم والمغادرة

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة وفق وفئات العمر بموسم عمرة 1445 هـ

86.8%

إناث



78.9%

ذكور



79.7%

متوسط مُعدل الرضا عن الخدمات
بموسم عمرة رمضان 1445 هـ

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا للإناث عن الخدمات المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة بموسم العمرة عنه لدى الذكور

84.7%

60 سنة فأكثر

78.7%

30 سنة وحتى أقل من 60 سنة

77.1%

16 وحتى أقل من 30 سنة



الفئة العمرية من 16 سنة وحتى 30 سنة هي الأقل رضا بين المعتمرين عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة وفق فئات العمر بموسم حج 1445 هـ



80.6%

متوسط مُعدل الرضا عن الخدمات
بموسم حج 1445 هـ

يلاحظ ارتفاع معدل الرضا للذكور عن الخدمات المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة بموسم الحج عنه لدى الإناث



الفئة العمرية من 16 سنة وحتى أقل من 30 سنة هي الأقل رضا بين الحجاج عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة



الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في محطة منافذ القდوم والمغادرة وفق فئات العمر

بموسم عمرة رمضان: يلاحظ ارتفاع معدل الرضا للإناث عن الخدمات المقدمة في محطة منافذ القدوم والمغادرة، بينما في موسم الحج يلاحظ انخفاض معدل الرضا للإناث مقارنة بمستوى الرضا لدى الذكور.



في موسم عمرة رمضان: توفير وسائل الترجمة والمترجمين هي الأقل رضا بالنسبة للذكور والإناث، وجاءت في المرتبة الثانية والثالثة بالنسبة للذكور: توفير شواحن ومستلزمات للجوال والانترنت والواي فاي (الشبكات اللاسلكية)، توزيع الهدايا التذكارية، بينما احتلت المرتبة الثاني والثالثة لدى الإناث: العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم، توفير شواحن ومستلزمات للجوال والانترنت والواي فاي (الشبكات اللاسلكية).



في موسم الحج: توفير شواحن ومستلزمات للجوال والانترنت والواي فاي (الشبكات اللاسلكية)، توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ، توفير وسائل الترجمة والمترجمين، هي الأقل رضا بالنسبة للذكور.



بينما لدى الإناث الأقل رضا هي: مساندة الفاقدين لأمتعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم، توفير وسائل الترجمة والمترجمين، توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ.

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة وفق النوع خلال عام 1445هـ



موسم الحج			موسم العمرة			الخدمة
المتوسط العام	ذكور	إناث	المتوسط العام	ذكور	إناث	
82	82	76	83	83	88	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ
82	82	75	82	81	90	فعاليات الاحتفاء بالضيف عند القدوم والمغادرة
80	80	77	82	81	89	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية
82	82	75	82	81	83	العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم
79	79	74	81	80	87	توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ
79	80	64	79	78	91	مساعدة الفاقدين لأمتعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم
82	82	83	78	78	86	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات
82	82	75	78	76	90	توزيع هدايا تذكارية مجسمات وصور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية
78	78	75	76	75	85	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والانترنت والواي فاي (الشبكات اللاسلكية)
79	80	70	74	74	80	توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات
81	81	75	80	79	87	المتوسط العام

الرضا عن الخدمات غير الربحية المقدمة في منافذ القدوم والمغادرة وفق فئات العمر خلال عام 1445هـ

موسم الحج				موسم العمرة				الخدمة
المتوسط العام	60 عام فأكثر	30 وحتى 60 عام	16 وحتى أقل من 30	المتوسط العام	60 عام فأكثر	30 وحتى 60 عام	16 وحتى أقل من 30	
82	82	82	83	78	85	77	76	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة والتعامل مع الحالات الطارئة والأزمات
82	82	82	81	82	84	81	79	العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم
82	82	82	82	78	87	75	79	توزيع هدايا تذكارية مجسمات وصور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية
79	79	79	78	81	85	80	81	توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ
80	78	80	81	82	87	80	77	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية
78	79	78	79	76	83	74	71	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والانترنت والواي فاي (الشبكات اللاسلكية)
82	82	82	81	83	88	83	81	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ
79	80	79	78	74	72	75	74	توفير وسائل الترجمة والمترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات
82	82	82	83	82	85	82	80	فعاليات الاحتفاء بالضيف عند القدوم والمغادرة
79	82	79	76	79	90	78	66	مساندة الفاقدين لأمعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم
81	81	81	80	80	85	79	77	المتوسط



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

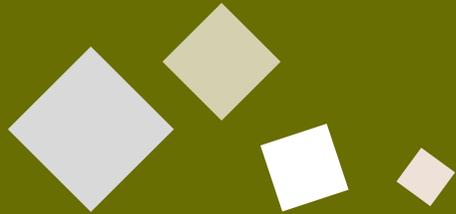
لمحة عن خدمات القطاع غير الربحي المقدمة لضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ والتي تحتاج إلى التحسين لتتلاقى تطلعات الضيوف وتُحقق التميز

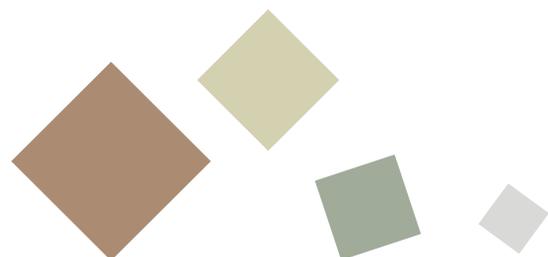
موسم عمرة 1445هـ	1	2	3	4
	توفير وسائل الترجمة والمتترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي	توزيع هدايا تذكارية مجسمات وصور تذكارية للمدينة المنورة، مكة المكرمة، المشاعر المقدسة والأماكن التاريخية	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة
موسم حج 1445هـ	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والواي فاي	توفير وسائل الترجمة والمتترجمين بعدة لغات وتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمات	مساندة الفاقدين لأمتعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم	توفير أدوات ووسائل كافية للإرشاد المكاني في المنافذ



التحديات والمقترحات والمبادرات

08





التحديات والمقترحات

8-1

تصنيف التحديات التي تواجه مقدمي الخدمات من القطاع غير الربحي

تم تقسيم التحديات لعدد 6 تصنيفات أساسية كما يلي:

- 1 الأنظمة والتشريعات
- 2 الدعم المالي والاستدامة
- 3 الدعم المجتمعي والتطوع
- 4 التنسيق والتكامل
- 5 الموارد البشرية
- 6 العمليات التشغيلية وتقديم الخدمة



أبرز تحديات ومقترحات مقدمي خدمات العمل غير الربحي لتعزيز دورهم في خدمة ضيوف الرحمن 1/2

تم تقسيم التحديات وفقاً للتصنيفات الأساسية، بالإضافة للدول المقترحة لكل تحدي تم اقتراح الجهات ذات العلاقة.

#	التحديات	التصنيف	الحل المقترح	الجهات ذات العلاقة
1	قلة الجمعيات المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن بالمنافذ وخصوصاً الحيوية منها مثل (مطار الملك عبد العزيز بجدة/ مطار الأمير محمد بالمدينة/ ...)	العمليات التشغيلية وتقديم الخدمة	إنشاء جمعيات متخصصة بالمنافذ أو دعم الجمعيات القائمة لتفتح فروعاً داخل المنافذ	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وزارة الحج والعمرة، المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
2	عدم توفير مقرات دائمة ومناسبة للجمعيات في المنافذ مما يؤثر على أدائها وتواجدها الدائم وعدم توفر أماكن مناسبة للاحتفاء والترحيب والضيافة في أغلب المنافذ	التنسيق والتكامل	تخصيص مكاتب دائمة مشتركة للجمعيات في المنافذ	وزارة الداخلية (الجوازات والمنافذ)، الهيئة العامة للطيران المدني، وزارة النقل والخدمات اللوجستية، وزارة الحج والعمرة
3	صعوبة الدخول والخروج والتواجد لفرق العمل التابعة للجمعيات لأغلب هذه المنافذ بسبب التصاريح وتجدد المسؤولين في كل عام مما يؤثر على سير العمل	الأنظمة والتشريعات	إصدار تصاريح سنوية موحدة تسهل دخول الجمعيات عبر بوابة إلكترونية موحدة	وزارة الداخلية، وزارة الحج والعمرة، هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
4	عدم تمكين الجمعيات من استثمار الشاشات الإلكترونية واللوحات الإعلامية لوضع عبارات الترحيب والتوعية لضيوف الرحمن	التنسيق والتكامل	تخصيص نسبة 25% من وسائل العرض في المنافذ لرسائل توعوية وترحيبية تقدمها الجمعيات	وزارة الإعلام، هيئة الطيران المدني، وزارة الحج والعمرة
5	غياب التنسيق بين الجمعيات الأهلية وشركات الاتصالات لتوفير خدمات إنترنت مجانية في المنافذ	التنسيق والتكامل	عقد شراكات مجتمعية مع شركات الاتصالات لتوفير الإنترنت المجاني لضيوف الرحمن في المنافذ	هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، موبايلي، زين، STC
6	غياب المعلومات والتنسيق بين الجمعيات وإدارات المنافذ لمعرفة أوقات وصول ضيوف الرحمن لجدولتها والاستعداد لهم قبل وصولهم	التنسيق والتكامل	ربط الجمعيات بمنصة إلكترونية تحتوي على جداول الرحلات وبيانات الوصول	وزارة الحج والعمرة، وزارة الداخلية، الهيئة العامة للطيران المدني
7	ضعف خدمات الترجمة وقلة المترجمين المتواجدين في المنافذ	الموارد البشرية	استثمار الطلاب الدوليين وتفعيل أدوارهم	وزارة الإعلام، وزارة التعليم، معاهد اللغة، الجمعيات المتخصصة

أولوية عالية أولوية متوسطة أولوية منخفضة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر.

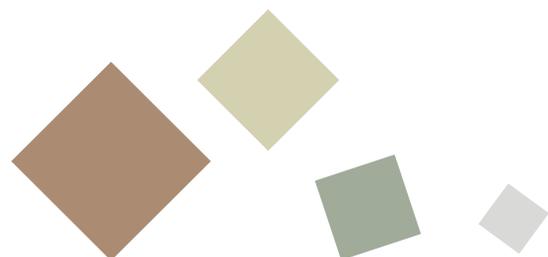
أبرز تحديات ومقترحات مقدمي خدمات العمل غير الربحي لتعزيز دورهم في خدمة ضيوف الرحمن 2/2

تم تقسيم التحديات وفقاً للتصنيفات الأساسية، بالإضافة للتحول المقترحة لكل تحدي تم اقتراح الجهات ذات العلاقة.

#	التحديات	التصنيف	الحل المقترح	الجهات ذات العلاقة
8	عدم توفر مصليات مؤهلة ومناسبة في عدد من المنافذ	العمليات التشغيلية وتقديم الخدمة	تطوير المصليات الحالية وتجهيزها عبر الشراكات المجتمعية وإنشاء مصليات مجهزة	وزارة الشؤون الإسلامية، وزارة النقل، وزارة الحج والعمرة
9	ضعف فاعلية جمعيات الدعوة وقلة مشاركتهم في الجوانب التوعوية الدينية لعدم وجود موافقات من وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	العمليات التشغيلية وتقديم الخدمة	إلزام الجهات الفنية بتفعيل دور الجمعيات لخدمة ضيوف الرحمن	وزارة الشؤون الإسلامية، وزارة الحج والعمرة
10	نمطية أغلب الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعيات في المنافذ	العمليات التشغيلية وتقديم الخدمة	ابتكار مبادرات نوعية وذات أولوية لخدمة ضيوف الرحمن حسب طبيعة كل منفذ	الجمعيات الدعوية، وزارة الحج والعمرة، خبراء المحتوى
11	عدم وجود دليل تنظيمي للخدمات التي تقدم لضيوف الرحمن في المنافذ يتم اعتماده من الجهات المسؤولة ذات العلاقة بالمنافذ	الأنظمة والتشريعات	إعداد دليل موحد واعتماده بالتنسيق مع الجهات التنظيمية	وزارة الحج والعمرة، وزارة الداخلية، المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
12	ضعف اهتمام المؤسسات المانحة والشركات بالدعم والمساهمة في البرامج المقامة في المنافذ	الدعم المالي والاستدامة	إعداد ملف تسويقي احترافي للمنافذ وتقديمه للجهات المانحة والتوعية لهم بأهمية المنافذ وحاجتها للخدمات	الجهات المانحة، الهيئة العامة للاوقاف
13	ضعف التنسيق والتكامل بين الجمعيات الأهلية ذات العلاقة بخدمات ضيوف الرحمن والواقعة في نطاقات المنافذ	التنسيق والتكامل	تشكيل لجنة تنسيقية لوضع خطة مشتركة بين الجمعيات العاملة في كل منفذ	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وزارة الحج والعمرة
14	الفجوة وضعف التنسيق بين الجهات الحكومية ذات العلاقة بخدمات ضيوف الرحمن في المنافذ والجمعيات الأهلية مثل (وزارة الحج والعمرة - الجوازات/...)	التنسيق والتكامل	إنشاء لجنة دائمة مشتركة للتنسيق بين الجهات الحكومية والجمعيات في كل منفذ	وزارة الداخلية، وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد، إمارات المناطق

أولوية عالية ■ أولوية متوسطة ■ أولوية منخفضة ■

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - فريق خبراء المرصد بناء على البيانات التي تم حصرها خلال فترة التقرير من مختلف المصادر.



المبادرات المقترحة

8-2

يشمل هذا الجزء على المبادرات المقترحة لتعزيز دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن في منافذ القُدوم والمغادرة :

م	المبادرة المقترحة	وصف المبادرة	التصنيف
1	استقبال وتوديع ضيوف الرحمن بالمنافذ البرية والبحرية	تنظيم فعاليات استقبال الحجاج والاحتفاء بهم وتوديعهم في المنافذ البرية والبحرية، لتكوين انطباع وصورة حسنة لدى الضيف عند قدومه لأداء مناسك الحج ومغادرتهم، وتتضمن هذه الفعاليات أنشطة مختلفة بما يتوافق مع عادات وثقافات ضيوف الرحمن والمجتمع المحلي، مثل: تقديم الضيافة "القهوة السعودية"، التمر، الشاي، الحلوى، فواكه، التصوير الفوتوغرافي، الأهازيج والإنشاد... الخ، مع أهمية مشاركة الوجهاء والمجتمع المحلي رجالاً ونساءً وأطفالاً وناشئة في هذه الفعاليات. وتظهر من خلال هذه الفعاليات مظاهر الحفاوة والترحيب والكرم بضيوف الرحمن	الفعاليات
2	تقديم وجبات في الحالات الطارئة والأزمات	توفير خدمات ضيافة طارئة ذات جودة عالية من سقيا وإطعام لأفواج المعتمرين أثناء تأخر رحلاتهم أو إلغاؤها وأثناء الأزمات، في المنافذ الجوية والبحرية والبحرية لذوي الدخل المحدود وذوي الحاجة، يتم توفيرها على مدار اليوم كاملاً حتى مغادرتهم. تعكس الصورة المشرقة للمملكة العربية السعودية لدى ضيوف الرحمن	مساعدات عينية
3	إقامة المعارض التراثية والتاريخية	معارض تراثية وتاريخية متنقلة، لأبرز المعالم ذات العلاقة بالمدينتين المقدستين، تتضمن أبرز الأحداث التاريخية المرتبطة بالسنة النبوية. ويتم تصميمها بطريقة يسهل حملها ونقلها، ولها مرونة في التركيب والعرض، وتكون مناسبة لتنفيذها في الأماكن المغلقة، كصالات الانتظار في أماكن السكن والإقامة، والمطارات، والقطارات وكذلك في الأماكن المفتوحة. وتكون وسائل العرض متنوعة ومبتكرة ما بين اللوحات، وشاشات العرض، وفق أحدث التقنيات الحديثة (الواقع المعزز والافتراضي)، وتكون تفاعلية ومناسبة لكافة الأعمار والمستويات والشرائح وبعده لغات	الفعاليات

مبادرات منافذ القدوم والمغادرة 3/1

استقبال وتوديع ضيوف الرحمن بالمنافذ البرية والبحرية

الأثر المتوقع		الاحتياج		ملخص العمل			
<ul style="list-style-type: none"> تحسين الصورة الذهنية إدخال البهجة والفرح والسرور رفع مستوى الرضا لدى الضيف تعزيز أواصر الأخوة والمحبة ما بين المجتمع المحلي وضيوف الرحمن إتاحة الفرصة للمجتمع المحلي والناشئة لإكرام ضيوف الرحمن وحسن وفادتهم 		<ul style="list-style-type: none"> الاحتراف بضيوف الرحمن وتوديعهم أثناء القدوم والمغادرة التعريف بعادات وقيم وثقافة المجتمع السعودي والمحلي 		<p>تنظيم فعاليات استقبال الحجاج والاحتراف بهم وتوديعهم في المنافذ البرية والبحرية، لتكوين انطباع وصورة حسنة لدى الضيف عند قدومه لأداء مناسك الحج ومغادرتهم، وتتضمن هذه الفعاليات أنشطة مختلفة بما يتوافق مع عادات وثقافات ضيوف الرحمن والمجتمع المحلي، مثل: تقديم الضيافة "القهوة السعودية"، التمر، الشاي، الحلوى، فواكه، التصوير الفوتوغرافي، الأهازيج والإنشاد... الخ، مع أهمية مشاركة الوجهاء والمجتمع المحلي رجالاً ونساءً وأطفالاً وناشئة في هذه الفعاليات. وتظهر من خلال هذه الفعاليات مظاهر الحفاوة والترحيب والكرم بضيوف الرحمن</p>			
فاعليات الاستقبال والتوديع للضيوف	تصنيف فرعي للخدمة	فاعليات الإحتفاء بالضيف عند القدوم والمغادرة	نوع الخدمة	الفعاليات	تصنيف المبادرة	القدوم والمغادرة	نقطة الاتصال
100 ساعة تطوعية للفاعلية الواحدة	إجمالي الساعات التطوعية	20 متطوع للفاعلية الواحدة	عدد المتطوعين	احتياجات التنفيذ ✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ	✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتعاريف ✓ الأمانة اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة ✓ تمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية		الدعم المطلوب
إسناد - جمعية تمتلك تمويل - مؤسسة مانحة - أوقاف - أفراد مانحين - منصات تمويل جماعي	مصادر التمويل المحتملة	وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني لتطوير القطاع غير الربحي - وزارة السياحة - الهيئة العامة للأوقاف - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	أصحاب المصلحة	✓ جهة حكومية ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة	الجهات الحكومية الداعمة
				موسم الحج	فترة التنفيذ		

مبادرات منافذ القدوم والمغادرة 3/2

تقديم وجبات في الحالات الطارئة والأزمات

الأثر المتوقع		الاحتياج		ملخص العمل			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تأمين احتياجات الضيف الطارئة والضرورية ✓ مساندة الضيف في أوقات الأزمات ✓ رفع مستوى الرضا لدى الضيف ✓ التجديد في مفهوم رفادة المعتمرين 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ 		<p>توفير خدمات ضيافة طارئة ذات جودة عالية من سقيا وإطعام لأفواج المعتمرين أثناء تأخر رحلاتهم أو إلغائها وأثناء الأزمات، في المنافذ الجوية والبحرية والبحرية لذوي الدخل المحدود وذوي الحاجة، يتم توفيرها على مدار اليوم كاملاً حتى مغادرتهم، تعكس الصورة المشرفة للمملكة العربية السعودية لدى ضيوف الرحمن</p>			
توفير السقيا والإطعام	تصنيف فرعي للخدمة	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ	نوع الخدمة	مساعدات عينية	تصنيف المبادرة	القدوم والمغادرة	نقطة الاتصال
حسب الحالة الطارئة	إجمالي الساعات التطوعية	حسب الحالة الطارئة	عدد المتطوعين	<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم لوجستي متنوع ✓ التغطية الإعلامية للمبادرة ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تصاريح عمل ميدانية لفريق العمل ✓ تصاريح دخول وانتظار للمركبات بالمنافذ ✓ موافقة الجهة ذات العلاقة 	المطلوب الدعم	
جهات وأفراد مانحين - منصات تمويل جماعي - الهيئة العامة للأوقاف - المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص	مصادر التمويل المحتملة	أمارات المناطق - هيئة الطيران المدني - الهيئة العامة للموانئ - وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني للقطاع غير الربحي - وزارة الموارد البشرية - التنمية الاجتماعية	أصحاب المصلحة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية 	الجهات المرشحة للتنفيذ	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - وزارة الحج والعمرة	الجهات الحكومية الداعمة
				موسم العمرة	فترة التنفيذ		

إقامة المعارض التراثية والتاريخية

الأثر المتوقع	الاحتياج	ملخص العمل					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ زيادة وعي ضيوف الرحمن المعالم التاريخية والتراثية والتعرف على تاريخ تلك المواقع وكيفية الوصول لها، وأداب زيارتها مما ينعكس إيجاباً على سلوكياتهم ✓ تحسين الخدمات المقدمة لزوار المعالم التاريخية وإثراء تجربتهم ✓ زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ إقامة المعارض والمؤتمرات والفعاليات المختلفة لإثراء التجربة ✓ توفير المحتوى التوعوي بالأماكن والأحداث التاريخية والثقافية 	<p>معارض تراثية وتاريخية متنقلة، لأبرز المعالم ذات العلاقة بالمدينتين المقدستين، تتضمن أبرز الأحداث التاريخية المرتبطة بالسنة النبوية. ويتم تصميمها بطريقة يسهل حملها ونقلها، ولها مرونة في التركيب والعرض، وتكون مناسبة لتنفيذها في الأماكن المغلقة، كصالات الانتظار في أماكن السكن والإقامة، والمطارات، والقطارات وكذلك في الأماكن المفتوحة. وتكون وسائل العرض متنوعة ومبتكرة ما بين اللوحات، وشاشات العرض، وفق أحدث التقنيات الحديثة (الواقع المعزز والافتراضي)، وتكون تفاعلية ومناسبة لكافة الأعمار والمستويات والشرائح وبعده لغات</p>					
<p>نقطة الاتصال</p> <p>فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية،)</p>	<p>تصنيف فرعي للخدمة</p>	<p>المعارض والمؤتمرات والفعاليات المختلفة لإثراء التجربة</p>	<p>نوع الخدمة</p>	<p>الفعاليات</p>	<p>تصنيف المبادرة</p>	<p>منافذ القدوم والمغادرة</p>	<p>نقطة الاتصال</p>
<p>الدعم المطلوب</p> <p>50 ساعة تطوعية للمعرض الواحد في اليوم الواحد</p>	<p>إجمالي الساعات التطوعية</p>	<p>10 متطوعين للمعرض الواحد في اليوم الواحد بفرص تطوعية مختلفة</p>	<p>عدد المتطوعين</p>	<p>احتياجات التنفيذ <ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم لوجستي متنوع ✓ حشد وتنسيق الجهود الإعلامية ✓ تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ </p>	<p>تصنيف المبادرة</p>	<p>منافذ القدوم والمغادرة</p>	<p>الدعم المطلوب</p> <p>✓ دعم إصدار تصاريح التطوع والتعاريف الأمنية اللازمة للتنفيذ ✓ التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة ✓ جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية</p>
<p>الجهات الحكومية الداعمة</p> <p>إسناد - جمعية تمتلك تمويل - مؤسسة مانحة - أوقاف - أفراد مانحين - منصات تمويل جماعي - تمويل جهة حكومية ذات علاقة</p>	<p>مصادر التمويل المحتملة</p>	<p>وزارة الثقافة - الهيئة الملكية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة - إمارة منطقة المدينة المنورة - وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات - وزارة الحج والعمرة</p>	<p>أصحاب المصلحة</p>	<p>✓ جهة وقفية ✓ جمعية أهلية ✓ مسؤولية مجتمعية</p> <p>موسم الحج</p>	<p>الجهات المرشحة للتنفيذ</p> <p>فترة التنفيذ</p>	<p>منافذ القدوم والمغادرة</p> <p>الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة</p>	<p>الجهات الحكومية الداعمة</p>



دليل الجهات غير الربحية التي قدمت
خدمات في منافذ القدوم والمغادرة
خلال عام 1445هـ

09



دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

المدينة	المنطقة	جهة الإشراف	نوع المنظمة	الجهات المقدمة للخدمات	#	تصنيف الخدمات
الحناكية	منطقة المدينة المنورة	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الحناكية	1	التوعية والتثقيف (6 منظمات)
مكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قرى جنوب مكة	2	
الدمام	المنطقة الشرقية	وزارة الصحة	جمعية أهلية	جمعية الرحمة الطبية الخيرية	3	
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الصحة	جمعية أهلية	جمعية العلاج الامن	4	
الويدة	منطقة نجران	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالويدة	5	
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الصحة	جمعية أهلية	جمعية زمزم الصحية	6	
المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين	1	الإرشاد (منظمة واحدة)
العويقيلية	منطقة الحدود الشمالية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	الجمعية الخيرية بالعويقيلية	1	مساعدات عينية (18 منظمة)
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة	2	
الرديفة	منطقة الجوف	وزارة البلديات والإسكان	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بالرديفة	3	
رفحاء	منطقة الحدود الشمالية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بروضة هباس	4	
مكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بشمال مكة المكرمة	5	
الطائف	منطقة مكة المكرمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بعشيرة بمكة المكرمة	6	
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر بجدة	7	
بريدة	منطقة القصيم	وزارة البلديات والإسكان	جمعية أهلية	جمعية التمور خير	8	

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

المدينة	المنطقة	جهة الإشراف	نوع المنظمة	الجهات المقدمة للخدمات	#	تصنيف الخدمات
المضة	منطقة عسير	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المضة	9	مساعداً عينية (18 منظمة)
مكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قرى جنوب مكة	10	
الاحساء	المنطقة الشرقية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية	11	
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الصحة	جمعية أهلية	جمعية العلاج الامن	12	
الرياض	منطقة الرياض	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	جمعية إكرام عابري السبيل "مكارم"	13	
جازان	منطقة جازان	وزارة البلديات والإسكان	جمعية أهلية	جمعية بناء وتنمية المساكن بمنطقة جازان	14	
خير	منطقة المدينة المنورة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية خير الخيرية النسائية	15	
الخبر	المنطقة الشرقية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية هداية للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالخبر	16	
ابو عجرم	منطقة الجوف	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	خدمات الحجاج والمعتمرين بالجوف	17	
المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين	18	
شرورة	منطقة نجران	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بشرورة	1	العناية والرعاية (3 منظمات)
الدمام	المنطقة الشرقية	وزارة الصحة	جمعية أهلية	جمعية الرحمة الطبية الخيرية	2	
المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	وزارة الحج و العمرة	جمعية أهلية	ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين	3	

دليل الجهات غير الربحية التي قدمت خدمات في منافذ القدوم والمغادرة خلال عام 1445هـ

المدينة	المنطقة	جهة الإشراف	نوع المنظمة	الجهات المقدمة للخدمات	#	تصنيف الخدمات
بريدة	منطقة القصيم	وزارة الصحة	جمعية أهلية	الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد	1	الفعاليات (14 منظمة)
الوديعه	منطقة نجران	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بالوديعه	2	
شرورة	منطقة نجران	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بشروره	3	
طبرجل	منطقة الجوف	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية البر الخيرية بطبرجل	4	
الطائف	منطقة مكة المكرمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية أهلية	جمعية التنمية الأهلية بعشيرة	5	
مكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأجباد	6	
العديد	المنطقة الشرقية	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بسلوى	7	
الرياض	منطقة الرياض	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	جمعية إكرام عابري السبيل "مكارم"	8	
جازان	منطقة جازان	وزارة البلديات والإسكان	جمعية أهلية	جمعية بناء وتنمية المساكن بمنطقة جازان	9	
الوديعه	منطقة نجران	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالوديعه	10	
جدة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	جمعية أهلية	جمعية ترتيب لتحفيظ القرآن	11	
مكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	جمعية ضيوف مكة	12	
المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	جمعية وفادة التطوعية لخدمة زائري المدينة	13	
المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	وزارة الحج والعمرة	جمعية أهلية	ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين	14	



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

