

إدارة
عمليات الحج والعمرة (المتقدمة)
في
إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م

كتاب دراسي
لطلاب الفصل الأول بمرحلة الماجستير التنفيذي
في إدارة أعمال الحج والعمرة
كلية إدارة الأعمال - جامعة أم القرى
قسم إدارة الحج والعمرة

إعداد
أ.د/ عطية عبد الحليم صقر
الموقع الإلكتروني
www.profattiasakr.net

العام الجامعي
١٤٤١هـ - ٢٠١٩/٢٠٢٠م

المقدمة:

صدر في المملكة العربية السعودية في شأن تنظيم إدارة عمليات الحج والعمرة عدد من الأنظمة (القوانين) والأوامر الملكية والقرارات واللوائح التنفيذية، يمكن بيانها بحسب تاريخ صدورها على النحو التالي:

- ١ - نظام مساكن الحجاج لسنة ١٣٤٥ (وقد ألغي هذا النظام).
- ٢ - تنظيم أعمال المطوفين رقم ٣٩/١/٥٤ وتاريخ ١٣٥٥/٢/٢٣ (وقد ألغي).
- ٣ - نظام الأدلاء بالمدينة المنورة رقم م/١٤٥/١/٥٤ وتاريخ ١٣٥٦
- ٤ - نظام وكلاء المطوفين ومشايخ الجاوا رقم ١٤٥١٨ وتاريخ ١٣٦٥/١٠/٢١
- ٥ - نظام المطوفين العام رقم ٧٢٦٧ وتاريخ ١٣٦٧/١١/٣
- ٦ - نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادةهم إلى بلادهم رقم م/٢٦ وتاريخ ١٣٩٠/٩/٩ (وقد ألغي هذا النظام).
- ٧ - تنظيم هيئة مراقبة نقل الحجاج رقم ٩٥٨ وتاريخ ١٣٩٢/٩/١١
- ٨ - نظام قواعد تأديب أفراد طوائف المطوفين والوكلاء والأدلاء والزمزمة الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٧٩ وتاريخ ١٤٠٠/٥/١٤.
- ٩ - نظام النقابة العامة للسيارات الصادر بالأمر السامي رقم ١١٥٠١ في ١٣٧٣/٧/٣ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم م/٤٧ وتاريخ ١٤٠٤/١٢/٢٢.
- ١٠ - تنظيم معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول للحج أو العمرة رقم م/٤٢ وتاريخ ١٤٠٤/١٠/١٨ والمعدل بالأمر الملكي رقم م/٩ وتاريخ ١٤٢٠/٥/١
- ١١ - قواعد تنظيم حجاج الداخل الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢ وتاريخ ١٤١٠/٥/٦ (وقد ألغي هذا القرار).
- ١٢ - تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٩٣ وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠.

١٣- نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادتهم إلى بلادهم رقم م/٥٨ وتاريخ ١٤٢٥/١٢/٢٨.

١٤- نظام خدمة حجاج الداخل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥٨ وتاريخ ١٤٢٦/١٠/٢٨.

١٥- نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/١١١ وتاريخ ١٤٤٠/٩/١٧ والمبني على قرار مجلس الوزراء رقم ٥٤٥ وتاريخ ١٤٤٠/٩/١٦ وعلى قرار مجلس الشورى رقم ١٣/٤٨ وتاريخ ١٤٤٠/٥/٢.

١٦- اللائحة التنفيذية لنظام مقدمي خدمة حجاج الخارج الصادر بقرار وزير الحج والعمرة رقم ٤١/١/٥١٤٣ وتاريخ ١٤٤١/١/٥.

وقد نص نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج لعام ١٤٤٠ على إلغاء ما يأتي:

أ) نظام المطوفين العام الصادر بالأمر السامي رقم ٧٢٦٧ وتاريخ ١٣٦٧/١١/٣.

ب) نظام وكلاء المطوفين ومشايخ الجاوا الصادر بالأمر السامي رقم ١٤٥١٨ وتاريخ ١٣٦٥/١٠/٢١.

ج) نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة الصادر بالأمر السامي رقم ١٤٥/١/٥٤ وتاريخ ١٣٥٦/١٢/٢٥.

د) قواعد تأديب أفراد طوائف المطوفين والوكلاء والأدلاء والزمازمة الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٧٩ وتاريخ ١٤٠٠/٥/١٤.

والخلاصة:

أن لدينا في تنظيم إدارة عمليات الحج والعمرة ما جملته ستة عشر نظاماً وأمرًا وقراراً ولائحة تم إلغاء ثمانية منها، وما زالت الثمانية الأخرى المتبقية سارية وناظفة، ويضاف إليها قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٦ الخاص بتحديد المهمات والخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في الحج والإشراف عليها.

ولما كان نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم م/١١١ وتاريخ ١٧/٩/١٤٤٠ قد نص في مادته الثالثة والعشرين على أن: "يعمل بالنظام بعد تسعين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية، كما نص في مادته الثانية والعشرين على أن يصدر الوزير (وزير الحج والعمرة) اللائحة التنفيذية للنظام في مدة لا تتجاوز تسعين يوماً من تاريخ نشره.

ولما كانت اللائحة التنفيذية المشار إليها قد صدرت بالفعل بقرار وزير الحج والعمرة رقم ٤١/١/٥١٤٣ وتاريخ ٥/١/١٤٤١. أي بعد انتهاء موسم الحج لعام ١٤٤٠ هـ فإن المعنى في ذلك:

أن التنظيم الإداري لعمليات الحج والعمرة، كان يخضع لأحكام الأنظمة العشرة النافذة حتى موسم حج ١٤٤٠ إضافة إلى قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ٢٦/٦/١٤٢٩ هـ وأن التنظيم الإداري لعمليات الحج والعمرة فيما بعد موسم حج ١٤٤٠ سوف يخضع للأنظمة التالية:

- ١- نظام خدمة حجاج الداخل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥٨ وتاريخ ٢٨/١٠/١٤٢٦.
- ٢- نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/١١١ وتاريخ ١٧/٩/١٤٤٠ ولائحته التنفيذية.
- ٣- نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادة تمهم إلى بلادهم رقم م/٥٨ وتاريخ ٢٨/١٢/١٤٢٥.
- ٤- تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٩٣ وتاريخ ١٠/٦/١٤٢٠.
- ٥- تنظيم معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول للحج أو للعمرة رقم م/٤٢ وتاريخ ١٨/١٠/١٤٠٤ والمعدل بالأمر الملكي رقم م/٩ وتاريخ ١/٥/١٤٢٠.
- ٦- نظام النقابة العامة للسيارات الصادر بالأمر السامي رقم ١١٥٠١ وتاريخ ٣/٧/١٣٧٣ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم م/٤٧ وتاريخ ٢٢/١٢/١٤٠٤.

٧- تنظيم هيئة مراقبة نقل الحجاج رقم ٩٥٨ وتاريخ ١١/٩/١٣٩٢.

٨- قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ٢٦/٦/١٤٢٦.

وقد خصصنا الفصول الخمسة الأولى لتناول التنظيم الإداري لعمليات الحج والعمرة في إطار الأنظمة السارية والنافذة في المملكة حتى موسم حج ١٤٤٠، وسوف نفرد الفصل السادس لبيان:

أ) المعالم الرئيسية لنظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير الحج والعمرة رقم ٤٣/١/٥١٤٣ وتاريخ ٥/١/١٤٤١.

ب) المستجدات الإدارية التي استحدثتها النظام ولائحته التنفيذية.

ج) برنامج خدمة ضيوف الرحمن في إطار منظومة برامج تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ م. وسوف نفرد لكل مقصد من هذه المقاصد الثلاثة مبحثاً خاصاً.

وننبه إلى أن النظام الجديد لن يكتمل تنفيذه وسريان جميع أحكامه إلا على مدار الثلاث سنوات التالية على نشره في الجريدة الرسمية ولن يكون له أثر رجعي على المراكز القانونية المكتسبة قبل صدوره.

الفصل الأول

الحج والعمرة – مفاهيم إدارية أساسية

المبحث الأول:

الحج والعمرة بين العبادة والمسئولية: وبين الماضي والحاضر:

إذا كان الحج بالنسبة للفرد المسلم أفعالاً مخصوصة تؤدي في زمان مخصوص وفي أماكن مخصوصة، فإنه بالنسبة لدولة موطن الحرمين الشريفين المملكة العربية السعودية، جملة من الالتزامات والمسئوليات الدينية والسياسية والأمنية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية.

فهو مسئولية اجتماعية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية بالمحافظة على هوية وثقافة وقيم وعادات وتقاليد الشعب السعودي من أن تتماح في ثقافات وقيم وعادات وتقاليد حشود الحجاج والمعتمرين الوافدين من شتى بقاع الدنيا على مدار الشهور والأعوام.

وهو مسئولية اقتصادية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية بتوفير المسكن والمشراب والمطعم ووسائل التنقل، وكل ما يلزم استهلاك الحجاج والمعتمرين والزوار لأداء مناسكهم وإعاشتهم في سهولة ويسر بأسعار السوق دون احتكارات أو ندرة.

وهو مسئولية إدارية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية باستقبال وتفويج وتسكين حشود الحجاج والمعتمرين وتوزيعهم بحسب الحصص على مكاتب المطوفين والأدلاء حتى يلتزم كل مطوف برعاية وخدمة الحجاج أو المعتمرين التابعين له، ثم تلتزم هذه السلطات بمتابعة مغادرة وتوديع هذه الحشود حتى لا يتخلف أحد ويقع في المملكة إقامة غير شرعية.

وهو مسئولية أمنية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية بمحاربة الأفكار الضالة الوافدة مع بعض الأفراد أو الجماعات المتطرفة، وبالمحافظة على أمن وسلامة البلاد السعودية من أية عمليات إرهابية، وبالمحافظة على أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين الوادعين المسلمين.

وهو مسئولية سياسية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية بإظهار الدولة السعودية أمام

العالم في صورة الدولة القادرة على تنظيم وإدارة هذه الحشود رغم ضخامتها، وعلى الوفاء بكافة احتياجاتهم وتحقيق الأمن والطمأنينة لهم، وفي صورة الدولة التي أحسنت ضيافة ورفادة كل حاج وكل معتمر على حده وكسب ودّه وصداقته وولائه.

وهو مسئولية دينية تلتزم بمقتضاها السلطات السعودية بالمحافظة على جاهزية الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة ورفع طاقتهما الاستيعابية لمواجهة التزايد المستمر في أعداد المسلمين على مستوى العالم وفي أعداد الراغبين في أداء مناسك الحج والعمرة، كما تلتزم بمنع ومحاربة البدع والخرافات، والانحرافات والأفكار الضالة التي يتبعها بعض الأفراد والجماعات في عباداتهم وتوحيد الحشود على مناسك وأفعال موحدة، حتى تظل العبادة مطابقة لفعل رسول الله ﷺ في حجة الوداع أو على الأقل قريبة جداً منه.

الحج والعمرة والزيارة بين الماضي والحاضر:

لم يعد أداء شعائر ومناسك الحج والعمرة والزيارة شأنًا فردياً كما كان في سوابق العهود الماضية، لقد حج مع رسول الله ﷺ في حجة الوداع زهاء عشرة آلاف مسلم، كان كل واحد منهم متكفل بنفسه في راحلته وطعامه وشرابه وخيمته (مسكنه) وأمنه، وقد انحصرت مسئولية رسول الله عنهم في التوجيه والإرشاد وبيان الأركان والواجبات والسنن والمحظورات والكفارات أما الآن وقد تضاعفت حشود الحجاج إلى نحو خمسين ضعفاً من العدد الذي صاحب رسول الله ﷺ، ومطلوب منهم أداء المناسك والشعائر في نفس مساحات المشاعر المقدسة المحددة المعالم الجغرافية وفي نفس المواقيت الزمانية، فإنه قد أصبح لازماً على دولة الحرمين الشريفين عدم ترك هذه الحشود أثناء أداء المناسك والشعائر دون ضبط وإدارة لها إدارة فعلية تحقق لها الأمن والطمأنينة والسهولة واليسر في أداء المناسك والشعائر، وذلك بما يقتضي ضرورة تدخل السلطات السعودية في كل ما يتصل بالخدمات التي يلزم تقديمها وتوفيرها لهذه الحشود.

فإن هذا التدخل مأمور به في قوله تعالى: ﴿إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ﴾ (٩٦) فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ﴿ وَموطن الاستشهاد في هذه الآية الكريمة هو: ﴿وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا﴾ فإن هذه الآية الكريمة وإن كانت قد وردت بصيغة الخبر، إلا أنها مراد بها الإنشاء أي الأمر بتأمين كل حاج أو معتمر أو لائذ بالحرم المكي ويكون معناها والله أعلم بمراده: من دخل بيتي فأمنوه وعليه: فإن تأمين كل حاج أو معتمر على نفسه وأهله وماله وصحته وأداء شعائره مسئولية مباشرة تقع على السلطات السعودية، والدليل على ذلك: أننا لو حملنا الآية على مطلق الخبر، لكانت أخبار المولى سبحانه وتعالى قابلة لعدم الصدق، وتعالى الله عن ذلك علواً كبيراً، فقد وقعت أحداث كثيرة قتل فيها بعض الحجاج والمعتمرين واللائذين بالكعبة المشرفة المتعلقين بأستارها بدءاً من عبدالله بن الزبير رضي الله عنه ومروراً بجرائم أبو طاهر القرمطي الذي غزا مكة المكرمة وقتل الكثيرين من اللائذين بالكعبة المشرفة والطائفين بالبيت وردم بهم بئر زمزم ودفنهم بلا غسل ولا صلاة، واقتلع الحجر الأسود من مكانه واصطحبه معه إلى ديار القرامطة فترة من الزمن قبل أن يرده إلى مكانه، ثم ما حدث على يد الدولة الصفوية من قتل وترويع حجاج بيت الله الحرام، وأخيراً ما حدث في الكعبة مما لا تزال آثاره ظاهرة حتى اليوم على أعمدة الرواق التركي، على يد جهيمان العتيبي وأعوانه وكل هذه الأحداث تدل على عكس ما ورد في الآية من خبر عن الله عز وجل لو كانت الآية للخبر، ولما كانت أخبار المولى سبحانه وتعالى لا تحتمل إلا الصدق المطلق والحقيقة الكاملة، لزم أن تكون الآية للإنشاء ولزم أن يكون معناها: من دخل بيتي فأمنوه.

ولما كانت السيادة الفعلية لموقع الحرمين الشريفين ثابتة بموجب أحكام القانون الدولي العام والمواثيق الدولية لحكومة دولة الحرمين الشريفين وموانعة من تولي أي أحد من الدول لهذا التأمين، كان تأمين الحرمين الشريفين وتأمين الحجاج والمعتمرين والزوار إليهما واجباً وتكليفاً شرعياً منوطاً بالسلطات السعودية وحدها مع احتفاظها بحقها في الاستعانة بمن تشاء في هذا

الشأن. وعليه:

فإن الإدارة الفعلية لشئون الحرمين الشريفين وحشود الحجاج والمعتمرين والزوار هي مسؤولية السلطات السعودية وحدها في مواجهة المسلمين كافة شعوباً وحكومات، وللحكومة السعودية في سبيل تفعيل هذه المسؤولية الحق فيما يلي:

- ١ - إصدار الأنظمة واللوائح الخاصة بحكم وتنظيم نشاط السلطات الإدارية المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة، واختصاصاتها.
- ٢ - إصدار الأنظمة واللوائح المنظمة لأجهزة الجهات الإدارية المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة، وكيفية تشكيلها واختصاصاتها ووسائلها وعلاقتها بجموع الحجاج والمعتمرين والزوار.
- ٣ - إصدار الأنظمة واللوائح المنظمة لمنح تأشيرات الحج والعمرة للحجاج والمعتمرين الوافدين من الخارج ومنح تصاريح الحج لحجاج الداخل وتنظيم علاقة هذه الجموع بالسلطات المختصة.

المبحث الثاني

إدارة عمليات الحج والعمرة (الغايات - العناصر - النطاق - الخصائص):

غايات إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

يخطئ من يظن بأن غاية التنظيم الإداري لعمليات الحج والعمرة والزيارة هي عرقلة وصول الحجاج والمعتمرين والزوار إلى الحرمين الشريفين، أو هي تعسير أداء المناسك والشعائر أمام الراغبين في أدائها وإنما هي غايات تهدف إلى:

- ١ - تحقيق النفع العام لحشود الحجاج والمعتمرين والزوار وتذليل العقبات أمامهم.
- ٢ - تقديم المزيد من الخدمات المجانية التي تستند فيها السلطات الإدارية إلى سلطات الدولة وسيادتها، والتي تتمتع فيها الجهات الإدارية بحق إلزام الأفراد المخالفين للقواعد المرعية،

باحترام ومراعاة قواعد الضبط والالتزام وذلك باستخدام القرار الإداري في مواجهة المخالفين.

عناصر (مقومات) إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

يمكن رد هذه العناصر إلى عنصرين رئيسيين هما:

١ - الأفراد القائمين على رأس العمل في الإدارات التنفيذية المركزية والفرعية المعنية بشئون عمليات الحج والعمرة والزيارة مثل إدارات الاستقبال والتفويج والتسكين والتصعيد وغيرها.

٢ - مجموعة القواعد النظامية واللائحية المنظمة لتكوين الإدارات التنفيذية وتحديد اختصاصاتها وتنظيم العلاقة بينها، وبين الحجاج والمعتمرين والزوار الذين يتمتعون بخدماتها ويخضعون لسلطاتها، والذي يعنينا من هذين العنصرين في دراستنا الحالية هو العنصر الثاني.

النطاق الموضوعي لإدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

لما كان المقصود من إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة هو مجموعة القواعد النظامية واللائحية التي تحكم نشاط الإدارات التنفيذية المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة فيما يتصل بعلاقاتها المتبادلة فيما بينها وبتحديد اختصاصات وسلطات كل إدارة فرعية على حده وما تتمتع به من حقوق وامتيازات وما يحظر عليها من أعمال، والقدر المسموح لها باستخدامه من السلطة في مواجهة الحجاج والمعتمرين والزوار. لذلك:

فإن النطاق الموضوعي لإدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة في إطار هذه الدراسة يتحدد في:

١ - القواعد النظامية واللائحية المنظمة للروابط والعلاقات المتولدة عن إدارة الإدارات التنفيذية الفرعية لشئون الحج والعمرة والزيارة.

٢- القواعد المنظمة للروابط والعلاقات التي تنشأ بين وزارة الحج والعمرة وبين الإدارة المركزية والإدارات الفرعية التابعة لها المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة.

٣- القواعد المنظمة لحدود سلطات واختصاصات الإدارات الفرعية في مواجهة الحجاج والمعتمرين والزوار.

٤- القواعد المنظمة لمالية إدارات شئون الحج والعمرة والزيارة وأساليب إدارتها.

خصائص أو سمات نظام إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

تتميز قواعد هذا النظام بخاصتين رئيسيتين هما:

(الأولى): أنه نظام قضائي بمعنى أنه وبالنظر إلى عدم وجود نصوص قانونية (نظامية)

مقننة لأحكامه نظراً لحدثه وعدم إصدار نظام خاص به، فإن على القضاء

الإداري أن يلعب دوراً رئيسياً في بلورة قواعده وأحكامه وتأصيل الروابط

والعلاقات التي تنشأ بين الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة وبينها وبين

ضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي وذلك على ضوء اللوائح التنظيمية لهذه

الإدارات والأعراف المرعية في مزاولتها لنشاطها، وعلى ضوء المبادئ والقواعد

العامة للقانون وقواعد العدالة وتوجهات السلطات السعودية في التيسير على

الحجاج والمعتمرين والزوار.

(والثانية): أنه نظام مزدوج تمارس في ظله الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة

نشاطها تارة بوصفها صاحبة سلطة تملك حق إصدار الأوامر والنواهي والقرارات

الملزمة للحجاج والمعتمرين والزوار بإرادتها المنفردة وبحسب رؤيتها لتحقيق الصالح

العام، وتارة أخرى بوصفها جهات خدمة ليس لها امتياز خاص في مواجهة

الحجاج والمعتمرين والزوار وإنما تخضع في علاقاتها معهم لأحكام الأنظمة النافذة

في المملكة وقواعد العدالة.

أعمال الإدارات التنفيذية لعمليات الحج والعمرة والزيارة:

تمارس هذه الإدارات نوعين من الأعمال بيانها كالتالي:

- ١- **أعمال السلطة:** في مواجهة الحجاج والمعتمرين والزوار، أي الأعمال التي تصدر في صورة أوامر ونواهي وتهدف إلى ضبط السلوك الفردي والجماعي لحشود الحجاج والمعتمرين والزوار وحفظ الأمن والسلامة والسكينة وذلك من خلال منح موظفي هذه الإدارات حق الأمر والنهي بحكم وظائفهم، وحق إصدار القرارات الإدارية الملزمة، وذلك باعتبارهم في مركز قانوني ولاتحي يمنحهم امتيازات إدارية خاصة، وهذه الطائفة من الأعمال ذات الطابع السلطوي هي التي تخضع وحدها لرقابة القضاء الإداري، وتدخل المنازعات بشأنها في اختصاص القضاء الإداري باعتباره صاحب الولاية في نظرها.
- ٢- **أعمال الإدارة العادية:** وهي التي لا تتضمن أوامر أو نواهي أو قرارات إدارية، ولا تكون في مواجهة الحجاج والمعتمرين والزوار، وإنما تتصل بتسيير دولاب العمل اليومي في الإدارة.

الأسس العامة لأعمال إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

القاعدة العامة أن قواعد أعمال هذه الإدارة قاصرة على تنظيم شئون الحج والعمرة والزيارة وتسهيل أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم وشعائهم الدينية، وتيسير إقامتهم وتقديم كافة الخدمات الضرورية اللازمة لأمنهم وسلامتهم وسكنتهم وإعاشتهم، وهذا يعني: أن اختصاصات الإدارات التنفيذية لعمليات الحج والعمرة والزيارة سواء التي تنشأ بينها وبين الحجاج والمعتمرين والزوار، أو بينها وبين أجهزة المملكة الإدارية الأخرى المعنية بشئون الحج والعمرة، وإنما تمارسها وهي متدثرة بثياب السلطة العامة ومتمتعة بكل مزاياها.

مصادر القواعد النظامية المنظمة لإدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:

حتى الآن ما زالت الكثير من القواعد المنظمة لعمليات هذه الإدارات غير مقننة، وتحتاج إلى مزيد من التطوير قبل وضعها في صورة نصوص نظامية مكتوبة صادرة عن

السلطات التنظيمية المختصة.

وهذا لا يعني عدم وجود لوائح منظمة لأعمال هذه الإدارة فإنها على الأقل محكومة بقواعد تنظيم سلطات الحكم في المملكة وذلك من حيث تكوينها واختصاصاتها وصلاحياتها والعلاقة بينها وبين كافة السلطات العامة كما أنها محكومة بالقواعد المنظمة للعلاقة بينها وبين الأفراد الخاضعين لسلطاتها فيما يتصل بالحقوق والضمانات والحريات الأساسية للأفراد كما أنها محكومة بأحكام اللوائح والقرارات المنشئة لها والمحددة لاختصاصاتها وصلاحياتها، فضلاً عن أنها محكومة بالمبادئ العامة في القانون التي تستمد قوتها الملزمة من أحكام القضاء الإداري أو من إعلانات حقوق الإنسان أو من القانون الطبيعي، أو من اضطراد العمل بها واستمرارية احترامها وعلى الأخص من ذلك: مبادئ العدالة والمساواة واحترام حقوق الإنسان ومبدأ عدم رجعية القرارات الإدارية ومبدأ عدم جواز الجمع بين العقوبات الإدارية ومبدأ كفالة حق المتهم في الدفاع عن نفسه.

المبحث الثالث

ماهية إدارة عمليات الحج والعمرة ومحاورها وأهميتها وطبيعتها:

من المعروف في علم الإدارة العامة أن الدولة تتكون من مجموعة وزارات تابعة لسلطة سياسية عليا وخاضعة لقوانين وأنظمة ولوائح عامة ومشاركة ومن المعلوم أن كل وزارة في حكومة الدولة تمارس سلطات واختصاصات ومهام ومسؤوليات منوطة بها ومحقة لخطط وبرامج وسياسات^(١) الدولة وترمي الإدارة العامة في الدولة إلى توجيه الجهود الجماعية لمختلف الوزارات والهيئات والمؤسسات التابعة لها على اختلاف مستوياتها، وحشد هذه الجهود نحو تحقيق سياسات الدولة.

(١) السياسات: أحد مكونات عملية التخطيط وهي: مبادئ سلوكية ترشد العاملين للوصول إلى الأهداف وتحدد الوسائل التي تعتمدها الأجهزة الحكومية في تحقيق أهدافها.

ومن الثابت أن الإدارة تقف بقوة وراء كل نجاح يحققه أي جهاز إداري، فإن نجاح أو فشل أي جهاز إداري يفسره تخلف أو تقدم أساليب الإدارة فيه، ومن هذا تبرز الحاجة إلى التطوير الإداري المستمر لأجهزة الدولة الإدارية، لتوفير نظام إداري كفء قادر على استخدام الموارد المادية والبشرية، استخداماً أمثل يضمن تحقيق الكفاية والفاعلية ويعمل على تجنب الإسراف والهدر والفوضى، ويحرص كل الحرص على المحافظة على الموارد المتاحة من أجل تحقيق الأهداف التي تنشدها الدولة من كل جهاز إداري.

تعريف إدارة عمليات الحج والعمرة: يمكن النظر إلى إدارة عمليات الحج والعمرة من ثلاث زوايا هي:

- ١- من زاوية كونها هيئات ومؤسسات تمارس نشاطاً وتتولى مهاماً ذات صلة بشئون الحج والعمرة أو بشئون الحجاج والمعتمرين مثل:
 - أ- إدارة تسجيل المتوفين من الحجاج والمعتمرين وضبط مخلفاتهم.
 - ب- إدارة مرافقي الحجاج والمعتمرين بالمسجد الحرام من سائقي عربات السعي وحاملي الشباري ومشرفي سقيا ماء زمزم.
 - ج- إدارة شئون المطوفين ومشايخ الجاوا.
 - د- إدارة الترخيص لممارسة خدمة حجاج الداخل.
 - هـ- إدارة ناقلي الحجاج والمعتمرين إلى المملكة وإعادةهم إلى بلادهم.
 - و- إدارة هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة إلى غير ذلك من الإدارات.
- وتعرف من هذه الزاوية بأنها: مجموعة القواعد النظامية التي تحدد تشكيل واختصاصات وسلطات هذه الهيئات.

- ٢- كما يمكن النظر إلى إدارة عمليات الحج والعمرة من زاوية النشاط والأعمال والمهام والمسئوليات والاختصاصات المنوطة بكل إدارة، أي من زاوية العمليات الإدارية ذاتها.
- وتعرف بأنها: مجموع النشاط والأعمال المنوطة بالإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة.

٣- وأخيراً فإنه يمكن النظر إلى إدارة عمليات الحج والعمرة من زاوية كونها علم أو مقرر دراسي لطلاب الماجستير بكلية إدارة الأعمال، وفي هذه النظرة تكون إدارة عمليات الحج والعمرة علماً يتم تدريسه له قواعده ومناهجه وعلاقاته الإنسانية، يحاول وصف وتفسير البناء والنشاط الإداري لإدارات الحج والعمرة وأساليب العمل فيها وسبل تطويرها، ويرمي إلى وصف وشرح بنية ومهام الأجهزة التي يوكل إليها خدمة الحجاج والمعتمرين ورعاية شئونهم، سواء حال خضوعهم للقواعد النظامية واللائحية، أو حال تأثرهم بأفكارهم الدينية وتكوينهم الاجتماعي أثناء ممارستهم لواجباتهم الوظيفية.

إدارة عمليات الحج والعمرة إذن تتعلق بإخراج وإنجاز موسم حج ناجح بكل المقاييس السياسية والإدارية والصحية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية، وتهدف إلى تحقيق مصلحة عامة للدولة السعودية ولضيوف الرحمن وإلى تحقيق ربحية معنوية سياسية للمملكة، ووضعها في مصاف الدول المتميزة بالقوة الناعمة ذات التأثير العقدي والفكري والسياسي عند كافة ضيوف الرحمن، وهي في ممارستها لنشاطها تستعين بوسائل وآليات وعناصر العمل الإداري والمبادئ الإدارية التي تحددها النظريات الإدارية في مجالات العمل التخصصي المتنوعة.

محاور إدارة عمليات الحج والعمرة:

تدور محاور عمليات إدارة الحج والعمرة بمعانيها وزواياها الثلاثة المتقدمة حول جملة من المحاور من أهمها:

- ١- أنها طريق لخدمة ضيوف الرحمن وتيسير أداء المناسك لهم.
- ٢- أنها نشاط موجه نحو تنسيق الجهود البشرية بغية الوصول إلى أرقى مستوى من النجاح لموسمي الحج والعمرة بكفاءة استخدام للإمكانات المادية والبشرية المتاحة.
- ٣- أن نجاح إدارة هذه العمليات يتوقف على عاملين مهمين هما:
 - أ- اتصاف رجال الإدارات المركزية والفرعية لعمليات الحج والعمرة بالرشد الإداري في توجيه الجهود والإشراف عليها وتحفيز المرءوسين من أجل الوصول إلى الأهداف المنشودة.

ب- تجاوب ضيوف الرحمن واستجابتهم للتوجيهات غير التعسفية لرجال الإدارة بما يحقق الصالح العام. وعليه:

فإن مصطلح إدارة عمليات الحج والعمرة إنما يعني تضافر جهود الطرفين المشار إليهما (جهات الإدارة وضيوف الرحمن) في التنفيذ المحكم والدقيق لسياسات وبرامج وخطط وتدابير الحكومة السعودية لإنجاح موسمي الحج والعمرة.

المدلول الخاص لمصطلح عمليات الحج والعمرة:

يدل هذا المصطلح على شموله لجميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة للحكومة السعودية من وراء تنظيمها وإشرافها على حشود الحجاج والمعتمرين من لحظة وصولهم إلى الأراضي السعودية إلى لحظة مغادرتهم مثل الاستقبال والتفويج والترحيل والتسكين والإعاشة والصحة وغيرها من أنواع النشاط الخدمي الذي يتزايد طلب الحجاج والمعتمرين عليه: أي أن هذا المدلول الخاص يشمل كل عمليات تنظيم الإدارات الحكومية المعنية بشئون الحج والعمرة، وكل عمليات إدارة الموارد المخصصة لتقديم الخدمات لضيوف الرحمن، وكل عمليات إدارة وتوجيه وتنظيم حشود الحجاج والمعتمرين في تفويجهم وتسكينهم وترحيلهم وإعاشتهم ورعايتهم أمنياً وصحياً.

إن هذا المصطلح باختصار يعني العمليات التي تترجم بواسطتها سياسات وبرامج وخطط وتدابير الحكومة السعودية إلى واقع مادي ملموس من خلال منظومة الأفكار والرؤى والتوجهات والخبرات التي يتمتع بها رجال الإدارات المعنية ومنظومة القوانين واللوائح الحاكمة لنشاطهم.

أهمية إدارة عمليات الحج والعمرة: تنبع هذه الأهمية من الوجوه التالية:

١- من اعتبار الإدارة المقوم الرئيس لنجاح أي عمل جماعي ولتحقيق أية أهداف مشتركة، فالإدارة عمل مختلف عن سائر الأعمال والوظائف إنها نسيج من العلاقات الإنسانية،

تستلزم مهارات خاصة وشخصيات متفردة تتمتع بالمثالية والنزاهة والشفافية والمصادقية، إنهما وظيفة احترافية مبنية على احترام التخصص والنظام ومسئولية الأداء، فإن جوهر المدير الناجح لا يكمن في مقدار راتبه أو علو رتبته الوظيفية وإنما يكمن في مدى قدرته على تحمّل المسؤولية ومقدرته على الإنجاز.

ألا وإن الإدارات المنوط بها مسؤوليات شئون الحج والعمرة في أمس الحاجة إلى الإدارة الاحترافية باعتبارها إدارات خدمية يتوقف نجاح موسم الحج والعمرة في كل عام عليها.

وقد أصبح الحج والعمرة يعتمد في نجاح موسمهما على الإداريين الأكفاء في قيادة مؤسساته وإداراته بعيداً عن البيروقراطية^(١) والأرستقراطية وأصبحت إدارة عملياته شيئاً محورياً يحتاج إليه وإسهاماً ضرورية في نجاحه.

المبحث الرابع:

الوظائف الإدارية الرئيسية لإدارات عمليات الحج والعمرة:

من أهم الوظائف الإدارية المنوطة بأجهزة إدارات الحج والعمرة الوظائف التالية:

(أ) التخطيط^(٢) الهادف إلى زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين لتلبية الطلب الإسلامي العالمي للمسلمين على أداء الفريضتين والذي يستلزم وضع الخطط المستقبلية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لزيادة الطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وزيادة الطاقة الاستيعابية للفنادق والدور والمسكن اللازمة لإقامة الحجاج والمعتمرين وزيادة الطاقة الإنتاجية للاقتصاد السعودي لمواجهة الزيادات المتتابة في الطلب الكلي على السلع والخدمات، وكل هذا يستلزم تخطيطاً دقيقاً ومتوازناً وتنبؤاً بالمستقبل.

(١) البيروقراطية: مصطلح يعني في أصل وضعه التدرج الهرمي للسلطة وتقسيم العمل والالتزام بإجراءات ومتطلبات العمل ووجود قواعد تحدد الحقوق والواجبات والاحتياجات والمسؤوليات، ولكن شاع استخدامه في التعبير عن التعسف في تطبيق القوانين واللوائح تطبيقاً حرفياً جامداً لا مرونة فيه.

(٢) التخطيط يعني: وضع الخطط المستندة على المعلومات الصحيحة لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية مستقبلية على ضوء الظروف المتوقعة وبأفضل صورة ممكنة.

فالتخطيط باختصار هو حسن التدبير لمواجهة احتمالات ومخاطر المستقبل وهو يستلزم التحديد الدقيق للأهداف المتغيّاة والمتوخّاه، وتحديد الوسائل والطرق والأدوات اللازمة لتحقيق الأهداف المبتغاة وترجمتها من إطارها النظري إلى الواقع العملي الفعلي، كما يستلزم أن تملك الإدارة أكبر قدر من البيانات والإحصائيات المتعلقة بالإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الخطة الموضوعة سنوياً لنجاح موسم الحج والعمرة فيما يتصل بطاقة الاقتصاد السعودي على إنتاج السلع والخدمات التي يكثر طلب الحجاج والمعتمرين عليها، وحجم الواردات المطلوبة من هذه السلع والخدمات وفيما يتصل بأسواق تداولها والخدمات المالية والمصرفية والاتصالات الدولية، التخطيط باختصار إنما هو وسيلة لتحقيق غايات متعددة، وليس غاية في ذاته وهو إحدى الوظائف الرئيسية لجهات الإدارة، ولوجوده أهمية بالغة في إدارة عمليات الحج والعمرة ومن دواعي وجوده في عمليات الحج والعمرة ومزاياه ما يأتي:

١- أنه أحد عوامل التخلص من المشاكل والعقبات المعيقة لأداء الفريضة.

٢- أنه يمكن جهات الإدارة من التنبؤ بالاحتياجات البعيدة لضيوف الرحمن.

٣- أنه يمكن من استخدام الموارد المادية والبشرية بأقصى كفاءة ممكنة.

(ب) أما الوظيفة الرئيسية الثانية لإدارة عمليات الحج والعمرة فهي التنظيم^(١) أي تنظيم الأجهزة الإدارية التي تتولى تنفيذ الخطط والبرامج الموضوعة لإنجاح موسمي الحج والعمرة، ويقوم التنظيم على أساس التنسيق بين جهود الأفراد داخل كل إدارة فرعية على حدة، ثم التنسيق بين أنشطة الإدارات مجتمعة بقصد تحقيق أهداف وسياسات الحكومة السعودية في إنجاح موسمي الحج والعمرة بأعلى كفاءة وأقل تكلفة مالية ممكنة، فهو إذن عمل إداري ينم عن وعي وإدراك من أجل تحقيق أهداف معينة، ويهدف التنظيم في إطار إدارات عمليات الحج والعمرة إلى ما يأتي:

(١) التنظيم هو: عملية توزيع السلطات والمسؤوليات على الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة والتنسيق بين كافة العاملين فيها بما يضمن تحقيق أقصى درجة ممكنة من الكفاية في تحقيق الأهداف.

١ - تجنب الازدواجية في أعمال الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة بحيث لا تقوم بالعمل الواحد أكثر من إدارة واحدة.

٢ - تحديد مناطق السلطة والمسئولية في كل إدارة حتى يمكن مراقبة نشاطها وإنجازاتها وتبين نواحي قصورها وأسباب عجزها.

٣ - السماح بالتخصص في إنجاز الأعمال والمهام والمسئوليات داخل كل إدارة.

٤ - توزيع السلطات والمسئوليات بين الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة بحيث لا تتحمل أي إدارة مسئولية عجز أو فشل إدارة أخرى.

٥ - فتح قنوات الاتصال بين الإدارات بما يساعد على تفهم التعليمات الصادرة إليها من جهات الإدارة العليا، وبما يسمح بالعمل بين الإدارات بروح الجماعة الواحدة التي تسعى إلى تحقيق هدف مشترك.

(ج) التوجيه^(١): وهو الوظيفة الثالثة في العمليات الإدارية للحج والعمرة والتي تعكس حسن أو سوء أداء هذه العمليات، ويتولى التوجيه كل مدير إداري في إدارته عن طريق إعلام مرؤوسيه وإرشادهم وحفزهم وقيادتهم نحو تحقيق أعمال الإدارة وأهدافها، ويتطلب التوجيه بوصفه عملاً إدارياً عدداً من المتطلبات من أهمها:

١ - توزيع الواجبات والمهام والمسئوليات بين أفراد الإدارة.

٢ - شغل المراكز الإدارية بأفراد يمتلكون كفاءات ومؤهلات متناسبة مع واجبات وظائفهم.

٣ - التواصل المستمر بين المدير ومرؤوسيه لتبادل الرأي معهم وتعليمهم وإرشادهم وحثهم على التصرف طبقاً للخطة المرسومة وتحقيقاً للأهداف الموضوعة مسبقاً.

٤ - توفر الخبرة الكافية لدى المدير بظروف وسياسات العمل في إدارته وتمتعه بقدرات إرشادية متميزة، تمكنه من إرشاد وتوجيه مرؤوسيه.

٥ - تجنب المدير الإسراف في التهديد والوعيد والرقابة الصارمة وتوقيع الجزاءات القاسية على المرؤوسين واستبدال ذلك بنظام معتدل ومتوازن للمكافآت المرتبطة بإنجاز الأعمال والمهام.

(١) التوجيه هو: عملية قيادة المرؤوسين والإشراف عليهم والاتصال بهم وتحفيزهم من أجل بذل أقصى الجهود، وتنسيق جهودهم الجماعية لتحقيق الأهداف المحددة.

أدوات التوجيه: وهي تعني الوسائل والأساليب التي يستخدمها المديرون للتأثير على مرءوسيههم وحفزهم وإرشادهم في العمل، وأكثر هذه الوسائل ذكراً على ألسنة علماء الإدارة العامة ثلاثة هي:

- ١ - القيادة. ٢ - الدوافع الذاتية لدى العامل. ٣ - التواصل بين أفراد الإدارة.
- أما القيادة فهي: امتلاك المدير للمهارات اللازمة للتأثير في مرءوسيه أو هي: مجموعة السمات والخصائص الشخصية التي يتمتع بها المدير والتي يستطيع من خلالها توجيه وضبط سلوك واتجاهات مرءوسيه. أو هي:
- مجموعة المهارات والخبرات التي يتفوق بها المدير، والتي يستحق أن يطلق عليه بسببها وصف القائد.

سمات أو مواصفات المدير القائد: حتى يوصف المدير بهذا الوصف لابد وأن يمتلك خمسة أنواع من القوى التأثيرية هي:

- ١ - القوة التأديبية: أي القدرة على توقيع الجزاء المناسب على المرءوس المقصر في العمل أو المخالف لأوامر وتوجيهات رؤسائه.
- ٢ - القوة التحفيزية: أي القدرة على حفز المرءوسين على زيادة نشاطهم وإنجازهم مادياً أو أدبياً بمنحهم المكافآت المجزية أو الثناء عليهم ومنحهم شهادات التقدير، أو الاعتراف لهم بسرعة ودقة الإنجاز.
- ٣ - القوة الرسمية: أي القدرة على فرض الذات وتنفيذ القرارات من خلال ما يتمتع به المدير من سلطات مستمدة من مركزه الوظيفي.
- ٤ - القوة المهنية التخصصية: أي القدرة التي يستمدّها المدير مما يتمتع به من كفاءة ومهارة وخبرة تفوق على ما يتمتع به مرءوسيه.
- ٥ - القوة الكريزمية: أي القدرة التي يستمدّها المدير من جاذبيته الشخصية وتمتعّه بحب وقبول مرءوسيه له وعدم نفرتهم منه لقوة شخصيته وذكائه وحسن أسلوبه في الحديث

وأخذه بزمَام المبادأة وعدم تنصّله من المسئولية وعدم استبداده بالرأي وقبوله للرأي الآخر ومرونته في اتخاذ القرارات وفي تنفيذها.

وأما الوسيلة الثانية من وسائل التوجيه وهي الدوافع الذاتية التي يتمتع بها الموظف أو العامل فإنها تعني: مدى رغبة الموظف أو العامل داخلياً في العمل والإنجاز وبذل النشاط من أجل تحقيق أهداف الإدارة، إنها تعني القوى المحركة والدوافع الداخلية والمؤثرات السلوكية الباعثة والمرغبة في النشاط والإنجاز، أو هي: تجرّد الموظف أو العامل من الاضطراب البدني أو النفسي، المثبّط له عن العمل والإنجاز والمثير لديه الرغبة في الكسل واللامبالاة والتهرب من تحمل المسئولية والعدوانية تجاه زملائه والتبرير لكل فشل يحققه، واتهام الآخرين بما عنده من الموصفات.

وأما الوسيلة الثالثة من وسائل التوجيه وهي التواصل أو الاتصال بين أفراد الإدارة فإنها تعني: استخدام جهة الإدارة لأدوات فعالة تحقق ما يلي:

- ١ - توجيه الأعمال الداخلية في المؤسسة أو المنظمة وتقرير المعلومات والمفاهيم.
 - ٢ - تحديد واجبات كل فرد ومسئوليّاته واختصاصاته.
 - ٣ - نقل أوامر وتوجيهات الرؤساء إلى المرءوسين في مواقعهم.
 - ٤ - توفير كافة المعلومات للمديرين عن مشاكل العمل ومعوقات تنفيذ الخطط والبرامج.
 - ٥ - تبادل المعلومات والخبرات بين أفراد المنظمة ونقل الأفكار والآراء.
- وكل ذلك يتم إما عن طريق الهاتف، أو التعميمات المكتوبة أو عبر الواتساب أو التويتر أو وسائل التواصل الإلكتروني الأخرى، أو عبر المراسلين من الموظفين والعمال الوسطاء بين المرسل والمرسل إليه للرسائل المكتوبة وقد يكون الاتصال داخلياً يتم داخل حدود المؤسسة أو المنظمة وبين أفرادها من جانب مستويات الإدارة الدنيا صعوداً إلى المستويات الإدارية العليا أو من جانب القيادات الإدارية العليا نزولاً إلى المستويات الأدنى، أو من جانب المستويات الإدارية المتساوية في الدرجة الوظيفية أي بين أفرادها، كما أن الاتصال قد يكون شخصياً أي

في مواجهة المدراء بعضهم لبعض وقد يكون رسمياً من خلال المكاتبات الرسمية، كما قد يكون الاتصال خارجياً أي بين المؤسسة أو المنظمة وبين الجهات الإدارية الأخرى ذات الصلة بأعمال أو بنشاط المؤسسة، كما قد يكون الاتصال من خلال التعميمات والنشرات والتقارير والصحف والمجلات، حيث تؤدي تكلفة الاتصال والوقت المسموح له إلى هذا التنوع.

(د) الرقابة^(١): إذا كانت وظيفتا التخطيط والتنظيم تختصان بتحديد أهداف جهة الإدارة، وتوفير الموارد المادية والبشرية الكافية لتحقيق هذه الأهداف فإن وظيفة الرقابة تختص بالتحقق بالتنفيذ الفعلي والواقعي لأهداف وسياسات وخطط وبرامج جهة الإدارة المعنية، والتحقق من أن هذا التنفيذ قد تم وفقاً لإجراءات نظامية سليمة خالية من أية انحرافات، وتحديد المسئول عن الانحراف ووجوهه وجسامته ودرجة خطورته.

وذلك حيث تمثل الرقابة جرس الإنذار والتنبيه إلى الانحرافات المتوقعة وأداة لمنع هذه الانحرافات وتجنب آثارها قبل وقوعها وفقاً للقواعد النظامية المعمول بها وذلك فضلاً عن كونها أداة للسلطة الآمرة في تنفيذ الأعمال المرسومة في الخطة وأداة لقياس أداء المرءوسين وتصحيح أخطائهم، والكشف عن أوجه القصور والمخالفات قبل استئثار وتفاقم آثارها السلبية، إضافة إلى كونها أداة لتقدير نوع الإجراء النظامي الذي يلزم اتخاذه ضد المخالف للحد من مخالفاته وانحرافاته وأخطائه مستقبلاً.

أهمية الرقابة في العمليات الإدارية: تبدو هذه الأهمية من الوجوه التالية:

- ١ - مراجعة إنجازات جهة الإدارة وقياس ما تم إنجازه من أهداف الخطة المرسومة.
- ٢ - تصحيح مسار الأخطاء والانحرافات الإدارية.
- ٣ - التأكد من سلامة تنفيذ أهداف الخطة والوقوف على مدى التزام الأفراد بها.

(١) الرقابة هي: عملية إدارية تهدف إلى قياس الأداء ومعرفة مدى التقدم في تحقيق الأهداف المحددة وتصويب الأخطاء واكتشاف الانحرافات وتصحيحها واقتراح التدابير اللازمة لمنع حدوث الانحرافات والأخطاء.

- ٤ - معالجة أوجه الخلل والقصور في أداء الأفراد وتصويبها.
- ٥ - إعادة النظر في الأهداف المستحيلة التنفيذ الفعلي لها، والتي لا يرجع عدم تنفيذها إلى قصور العاملين في جهة الإدارة.
- ٦ - النظر في إمكانية إعادة تأهيل وتدريب العاملين لرفع كفاءتهم التنفيذية في مواجهة الأهداف الصعبة التنفيذ.
- ٧ - إزالة التعارض والتداخل في الاختصاصات والمسؤوليات، ومنح كل صاحب صلاحية السلطة الكافية التي تتناسب مع مسؤوليته وذلك بما لا يؤدي إلى تسلطه أو استبداده في التعامل مع مرءوسيه.

(هـ) الوظيفة الخامسة لجهات إدارة العمليات: القيادة والتنسيق:

تعتبر القيادة الإدارية الكفاءة والفعالة، معيار التمييز الرئيسي بين جهة الإدارة الناجحة وجهة الإدارة الفاشلة، وتعتبر ندرة القيادات الإدارية الكفاءة في الدول النامية أحد المعوقات الرئيسية لنهضتها وتقدمها، وترجع ندرة القيادات الإدارية الكفاءة في الدول النامية إلى العوامل التالية:

- ١ - ندرة الأفراد المؤهلين لتحمل مسؤوليات وأعباء المراكز القيادية الهامة.
- ٢ - ندرة الأفراد القادرين على تحقيق وإنجاز الأهداف المرسومة.
- ٣ - ندرة الأفراد القادرين على حسن قيادة مرءوسيه وحفز همهم ونشاطهم.
- ٤ - ندرة الأفراد الذين حصلوا القسط الوافر من التعليم والتدريب والتأهيل على القيادة والتوجيه وتراكمت لديهم التجارب والخبرات وتكونت عندهم البصيرة والرؤية والتقييم الموضوعي للمشكلات.
- ٥ - كثرة الأفراد المقتنعين بأن القيادة الإدارية تسلط واستبداد بالرأي.

أنواع القيادة:

- ١ - القيادة الأوتوقراطية: وهي التي ينفرد فيها المدير بوضع السياسات واتخاذ أغلب القرارات بمعرفته أو بتوجيهه المباشر.

٢- القيادة الديمقراطية وهي التي يكون للمدعويين فيها دور في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل في الإدارة.

٣- القيادة غير الموجهة وهي التي يفوض فيها المدير بعض مرءوسيه في اتخاذ القرارات بحرية تامة، ويصبح فيها في حكم المستشار.

٤- القيادة المتساهلة: وهي التي يغلب عليها التسبب والهزل وانخفاض الأداء.

القيادة والسلطة الرئاسية الرسمية الهرمية:

تعتبر السلطة الرئاسية الرسمية الهرمية إحدى آليات القيادة، وذلك بما تمنحه للمدير الإداري من حق إصدار الأوامر والنواهي ومن حق منح الثواب وتوقيع الجزاء على المخالفين لأوامره ونواهيه، وبما تمكنه من توجيه ومراقبة العمل داخل إدارته ومن حيث كونها الأساس القانوني لإخضاع العاملين في الإدارة لإرادة وتوجيه مديرهم.

غير أن السلطة وحدها في علوم الإدارة الحديثة غير كافية لخلق القيادة الإدارية الكفوءة والناجحة، إذ لابد وأن يتضافر معها، اقتناع العاملين في جهة الإدارة بكفاءة ونزاهة مديرهم، وشعورهم بالانتماء والولاء والإخلاص لإدارتهم وقناعتهم بقدرة المدير على قيادتهم وعلى تحقيق أهداف الإدارة من خلال حسن التوجيه والتنظيم والتنسيق والرقابة، وعلى ذلك:

فإن هناك فرقاً بين القائد الإداري الناجح وبمجرد الرئيس الإداري الموظف فالرئيس الإداري الموظف هو من يرتقي إلى درجته الوظيفية بحكم أقدميته في العمل ويمنح السلطة الإدارية من الجهات الإدارية الأعلى، ويكون مفروضاً على موظفي إدارته. أما القائد الإداري فإنه شيء مختلف، إنه يستمد سلطته الحقيقية من قدرته على التأثير والإقناع واستمالة ورضا مرءوسيه ومن كفاءته ونزاهته وقدرته على الإنجاز وحسن تديره وتوجيهه وهو لا يستخدم سلطته الآمرة أو الزاجرة إلا في المواضع الصحيحة لاستخدامها وتراه ينخرط في تألف ومودة مع مرءوسيه، يواسيهم في الشدائد ويهنئهم في المسرات ويقدم العون للمحتاج منهم، ويخلق مظاهر الصداقة والعون معهم ويشركهم في اتخاذ القرارات، ولا يعزل عنهم في مكتبه المكيف

مكتفياً بإصدار الأوامر والقرارات والتعليمات، إنه القائد الذي يعرف فن التأثير على مرءوسيه وتوجيههم بعد الحصول على ولائهم وطاعتهم، ولا يستخدم مظاهر السلطة الممنوحة له إلا عند الضرورة، ويكفيه فقط مجرد التلويح بها في غير أوقات الضرورة.

أبرز صفات القائد الإداري الناجح: يتميز القائد الإداري الناجح بالصفات التالية:

- ١- إشراك المساعدين والمرءوسين في اتخاذ القرارات التسييرية للإدارة.
- ٢- عدم التردد أو التأخر في اتخاذ القرارات الهامة والمصيرية.
- ٣- القيادة الجماعية التي تستمد قوتها من القبول الطوعي للقرارات من جانب المرءوسين.
- ٤- تجنب التسلّط والاستبداد والإعجاب والانفراد بالرأي وقبول الرأي الآخر.
- ٥- المرونة في الأداء والتمتع بهدوء الحوار والاستقرار النفسي والسلوكي.
- ٦- عدم التهرب أو التنصّل من تحمل المسؤولية وتجنب إلقاء التبعات على الغير.
- ٧- المثابرة والإصرار على تحقيق النجاح وأخذ زمام المبادرة في إنجاز الأعمال.
- ٨- القدرة على تحليل المواقف وتقييم المشكلات والاجتهاد في إيجاد الحلول المناسبة لها.
- ٩- الشفافية والوضوح في الطروحات والمناقشات والقرارات والحكم على المرءوسين.
- ١٠- القدرة على صنع واتخاذ وتنفيذ القرارات وعلى الحزم والحسم الإداري.
- ١١- نقاء الخلق والسريّة والفطرة وحسن السلوك والعدل في التعامل.
- ١٢- إدراك وتقدير الفروق الفردية بين الموظفين ومعاملتهم وفقاً لقدراتهم.
- ١٣- الاستعانة بأهل الخبرة الفنية والإفادة من مهارات الآخرين.
- ١٤- القدرة على تهيئة المناخ المناسب للعمل والإنجاز وتحقيق الأهداف.

التنسيق كعنصر من عناصر العملية الإدارية وعمل من أعمال القيادة الإدارية:

يمكن تعريف التنسيق بأنه: التوفيق بين نشاط الإدارات الفرعية وبين أفراد الإدارة الواحدة بما يحقق توحيد الجهود وبناء هيكل إداري متكامل وبما يضمن تحقيق وحدة النشاط في اتجاه تحقيق هدف مشترك، وبما يكفل عدم التعارض أو التناقض أو الازدواجية في نشاط أفراد الإدارة.

أو أنه باختصار يعني: إزالة التعارض والتضارب والازدواجية بين أنشطة أفراد الإدارة الواحدة، وبين أنشطة الإدارات الفرعية المتنوعة، بحيث يتم هذا النشاط في تجانس وتعاون. وقد أصبح التنسيق في ظل الإدارة الحديثة مبدءاً إدارياً مهماً في تحقيق السياسة العامة للدولة من جهة، وفي تحقيق التوافق وعمل الأفراد في الإدارة الواحدة كما أنه قد أصبح من أهم واجبات القيادة الإدارية التي يحقق من خلالها منع التعارض والازدواجية في العمل والتي يضمن بها إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف ولا تقتصر أهمية التنسيق على تنظيم وترتيب وتوزيع وتقسيم العمل داخل الإدارة الواحدة، بل تتعدى ذلك إلى تنظيم وترتيب العمل بين الإدارات المتنوعة وكم عانينا في الدول النامية من مشكلات عدم التنسيق بين أعمال الإدارات المسئولة في الوزارات المختلفة ومن ذلك على سبيل المثال أننا نجد أن إدارة الطرق تمهد بالأمس طريقاً، ثم تأتي إدارة الكهرباء أو الصرف الصحي أو التليفونات لكي تحفر هذا الطريق في اليوم التالي.

أهداف التنسيق: يحقق التنسيق جملة من الأهداف من أهمها:

- ١ - منع التعارض أو الازدواجية بين أنشطة الإدارة الواحدة والإدارات المتنوعة.
- ٢ - تحقيق أعلى درجة من الكفاءة في تحقيق وإنجاز أعمال جهة الإدارة وأهدافها.
- ٣ - منع حدوث ازدواج في الأنشطة الإدارية أو تنازع في الاختصاصات.

٤ - تكثيف وتوجيه جهود جهة الإدارة في إنجاز عملياتها وتحقيق أهدافها وتحقيق وحدة العمل والنشاط في اتجاه الهدف المرسوم.

مراجع الفصل:

- ١ - أ.د/ محمد قاسم القريوتي - مقدمة في الإدارة العامة - مكتبة الفلاح - الكويت ٢٠٠٦.
- ٢ - أ.د/ علي فلاح الضلاعين وآخرون - مبادئ الإدارة المالية - دار الأعصار - عمان/الأردن ١٤٣٨.
- ٣ - أ.د/ إسماعيل صبري مقلد - دراسات في الإدارة العامة - دار المعارف بمصر ١٩٧٣.
- ٤ - د/ أحمد حافظ نجم - مبادئ علم الإدارة العامة - دار الفكر العربي بالقاهرة ١٩٧٩.
- ٥ - أ.د/ سليمان الطحاوي - مبادئ علم الإدارة العامة - دار الفكر العربي بالقاهرة.
- ٦ - أ.د/ فؤاد العطار - مبادئ الإدارة العامة - دار النهضة العربية بالقاهرة ١٩٧٤.
- ٧ - أ.د/ إبراهيم درويش - الوسيط في الإدارة العامة - دار النهضة العربية بالقاهرة ١٩٨٨.

الفصل الثاني

طبيعة علم إدارة عمليات الحج والعمرة

تمهيد:

لما كان علم إدارة عمليات الحج والعمرة عبارة عن مجموعة نظريات معرفية ومفاهيم ومبادئ وأسس تعتمد عليها مجموعة الإدارات المركزية والفرعية التي تتولى رسم السياسات والتنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة والتوجيه، في كل ما يتصل بشئون الحج والعمرة، وتنفيذ برامج وسياسات وخطط الحكومة السعودية في الخروج بمواسم حج وعمرة ناجحة بالمقاييس الدولية لذلك: فإنه يمكن النظر إلى علم إدارة عمليات الحج والعمرة على أنه علم وفنّ فهو علم حقيقي بالمعنى الضيق لكلمة العلم يتعلق بنوع معين من المعرفة الإدارية ويتكون من قواعد علمية حقيقية مستخلصة من التجارب العملية، ويدرس أدوات الإدارات التنفيذية لشئون الحج والعمرة وكيفية استخدامها وأثرها على فعالية العمل الإداري، ويبحث في المسائل الإنسانية والتصرفات الفردية والجماعية للعاملين في الإدارات التنفيذية في مواجهة الحجاج والمعتمرين.

وهو فنّ يقوم على فكرة المهارة الشخصية للإداريين ودرجة نجاحهم في تطبيق مبادئ العلم وقواعده، ودقّتهم في تطبيق هذه المبادئ. وعليه:

فإن علم إدارة عمليات الحج والعمرة ينتمي إلى مجموعة العلوم الإنسانية ولكنه لا يمنع فيما يتعلق بطريقة البحث من اعتماده على التجارب والخبرات المتراكمة، والتي هي حجر الزاوية في العلوم الطبيعية، فتحليل الوقائع والأحداث الماضية، ودراسة المتغيرات المتعاقبة في سلوكيات وأعداد الحشود المتزايدة للحجاج والمعتمرين، وعلاقة كل ذلك بنتائجها، يمكن أن تفسر الظواهر الإدارية لهذا العلم تفسيراً علمياً سليماً، كما يمكن من خلالها استخلاص المبادئ العامة التي تدير دقة الظواهر الإدارية لتسخيرها فيما بعد للتحكم في الوقائع وإدراك

الغايات ومن هنا: فإن علم إدارة عمليات الحج والعمرة ذو صلة وثيقة بكل من: النظام (القانون) الإداري، وإدارة الأعمال، وهو ما سنبحثه في المباحث التالية:

- المبحث الأول: علم إدارة عمليات الحج والعمرة في إطار أنظمة الحج والعمرة.
- المبحث الثاني: علم إدارة عمليات الحج والعمرة في إطار علمي الإدارة العامة وإدارة الأعمال.

المبحث الأول

علم إدارة عمليات الحج والعمرة في إطار أنظمة (قوانين) الحج والعمرة:

لقد صدر في المملكة العربية السعودية عدد من الأنظمة (القوانين) المنظمة لشئون الحج والعمرة والتي تهدف إلى:

- ١- تحديد الإدارات والسلطات المسؤولة عن شئون الحج والعمرة وتحديد اختصاصات ومسؤوليات كل سلطة (إدارة).
- ٢- تنظيم عمل الأجهزة والجهات الإدارية المعنية بتنظيم وإدارة عمليات الحج والعمرة.
- ٣- تنظيم وترتيب مهنة الطوافة والمطوفين والوكلاء والزمازمة من حيث:
 - أ- تحديد شروط العمل في المهنة.
 - ب- بيان حقوق وواجبات العاملين فيها.
 - ج- تحديد الجهات الإدارية المسؤولة عن الإشراف عليها.
- ٤- بيان حقوق والتزامات الحجاج والمعتمرين وإجراءات قدومهم ومغادرتهم، وتنقلاتهم وإسكانهم ومحاسبتهم على مخالفاتهم غير الدينية، وكل ما يتعلق بأدائهم لمناسكهم وشعائهم في يسر وسهولة.

تنبيه مهم: تجدر الإشارة إلى أن أنظمة الحج والعمرة النافذة في المملكة لا علاقة لها بالقواعد والأحكام الشرعية الدينية المحددة لأركان وواجبات وسنن ومحظورات الحج والعمرة وإنما هي أنظمة إدارية خالصة تختص بتنظيم عمل الأجهزة والإدارات المختصة بإدارة شئون الحج والعمرة في داخل وخارج المملكة مثل:

وزارة الحج - هيئة مراقبة الحجاج والمطوفين والأداء والوكلاء والزمازمة وتقنين قواعد وإجراءات محاسبة ومعاينة وتأديب المخالفين من أفراد هذه الطوائف، وتقنين قواعد معاملة القادمين لأداء الفريضة من الخارج وقواعد خدمة حجاج الداخل، وتقنين القواعد المنظمة لما يتم تقديمه للحجاج والمعتمرين من الخدمات الصحية والأمنية والإعاشية، وتقنين القواعد المنظمة لشئون الإرشاد والإعلام، أما الأحكام والقواعد الدينية فإن مسؤولية بيانها تقع على عاتق علماء الدين وحدهم.

التعريف بأنظمة (قوانين) الحج والعمرة الصادرة والنافذة في المملكة:

أصدرت السلطة التنظيمية المختصة في المملكة زهاء ستة عشر نظاماً إدارياً خاصاً بتنظيم وإدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة، تم إلغائها ثلاثة منها وتعديل بعض نصوص باقية، والتي لا تزال سارية (نافذة) حتى الآن)، ويمكن تقسيم هذه الأنظمة بحسب أغراضها إلى خمس مجموعات رئيسية تشمل:

١ - أنظمة الشئون الأمنية.

٢ - أنظمة الشئون الصحية.

٣ - أنظمة التوعية والإرشاد والإعلام.

٤ - أنظمة الشئون الإدارية.

٥ - أنظمة خدمات الحجاج والمعتمرين والحرمين الشريفين.

وسوف نولي شرح هذه الأنظمة في خمسة مطالب على النحو التالي:

المطلب الأول

أنظمة الشئون الأمنية:

صدر حتى الآن في شأن تأمين سلامة الحجاج والمعتمرين والزوار وحمايتهم من المخاطر

تنظيمات ولائحة وقرارات من مجلس الوزراء بيانها كالتالي:

(١) تنظيم معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول للحج أو العمرة وغيرها، الصادر

بالمرسوم الملكي رقم م/٤٢ وتاريخ ١٨/١٠/١٤٠٤هـ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم

٢٠١ وتاريخ ٦/٨/١٤٠٤ والمعدل بالأمر الملكي رقم م/٩ وتاريخ ١/٥/١٤٢٠هـ. وقد

عنى هذا التنظيم بالأمر التالية:

١- إجراء التنسيق بين وزراء الداخلية والخارجية والحج والتجارة بشأن تنظيم تأشيرات الدخول

للمرغبين في الحج وفي أداء العمرة والزيارة.

٢- تحديد مدة صلاحية التأشيرات الممنوحة وشروط منحها.

٣- تحديد مدة إقامة الحاج أو المعتمر في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٤- تحديد الأعمال المحظورة على القادمين لغرض الحج أو العمرة وبخاصة المنع من العمل.

٥- حظر الإقامة في المملكة بعد انتهاء صلاحية التأشيرة الممنوحة.

٦- حظر ممارسة القادم لأداء الحج والعمرة لأية أعمال في جميع أنحاء المملكة وحظر تنقله خارج

نطاق المدينتين المقدستين، وبحيث يخاطب بهذا الحظر صاحب التأشيرة وجميع وسائل النقل

الداخلية.

٧- حظر إيواء المتخلفين في أي مكان بعد انتهاء صلاحية التأشيرة وحظر تشغيلهم أو التسرّ

عليهم أو تقديم أية مساعدات لهم.

٨- معاقبة كل من يخالف هذا الحظر بالسجن أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

٩- مصادرة واسطة النقل البرية في حالة تكرار المخالفة بناء على حكم قضائي.

(٢) اللائحة التنظيمية لمنع غير السعوديين من التعامل في مجال إسكان الحجاج والمعتمرين:

الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٣٠٣ وتاريخ ٢٣/١٢/١٤٢٦ والمنشورة بالعدد رقم ٤٠٨٦

من جريدة أم القرى بتاريخ ٣/٢/١٤٢٧هـ، وقد حلت هذه اللائحة محل اللائحة التنظيمية

لمكافحة السماسرة، المشار إليها في الفقرة (واو) من المادة ١٩ من ضوابط إسكان الحجاج،

الموافق عليها بالأمر الملكي رقم ٥٦٨/٨ وتاريخ ١١/٧/١٤١٠ وذلك بموجب نص المادة

١٣ من هذه اللائحة وقد عُنيت هذه اللائحة بالأمر التالية:

- ١- حظر تعامل بعثات الحج أو الوكالات أو الشركات السياحية مع غير السعوديين فيما يتعلق بإسكان الحجاج والمعتمرين والزوار.
 - ٢- حظر استئجار غير السعوديين لأي مبنى لغرض استغلاله لإسكان الحجاج والمعتمرين والزوار بمقابل أو بغير مقابل.
 - ٣- إلزام بعثات الحج والوكالات والشركات السياحية بالتعاقد المباشر مع السعوديين سواء كانوا ملاكاً أو مستثمرين أو مؤجرين.
 - ٤- إلزام المقيم غير السعودي الراغب في إسكان أحد أقاربه أو معارفه في مكة المكرمة أو المدينة المنورة القادم بقصد أداء الحج أو العمرة أو الزيارة بالحصول على موافقة من الجهة المختصة بوزارة الحج.
 - ٥- إسناد عمليات ضبط وإثبات المخالفات والمخالفين وإحالتهم إلى هيئة التحقيق والادعاء العام إلى لجان خاصة مرتبطة بأمر المنطقة.
 - ٦- اقتضاء نسبة ٣٥% من قيمة الإيجار كعقوبة من الأجنبي المخالف لالتزاماته السابقة مع ترحيله إلى بلده.
 - ٧- منح مكافآت لا تزيد على ٢٠% من الغرامات المحكوم بها لمن يبلغ من غير المختصين عن المخالفين لهذه اللائحة ما لم يكن مشاركاً في المخالفة.
- (٣) قرار مجلس الوزراء رقم ٣٤٤٥٧ وتاريخ ١٤٢٣/٨/٢٢ هـ: وهو خاص بمنح وزارة الحج اختصاصات ومسؤوليات وصلاحيات منح تأشيرة الدخول إلى المملكة لفئات المهنيين والحرفيين والعمال العاديين الذين يفدون لغرض العمل في موسم الحج أو العمرة مثل: الجزائريين والحمالين والحلاقين والسائقين والسباكين وغيرهم من الفئات التي يحتاج إليها سوق العمل ويزيد الطلب عليها في موسم الحج من أبناء الدول العربية والإسلامية.
- (٤) قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٦ المعروف بقرار المهمات والخدمات المنوطة بالجهات المشاركة في الحج. والذي تضمن ما يلي:

١- تعيين المهمات والخدمات الأمنية المشتملة على خطة أمن الحج وعلى الخدمات الأمنية والمرورية وسلامة الحجاج وخطط الطوارئ.

٢- تحديد الجهات الحكومية المشرفة على القيام بهذه المهمات والخدمات وحصرها في:

أ- وزارة الداخلية ممثلة في جميع قطاعات قوى الأمن الوطني الداخلي.

ب- إمارتي مكة المكرمة والمدينة المنورة.

ج- الحرس الوطني، والقوات المسلحة، ورئاسة الاستخبارات العامة.

د- المديرية العامة للجوازات ومهامها في إنهاء إجراءات دخول وخروج الحجاج ومنع تخلفهم.

هـ- القوات الجوية ومهامها في مراقبة تحرك الحجاج بين المشاعر وسلامة المخيمات من

الحرائق والكوارث ومواجهة أية مخاطر محتملة.

(٥) الأمر الملكي رقم م/٩ وتاريخ ١٤٢٠/٥/١. وقد تقدم أنه عدل بعض أحكام تنظيم

معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول الحج والعمرة الصادر بالمرسوم الملكي رقم

م/٤٢ وتاريخ ١٤٠٤/١٠/١٨ حيث قضى هذا الأمر بإضافة عقوبة مصادرة واسطة

النقل البرية التي يثبت استخدامها في نقل صاحب تأشيرة الحج والعمرة إلى أي مكان

بالمملكة خارج نطاق المدينتين المقدستين بشرط صدور حكم قضائي بالمصادرة.

أهم المراجع:

١- العقيد سعود بن عوده الرادادي - أمن الحج قبل العهد السعودي - دار المآثر للنشر

بالمدينة المنورة ١٤٢٢/١/٢٠٠١

٢- عبدالله عبدالمطلب بوقس - الأمن والأمان في ذكرى توحيد المملكة مجلة الحج السنة

٥١ جمادى الأولى ١٤١٧ أكتوبر ١٩٩٦.

٣- د/ إيناس الخالدي، د/ محمد الرحاحلة - قراءة في تاريخ أنظمة الحج والعمرة في صحيفة

أم القرى - كرسي الملك سلمان بن عبدالعزيز لدراسات تاريخ مكة المكرمة ٢٠١٥ م.

المطلب الثاني

أنظمة الشؤون الصحية والخدمات البيئية

لقد تضمن المرسوم الملكي الخاص بإنشاء وزارة الصحة، أمراً بإنشاء الإدارة العامة للخدمات الصحية للحج والعمرة، كما أعطى لمعالي وزير الصحة صلاحية رئاسة لجنة الحج الصحية، وصلاحية إنشاء لجنة التنسيق العام والمتابعة لمتطلبات الحج الصحية والتي تتولى مهام تنسيق جهود العمل بين القطاعات الصحية المختلفة في الإدارة وعمليات الإشراف والمتابعة لأعمال القطاعات والعمل على تذليل العقبات التي تواجهها، وكذا مهمة التنسيق مع الشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة، لكافة أعمال الحج. وتحقيقاً لهذه المهام:

فقد قسمت الإدارة العامة للخدمات الصحية للحج والعمرة أعمال الحج إلى قطاعات، و ١٩ لجنة عمل وذلك على النحو التالي:

- ١ - قطاع التخطيط والمعلومات لمتطلبات الحج الصحية ويتبعه أربع لجان.
- ٢ - قطاع الطب الوقائي والعلاجي والطوارئ ويتبعه خمس لجان.
- ٣ - قطاع الشؤون المالية ومراقبة مخزون الأدوية في المستودعات ويتبعه ثلاثة لجان.
- ٤ - قطاع التجهيز والتموين الطبي للمستشفيات والمراكز الصحية ويتبعه ثلاث لجان.
- ٥ - قطاع المشاريع والصيانة العامة ونظافة المباني والأجهزة الطبية ويتبعه لجنتان.
- ٦ - قطاع الإشراف على مشاركة طلاب المعاهد والكليات والخدمات العامة ويتبعه لجنتان وإذا تجاوزنا عن الأنشطة الإدارية البحتة التي تقوم بها هذه القطاعات واللجان التابعة لها، وعيننا فقط بحصر الخدمات والرعاية الصحية للحجاج والمعتمرين والزوار التي تقدمها قطاعات ولجان وزارة الصحة، فسوف نجدتها تشتمل على:

الخدمات والمنتجات التي تقدمها وزارة الصحة للحجاج والمعتمرين:

- ١ - إعداد ووضع خطط الطوارئ الصحية.

- ٢- التنسيق مع الخدمات الطبية بالجهات الحكومية الأخرى والجهات ذات العلاقة.
- ٣- التأكد من جاهزية مهبط الطائرات العمودية بالمواقع الصحية بالمشاعر المقدسة.
- ٤- التأكد من سلامة مخارج الطوارئ بالمواقع الصحية.
- ٥- التنسيق مع جمعية الهلال الأحمر السعودي لخطة نقل المرضى.
- ٦- تحضير وتجهيز المواد اللازمة لفريق الطب الميداني وتوفير المستلزمات بالحقائب الطبية المعدة.
- ٧- اختيار وسائل السلامة من الحريق في الأماكن الموضوعة فيها.
- ٨- وضع خطة العمل الوقائية لمكافحة العدوى بالمواقع الطبية.
- ٩- المشاركة مع الجهات المعنية لمراقبة صلاحية مياه الشرب للاستهلاك الآدمي.
- ١٠- الكشف عن خزانات المياه في المرافق الصحية والتأكد من مطابقتها للشروط وصلاحيتها للاستهلاك الآدمي.
- ١١- الإشراف على برامج التوعية الصحية والتنسيق مع مؤسسات الطوافة لإيصال هذه البرامج إلى الحجاج في مواقعهم.
- ١٢- متابعة برامج الاستقصاء الوبائي وأعمال منافذ المملكة البرية والبحرية والجوية الخاصة بعمليات الحجر الصحي، والإشراف على مختبر الصحة العامة.
- ١٣- متابعة التقارير الوبائية بالداخل والخارج ورفعها إلى معالي وزير الصحة.
- ١٤- متابعة تطبيق خطط وبرامج مختبرات بنوك الدم خلال موسم الحج والعمل على توفير التجهيزات والمواد التشغيلية اللازمة لها.
- ١٥- ضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة للحجاج حفاظاً على صحتهم.
- ١٦- رصد المشاكل والمعوقات التي تعترض عمل اللجان الصحية وحلها.
- ١٧- تأمين الأدوية وكافة لوازم الحج بالشراء المباشر.
- ١٨- الإشراف على مراقبة وحصر المخزون من الأدوية والمستلزمات الطبية في المستودعات.
- ١٩- مراقبة الأنظمة الخاصة بالمستودعات والمشتريات.
- ٢٠- الإشراف على تجهيز المستشفيات والمراكز الصحية بالتجهيزات الطبية.
- ٢١- الإشراف على وضع المواصفات للأجهزة الطبية المراد تأمينها.
- ٢٢- تحديد كمية الأدوية والمحاليل والمستلزمات الطبية المطلوبة للحج.

- ٢٣- تحديد احتياجات المختبرات من الأجهزة الطبية والمواد التشغيلية.
- ٢٤- الإشراف على تجهيز المطابخ ومراقبة الإعاشة والتغذية.
- ٢٥- متابعة النظافة وصيانة أجهزة المطابخ وتوزيع أخصائيو وفنيو التغذية التابعين للوزارة على المواقع بالمشاعر المقدسة بشكل يتناسب مع كل موقع.
- ٢٦- توفير الخدمات الطبية العلاجية للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- ٢٧- توفير الخدمات الوقائية في المنافذ في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر.
- ٢٨- الإشراف على البعثات الطبية.
- ٢٩- تشغيل مجمع الطوارئ بالمعيصم.
- ٣٠- توفير الخدمات الطبية الإسعافية لما قبل المستشفى من خلال الفرق الميدانية والمراكز الإسعافية وخدمات نقل المرضى والمصابين التابعة لجمعية الهلال الأحمر السعودي.
- الجهات المعنية بوزارة الصحة بتقديم الخدمات الصحية للحجاج والمعتمرين:**

إن وزارة الصحة السعودية ومن خلال الإدارة العامة للخدمات الصحية للحج والعمرة إذ تتولى تقديم هذه الخدمات الصحية للحجاج والمعتمرين، فإنها تقدمها بتضافر جهود العشرات من اللجان التالية والتي من أهمها:

- ١- لجنة التقييم والمتابعة.
- ٢- لجنة الحاسب الآلي والإحصاء.
- ٣- لجنة الطب الوقائي.
- ٤- لجنة الإشراف الطبي على المستشفيات والمراكز الصحية.
- ٥- لجنة الطوارئ.
- ٦- لجنة الإشراف الفني على المختبرات.
- ٧- لجنة الشؤون المالية.
- ٨- لجنة المشتريات ومتابعة تنفيذ العقود.
- ٩- لجنة مراقبة المخزون.
- ١٠- لجنة الأدوية واللوازم الطبية والمخبرية والتجهيزات.
- ١١- لجنة الإعاشة والتغذية.

١٢ - لجنة المشاريع الإنشائية والترميمية.

١٣ - لجنة الصيانة.

١٤ - لجنة القوى العاملة.

الخدمات المرتبطة بالخدمات الصحية التي تقدمها الجهات الحكومية المتعاونة مع وزارة الصحة:

هناك مجموعة من الخدمات البلدية المتعلقة بالنظافة العامة وصحة البيئة وسلامة المرافق العامة التي يستخدمها الحجاج والمعتمرون والزوار والتي تقدمها الجهات الحكومية ذات العلاقة بالحج والمتضافرة مع وزارة الصحة ومن أهمها:

- وزارة الشؤون البلدية.

- أمانتنا العاصمة المقدسة والمدينة المنورة.

- الهيئة العليا لتطوير مكة المكرمة والمدينة المنورة.

- الإدارة العامة للمشروعات التطويرية.

- مشروع تطوير منى والمشاعر المقدسة.

- وزارة النقل.

حيث تقوم كل جهة من هذه الجهات كل فيما يدخل في نطاق اختصاصاتها بتقديم

الخدمات البلدية والبيئية والمرفقية التالية:

١ - النظافة العامة والتخلص من النفايات.

٢ - مكافحة الحشرات الضارة والقوارض والهوم.

٣ - الحفاظ على صحة البيئة في المشاعر المقدسة وداخل الحرمين الشريفين.

٤ - مراقبة المطابخ والمطاعم والأسواق والكشف على المواد الغذائية.

٥ - صيانة الطرق والجسور والأنفاق وتنظيم المرور فيها.

٦ - نظافة المسالخ والمجازر وصيانة أجهزتها والإشراف عليها.

٧- تجهيز وصيانة خيام المشاعر المقدسة (عرفات - مزدلفة - منى).

٨- إنارة الطرق ودورات المياه ومواقف حجز السيارات.

٩- إزالة التعديات على مرافق الحج بمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة.

١٠- تنظيم وتنظيف المباسط والبرادات الموسمية.

الجهات المعنية بتقديم هذه الخدمات:

١- لجنة إسكان الحجاج.

٢- لجنة الكشف على المباني.

٣- لجنة متابعة ساحات الحرمين.

٤- لجنة إزالة التعديات والإحداثيات بالمشاعر.

٥- لجنة إزالة التعديات بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

٦- اللجنة الموسمية لتنظيم حركة المشاة.

٧- اللجنة الموسمية لتفويج الحجاج.

٨- اللجنة الموسمية لتشغيل قطار المشاعر.

٩- اللجنة الموسمية لمتابعة النقل الترددي.

١٠- لجنة جبل الرحمة الموسمية.

١١- اللجنة الموسمية لمتابعة النقل العام بالمشاعر المقدسة.

١٢- مشروع المملكة للاستفادة من لحوم الهدي والأضاحي.

١٣- وحدات الذبح بالمشاعر المقدسة والمسالخ بمكة المكرمة.

أهم المراجع:

١- خدمات وزارة الصحة في الحج لعام ١٤١٨ تقرير إعلامي من إعداد لجنة الإعلام بوزارة

الصحة، مطبعة مستشفى الملك فهد بجدة.

٢- مجلة الأمن والحياة العدد ٣٦٧ ذو الحجة ١٤٣٣ (مجموعة تحقيقات وتقارير).

٣- مجموعة بحوث الملتقى الوطني للسلامة والصحة المدنية ١٤٣٩/٢٠١٨ وزارة العمل

والتنمية الاجتماعية.

المطلب الثالث

أنظمة التوعية والإرشاد والإعلام

من أهم الأنظمة المنظّمة لشئون الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية أنظمة الدعوة والإرشاد الديني والتوعية الإسلامية والإعلام المتخصص، ويوجد في المملكة عدد من الأنظمة التي تتغيّا تحقيق هذه المقاصد منها:

(١) النظام الخاص بإنشاء وزارة الشئون الإسلامية والدعوة والإرشاد ويمكن التأريخ لهذا النظام على النحو التالي:

أ- في عام ١٤١٤ صدر الأمر الملكي رقم أ/٣ وتاريخ ١٤١٤/١/٢٠ بإنشاء وزارة الشئون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، وتم إنشاء وكالة للوزارة متخصصة في شئون الوقف تسمى باسم وكالة الوزارة لشئون الأوقاف.

ب- في تاريخ ١٤٣٧/٢/٢٦ صدر المرسوم الملكي رقم م/١١ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم ٧٣ وتاريخ ١٤٣٧/٢/٢٥ بنظام إنشاء الهيئة العامة للأوقاف، وفصل الأوقاف عن التبعية لوزارة الشئون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، وتم تعديل مسمى الوزارة إلى وزارة الشئون الإسلامية والدعوة والإرشاد.

(٢) قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ١٤٢٩/٢/٢٦ المتضمن تحديد المهمات والخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في خدمات التوعية الدينية والإرشاد الديني وفي خدمات التغطية الإعلامية والتوعية العامة.

الجهات ذات العلاقة بالتوعية الدينية والإرشاد الديني والتغطية الإعلامية والتوعية العامة للحجاج والمعتمرين والزوار:

١ - وزارة الشئون الإسلامية والدعوة والإرشاد.

٢ - وزارة الثقافة والإعلام.

٣ - الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

٤ - الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

وقبل أن نتناول الخدمات والمنتجات التوعوية والإرشادية والإعلامية لهذه الجهات يجدر بنا التعريف بالمقاصد البحثية التالية:

أولاً: تعريف الدعوة:

أورد العلماء المتخصصون في علم الدعوة، لمصطلح الدعوة تعريفين هما:

١ - تعريف الدعوة كمصدر للتبليغ والبيان لما جاء به الإسلام، حيث تطلق الدعوة ويراد بها

الدين الإسلامي ككل ومنه قوله تعالى: ﴿لَهُ دَعْوَةُ الْحَقِّ﴾ وقوله عز وجل: ﴿وَإِنَّكَ لَتَدْعُوهُمْ

إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ ﴿٧٣﴾﴾ وعليه:

فإنه يمكن تعريف الدعوة باعتبارها مصدراً للتبليغ والبيان بأنها: "حث الناس على الخير والهدى، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتبليغ الناس ما احتوى عليه الإسلام من عقيدة وشرعية وأخلاق وتهذيب وصرفهم عن المعاصي والضلالات".

٢ - تعريف الدعوة كعلم قائم على عناصر وأركان وعمليات دعوية، ويمكن تعريفها وفقاً لهذا

الاعتبار بأنها: العلم الذي يتضمن تبليغ الناس أوامر ونواهي ومبادئ وأحكام دعوة

الإسلام، وهدايتهم إليه قولاً وعملاً بأساليب ووسائل خاصة تتناسب مع ثقافة وإدراك

المدعوين ومتطلبات العصر وقضاياها، ومشكلاته ورؤية الإسلام في معالجتها، وذلك بما

يحصنهم ضد مخاطر الغزو الفكري الخارجي ويحميهم من الانحرافات والخرافات

والأباطيل^(١).

أما علم الدعوة كعلم له قواعده وأصوله ومناهجه وأساليبه ووسائله ومشكلاته

ومصطلحاته وعلاقاته وصلاته بسائر العلوم الشرعية فإنه يمكن تعريفه بأنه مجموعة القواعد

والأصول والمناهج والأساليب والمصطلحات التي يتوصل من خلالها إلى تبليغ رسالة الإسلام

(١) راجع في هذا المعنى. د/ محمد أبو الفتح البيانوني - المدخل إلى علم الدعوة - مؤسسة الرسالة دمشق ١٤٣٥،

إلى الناس وحثهم على الالتزام بأوامره واجتناب نواهيه.

ثانياً: تعريف الإعلام:

الإعلام في معناه اللغوي المطلق هو التبليغ والبيان وبث المعلومات وإذاعتها على الناس^(١) ومن معانيه: الأخبار، والتوجيه، والإرشاد.

أما في اصطلاح علماء الإعلام فقد وردت له جملة كبيرة من التعاريف منها:

- ١ - أنه تزويد الجماهير بالأخبار والحقائق والمعلومات الصادقة عن طريق وسائل خاصة.
- ٢ - أنه اطلاع الرأي العام في الداخل والخارج على ما يدور من أحداث ووقائع، وبث الثقافة والوعي بين صفوف الجماهير المتلقية للرسالة الإعلامية^(٢).

فيإذا أضيف الإعلام إلى الإسلام واستند في نظريته وتطبيقاته على مفاهيم القرآن والسنة، واستخدام وسيلة إعلامية دينية متخصصة مثل إذاعة القرآن الكريم أو قناة المجد للقرآن الكريم أمكن تعريفه بأنه^(٣).

"تزويد الجماهير بحقائق الدين الإسلامي المستمدة من القرآن والسنة، من خلال وسيلة إعلامية دينية متخصصة، بواسطة قائم بالاتصال لديه خلفية متعمقة في موضوع الرسالة التي تناولها، بغية تكوين رأي صائب يعي الحقائق الدينية، ويدركها ويتأثر بها في معتقداته وعباداته ومعاملاته أو هو:

نشاط اتصالي يستهدف توعية المسلمين بمبادئ وأحكام الإسلام وتوجيههم وإرشادهم وتبصيرهم بأمور دينهم وحثهم على التمسك بتعاليم الإسلام وتكوين رأي عام صائب لديهم يعي حقائق الدين ويعمل بها.

العلاقة بين الإعلام والدعوة: على الرغم من أن أحداً من علماء الدعوة أو من

(١) راجع المصباح المنير للفيومي - مطبعة بولاق/ مصر - ج ١ ص ٥٠٩.

(٢) د/ عبد الهادي محمود الزيدي - المسؤولية الإعلامية - دار النفائس عمان/ الأردن ٢٠١٥ ص ٦٤.

(٣) د/ طه أحمد الزيدي - المرجعية الإعلامية في الإسلام - دار النفائس عمان / الأردن في ٢٠١٠ ص ٤٤.

علماء الإعلام، لم يجمع بين العلمين في تعريف واحد لإظهار مدى التقارب بينهما إلا أن هذا التقارب لا يمكن إخفاؤه أو إنكاره، حتى وإن كانت بينهما جوانب اختلاف منها:

١- أن الإعلام في كافة مستوياته وصوره ومهما كان دقيقاً وموضوعياً وصادقاً ليس سوى ترجمة أمينة لواقع موجود بالفعل، أما الدعوة فإنها سعي حثيث وهادف لبناء واقع جديد وتنمية الواقع الموجود بالفعل في محاولة للوصول بالمسلم إلى الخيرية والكمال والرشد الأخلاقي.

٢- أن الإعلام هو التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وميولها واتجاهاتها أما الدعوة فهي إعادة لتشكيل هذه العقلية وإعلاء ميولها والتسامي بتوجهاتها بما يحقق التوازن والاستقرار المجتمعي ويبرز قوى الخير والبناء والسلام.

٣- يتسم مضمون نشاط رجل الإعلام بالتغير وعدم الثبات، من حيث كونه يهدف إلى تقديم الحقائق والمعلومات عن الواقع المتغير والأحداث المتجددة أما مضمون نشاط رجل الدعوة (الداعية) فثابت لا يتغير لأنه محكوم ومحدد بمبادئ وأحكام الدين مهما اختلف الزمان أو المكان^(١)، فالصدق هو الصدق والكذب هو الكذب والأمانة هي الأمانة من لحظة تشريعها والأمر بها إلى قيام الساعة.

ومع وجود هذه الفوارق بين الإعلام والدعوة في المنهج والهدف، إلا أن الرأي الراجح بين علماء الدعوة وعلماء الإعلام أن الدعوة جزء من الإعلام الديني الإسلامي ونمط من أنماطه وجناح من جناحيه، وذلك من حيث إن الإعلام الإسلامي في حقيقته إعلام ودعوة في آن واحد وتنحصر معايير التفرقة بينهما في:

أ) أن الدعوة إلى الإسلام رسالة إعلامية موجهة إلى غير المسلمين للدخول في الإسلام ودعوتهم إليه بالحكمة والموعظة الحسنة والجدال بالتي هي أحسن إعلاءً لكلمة الله ونشر دينه.

(١) راجع: د/ طه أحمد الزبيدي ص ٥٢ مرجع سابق.

ب) أن الإعلام الإسلامي جهود موجهة إلى المسلمين لأمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر وتحذيرهم من مغبة مخالفة حدود الله وأحكام شريعته. وبناءً عليه:

فإن الدعوة والإعلام الديني عنصران مكملان لبعضهما البعض، حيث يمثل الإعلام أداة الدعوة ووسيلتها في نشر دين الإسلام، فكل دعوة لها إعلامها، وكل رسالة دعوية لن تبلغ إلى غايتها إلا عن طريق الإعلام.

وذلك حيث كانت الدعوة إلى الإسلام أول مهام تبليغه إلى الناس وإعلامهم بمبادئه وأحكامه في الكثير من آيات القرآن الكريم ومن ذلك قوله تعالى: ﴿يَتَأْتِيهَا الرُّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ﴾ وفي قوله تعالى: ﴿وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ﴾ وقوله سبحانه: ﴿يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَجِيبُوا لِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ إِذَا دَعَاكُمْ لِمَا يُحْيِيكُمْ﴾ وقوله عز وجل: ﴿إِنَّمَا كَانَ قَوْلَ الْمُؤْمِنِينَ إِذَا دُعُوا إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ لِيَحْكُمَ بَيْنَهُمْ أَنْ يَقُولُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا﴾.

الخدمات والمنتجات الدعوية والإعلامية التي تقدمها الأطراف ذوي العلاقة في الحج والعمرة:

- ١- إبراز حقائق الإسلام بالحكمة والموعظة الحسنة.
- ٢- نشر القيم والفضائل الدينية في أوساط الحجاج والمعتمرين.
- ٣- تقوية الروابط والعلاقات الودية بين مسلمي العالم.
- ٤- الرد على أسئلة واستفسارات الحجاج والمعتمرين في كل ما يتصل بأداء مناسك الحج والعمرة وما يعترض حياتهم من مشكلات عامة وخاصة.
- ٥- التعريف بأركان الحج والعمرة وواجباتهما وسننهما ومحظورات الإحرام بهما.
- ٦- محاربة البدع والخرافات والطقوس الدينية المنحرفة لبعض فئات المسلمين وجماعاتهم، وتصحيح العادات والسلوكيات التي تتنافى مع جوهر العقيدة الإسلامية.
- ٧- تحرير العقيدة الإسلامية مما ران عليها وعلق بها من أباطيل وضلالات وكشف العقائد الباطلة والضالة.

- ٨- تنقية الحج والعمرة من الرث والفسوق وكل ما يؤثر سلباً على صحته وقبوله.
- ٩- توفير مرجعية علمية واحدة من الفقهاء الراسخين في العلم لتأصيل أحكام ومناسك الحج والعمرة يرجع إليها الحجاج والمعتمرون في التنظير والتطبيق والالتزام بمنهج الإسلام وأصوله سلوكاً وفكراً.
- ١٠- رد المتشابهات فيما تختلف فيه وجهات النظر في القضايا والمسائل الطارئة والمتجددة والتي لم يرد فيها نص قطعي الثبوت أو الدلالة في القرآن أو في السنة أو في الإجماع إلى كتاب الله وسنة رسوله فيما يتصل بالحل والحكمة والكراهة والإباحة.
- ١١- رفع مستوى الوعي الديني لدى الحجاج والمعتمرين والزوار في شئون العبادات، والمعاملات وكيفية أداء الفرائض وتوعيتهم ضد التيارات الهدامة والنزعات المتطرفة والسلوكيات العنيفة المتحللة، ومحو الصورة الذهنية السلبية عن الإسلام.

عمليات التوعية الدينية والإرشاد الديني:

- تنهض وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد بالتضافر مع الجهات الأخرى ذات العلاقة بالتوعية الدينية والإرشاد والإعلام في موسمي الحج والعمرة بالعمليات التالية:
- ١- الإشراف على الإدارات الفرعية والدعاة المكلفون بخدمات التوعية والإرشاد والإعلام الديني في أداء مهامهم الموكلة إليهم في هذا الشأن.
- ٢- وضع البرامج والخطط الدعوية التي تستهدف نشر المعلومات الصحيحة بين الحجاج والمعتمرين في مواقع تجمعاتهم وإقامتهم، ومتابعة تنفيذ هذه البرامج والخطط.
- ٣- رصد الأفكار الضالة والبدع والخرافات والطقوس الدينية المنحرفة ومكافحتها بالكلمة الطيبة والموعظة الحسنة وتصحيحها.
- ٤- إنتاج العديد من البرامج التلفزيونية والإذاعية والأشرطة السمعية والمطويات الثقافية الشارحة لفريضة الحج والعمرة وأحكامهما، والموجهة للحجاج والمعتمرين لتصحيح مخالفاتهم والالتزام بالأحكام الوسطية الصحيحة.

- ٥- توجيه الحجاج والمعتمرين إلى ضرورة التقيد والالتزام بالأنظمة واللوائح النافذة في المملكة في شأن إقامتهم ومغادرتهم وعدم تخلفهم، وتعاملهم مع الجهات الإدارية المسؤولة عنهم وكافة الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة، وتجنب وقوعهم تحت طائلة العقوبات التي تنص عليها هذه الأنظمة حال مخالفتهم.
- ٦- بث شعائر الحج ونقل مناسكه باللغات الحية إلى كافة أرجاء العالم عبر القنوات الفضائية، مع تسليط الضوء على جهود المملكة وإنجازاتها في تطوير المشاعر المقدسة وتسهيل أداء المناسك على ضيوف الرحمن.
- ٧- إبراز الدور الريادي للمملكة في عمليات التوسعة المستمرة للحرمين الشريفين والمحافظة على جاهزيتهما ورفع طاقتهما الاستيعابية لمواجهة التزايد المستمر في أعداد ضيوف الرحمن.
- ٨- تسخير الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للدعوة إلى الله والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ونبذ الغلو والتطرف والدعوة إلى الوسطية والاعتدال.
- ٩- توجيه الحجاج والمعتمرين إلى أنسب الوسائل للمحافظة على سلامتهم البدنية ووقايتهم من ضربات الشمس ومن انتشار الأمراض الوبائية بين صفوفهم وإلى أنسب الوسائل للمحافظة على صحة وسلامة البيئة المحيطة بأماكن تواجدهم.
- ١٠- توجيه الحجاج والمعتمرين نحو تحمل والتزام الأقوياء منهم للمسؤولية الاجتماعية إزاء الضعفاء والمرضى وأصحاب الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء والأطفال وتجنب مزاحمتهم أو إلحاق الأذى بهم ومساعدتهم بقدر الإمكان.

المبحث الثالث

الشئون الإدارية في إطار علم إدارة عمليات الحج والعمرة

١ - الأنظمة الخاصة بالشئون الإدارية للحج والعمرة.

٢ - اللجان الإشرافية والتنفيذية الرئيسية والمساندة.

٣ - الأنظمة الخاصة بالمهام والخدمات المنوطة بالأجهزة الإدارية.

٤ - منتجات وخدمات الجهات والأجهزة الإدارية.

تمهيد: المقصود بالشئون الإدارية للحج والعمرة:

يقصد بالشئون الإدارية للحج والعمرة: شئون جميع التنظيمات الإدارية المنفذة لوظائف الدولة السعودية وبرامجها وسياساتها المتطورة والمتزايدة في حفظ أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين وتوفير المرافق الخدمية لهم وتعقب وإزالة جميع المشكلات التي تعوق أدائهم لمناسكهم في سهولة ويسر، وتنظيم حقوقهم وواجباتهم في تعامل هذه التنظيمات معهم، وذلك بما يشمل:

- أ) كل ما يتصل بتكوين هذه التنظيمات الإدارية وبنائها الهيكلي وتحديد اختصاصاتها.
- ب) كل ما يتصل بالنشاط أي بالعمليات الإدارية التي تقوم بها هذه التنظيمات في كل ما له علاقة بشئون الحج والحجاج وشئون العمرة والمعتمرين.

المطلب الأول

الأنظمة الخاصة بالشئون الإدارية للحج والعمرة:

- ١ - نظام إنشاء وزارة الحج ولجنة الحج العليا والإدارة العامة لشئون حجاج الداخل وغيرها من هيئات ولجان الحج التابعة للوزارة.
- ٢ - أنظمة تنظيم مهنة المطوفين والوكلاء والزمازمة ومشايخ الجاوا.
- ٣ - أنظمة استقبال وترحيل الحجاج والمعتمرين والتعليمات الخاصة بمرافقتهم.
- ٤ - نظام خدمة حجاج الداخل وقواعد تنظيم الخدمات المقدمة لهم.
- ٥ - نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة.

- ٦- نظام تسجيل المتوفين من الحجاج وضبط مخلفاتهم.
- ٧- نظام تنظيم معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول للحج أو العمرة.
- ٨- نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادةهم إلى بلادهم.
- ٩- تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة وقد سبق لنا القول: بأن أنظمة الحج والعمرة مجرد أنظمة إدارية خالصة لا علاقة لها بالشئون الدينية للحج والعمرة، حيث تختص فقط بتنظيم الأجهزة والإدارات واللجان المختصة بإدارة عمليات الحج والعمرة وتنظيم الخدمات المقدمة للحرمين الشريفين ولضيوف الرحمن.

التتبع التاريخي لأنظمة الشئون الإدارية للحج والعمرة:

- ١- في عام ١٣٤٥ أسند الملك عبد العزيز - يرحمه الله - أمور الحج إلى لجنة إدارة الحج التي استمرت في العمل حتى سنة ١٣٦٥.
- ٢- في عام ١٣٦٥ أصدر الملك عبدالعزيز - يرحمه الله - مرسوماً ملكياً بإنشاء مديرية الحج والحرمين الشريفين، واستمرت في العمل حتى سنة ١٣٧٤هـ.
- ٣- في تاريخ ١٣٧٤/٢/٣ صدر مرسوم ملكي بتغيير اسم مديرية الحج والحرمين الشريفين إلى اسم مديرية الحج والأوقاف الإسلامية مع تعديل بعض اختصاصاتها.
- ٤- بعد تولي الملك فيصل - يرحمه الله - مقاليد الحكم في المملكة صدر مرسوم ملكي عام ١٣٨١ بتحويل مديرية الحج والأوقاف الإسلامية إلى وزارة الحج والأوقاف الإسلامية وتعيين الأمير خالد بن عبدالعزيز وزيراً لها.

ثانياً: اللجان الإشرافية والتنفيذية الرئيسية والمساندة:

- أ) لجنة الكشف على مساكن الحجاج فنياً وصحياً وتهتم بالتأكد من صلاحية المساكن المعدة لنزول الحجاج والمعالجة الفورية لأيّة ملاحظات بشأنها.
- ب) الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج وتكونت بموجب قرار مجلس الوزراء ٩٥٨ في ١٣٩٢/٩/١١.

(ت) لجنة تنسيق أعمال الوعظ والإرشاد في مواسم الحج.

(ث) اللجنة العليا لأعمال الحج للإشراف على شئون الحج اعتباراً من حج ١٣٩٧، وفي

موسم حج ١٣٩٨ عدل اسم اللجنة العليا لأعمال الحج إلى اللجنة العليا لمتابعة ومراقبة

وتنفيذ أعمال وزارة الحج وتم تقسيمها إلى خمس لجان هي:

١ - لجنة الحج المركزية.

٢ - اللجنة التنفيذية لأعمال الحج بمكة المكرمة.

٣ - اللجنة التنفيذية لأعمال الحج بجدة.

٤ - لجنة أعمال الحج بالمدينة المنورة.

٥ - اللجنة التنفيذية لأعمال الحج بينبع.

(ج) ولمزيد من تحسين مستوى الخدمات التي تقدم إلى ضيوف الرحمن حرصت وزارة الحج

على تشكيل سبعة لجان تنسيق دائمة بين الوزارة وبين الأجهزة الحكومية ذات العلاقة

بشئون الحج وهي:

١ - لجنة التنسيق مع إمارة منطقة مكة المكرمة.

٢ - لجنة التنسيق مع وزارة الصحة.

٣ - لجنة التنسيق مع الدفاع المدني.

٤ - لجنة التنسيق مع الأمن العام في مناطق الحج.

٥ - لجنة التنسيق مع وزارة الأشغال العامة والإسكان (مشروع تطوير منى).

٦ - لجنة التنسيق مع وزارة المواصلات.

٧ - لجنة التنسيق مع وزارة الشؤون البلدية والقروية.

(ح) ومن أجل تحقيق المزيد من التحسين في مستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن قامت

وزارة الحج بتكوين عدة مراكز وهيئات موسمية رئيسية وعدة لجان مساندة لها أهمها:

١ - هيئات الحصر والتوزيع في جميع منافذ المملكة الجوية والبحرية والبرية.

٢ - مراكز الاستقبال على مداخل مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٣- مراكز التفويج على مخارج مكة المكرمة.

٤- محطات حجاج البر بمكة المكرمة والمدينة المنورة، لحجز سيارات حجاج البر عند دخولها وتنظيم عمليات خروجها من المحطات عند مغادرتها.

أما اللجان المساندة فمن أهمها:

١- لجنة تلقي وفحص ومعالجة شكاوى الحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة.

٢- لجنة تفتيش مساكن الحجاج لمراقبتها والتأكد من صلاحيتها للسكن.

٣- لجنة التفتيش على المخيمات بالمشاعر المقدسة لمراقبتها والتأكد من جاهزيتها.

خ) في موسم حج ١٤١٧ تم تكوين هيئة عليا برئاسة وزير المواصلات للإشراف على تجربة النقل الترددي بين مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وبين مواقع المشاعر الثلاث وقد خففت هذه الوسيلة كثيراً من معاناة الحجاج ومن الآثار البيئية والصحية السيئة في المشاعر والناجمة عن كثافة حجم وأعداد السيارات.

منظومة الجهات الإدارية المعنية بتقديم خدمات الحج والعمرة: تتكون هذه المنظومة

من ثلاثة قطاعات متكاملة على النحو التالي:

(أ) القطاع الحكومي: ويتألف القطاع الحكومي المشارك في هذه المنظومة من:

١- مجلس الوزراء: الذي يتولى رسم السياسة العامة وإقرار التنظيمات والإجراءات المتعلقة بشئون الحج والعمرة والزيارة.

٢- وزارات الحج، والداخلية، والصحة، والشئون البلدية والقروية والدفاع المدني والطيران، والنقل، والإعلام، والرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي ووزارة الشئون الإسلامية والدعوة والإرشاد، والحرس الوطني، وجمعية الكشافة السعودية.

٣- لجنة الحج العليا برئاسة صاحب السمو الملكي وزير الداخلية.

٤- لجنة الحج المركزية برئاسة صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة.

٥- الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج برئاسة صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية.

٦- لجنة أعمال الحج بالمدينة المنورة برئاسة صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة.

اللجان الموسمية التنفيذية والرقابية، ومن أهمها:

١- لجنة تصعيد الحجاج من مكة المكرمة إلى المشاعر المقدسة، ومتابعة نفرتهم من عرفة إلى مزدلفة إلى منى ثم عودتهم إلى مكة المكرمة في يومي الثاني والثالث عشر من ذي الحجة، وتضم في عضويتها وزيري الحج والنقل ومدير الأمن العام وعدد كبير من كبار المسؤولين من وزارة الحج والأمن العام والمرور والنقابة العامة للسيارات.

٢- اللجنة الثلاثية لمنح حجاج الداخل تصاريح الحج.

٣- اللجنة الثلاثية للتحقيق في مخالفات أصحاب مؤسسات حجاج الداخل في حق المتعاقدين معهم لأداء فريضة الحج.

ويشارك الجهات الإدارية السالفة البيان من القطاع الحكومي في تقديم خدمات الحج والعمرة شخصيتان اعتباريتان عامتان هما:

١- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة المرتبط تنظيمياً بجامعة أم القرى باعتباره جهة استشارية فنية معنية بتقديم نتائج وتوصيات دراستها وبحوثها إلى لجنة الحج العليا والجهات الإدارية الأخرى المعنية بعمليات وترتيبات الحج والعمرة.

٢- البنك الإسلامي للتنمية باعتباره المشرف على تنفيذ مشروع الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي يتولى عمليات استيراد الأنعام وذبحها نيابة عن الحجاج وتحصيل الصكوك منهم بالقيمة السوقية للهدي أو الأضحية، ويساهم في عمليات نقل لحومها إلى الدول الإسلامية المهدى إليها.

(ب) منظومة القطاع الأهلي المعني بتقديم خدمات الحج والعمرة: ويتكون هذا القطاع من:

١- مؤسسات أرباب الطوائف في مكة المكرمة.

٢- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.

٣- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إيران.

- ٤ - المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج جنوب آسيا (الهند، باكستان، بنجلاديش).
- ٥ - المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج شرق آسيا (أندونيسيا، ماليزيا، تايلند، الفلبين).
- ٦ - المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول الأفريقية غير العربية.
- ٧ - المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية.
- ٨ - مكتب الوكلاء الموحد بمكة (في منافذ الوصول والمغادرة الجوية والبحرية).
- ٩ - مكتب الزمازمة بمكة المكرمة.
- ١٠ - مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة.
- ١١ - مؤسسات حجاج الداخل من المواطنين والمقيمين.
- ١٢ - مكتب خدمات المعتمرين القادمين من الخارج في غير أوقات الحج.
- ١٣ - النقابة العامة للسيارات بفرعها في جدة والمدينة المنورة وشركات النقل الأهلية التابعة لها.

تنبيه:

ننبه هنا إلى أنه في ١٧/٩/١٤٤٠ صدر نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج بالمرسوم الملكي رقم م/١١١ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم ٥٤٥ وتاريخ ١٦/٩/١٤٤٠ وعلى قرار مجلس الشورى رقم ٤٨/١٣ وتاريخ ٢/٥/١٤٤٠، كما أصدر معالي وزير الحج والعمرة اللائحة التنفيذية لهذا النظام بالقرار رقم ٥١٤٣/١/٤١ وتاريخ ٥/١/١٤٤١ ويقضي هذا النظام ولائحته التنفيذية بتحويل:

- ١ - المؤسسات الأهلية للمطوفين.
- ٢ - مكتب الوكلاء الموحد بمكة.
- ٣ - مكتب الزمازمة بمكة المكرمة.
- ٤ - مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة.

تحويل هذه المؤسسات الخاصة لأرباب الطوائف إلى شركات مساهمة مغلقة في المرحلة

الأولى من مراحل تطبيق النظام ثم إلى شركات مساهمة ذات اكتتاب عام في المرحلة الثانية وذلك بداية من موسم حج ١٤٤١ هـ وسوف نتناول بالتفصيل أحكام هذا النظام في الفصل الأخير من دراستنا الحالية.

المنتجات الخدمية التي تقدمها منظومتنا القطاعين الحكومي والأهلي للحجاج والمعتمرين:

- ١- التأكد من صلاحية المساكن المعدة لسكن الحجاج للسكن، ومن نظافتها والتقييد بالأعداد المقررة في كل مسكن.
- ٢- تأمين نقل الحجاج بين المدينتين المقدستين وبينهما وبين مدينة جدة وبين مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.
- ٣- تأمين تصعيد الحجاج من مكة إلى المشاعر المقدسة وتأمين نفرتهم إلى مكة المكرمة.
- ٤- تأمين حصول الحجاج على رءوس ماشية الهدى والأضاحي بالأسعار المناسبة والنيابة عنهم في ذبحها في المجازر المخصصة للذبح.
- ٥- تأمين أمن الحجاج والديار المقدسة ضد مخاطر الإرهاب وتسرب الأوبئة والأمراض الوافدة تحقيقاً لأمنهم الصحي.
- ٦- توفير المواد الغذائية والمياه والأدوية والمستلزمات الطبية في الأسواق ومنع احتكارها والمغالاة غير المبررة في أسعارها.
- ٧- تحميل أصحاب الوسائط المستعملة في نقل الحجاج مسئولية إصابة أي من الحجاج أو المعتمرين أو موته بسبب الرعونة وعدم الحيطة أو ضياع أمتعته أو متعلقاته.
- ٨- تمهيد وتحديد شبكة الطرق بين منافذ الدخول والمدينتين المقدستين وتجهيزها بأحدث وسائل الأمن والسلامة وتزويدها بالمرافق الضرورية.
- ٩- تأمين وسائل وشبكات اتصال الحجاج والمعتمرين بذويهم في أوطانهم.
- ١٠- تسهيل إجراءات استقبال ودخول حجاج الخارج إلى أراضي المملكة وإجراءات مغادرتهم.

- ١١ - جدولة مواعيد وصول السفن والطائرات والسيارات إلى منافذ الدخول وجدولة مواعيد مغادرتها منعاً من تكديس الحجاج داخل منافذ الدخول والخروج.
- ١٢ - ترتيب خدمات نزول وصعود المقعدين من الحجاج والمعتمرين من الطائرات والسفن وإليها.
- ١٣ - توفير الخدمات الطبية الإسعافية والوقائية والعلاجية المجانية للحجاج.
- ١٤ - تجميع الضائعات في مدينة الحجاج وإيداعها في مستودعات خاصة وتسليمها إلى أصحابها بعد تمام الإجراءات النظامية.
- ١٥ - اختصار المدة الزمنية لبقاء الحجاج داخل منافذ الدخول وتسهيل إجراءات خروجهم منها وتذليل كافة الصعوبات والمعوقات التي تعترضهم.
- ١٦ - تنظيم الحجاج وتجميعهم حسب كل جنسية وترتيبهم في مجموعات بحسب أماكن سكنهم في مكة والمدينة بالتنسيق مع بعثات الحج الرسمية ومؤسسات الطوافة (شركات الطوافة).
- ١٧ - متابعة كل ما يتصل بشئون الحاج خلال فترة وجوده في المملكة من لحظة قدومه إلى مغادرته لإنجاز المعاملات الخاصة به خاصة عند حدوث ظروف مفاجئة له.
- ١٨ - تسجيل جميع بيانات الحاج أو المَعتمر بالحاسب الآلي وتزويد مؤسسات الطوافة ببيانات الحجاج الموزعين على كل مؤسسة لتمكينها من الإعداد المسبق لخدمته وإعداد الخيام اللازمة بالمشاعر المقدسة.
- ١٩ - تولي مكتب الوكلاء الموحد بمنافذ الخروج مسئولية إنزال أمتعة الحجاج وتوصيلها إلى صالة مغادرة كل منهم، وتسريع إنهاء إجراءات المغادرة بالتنسيق مع شركات الطيران.
- ٢٠ - إقامة مراكز إسعاف وتفتيش على جميع الطرق التي تسلكها قوافل الحجاج بالسيارات، وتزويدها بسيارات الإسعاف المجهزة بكافة الإسعافات الأولية السابقة على النقل إلى المستشفيات والمراكز الصحية.
- ٢١ - متابعة حالة الحجاج المتوفين والمفقودين والمنومين بالمستشفيات ومتابعة تجهيز مراكز إرشاد الحجاج والأطفال التائهين في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة وتوقيف المنومين منهم في سيارات إسعاف مجهزة بمشعر عرفة .

- ٢٢- إرشاد الحجاج وتوعيتهم والإجابة على استفساراتهم وتزويدهم بالكتيبات والمطويات التي تمكنهم من أداء الحج أو العمرة على الوجه الصحيح.
- ٢٣- التفثيش الدوري والمتتابع على مخيمات مؤسسات خدمة الحجاج بالمشاعر المقدسة للوقوف على جاهزيتها وصلاحياتها للإقامة والمبيت فيها.
- ٢٤- مراقبة ومتابعة أداء المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف والمكاتب الموحدة والنقابة العامة للسيارات للتأكد من تقديمها لأفضل الخدمات للحجاج منذ وصولهم حتى مغادرتهم ومعالجة ما يعترض أداء هذه القطاعات من أوجه قصور.
- ٢٥- تطوير أراضي المشاعر المقدسة وتزويدها بالمظلات والمرافق وبرادات المياه.
- ٢٦- الارتقاء بمستوى شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وتغطيتها لجميع مناطق مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة والطرق التي تربط بين المدينتين والتي تربط بينهما وبين منافذ الدخول والمغادرة.
- ٢٧- توزيع عبوات مجانية من ماء زمزم المبرد على كل حاج لحظة وصوله إلى ميناء الوصول، ومنحه مصحف شريف هدية عند مغادرته من مطبعة الملك فهد بالمدينة المنورة.
- ٢٨- سقيا الحجاج والمعتمرين من ماء زمزم أثناء تواجدهم بالمسجد النبوي الشريف.
- ٢٩- التوزيع المجاني لماء زمزم المبرد على الحجاج أثناء تواجدهم في مراكز التفويج وفي صعيد عرفة، وفي مقار سكنهم بمكة المكرمة وفي تقاطعات الطرق داخل المشاعر المقدسة.
- ٣٠- العمل على حل المشاكل التي تنشأ بين الحجاج والمطوفين وبين المطوفين وشركات نقل الحجاج والنقابة العامة للسيارات.
- ٣١- تأمين جميع الاحتياجات اللازمة لعمليات الحج بما فيها المظلات والمرافق الصحية والمرشدين والمترجمين للناطقين بغير العربية.
- ٣٢- البث اليومي على مدار الساعة لإذاعة التوعية في الحج بجميع اللغات الحية.
- ٣٣- التنظيف اليومي العام للمشاعر المقدسة والمسكن والأحوشة ومراقبة هذه العملية من جانب مفتشين تابعين لأمانة العاصمة المقدسة.
- ٣٤- إعادة تخطيط وتنظيم رمي الحجاج للجمرات في مشعر منى عن طريق ترتيب طرق ومواعيد الذهاب وطرق العودة تلافياً للحوادث الناجمة عن الزحام الشديد.

- ٣٥- تكليف المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة بإقامة مخيم للتأهين وضمان راحتهم حتى يتم إيصالهم لذويهم أو لدليلهم، واستقبال الزائرين وتوزيعهم على مكاتب الخدمة الميدانية، ومرافقتهم، ومتابعة إسكانهم وأحوالهم الصحية ومراجعة الأجهزة الحكومية والأهلية فيما يتعلق بأمورهم وتنظيم ترتيبات سفرهم وتذليل كل ما يعترضهم أثناء إقامتهم بالمدينة المنورة.
- ٣٦- متابعة أحوال الحجاج المرضى والمنومين للعلاج في المستشفيات والمتوفين واستخراج شهادات الوفاة لهم.

أهم المراجع:

- ١- د/ سعد بن عوده الرادادي - وزارة الحج في المملكة العربية السعودية (النشأة والتطور ودورها في خدمة الحجاج) ١٤٢٤ بدون ناشر.
- ٢- الأستاذ سامي بن محسن عنقاوي - الحل والمنظمة الشمولية للحج - الملتقى العلمي ١٧ لأبحاث الحج والعمرة والزيارة - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- ٣- أ.د/ عبدالله محمد عبدالرحمن وآخرون - مهنة الطواف والمطوفون - تعزيز روح الانتماء في مؤسسات الطواف دراسة ميدانية ١٤٣٥ - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- ٤- الحج في مائة عام - كتاب وثائقي من إصدارات وزارة الحج شوال ١٤١٩.

المطلب الثاني

الأنظمة الخاصة بتحديد المهمات والخدمات المنوطة بكل جهاز من الأجهزة الإدارية

لشئون الحج والعمرة

لقد أولت المملكة هذه الطائفة من الأنظمة عناية خاصة، حيث تنوعت إلى نوعين:
(أولهما) أنظمة تتناول برامج وخطط وزارة الحج والجهات المعاونة لها وتنظيم أدائها
ووسائلها وآلياتها في خدمة الحجاج والمعتمرين.

(والثاني) أنظمة تحدد مهمات وخدمات الأجهزة الإدارية في خدمة الحرمين الشريفين
وفيما يلي شرحاً موجزاً لكلا النوعين:

الأنظمة الخاصة بما تقدمه وزارة الحج والأجهزة الإدارية المرتبطة بها ذات العلاقة
بالحج والعمرة من مهمات وخدمات لصالح الحجاج والمعتمرين: حيث يأتي في مقدمة هذه
الأنظمة، الأنظمة التالية:

- ١ - نظام خدمة حجاج الداخل من المواطنين والمقيمين الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥٨
وتاريخ ٢٨/١٠/١٤٢٦، ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم ٦٨١٢١/ق م
وتاريخ ٢٧/٤/١٤٢٨. وتتمثل أهم الأحكام القانونية التي نص عليها هذا النظام في:
(أ) تنظيم تقديم الخدمات المطلوبة لحجاج الداخل بحسب بنود العقد المبرم بين الحاج وبين
الشركة أو المؤسسة المرخص لها بتقديم الخدمات وفقاً لهذا النظام.
(ب) عدم السماح للمواطن أو المقيم بالحج إلا عن طريق المؤسسات والشركات المرخص لها
بذلك وفقاً للشروط المطلوبة للترخيص بحسب ما تنص عليه اللائحة التنفيذية والشروط
المطلوبة في المرخص له بالحج.
(ت) تلتزم المؤسسة أو الشركة المرخص لها بتقديم الخدمات لحجاج الداخل تجاه الحجاج
المتعاقد معهم بما يأتي:

١ - حيازة الإمكانيات المادية والإدارية والتشغيلية اللازمة لتقديم الخدمات المتعاقد عليها.

- ٢- تقديم الخدمة بأسعار تتفق مع مستوى الخدمة المقدمة من نقل وسكن وإعاشة (تغذية) ورعاية ووفقاً لما يجري عليه الاتفاق بينها وبين الحاج.
- ٣- ألا يزيد عدد الحجاج المصرح بخدمتهم للشركة على ثلاثة آلاف وخمسمائة حاج وعلى ألف حاج بالنسبة للمؤسسات الفردية.
- ٤- منع تعاقد الشركة أو المؤسسة مع أعداد تزيد على الطاقة الاستيعابية القصوى للمواقع المخصصة لها في مشعري عرفات ومنى.
- ٥- إتمام التعاقد بين الشركة أو المؤسسة وبين الحاج بصفة فردية حسب نموذج العقد الموحد المعتمد من إدارة التراخيص المختصة، ووفق الآلية المعتمدة في إدخال البيانات الخاصة بكل حاج على الرابط الإلكتروني والشبكة الإلكترونية لوزارة الحج والداخلية.
- ث) كما تلتزم المؤسسة أو الشركة المرخص لها في تعاملها مع الجهات الإدارية ذات العلاقة بالحج بالالتزامات التالية:

- ١- تسلم المواقع المخصصة لها في مشعري منى وعرفات وفق المواعيد المحددة.
- ٢- مراجعة شركة الكهرباء لاستكمال إجراءات إيصال التيار الكهربائي للمواقع.
- ٣- تأمين الحراسة الكافية على مداخل المواقع على مدار الساعة بزي موحد.
- ٤- عدم السماح لغير الحجاج المتعاقد معهم بالدخول إلى المواقع بالمشاعر المقدسة.
- ٥- تأمين العمالة الكافية بزي موحد للقيام بواجبات النظافة ومتطلبات الخدمة بواقع عامل على الأقل لكل ٣٠ ثلاثين حاجاً.
- ٦- الالتزام بقواعد الأمن والسلامة المنصوص عليها في تعليمات الدفاع المدني للمواقع بالمشاعر المقدسة، وبمحدود المواقع المسلمة للشركة أو المؤسسة، وإعادة تسليم المخيمات للجهة المعنية بعد انتهاء الموسم، وبعمل بطاقات تعريفية لكل حاج تابع ولكل عامل في الشركة أو المؤسسة والتقيد بجميع التعليمات.

ج) وفي حالة مخالفة الشركة أو المؤسسة المرخص لها لأحكام النظام ولائحته التنفيذية أو الإخلال بالتزامات التعاقدية تجاه الحجاج، فإنها تلتزم برد قيمة الخدمات التي لم تقدمها إلى الحجاج أو ما قد يترتب عليها من مساس بأداء مناسك الحج.

(٢) تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف من خارج المملكة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٩٣ وتاريخ ١٠/٦/١٤٢٠ ولائحته التنفيذية^(١).

وهذا هو النظام الثاني من طائفة أنظمة خدمات الحجاج والمعتمرين التي تقدمها لهم وزارة الحج والأجهزة الإدارية المرتبطة بها ذات العلاقة بشئون الحج والعمرة وتمثل أهم الأحكام القانونية التي نص عليها هذا التنظيم في:

أ) قصر تقديم هذه الخدمات على الشركات والمؤسسات السعودية الحاصلة على سجل تجاري وعلى الترخيص اللازم لها بذلك من وزارة الحج.

ب) خضوع هذه الشركات والمؤسسات لإشراف ومراقبة وزارة الحج للتأكد من حسن أدائها ودقة تنفيذ التزاماتها.

ت) التزام الشركة أو المؤسسة باستقبال المعتمرين وتأمين سكنهم وتنقلاتهم وتقديم الخدمات التي يختارها المعتمر حسب المستوى المتفق عليه معه، ومتابعة سفرهم وتأكيد حجوزاتهم وإشعار وزارة الحج بكل ما يفيد ذلك.

ث) وفي حالة إخلال الشركة أو المؤسسة بأي حكم من أحكام النظام أو لائحته التنفيذية تعاقب بعقوبة أو أكثر من العقوبات الثلاث الآتية:

١ - غرامة مالية لا تزيد على خمسين ألف ريال.

٢ - إيقاف العمل بالترخيص لمدة لا تزيد على ستة أشهر من مدة تأشيرات العمرة.

٣ - إلغاء الترخيص الممنوح للشركة أو المؤسسة.

(١) الصادرة بموافقة صاحب السمو الملكي وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا، وقرار وزير الحج رقم ١٩٧/ق/م وتاريخ ١٢/٢١/١٤٢٠هـ.

(٣) قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٦ بتحديد المهمات والخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في الحج، وقد تضمن هذا القرار ما يلي^(١):

أ) تحديد وحصر الخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في خدمات الحجاج بما فيها وزارة الحج في الخدمات التالية:

- ١- استقبال الحجاج وتأمين نقلهم من منافذ الوصول إلى مدن وأماكن الحج.
- ٢- إسكان الحجاج في الفنادق والبيوت المصنفة بحسب اختيار كل حاج.
- ٣- تصعيد الحجاج إلى المشاعر المقدسة وتأمين نفرتهم من عرفة إلى مزدلفة إلى منى ثم إلى مكة المكرمة، ثم نقل من لم يزر منهم المسجد النبوي الشريف قبل الوقوف بعرفة، للزيارة.
- ٤- تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة وتفويج مغادرتهم.
- ٥- إرشاد التائهين بمساندة جمعية الكشافة السعودية.

(٤) نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادتهم إلى بلادهم الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥٨ وتاريخ ١٤٢٥/١٢/٢٨ هـ والذي ألغي بموجب مادته العاشرة النظام السابق عليه الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٢٦ وتاريخ ١٣٩٠/٩/٩ هـ وتم نشر هذا النظام في العدد رقم ٤٠٣٦ من جريدة أم القرى بتاريخ ١٤٢٦/٢/٨، وعُمل به بعد مضي مائة وثمانين يوماً من تاريخ نشره بحسب ما جاء في مادته الرابعة والعشرين. وقد احتوى هذا النظام على أربعة وعشرين مادة عُنيت بتنظيم الأحكام التالية:

- ١- تعريف الناقل للحجاج بأنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بذاته أو بواسطة غيره بنقل الحجاج (من بلدانهم) إلى المملكة بوسيلة نقل مملوكة له أو لغيره، ويأخذ حكم الناقل في حكم النظام كل مالك أو مستثمر لوسيلة نقل تستعمل في نقل الحجاج، حيث يكون مسؤولاً بالتضامن مع الناقل الفعلي.
- ٢- تحديد الأشخاص ووسائل النقل المخاطبون بأحكام النظام: لقد خاطب هذا النظام بأحكامه الأشخاص ووسائل النقل التالية:

(١) سوف نولي هذه المهمات والخدمات مزيداً من التفصيل بعد الحديث عن باقي الأنظمة.

- أ- الناقل الجوي سواء كان سعودياً أو أجنبياً.
- ب- الناقل البحري سواء كان سعودياً أو أجنبياً.
- ج- الناقل البري سواء كان سعودياً أو أجنبياً.
- د- رؤساء قوافل حجاج البر ومن في حكمهم.
- هـ- وكلاء الناقلين المشار إليهم مهما تعددت وكالات كل وكيل.
- و- وسائل (وسائل) النقل الجوية والبحرية والبرية.
- ز- مؤسسات الطوافة التي يتبعها الحجاج كل مؤسسة فيما يخصها منهم.

التزامات الناقل: يلتزم الناقل الجوي والبحري بالتزامات التالية:

- (أ) أن يكون له وكيل في المملكة مصرح له بمزاولة أعمال الوكالة طبقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- (ب) تقديم برامج رحلات نقل الحجاج (مواعيد وصول ومغادرة كل رحلة، ونوع وسيلة النقل وجهة قدومها وعدد ركابها وجميع البيانات والمعلومات الخاصة بها) واعتماد هذه البرامج من الجهات المختصة، وتزويد وزارة الحج ببرامج الرحلات المعتمدة.
- (ج) تقديم ضمان بنكي غير مشروط وغير قابل للإلغاء بمبلغ لا يقل عن مائة ألف ريال ولا يزيد على مائتي ألف ريال، لصالح هيئة الطيران المدني، أو المؤسسة العامة للموانئ بحسب وسيلة النقل، وذلك لأغراض تغطية المبالغ التي قد تستحق في ذمته من إعاشة الحجاج وسكنهم، على أن يفرج عن مبلغ الضمان بناء على طلب الناقل إذا ثبت أنه أوفى للحجاج بجميع التزاماته.
- (د) إعادة من نقلهم من الحجاج إلى بلادهم بعد أداء الفريضة وفقاً للتواريخ المحددة لإعادتهم، وذلك على نفس وسيلة النقل وعلى نفس طريق العودة.
- (هـ) يسأل الناقل وفي جميع الأحوال بالتضامن مع وكيله عن تأمين عودة أي حاج يتخلف عن السفر إلى بلاده لمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر من تاريخ وصوله إلى المملكة.

(و) يلتزم الناقل بالتضامن مع وكيله بتأمين إعاشة وسكن الحجاج المتخلفين عن السفر بسببه ابتداء من اليوم التالي لليوم المحدد لسفر الحاج حتى وقت سفره الفعلي وفي حالة عدم الوفاء بهذا الالتزام تتولى وزارة الحج هذا التأمين خصماً من الضمان البنكي وذلك بالتنسيق مع هيئة الطيران المدني أو المؤسسة العامة للموانئ المودع لديها هذا الضمان، وعلى أن يتم هذا التأمين تحت إشراف وزارة الحج.

(ز) يلتزم الناقل الجوي والبحري بالتأكد من أن كل راكب يحمل تأشيرة حج صالحة وتذكرة إركاب ذهاباً وعودة موضحاً عليها حجز العودة، وأن يقدم فور وصوله إلى ميناء الوصول إلى المديرية العامة للجوازات بياناً مطابقاً للحقيقة بأسماء من برفقته من الحجاج وجنسياتهم وأرقام جوازاتهم وكافة البيانات المطلوبة عنهم كما يلتزم عند مغادرة وسيلة النقل التي بحوزته لميناء المغادرة بالحصول من السلطات المختصة على تصريح بالمغادرة.

التزامات وكيل الناقل: بموجب أحكام هذا النظام يلتزم وكيل الناقل بما يأتي:

(أ) تقديم الضمان البنكي المنصوص عليه في الفقرة الثالثة من المادة الثانية من النظام عند عدم تقديم الناقل الأصلي لهذا الضمان.

(ب) التضامن مع الناقل في إعادة الحجاج إلى بلادهم بعد أداء الفريضة وتأمين عودة من يتخلف منهم عن السفر إلى بلاده.

(ج) التضامن مع الناقل في تأمين إعاشة وإسكان المتخلفين عن السفر لسبب يرجع إلى الناقل، وفي تأمين إعادة المتخلفين إلى بلادهم على حسابهما معاً.

(د) النيابة عن الناقل الأصلي في تقديم بيان بأسماء الحجاج وجنسياتهم وأرقام جوازاتهم إلى المديرية العامة للجوازات فور وصول واسطة النقل إلى ميناء الوصول والتضامن مع الناقل في دفع الغرامة المالية المترتبة على عدم تقديم هذا البيان أو على التأخر في تقديمه.

التزامات وزارة الحج والجهات الإدارية الأخرى بموجب أحكام هذا النظام:

١ - الإشراف على الناقل أو وكيله في تأمين إعاشة وإسكان الحجاج المتخلفين عن اليوم المحدد لتسفيرهم إلى بلادهم لأسباب ترجع إلى الناقل إلى وقت سفرهم الفعلي والحلول

محل الناقل أو وكيله في هذا التأمين عند عدم وفائهما بالتزامهما به خصماً من الضمان البنكي المودع لدى هيئة الطيران المدني أو المؤسسة العامة للمواني.

٢- التنسيق مع هيئة الطيران المدني أو المؤسسة العامة للمواني في إصدار القرار اللازم لتنظيم مسؤولية الناقل والمتضامنين معه عن تقديم البرامج والإشعارات التي تحدد مواعيد قدوم وعودة وسيلة النقل الجوية أو البحرية للحجاج وكافة المعلومات والبيانات التي يجب أن تشمل عليها، وتحديد الجهات المختصة التي تقدم إليها هذه البرامج والإشعارات.

٣- التنسيق مع الجهات المختصة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة الحجاج المتخلفين عن السفر إلى بلادهم لأسباب ترجع إلى الناقل على حساب الناقل بالتضامن مع وكيله بوسائل السفر المتاحة.

٤- التنسيق مع الجهات المختصة في كل من وزارتي الخارجية والداخلية في منح تأشيرات الحج للقادمين من الخارج إلى المملكة بطريق البر، بعد التثبت من تسديد الحاج لأجور الخدمات التي تقدم له من قبل شركات أرباب الطوائف.

٥- التصريح للناقل أو لوكيله بتغيير وسيلة نقل حجاج الجو والبحر إلى بلادهم أو تغيير طريق عودتهم إليها بحسب الضوابط التي تضعها اللائحة التنفيذية للنظام.

٦- تحرير محاضر إثبات مخالفات أحكام هذا النظام بالتعاون والتنسيق مع مندوبين عن المديرية العامة للجوازات أو هيئة الطيران المدني أو المؤسسة العامة للمواني بحسب الأحوال، وبحضور وكيل الناقل أو مندوب عنه.

٧- النظر في مخالفات ناقلي حجاج الجو والبحر بمشاركة ممثلين عن المديرية العامة للجوازات ووزارة التجارة والصناعة، وهيئة الطيران المدني والمؤسسة العامة للمواني بحسب الأحوال، وكذا النظر في مخالفات ناقلي حجاج البر ولكن بمشاركة ممثلين عن المديرية العامة للجوازات، ومصلحة الجمارك.

الجزاءات المقررة على مخالفة أحكام هذا النظام:

- ١ - توقيع الغرامة المالية على الناقل عن كل وسيلة نقل جوية أو بحرية تحمل حجاً لم تصل إلى المملكة أو لم تغادرها خلال الزمن المحدد المسموح به لوصول أو مغادرة كل رحلة، مع مضاعفة العقوبة في حالة تأخر رحلة العودة لأكثر من أربع وعشرين ساعة.
- ٢ - توقيع الغرامة المالية على الناقل عن كل وسيلة نقل جوية تحمل حجاً تصل إلى المملكة ولا تكون مدرجة ضمن برامج رحلات الحجاج المعتمدة.
- ٣ - توقيع الغرامة المالية على الناقل عن كل وسيلة نقل برية أو بحرية تحمل حجاً تصل إلى المملكة بعد انتهاء المواعيد الرسمية المحددة لوصول الحجاج.
- ٤ - توقيع الغرامة المالية على الناقل عن كل حاج من الحجاج الذين تقلّهم وسيلة نقل جوية تصل إلى المملكة بعد انتهاء المواعيد الرسمية المحددة لوصول الحجاج.
- ٥ - توقيع الغرامة المالية على الناقل عن كل وسيلة نقل حجاً تغادر المملكة أو تحاول مغادرتها دون الحصول على تصريح بالمغادرة من الجهات الإدارية المختصة.
- ٦ - توقيع الغرامة المالية على الناقل أو على وكيله عن كل وسيلة نقل جوية أو بحرية لا يقدم عنها لاناقل أو وكيله بالبيان الذي يطلبه النظام بأسماء الحجاج وجنسياتهم وأرقام جوازاتهم إلى المديرية العامة للجوازات، أو يتأخر في تقديمه هذا وقد تكفل النظام بتحديد قيمة هذه الغرامات، وتكفلت اللائحة التنفيذية للنظام بتحديد الجهات المختصة بتحصيل هذه الغرامات وإيداعها في مؤسسة النقد العربي السعودي.

(٥) نظام الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي:

في تاريخ ١٣٩٧/١١/٦ صدر الأمر الملكي رقم أ/٢٦٥ بإنشاء الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين، وفي تاريخ ١٣٩٨/١/٣٠ صدر قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري رقم ٧٩ بالموافقة على مهمات واختصاصات الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين، وفي تاريخ ١٤٠٧/٦/٧ صدر الأمر الملكي رقم ب/٧/٨٥٥ بتغيير مسمى الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين إلى الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وفي تاريخ

١٤٢٩/٦/٢٦ صدر قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ بتحديد المهمات والخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في خدمات الحرمين الشريفين.

الأطراف ذوي العلاقة بعمليات خدمات الحرمين الشريفين: على مدار العام بصفة عامة وفي موسم الحج ومواسم العمرة بصفة خاصة، تشارك عدد من الأجهزة والجهات الإدارية الحكومية في عمليات خدمات الحرمين الشريفين من أهمها:

- ١ - الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد.
- ٢ - إدارة هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام.
- ٣ - إدارة التطويق الخاصة بالمسجد الحرام.
- ٤ - إدارة شئون المصاحف.
- ٥ - وحدة شئون المرشدات.
- ٦ - إدارة سقيا زمزم.
- ٧ - إدارة النظافة والفرش.
- ٨ - إدارة العربات المخصصة لطواف وسعي ذوي الحاجات الخاصة.
- ٩ - إدارة الأبواب والمنافذ.
- ١٠ - إدارة الساحات المحيطة.
- ١١ - الإدارة العامة للمشاريع.
- ١٢ - الإدارة العامة للخدمات والصيانة.
- ١٣ - إدارة تشغيل الأجهزة وأنظمة الإنارة والتكييف والتهوية وأنظمة الصوت والتحكم وأجهزة الاتصال والسلام الكهربائية.
- ١٤ - مكتبة الحرم المكي الشريف.
- ١٥ - مكتبة المسجد الحرام.
- ١٦ - معرض عمارة الحرمين الشريفين بالمسجد النبوي.
- ١٧ - مصنع كسوة الكعبة المشرفة.

الخدمات والمنتجات التي تقدمها الأطراف ذوي العلاقة السالفة الذكر:

- ١ - خدمات سقاية زمزم.
- ٢ - خدمات المحافظة على النظافة والفرش.
- ٣ - خدمات تنظيم حركة سير وتنقل رواد الحرمين الشريفين وساحتهما.
- ٤ - خدمات تهيئة مرافق الحرمين والتأكد من جاهزيتها.
- ٥ - خدمات إرشاد زوار الحرمين وتوعيتهم بأمور دينهم.
- ٦ - حلقات دروس الفقه والتفسير والحديث والإفتاء.
- ٧ - خدمات جمع المصاحف المختلفة الطبعات وإبعادها وتوزيعها على الراغبين فيها.
- ٨ - خدمات عربات ذوي الحاجات الخاصة.
- ٩ - خدمات الإنارة والصوت والتهوية والسلام الكهربائية والتبريد.
- ١٠ - خدمات الإمامة والخطابة والأذان والإقامة والتبليغ.
- ١١ - خدمات صلاة الجنازة على المتوفين.
- ١٢ - خدمات المحافظة على التائمين وتسليمهم إلى ذويهم.

أهم المراجع:

- ١ - المستشار إبراهيم بن محمد الناصري - دليل أنظمة المملكة العربية السعودية الشبكة العربية للأبحاث والنشر بيروت ٢٠١٣.
- ٢ - عميد عبدالله بن محمد اليوسف - إدارة الحشود - مجلة الأمن والحياة العدد ٤٠٧.
- ٣ - د/ سعيد بن عوده الرادادي - وزارة الحج في المملكة العربية السعودية ٢٠٠٣ بدون ناشر.
- ٤ - الحج في مائة عام - كتاب وثائقي بمناسبة مرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية من إصدارات وزارة الحج.
- ٥ - مجلة الحج (مجموعة أعداد مختلفة).
- ٦ - جهود وزارة الحج الإعلامية في توعية الحجاج ورقة عمل مقدمة من وزارة الحج إلى ندوة الإعلام في الحج - جامعة أم القرى ١٤١٦هـ.

المطلب الثالث

المنتجات والخدمات التي تقدمها الجهات الإدارية المشاركة في الحج المنصوص عليها في

قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٩ وتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٦ هـ

(١) المهام الأمنية وتشمل:

خطة أمن الحج، والخدمات الأمنية والمرورية وسلامة الحجاج وخطط الطوارئ وتشرف عليها وزارة الداخلية ممثلة في جميع قطاعات قوى الأمن الداخلي وإمارتي منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، بمساندة من رئاسة الحرس الوطني والقوات المسلحة، ورئاسة الاستخبارات العامة.

(٢) الخدمات الصحية وتشمل: تقديم الرعاية الصحية بشقيها الوقائي والعلاجي من: توفير

الخدمات الطبية العلاجية للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة وتوفير الخدمات الوقائية في المنافذ، وفي مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، والإشراف على البعثات الطبية، وتشغيل مجمع الطوارئ بالمعيصم، والتوعية الصحية للحجاج، وتوفير الخدمات الطبية الإسعافية لما قبل المستشفى من خلال الفرق الميدانية، والمراكز الإسعافية، وخدمة نقل المرضى والمصابين التابعة لجمعية الهلال الأحمر السعودي.

وتشرف على ذلك وزارة الصحة، وبمساندة من رئاسة الحرس الوطني، ووزارة الدفاع

والطيران، ووزارة الداخلية، وجمعية الهلال الأحمر.

(٣) الخدمات البلدية والمرافق العامة وتشمل:

الأعمال ذات العلاقة بالنظافة وصحة البيئة، والأنشطة التجارية وصيانة الطرق والأنفاق، والجسور، والمساح، وتشغيلها، ومشروع خيام الحجاج بمبنى والمشاريع التطويرية بالمشاعر المقدسة.

وتشرف عليها جميعاً، وزارة الشؤون البلدية والقروية ممثلة في ديوان الوزارة ووكالة الوزارة

للشئون البلدية، وأمانتي العاصمة المقدسة والمدينة المنورة والإدارة العامة للمشروعات التطويرية، ومشروع تطوير منى، بمساندة من وزارة النقل فيما يدخل في اختصاصها.

(٤) خدمات الحجاج وتشمل:

خدمات استقبال الحجاج ونقلهم بين مدن الحج وإسكانهم واستقبال شكاويهم، والمساعدة في حلها، وتسهيلهم إلى المشاعر المقدسة، وتفويجهم إلى جسر الجمرات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتفويج مغادرتهم، بالإضافة إلى خدمات إرشاد التائبين، بمساندة من جمعية الكشافة السعودية. وتشرف عليها وزارة الحج.

(٥) خدمات التوعية الإسلامية والإرشاد الديني: تقوم بها وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد، كما تشرف على جميع الجهات المشاركة في هذا المجال.

(٦) خدمات الحرمين الشريفين وتشمل:

تقديم خدمات سقاية زمزم، والنظافة، والفرش، وتنظيم حركة مرور رواد الحرمين الشريفين وساحتهما، والإرشاد والفتوى والدروس وتوفير الإضاءة والتهوية، والتكييف داخل الحرمين الشريفين، وتشرف عليها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

(٧) خدمات التغطية الإعلامية والتوعية العامة وتشمل:

أعمال التغطية الإعلامية لنقل شعائر الحج تلفزيونياً وإذاعياً مباشرة إلى جميع أنحاء العالم، وتنظيم مشاركة الوفود الإعلامية، وإعداد وتنفيذ برامج التوعية لعامة الحجاج داخل المملكة وخارجها، ومراقبة إصدار النشرات الصحفية الخاصة وتنظيمها، وتشرف عليها وزارة الثقافة والإعلام.

(٨) خدمات أخرى مثل:

- توفير المعلومات وإجراء الدراسات والإحصاء للحج وتشرف عليها جهات الرقابة على أعمال الحج وتتولاها هيئة الرقابة والتحقيق.

- خدمات الضيافة: وتتولى المراسم الملكية المهمات المكلفة بها.
- خدمات الاتصالات: وتتولاها وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- خدمات المياه والكهرباء: وتتولاها وزارة المياه والكهرباء.
- خدمات التموين والإعاشة: وتتولاها وزارة التجارة والصناعة. وتشمل التدابير الخاصة بضمان عرض الكميات المناسبة من المواد الغذائية وغيرها.

وقد نص هذا القرار على آليات التنفيذ والتنسيق وفقاً لما يلي:

- ١- تتولى كل جهة مسئولة عن خدمة رئيسة من خدمات الحجاج محددة في القرار ما يلي:
إعداد خطة تفصيلية لتنفيذ الخدمة المحددة بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية بها أو المشاركة المساندة في تنفيذها، على أن تشمل الخطة تحديداً دقيقاً للمهام والأهداف ودور كل جهة مشاركة، والموارد المالية اللازمة لكل منها، ويقع عبء الإشراف على متابعة وتقييم مراحل تنفيذ كل خطة معتمدة في كل خدمة خلال موسم الحج على الوزير المختص أو من يفوضه، كما يقع عليه كذلك عبء معالجة كل ما يعترض خطة وزارته أو إدارته من عقبات، على أن يتم رفع تقرير يومي بهذه المتابعة إلى صاحب السمو الملكي وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا خلال جميع مراحل التنفيذ.

كما ألزم قرار مجلس الوزراء المائل رقم ١٧٩ جميع الوزراء ورؤساء الأجهزة الإدارية المسئولة عن خدمات الحجاج بعدة التزامات من أهمها:

- ١- تقويم أداء الخطة الخاصة بالوزارة بعد نهاية كل موسم حج، لأغراض تطوير الأداء وتلافي أوجه القصور.
- ٢- دراسة سبل تطوير الخدمات في كل وزارة أو جهاز إداري معني.
- ٣- تحديد الأعداد المناسبة للعمل في موسم الحج ومدة العمل المناسبة.

الفصل الثالث

الهيكل الإداري للأجهزة المسؤولة عن شئون الحج والعمرة ومسئولياتها ومنتجاتها الخدمية

المبحث الأول: الهيكل الإداري لأجهزة شئون الحج:

(١) وزارة الحج: وهي الجهة الحكومية الرسمية الأساسية المسؤولة عن شئون الحج وتنعقد لها الاختصاصات والمسئوليات التالية:

أ- مسئولية الإشراف على مؤسسات أرباب الطوائف (مؤسسات الطوافة - المؤسسة الموحدة للزمازمة - المؤسسة الأهلية للأدلاء - المؤسسة الموحدة للوكلاء).

ب- مسئولية التفاوض والتخاطب مع ممثلي الحجاج (مكاتب شئون الحج، شركات حجاج الداخل، الوكالات السياحية، الجمعيات الخيرية).

ج- مسئولية رعاية شئون الحجاج وإزالة كافة معوقات أداء مناسكهم في سهولة ويسر من لحظة وصول الحاج إلى المملكة إلى حين مغادرته لها.

(٢) مؤسسات أرباب الطوائف: وهي القطاع الأهلي الرئيس المناط به خدمة الحجاج، وهي مؤسسات أهلية خاصة غير حكومية أنشئت بموجب قرارات وزارية مبنية على المرسوم الملكي رقم م/١٢ وتاريخ ١٣٩٨/٣/٤ بوضع تنظيم متطور للطوائف، وعلى الأمر السامي رقم ٤/ص/١٣١٦٢ وتاريخ ١٣٩٩/٦/١٣ بالموافقة على إقامة مؤسسات تجريبية لرفع مستوى مهنة الطوافة وخدمات الحجاج بناء على خطاب وزير الحج رقم ٤٢/س/ب وتاريخ ١٣٩٩/٣/٢٤. وتتكون هذه المؤسسات من:

أ- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ٣٢٥/ق/م وتاريخ ١٤٠٥/٨/٥.

ب- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ١٢٥/ق/م وتاريخ ١٤٠٤/٥/٣ هـ.

ج- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوبي آسيا، المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ٣٧٧/ق/م وتاريخ ٢٥/٩/١٤٠٣هـ.

د- المؤسسة الأهلية لمطوفي دول جنوب أفريقيا غير العربية، المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ١٢٤/ق/م وتاريخ ٣/٥/١٤٠٤هـ.

هـ- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إيران، المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ٣٦٣/ق/م وتاريخ ١٤/٩/١٤٠٣هـ.

و- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا المنشأة بموجب قرار وزير الحج رقم ٤٤٤/ق/م وتاريخ ١٨/١١/١٤٠٢هـ.

وقد تم تحويل هذه المؤسسات إلى شركات مساهمة بموجب نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم م/١١١ وتاريخ ١٧/٩/١٤٤٠ ولائحته التنفيذية وذلك اعتباراً من موسم حج ١٤٤١هـ على نحو ما سيأتي.

ومن الجدير بالقول أن مهنة الطواف عبارة عن: مجموعة من الوظائف والمهام والمسؤوليات الخدمية التي يؤديها المطوف للحاج، حيث يعتبر دليل الحاج في مناسكه وجميع ما يتعلق بشعائره، فضلاً عن مسؤوليته عنه خلال فترة ملازمته له في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة ومن أبرز مهام المطوف ما يلي:

- ١- استقبال الحاج واستضافته.
- ٢- إرشاد الحاج في طوافه وسعيه وأداء مناسك حجه.
- ٣- كفالة جميع احتياجات الحج في تنقلاته من منفذ الوصول إلى مكة المكرمة ثم إلى منى، ثم إلى عرفة، ثم إلى مزدلفة، ثم إلى منى، ثم إلى مكة ثم إلى المدينة ثم إلى منفذ المغادرة.
- ٤- إيواء الحاج وإسكانه في مكة المكرمة والمدينة المنورة وفي المخيمات الخاصة به في المشاعر المقدسة، وتأمينه بدنياً وصحياً. وعليه:

فإن المطوف ليس هو الرجل الذي يرافق الحاج أو المعتمر في طوافه حول البيت الحرام

وإنما هو الطواف على الحاج لأغراض رعايته وخدمته وتأمينه وإرشاده والمعنى في ذلك: أن الطوافة مصطلح يرمز إلى اختصاص ومسئولية المطوف عن تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين من استقبال وإيواء وتأمين سبل المعيشة وإعانة على أداء المناسك على أكمل وجه، وتوفير الأمان والطمأنينة لهم.

(٣) ومن الجهات الإدارية الأهلية المسؤولة عن شئون الحج: المؤسسة الأهلية للأدلاء

بالمدينة المنورة: الدليل هو: رجل مدني كرس جهده ووقته لخدمة زوار مسجد رسول الله

ﷺ، وجمع الدليل: أدلاء وقيل دُلّلاء. ومن أهم وظائفه ومهامه:

أ- استقبال الزوار من الحجاج في أماكن تجمعهم على مشارف المدينة المنورة.

ب- ضيافتهم وإنزالهم في دور نظيفة والعمل على راحتهم وحفظ أمتعتهم.

ج- إيصال التائبين منهم إلى ذويهم ومرافقيهم.

الأنظمة الخاصة بهيئة الأدلاء والمؤسسة الأهلية للأدلاء:

في تاريخ ٢٥/١٢/١٣٥٦هـ صدر نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة بموجب الأمر

السامي رقم ١٤٥/١/٥٤ وحدد ضوابط ممارسة الدليل للمهنة والتي من أهمها: حصوله على

وثيقة رسمية تخول له مباشرة خدمة وشئون حجاج البلدان الممنوحة له.

وفي تاريخ ١٣/٦/١٣٩٩ صدر الأمر السامي رقم ٤/ص/٣١٦٢ بالموافقة على إقامة

مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والمدينة المنورة. وبناء على هذا الأمر صدر القرار

الوزاري رقم ٣٢٤/ق/م وتاريخ ١٤٠٥/٨/٥ بإنشاء المؤسسة الأهلية للأدلاء.

الهيكل (البناء) الإداري للمؤسسة الأهلية للأدلاء:

١- مجلس الإدارة.

٢- اللجان المركزية.

٣- مكاتب الخدمة الميدانية.

٤- مكاتب الاستقبال الرئيسية.

٥- المكاتب المساندة (مكتب المستشفيات، مكتب الزوار التائهي، مركز المعلومات).

الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة للزوار:

تتولى مكاتب الاستقبال الرئيسية المتواجدة في: مطار الأمير محمد بن سعود وفي محطة حجاج البحر الواقعة على طريق الهجرة، وفي محطة حجاج البر الواقعة في طريق الجامعات. تتولى المهمات والمسئوليات التالية:

أ) استقبال الزوار فور وصولهم إلى المدينة المنورة، وتعبئة البطاقة الخاصة بكل زائر، وتسليم جوازات سفرهم لمندوبي مكاتب الخدمة الميدانية.

ب) توزيع الزائرين على مكاتب الخدمة الميدانية بالحصص، لمرافقتهم.

تتولى مكاتب الخدمة الميدانية تقديم الخدمات التالية للزوار:

أ) إسكان الزوار في الفنادق والبيوت المناسبة اعتباراً من موسم حج ١٤٠٧هـ.

ب) مرافقة الزوار من مكاتب الاستقبال بمحطات الوصول حتى مغادرتهم.

ج) متابعة إسكان الزوار وأحوالهم الصحية.

د) مراجعة الأجهزة الحكومية والأهلية فيما يتعلق بتنظيم ترتيبات سفرهم ومغادرتهم لمدينة رسول الله ﷺ.

يتولى مكتب المستشفيات المهمات التالية:

أ) متابعة أحوال وعلاج الزوار المرضى ومن يتم تنويمه منهم بالمستشفيات.

ب) متابعة إجراءات دفن المتوفين من الزوار واستخراج شهادات الوفاة لهم.

ويتولى مكتب الزوار التائهي ما يلي:

أ) استقبال الزوار التائهي عن مقار إقامتهم بالمدينة المنورة.

ب) رعاية الزوار التائهي وإيصالهم إلى أماكن إقامتهم أو مقار بعثتهم الرسمية.

ويتولى مركز المعلومات: تدوين المعلومات الخاصة بكل زائر في ذاكرة الحاسب الآلي،

لتسخيرها في خدمته وخدمة أهداف الخطة العامة للحج، وتزويد الزائر عند مغادرته ببطاقة

تسهل له التعرف على وسيلة نقله عند نزوله في الاستراحات أثناء سفره.

وفي الآونة الأخيرة تم استحداث مكتبين (أحدهما) للعلاقات العامة ويتولى مهام الإجابة على استفسارات الزائرين وتوزيع مطويات ومطبوعات التوعية عليهم (والثاني) لتنسيق الخدمات، ويهدف إلى تبادل المعلومات بالزائرين وخدمتهم بين أرباب الطوائف وإنهاء القضايا المتعلقة بهم.

واعتباراً من عام ١٤٠٦/١٩٨٦ أنشئت لجنة التنسيق والمتابعة لأعمال الحج بالمدينة المنورة برئاسة أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة - تغمده الله برحمته الواسعة، ثم تحولت إلى مركز لخدمات الحج عام ١٤٠٧ يضم مقر اللجنة الحج وفروعاً للإدارات الحكومية ذات العلاقة بالحج مثل:

- أمانة المدينة المنورة.
- الشرطة، والمرور، والدفاع المدني، والجوازات.
- الشؤون الصحية والهلال الأحمر.
- فرع وزارة التجارة.
- مصلحة المياه والصرف الصحي وشركة الكهرباء والاتصالات السعودية.
- ويرتبط بلجنة التنسيق والمتابعة عدد من اللجان الفرعية من أهمها:
- لجنة الإسكان، لجنة شكاوي الحجاج، لجنة مكافحة السماسرة، لجنة منع افتراش الأرصفة والساحات، لجنة الكشف على سيارات الحجاج وتقوم لجنة التنسيق والمتابعة بالمهام التالية:

- متابعة الخدمات المقدمة للزائرين سواء من الإدارات الحكومية أو المؤسسات الأهلية.
- التنسيق بين الجهات العاملة من حكومية وأهلية لإنجاز الأعمال والترتيبات ذات الصلة براحة وخدمة الزوار.
- تلقي التقارير اليومية من الإدارات الحكومية واللجان العاملة عن الإنجازات المتحققة.

- إعداد تقرير يومي للعرض على سمو أمير المدينة المنورة وإصدار التوجيهات التي تكفل تطوير الأداء لخدمة زوار مسجد رسول الله ﷺ.

وقد تم تحويل المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة إلى شركة مساهمة مغلقة بموجب النظام رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠ ولائحته التنفيذية وذلك اعتباراً من موسم حج ١٤٤١هـ.

(٤) المؤسسة الموحدة لمكتب الوكلاء:

في تاريخ ٢١/١٠/١٣٦٥ أصدر الملك عبدالعزيز - طيب الله ثراه - المرسوم الملكي رقم ١٤٥١٨ بالموافقة على نظام وكلاء المطوفين ومشايخ الجاوا، وقد أظهر التطبيق العملي لهذا النظام الكثير من السلبيات منها:

- أ- تعدد الوكلاء الذين ترتبط بهم خدمة الحاج وانفراد كل وكيل بنظام عمل خاص به.
- ب- غياب التنظيم الموحد لأداء كل خدمة.
- ج- عدم معرفة الحاج أسماء وكلاء مطوفيههم وأحياناً أسماء المطوفين.
- د- اضطرار الحاج إلى مراجعة الكثير من مكاتب الوكلاء بحثاً عن جواز سفره أو عن أمتعته، أو عن مكان سكنه نظراً لتعدد الوكلاء ومندوبيهم.

وقد عرف المرسوم الملكي السالف الذكر وكلاء المطوفين ومشايخ الجاوا بأنهم:

طائفة من الموظفين خصصتهم الحكومة بمجدة لخدمة الحاج، تختص بما يلي:

- أ- استلام الحاج القادمين بأسماء موكلهم من المطوفين واستلام جوازات سفرهم.
- ب- مرافقة الحاج إلى دائرة الجمارك وإحضار وسائل انتقالهم إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة بحيث تنتهي مهمة الوكيل بإيصال الحج إلى الجهة المقرر إيصاله إليها. ومن أجل الرقي بالخدمة التي يقدمها وكلاء المطوفين فقد صدر القرار الوزاري رقم ٦٢٥/ق/م وتاريخ ١٣٩٥/٨/٧ بتنظيم مكتب وكلاء المطوفين تنفيذاً لقرار لجنة الحج العليا رقم ٦٠ وتاريخ ١٣٩٥/٤/١٥ والذي قضى بإنشاء مكتب واحد باسم المؤسسة الموحدة لمكتب

الوكلاء، للقيام بنفس الخدمات التي كان يؤديها أفراد الطائفة متفرقين، ولكن بصورة موحدة.

ويمكن تعريف المؤسسة الموحدة لمكتب الوكلاء بأنها: المؤسسة الأهلية المسؤولة عن استقبال ومغادرة الحجاج القادمين من خارج المملكة إلى كافة المنافذ الجوية والبحرية والبرية، وخدمتهم وتفقد أحوالهم طوال تواجدهم بالمملكة وإنهاء إجراءات قدومهم ومغادرتهم، واستيفاء أجور الخدمات وأجور النقل وتنظيم تفويجهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة، والتنسيق في كل ذلك مع الجهات الإدارية الأخرى المختصة والمعنية بشئون الحج.

وقد تم تحويل المؤسسة الموحدة لمكتب الوكلاء إلى شركة مساهمة مغلقة بموجب النظام رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠ ولائحته التنفيذية

المؤسسة الموحدة لمكتب الزمازمة:

وتتولى مهام سقيا الحجاج في يوم عرفة عن طريق تصعيد عدد كبير من الوايتات (سيارات نقل المياه) في يوم عرفة لسقيا الحجاج أثناء وقوفهم على جبل عرفة، بل إن نشاط الزمازمة قد امتد إلى سقيا زوار المسجد النبوي الشريف بماء زمزم المنقول إلى المدينة المنورة عبر الوايتات المجهزة، كما امتد إلى تعبئة ماء زمزم في زجاجات بلاستيكية متعددة الأحجام توزع مجاناً، وفي قارورات سعة خمسة لترات تباع بسعر التكلفة على أبواب منافذ سفر الحجاج والمعتمرين إلى بلادهم.

وإذا كانت السقاية قد ارتبطت ببئر زمزم وماء زمزم، إلا أن التاريخ يحدثنا أنه كانت هناك مصادر أخرى للمياه يتم استخدام مأوها في استعمالات الحجاج اليومية والمعيشية ومن أهم هذه المصادر.

١ - بئر العجول: الذي حفره قصي بن كلاب بعد هدم بئر زمزم واختفاء موضعها إلى أن كشف الله عنه لعبد المطلب بن هاشم بن عبد مناف بن قصي، فأعاد حفره بمساعدة

بعض بنيه، ونذر الله إن رزقه الله بعشر بنين ليذبجن أحدهم قرباناً لله عند الكعبة، وكان الذي أصابه النذر ولده عبدالله والد النبي ﷺ والذي افتداه عبدالمطلب بمائة من الإبل نحرته جميعها عند الكعبة.

٢- عين زبيدة: وهي تلك العين الجارية التي أقيمت وتم تجهيزها لسقى الحجاج في جدة ومكة المكرمة وما يحيط بهما وذلك بأمر من السيدة الفضلى زبيدة زوجة الخليفة العباسي هارون الرشيد في عام ١٧٤ هجرية وذلك عندما لمست مشقة تأمين المياه للحجاج والمعتمرين، والتي يجري ماؤها من عيون وادي نعمان بين مكة والطائف في طريق عرفات، إلى عرفة ومزدلفة ومنى.

وفي السنوات الأخيرة وبعد تغطية بئر زمزم الذي كان يوجد إلى جوار صحن الطواف من أجل استخدامه في أغراض توسعة المطاف، انفصلت مهنة الزمازمة عن مهنة الطوافة، ودخلت ضمن الخدمات التي تنتجها وترعاها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وهناك توجه لدى الرئاسة العامة لإعطاء المهنة لبعض الشركات المتخصصة في إدارة وتوزيع المياه، وذلك بأسعار زهيدة لمن يطلب القارورات المعبأة من زمزم خارج المسجد الحرام. وفي السنوات الأخيرة كذلك وبالتحديد في عام ١٤١٥ هـ الموافق ١٩٩٤ تم إنشاء مجمع ماء زمزم في منطقة كُدي بمكة المكرمة، حيث يضخ ماء زمزم بأجهزة ضخمة (ماصة، كابسة) من البئر إلى خزانات المجمع الخرسانية، لكي تقوم إدارة المجمع بتعبئته في جوالين بلاستيكية خاصة معقمة، وبيعها بأسعار التكلفة لمن يطلبها كما تقوم إدارة المجمع بشحن ماء زمزم في سيارات مجهزة إلى المسجد النبوي الشريف وأماكن عديدة أخرى في المملكة، كما أقام مكتب الزمازمة الموحد مصنعاً لتعبئة ماء زمزم آلياً داخل عبوات بلاستيكية خاصة ومعقمة وذلك بعد إجراء عمليات فلترة للماء وتنقيته من بعض الأملاح العالقة به.

التنظيم الإداري لمكتب الزمازمة الموحد:

(١) في تاريخ ١٤٠٣/٩/٢١ صدر قرار وزير الحج رقم ٣٦٧/ق/م بإنشاء مكتب الزمازمة

الموحد وتحدد اختصاصاته في:

- ١- تمثيل طائفة الزمازمة وفق لائحة إدارية ومالية وضعتها وزارة الحج.
- ٢- اختيار مجلس إدارة يتولى مهام الطائفة.
- ٣- الإشراف على أفراد الطائفة في سقاية الحجاج بماء زمزم في المسجد الحرام والمشاعر المقدسة.

(٢) وإعمالاً لتوجيهات الأمر السامي رقم ٩٥٤ وتاريخ ١٤٠٢/١/١٦ وقرار وزير الحج

السالف الذكر، فقد تم إحداث ما يلي:

- أ- إعادة هيكلة مكتب الزمازمة الموحد، حيث انتقلت بموجب الهيكلة الجديدة أعمال طائفة الزمازمة من الفردية والتبعية لأعمال الطوافة، إلى الجماعية والاستقلال ووفقاً لأحكام لائحتهم التنظيمية والإدارية الخاصة.

ب- تشكيل هيئة المكتب من: ١- رئيس مجلس الإدارة. ٢- نائب رئيس مجلس الإدارة.

٣- مساعد نائب رئيس مجلس الإدارة. ٤- أعضاء مجلس الإدارة. ٥- اللجان الفرعية.

٦- مجموعة الخدمات الميدانية. ٧- مراكز التفويج. ٨- مراكز مراقبة التفويج.

٩- السكرتارية. ١٠- الشؤون الإدارية. ١١- الشؤون المالية.

(٣) وفي تاريخ ١٤٢٣/٤/٣ صدر قرار وزير الحج رقم ٤٢/ق/م بتعديل بعض أحكام

اللائحة التنظيمية والإدارية لمكتب الزمازمة ذات الصلة بطريقة اختيار مجلس الإدارة

وشروط عضويتها وقد تم تحويل المكتب إلى شركة مساهمة بموجب النظام رقم ١١١ لسنة

١٤٤٠ ولائحته التنفيذية.

(٦) النقابة العامة للسيارات: من أهم الأجهزة المسئولة عن شؤون الحج والتي يعول على

حسن وكفاءة منتجاتها الخدمية في نجاح خطة الحج، النقابة العامة للسيارات.

التنظيم الإداري للنقابة:

١ - أنشئت النقابة العامة للسيارات بموجب الأمر السامي رقم ١١٥٠١ وتاريخ

١٣٧٣/٧/٣ المعدل بالمرسوم الملكي رقم م/٤٧ وتاريخ ١٤٠٤/١٢/٢٢.

٢ - صدر لتنظيم أعمال النقابة وتحديد اختصاصاتها قرار وزير الحج رقم ١٢١/ق/م وتاريخ

١٤١٢/٣/١٢.

٣ - وبموجب نظام إنشاء النقابة فإنها تعتبر الجهة الإدارية المسؤولة عن تأمين وتنظيم وسائل

النقل بأنواعها للحجاج والمعتمرين، الذين دفعوا أجور نقلهم ونقل أمتعتهم الشخصية

عبر مدن الحج الرئيسية (مكة - جدة - ينبع - المدينة المنورة) وعبر تنقلهم في المشاعر

المقدسة لأداء فريضة الحج.

٤ - للنقابة السلطة الكاملة والصلاحيات المطلقة في الاستعانة في أداء خدمات النقل بشركات

النقل (الأهلية) المعتمدة لديها بناء على الأنظمة والتعليمات ذات الصلة وبالتنسيق مع:

مكتب الوكلاء الموحد، المؤسسات الأهلية للطواف بمكة المكرمة، مؤسسة الأدلاء بالمدينة

المنورة.

٥ - يتم تشكيل هيئة النقابة وفقاً للآتي:

(أ) رئيس النقابة (رئيساً).

(ب) مندوب عن وزارة الحج يعينه وزير الحج (عضواً).

(ج) ممثلين للشركات الأهلية المرخصة للنقل والمعتمدة رسمياً لديها والناقلة للحجاج بعدد هذه

الشركات، تعيّنهم شركاتهم وفقاً لنظامها الداخلي (أعضاء).

(د) يسأل الرئيس والأعضاء مسئولية تضامنية أمام الجهات الرسمية في المملكة عن جميع

الأعمال المناطة بالنقابة فيما يتعلق بشئون نقل الحجاج.

اختصاصات ومسئوليات النقابة الإدارية والفنية:

١ - حشد العدد الكافي من الموظفين والسائقين والعمال الموسمين لدعم عملية نقل الحجاج

وأمتعتهم بين مدن الحج ومناطقه في المشاعر المقدسة.

٢- توفير العدد الكافي من ورش الإصلاح المتنقلة المزودة بالفنيين والميكانيكيين لإصلاح ما قد يتعطل من السيارات التي تقلّ الحجاج أو المعتمرين على الطرق.

٣- حشد العدد الكافي من الأوناش لسحب حافلات نقل الحجاج المتعطلة على الطرق.

٤- حشد العدد الكافي من الحافلات الاحتياطية لاستبدال الحافلات المتعطلة على الطرق بها وقت اللزوم.

٥- إقامة العدد الكافي من المراكز المساندة على الطرق الرئيسية لضمان تسيير خطط نقل الحجاج أو المعتمرين وضمان عدم تعطيلهم أو إلحاق المشقة بهم نتيجة لما يطرأ من أعطال على الحافلات التي تنقلهم بين مناطق الحج.

٦- إقامة العدد الكافي من غرف العمليات المزودة بأحدث أجهزة الاتصالات اللاسلكية لتلقي البلاغات عن أعطال الحافلات على الطرق، وإبلاغ العاملين في ورش الصيانة المتنقلة للتوجه إليها وإصلاحها في أسرع وقت.

(٧) ممثلي الحجاج من: البعثات الرسمية للحج، والشركات والوكالات السياحية والجمعيات وهؤلاء هم: الجهة الإدارية المسؤولة عن تنظيم قدوم الحاج من دولته إلى المملكة العربية السعودية والمعتمدة رسمياً من دولة جنسيتها ومن وزارة الحج السعودية.

التزامات ممثلي الحجاج:

١- القدوم إلى المملكة قبل موسم الحج بفترة كافية لإجراء كافة ترتيبات قدوم الحجاج والتعاقد على أماكن إقامتهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة والتعاقد مع المطوفين نيابة عن الحجاج إلى بلادهم بعد انتهاء مناسك الحج.

٢- إنهاء ترتيبات عودة الحجاج إلى بلادهم بعد انتهاء مناسك الحج.

٣- توعية الحجاج التابعين للبعثة نحو تجنب مخاطر الازدحام والفوضى والتأكيد عليهم بالالتزام بتعليمات الأمن والسلامة طوال فترة إقامتهم بالمشاعر المقدسة وفي مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٤ - تحصيل أجور الخدمات والنقل وتسديدها بموجب شيكات إلى مكتب الوكلاء الموحد في منفذ الدخول، وكذا عوائد مؤسسات أرباب الطوائف، وتسليم جوازات سفر الحجاج المرافقين لمندوب البعثة إلى الجهة المختصة بعد الانتهاء من إجراءات الجوازات والجمارك.

أهم المراجع:

- ١ - أ.د/ عبدالله مُحمَّد عبدالرحمن - خدمات مؤسسات الطوافة دراسة ميدانية ١٤٣٥ معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة ٢٠١٦.
- ٢ - د/ إيناس بنت خلف الخالدي، د/ مُحمَّد بن سعد الرحاحلة - قراءة في تاريخ أنظمة الحج والعمرة في صحيفة أم القرى ١٩٢٤ - ٢٠١١ كرسى الملك سلمان بن عبدالعزيز لدراسات تاريخ مكة المكرمة.
- ٣ - نظام إدارة الحج - مطبعة الحكومة ١٣٨٠.
- ٤ - أعداد مختلفة من جريدة أم القرى.
- ٥ - مجلة الحج السنة ٥٢ العدد ٦ ذو الحجة ١٤١٧ مايو ١٩٩٧.
- ٦ - الكتاب السنوي لأعمال وزارة الحج لعام ١٤١٤/١٩٩٤ (خطة وجهود النقابة العامة للسيارات في موسم حج ١٩٩٤).
- ٧ - بحوث الندوة العلمية التي عقدها كرسى الملك سلمان بن عبدالعزيز لدراسات تاريخ مكة المكرمة في جامعة أم القرى بالشراكة مع إمارة مكة المكرمة ووزارة الحج بتاريخ ١٤٣٥/٢/٢٢.

المبحث الثاني

إدارة عمليات شركة العمرة

يقوم على شئون العمرة في الوقت الحاضر عدد من الإدارات واللجان بيانها كالتالي:

- (١) مؤسسات وشركات العمرة وخدمات المعتمرين.
- (٢) وكيل وزارة الحج المساعد لشئون العمرة وتتبعه الإدارات التالية:
 - أ- الإدارة العامة لشئون شركات ومؤسسات العمرة.
 - ب- الإدارة العامة لشئون عمرة الداخل.
 - ج- الإدارة العامة لخدمات المعتمرين والمكونة من قطاعين هما:
 - ١ - قطاع خدمات معتمري الخارج.
 - ٢ - قطاع خدمات معتمري الداخل.
 - (٣) لجان مراقبة خدمات المعتمرين بوزارة الحج والمكونة من تسع لجان رئيسية هي:
 - ١ - لجنة العلاقات العامة والمستشفيات.
 - ٢ - لجنة المكاتب (في كل من مكة والمدينة وجدة).
 - ٣ - لجنة المسح الميداني.
 - ٤ - لجنة الساحات.
 - ٥ - لجنة المتخلفين.
 - ٦ - لجنة الاستضافة والنقل.
 - ٧ - لجنة تمديد التأشيرات.
 - ٨ - لجنة خدمات التأهين.
 - ٩ - لجنة خدمات دفن الموتى من المعتمرين.

التنظيم الإداري للعمرة: ينظم عمليات وإجراءات العمرة وخدمات المعتمرين وزوار المسجد

النبيوي الشريف القادمين من خارج المملكة، قرار مجلس الوزراء رقم ٩٣ وتاريخ

١٠/٦/١٤٢٠ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير الحج رقم ١٩٧/ق/م وتاريخ ٢١/١٢/١٤٢٠ وذلك على وفق الأحكام التالية:

(١) يقتصر تقديم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة على المؤسسات أو الشركات السعودية الحاصلة على السجل التجاري والترخيص اللازم لها بذلك من وزارة الحج، وعلى ألا يقل رأس مالها عن خمسمائة ألف ريال وأن يكون مملوكاً بالكامل السعوديين، وأن تقدم ضماناً بنكياً بمبلغ مائتي ألف ريال لصالح وزارة الحج صادراً من أحد البنوك المحلية المعتمدة ساري المفعول طيلة مدة الترخيص (خمس سنوات قابلة للتجديد) وغير قابل للإلغاء إلا بموافقة الوزارة في حالة إنهاء صاحب التصريح العمل في هذه الخدمة، وإعادته له إلى الوزارة وذلك بعد التثبت من وفائه بكافة التزاماته.

(٢) ينعقد الاختصاص بالإشراف على المؤسسات والشركات المرخص لها بتقديم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة لوزارة الحج لأغراض التأكد من دقة وفائها بالتزاماتها والعمل على رفع كفاءة العاملين فيها.

(٣) يشترط لمنح تأشيرة العمرة (مع استثناء الشخصيات السياسية الإسلامية العامة منها):

(أ) قدوم المعتمر عن طريق الجهات المرخص لها رسمياً في دولته بمزاولة تنظيم رحلات العمرة.

(ب) توفر الاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة السعودية فيه.

(ج) حصوله على تذكرة سفر (ذهاب وعودة) وعلى شيك مصرفي صادر من أحد البنوك المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي، بكامل استحقاقات المؤسسة أو الشركة التي تقوم بخدمته في المملكة، بما فيها أجرة سكنه وتنقلاته والخدمات الأخرى التي يختارها حسب المستوى الذي يرغب فيه ويتم الاتفاق عليه.

(د) الارتباط المسبق بين المؤسسة أو الشركة المرخص لها بخدمة المعتمر في المملكة والجهة المرخص لها رسمياً بتنظيم رحلات العمرة في دولة المعتمر، بعقد مصدق عليه من وزارة الحج ووزارة الخارجية حسب القواعد المتبعة.

(هـ) التحديد التام لاسم المؤسسة أو الشركة المرخص لها بخدمة المعتمر في المملكة.

(٤) التزامات مؤسسات وشركات خدمات المعتمرين:

أ) استقبال المعتمر في منفذ الوصول.

ب) تأمين السكن والتنقلات له والخدمات الأخرى التي يختارها.

ج) متابعة عودته إلى دولته وتأكيد حجز العودة المحدد له في التأشيرة.

د) الاحتفاظ بكامل البيانات والمعلومات عنه.

هـ) كفالة مغادرته لأراضي المملكة خلال مدة التأشيرة.

(٥) عقوبات الإخلال بأحكام النظام:

أ) تعاقب شركة أو مؤسسة خدمات المعتمرين السعودية بأحد أو بكل العقوبات التالية:

- الغرامة المالية التي لا تزيد على خمسين ألف ريال.

- إيقاف العمل بالترخيص الممنوح لها لمدة لا تزيد عن ستة أشهر من مدة تأشيرات العمرة.

- إلغاء التصريح للمؤسسة أو الشركة.

- عند إخلال الجهة المرخص لها في الخارج بتنظيم رحلات العمرة إلى المملكة^(١) بالتزاماتها

التعاقدية تحرم من التعامل مع مؤسسات وشركات العمرة السعودية.

- يعاقب من يقوم بخدمة المعتمرين داخل المملكة دون الحصول على الترخيص اللازم له بذلك

بغرامة مالية لا تزيد على مائة ألف ريال.

- يتم تطبيق هذه العقوبات بقرار من وزير الحج بناءً على توصية اللجنة الدائمة المختصة بالنظر

في المخالفات المستوجبة للعقوبات، ويحق للمحكوم عليه بالغرامة التظلم أمام ديوان المظالم

خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه بها.

- تقوم وزارة الحج بتحصيل الغرامات المقضي بها وتوريدها إلى خزانة الدولة.

(٦) وقد تكفلت اللائحة التنفيذية لهذا التنظيم بعدة أمور من أهمها:

أ- تفصيل إجراءات حصول شركات أو مؤسسات خدمات المعتمرين على الترخيص ومتطلبات

إصداره.

(١) سواء كانت منشأة فردية أو هيئة أو شركة سفر وسياحة مرخص لها رسمياً في دولتها بممارسة نشاط السفر والسياحة.

- ب- شروط المقر والمكاتب الفرعية للمؤسسة أو الشركة المرخص لها.
- ت- التزامات المرخص له بمزاولة نشاط خدمات المعتمرين وبيانات سجله الخاص بوزارة الحج، والسجلات التي يحتفظ بها.
- ث- مدة الترخيص وإجراءات ومتطلبات تجديده وحالات إلغائه.
- ج- إجراءات قدوم المعتمرين والوثائق التي يصطحبونها معهم.
- ح- الفئات الأجنبية المستثناة من شرط حصول المعتمر على تأشيرة العمرة.
- خ- أحكام العلاقة التعاقدية بين المرخص له، والجهات الخارجية.
- د- نطاق مسؤولية المرخص له أمام المعتمر.
- ذ- مستويات الخدمة المتعاقد عليها مع المعتمر، وأنواعها، ودرجاتها، ومواصفاتها وأسعار كل منها.
- ر- الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة تخلف المعتمر عن العودة إلى دولته في الموعد المحدد لعودته، بعذر شرعي (كالمرض) وبلا عذر.
- ز- إجراءات منح الركاب العابرين (الترانزيت) تأشيرة دخول للعمرة أو للزيارة.
- س- وسائل النقل المسموح باستخدامها في تنقلات المعتمرين داخل المملكة.
- ش- شروط وقواعد تنقل المعتمر في جميع مناطق المملكة خارج دائرة الحرمين الشريفين.
- ص- صلاحيات وزارة الحج في شأن النظر في شكاوى المعتمرين.
- ض- كيفية التصرف في الضمان البنكي المقدم من المرخص له وإمكانيات الخصم منه.
- منظومة خدمات المعتمرين:**

من المفترض وجود جهتين رسميتين تشتركان في تقديم الخدمات للمعتمرين وهما:

- أ- شركات السفر والسياحة المرخص لها في دولة المعتمر.
- ب- مؤسسات وشركات العمرة السعودية المرخص لها.

أما الجهة الأولى: فإنها تقدم للمعتمر الخدمات التالية:

- ١- الحصول على تأشيرة العمرة من ممثلية المملكة الكائنة في بلد المعتمر بعد استيفاء كافة إجراءاتها وشروط الحصول عليها.

٢- التعاقد نيابة عن المعتمر مع مؤسسات وشركات العمرة السعودية على الخدمات التي يرغب في تقديمها له بحسب المستوى الذي يحدده ويراه مناسباً لإمكانياته المادية في كل ما يتعلق بالسكن والتنقل والإعاشة.

٣- حجز وتأكيذ تذاكر السفر ذهاباً وعودة في وسائل السفر البرية والبحرية والجوية بحسب رغبة وإمكانيات المعتمر.

٤- الحصول على الشهادة الصحية والتطعيمات والبصمة الحيوية للمعتمر.

٥- الحصول على شيك مصرفي صادر من أحد البنوك المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي بكامل استحقاقات شركة العمرة السعودية التي تقوم بخدمته في المملكة بما فيها أجرة سكنه وتنقلاته وإعاشته بحسب المستوى الذي يرغب فيه وبحسب أسعار الخدمات التي تحددها السلطات السعودية المختصة^(١).

٦- إتمام إجراءات التعاقد مع شركة العمرة السعودية على استضافة وخدمة المعتمر في المملكة والوفاء بكافة التزاماتها نحوه.

أما في شأن الخدمات التي تقدمها مؤسسات وشركات العمرة السعودية للمعتمرين أثناء تواجدهم في المملكة فبيانها كالتالي:

١- إدراج المعتمر ضمن الخطة التشغيلية للمؤسسة أو الشركة خلال موسم العمرة والتي سبق اعتمادها والموافقة عليها من وزارة الحج.

٢- استقبال المعتمر في منفذ الدخول المحدد في التأشيرة ومتابعة سفره إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة.

٣- تأمين تنقلات المعتمر بين المدينتين المقدستين وفي جميع مناطق المملكة.

٤- تأمين حجز عودته إلى بلده في نهاية مدة التأشيرة، وكفالة مغادرته.

٥- تأمين إعاشته بحسب ما تم الاتفاق عليه مع وكيله في دولته.

(١) تعد وزارة الحج بالتنسيق مع وزارة التجارة وموافقة وزير الداخلية قائمة تفصيلية تراجع كل ثلاث سنوات لمستويات الخدمة وأنواعها ودرجاتها ومواصفاتها وأسعار كل مستوى.

٦- ربط بيانات المعتمر بالسكن الفعلي المؤمن له في الفنادق أو الدور بحسب المستوى المتعاقد عليه مع وكيله والذي تم إسكانه فيه في كل من مكة والمدينة، وتبليغ وزارة الحج عبر النظام الإلكتروني بكافة بيانات المعتمر.

٧- الحد بقدر الإمكان من عمليات السمسرة الناتجة عن بيع الوكيل الخارجي لشركة العمرة السعودية التأشيرات الحاصل عليها بأسعار تفوق كثيراً قيمة الخدمات التي تحصل عليها الشركة السعودية، بما ينتج عنه زيادة تكاليف العمرة على المعتمرين.

٨- تقديم خدمات تسهيل إجراءات دفن الموتى من المعتمرين أو ترحيل جثامينهم.

٩- تقديم خدمات تسهيل تنقل المعتمر في جميع مناطق المملكة لزيارة أقاربه بالإجراءات والضوابط التالية:

أ- أن يتم التنقل خلال مدة صلاحية التأشيرة ولمدة محدودة.

ب- حصول الشركة على تصريح من الجوازات بتنقل المعتمر تحدد فيه جهة التنقل ومدته.

ج- توفير الشركة لوسائل النقل والسكن للمعتمر وتأكيد حجز عودته إلى بلاده.

أهم المراجع:

١- أ.د/ عبدالله محمد عبدالرحمن - خدمات مؤسسات وشركات العمرة معهد خادم الحرمين

الشرفين لأبحاث الحج والعمرة ١٤٣٥.

٢- تنظيم إجراءات العمرة الصادر بالقرار ٢٠١ من الأمانة العامة لمجلس الوزراء بتاريخ

١٤٠٤/٨/٦.

٣- تنظيم العمرة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٩٢ وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠ ولائحته

التنفيذية.

المبحث الثالث

صناعة الحج والعمرة والزيارة (الدواعي - المقومات - الصفة العلمية)

لقد وقفنا ومن خلال دراستنا للفصلين الثاني والثالث المتقدمين على الحقائق التالية:

١- تزايد وظائف المملكة العربية السعودية واتساع مجالات نشاطها الإداري في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

٢- أخذ المملكة على عاتقها حل وإزالة جميع ما يعترض ضيوف الرحمن من عقبات في أداء مناسكهم وشعائهم، وتيسير كل سبل الحج والعمرة والزيارة لهم ويكشف هذا التزايد المستمر في وظائف المملكة وفي تحمل أعباء خدمة ضيوف الرحمن عن تزايد أهمية دراسة علم إدارة عمليات الحج والعمرة، باعتبار هذه الإدارة أداة من أدوات تنفيذ سياسة المملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

ويكفي للدلالة على ذلك مقارنة إدارة الحكومات السعودية المتعاقبة من لدن الملك المؤسس عبدالعزيز إلى عصر الملك سلمان بن عبدالعزيز لشئون الحرمين الشريفين وحشود الحجاج والمعتمرين والزوار، بما كانت عليه في دولة الأشراف أو في دولة المماليك أو في العصور التالية لعصر الخلافة الراشدة، تكفي هذه المقارنة لإظهار مدى التغير والتطور التدريجي غير المنقطع أو المنفصل بين مراحلها، كما تكفي هذه المقارنة كذلك لإظهار مدى التوافق والانسجام بين السياسات الحكيمة لحكومات الدولة السعودية في وضع خطط وبرامج وأهداف إدارة الحرمين الشريفين وإدارة قاصديهما من الحجاج والمعتمرين والزوار، وبين الأذرع الإدارية التنفيذية من رجال إدارات وزارات الداخلية والحج والخارجية والتجارة والصحة والشئون الإسلامية والثقافة والإعلام والرئاسة العامة لشئون الحرمين وغيرها من القطاعات والأجهزة الإدارية المساندة القائمين على تنفيذ سياسة المملكة بوسائلهم وإجراءاتهم الخاصة.

وهو تعاون وترباط قل أن يتحقق في الواقع العملي في كثير من الدول، وذلك لأن الأجهزة الإدارية الرئيسية والمساندة لشئون الحرمين الشريفين وشئون الحجاج والمعتمرين

والزوار، لا تنحصر مهمتها فقط في تجهيز وسائل وآليات التنفيذ المادية ودفعها لتحقيق سياسة المملكة، أي أنها لا تقف في مرحلة وسط بين تحديد الأهداف المراد الوصول إليها وبين التنفيذ المادي الفعلي والواقعي والنهائي لهذه الأهداف، وإنما تمتد مهمتها إلى عمليات التنفيذ المباشر لسياسة المملكة، بل وإلى التطوير المستمر في عمليات التنفيذ نحو الأجود والأفضل، وهي في عملها وأداء واجباتها تتقيد وتلتزم بالقواعد النظامية (القانونية) النافذة التي ترسم لها الحدود واجبة الاحترام، حتى لا يكون سلوكها تعسفياً بلا معيار ولا ضوابط، وحتى تظل دائماً في نشاطها داخل الشرعية الإدارية، حماية للحجاج والمعتنمين والزوار ضد اعتداءات بعض رجال الإدارات الفرعية وتعسفهم في استعمال ما يتمتعون به من سلطات، واحتراماً وتقديراً لأوامر السلطة السياسية المصدرة لهذه القواعد النظامية والحريصة على حسن التعامل مع ضيوف الرحمن وإكرام رفاقتهم وضيافتهم.

المقومات الأساسية في صناعة الحج والعمرة والزيارة:

لقد أصبح الحج والعمرة والزيارة بما تمتلكه المملكة العربية السعودية من خبرات إدارية هائلة ومتراكمة عبر السنوات الطوال الماضية، صناعة لها عناصرها ومقوماتها وبرامجها وأهدافها، وخططها الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية وتنظيماتها الحكومية والأهلية، ولها مشاكلها وتحدياتها وتوجهاتها وتأثيراتها على القطاعين الاقتصاديين الحكومي والأهلي. وفيما يلي شرحاً موجزاً لهذه المقومات.

أولاً: البرامج^(١):

البرنامج في إطار علم إدارة عمليات الحج والعمرة هو نوع من الخطط المؤقتة المعدة للاستخدام مرة واحدة لمواجهة موقف معين ولتحقيق هدف معين ومن أمثله ونماذجه: برامج

(١) يمكن تعريف البرامج بأنها: مجموعة من الخطط المعدة لتحقيق هدف أو أهداف إدارية معينة بحيث تتضمن أنواعاً متعددة من السياسات والإجراءات والقواعد والموازنات.

استقبال الحجاج والمعتمرين في منافذ الدخول، وبرامج توديعهم عند المغادرة في منافذ الخروج، وبرامج تنقلاتهم بين المدينتين المقدستين، وبرامج تصعيدهم إلى المشاعر المقدسة ونفرتهم منها. ويتطلب البرنامج حشد الموارد المتاحة لكل جهة إدارية منوط بها تنفيذ البرنامج تحقيقاً لأهداف البرنامج، والحكمة من وضع البرنامج تكمن في تحديد ما الذي يجب على الإدارة المختصة بتنفيذه عمله، ومتى يتم عمله وكيف يتم عمله والوقت اللازم لأداء هذا العمل وحجم الموارد التي تخصص لتنفيذه ومدى إمكانيات تعديله ومعالجة مشاكله.

متطلبات تنفيذ برامج عمليات الحج والعمرة:

- ١ - تحديد أهداف العملية وخطوات القيام بها.
 - ٢ - تخصيص الموارد البشرية والمادية الضرورية لتنفيذ البرنامج.
 - ٣ - منع الازدواجية والتداخل بين البرامج ومراعاة التنسيق بينها عند تداخلها.
 - ٤ - تقييم البرنامج بعد الانتهاء منه والوقوف على إيجابياته وسلبياته.
- ثانياً: الأهداف:** وهي المقوم الثاني الرئيس في صناعة الحج والعمرة، والهدف في إطار دراسة علم إدارة عمليات الحج والعمرة هو الغاية أو المقصد الذي تتم العملية من أجل تحقيقه.

وتعني عملية وضع أو تحديد الأهداف: تحويل الغايات والمقاصد العامة للعملية الإدارية إلى خطوات وإجراءات تفصيلية صغيرة ومحددة يمكن لمستويات الإدارة الدنيا القيام بها، تتضافر جميعها في تحقيق نجاح وكفاءة جهة الإدارة في إنجاز العمليات المناطة بها وبأقل موارد اقتصادية ممكنة، مثال ذلك:

- هدف تصعيد الحجاج إلى المشاعر المقدسة بأسرع وقت وأقل عدد ممكن من السيارات.
- هدف تحقيق أمن وسلامة الحجاج أثناء تواجدهم في المشاعر المقدسة بأقصى كفاءة وأقل عدد من رجال الأمن ومن متطلبات الصحة العلاجية، وبناء عليه فإن الأهداف هي

أحد المعالم الرئيسية المحددة لكل إدارة ما الذي ترغب أن تصل إليه فيما يخصها من شئون الحج والعمرة.

ثالثاً: الخطط الاستراتيجية^(١) في صناعة الحج والعمرة:

نعني بالخطط الاستراتيجية المستويات العليا والرئيسية من الأهداف والغايات التي تتغياها المستويات الإدارية العليا لشئون الحج والعمرة وفي مقدمتها لجنة الحج العليا، ولجنة الحج المركزية والهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج ولجنة أعمال الحج بالمدينة المنورة، ووزارة الحج، والتي تحقق الأهداف الاستراتيجية للمملكة في إدارتها لشئون الحرمين الشريفين وشئون الحج والعمرة وحشود الحجاج والمعتمرين وذلك مثل: تحقيق أكبر قدر من الأمن والسلامة للحجاج والمعتمرين ومثل منع حدوث أو تكرار الحوادث المؤسفة التي يتعرض لها الحجاج نتيجة للتدافع والتزاحم ومثل عودة الحجاج والمعتمرين الأجانب إلى بلادهم وهم يحملون أجمل الذكريات وأصدق مشاعر الود والاحترام للمملكة العربية السعودية وقيادتها وشعبها فالخطط الاستراتيجية عبارة عن تحديد عام لأهداف جوهرية وتسخير للإمكانات المحققة لهذه الأهداف في ظل ظروف متغيرة وغير مؤكدة، أي أنه يتعلق بالشئون العامة للحج والعمرة وكافة إداراته والنظرة البعيدة المدى وبيئة الحج المتغيرة التي يصعب التنبؤ بها والأولويات والبدائل المتعددة وغير المحددة والمخاطر العالية التي يصعب مواجهتها والأهداف الشاملة واستمرارية تحقيقها.

وهو مهمة الإدارات واللجان العليا للحج والعمرة الذين يشغلون مواقع تمكنهم من الاتصال والربط بين إدارات الحج الوسطى والدنيا، ورصد ومتابعة المتغيرات واتخاذ القرارات القادرة على تجنب الحج والحجاج لأية تهديدات أو على الأقل تخييد آثارها.

(١) التخطيط الاستراتيجي هو: عملية توجيه أو تخصيص الموارد المحدودة لمواجهة المتطلبات المتعددة بوضع الأولويات لها مع التركيز على أفضل الفرص المتاحة لتحقيق الأهداف الأساسية لجهة الإدارة ويتنوع التخطيط العلمي إلى:

١- تخطيط استراتيجي. ٢- تخطيط تكتيكي. ٣- تخطيط تشغيلي

إن المهمة الرئيسية للمخططين الاستراتيجيين هي تحديد الغايات والأهداف الجوهرية وتعيين الطرق والآليات اللازمة لبلوغ هذه الأهداف، وتقسيم الخطة الاستراتيجية إلى عدد من الخطط الفرعية التنفيذية الأدنى التي تتناغم في تحقيق الأهداف العليا.

رابعاً: الخطط التكتيكية في صناعة الحج والعمرة:

وهي الخطط التي تتولى وضعها مستويات الإدارة الوسطى لشئون الحج والعمرة في وزارات الحج والداخلية والصحة وغيرها من الوزارات والهيئات والمصالح الحكومية المعنية بشئون الحج والعمرة، والتي تهدف إلى ضمان تنفيذ الخطط الاستراتيجية الموضوعة من قبل جهات الإدارة العليا، والتي تهدف كذلك إلى وضع أهداف إدارية يمكن تنفيذها على المدى الزمني المتوسط، ومن أمثلة ذلك:

مشروع تطوير مشعر منى باعتباره خطة استراتيجية تهدف للوصول بأعداد الحجاج على المدى البعيد إلى عشرين أو ثلاثين مليون حاج في الموسم الواحد، هذا المشروع العملاق يحتاج إلى وضع خطط تكتيكية لبناء عدد من الأبراج السكنية المتعددة الطوابق كل عام للوصول بأعداد الحجاج بعد خمس أو عشر سنوات إلى عشرة ملايين حاج ثم الوصول بالأعداد إلى العدد المستهدف للخطة الاستراتيجية بعد عشرين سنة مثلاً. وعلى ذلك:

فإن الخطة التكتيكية خطة تنفيذية للخطة الاستراتيجية تقع في مرتبة وسط بين الخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية، ويتولى وضعها مستويات الإدارة الوسطى.

خامساً: الخطط التشغيلية:

وهي الخطط التي تضعها مستويات الإدارة التنفيذية الدنيا لتحقيق وتنفيذ أهداف الخطط التكتيكية وعلى سبيل المثال:

ما تضعه لجنة المشتريات بوزارة الصحة من خطط لتأمين الأدوية والمستلزمات الطبية للحجاج بالشراء المباشر أو بالتعاقد المسبق. ومثال ذلك أيضاً ما تضعه أمانة العاصمة

المقدسة من خطط تشغيلية لصيانة الطرق والجسور والأنفاق وإنارتها وإزالة التعديات عليها.
وصفوة القول في ذلك:

أن صناعة الحج والعمرة والزيارة لابد لها من مقومات إدارية، تحكم سلوك الإدارات القائمة على المنتجات الخدمية لهذه الصناعة، وذلك باعتبار أن هذه المقومات الإدارية قواعد لسلوك أفراد الأجهزة الإدارية، تعمل على تصنيف هذا السلوك إلى واجب ومحرم ومباح. أو بعبارة أخرى:

أننا إذا اعتبرنا قواعد الأنظمة (القوانين) الإدارية للحج والعمرة السالفة البيان قواعد محددة للكيفية التي يجب أن تكون عليها ترتيبات الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة واختصاصاتها ومسئولياتها من الناحية النظامية (القانونية) فإن المقومات الإدارية لصناعة الحج والعمرة هي القواعد المحددة للكيفية التي يجب أن يكون عليها تنظيم الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة من الناحية الفنية أي من ناحية النشاط الإداري والعمليات الحقيقية لهذه الإدارات، وذلك باعتبار أن هذه المقومات تبحث عن أفضل الطرق والأساليب التي يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ عمليات الحج والعمرة، وإن شئت فقل: إنها توظيف للمعارف النظرية بعلوم الإدارة في تعزيز ورفع كفاءة إدارة منظومة عمليات الحج والعمرة، وإن شئت أيضاً فقل: إن المعرفة بالمقومات الإدارية لصناعة الحج والعمرة سوف تسهم في إزالة تعقيد العمليات التشغيلية في الحج والعمرة.

أهم المراجع:

- ١- أ.د/ محمد قاسم القريوتي - مقدمة في الإدارة العامة - مكتبة الفلاح بالكويت ٢٠٠٦.
- ٢- أ.د/ علي الشرفاوي العملية الإدارية - دار الجامعة الجديدة بالإسكندرية ٢٠٠٢.
- ٣- أ.د/ ماجد راغب الحلو - الإدارة العامة - دار المطبوعات الجامعية بالإسكندرية ١٩٨٥.

- ٤- د/ مُحمَّد عثمان إسماعيل - الإدارة العامة - دار النهضة العربية بالقاهرة ١٩٩٢ .
- ٥- د/ علي عبدالمجيد عبده - الأصول العلمية للإدارة والتنظيم - دار النهضة العربية بالقاهرة ١٩٦٦ .
- ٦- د/ مُحمَّد سعيد عبدالفتاح - مبادئ الإدارة العامة - الدار الجامعية للنشر - بيروت ١٩٩٢ .

الفصل الرابع

اقتصاديات الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠م

المبحث الأول: ماهية اقتصاديات الحج والعمرة وآثارهما على الاقتصاد السعودي

تمهيد:

انطلاقاً من المفهوم الاقتصادي للآيتين ٢٧، ٢٨ من سورة الحج من قوله تعالى:

﴿وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾ لِيَشْهَدُوا

مَنْفَعَةً لَهُمْ﴾ فإن الحج باعتباره فريضة دينية بدنية مالية، يحقق الكثير من المنافع الدينية بالنسبة لمن يؤدي شعائره من المسلمين ومنافع دنيوية جمّة لمواطني دولة الحرمين الشريفين ولغيرهم من مسلمي العالم ولغير المسلمين من كافة أرجاء العالم، حتى وإن كانوا ممنوعين بالنص القرآني القاطع من دخول الحرم المكي، فإن الله عز وجل قد تكفل برزق الكفار من منافع الحج، وذلك في إجابته لدعوة خليله إبراهيم عليه وعلى نبينا محمد الصلاة والسلام حينما دعا ربه قائلاً: ﴿رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنْ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَى عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ ﴿١٢٦﴾﴾ الآية ١٢٦ من سورة البقرة، فإن الخليل إبراهيم قد قصد دعاءه بالرزق لمن آمن بالله واليوم الآخر فقط دون غيرهم، لكن الله عز وجل قد شمل في إجابته لدعاء خليله من كفر بالله، حيث يرزقه الله هو الآخر في تجاراته ومعاملاته مع أهل البلد الحرام تبعاً لهم.

مفهومنا لاقتصاديات الحجر والعمرة: إننا نعني بهذا المصطلح كل ما يترتب على

الحج والعمرة من آثار اقتصادية مباشرة على قطاعات الاقتصاد السعودي التالية:

١ - المرافق والبنية التحتية في مدن الحج والعمرة الرئيسية ومشاريع تطويرها.

٢ - التشغيل الكامل لعناصر الإنتاج المتاحة في الاقتصاد السعودي.

٣- الطلب الكلي للحجاج والمعتمرين والزوار من متطلبات إقامتهم ومعيشتهم من السلع والخدمات بأنواعها.

٤- قطاعات النقل والإسكان والخدمات الصحية والأسواق والبناء والتشييد.

٥- فرص العمل وتوظيف العمالة الوطنية الموسمية والدائمة.

٦- مستويات الدخل الفردي والوطني والإنفاق العام والخاص.

٧- الاستثمار الوطني والأجنبي المباشر في إنتاج سلع وخدمات الحجاج والمعتمرين.

٨- سعر صرف الريال السعودي في مواجهة العملات الرئيسية العالمية.

٩- توازن وفائض الميزانية العامة للمملكة.

الآثار الاقتصادية المباشرة للحج والعمرة والزيارة على قطاعات الاقتصاد السعودي:

(١) خلق الآلاف من فرص العمل للمواطنين السعوديين في إنتاج خدمات القطاعات

السيادية التالية:

١- ممثلات خادم الحرمين الشريفين في كافة دول العالم (السفارات والقنصليات).

٢- قطاعات قوى الأمن الداخلي بوزارة الداخلية.

٣- رئاسة الحرس الوطني.

٤- القوات المسلحة والقوات الجوية.

٥- رئاسة الاستخبارات العامة.

٦- المديرية العامة للجوازات بوزارة الداخلية.

(٢) خلق الملايين من فرص العمل الحقيقية الدائم والموسمي للمواطنين السعوديين في إنتاج

خدمات القطاعات الخدمية التالية:

١- الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي والإدارات التابعة لهما.

٢- وزارة الحج بكامل بنائها التنظيمي وإدارات الحج فيها البالغ عددها ٢٤ إدارة.

٣- مركز الطوارئ والعمليات بوزارة الحج بكافة إداراته ومجموعاته الميدانية ومراقبيه الميدانيين.

٤- اللجان الموسمية المشكلة من منسوبي وزارة الحج والبالغ عددها ١٤ لجنة.

- ٥- مراكز توجيه وإرشاد الحجاج ومراقبة تفويجهم.
- ٦- هيئة مراقبة نقل الحجاج.
- ٧- وزارة الصحة (قطاعات ولجان ومستشفيات ومراكز صحية مخصصة لخدمة الحجاج) والتي تضم:
- أ) ست قطاعات صحية. (ب) ٢١ لجنة عمل.
- ت) ٧ مستشفيات و ٨٣ مركزاً صحياً بمكة المكرمة.
- ث) سبع مستشفيات و ٨٣ مركزاً صحياً بالمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة).
- ج) سبعة مستشفيات و ٢٦ مركزاً صحياً بالمدينة المنورة وطرق الهجرة وتبوك والرياض.
- ح) العديد من فرق ومجموعات ولجان الخدمات الصحية الوقائية من الأمراض المعدية والوبائية.
- ٨- وزارة الشؤون الإسلامية بجميع أجهزتها وإداراتها الدعوية والتوعوية.
- ٩- هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بجميع لجانها وفرقها الميدانية.
- ١٠- وزارة الثقافة والإعلام بجميع قطاعاتها الإذاعية والتلفزيونية والصحفية وقطاع الإعلام الخارجي.
- ١١- وزارة الشؤون البلدية بإدارتها ولجانها الدائمة والموسمية.
- ١٢- أمانتنا العاصمة المقدسة والمدينة المنورة.
- ١٣- الإدارة العامة للمشروعات التطويرية.
- ١٤- وزارة النقل والنقابة العامة للسيارات.
- ١٥- مشروع تطوير منى.
- ١٦- مشروع المملكة للإفادة من لحوم الهدي والأضاحي.
- ١٧- وحدات الذبح بالمشاعر المقدسة والمسالخ بمكة المكرمة.
- ١٨- مؤسسات (شركات) أرباب الطوائف وتشمل:

أ- ستة مؤسسات أهلية لمطوفي حجاج تركيا وإيران وجنوب آسيا وشرق آسيا والدول الأفريقية غير العربية، وحجاج الدول العربية (ست شركات مساهمة).

ب- مكتب الوكلاء الموحد بمكة (شركة).

ج- مكتب الزمازمة بمكة المكرمة (شركة).

د- مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة (شركة).

هـ- مؤسسات وشركات حجاج الداخل.

و- مكتب خدمات المعتمرين.

(٣) خلق العشرات من آلاف الوظائف الإدارية والإشرافية في إدارات الحج ولجانه العليا والمتوسطة ومن أهمها:

أ- لجنة الحج المركزية.

ب- اللجنة التنفيذية لأعمال الحج بمكة المكرمة.

ج- اللجنة التنفيذية لأعمال الحج بمكة.

د- لجنة أعمال الحج بالمدينة المنورة.

هـ- اللجان التنسيقية مع إمارة مكة المكرمة ووزارة الصحة والدفاع المدني والأمن العام ووزارة الأشغال العامة ووزارة المواصلات ووزارة الشؤون البلدية.

(٤) خلق مئات الآلاف من فرص العمل الدائم والموسمي لأبناء الدول الإسلامية في الأعمال اليدوية والحرفية والمهنية مثل السائقين والحلاقين والجزارين والسباكين والنجارين والكهربائيين والحمالين وغيرهم.

(٥) خلق عشرات الآلاف من فرص الاستثمار الحقيقي لرأس المال الوطني في المئات من مجالات الاستثمار العقاري والتجاري والزراعي والرعوي والصناعي والخدمي والغذائي والحرف اليدوية وهدايا الحجاج والمعتمرين والنقل والمواصلات.

(٦) خلق الآلاف من فرص العمل الفني في مجالات أنظمة الحاسب الآلي ونظم المعلومات وتخزين البيانات واسترجاعها.

(٧) كما أن للحج والعمرة والزيارة أثره البالغ على زيادة الطلب على الريال السعودي وقوة مركزه في مواجهة العملات الدولية الرئيسية وتثبيت أسعار صرفه.

(٨) وللحج والعمرة والزيارة أثر إيجابي كبير على التشغيل الكامل لعناصر الإنتاج المتاحة في المملكة العربية السعودية وفي تنشيط ودعم القطاعات الإنتاجية في الاقتصاد السعودي الصناعية والزراعية والتجارية والرعوية والمصارف ومؤسسات الصرافة وكافة مجالات القطاعات الخدمية.

(٩) وللحج والعمرة والزيارة أثر إيجابي بارز في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر ورأس المال الأجنبي، حيث تعتبر المملكة العربية السعودية من أكبر الأسواق الاستهلاكية في العالم للسلع والخدمات بكافة أنواعها، ومن أكثر الدول المحققة لأمن وضمن الاستثمار الأجنبي، ومن أكثر الدول المستقرة في نظام الحكم وصفوة القول في بيان الآثار الاقتصادية الإيجابية للحج والعمرة هي:

أن الحج والعمرة موردان اقتصاديان عالميان لا تنحصر منافعهما على ذرية خليل الله إبراهيم وولده إسماعيل من ساكني البلد الحرام ومجاوريه المذكورين في الآية الكريمة: ﴿رَبَّنَا إِنِّي أَسْكَنْتُ مِنْ ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِنْدَ بَيْتِكَ الْمُحَرَّمِ﴾ وإنما تتجاوزهم إلى كل من شملهم ضمير الجمع في قوله تعالى: ﴿لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ﴾ فإن هذا الضمير راجع إلى كل من أتى الحج من كل فج عميق على كل ضامر دابة كانت أو باخرة أو طائرة أو سيارة، وسواء كان آتياً للحج محرماً به أو قاصداً لمنافعه دون إحرام، وسواء كان مصدراً أو مستورداً أو مستثمراً، وسواء كان مسلماً أو غير مسلماً دام قد أتى أمّا للبيت الحرام يبتغي من فضل الله والإفادة من منافع الحج.

المبحث الثاني

منافع الحج والعمرة داخل وخارج دولة الحرمين الشريفين

تعريف المنافع:

يمكن تعريف المنافع بأنها: الفوائد المتحصلة من استعمال الأعيان^(١). ويرى كثير من فقهاء الشريعة أن المنافع لا تطلق إلا على الفوائد غير المحسوسة التي تنال من الأشياء مثل ركوب السيارة ولا تشمل الفوائد المادية المحسوسة مثل ثمرات النخيل والأعناب ومثل أجر الأعيان المستأجرة، فإن هذه الفوائد المحسوسة تعتبر عند الفقهاء غللاً أو دخلاً^(٢).

ويذكر ابن حجر الهيتمي في تحفة المحتاج أن من فقهاء الشافعية من يرى أن المنفعة تطلق كذلك على الفائدة سواء كانت عينية أو عرضية فتشمل كل ما يستفاد من الأعيان من ثمرات النخيل وأجرة الدور والسيارات وسكنى الدور والفنادق لأن ذلك كله معدود من منافع الأعيان^(٣)، ولولاها ما طلبت الأعيان.

ولم يختلف الفقهاء في أن الأعيان أموال إذا أمكن حيازتها والانتفاع بها، إلا أنهم اختلفوا في مدى اعتبار المنافع والحقوق المتعلقة بالمال مثل حقوق الانتفاع والاستعمال والسكنى والارتفاق أموالاً، وذلك على قولين (أولهما) وبه قال فقهاء الحنفية بأنها ليست أموالاً لعدم إمكان حيازتها بذاتها لأنها معدومة، وإذا وجدت فإنها تفنى تدريجياً شيئاً فشيئاً، ومع ذلك فإنها تدخل في نطاق الملك والتملك في ذلك يقول ابن عابدين في حاشيته: "المال هو: ما يميل إليه الطبع ويمكن ادخاره لوقت الحاجة، ويخرج بالادخار المنفعة فهي ملك وليست مال لأن الملك هو كل ما

(١) الموسوعة الفقهية الكويتية. من إصدارات وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة الكويت ٢٠٠٠م. ج ٣٩. ص ١٠١.

(٢) أ.د. إبراهيم فاضل الدبوي. ضمان المنافع. ص ٢٤٩، مرجع سابق.

(٣) تحفة المحتاج بشرح المنهاج للشيخ أحمد بن محمد بن حجر الهيتمي. مطبعة بولاق. مصر. ج ٧. ص ٦١.

من شأنه أن يتصرف فيه بوصف الاختصاص"^(١). ويقول التفتازاني في التلويح على التوضيح: "والتحقيق أن المنفعة ملك لا مال، لأن الملك هو كل ما من شأنه أن يتصرف فيه بوصف الاختصاص، والمال هو: كل ما من شأنه أن يدخر للانتفاع به وقت الحاجة، والتقويم يستلزم المالية عند الإمام، والملك عند الشافعي"^(٢).

وذهب فقهاء المذاهب الأخرى وهو القول الراجح لقوة أدلته إلى أن المنافع والحقوق المالية تعتبر أموالاً^(٣)، لا مكان حيازتها بحيازة أصلها، ولأنها هي المقصودة من الأعيان، ولولاها لم تطلب الأعيان، ولأن الطبع يميل إليها والعرف يعترف بماليتها.

بين المنافع والحقوق والأعيان:

يعرف الفقه الإسلامي الأعيان بأنها: كل ما قابل المنافع من الأموال المادية القابلة للتملك شرعاً وبأنها كل ما يقتنى ويملك من الأشياء التي يمكن إحرازها وحيازتها والانتفاع بها انتفاعاً معتاداً^(٤)، وذلك مثل العقارات والسيارات والنقود وغيرها.

أما الحق فهو: مصلحة مستحقة شرعاً^(٥)، وهو: اختصاص يقرر به الشرع سلطة أو تكليفاً على شيء أو اقتضاء أداء من آخر تحقيقاً لمصلحة معينة، وإذا كان الحق مصلحة مستحقة شرعاً لمستحقها وهو مالكةا فإنه يمكن اعتبار كل منفعة حق وليس كل حق منفعة، حيث يعتبر الحق أعم من المنفعة، يجتمعان فيما يطلق عليه اسم المنفعة من استعمال الأعيان كسكنى الفنادق والدور وركوب السيارات، وينفرد الحق فيما لا يستفاد من الأعيان من المصالح كحق خيار البيع.

(١) حاشية ابن عابدين. المطبوعة مع الدر المختار. مطابع مصطفى البابي الحلبي بمصر ١٩٦٦ م. ج ٥. ص ٥١.

(٢) التلويح على التوضيح. سعد الدين التفتازاني. المطبعة الخيرية بمصر. ط ١. ج ٢. ص ٩٨.

(٣) روضة الطالبين. أبي زكريا يحيى بن شرف النووي. المكتب الإسلامي ١٤٠٥ هـ. ج ٥. ص ١٣.

(٤) أ. د. بدران أبو العينين. تاريخ الفقه الإسلامي. دار النهضة العربية. بيروت. ص ٢٨٣.

(٥) د. قطب مصطفى سانو. وقف المنافع والحقوق منتدى قضايا الوقف الفقهية الثالث. ص ١٤١.

معايير التفرقة بين المنفعة وبين حق الانتفاع:

يرى الشيخ علي الخفيف^(١) أن المنفعة صفة لصيقة في الشيء المنتفع به، وهذه الصفة قد تكون محلاً للملك فتصير المنفعة مملوكة لمالك الشيء، وعندئذ يثبت للمالك بحكم الشرع حق الانتفاع بهذه المنفعة، أما حق الانتفاع فإنه صفة في الشخص المنتفع بالشيء المالك للحق وهو حق مؤقت لشخص على عين مملوكة له أو للغير يخوله استعمالها واستغلالها والتصرف في منافعها مدة الانتفاع طبقاً لما يقضي به سبب إنشائه، فالانتفاع حق عيني مستقل عن حق الملكية يختص به مالكة، وتظل ملكية رقبة العين لمالكها، فإن كان مالك العين هو المنتفع بها فإنه يكون مالكا للرقبة والمنفعة معاً ملكية مؤبدة، وإن كان المنتفع بالعين غير مالك لرقبتها فإنه يكون مالكا للمنفعة وحدها وعليه أن يردّها إلى مالكها في نهاية مدة انتفاعه بها، والنتيجة لذلك هي: أن حق الانتفاع حق رتبة المشرع على ملك المنفعة، سواء كان هذا الملك تابعاً لملكية العين أم كان مستقلاً كالمستأجر للعين فإنه مالك لمنفعتها لا رقبته وكذا المستعير للعين.

مالية المنافع:

قدمنا أن فقهاء الشريعة قد اختلفوا في مدى اعتبار المنافع أموالاً أم لا إلى فريقين أو على قولين، وإلى أولهما ذهب جمهور فقهاء المذهب الحنفي إلى عدم اعتبار المنافع أموالاً، وإن كان كلام بعضهم يشعر بأنها أموالاً على سبيل المجاز، يقول الإمام الباقر في شرح العناية على الهداية: "والأعيان والمنافع أموالاً فجاز أن تقع أجرة"^(٢) (أي جاز أن تكون ثمناً ومثمناً كما في الإجارة، كأن يستأجر أحد الأشخاص شقة سكنية في مقابل انتفاع المؤجر (مالك الشقة) بسيارة مملوكة للمستأجر).

(١) المنافع للشيخ علي الخفيف. بحث منشور في مجلة القانون والاقتصاد الصادرة عن الجمعية المصرية للاقتصاد والتشريع. ص ٢.

(٢) شرح العناية على الهداية للإمام محمد بن محمود الباقر. المطبعة الكبرى الأميرية ببولاق. مصر ١٣١٥. ج ٧. ص ١٥٠.

ولفقهاء الحنفية كلام طويل في أدلتهم من المنقول والمعقول وفي بعض الاستثناءات التي أوردوها على ما ذهبوا إليه.

أما القول الثاني فهو مذهب جمهور فقهاء مذاهب المالكية والشافعية والحنابلة الذين قالوا: إن المنافع أموال^(١) والاعتداء عليها منظر للاعتداء على الأموال، وهناك اتجاه في مذهب فقهاء الشافعية يرى أن إطلاق اسم المال على المنافع إنما هو على سبيل المجاز وليس على وجه الحقيقة^(٢).

وقد ذهب إلى هذا القول الثاني أيضاً فقهاء مذاهب المالكية والحنابلة والإمام زفر من الحنفية واستدلوا على مذهبهم بعدد من الأدلة من المنقول والمعقول.

والراجح لدينا هو القول الثاني وذلك للعرف الجاري بين الناس باعتبار المنافع أموالاً وتزايد الطلب عليها في الأسواق في مقابل المال، فوسائل المواصلات والفنادق والمطاعم وغيرها أعيان لا تطلب إلا لمنافعها وما لا منفعة فيه من الأعيان ينعدم عليه الطلب في الأسواق، والأسواق قائمة في معظم معاملاتها وعقودها الجارية على عرض وطلب المنافع، وفي إهدار اعتبارها أموالاً كساد للأسواق وضياع للحقوق.

ثمرة الخلاف في مدى اعتبار المنافع المالية أموالاً فيما يتصل بالحج والعمرة:

إن معظم إن لم تكن كل شؤون الحج والعمرة والزيارة قائمة على عرض المنافع من جانب المنتجين للخدمات والطلب عليها من جانب الطالبين لمنافع هذه الخدمات وحرية الأسواق المحققة للثمن العادل الذي يحقق التوازن بين الطلب والعرض، وتدخل السلطات السعودية بقواعد تنظيمية لضبط الأسواق وحماية المستهلك وتضمن ومحاسبة مقدمي الخدمات على الغش والتفاعس في الوفاء بالتزاماتهم تجاه الحجاج والمعتمرين.

(١) المذهب. الإمام الشيرازي. مطابع عيسى البابي الحلبي بمصر. ج ١. ص ٣٦٧.

(٢) المنشور في القواعد. للزركشي. تحقيق تيسير فائق. مؤسسة الخليج بالكويت ١٤٠٢ هـ. ج ٣. ص ١٩٧.

منافع الحج والعمرة خارج أراضي دولة الحرمين الشريفين:

إن معظم شؤون الحج والعمرة حتى قبل أن يصل الحاج أو المعتمر إلى الأراضي المقدسة وهو ما زال في دولته أو دياره قائمة على بيع الخدمات الممكنة له من السفر لأداء الفريضة، فكما هو معلوم فإن شؤون الحج تبدأ بتقديم المملكة العربية السعودية تأشيرات الحج المسموح بها لكل دولة بواقع تأشيرة واحدة لكل ألف من عدد سكانها، وتترك للدولة حرية التصرف في إعطاء هذه التأشيرات لمن ترى من مواطنيها بالمجان أو بتحصيل رسوم عليها، حيث تسعى شركات السياحة الوطنية فيها وجمعيات المجتمع المدني والعديد من هيئات الدولة ومؤسساتها للحصول على نصيبها من هذه التأشيرات.

فإذا ما قصرنا الحديث على علاقة واحدة بين حاج واحد أو معتمر واحد وبين شركة سياحية نجد أن شركة السياحة تبيع التأشيرة للحاج أو للمعتمر وهذه التأشيرة ليست سلعة مادية يشتريها الحاج أو المعتمر، إذ هو في الحقيقة يشتري منافع الخدمات التي تقدمها له شركة السياحة، وهذه المنافع عبارة عن أغراض لا يمكن حيازتها، تتمثل في إشباع رغبة دينية لدى الحاج أو المعتمر في إسقاط الفريضة عنه وفي رؤية بيت الله الحرام والطواف حوله والشرب من ماء زمزم وزيارة مسجد رسول الله ﷺ، وهي رغبة لا يملك صرفها عنه، حيث اشتمل الأذان في الناس بالحج على قول الخليل: ﴿فَجَعَلْ أَفْعَدَةً مِّنَ النَّاسِ تَهْوِي إِلَيْهِمْ وَارْزُقَهُمْ مِّنَ الثَّمَرَاتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ﴾ (٢٧)، فالمنافع في تلبية الأذان منافع معنوية متولدة عن رحلة إيمانية لإشباع طاقة روحية لا يدركها إلا من حج إلى بيت الله الحرام.

فإذا ما منح الحاج أو المعتمر من ممثلية خادم الحرمين الشريفين في دولته تأشيرة الحج أو العمرة على جواز سفره فإنه يتوجه لشراء منافع أخرى من شركات الطيران أو شركات النقل البحري أو النقل البري، حيث يعتبر النقل عبر إحدى هذه الشركات فوائد مقصودة من أعيان وسائل النقل، ومن اللافت للنظر أن غالبية شركات الطيران في العالم تعمل خلال

موسم الحج في نقل الحجاج من بلدانهم إلى دولة الحرمين الشريفين إما بنفسها في الدول الإسلامية وإما بطريق الإيجار.

ويصاحب نشاط النقل الجوي أو البحري أو البري الطلب المتزايد على منافع العديد من الخدمات التي تباع في المطارات والموانئ البحرية ومواقف السيارات، إنها سلسلة متكاملة ومتراصة من المنافع والخدمات التي تروج أسواقها في أغلب بلدان العالم في مواسم الحج والعمرة.

منافع الحج والعمرة والزيارة داخل أراضي دولة الحرمين الشريفين:

لا حصر للمنافع الناتجة عن الحج والعمرة والزيارة داخل بلاد الحرمين الشريفين ولأغراض البحثية فقط يمكننا تقسيم هذه المنافع إلى خمس تقسيمات رئيسية هي:

أولاً: تقسيمها من حيث طبيعة الأعيان المولدة لها، حيث يمكن تقسيمها إلى:

- ١- منافع الفنادق والدور والشقق السكنية (منافع الإسكان).
- ٢- منافع وسائل النقل والمواصلات (منافع التنقل).
- ٣- منافع المطاعم والمحال التجارية (منافع التغذية والتداول).
- ٤- منافع محال الخدمات العامة (الخدمات المالية والاتصالات والحلاقة).

ثانياً: تقسيمها من حيث المنتجين العارضين لها:

- ١- منافع المنتجين من كل دول العالم للسلع الصناعية والزراعية.
- ٢- منافع المنتجين الوطنيين للسلع.
- ٣- منافع المنتجين الوطنيين لخدمات الطوافة والنقل.
- ٤- منافع المنتجين لخدمات التطواف بالعربات المدفوعة يدوياً بالبيت والسعي بين الصفا والمروة.

٥- منافع المنتجين لخدمات الصيانة والنظافة.

٦- منافع شركات المقاولات والتعمير.

ثالثاً: تقسيمها من حيث المستهلكين الطالبين لها:

- ١ - المنافع المباشرة للحجاج والمعتمرين والزوار (منافع الإشباع المباشر).
 - ٢ - المنافع غير المباشرة لمتلقي هدايا الحجاج والمعتمرين من أهلهم وذويهم.
- رابعاً: تقسيمها من حيث شكل وموضوع المنفعة:

- ١ - منافع نقدية متولدة عن الأعيان المنتجة للسلع (أرباح).
- ٢ - منافع نقدية متولدة عن الأعيان المنتجة للخدمات (الريع والأجرة).
- ٣ - منافع نقدية متولدة عن الاستثمارات في المشاريع الإنتاجية (الفائدة).
- ٤ - منافع نقدية متولدة عن النشاط التجاري في السلع والخدمات.
- ٥ - منافع نقدية متحصلة لمستحقي زكاة المال.
- ٦ - منافع اجتماعية ناتجة عن خلق فرص العمل الدائم والمؤقت.
- ٧ - منافع دينية روحية للحجاج والمعتمر والزائر ناتجة عن تعظيم شعائر الله.

خامساً: منافع الاقتصاد العام لدولة الحرمين الشريفين:

- ١ - منافع زيادة التشغيل لعناصر الإنتاج المتاحة.
- ٢ - منافع تجنب الدورات الاقتصادية السيئة.
- ٣ - منافع التوسع العمراني المستمر.
- ٤ - منافع استدامة جاهزية الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة.
- ٥ - منافع الرواج الاقتصادي في الأسواق.

وبعد: فإن هذه المنافع الأربع والعشرين المشار إليها والتي يرتبط بها ويتفرغ عنها المئات من المنافع الثانوية، بما يجعل منافع الحج والعمرة والزيارة غير خاضعة لحصر أو عدد، وغير مختصة بفرد أو بدولة وغير محصورة بنطاق زمني واحد أو بنطاق مكاني واحد، من حيث إن الحجاج والمعتمرين والزوار يفدون إلى الحرمين الشريفين من كل دول العالم وعلى مدار السنين إلى يوم القيامة، هذه المنافع ما هي إلا القدر الذي يعرفه الناس من جملة المنافع الواردة بصيغتي الجمع وعدم التعيين في قوله تعالى: ﴿لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ﴾.

أثر الحج والعمرة على خلق الرواج الاقتصادي في العالم:

مما لا جدال فيه أن للحج والعمرة تأثيراً بالغاً على النشاط الاقتصادي في العالم بأسره وفي خلق الرواج الاقتصادي في عشرات الدول وآية ذلك:

١ - تنشيط النشاط الرعوي في الدول التي تمتلك المراعي الطبيعية لتصدير الملايين من رؤوس الأغنام والماعز إلى بلاد الحرمين الشريفين على مدار العام تلبية لطلب الحجاج والمعتمرين عليها للزوم الهدى والفدية والأضاحي والغذاء البروتيني.

٢ - تنشيط صناعة الدواجن التي تستهلك بلاد الحرمين الشريفين منها عشرات الملايين على مدار العام لإشباع حاجات الحجاج والمعتمرين والمواطنين والمقيمين.

٣ - تشغيل المئات من مصانع الملابس الجاهزة والأحذية والجلود وملابس الإحرام والساعات والإلكترونيات والهواتف المحمولة وكافة السلع التي يتزايد طلب الحجاج والمعتمرين عليها.

٤ - تشغيل المئات من شركات السياحة والفنادق حول العالم لتقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين على مدار العام.

٥ - تنشيط حركة الطيران العالمية والخدمات اللوجستية للمئات من شركات الطيران والمطارات حول العالم على مدار العام.

٦ - تشغيل المئات من شركات المقاولات المعمارية العاملة في مشاريع توسيع الحرمين الشريفين وصيانتها وفي جبل عمر بمكة المكرمة وفي بناء المطارات ومنافذ دخول ومغادرة الحجاج والمعتمرين وفي تشييد المئات من الفنادق والدور وفي مشاريع المشاعر المقدسة مثل جسر الجمرات.

٧ - تشغيل العشرات من شركات نقل الحجاج والمعتمرين في قدومهم ومغادرتهم وفي تصعيدهم إلى المشاعر ونفرتهم منها وفي ذهابهم إلى المدينة المنورة وعودتهم منها إلى مكة المكرمة.

٨ - تنشيط حركة التجارة الخارجية من جميع دول العالم المصدرة إلى الأسواق السعودية لسلع ومتطلبات الحجاج والمعتمرين والزوار.

٩- تنشيط حركة التجارة الداخلية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة حيث يوجد مئات الآلاف من المحال التجارية لبيع السلع والخدمات للحجاج والمعتمرين والزوار.

١٠- ومؤخراً فإن المملكة العربية السعودية تعتزم استبدال الخيام الموجودة في مشاعر منى والمزدلفة وعرفات بعمارات سكنية مجهزة بالكهرباء والمياه وشبكات الاتصالات، وهو مشروع عملاق يحتاج إلى مئات المليارات من الريالات، وإلى مئات الشركات المعمارية والإنشائية وإلى ملايين الأيدي العاملة، وذلك من أجل استغلال البُعد الثالث للمساحة المحدودة لأرض المشاعر ومضاعفتها بقدر عدد أدوار العمارات المقامة عليها لزيادة طاقتها الاستيعابية وزيادة أعداد الحجاج إلى نحو عشرين مليون حاج سنوياً.

ولنا أن نتصور حجم هذا المشروع العملاق وعدد المشاريع العالمية التي تمده بلوازم المعمار والتجهيز والصيانة والتشغيل والإدارة، وحجم الشركات التي تقوم على تنفيذه.

ولا غرو في ذلك فإنها المنافع المرتبطة بالحج والعمرة وإنها ثمار كل شيء التي تجبى من كل مكان في العالم إلى الحرمين الشريفين، وإنه الرواج الاقتصادي العالمي الناتج عن الحج والعمرة والزيارة.

المنافع بين طلب النسك^(١) وطلب السوق:

إن الحاج أو المعتمر عندما يتقدم في بلده إلى ممثلية دولة الحرمين الشريفين في دولته بطلب الحصول على تأشيرة دخول لأداء مناسك الحج أو العمرة، وعندما يتقدم إلى السلطات المحلية في المملكة إذا كان مواطناً أو مقيماً بطلب الحصول على تصريح حج، فإنه في هذا المسعى يعتبر طالباً لخدمة روحية معنوية عبادية ربما تزيد أهميتها بالنسبة له على طلب السلع المادية والخدمات اللاملموسة من أسواقها، وتمثل مجموعة طلبات الراغبين في أداء

(١) لكي يكون هناك طلب فعّال على النسك يلزم أن يكون الفرد راغباً في أداء فريضة الحج أو العمرة قادراً على دفع الرسوم المطلوبة، مستطيعاً بدنياً، فمجرد الرغبة وحدها لا تكفي في خلق طلب فعال، ولا تأثير لها، والاستطاعة المالية بدون استطاعة بدنية لا تكفي، وإنما الذي يخلق الطلب الفعّال على النسك هو اجتماع العناصر الثلاثة للطلب وهي: الرغبة، والاستطاعة المالية والاستطاعة البدنية.

المناسك والشعائر قوي أو جانب الطلب الكلي للنسك، ويمثل عدد مرات تكرار الحج أو العمرة الكميات التي يرغبها الحاج أو المعتمر من هذه الخدمة الروحية، ويمثل ترتيب أولويات أداء النسك في سلم أولويات طلباته المعيشية الأخرى ومقدار المال الذي سيرصده لنفقاته في الحج أو في العمرة أسلوبه في توزيع موارده ودخله.

أهم المراجع:

- ١- أ.د/ عطية عبدالحليم صقر وآخرون - اقتصاديات الحج والعمرة والزيارة في إطار التحليل الاقتصادي الجزئي - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة ٢٠١٨.
- ٢- أ.د/ عطية عبدالحليم صقر - مقدمة في علم الاقتصاد والتشريعات الاقتصادية القاهرة ١٩٩٨ بدون ناشر.

المبحث الثالث

الاستراتيجية المتكاملة لرؤية المملكة ٢٠٣٠

إلى منظومة الحج والعمرة والزيارة

نعني بالاستراتيجية المتكاملة لرؤية المملكة ٢٠٣٠ إلى منظومة الحج: مجموعة الخطط الاستراتيجية التي ركزت فيها الرؤية على الأهداف العليا الرئيسية التي تسعى المملكة إلى تحقيقها من خلال إدارتها لشئون الحج والعمرة والزيارة، والتي تنهض لتحقيقها جميع الوزارات والهيئات والمؤسسات واللجان والتشكيلات الإدارية المعنية بشئون الحج والعمرة.

ومن أهم دواعي تبني الرؤية لهذه الاستراتيجية أن الأجهزة الإدارية القائمة على شئون الحج والعمرة تعمل في الوقت الحاضر في ظل ظروف متغيرة، فالأزمات المالية والاقتصادية الناتجة عن الاضطرابات الداخلية في كثير من الدول الإسلامية والتغيرات الاجتماعية الناتجة عن تبني الجماعات المتطرفة للفكر المنحرف (فكر الغلو والتشدد أو فكر التساهل والتفريط) تنعكس على السلوك والقيم والمعايير الإسلامية في بعض الدول الإسلامية، والتغيرات السياسية والدولية الهادفة إلى تفتيت الدول الإسلامية إلى دويلات هامشية على الخريطة الدولية تضع الكثير من القيود على العلاقات الدولية المتبادلة معها.

وتحمل هذه المتغيرات السلبية في معظمها مخاطر عديدة على منظومة الحج والعمرة والإدارة الناجحة لشئون الحج والعمرة هي التي يمكنها تعظيم الاستفادة من المتغيرات الإيجابية وتقليل المخاطر من المتغيرات السلبية، ومواجهة التحديات التي يحتمل أن تتعرض لها منظومة الحج والعمرة.

وهي تتمكن من تحقيق هذا الهدف بالتخطيط الاستراتيجي المتوسط والبعيد المدى التخطيط القائم على تقييم الأوضاع العالمية المحيطة وتحديد مصادر وحجم المخاطر المحتملة، وتسخير الإمكانيات البشرية والمادية والخبرات الإدارية المتراكمة لإدارات الحج والعمرة لتعظيم

الاستفادة من هذه الإمكانيات في مضاعفة أعداد الحجاج والمعتمرين مرة على الأقل خلال الخمس سنوات القادمة ومرتين أو أكثر خلال العشر سنوات القادمة وقد سعت الرؤية بوصفها استراتيجية متكاملة إلى تحديد أهدافها الكلية والوقوف آليات وأدوات وأساليب تحقيق هذه الأهداف في ظل المتغيرات الدولية.

آليات تنفيذ الخطة الاستراتيجية لرؤية ٢٠٣٠ م:

(١) زيادة الطاقة الاستيعابية لل الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، عن طريق:

- أ) تنفيذ أكبر توسعة للحرمين الشريفين في تاريخهما القديم والحديث.
- ب) البدء في تنفيذ مشروع تطوير مشعر منى.
- ج) التطوير المتواصل لخيم وإسكان الحجاج في مشعري عرفات ومزدلفة.
- د) إنشاء وتسيير قطار المشاعر المقدسة.

(٢) تطوير البنية التحتية اللازمة لتيسير إقامة الحجاج في المدينتين المقدستين عن طريق:

- أ) مشاريع الإسكان في جبل عمر المجاور للحرم المكي.
- ب) زيادة الاستثمار الفندقية في مكة والمدينة.
- ج) مشروع إعمار مكة.

(٣) تطوير البنية الخدمية لضمان تقديم أكبر وأجود الخدمات للحجاج والمعتمرين وذلك

من خلال تحويل المؤسسات الفردية لأرباب الطوائف إلى شركات مساهمة والسماح لها

بإنشاء شركات تقديم خدمات تابعة.

أ) بناء وتسيير قطار الحرمين السريع للربط بين مكة والمدينة وجدة.

ب) إقامة جسر الجمرات لتيسير رمي الجمار.

ت) تطوير مطار الملك عبدالعزيز بجدة.

ث) إعادة تشغيل ميناء ينبع البحري بعد توقفه.

ج) تنفيذ أكبر مشروع لشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية.

(ح) تجهيز وتشغيل إحدى وعشرين مستشفى عام في مكة وعرفات ومنى والمدينة بواقع ٧ مستشفيات بمكة، ٣ مستشفيات بمشعر عرفة، ٤ مستشفيات بمشعر منى و ٧ مستشفيات بالمدينة المنورة فضلاً عن زهاء ١٥٢ مركزاً صحياً دائماً وموسمياً في كل من مكة وعرفة ومنى ومزدلفة والمدينة وطريق الهجرة وطريق تبوك وطريق الرياض.

(ح) إجراء عمليات النظافة الشاملة والدائمة في مكة والمدينة والمشاعر على مدار الساعة.

(د) إقامة مركز الطوارئ والعمليات بوزارة الحج.

(ذ) توسعة الساحات الشمالية للحرم المكي وتوسعة المطاف والمسعى.

(٤) **تطوير البنية التقنية** لتسهيل تسجيل بيانات الحجاج والمعتمرين واسترجاعها عن طريق:

(أ) إنشاء مركز التحكم والمراقبة الإلكترونية في وزارة الحج، بهدف ربط مراكز خدمات الحجاج والمعتمرين بصناع القرار، وإتاحة لوحة التحكم لكافة الجهات الحكومية.

(ب) إطلاق مبادرة المسار الإلكتروني للحجاج، لحماية حقوق الحاج، وتسهيل وتسريع آلية حصوله على تأشيرة الحج إلكترونياً وتحقيق مبدأ الشفافية في الحج والعمرة.

(٥) **تطوير البنية الإدارية** للأجهزة والإدارات المعنية بإدارة عمليات الحج والعمرة من خلال:

(أ) تطوير أساليب العمل في المؤسسات الأهلية للمطوفين.

(ب) إنشاء الهيئة التنسيقية لأرباب الطوائف.

(ث) تطوير العمل بمكتب الوكلاء الموحد والمؤسسة الموحدة للزمزمة والمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة.

(ج) إنشاء الإدارة العامة لحجاج الداخل.

(ح) إنشاء هيئة مراقبة نقل الحجاج.

(خ) إنشاء إدارة شئون الحج العليا.

(د) تطوير وتحديث العمل بلجنة الحج العليا بوزارة الحج، ولجنة الحج المركزية، ولجنة الحج بالمدينة المنورة، ولجنة شئون بعثات الحج الرسمية.

(ذ) إنشاء العديد من الوكالات السياحية الخارجية ومن شركات حجاج الداخل.

طموحات الرؤية في تطوير منظومة العمرة:

لما كانت العمرة لا ترتبط بمواقيت زمانية شأن الحج، ولا علاقة لها بالمشاعر المقدسة ولا بالطاقة الاستيعابية للمشاعر، ولا يشترط لوجوبها شرط الاستطاعة المالية ولما كان الثابت في النص النبوي الشريف أن عمرة في رمضان تعدل في أجرها حجة مع رسول الله ﷺ. لذلك.

فإن إقبال المسلمين غير المستطيعين للحج يفوق كثيراً إقبال المستطيعين على الحج، وهذا ما تدركه جيداً رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تركيزها على استقطاب أكبر عدد ممكن من المعتمرين كل عام وفي تمكين نحو ثلاثين مليون معتمر من أداء العمرة في العام الواحد، بما يكون له أكبر الأثر في زيادة ونمو النشاط الاقتصادي في المملكة ودعم عمليات التنمية الاقتصادية وزيادة الموارد المالية للدولة وتحقيقاً لهذه الطموحات شرعت الحكومة السعودية في اتخاذ الخطوات التالية:

- ١- تسهيل إجراءات تأسيس مؤسسات وشركات العمرة وخدمات المعتمرين.
- ٢- تطوير الإدارة العامة لشئون ومؤسسات العمرة.
- ٣- توسيع صلاحيات الإدارة العامة لخدمات معتمري الخارج وخدمات معتمري الداخل.
- ٤- دعم وزيادة الخدمات التي تقدمها شركات العمرة للمعتمرين.
- ٥- تأسيس شركتي رؤى الحرم ورؤى المدينة لزيادة الطاقة الاستيعابية لفنادق ودور المدينتين المقدستين.
- ٦- ضخ المزيد من الاستثمارات العقارية في المشاريع الإسكانية في مكة والمدينة.
- ٧- السماح للمستثمر الأجنبي بشراكة المستثمر الوطني في إقامة الفنادق العالمية المصنفة في مكة والمدينة.
- ٨- الموافقة على زيادة عدد شركات العمرة وخدمات المعتمرين.
- ٩- إشراف وزارة الحج على لجان مراقبة خدمات المعتمرين.
- ١٠- السماح لحاملي التأشيرات السياحية بأداء العمرة وزيارة المسجد النبوي.
- ١١- تسهيل إجراءات الحصول على تأشيرة العمرة.

الفصل الخامس

الأساليب الحديثة في إدارة عمليات الحج والعمرة (الإدارة المتجددة / المتطورة)

تمهيد:

تواجه إدارة عمليات الحج والعمرة في الوقت الحاضر بعض التحديات من أهمها:

١ - ضعف الطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين عن استيعاب الأعداد الراغبة في أداء

الفريضتين من المسلمين خاصة فريضة الحج وعمرة رمضان.

٢ - ضعف الطاقة الاستيعابية لمشعري عرفات ومنى عن استيعاب الحشود المتزايدة من

الحجاج.

٣ - ضعف البنية التحتية للمدينتين المقدستين من فنادق ودور وشوارع ومرافق خدمية عن

استيعاب أعداد الحجاج والمعتمرين الذين تطمح رؤية المملكة ٢٠٣٠ الوصول إليهم

بحلول هذا الموعد، حيث يحتاج هذا الأمر الانخراط في منظومة عمل متواصل لمضاعفة

أعداد الفنادق والدور والغرف والشقق السكنية وتقوية شبكات الكهرباء والماء والصرف

الصحي والمواصلات والاتصال ومنع إشغالات الطرق ببناء جراجات للسيارات متعددة

الطوابق في مختلف الأحياء.

٤ - ومن جملة هذه التحديات التأخر في تحقيق شرعية إقامة المتخلفين من عمرة رمضان

انتظاراً لموسم الحج، ومطاردتهم وترحيل المضبوطين منهم، وترى هذه الدراسة أن تحقيق

شرعية إقامتهم تعود على الاقتصاد السعودي بالكثير من المنافع، فإقامة المتخلف إقامة

ظاهرة وهادئة وواضحة يضح من خلالها إنفاقه الخاص على سكنه وطعامه وشرابه،

وينشط الطلب الكلي الفعال في الأسواق ويدفع رسماً للخزانة العامة للدولة في نظير

استخدامه للمرافق العامة ويوفر تكلفة فرق المطاردة، وفي الوقت ذاته: يمكن إدراجه

ضمن أعداد خطة الحج لموسم حجه، وخصماً من الأعداد المسموح بها لدولة جنسيته.

كما توجد تحديات أخرى سياسية واقتصادية وإدارية في مواجهة عمليات الحج والعمرة

يمكن للدراسات الإدارية توصيفها واقتراح معالجتها ضمن برنامج للإصلاح الإداري الشامل

لعمليات إدارة الحج والعمرة.

المبحث الأول: مفهوم وعناصر الإدارة المتجددة لعمليات الحج والعمرة ودواعيها:

لابد من الاعتراف بقصور مبادئ علم الإدارة الحكومية التقليدية عن تحقيق الطموحات المتعلقة بمضاعفة أعداد الحجاج والمعتمرين وإدامة تزايدهم بالفعالية المرغوب فيها. غير أنه يمكن للإدارة المتجددة المبنية على تضافر وتكامل أدوار كل من الحكومة بكافة أجهزتها الإدارية المعنية بشئون الحج والعمرة والقطاع الأهلي الممثل في شركات أرباب الطوائف وفي الاستثمار الوطني الخاص في مجالات الوكالات السياحية وشركات خدمات الحج والعمرة، وتعزيز المشاركة بين هذه الجهات من خلال إعادة رسم أدوارها بما يحقق التكامل بينها، وبما يضمن التزامها جميعاً بالشفافية والمساءلة والمشاركة في رسم السياسات وفي تحمل مسئوليات تنفيذها.

مفهوم الإدارة المتجددة إذن يختلف عن مفهوم الإدارة الحكومية التقليدية الذي يدور حول تسيير دفة شئون الدولة واحتكار الحكومة للاهتمام والعناية بالأمر العامة أما مفهوم الإدارة المتجددة فإنه يدور حول خلق فاعلين جدد تتضافر جهودهم مع جهود الحكومة في رسم سياسات الدولة وفي تحمل مسئولية تنفيذها، وفي القيام بأعباء ومسئوليات إدارة الشئون العامة. وبناءً على ذلك فإنه يمكن القول:

إن مبادئ علم الإدارة العامة لم تعد كافية وحدها لتنظيم وترتيب شئون إدارة عمليات الحج والعمرة. وذلك حيث يلزم لتحقيق الكفاءة الإدارية لعمليات الحج والعمرة والزيارة الأخذ بالعناصر التالية:

١ - الانتقال بالفكر الإداري من فكر الإدارة التقليدية التسييرية إلى مرحلة التجاوب والتناغم مع تطلعات المملكة ومسلمي العالم أجمعين إلى مضاعفة أعداد الحجاج والمعتمرين في موسمي الحج وعمرة رمضان ومضاعفة موارد الخزنة السعودية.

٢ - استخدام الآليات والأساليب وإجراء الإصلاحات الإدارية المناسبة لتحقيق هذا الهدف المنشود.

٣ - تطوير القدرات الأساسية لأجهزة الإدارة الحكومية، وأجهزة الإدارة الأهلية لمؤسسات أرباب الطوائف.

٤ - دعم قدرات الاستثمار الوطني وحفزه على المشاركة في إنتاج الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار.

٥ - التحديد الدقيق لما تقوم به كل جهة من الجهات الإدارية الثلاث المتقدمة من عمليات إدارية خاصة بالحج والعمرة والزيارة وذلك من خلال ما يأتي:

أ) تولي الحكومة السعودية مهام تهيئة البيئة الاقتصادية والقانونية المناسبة لتعزيز دور المؤسسات الخدمية الأهلية والمستثمرين الوطنيين.

ب) قيام الحكومة السعودية ببناء وإنشاء وتغطية نفقات إقامة المرافق الخدمية العملاقة التي يعزف أو يعجز القطاع الأهلي والخاص عن إقامتها مثل: مواصلة توسيع الحرمين الشريفين وتعويض الملاك الذين تتم إزالة عقاراتهم المجاورة للحرمين لصالح توسعتهما بالتعويض العادل، ومثل تولي مسؤولية التنفيذ الكامل لمشاريع تطوير منى ومشعر عرفة.

ج) إصدار الأنظمة الميسرة والضامنة للاستثمار الوطني والاستثمار الأجنبي المباشر للمشاركة في إنتاج الخدمات الضرورية للأعداد المستهدفة من الحجاج والمعتمرين والزوار.

د) إصدار الأنظمة والأوامر والقرارات الميسرة والمسهلة لإجراءات قدوم الأعداد المستهدفة من الحجاج والمعتمرين والزوار.

هـ) خلق البيئة الفكرية والاقتصادية المحفزة على التنافسية والاستمرارية في تجويد وتقديم المزيد من الخدمات للحجاج والمعتمرين والزوار من جانب الأجهزة والمؤسسات والشركات المعنية بخدمة ضيوف الرحمن.

و) رفع كفاءة ومهنية العناصر البشرية المناط بها خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار عن طريق محاضرات التنمية البشرية والبرامج الدراسية المتنوعة.

ز) تعبئة جهود المواطنين وحفزها نحو المشاركة في إكرام ضيافة وحسن وفادة ضيوف الرحمن.

دواعي الأخذ بأساليب الإدارة المتجددة في إدارة عمليات الحج والعمرة:

١ - التوجه نحو مفهوم مشاركة ومسؤولية كافة قطاعات المجتمع السعودي تجاه خدمة ضيوف الرحمن وإكرام ضيافتهم وحسن وفادتهم.

٢ - دعم قدرات حكومة المملكة في استقطاب الأعداد المستهدفة من الحجاج والمعتمرين وتحقيق طفرة اقتصادية وتنمية شاملة مستدامة في المجتمع السعودي.

٣ - استدامة واستمرارية وتحدد وتطور نشاط الإدارات والجهات المعنية بخدمات الحجاج والمعتمرين في الآجال القصيرة والمتوسطة والبعيدة وتعزيز سلطة الحكومة في مراقبة نشاطها ومتابعة عملياتها.

٤ - دعم قدرات الحكومة على تطوير أساليب الإدارة ومواجهة كافة الاحتمالات الطارئة الناتجة عن التحرك والتنقل الدائم بين المدينتين المقدستين وبين المشاعر المقدسة.

٥ - دعم قدرات الحكومة على تحديد طبيعة وحجم المشكلات الطارئة وتبني الحلول الإدارية المناسبة لمعالجتها.

٦ - زيادة فعالية الإدارة اللامركزية لعمليات الحج والعمرة والزيارة بحيث تركز لجان الحج العليا والمركزية والإدارات العامة لشئون الحجاج والمعتمرين على الإشراف والمتابعة ورسم الخطط والسياسات وتترك أمور التنفيذ والرقابة لمستويات الإدارة الوسطى والأدنى.

أسلوب الإدارة المتجددة لعمليات الحج والعمرة في معيار إدارة الأداء:

يعبر مصطلح إدارة الأداء في علوم الإدارة الحديثة عن الكيفية التي تدار بها الإمكانيات المادية والبشرية للمملكة العربية السعودية في إدارة شئون الحرمين وفي إدارة حشود الحجاج والمعتمرين والزوار، ومدى مقدرتها على استدامة واستمرارية الإصلاح والتطوير الإداري وصولاً إلى تحقيق نجاح مواسم الحج والعمرة على مدار السنين وزيادة الأعداد الوافدة لأداء الفريضتين.

أساليب إدارة الأداء: هناك جملة من أساليب إدارة الأداء المتصلة بإدارة عمليات الحج والعمرة نركز منها على ما يلي:

- التخلي عن نمط وروتين العمل القديم والتفكير بصورة إبداعية في صناعة خدمات جديدة مميزة بأقل تكلفة ممكنة.

(١) إعادة هندسة العمليات الإدارية المنوطة بكل إدارة معنية بشئون الحجاج والمعتمرين والزوار وذلك عن طريق:

أ) التغيير الجذري والعميق في عمليات كل إدارة بما يحقق أفضل الخدمات وأجودها بأقل التكاليف الممكنة ويمكن الاستفادة في تحقيق ذلك من أفكار المتخصصين في التنمية البشرية.

ب) تحسين وتهذيب طرق وأساليب تقديم الخدمات لضيوف الرحمن بهدف تحقيق رضاهم الكامل عن الخدمات المقدمة لهم وعن مقدميها.

ج) تحقيق تطوير جوهري في أساليب تقديم الخدمات في مجالات السرعة والتكلفة والجودة وذلك بما يكفل سرعة تقديم الخدمة للحاج أو المعتمر بأقل تكلفة مالية يتحملها وبأعلى جودة ممكنة الحصول عليها في أي مكان آخر.

(٢) ومن أساليب إدارة الأداء كذلك ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة والتي تعتمد على فلسفة أداء الإدارة المستمر والتميز للخدمات المنوطة بها للحجاج والمعتمرين والزوار بأقل تكلفة ممكنة وأعلى جودة مرغوبة وبنفس القدر من الخدمات دون خفض لكميته أو زيادة في تكلفته.

(٣) خلق التنافسية بين لجان وإدارات ومؤسسات وشركات تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين والزوار وجعل بعضها مرجعيات لبعض عند المقارنة في الأداء وحفز بعضها على التفوق على بعضها الآخر وعلى تطوير الأداء وأساليب الخدمة وذلك عن طريق رصد المكافآت الجزية للجهة الإدارية التي تفضل الجميع وتعد مرجعية لهم في تطوير العمل الإداري الخدمي لشئون الحج والعمرة وشئون الحجاج والمعتمرين.

أهم المراجع:

- ١- أ.د/ مُجّد قاسم القريوتي - الإدارة المقارنة الحديثة - دار المستقبل للنشر عمان / الأردن
٢٠٠٢.
- ٢- د/ أحمد عبدالله الصباب وآخرون - أساسيات الإدارة الحديثة - خوارزم العلمية للنشر
جدة ١٤٢٦.
- ٣- د/ عبدالناصر حافظ وآخرون - مداخل حديثة في الإدارة - دار الأعصار عمان /
الأردن ١٤٣٨.
- ٤- د/ ليلي شحاته وآخرون - الإدارة العامة - المطبعة الإسلامية الحديثة بالقاهرة ١٩٩٥.

المبحث الثاني

موقع علم إدارة عمليات الحج والعمرة بين علوم الإدارة:

حتى يمكن لنا أن نتبين بدقة ووضوح موقع علم إدارة عمليات الحج والعمرة بين علوم الإدارة، لا بد لنا أن نتعرف أولاً على علمي الإدارة العامة وإدارة الأعمال من حيث الماهية والعمليات الإدارية التي ينهض بها كل علم منهما والفرق بينهما ووظائف كل منهما وأهداف دراستهما ثم ننتقل إلى بيان جملة من الأمور منها:

- ١ - أهمية وجود برنامج علمي متخصص لخدمة عمليات الحج والعمرة.
- ٢ - الغاية المستهدفة من برنامج علم إدارة عمليات الحج والعمرة.
- ٣ - الأهداف الرئيسية لدراسة علم إدارة عمليات الحج والعمرة.
- ٤ - الوصف العام لمقرر علم إدارة عمليات الحج والعمرة.
- ٥ - حقيقة العلاقة بين علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلم الإدارة العامة وعلم إدارة الأعمال.

أولاً: التعريف بعلم الإدارة العامة:

يمكن تعريف الإدارة العامة بأنها: علم يعني بوصف وتفسير البناء الهيكلي والنشاط الإداري لجهاز الدولة الإداري المنوط به تنفيذ سياستها العامة، بهدف التوصل إلى معرفة السبل المؤدية إلى أفضل تشغيل لهذا الجهاز، وهذا التعريف ينظر إلى الإدارة العامة على أنها تعني: الجهاز الإداري الحكومي المختص بمهام تسيير وتصريف أمور الدولة وشؤونها الداخلية، ولهذا فإن هذا التعريف يعطي الصورة الوصفية للبناء الهيكلي للجهاز الإداري في الدولة، والتي تستطيع الدولة عن طريقه تنفيذ وظائفها ومهامها في الحياة العامة، وعلى ذلك:

فإننا وفي نطاق علم الإدارة العامة عندما نقول: لجنة الحج العليا فإننا نعني بها اللجنة التي يرأسها صاحب السمو الملكي وزير الداخلية وتضم في عضويتها سمو وزير الخارجية وسمو

أمير منطقة مكة المكرمة ووزير الحج والرئيس العام لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف ووزير المالية ورئيس هيئة الرقابة والتحقيق ومدير الأمن العام ومدير الدفاع المدني. وكذا عندما نقول:

لجنة الحج المركزية فإنما نعني بها اللجنة التي يتولى رئاستها سمو أمير منطقة مكة المكرمة وتضم في عضويتها مدراء سائر الأجهزة الحكومية ذات الصلة بشئون الحج وخدمة الحجاج وذلك حيث نظرنا إلى الإدارة في هاتين اللجنتين على أنها البناء الهيكلي للجنتين.

أما إذا نظرنا إلى كلمة إدارة بدون إضافتها إلى كلمة عامة أي لفظ (إدارة) فقط فإن مدلولها يتوقف على السياق العام الذي يتم من خلاله استعمال اللفظ، حيث قد يستعمل للتعبير عن عملية يمكن عن طريقها التوليف بين كمية من الموارد المحدودة لتحقيق غاية أو هدف معين، وعندئذ يمكن تعريف لفظ إدارة بأنها عمل يسعى إلى الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج المتاحة بأعلى كفاءة وأقل تكلفة لتحقيق إشباع رغبات الحجاج والمعتمرين في زيارة المسجد النبوي الشريف (مثلاً).

كما قد يستعمل لفظ (إدارة) للدلالة على مجموعة من الأفراد الذين تتضافر جهودهم للقيام بعمل محدد في منشأة معينة، مثل أن نقول: الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف فإنها تعني: مجموعة الأجهزة الرئيسية المكونة للهيكل التنظيمي للهيئة وهي مجلس الهيئة وأمانتها العامة، وعندئذ تعرف كلمة إدارة بأنها مجموعة الأفراد الذين يتأسون الإدارات الفعلية داخل المنظمة (الهيئة) وينجزون عملياتها من خلال توجيه ورقابة عدد من المرءوسين.

وأخيراً فإن لفظ الإدارة قد يستعمل للدلالة على تنفيذ العمل بواسطة جهود الآخرين وعندئذ تعرف كلمة إدارة بأنها: وظيفة تنفيذ المهمات عن طريق الآخرين ومعهم.

الإدارة كعملية إدارية:

ينظر بعض علماء الإدارة إلى مطلق كلمة إدارة على أنها عملية إدارية تتكون من

مجموعة من الأعمال والأنشطة والوظائف المحددة، التي يؤدي تنفيذها إلى حسن سير العمل في المنشأة أو المؤسسة وإلى تحقيق أهداف نموها وازدهارها أي أن نتاج النشاط الإداري للمدير يعود على الجهة التي يعمل فيها بما يحقق أهداف هذه الجهة ويعزز نموها وازدهارها. وسوف نحتاج إلى هذه الملاحظة فيما بعد.

خصائص الإدارة العامة:

- ١- تهدف الإدارة العامة إلى تسيير دفة ودولاب العمل في الجهات الحكومية بأعلى كفاءة مطلوبة وأقل تكاليف ممكنة، وتحقيق النفع العام للمجتمع.
- ٢- يتصل نشاط الإدارة العامة بكافة مجالات الخدمة العامة المنوط بالدوائر والهيئات الحكومية تحقيقها مثل الأمن العام والصحة العامة والنظافة العامة وغيرها.
- ٣- يعمل علم الإدارة العامة في إطار السياسة العامة للدولة، وتستمد إداراته سلطاتها من سيادة وسلطان الدولة، كما تستمد اختصاصاتها ومسئولياتها من قوانين الدولة ولوائحها التنفيذية وعلى الأخص من ذلك قواعد القانون الإداري.
- ٤- يمارس موظفوا الإدارة العامة أعمالهم الإدارية بصفتهم موظفين رسميين عامين ويعتبر الاعتداء على أحدهم أثناء أداء وظيفته جريمة اعتداء على موظف عام أثناء أداء وظيفته.
- ٥- تعتبر رواتب الجهاز الإداري للدولة في جميع الدوائر الحكومية أدنى كثيراً مما يتقاضاه نظير الموظف العام في قطاعات الأعمال.
- ٦- يتميز العمل في الجهاز الإداري للدولة بالوجه السلمي للبيروقراطية القائم على ممارسة الموظف العام لأخلاقيات التسلط والتحكم والسيطرة وتعقيد الأمور البسيطة كي تبدو أهميته عند المتعاملين معه، وغالباً ما يتستر في سلوكه البيروقراطي بالفهم الخاطئ لنصوص القوانين واللوائح، وذلك فضلاً عن معاداته للإصلاح الإداري وتمسكه بالقديم المألوف لديه.

ثانياً: التعريف بإدارة الأعمال: يطلق مصطلح إدارة الأعمال على إدارة المشاريع

(المؤسسات والشركات) العامة والخاصة التي تسعى إلى تحقيق المشروع لأقصى أرباح ممكنة وأكبر نمو وتوسع في نشاط المشروع. أو بمعنى آخر:

إنها نوع الإدارة الخاصة بشركات ومؤسسات قطاع الأعمال العام والخاص الهادفة إلى الربح وإلى تحقيق المصالح الخاصة للشركة وتحكم عملياتها قواعد النظام الأساسي للشركة وقرارات مجلس إدارتها وفي إطار الحرص على كسب ثقة الجمهور في المدير وفي الشركة وتخلو من البطالة المقنّعة. ومن هذا التعريف نستطيع استخلاص العناصر التالية لإدارة الأعمال:

١ - اختصاصها بمجال إدارة منشآت ومؤسسات وشركات قطاع الأعمال العام المملوك ملكية عامة للدولة أو ملكية أهلية خاصة فردية أو جماعية.

٢ - استهدافها لتحقيق المصالح الخاصة للجهة المالكة للشركة أو المنشأة، حتى وإن تحققت المصالح العامة للمجتمع عرضاً وبالتبعية، سواء تمثلت المصلحة في الربح المادي أو في زيادة القدرة التنافسية أو في طرد المنافسين من السوق أو في كسب ثقة الجمهور.

٣ - محدودية الحجم والعدد حيث لا يتم التوظيف فيها إلا للأكفاء الخبراء في فن الإدارة القادرين على تحمل المسؤولية والإنجاز لعدد من أعمال الإدارة ولا مجال فيها للمدير الموظف المتهرب من تحمل مسؤولية إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، ومن هنا تكون أعداد المدراء في إدارات الأعمال في الغالب الأعم من المؤسسات والشركات أعداداً محدودة، اللهم إلا في الشركات دولية النشاط المعروفة باسم الشركات متعددة الجنسيات، وكذا الشركات العملاقة ذات الإدارات النوعية المتعددة، فإنها خارجة عن دائرة الشركات الصغيرة في هذا الشأن.

٤ - في مجال منشآت وشركات قطاع الأعمال وهو مجال إدارة الأعمال، لا تخضع الإدارة للسلطة السياسية للحكومة إلا بالقدر الذي لا يعتبر فيه العمل الإداري مخالفاً مخالفة صريحة لأحد القوانين أو القرارات النافذة في الدولة، وهذا لا يعني أن قطاع الأعمال بعيد عن تنفيذ السياسات العامة للدولة، إذ أن هناك فارقاً كبيراً بين السياسات العامة

كأهداف عامة تلتزم جميع قطاعات الدولة بتنفيذها تحقيقاً للمصالح العامة وبين السلطة السياسية لحكومة الدولة كسلطة تمارسها الهيئات السياسية (الحكومة - البرلمان - الأحزاب) وتختص علوم السياسة ببحث فكرتها وأبعادها، فإن دراسة السلطة والقوى والمذاهب السياسية تتميز وتفترق عن دراسة تركيب الجهاز الإداري وتشكيلاته وما يقوم به من أعمال وأنشطة، والمعنى في هذه الخاصية المميزة لإدارة الأعمال هو:

أن المدراء في إدارة الأعمال لا تتم مراقبتهم من جانب السلطات السياسية للدولة ولا يخضعون لمساءلة الوزراء لهم أو محاسبتهم من جانب البرلمان وإنما تراقبهم الجمعية العامة للمساهمين في الشركة والتي لها الحق أن تطلب من مجلس الإدارة عزل المدير المقصر في عمله، وذلك خلافاً لمجال الإدارة العامة فإن القيادات الإدارية فيها تتم مراقبتها من قبل السلطات السياسية وتخضع لمساءلة الوزراء المعنيين بهم ومحاسبة البرلمان، وقد يصل الأمر في هذا الشأن إلى حد سحب البرلمان ثقته من الوزارة عاجزة عن مراقبة أعمال موظفيها.

٥- وأخيراً فإن مقياس أو معيار نجاح المدراء في إدارة الأعمال يتحدد بمقدار ما حققه من أرباح أو من زيادة حجم نشاط الشركة أو مقدار مبيعاتها أو الأسواق التي استطاع النفاذ إليها، أما مقياس نجاح المدراء في الإدارة العامة فله معايير أخرى قد يكون من بينها رضا القيادات الإدارية العليا عنه وثقتهم فيه.

ثالثاً: علم إدارة عمليات الحج والعمرة:

إن علم إدارة عمليات الحج والعمرة له رسالة وغاية وهدف ينعكس على ما ينبغي أن يتناوله بالدراسة من موضوعات إدارية، يمكن أن تقترب به قليلاً من علمي الإدارة العامة وإدارة الأعمال لكنها وبكل تأكيد تحول دون مطابقته لهما. وذلك على النحو التالي:

(١) رسالة علم إدارة عمليات الحج والعمرة: إن رسالة هذا العلم تتخطى به أن يكون مجرد اجتراح للأفكار الإدارية لعلماء الإدارة الفرنسيين من أمثال: جاك بيشيه، شارك بوتن، والكسندر فرانسوا فيفان في القرن الماضي، أو من تلاميذ: فريدريك تايلور الملقب

بأبو الإدارة العلمية ومؤسس المدرسة الكلاسيكية، أو من تلاميذ هنري فايول الملقب بأبو الإدارة الحديثة، أو من غيرهم من علماء الإدارة العرب، فإن رسالة علم إدارة عمليات الحج والعمرة تصل به أن يكون بيئة تعليمية متميزة تمكن دارسيه من اكتساب المعارف والخبرات الكافية لإدارتهم لأنشطة الحج والعمرة، وتطمح به كذلك أن يكون برنامجاً علمياً متخصصاً يسعى إلى تطوير منظومة العمليات الخدمية للحج والعمرة من خلال ما يكتسبه دارسوه من معارف ومهارات إدارية حديثة، والارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يمكنهم من أداء شعائرتهم ومناسكتهم في يسر وسهولة.

(٢) غاية علم إدارة عمليات الحج والعمرة: يتغيا هذا العلم ما يلي:

(أ) مد سوق العمل الواعد في قطاع الحج والعمرة والزيارة بخريجين أكفاء يتمتعون بجودة تعليم عالية في إدارة عمليات الحج والعمرة.

(ب) فتح آفاق مهنية رحبة أمام الشباب السعودي للعمل في قطاع الحج والعمرة والزيارة.

(ج) تزويد المشاريع الاستثمارية الجديدة في مجال إنتاج خدمات الحجاج والمعتمرين والزوار باحتياجاتها من الخريجين الجامعيين الدارسين لإدارة عمليات الحج والعمرة.

(د) توظيف المعارف الإدارية النظرية في خدمة الإدارة الفعلية لشئون الحج والعمرة.

(٣) أهداف علم إدارة عمليات الحج والعمرة:

لا شك في أن التزايد المستمر في أعداد الحجاج والمعتمرين عاماً تلو عام واستهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ الوصول بأعداد الحجاج بحلول عام ٢٠٢٠ إلى ٧ مليون حاج ثم الوصول بهذا العدد إلى نحو عشرة ملايين حاج بحلول عام ٢٠٣٠ والوصول بأعداد المعتمرين إلى نحو ٣٠ مليون معتمر بحلول عام ٢٠٣٠، أمور تستدعي زيادة أعداد المشاريع الخدمية المخصصة للحجاج والمعتمرين لتغطية وإشباع حاجات الزيادات المتتالية في أعدادهم، وهو الأمر الذي سينعكس حتماً على تعقيد العمليات التشغيلية للمرافق الخدمية والمشاريع المنتجة لخدمات الحجاج والمعتمرين والزوار، وهو الأمر الذي يستدعي بحكم الضرورة وجود مساقات

دراسية إدارية جديدة يتم تصميمها بما يخدم الطبيعة التشغيلية الجديدة لمرافق وعمليات الحج والعمرة.

وانطلاقاً من هذه المسلّمات فإنه يمكن تحديد أهداف المساق الدراسي لعلم إدارة عمليات الحج والعمرة في جملة الأهداف التالية:

١- توفير خريجين جدد قادرين على تطبيق وتوظيف معارفهم الإدارية في حلّ مشاكل الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة والزيارة.

٢- إيجاد مساق دراسي جديد في علوم الإدارة يعني بتزويد الدارسين بالمعارف العلمية في إدارة منظومة الحج والعمرة.

٣- تأهيل الدارسين لعلم إدارة عمليات الحج والعمرة لشغل الوظائف الشاغرة في مسارات العمل الإدارية والخدمية في جميع اللجان والإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة، ومن أهمها:

(أ) ضباط وأفراد إدارات أمن الحشود العاملين بمختلف أماكن الحج والعمرة من الجنسين.

(ب) مدراء وموظفي إدارات الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف.

(ت) مدراء وموظفي الأجهزة والإدارات الحكومية المشاركة في خدمة الحج والعمرة.

(ث) مدراء وموظفي الإدارات الإشرافية والتنفيذية بوزارة الحج والعمرة المعنية بشئون الحج.

(ج) مدراء وموظفي الهيئة العليا لتطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

(ح) مدراء وموظفي الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة في أمانة العاصمة المقدسة.

(خ) مدراء وموظفي مؤسسات أرباب الطوائف (شركات أرباب الطوائف).

(د) مدراء وموظفي الإدارة العامة لشئون حجاج الداخل.

(ذ) مدراء وموظفي الوكالات السياحية الخارجية والمؤسسة الموحدة للوكلاء.

(ر) مدراء وموظفي مؤسسات وشركات العمرة وخدمات المعتمرين.

(ز) مدراء وموظفي شركات حجاج الداخل.

(س) مدراء وموظفي الإدارات التابعة للجان الحج العليا والمركزية ولجنة الحج بالمدينة المنورة.

- التوصيف العام لعلم إدارة عمليات الحج والعمرة: بحسب مرئياتنا الخاصة نرى أن يشتمل هذا العلم على دراسة الموضوعات التالية:
- ١ - ماهية إدارة عمليات الحج والعمرة وعناصرها.
 - ٢ - النطاق الموضوعي لعلم إدارة عمليات الحج والعمرة وسماتها وأعمالها.
 - ٣ - الأسس العامة لإدارة عمليات الحج والعمرة ومصادرها.
 - ٤ - الوظائف الإدارية الرئيسية المنوطة بإدارات عمليات الحج والعمرة.
 - ٥ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة في إطار علاقاته بأنظمة (قوانين) الحج والعمرة.
 - ٦ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلاقته بأنظمة الشؤون الأمنية.
 - ٧ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلاقته بأنظمة الشؤون الصحية والخدمات البيئية.
 - ٨ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلاقاته بأنظمة التوعية والإرشاد والإعلام.
 - ٩ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلاقاته بأنظمة الشؤون الإدارية للحج والعمرة.
 - ١٠ - علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلاقاته بالأنظمة الخاصة بتحديد المهمات والخدمات المنوطة بالأجهزة الإدارية لشؤون الحج والعمرة.
 - ١١ - الهيكل الإداري للأجهزة المسؤولة عن شؤون الحج والعمرة ومسئولياتها ومنتجاتها.
 - ١٢ - إدارة عمليات شركات العمرة.
 - ١٣ - صناعة الحج والعمرة والزيارة (الدواعي - المقومات - الصفة العلمية).
 - ١٤ - اقتصاديات الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.
 - ١٥ - منافع الحج والعمرة داخل وخارج دولة الحرمين الشريفين.
 - ١٦ - استراتيجية رؤية المملكة ٢٠٣٠ لمنظومة الحج والعمرة والزيارة.
 - ١٧ - الأساليب الحديثة في إدارة عمليات الحج والعمرة (الإدارة المتجددة).
 - ١٨ - موقع علم إدارة الحج والعمرة بين علوم الإدارة.
 - ١٩ - معايير التفرقة بين علم إدارية عمليات الحج والعمرة وعلمي الإدارة العامة وإدارة الأعمال وحقيقة العلاقة بين علوم الإدارة الثلاث.

٢٠- تحديد الأطراف ذوي العلاقة بعمليات الحج والعمرة والوقوف على دور كل طرف.

٢١- الوقوف على الخدمات والمنتجات التي تقدم للحجاج والمعتمرين والزوار.

٢٢- أساليب تطوير منتجات وخدمات الحج والعمرة.

معايير التفرقة بين علم إدارة عمليات الحج والعمرة وعلمي الإدارة العامة وإدارة

الأعمال وحقيقة العلاقة بين علوم الإدارة الثلاث: لا جدال في أن هناك بعض وجوه

الشبه والتلاقي بين علوم الإدارة الثلاث، ومن أهم هذه الوجوه:

١- أن كلاً منها يهدف إلى تنفيذ سياسة معينة عن طريق استخدام ما لدى من يتولى الإدارة

من إمكانيات مادية وبشرية.

٢- أن كلاً منها كيان منظم من المعرفة الإدارية، فالإدارة أحد فروع المعرفة وكلاً منها له

مهاراته وأدواته وأساليبه الخاصة به.

٣- أن كلاً منها عمل يجب أن يتم في إطار جهاز أو كيان إداري، أي في داخل نسيج من

العلاقات الإنسانية بين أفراد الجهاز، ومن العلاقات الإنسانية المادية التي تربط بين من

يتولى الإدارة وبين ما يتمتع به من مهارات وما يستخدمه من أساليب وما يحققه من

إنجازات.

٤- أن كلاً منها يتغيا أفضل الطرق والأساليب لأداء الأعمال وإنجاز الأهداف ولكننا على

الرغم من وجوه الشبه والتلاقي بين علوم الإدارة الثلاث نلمس وجود خمسة معايير

للتفرقة بين العلوم الثلاث بيانها كالتالي:

(١) المعيار الأول: معيار الأهداف الأساسية: فالإدارة العامة تستهدف أن تقدم الجهة

الإدارية المنوط بها خدمة المواطنين، خدمات مجانية أو شبه مجانية لكل من يطلبها متى

استوفى شروط وإجراءات تقديم الخدمة له، أما الإدارة المالية فإنها في الأصل والأساس

تستهدف تعظيم أرباح ومنافع مؤسسة أو شركة الأعمال تحقق للشركة أهداف الاستثمار

والنمو والازدهار والتنافسية، أما إدارة عمليات الحج والعمرة فإن ما تنتجه من خدمات

مرتبط بشئون الحج والعمرة ومنافع الحجاج والمعتمرين والزوار، هذا إذا نظرنا إليها كعمل

ونشاط إداري وأما إذا نظرنا إليها كعلم فإن لها رسالة وغاية وأهداف متعددة سبق بيانها.

(٢) المعيار الثاني: معيار مجالات النشاط ووفقاً لهذا المعيار فإن مجالات نشاط الإدارة العامة تشمل جميع مجالات الخدمة العامة التي تتكفل الدولة بتوفيرها لمواطنيها في حين أن مجالات نشاط إدارة الأعمال تنحصر في تحقيق الأغراض والأهداف التي تأسست الشركة من أجل تحقيقها وتخصصت في عملياتها، والأمر على خلاف ذلك في مجالات نشاط إدارة عمليات الحج والعمرة فإنها تشمل كل ما يتصل بشئون الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والحجاج والمعتمرين والزوار من عمليات توسعة وتطوير وصيانة ونظافة ومن شئون إدارية وصحية وأمنية وتوعوية وإعلامية وإسكانية ومعيشية ونقل واستقبال وتوديع وغير ذلك من العمليات المرتبطة والمتفرعة.

(٣) المعيار الثالث: معيار الإطار العام الذي يمارس بداخله كل علم نشاطه: فالإدارة العامة تمارس عملياتها في إطار السياسة العامة للدولة وتستمد سلطاتها في مواجهة المتعاملين معها من سلطان الدولة وسيادتها، وتستمد اختصاصاتها من القوانين المنظمة لقيامها ومن سائر القوانين النافذة في الدولة ذات الصلة بنشاطها أما إدارة الأعمال فإنها تزاوّل عملياتها داخل إطار وحدود السياسة الخاصة بالشركة والتي يرسمها مجلس إدارتها، تحقيقاً لمصلحة الشركة، وأما إدارة عمليات الحج والعمرة فإنها تزاوّل عملياتها في إطار السياسة العامة للمملكة في رعايتها لشئون الحرمين الشريفين وشئون الحجاج والمعتمرين، وما أصدرته من أنظمة إدارية لتنظيم شئون الحج والعمرة وما تضعه لجنة الحج العليا ولجنة الحج المركزية ولجنة الحج بالمدينة المنورة والهيئة التنسيقية لأرباب الطوائف من سياسات وبرامج لخدمة ضيوف الرحمن وتيسير أداء المناسك.

(٤) المعيار الرابع: معيار شكل التنظيم الإداري الذي تعمل علوم الإدارة الثلاثة في ظله، حيث يأخذ هذا التنظيم في علم الإدارة العامة شكل الدائرة الحكومية أو وكالة الوزارة أو الإدارة العامة، أما في علم إدارة الأعمال فإن هذا التنظيم قد يأخذ شكل الشركة

المساهمة، أو شركة التوصية أو شركة التضامن أو أحد أشكال الشركات الأخرى المؤسسة وفقاً لقانون الشركات أو حتى شكل المشروع الفردي أما في علم إدارة عمليات الحج والعمرة فإن الغالب أن يأخذ هذا التنظيم شكل اللجنة أو الإدارة أو الهيئة أو الوكالة أو المؤسسة أو الشركة أو القطاع.

(٥) المعيار الخامس: معيار وسائل تحقيق الأهداف المستخدمة في أنواع الإدارات الثلاث المتقدمة، حيث تتمتع الإدارة العامة في مواجهة الأفراد بالسلطة الكافية لإزالة ما يعترض نشاطها من مشكلات وعقبات عن طريق استخدامهما لسلطان وسيادة الدولة في إلزام الأفراد بوسيلة تعرف بالقرار الإداري، أما إدارة الأعمال فإن الأصل أو الأساس في علاقاتها مع الأفراد حال قيامها بعملياتها، هو كسب ودّهم واحترامهم واستمرارية تعاملاتهم مع شركة الأعمال، حيث لا ينبغي أن تعلوا إرادتها على إرادة الأفراد بعقود إذعان تسلب إرادة العملاء، اللهم إلا إذا كانت الخدمة المتعاقد على أدائها مع الشركة حيوية بالنسبة للطرف الثاني وكانت الشركة تحتكر إنتاجها، ورضى العميل طوعاً بعلو إرادة الشركة على إرادته وقبل التعاقد على هذا الأساس كما هو الحال في شركات إنتاج وتوزيع الغاز والكهرباء والماء والاتصالات.

وقد تلتقي إدارة عمليات الحج والعمرة في أساليب ووسائل تحقيق أهدافها فيما يتصل بتحقيق سياسة المملكة في إدارة شئون الحرمين الشريفين وشئون الحجاج والمعتمرين والزوار مع أساليب ووسائل الإدارة العامة في علاقاتها مع إدارات وهيئات ومؤسسات وكالات ونقابات وشركات خدمات الحج والعمرة والزيارة والقائمة على إصدار القرارات الإدارية المستندة إلى سيادة وسلطان الدولة بل وفي علاقاتها الاستثنائية مع الحجاج والمعتمرين المخالفين لأنظمة ولوائح الدولة في شئون السفر والإقامة غير المشروعة ومخالفة قواعد المرور والصحة وإزعاج السلطات وتعريض حياة وسلامة الحجاج والمعتمرين للخطر.

كما قد تلتقي وهذا هو الأصل في علاقات إدارتها مع الحجاج والمعتمرين والزوار مع

أساليب ووسائل إدارة الأعمال القائمة على المساواة في الإرادة بين الجهة الإدارية وبين الحجاج والمعتمرين والزوار، والعمل على كسب ودهم واحترامهم وإكرام ضيافتهم وحسن وفادتهم.

غير أن إدارة عمليات الحج والعمرة ومع تلاقيها وتوافقها مع الإدارة العامة ومع إدارة الأعمال في الوجوه المشار إليها تبقى وتظل إدارة متميزة بخصائصها ومقوماتها الذاتية.

أهم المراجع:

- ١- د/ عبدالسلام بدوي - أصول الإدارة - مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٧٨.
- ٢- د/ علي الشرقاوي - وظائف منشآت الأعمال - دار الجامعات المصرية بالإسكندرية ١٩٧٩.
- ٣- د/ محمد سعيد عبدالفتاح - إدارة الأعمال - المكتب المصري الحديث بالإسكندرية ١٩٧١.
- ٤- د/ علي المبيض وآخرون - الإدارة العامة - دار الحريري للطباعة بالقاهرة ٢٠٠٤.
- ٥- د/ ماجد راغب الحلو - الإدارة العامة - دار المطبوعات الجامعية بالإسكندرية ١٩٨٥.
- ٦- د/ عبدالغفور يونس - تنظيم وإدارة الأعمال - دار المعارف بمصر ١٩٦٥.
- ٧- د/ سيد الهواري - الإدارة (الأصول والأسس العلمية) مكتبة عين شمس بالقاهرة ١٩٧٣.

الفصل السادس

نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠ ولائحته التنفيذية (المعالم، والمستجدات الإدارية)

تمهيد:

إن إصدار النظام السالف الذكر يعتبر توجهاً نوعياً نحو تحديث وتطوير الأجهزة والإدارات المعنية بتقديم الخدمات لضيوف الرحمن، بل وتطوير هذه المنظومة من الخدمات المتكاملة، ولقد جاء هذا النظام جزءاً من حزمة برامج تفعيلية لرؤية المملكة ٢٠٣٠ كي يؤدي قطاع الحج والعمرة دوره المنشود في خدمة المصالح الوطنية وخدمة ضيوف الرحمن بأفضل المعايير العالمية، لا سيما بعد إقرار برنامج خدمة ضيوف الرحمن ضمن رؤية ٢٠٣٠ والتي التزمت بخدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه انطلاقاً من كونها شرفاً للمملكة وأهلها. ويسعى نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج إلى تقديم خدمات أكثر رفاهية للحاج والمُعتمر، وإلى تعزيز منظومة شركات الخدمة برؤى جديدة متوثبة ترنو إلى مستقبل مشرق للمملكة وضيوفها، وذلك بما يبشر ببداية مرحلة جديدة من التطوير والتنظيم والتخطيط الاستراتيجي للخدمة والانتقال بها من مجرد الخدمة إلى صناعة الضيافة وحسن الوفادة وتوفير كافة الخدمات بأسلوب عصري يراعي توفير خيارات متعددة تناسب كل فئات الحجاج وقدراتهم المالية وبمعايير عالمية تحظى بالرضا والقبول من ضيوف الرحمن.

إن نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج يتمحور حول إحداث نقلة نوعية في خدمة ضيوف الرحمن من خلال تعزيز التكامل وتنسيق الجهود بين جميع إدارات وشركات الخدمة من أجل الوصول إلى تيسير استضافة المزيد من الحجاج والمُعتمرين وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم وهذا ما سوف نلمسه من خلال تناولنا للنظام في المباحث الثلاثة المكونة للفصل الحالي على النحو التالي:

المبحث الأول: المعالم الرئيسية للنظام ولوائحته التنفيذية.

المبحث الثاني: المستجدات الإدارية التي استحدثتها النظام ولائحته التنفيذية.
المبحث الثالث: برنامج خدمة ضيوف الرحمن في إطار منظومة برامج تحقيق رؤية المملكة
٢٠٣٠.

المبحث الأول

معالم نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠

تتمثل أهم معالم هذا النظام في:

- (١) البناء على دراسات علمية واسعة من أهمها:
 - أ) توصية مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية رقم ٨/٣٩/٤٠ د وتاريخ ٢/٨/١٤٤٠.
 - ب) قرار مجلس الشورى رقم ٤٨/١٣ وتاريخ ٢/٥/١٤٤٠.
 - ج) توصية اللجنة العامة لمجلس الوزراء رقم ٥٨٣٧ وتاريخ ١٦/٩/١٤٤٠.
 - د) قرار مجلس الوزراء رقم ٥٤٥ وتاريخ ١٦/٩/١٤٤٠.
- (٢) أنه يتكون من ثلاثة وعشرين مادة متتابعة ومجردة من التقسيم إلى أبواب وفصول.
- (٣) أنه خاطب بأحكامه كلاً من:
 - أ) مؤسسات أرباب الطوائف المخاطبة بأحكام المواد ١٢، ١٣، ١٥ منه.
 - ب) وزارة الحج والعمرة المخاطبة بالتكليفات الواردة فيه.
- (٤) أنه علّق نفاذه العملي على واجب موسع هو: ترتيب مؤسسات أرباب الطوائف لأوضاعها بما يتوافق مع أحكامه خلال سنة وثلاثة أشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية والعمل به كنظام من أنظمة المملكة النافذة.
- (٥) أنه ألغى أربعة أنظمة إدارية ذات صلة بإدارة عمليات الحج والعمرة وهي:
 - أ) نظام المطوفين العام الصادر بالأمر السامي رقم ٧٢٦٧ وتاريخ ٣/١١/١٣٦٧.
 - ب) نظام وكلاء المطوفين ومشائخ الجاوا الصادر بالأمر السامي رقم ١٤٥١٨ وتاريخ ٢١/١٠/١٣٦٥.

ج) نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة الصادر بالأمر السامي رقم ١٤٥/١/٥٤ وتاريخ ١٣٥٦/١٢/٢٥.

د) قواعد تأديب أفراد طوائف المطوفين والوكلاء والأدلاء والزمالة الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٧٩ وتاريخ ١٤٠٠/٥/١٤.

ولم يمس سريان ولا استمرارية نفاذ باقي الأنظمة والأوامر والقرارات واللوائح المنظمة للشئون الإدارية لإدارة عمليات الحج والعمرة السالف بيانها في الجزء الأول من هذا الكتاب.

(٦) أنه نص على استمرارية العمل بالقرارات والأوامر والتعليمات الصادرة من وزارة الحج في شأن تحديد أجور النقل والخدمات التي يدفعها الحاج إلى مؤسسات أرباب الطوائف عن الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة والأدلاء بالمدينة المنورة ومكتب الوكلاء الموحد بمنافذ القدوم ومكتب الزمالة الموحد بمكة المكرمة، وعن أجور النقل للقادمين عن طريق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة أو الميناء البحري بجدة والقادمين عن طريق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة، وذلك إلى حين صدور التصنيف النوعي والكمي للخدمات وآليات تسعيرها من وزارة الحج والعمرة بناء على مرسوم ملكي لهذا الشأن.

(٧) أنه ألزم وزارة الحج والعمرة بخمسة التزامات رئيسية هي:

أ) التنسيق مع وزارة الداخلية ورئاسة أمن الدولة فيما يتعلق بالجوانب الأمنية من شروط وإجراءات حصول شركات تقديم الخدمة على ترخيص بذلك من وزارة الحج والعمرة ومدة هذا الترخيص ومقابله المالي.

ب) إعداد نموذج نظام أساس لشركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة وذلك بالتنسيق مع وزارة التجارة والاستثمار خلال ثلاثة أشهر من تاريخ الموافقة على النظام (تاريخ مرسوم إصداره).

ج- إعداد التصنيف النوعي والكمي للخدمات التي تقدمها شركات تقديم الخدمة للحجاج القادمين من خارج المملكة وآليات تسعيرها وذلك خلال مائة وعشرين يوماً من نفاذ النظام (تبدأ بعد تسعين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية).

د) كما تلتزم وزارة الحج والعمرة بمتابعة تطبيق الأحكام الواردة في النظام وإعداد تقرير سنوي حيال ما يظهر من معوقات في شأن تطبيقه، ورفعته إلى المقام السامي لاتخاذ ما يلزم في شأنه.

هـ) كما تلتزم الوزارة كذلك بإعداد تقرير شامل ومفصل في نهاية السنة الثالثة من نفاذ النظام، يتضمن ما تراه الوزارة من مقترحات حيال ما تضمنه النظام من أحكام، ويتضمن كذلك تقييماً لآليات تسعير الخدمات المقدمة للحجاج، ومن ثم رفعه إلى المقام السامي لاتخاذ ما يلزم في شأنه.

(٨) ومن أهم معالم نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج أنه لم يقطع العلاقة تماماً بينه وبين أنظمة إدارة شؤون عمليات الحج والعمرة السابقة عليه، بل حافظ على هذه العلاقة ويتجلى ذلك في:

أنه وإن كان قد ألزم المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف بالتحويل إلى شركات مساهمة، إلا أنه قد حافظ لكل مؤسسة منها بعد التحويل على النطاق الجغرافي الذي كانت تمارس فيه نشاطها قبل التحويل واحتفظ لها بمركزها ومكاسبها السابقة وآية ذلك:

١ - احتفاظه لشركات الطواف بحق مزاوله نشاطها في نطاقها الجغرافي السابق وهو مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

٢ - احتفاظه لكل شركة منها بتطويف نفس حجاج الجنسيات التي كانت تختص بهم قبل التحويل وذلك حيث سمح النظام بتكوين الشركات التالية:

- شركة مطوفي حجاج الدول العربية.
- شركة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا.
- شركة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا.

- شركة مطوفي حجاج تركيا وحجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا.

- شركة مطوفي حجاج إيران.

- شركة مطوفي حجاج الدول الأفريقية غير العربية.

- شركة الزمازمة ونطاق اختصاصها مكة المكرمة.

- شركة الوكلاء ونطاق اختصاصها مدن المنافذ الجوية والبحرية والبرية.

- شركة الأدلاء ونطاق اختصاصها المدينة المنورة.

إلا أن النظام ومن أجل خلق المنافسة الحرة الشريفة بين شركات المطوفين قد أتاح لكل شركة خلال مدة الخمس سنوات الأولى من نفاذ النظام أن تزاوّل تقديم خدماتها في جميع نطاق اختصاصها المكاني ولصالح حجاج الجنسيات التي تختص بتقديم الخدمة لهم خلال الثلاث سنوات الأولى من الخمس سنوات المشار إليها، على أن يكون لها حق التوسع في اختصاصها إذا وجدت السبيل إلى ذلك وكان لديها القدرة والكفاءة على تقديم الخدمة التي تقدمها أي من الشركات الأخرى في خلال السنتين الأخيرتين والسنوات التالية، وإلا اكتفت بنطاق اختصاصها المكاني والشخصي.

(٩) ومن معالم النظام كذلك وفيما يتعلق تأسيس شركات أرباب الطوائف ما يلي:

أ) قصر ملكية هذه الشركات ومجالس إدارتها على المواطنين السعوديين.

ب) جواز تنازل المؤسسين لشركات أرباب الطوائف بعضهم لبعض في صورة البيع للأسهم المملوكة لهم، بشرط مضي سنتين من تأسيس الشركة وذلك خلال مدة الخمس سنوات من نفاذ النظام ما لم تمدد هذه المدة بناءً على أمر من رئيس مجلس الوزراء.

ج) منع أرباب الطوائف من تأسيس شركات أخرى لأرباب الطوائف بعد نفاذ النظام سواء بمفردهم أو من خلال المشاركة مع الآخرين.

وملاحظ: أن هذا المنع لا يشمل الفترة الممتدة بين إصدار النظام وبين نفاذه أي الفترة

بين ١٤٤٠/٩/١٧ ومرور تسعين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية كما يلاحظ أن هذا المنع قاصر فقط على أرباب الطوائف وعلى إنشاء شركات أرباب الطوائف (التطويف، الزمالة، الوكلاء، والأدلاء) ولا يشمل شركات تقديم الخدمة للحجاج.

(د) أتاح النظام للسعوديين من الأشخاص ذوي الصفة الطبيعية (الآدميين) وذوي الصفة الاعتبارية الخاصة (الشركات والمؤسسات الأهلية المتمتعة بالشخصية الاعتبارية) الحصول على ترخيص بممارسة نشاط تقديم الخدمة للحجاج بعد مضي ثلاث سنوات من نفاذ النظام، ووفقاً لأحكامه وأحكام الأنظمة الأخرى المنظمة لذلك (نظام الشركات - نظام السجل التجاري) وغيرهما.

(١٠) ومن معالم النظام فيما يتعلق بإدارة شركات أرباب الطوائف ما يلي:

(أ) تتكون إدارة الشركة من مجلس إدارة ومن الجمعية العمومية للشركة.

(ب) يتكون مجلس الإدارة من اثني عشر عضواً، تنتخب الجمعية العمومية للشركة ثلثهم من المساهمين عن طريق الاقتراع السري المباشر، ويعين وزير الحج الثلث الباقي من بين المساهمين، وتحدد مدة عضوية المجلس بمدة عضوية مجالس الإدارة في شركات المساهمة وفقاً لنظام الشركات.

(ج) يكون للشركة جمعية عمومية مكونة من جميع حملة الأسهم، ويكون لكل مساهم بصرف النظر عن عدد الأسهم التي يمتلكها صوت واحد، وتتولى الجمعية العمومية انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، ومراقبة نشاطهم وعزلهم وإقرار ميزانية الشركة وحساباتها الختامية السنوية.

(١١) ومن معالم النظام كذلك ما يلي:

(أ) إسناد مهام الرقابة على شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة، والتفتيش عليها وضبط ما يقع منها من مخالفات لتطبيق أحكام النظام والقرارات التنفيذية له إلى وزارة الحج والعمرة عن طريق موظفين من الوزارة يصدر بتسميتهم قرار من وزير الحج.

ب) إخضاع شركات تقديم الخدمة وشركات أرباب الطوائف لإشراف وزارة الحج بالتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى المعنية وذلك فيما يتعلق باختصاصات شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة.

ج) إعطاء وزارة الحج والعمرة الحق في اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان تقديم الخدمة للحجاج، بما في ذلك تكليف أي شركة أخرى مرخص لها بتقديم الخدمة والرجوع بقيمتها على الشركة المخالفة في حال إخلالها بالتزاماتها التعاقدية مع الحاج.

(١٢) ومن معالم النظام:

أ) منع أي شخص طبيعي أو اعتباري من ممارسة نشاط تقديم الخدمة للحجاج دون الحصول على ترخيص بذلك من وزارة الحج.

ب) إخضاع شركات أرباب الطوائف وشركات تقديم الخدمة لأحكام نظام الشركات الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣ وتاريخ ١٤٣٧/١/٢٨ وذلك في كل ما لم يرد فيه نص خاص.

(١٣) ومن أبرز معالم اللائحة التنفيذية للنظام الترخيص لشركات أرباب الطوائف في ممارسة اختصاصها بموجب النظام بمجرد صدور قرار تحويلها من مؤسسة أهلية إلى شركة مساهمة مقفلة وذلك بعد تقديمها إلى وزارة الحج وخلال التسعين يوماً من صدور اللائحة التنفيذية بملف التحول مستوفياً الدراسات الإدارية والمالية والقانونية اللازمة للتحويل ومقترحاً بالنظام الأساس للشركة الجديدة وقرار الرسملة وجدول تخصيص الأسهم واسم مراجع الحسابات وقائمة بأسماء المرشحين لعضوية مجلس الإدارة، ثم صدور قرار الوزارة بالتحول، وذلك حيث يعد القرار ترخيصاً لشركة أرباب الطوائف بممارسة اختصاصها وفقاً للنظام.

على أن تعليق الترخيص لشركات أرباب الطوائف بممارسة اختصاصها على الإجراء السابق لا يعني عدم تطبيق أحكام النظام واللائحة التنفيذية على مؤسسات أرباب الطوائف، وذلك حيث نصت المادة الثانية والعشرون من اللائحة على بدء نفاذ أحكام النظام واللائحة في مواجهة مؤسسات أرباب الطوائف من تاريخ نفاذ اللائحة أي من تاريخ

إقرارها من وزير الحج والعمرة ونشرها على موقع الوزارة الإلكتروني، ريثما يتم تحويلها إلى شركة مساهمة مقفلة.

المبحث الثاني

المستجدات الإدارية في النظام ولائحته التنفيذية

احتوى نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج على الكثير من المستجدات الإدارية منها:

(١) تحويل المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف إلى شركات أرباب الطوائف بحيث تصبح أسماءها: شركات الطوافة - شركة الزمازمة - شركة الوكلاء - شركة الأدلاء - شركات تقديم الخدمة.

(٢) تحديد ماهية هذه الشركات الخمس على النحو التالي:

أ) شركات الطوافة هي: الشركات المرخص لها عند تأسيسها بخدمة الحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

ب) شركة الزمازمة هي: الشركة المرخص لها عند تأسيسها بسقاية الحجاج في مساكنهم في حدود مكة المكرمة.

ج) شركة الوكلاء هي: الشركة المرخص لها عند تأسيسها للقيام باستقبال وتفويج الحجاج القادمين إلى المملكة عبر المنافذ الجوية، والبحرية، والبرية، وترتيب إجراءات عودتهم إلى بلادهم.

د) شركة الأدلاء وهي: الشركة المرخص لها عند تأسيسها بخدمة زوار المسجد النبوي.

هـ) شركات تقديم الخدمة وهي: الشركات المرخص لها عند تأسيسها بتقديم الخدمة للحجاج وفقاً لتصنيف وتوصيف ومستويات الخدمة المعتمدة من وزارة الحج والعمرة.

والملاحظ على هذه التعريفات أمران هما:

- ١ - أن النظام يسمح بتكوين وإنشاء عدد من شركات الطوافة ومن شركات تقديم الخدمة وذلك بما يتناسب مع أعداد الحجاج الإجمالية والعدد المحدد لكل شركة.
 - ٢ - أن النظام أتاح لكل حاج التعاقد مع شركات تقديم الخدمة بحسب رغبته، تحديد طبيعة ومقدار الخدمات وفقاً لتصنيف وتوصيف ومستويات الخدمة المعروضة أمامه والمعتمدة من وزارة الحج والعمرة فيما يتعلق بأسعارها.
 - (٣) ومن أهم مستجدات النظام أنه أعاد هيكله شركات أرباب الطوائف الخمس المتقدمة كي تتحول من مؤسسات أفراد إلى شركات مساهمة أو توصية بالأسهم وذلك من خلال جعل ملكية رأسمالها ملكية مشتركة بين المساهمين، وإخضاعها لقواعد الحوكمة^(١)، وتصنيف الخدمات التي تقدمها نوعاً وكماً، والعمل على توسيع قاعدة المشاركة في هذه الشركات وتطوير الخدمات التي تقدمها للحجاج.
 - (٤) الشكل القانوني لشركات أرباب الطوائف:
- ألزمت المادتان الثالثة والرابعة من النظام المؤسسات الأهلية للمطوفين، والمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة، والمؤسسة الموحدة لمكتب الوكلاء والمؤسسة الموحدة لمكتب الزمازمة الموحد بمكة المكرمة بثلاثة أمور رئيسية هي:
- أ) أن تتخذ شكل شركة مساهمة^(٢).

(١) الحوكمة: تعني قواعد حوكمة هذا النوع من الشركات واحداً أو أكثر من المعاني التالية:

أ) ضبط أعمال الشركة على وفق الأنظمة واللوائح الموضوعة لها.

ب) معالجة أوجه الخلل والقصور في أعمال الشركة ورفع كفاءة أدائها وتعظيم إنتاجيتها.

ج) تحقيق الشفافية في نشاط الشركة وإخضاع إدارتها لقواعد المساءلة والمسئولية.

د) انفراد هذا النوع من الشركات بقواعد ومعايير إدارية وسلوكية خاصة.

(٢) شركة المساهمة: هي الشركة التي يقسم رأسمالها إلى أسهم متساوية القيمة يمكن الاكتتاب فيها (أي شراؤها) وفقاً

لنظام الاكتتاب المغلق أو الاكتتاب العام، ويجوز تداول أسهمها في السوق المالي بحسب السعر السوقي للسهم

الذي يتحدد تبعاً لنشاط الشركة.

ب) عدم طرح أسهمها للاكتتاب العام^(١) إلا بعد مضي خمس سنوات من نفاذ النظام ووفقاً لأحكام نظام السوق المالي.

ج) إنشاء شركة واحدة أو عدة شركات بحسب الحاجة لتقديم الخدمة للحجاج خلال سنة من نفاذ النظام، ولنا على الالتزامين الثاني والثالث تعليقان:

(الأول) أن عدم طرح أسهم الشركة عند إنشائها للاكتتاب العام، لا يمنع من طرحها للاكتتاب الخاص بين أفراد عائلة المطوف أو أصدقائه وذلك حتى يمكن تجميع رأس المال اللازم لتأسيس الشركة، ثم بعد مضي خمس سنوات من نفاذ النظام يمكن طرح أسهم الزيادة في رأس المال للاكتتاب العام في السوق المالي، والحكمة من اشتراط مضي الخمس سنوات هي أنها الفترة الكافية لاتضاح المركز المالي الحقيقي للشركة والفترة الكافية لنشر قوائمها المالية عن سنوات نشاطها السابقة وذلك حتى يكون المكتب على بينة من المركز المالي للشركة، وحتى يكون السعر السوقي للسهم قد استقر دونذبذبة.

(والثاني) أن اشترط إنشاء شركة الخدمة خلال سنة من نفاذ النظام يعني أمرين:

أ) أن النظام ألزم مؤسسات أرباب الطوائف بالتحول السريع إلى شركات خلال سنة من نفاذ النظام.

ب) أن شركات تقديم الخدمة للحجاج يجوز تأسيسها من قبل أرباب الطوائف بحيث تكون تابعة لشركة الطوافة أو الزمازمة أو الوكلاء أو الأدلاء، ويجوز تأسيسها من قبل أفراد عاديين من غير أرباب الطوائف.

٥) ألزمت المادة الحادية عشرة من النظام الحاج القادم من الخارج أو من يمثله من الجهات الإدارية وشركات السياحة في بلده، خلال الثلاث سنوات الأولى من نفاذ النظام بالتعاقد مباشرة مع إحدى شركات تقديم الخدمة أو شركة الوكلاء التي تقدم الخدمة

(١) الاكتتاب العام: هو إمكانية شراء أسهم الشركة من جانب جميع المتعاملين في السوق المالي دون تحديد أو تخصيص.

للجنسية التي يحملها. وأتاحت له الحرية بعد تلك المدة في التعاقد مع شركات تقديم الخدمة للجنسيات الأخرى.

والملاحظ أن هذا النص خاص فقط بشركات تقديم الخدمة سواء التابعة لمؤسسات أرباب الطوائف أو الشركات المستقلة، ولا يشمل شركات الطوافة التي حددت المادة الخامسة من النظام اختصاصها المكاني والتي يرتبط بها حجاج جنسية الحاج.

المستجدات الإدارية لللائحة التنفيذية:

(٦) السماح بتأسيس عدد من الشركات الجديدة غير المسماة في نظام الشركات الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣ وتاريخ ١٤٣٧/١/٢٨ ولوائحه التنفيذية، ومن هذه الشركات ما يلي:

أ) شركة الإسناد وهي كما عرفت الفقرة التاسعة من المادة الأولى: شركة تقديم الخدمة المملوكة لشركة أرباب الطوائف بنسبة ب ١٠٠% والتي تقوم بتقديم خدمات الإسناد المشتركة لجميع الشركات العاملة في نطاق اختصاص شركة أرباب الطوائف.

وشركة الإسناد كما عرفت الفقرة الرابعة من المادة ١٢ من اللائحة هي: شركة تلتزم بالتعاقد لمدة معينة مع الشركات الأخرى المتعاملة في نطاق اختصاص شركة أرباب الطوائف التي تتبع لها، وذلك لتقديم الخدمات المشتركة على أساس المشاركة في الدخل بنسبة يتم الاتفاق عليها بينهم وفقاً لأحكام دليل التصنيف الكمي والنوعي الذي تضعه وزارة الحج والعمرة لتحديد المعايير الأساسية لمستوى تقديم الخدمة، وتوصيف الخدمات، وتحديد آليات التعاقد عليها مع الحاج أو مع ممثله، ومكونات حزم الخدمات، وآلية تسعير الخدمة وضمانات تقديمها.

ووفقاً لأحكام الفقرة الأولى من المادة الثانية عشر من اللائحة فإن شركة الإسناد شركة مساهمة مغلقة (أي ذات اكتتاب مغلق في أسهمها بين عدد محصور من المساهمين) تكون أسهمها مملوكة بالكامل للشركة والمساهمين فيها.

ب) والنوع الثاني من الشركات المستحدثة غير المسماة هو: الشركة التابعة لتقديم الخدمة وهي شركة تابعة لشركة أرباب الطوائف ومملوكة لها بنسبة سيطرة^(١) تقوم بتقديم الخدمة بشكل مباشر للحجاج.

وتنشأ شركة تقديم الخدمة التابعة في شكل شركة مساهمة تمتلك شركة أرباب الطوائف نسبة ٥١% من رأس مالها كحد أدنى عند التأسيس، بشرط أن يكون جميع المساهمين فيها من المساهمين في شركة أرباب الطوائف المالكة لها وتختص بتقديم الخدمات للحجاج وفقاً للمعايير التي تضعها وزارة الحج ووفقاً لشرط الترخيص الممنوح لها من الوزارة والذي يتم تجديده كل خمس سنوات بعد سداد المقابل المالي للتجديد وفقاً لأحكام وشروط الترخيص.

ويمنع على شركات تقديم الخدمة التابعة ما يلي:

- ١ - ممارسة أساليب المنافسة الاحتكارية.
- ٢ - التنسيق مع الشركة الأم المالكة لاحتكار السوق.
- ٣ - رفع قيمة الخدمة على الحجاج. حيث تعد هذه المخاذير الثلاثة من المخالفات الجسيمة التي يعاقب عليها النظام.
- ٤ - عدم مخالفة التصنيف النوعي والكمي الذي تصدره وزارة الحج.
- ٥ - تقديم خدماتها لأي من الحجاج التابعين لاختصاص الشركات الأخرى خلال الثلاث سنوات الأولى من تاريخ نفاذ النظام وانتهاء الحظر المفروض عليها في هذا الشأن واكتسابها حق تقديم الخدمة للحجاج من أي جنسية سواء كانت في نطاق اختصاصها أو في نطاق اختصاص غيرها من الشركات، بحسب الحصة المخصصة من الوزارة لكل شركة من هذه الشركات.

(١) أي بأكثر من ٥١% من رأس مالها وهي النسبة التي تعطي للشركة الأم السيطرة على مجلس الإدارة وعلى قرارات الجمعية العمومية للشركة.

(٧) ومن المستجدات التي استحدثتها اللائحة التنفيذية للنظام استحداثها الآلية أو وسيلة جديدة لنشر اللوائح وإقامتها مقام الآلية القديمة وهي النشر في الجريدة الرسمية (جريدة أم القرى) وذلك حيث اعتبرت الفقرة الأولى من المادة الخامسة والعشرين من اللائحة النشر على الموقع الإلكتروني للوزارة المختصة قائماً مقام النشر في الجريدة الرسمية، حيث نصت الفقرة المشار إليها على أنه: تعد هذه اللائحة نافذة من تاريخ إقرارها من الوزير ونشرها على موقع الوزارة، وتحتاج هذه الآلية الجديدة إلى مزيد من البحث قبل الحكم على صحتها وجوازها من عدمه.

المبحث الثالث

برنامج خدمة ضيوف الرحمن في إطار منظومة برامج تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠

تمهيد:

تعد رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ خارطة طريق لتحديد برامج عمل الزمن الحاضر لبناء المستقبل الزاهر المبني على قدرات المجتمع السعودي المتاحة ومركزاتها المحققة، من أجل مضاعفة القدرات الإنتاجية للمملكة وبناء وطن أكثر ازدهاراً، يرى فيه كل مواطن ما يتمناه لحاضره ومستقبل أبنائه.

ولما كان الحج والعمرة أحد القطاعات الاقتصادية الرئيسية في الاقتصاد السعودي فقد كان لهما نصيب وافر في توجهات الرؤية نحو تطوير وتحديث إدارتهما وتيسير إجراءاتهما كي يؤديا دورهما بما يحقق المصالح الاقتصادية الوطنية وما يقدم المزيد من الخدمات الأساسية والترفيهية لخدمة ضيوف الرحمن بأفضل المعايير العالمية، ولا يستطيع ذو عيني أن ينكر أن سقف الطموحات والتطلعات نحو المزيد من التطوير للحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار قد ارتفع وتزايد لا سيما بعد إقرار برنامج خدمة ضيوف الرحمن ضمن برامج رؤية ٢٠٣٠.

ونحن لا نخالف الحقيقة إذا قلنا إن برنامج خدمة ضيوف الرحمن يأتي في صدارة البرامج التي اعتمدها الرؤية في تحقيق تصوراتها والتي تشمل على ما يأتي:

- ١ - برنامج خدمة ضيوف الرحمن.
- ٢ - برنامج إعادة هيكلة الحكومة نحو المرونة ورفع كفاءة الأداء وسرعة اتخاذ القرار.
- ٣ - برنامج تحقيق التوازن المالي وزيادة موارد الدولة غير النفطية.
- ٤ - برنامج إدارة المشروعات الإصلاحية والتطويرية في جميع أجهزة الدولة.
- ٥ - برنامج مراجعة الأنظمة (القوانين) النافذة وسن ما يلزم من أنظمة جديدة.

- ٦- برنامج قياس الأداء لأجهزة الدولة بما يحقق المزيد من المساءلة والمسئولية والشفافية.
- ٧- برنامج التحول الاستراتيجي للمؤسسات الأهلية المعنية بخدمات الحجاج والمعتمرين إلى شركات مساهمة مقفلة ثم مفتوحة.
- ٨- برنامج إعادة هيكلة صندوق الاستثمارات العامة.
- ٩- برنامج تأهيل وتدريب ورفع كفاءة رأس المال البشري لتوفير الكوادر والقيادات الإدارية المبدعة.
- ١٠- برنامج الشراكات الاقتصادية مع الشركاء الاقتصاديين العالميين.
- ١١- برنامج التوسع في التخصيصية والشراكة مع القطاع الأهلي (الخاص).
- ١٢- برنامج تعزيز حوكمة العمل الحكومي الإداري والإنتاجي.
- أهداف برامج رؤية ٢٠٣٠ من تطوير منظومة إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة:**
- تهدف الرؤية إلى:

- أ) تهيئة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة ورفع طاقتهما الاستيعابية لتمكين المزيد من الحجاج والمعتمرين من إشباع حاجاتهم الدينية والروحية وأداء ما فرضه الله عز وجل عليهم من أركان دينهم.
- ب) تحويل إدارة الحج والعمرة من مجرد استقبال واستضافة وتوديع ضيوف الرحمن إلى صناعة متقدمة للضيافة العصرية وحسن الرفادة على أسس مهنية بمعايير عالمية.
- ج) توفير جميع الخدمات الرئيسية من تنقل وسكن وإعاشة وصحة ونظافة بيئة وأمن وسلامة بأسلوب عصري يراعي توفير خيارات مالية متعددة تناسب كل فئات الحجاج والمعتمرين، وبمعايير عالمية تحظى برضا وقبول ضيوف الرحمن.
- د) إحداث نقلة إدارية نوعية في هيكل وبناء الإدارات والمؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لضيوف الرحمن، وفتح آفاق رحبة لنطاق أكبر وأشمل من الخدمات الميسرة لضيوف الرحمن مشاق رحلتي القدوم والعودة ومشاق أداء المناسك والشعائر.

هـ) تسريع الخطى نحو الوصول إلى استراتيجية متكاملة ذات أبعاد ورؤى جديدة من التطوير والتنظيم والتخطيط والمراقبة في سبيل الانتقال بخدمات ضيوف الرحمن من مجرد عمل موسمي إلى صناعة للضيافة يكون للخزانة العامة للمملكة حظ ونصيب من عوائدها ومواردها المالية.

إن رؤية المملكة ٢٠٣٠ في جوانبها ذات الصلة بالحج والعمرة والزيارة لا تهدف فقط إلى معالجة بعض السلبات وأوجه القصور في المنظومة الإدارية لشئون الحج والعمرة بل تطمح إلى بناء استراتيجية إدارية حديثة، تجعل من الحج والعمرة قطاعاً اقتصادياً ومكوناً أساسياً من مكونات الاقتصاد الوطني للمملكة، وتحويل عائداته وموارده المالية من الاقتصاد الخفي غير الظاهر الذي تستأثر به مؤسسات أرباب الطوائف إلى الاقتصاد الظاهر الواضح الذي يمكن الاعتماد به في حسابات الدخل القومي والذي يعم بخيره كافة طوائف المجتمع السعودي.

أهمية ودواعي النظرة المستقبلية للرؤية للإصلاح الإداري لمنظومة إدارة عمليات

الحج والعمرة: يكتسب هذا الإصلاح دواعيه وأهميته من الجوانب التالية:

(١) حرص الرؤية على خلق منظومة إدارية استراتيجية حديثة تحقق مستويات أعلى للأداء، وتركز على الأهداف الكلية وعلى عمليات التخطيط والتجويد والابتكار لتلبية متطلبات الحجاج والمُعتمرين والزوار من الخدمات غير التقليدية.

(٢) حرص الرؤية على تسهيل قدوم الحجاج والمُعتمرين لأداء النسك بالعمل على إعادة هندسة الإجراءات الروتينية لمنح تأشيرات الدخول وتفعيل استخدام تقنيات الحاسوب في هذا الشأن، وكذلك العمل على تحفيز ضيوف الرحمن من المُعتمرين للقدوم إلى المملكة عن طريق تقديم باقات متعددة لرحلات العمرة ومنح المُعتمر حرية اختيار الباقة المناسبة له وعلى سبيل المثال:

أ) منح المُعتمر تأشيرة عمرة لمدة سنة أو سنتين دخول متكرر في الوقت الذي يرغب فيه بما في ذلك رمضان.

- ب) منح المعتمر تأشيرة عمرة بدون الارتباط بشركات العمرة.
- ج) منح المعتمر تأشيرة عمرة مع ترك الحرية له في اختيار شركة الخدمة التي يريدتها.
- د) تطوير تأشيرة المضيف بالسماح للمقيمين في المملكة بدعوة أقاربهم وذويهم لأداء العمرة وتسهيل وتبسيط إجراءاتها.
- هـ) تبسيط إجراءات القدوم لأداء العمرة في غير المواسم التقليدية التي يكثر فيها معتمري الخارج مثل عمرة ربيع الأول وعمرة رجب وعمرة رمضان.
- (٣) ومن دواعي النظرة المستقبلية للرؤية: تبني الرؤية لمبدأ إدارة الأداء وذلك عن طريق إصدار قواعد نظامية جديدة تبسط من إجراءات قدوم الحجاج والمعتمرين لأداء النسك، والحد من بيروقراطية الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة القائمة على تعدد وطول الإجراءات، وإشراك المديرين المسؤولين عن تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين في رسم وتحديد برامج وسياسات الأداء، ثم مساءلتهم وفقاً للنتائج التي يحققونها، وذلك بعد منحهم حرية تقديم الخدمات وفقاً لقواعد الجودة والتنافسية، وبعد منح الحجاج والمعتمرين والزوار حرية المفاضلة والاختيار بين شركات تقديم الخدمة.
- (٤) ومن دواعي النظرة المستقبلية للرؤية للإصلاح الإداري لمنظومة إدارة عمليات الحج والعمرة حرص الرؤية على وضع استراتيجية إدارية متكاملة ومستقرة لإدارة عمليات الحج والعمرة تقوم على:
- أ) الإصلاح الهيكلي لأجهزة الإدارات الحكومية والأهلية المعنية بشئون الحج والعمرة.
- ب) الإقلال من الإجراءات الإدارية المعقدة لقدم الحجاج والمعتمرين.
- ج) استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة للإدارات الحكومية والأهلية للحج والعمرة بأسلوب رشيد كفء يحقق أقصى عائد مع أقل قدر من الهدر من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية المرغوبة في إدارة اقتصاديات الحج والعمرة.
- د) بناء الخطة بناءً هيكلياً ووظيفياً توجيهها قائماً على:

١ - مجموعة من القرارات والإجراءات القانونية الهادفة إلى إحداث تغييرات عميقة وبعيدة المدى في التركيب الإداري للإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة مثل تحويل المؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف إلى شركات مساهمة مغلقة ثم مفتوحة الاكتتاب في أسهمها تبعاً لطبيعة المرحلة التي تمر بها الشركة في حياتها.

٢ - إحداث تغيير تطوري إصلاحي تدريجي في الإدارات المعنية بشئون الحج والعمرة يقوم على إفساح الطريق أمام القطاع الخاص والقطاع الخيري غير الربحي في أداء الوظائف وتحمل المسؤوليات التي كانت تتولاها الحكومة في تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين، وحفز وإزالة المعوقات أمام القطاعين المشار إليهما في هذا الشأن.

٣ - اعتماد خطة هجومية بعيدة المدى لإدارة عمليات الحج والعمرة لا تكتفي فقط بتجسيد المتغيرات السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية المؤثرة على تزايد أو تناقص أعداد الحجاج والمعتمرين في المستقبل، وإنما تستهدف كذلك التعرف على كافة الفرص المستقبلية التي يمكن استغلالها للوصول بأعداد الحجاج إلى عشرة ملايين في كل موسم والوصول بأعداد المعتمرين إلى ثلاثين مليوناً في العام الواحد بحلول عام ٢٠٣٠.

مركّزات رؤية ٢٠٣٠ في نظرتها المستقبلية للإصلاح الإداري لمنظومة إدارة

عمليات الحج والعمرة: تقوم الرؤية في هذا الشأن على المركّزات التالية:

- ١ - أنها تصور مستقبلي بعيد المدى مرغوب فيه من كافة فئات المجتمع السعودي.
- ٢ - أنها مصاغة بطريقة تشاركية لضمان مساهمة الجميع في تطبيقها وتفعيل متطلباتها وأهدافها.
- ٣ - أنها تركز على العناصر الجوهرية من السياسات العامة للدولة وعلى الأخص تحقيق العدالة الاجتماعية وتحفيز القطاع الخاص على المشاركة في عمليات التنمية والاندماج مع العالم الخارجي.

٤ - أنها فيما يتصل بإدارة عمليات الحج والعمرة تركز على الخيارات الكبرى للمملكة في جعل قطاع الحج والعمرة قطاعاً اقتصادياً فاعلاً في تمويل التنمية الشاملة والمستدامة وفي

تحويل مؤسسات أرباب الطوائف إلى شركات عملاقة لإنتاج وتقديم الخدمات ذات الجودة العالية للحجاج والمعتمرين وبالمعايير العالمية.

٥- أنها تبني تصوراتها للإصلاح الإداري لعمليات الحج والعمرة على تحليل الوضع الراهن اقتصادياً ومؤسسياً وتضع فرضيات محددة وواضحة لمضاعفة أعداد الحجاج والمعتمرين القادمين إلى المملكة، والخطط والبرامج المحققة لهذا الهدف.

٦- أنها تسعى إلى تحديد دور الجهات الحكومية المشاركة في إدارة عمليات الحج والعمرة ودور القطاع الخاص والقطاع الخيري غير الربحي ومؤسسات وجمعيات المجتمع المدني، وما يلزم أن يكون بينها من تعاون وتنسيق في تقديم أجود الخدمات لضيوف الرحمن.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن: (التعريف - الأهداف - النطاق).

هو: أحد البرامج التي أطلقتها المملكة العربية السعودية كأحد البرامج التنفيذية لرؤية المملكة ٢٠٣٠ تحقيقاً لما تضمنته الرؤية من أهداف استراتيجية ألزمت بها المملكة نفسها بإرادتها واختيارها لخدمة ضيوف الرحمن بحكم مسئوليتها عن الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وعن الوافدين إليهما بقصد النسك، حيث يهدف البرنامج إلى:

١- تيسير استضافة المزيد من الحجاج والمعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين.

٢- تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.

٣- إثراء التجربة الدينية والثقافة للحجاج والمعتمرين وربط مشاعرهم وأحاسيسهم ووجدانهم بالمعالم والمزارات والآثار الإسلامية والأماكن التي شهدت الوقائع والأحداث التاريخية الكبرى مثل غار حراء وجبل ثور وجبل أحد وشهداء أحد وبقيع المدينة النبوية والخندق وبدر ومسجد القبلتين وقباء وغير ذلك من المواقع والمعالم التاريخية التي تزيد المسلمين اعتزازاً بتاريخهم الإسلامي وتضحيات رعيهم الأول الذي آزر رسول الله ﷺ وتحمل معه أعباء ومسئوليات نشر الدعوة.

٤ - إحداث نقلة نوعية في خدمة ضيوف الرحمن تتضافر من خلالها جميع قطاعات المملكة الحكومية والأهلية والخيرية في تقديم أجود وأيسر الخدمات لضيوف الرحمن وبأعلى معايير الجودة.

٥ - تسهيل القدوم لأداء النسك بإعادة هندسة إجراءات القدوم وتبسيطها وتفعيل استخدام أجهزة وأدوات وأساليب وبرامج التقنية الحديثة.

نطاق عمل البرنامج: من المقرر أن نطاق عمل برنامج خدمة ضيوف الرحمن لا ينحصر جغرافياً في مكة المكرمة والمدينة المنورة وإنما سيمتد ويشمل منافذ القدوم والمغادرة والتفويج والمشاعر المقدسة وجميع الطرق الموصلة إلى مكة والمدينة والمشاعر المقدسة وأية أماكن أخرى يتواجد فيها ضيوف الرحمن، حيث يعمل البرنامج إلى زيادة الطاقة الاستيعابية لهذه الأماكن وتجهيز ورفع كفاءة البنية التحتية والمرافق الخدمية لها وتحسين خدمات السكن والإعاشة فيها وتنشيط وتنظيم حركة التنقل خلالها أو بينها ورفع كفاءة المشغلين لها والعاملين فيها.

أبعاد البرنامج وركائزه الأساسية: يوجد لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن خمسة أبعاد رئيسية دينية وأمنية وسياسية وصحية واقتصادية، حيث تتمثل أبعاده الدينية في مساعدة الحجاج والمعتمرين على أداء مناسكهم في سكون وهدوء نفسي وطمأنينة بال، مع تهيئة المناخ التعبدي الأمثل داخل الحرمين الشريفين وفي المشاعر المقدسة، وتوعية الحجاج والمعتمرين بأركان وواجبات وسنن ومحظورات إحرامهم وتصويب أخطائهم وتصحيح أنساكهم، وحيث تتمثل الأبعاد الأمنية في تأمين سلامة الحجاج والمعتمرين البدنية والنفسية وحمائتهم من المخاطر وتحصينهم ضد الأفكار الضالة والانحرافات الدينية والعقدية وحمائتهم من المستغلين والمحتكرين والمغالين في أسعار السلع والخدمات ومراقبة سلامة أوضاعهم وأحوالهم والوقوف على أهمية الاستعداد لمواجهة أية مخاطر محتملة تحدث لهم.

وحيث تتمثل الأبعاد السياسية في الأفصاح والكشف عن الدور الحقيقي للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن، وفي كسب صداقة وولاء الحجاج والمعتمرين كي يكونوا سفراء للمملكة في بلادهم وقوى ناعمة تعمل على توطيد علاقات دولهم السياسية والأمنية والاقتصادية والتجارية والثقافية مع المملكة وتدرأ مخاطر تصدير الإرهاب أو الإرهابيين من دولهم إلى المملكة وحيث تتمثل الأبعاد الصحية في العمل الدعوي للبرنامج على توفير الخدمات الطبية الوقائية والعلاجية للحجاج والمعتمرين وفي تقديم الخدمات البيئية ذات العلاقة بنظافة وصحة البيئة المحيطة بآماكن إقامتهم وتواجدهم وفي صيانة الطرق والأنفاق والجسور لتقريب المسافات للمشاة منهم، وفي إقامة وتجهيز الخيام بعرفات ومنى لحمايتهم من ضربات الشمس ومن مخاطر الأمطار والسيول وفي تجهيز البنية التحتية لتصريف الأمطار والسيول المعيقة لتحركاتهم في المشاعر المقدسة وداخل المدينتين المقدستين.

وحيث تتمثل الأبعاد الاقتصادية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن في تشغيل أعداد كبيرة من الأيدي العاملة الفنية والحرفية والمهنية والحد كثيراً من مشكلة البطالة، وزيادة النشاط التجاري واتساع حركة التداول في كافة أسواق السلع والخدمات، وفتح آفاق ومجالات جديدة أمام الاستثمارات الوطنية، وزيادة حصة المملكة من الاستثمارات الأجنبية المباشرة وما يصاحبها من نقل وتوطين التقنيات الحديثة في مجالات الإنتاج وفنون التسويق، إلى غير ذلك من الأبعاد الاقتصادية والمالية ذات الآثار الإيجابية على خلق الرواج الاقتصادي وعلى توازن الميزانية العامة السعودية وتوازن ميزان المدفوعات وتجنب سلبيات ومخاطر الانكماش والركود الاقتصادي.

الركائز الأساسية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن:

(١) الوصول بأعداد الحجاج والمعتمرين إلى العدد الأمثل الموازي للطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والمدينتين المقدستين في مواسم الحج وعلى مدار العام في

العمره والحيلولة دون تعطل الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة لإنتاج الخدمات من المرافق والأسواق والفنادق والدور ووسائل النقل والبنية التحتية للخدمات الأمنية والصحية والبيئية.

(٢) تجهيز وتوفير المرافق العامة الخدمية اللازمة لإشباع حاجات الحشود المتزايدة من الحجاج والمعتمرين على مدار العام وذلك من خلال برامج العمل التالية:

(أ) توزيع قدوم المعتمرين الخارجيين على مدار العام.

(ب) التوسعات المتلاحقة للحرمين الشريفين والساحات المحيطة بهما وتظليل هذه الساحات بالخيام المتحركة وزيادة أعداد دورات المياه بالقرب منهما وحركة مرور المشاة داخلهما في ممرات مخصصة وتبريدهما وإنارتهم وتجهيزهما بسماعات صوتية تصل إلى كل مكان فيهما، وبسلام كهربائية متحركة موصلة إلى الأدوار العليا فيهما وب عربات كهربائية ويدوية للتيسير على أصحاب الاحتياجات الخاصة من روادهما.

(ج) إنشاء شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير وهي شركة حكومية منوط بها تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي: تهيئة المشاعر لمكث الحجاج فيها يوم عرفة وأيام التشريق، وتطوير وإنشاء وصيانة المنشآت والمرافق، في مشعر منى، وتنظيم وتقديم خدمات الإعاشة والمياه والمخيمات للحجاج بما يرفع من كفاءة استخدام مواقع المشاعر في موسم الحج.

(د) إنشاء وتسيير وسيلة نقل آمنة وسريعة للربط بين مكة المكرمة والمدينة المنورة مروراً بميناء جدة ومدينة الملك عبدالله الاقتصادية وهي قطار الحرمين الشريفين السريع.

(هـ) إطلاق مشروع رؤى الحرم في مكة المكرمة وتمويله من صندوق الاستثمارات العامة لزيادة أعداد الغرف السكنية المفروشة الموسمية والدائمة إلى جوار المسجد الحرام على مستويات الثلاث والأربع والخمس نجوم بحسب التصنيف العالمي.

(و) إطلاق مشروع رؤى المدينة المنورة شرق المسجد النبوي الشريف لزيادة الطاقة الاستيعابية الفندقية بنحو ربع مليون نزيل يومياً.

(٣) ومن ركائز برنامج خدمة ضيوف الرحمن إتاحة عدة خيارات أمام الحاج أو المعتمر للسكن الفردي والتشاركي والجماعي بمستويات تجهيزية وخدمية وإعاشية متعددة تناسب كافة فئات الحجاج والمعتمرين والزوار وإمكاناتهم المادية.

(٤) الإفادة من التقنيات الحديثة المتاحة في تسهيل إجراءات القدوم والحصول على تأشيرات الدخول إلى المملكة إلكترونياً عبر خطوات قليلة وبسيطة من خلال الربط الإلكتروني بين الأجهزة الإدارية لوزارتي الداخلية والخارجية، ومنح الحاج أو المعتمر بطاقة ذكية تحتوي على كافة المعلومات والبيانات المتعلقة به لتقديمها وقت الحاجة إلى الجهات الإدارية التي يتعامل معها.

(٥) تفعيل دور رجال الأعمال والقطاع الخاص السعودي في المشاركة في تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين والزوار من خلال الاكتتاب الخاص والعام في أسهم شركات أرباب الطوائف والشركات التابعة والمساندة، ومن خلال السماح للمستثمرين بإنشاء شركات الخدمة المستقلة المرخص لها وذلك بما يؤدي إلى خلق فرص ومجالات استثمار جديدة أمام رأس المال الوطني.

(٦) الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين وفق أعلى معايير الجودة وبأدنى أسعار ممكنة وبخيارات متعددة تتيح لكافة المستويات فرص الاختيار بينها، مع رفع كفاءة الشركات والمؤسسات المنتجة والخدمات وذلك عن طريق:

أ) تطوير مقاييس ومعايير الجودة في خدمات المرافق العامة والنظافة والسكن، والإعاشة والطرق والتنقل ومنافذ الدخول والمغادرة.

ب) تنظيم منح التراخيص لمقدمي الخدمات وفقاً لعدة اشتراطات تتعلق بمعايير مستوى كل خدمة وتوصيفها وآليات التعاقد عليها وأسعارها و ضمانات تقديمها ومدى مطابقتها للتصنيف الكمي والنوعي الذي تصدره وزارة الحج ومدى التزام شركة تقديم الخدمة بمعايير وشروط الحصول على الترخيص أو تجديده.

ج) متابعة وزارة الحج والعمرة لأداء شركات تقديم الخدمة لضمان استمرارية جودة الخدمة ومستوى تقديمها.

٧) ومن الركائز الأساسية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن حرصه الشديد على تحقيق وضمان صحة وأمن وسلامة ضيوف الرحمن وذلك من خلال ما يأتي:

أ) تقديم الرعاية الصحية للحجاج والمعتمرين والزوار بشقيها الوقائي والعلاجي أثناء تواجدهم في المدينتين المقدستين أو في المشاعر المقدسة أو على الطرق الموصلة بينها.

ب) توفير الخدمات الطبية العلاجية لكل من يحتاج إليها من الحجاج والمعتمرين بما في ذلك التنويم في مستشفيات مكة والمدينة وإجراء العمليات الجراحية العاجلة.

ج) افتتاح العديد من المراكز الطبية العلاجية من ضربات الشمس وتقديم الإسعافات السريعة للمصابين من الحجاج والمعتمرين.

د) توفير الخدمات الوقائية من الفيروسات في منافذ الدخول.

هـ) تشغيل مجمع الطوارئ بالمعيصم.

و) تقديم خدمات نقل المرضى والمصابين إلى المستشفيات والمراكز الطبية من خلال سيارات إسعاف وزارة الصحة وجمعية الهلال الأحمر السعودي.

هـ) تقديم خدمات النظافة والتخلص من النفايات ومكافحة الحشرات الضارة على مدار الساعة في المدينتين المقدستين وفي المشاعر المقدسة.

و) مراقبة المطابخ والمطاعم ومحال الوجبات السريعة والكشف على المواد الغذائية فيها وكذا مراقبة البقالات والمحلات التجارية للتأكد من صلاحية المعروض فيها من المواد الغذائية للاستهلاك الآدمي وعدم انتهاء صلاحيته.

والخلاصة: فإن برنامج خدمة ضيوف الرحمن يسعى ومن خلال أبعاده وركائزه إلى رفع نسبة رضا ضيوف الرحمن عن جميع ما يقدم لهم من خدمات كما يسعى إلى توفير الخيارات والبدائل التي تتيح لكل حاج أو معتمر حرية اختيار ما يتناسب مع إمكانياته.

مبادرات البرنامج (الخطوات العملية التنفيذية للبرنامج): من أجل الوصول إلى

التنفيذ الفعلي للبرنامج ثم العمل على:

١ - تيسير إجراءات حصول ضيوف الرحمن على تأشيرات الدخول إلى المملكة لأداء النسك مع تنويع التأشيرات وتفاوت آجالها وإصدارها آلياً من خلال منصة خدمات التأشيرات الإلكترونية التابعة لوزارة الخارجية القائمة حالياً واستحداث أنواع متعددة منها يمكن تمديدتها إلى سنة أو سنتين دخول متكرر مع تطوير تأشيرة المضيف التي يتم منحها عن طريق الدعوات المقدمة من بعض المواطنين أو المقيمين إلى أصدقائهم وأقاربهم وذويهم لأداء العمرة.

٢ - إطلاق مبادرة صندوق الادخار للحج والعمرة وهو صندوق يعمل وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية ويحفز الأفراد على البدء في ادخار جزء من مواردهم لغرض أداء فريضة الحج والعمرة عندما تغطي المدخرات حجم الإنفاق المتوقع للأداء.

٣ - تنفيذ إنشاء وتجهيز مصاطب جديدة على سفوح الجبال بمشعر منى لإقامة مخيمات للحجاج فوقها للاستفادة من المساحات الشاغرة بالمشعر وزيادة طاقته الاستيعابية من خلال هذا المشروع وإنشاء سلام كهربائية للمصاطب العالية.

٤ - استصدار تشريع لتشغيل مطاري ينبع والطائف كمنفذين إضافيين لقدم حجاج الخارج وتلافي مشاكل الزحام في مطاري الملك عبدالعزيز بجدة والأمير محمد بالمدينة المنورة ورفع كفاءة وجاهزية منافذ القدوم والمغادرة وتقليل فترات انتظار ضيوف الرحمن في المنافذ الجوية.

٥ - بناء وتشغيل مدن للحجاج والمعتمرين في كافة منافذ القدوم والمغادرة البرية والجوية والبحرية وتحسين الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين، وذلك بأسلوب الشراكة مع القطاع الخاص.

٦ - إنشاء شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير، لصيانة وتطوير المنشآت التي يتم بناؤها في المشاعر والاستفادة المثلى من أية مساحات خالية في المشاعر ورفع الطاقة الاستيعابية لها وتقديم أجود الخدمات لضيوف الرحمن.

٧- رفع الكفاءة التشغيلية لمنظومة نقل ضيوف الرحمن داخل وبين مدن الحج والمشاعر المقدسة وتطوير شبكة الطرق المؤدية إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٨- تنفيذ البنية التحتية اللازمة لمرور المشاة من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وتسهيل وصولهم وخروجهم من وإلى الأماكن المستهدفة وتنفيذ مصاعد كهربائية خاصة بهم في الحرمين الشريفين وعلى معابر المشاة في المشاعر المقدسة ووضع لوحات إرشادية وتوجيهية لهم لتمكينهم من أداء مناسكهم في سهولة ويسر والمحافظة على أمنهم وسلامتهم.

٩- تطوير وتشغيل خدمات الإعاشة والتغذية للحجاج والمعتمرين والزوار وتهيئة مراكز تقديم خدمات لوجستية متكاملة ومتخصصة في عمليات التغذية وإعداد الوجبات الخفيفة والسريعة حول أطراف مكة المكرمة والمدينة المنورة.

١٠- تأسيس وتشغيل منصة للتوعية الإلكترونية للحجاج والمعتمرين والزوار تتابع مع الحاج أو المعتمر أو الزائر مراحل وخطوات وأركان وواجبات وسنن ومحظورات النسك الذي يؤديه في مكان تواجد وزمان أدائه وتعمل على رفع ثقافته الصحية ومستوى وعيه وسلوكه الصحي، لتخفيض نسبة الإصابة بالأمراض الأكثر شيوعاً في الحج مثل ضربات الشمس والانفلونزا والتهاب الحلق والتسمم الغذائي.

١١- بناء وتشغيل مشروع البوابات الإلكترونية الذي يهدف إلى تسهيل الإجراءات التي يمر بها الحاج أو المعتمر في كامل رحلة الحج أو رحلة العمرة بدءاً من إجراءات الدخول في المنافذ البرية والجوية والبحرية وعند مروره بمراكز الضبط الأمني في الطرق الرئيسية لمنع دخول غير النظاميين إلى كل من مكة والمدينة والمشاعر المقدسة وعند إنهاء إجراءات المغادرة في منافذ الخروج وذلك حيث تعمل هذه البوابات على اطلاع المسؤولين على كافة البيانات والمعلومات عن الحاج أو المعتمر والتأكد من صحة تأشيرة دخوله ومغادرته في التاريخ المحدد له.

١٢ - تعزيز ودعم قدرات القطاعات الأمنية بالإمكانيات البشرية والآليات لمواكبة الزيادة في أعداد الحجاج والمعتمرين وذلك في منافذ الدخول والخروج ومراكز الضبط الأمني وفي داخل المدينتين المقدستين وفي المشاعر المقدسة وفي داخل الحرمين الشريفين وذلك لرفع معدلات أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين وممتلكاتهم، والاستجابة السريعة لمواجهة الحوادث والحالات الطارئة.

وبعد فإن هذا بعض من كل من المبادرات المفعلّة لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن الذي تم إطلاقه في إطار منظومة البرامج المحققة لرؤية المملكة ٢٠٣٠.

هذا وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين، وهذا ما تيسرت لنا كتابته في هذه العجالة، ودراستنا إن شاء الله لعلم إدارة عمليات الحج والعمرة دراسة تكاملية مفتوحة قابلة للتحديث في المستقبل.

المؤلف

مراجع الفصل:

هذا الفصل ترجمة عملية، ونقل للقواعد والمبادئ والأسس الإدارية من جانبها النظري الذي قال به علماء العلوم الإدارية إلى جانبها العملي التطبيقي على إدارة عمليات الحج والعمرة.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول: الحج والعمرة (مفاهيم إدارية أساسية)
١	المبحث الأول: الحج والعمرة بين العبادة والمسئولية
٢	الحج والعمرة والزيارة بين الماضي والحاضر
٤	المبحث الثاني: إدارة عمليات الحج والعمرة (الغايات - العناصر - النطاق - الخصائص)
٤	غايات إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة
٥	عناصر إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة
٥	النطاق الموضوعي لإدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة
٦	خصائص نظام إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة
٧	أعمال الإدارات التنفيذية لعمليات الحج والعمرة والزيارة
٧	الأسس العامة لأعمال إدارة عمليات الحج والعمرة
٧	مصادر القواعد النظامية المنظمة لإدارة عمليات الحج والعمرة
٨	المبحث الثالث: ماهية إدارة عمليات الحج والعمرة ومحاورها
٨	ماهية (تعريف) إدارة عمليات الحج والعمرة
١٠	محاور إدارة عمليات الحج والعمرة
١١	المدلول الخاص لمصطلح عمليات الحج والعمرة
١١	أهمية إدارة عمليات الحج والعمرة
١٢	المبحث الرابع: الوظائف الإدارية الرئيسية لإدارات عمليات الحج والعمرة
١٢	(أ) التخطيط الهادف إلى زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين
١٣	(ب) تنظيم الأجهزة الإدارية لشئون الحج والعمرة
١٤	(ج) توجيه العمليات الإدارية للحج والعمرة
١٥	أدوات التوجيه
١٥	سمات المدير القائد
١٦	الدوافع الذاتية لموظفي الإدارات
١٦	التواصل بين العناصر البشرية

الصفحة	الموضوع
١٧	(د) رقابة تنفيذ إدارات الحج والعمرة للأهداف
١٧	أهمية الرقابة في العملية الإدارية
١٨	(هـ) القيادة والتنسيق
١٩	القيادة والسلطة الرئاسية الرسمية الهرمية
٢٠	أبرز صفات القائد الإداري الناجح
٢١	ماهية التنسيق وأهدافه
٢٣	الفصل الثاني: طبيعة علم إدارة عمليات الحج والعمرة
٢٣	تمهيد
٢٤	المبحث الأول: علم إدارة عمليات الحج والعمرة في إطار أنظمة (قوانين) الحج والعمرة
٢٤	- تنبيه مهم
٢٥	- التعريف بأنظمة الحج والعمرة النافذة في المملكة
٢٥	المطلب الأول: أنظمة الشؤون الأمنية
٢٦	(١) تنظيم معاملة القادمين للمملكة بتأشيرات دخول للحج والعمرة.
٢٦	(٢) اللائحة التنظيمية لمنع غير السعوديين من التعامل في مجال إسكان الحجاج
٢٧	(٣) قرار مجلس الوزراء بمنح وزارة الحج والعمرة اختصاص منح تأشيرات الدخول
٢٧	(٤) قرار مجلس الوزراء بالمهام والخدمات الأمنية المنوطة بالجهات المشاركة
٢٩	المطلب الثاني: أنظمة الشؤون الصحية والخدمات البيئية
٢٩	- حصر إجمالي لقطاعات ولجان الخدمات الصحية للحج والعمرة
٢٩	- الخدمات والمنتجات التي تقدمها وزارة الصحة للحجاج والمعتمرين
٣١	- الجهات المعنية بوزارة الصحة بتقديم الخدمات الصحية للحجاج والمعتمرين
٣٢	- الخدمات المرتبطة بالخدمات الصحية التي تقدمها الجهات الحكومية المتعاونة

الصفحة	الموضوع
٣٣	- الجهات المعنية بتقديم هذه الخدمات
٣٤	المطلب الثالث: أنظمة التوعية والإرشاد والإعلام
٣٤	- الجهات ذات العلاقة بالتوعية والإرشاد والتغطية الإعلامية للحجاج
٣٥	- تعريف الدعوة والإعلام والعلاقة بينهما
٣٨	- الخدمات والمنتجات الدعوية والإعلامية التي تقدمها الأطراف المعنية بشئون الحج
٣٩	- عمليات التوعية الدينية والإرشاد الديني للحجاج والمعتمرين
٤١	المبحث الثالث: أنظمة (قوانين) الشئون الإدارية للحج والعمرة
٤١	تمهيد: المقصود بالشئون الإدارية للحج والعمرة
٤١	المطلب الأول: الأنظمة الخاصة بالشئون الإدارية للحج والعمرة
٤٢	- تتبع التاريخي لأنظمة الشئون الإدارية للحج والعمرة
٤٢	- اللجان الإشرافية والتنفيذية الرئيسية والمساندة
٤٤	- منظومة الجهات الإدارية المعنية بتقديم خدمات الحج والعمرة
٤٤	(أ) منظومة القطاع الحكومي
٤٥	- اللجان الموسمية التنفيذية والرقابية
٤٥	(ب) منظومة القطاع الأهلي
٤٧	- المنتجات الخدمية التي تقدمها المنظومتان
٥١	المطلب الثاني: الأنظمة الخاصة بتحديد المهمات والخدمات المنوطة بكل جهاز
٥١	- الأنظمة الخاصة بوزارة الحج والأجهزة ذات العلاقة بالحج والعمرة
٥١	- نظام خدمات حجاج الداخل
٥٣	- تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي من خارج المملكة
٥٤	- قرار مجلس الوزراء بتحديد المهمات والخدمات
٥٤	- نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادتهم إلى بلادهم
٥٦	- التزامات الناقل ووكيله
٥٦	- التزامات وزارة الحج بموجب النظام السابق

الصفحة	الموضوع
٥٨	- الجزاءات المقررة على مخالفة أحكام هذا النظام
٥٨	- نظام الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي
٥٩	- الأطراف ذوي العلاقة بعمليات خدمات الحرمين الشريفين
٦٠	- الخدمات والمنتجات التي تقدمها الأطراف ذوي العلاقة بالحرمين
٦١	المطلب الثالث: المنتجات والخدمات التي تقدمها الجهات المشاركة في الحج المنصوص عليها في قرار مجلس الوزراء بتحديد المهمات والخدمات
٦١	- المهمات الأمنية
٦١	- الخدمات الصحية
٦١	- الخدمات البلدية والمرافق العامة
٦٢	- خدمات الحجاج
٦٢	- خدمات التوعية والإرشاد الديني
٦٢	- خدمات الحرمين الشريفين
٦٢	- خدمات التغطية الإعلامية والتوعية العامة
٦٢	- خدمات أخرى
٦٣	- آليات التنفيذ والتنسيق
٦٤	الفصل الثالث: الهيكل الإداري للأجهزة المسؤولة عن شئون الحج والعمرة
٦٤	المبحث الأول: الهيكل الإداري لأجهزة شئون الحج
٦٤	- وزارة الحج
٦٤	- مؤسسات أرباب الطوائف (المؤسسات الأهلية للمطوفين)
٦٦	- المؤسسة الأهلية للأدلاء
٦٦	- الأنظمة الخاصة بهيئة الأدلاء والمؤسسة الأهلية للأدلاء
٦٧	- الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة للزوار
٦٩	- المؤسسة الموحدة لمكتب الوكلاء
٧٠	- المؤسسة الموحدة لمكتب الزمازمة بمكة المكرمة
٧٢	- التنظيم الإداري لمكتب الزمازمة الموحد
٧٢	- النقابة العامة للسيارات (التنظيم الإداري والاختصاصات)

الصفحة	الموضوع
٧٤	- ممثلي الحجاج من البعثات الرسمية والشركات والوكالات السياحية
٧٤	- التزام ممثلي الحجاج
٧٦	المبحث الثاني: إدارة عمليات شركات العمرة
٧٦	- إدارات ولجان شؤون العمرة والمعتمرين
٧٦	- التنظيم الإداري للعمرة
٧٩	- منظومة خدمات المعتمرين (جهات الخدمة ومنتجاتها الخدمية)
٨٠	- الخدمات التي تقدمها مؤسسات وشركات العمرة للمعتمرين
٨٢	المبحث الثالث: صناعة الحج والعمرة والزيارة (الدواعي - المقومات - الصفة العلمية)
٨٣	المقومات الأساسية في صناعة الحج والعمرة والزيارة
٨٣	(١) البرامج ومتطلبات تنفيذها
٨٤	(٢) الأهداف
٨٥	(٣) الخطط الاستراتيجية في صناعة الحج والعمرة
٨٦	(٤) الخطط التكتيكية في صناعة الحج والعمرة
٨٦	(٥) الخطط التشغيلية
٨٩	الفصل الرابع: اقتصاديات الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠
٨٩	المبحث الأول: ماهية اقتصاديات الحج والعمرة وآثارهما على الاقتصاد السعودي
٨٩	- تمهيد
٨٩	- مفهومنا لاقتصاديات الحج والعمرة
٩٠	- الآثار الاقتصادية المباشرة للحج والعمرة والزيارة
٩٤	المبحث الثاني: منافع الحج والعمرة داخل وخارج دولة الحرمين الشريفين
٩٤	- تعريف المنافع
٩٥	- بين المنافع والحقوق والأعيان
٩٦	- معايير التفرقة بين المنفعة وحق الانتفاع
٩٦	- مالية المنافع
٩٨	- منافع الحج والعمرة خارج أراضي دولة الحرمين الشريفين

الصفحة	الموضوع
٩٩	- منافع الحج والعمرة داخل أراضي دولة الحرمين الشريفين
١٠١	- أثر الحج والعمرة على خلق الرواج الاقتصادي في العالم
١٠٤	المبحث الثالث: الاستراتيجية المتكاملة لرؤية المملكة ٢٠٣٠ إلى منظومة الحج والعمرة والزياره
١٠٤	- مفهوم ودواعي الاستراتيجية
١٠٥	- آليات تنفيذ الخطة الاستراتيجية لرؤية المملكة ٢٠٣٠
١٠٧	- طموحات الرؤية في تطوير منظومة العمرة
١٠٨	الفصل الخامس: الأساليب الحديثة في إدارة عمليات الحج والعمرة (الإدارة المتجددة/ المتطورة)
١٠٨	تمهيد التحديات التي تواجه إدارة عمليات الحج والعمرة
١٠٩	المبحث الأول: مفهوم وعناصر الإدارة المتجددة لعمليات الحج والعمرة ودواعيها
١٠٩	- المفهوم والعناصر الأساسية
١١١	- دواعي الأخذ بأساليب الإدارة المتجددة في إدارة عمليات الحج والعمرة
١١١	- أسلوب الإدارة المتجددة لعمليات الحج والعمرة في معيار إدارة الأداء
١١٢	- أساليب إدارة الأداء
١١٤	المبحث الثاني: موقع علم إدارة عمليات الحج والعمرة بين علوم الإدارة
١١٤	- التعريف بعلم الإدارة العامة
١١٥	- الإدارة كعملية إدارية
١١٦	- خصائص الإدارة العامة
١١٦	- التعريف بإدارة الأعمال وعناصرها
١١٨	- علم إدارة عمليات الحج والعمرة
١١٨	- رسالة وغاية وأهداف علم إدارة عمليات الحج والعمرة
١٢٢	- معايير التفرقة بين علوم الإدارة الثلاث السالفة الذكر
١٢٢	- وجوه الشبه والتلاقي
١٢٢	- معايير التفرقة

الصفحة	الموضوع
١٢٦	الفصل السادس: نظام مقدمي خدمة حجاج الخارج رقم ١١١ لسنة ١٤٤٠ ولائحته التنفيذية
١٢٦	تمهيد
١٢٧	المبحث الأول: أهم معالم النظام
١٣٢	- أبرز معالم اللائحة التنفيذية
١٣٣	المبحث الثاني: المستجدات الإدارية في النظام
١٣٦	- المستجدات الإدارية في اللائحة التنفيذية
١٣٩	المبحث الثالث: برنامج خدمة ضيوف الرحمن في إطار منظومة برامج تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠
١٣٩	تمهيد
١٤٠	- أهداف برامج رؤية ٢٠٣٠ من تطوير منظومة إدارة عمليات الحج والعمرة والزيارة
١٤١	- أهمية ودواعي النظرة المستقبلية للرؤية للإصلاح الإداري لمنظومة إدارة عمليات الحج والعمرة
١٤٣	- مرتكزات رؤية ٢٠٣٠ في نظرتها المستقبلية للإصلاح الإداري لمنظومة إدارة عمليات الحج والعمرة
١٤٤	- برنامج خدمة ضيوف الرحمن (التعريف - الأهداف - الإنفاق)
١٤٥	- أبعاد البرنامج وركائزه الأساسية
١٤٥	- أبعاد البرنامج
١٤٦	- الركائز الأساسية للبرنامج
١٤٩	- مبادرات البرنامج (الخطوات العملية التنفيذية للبرنامج)