



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

خطة تنفيذ برنامج خدمة ضيوف الرحمن 2025 – 2021



وَاذْبُوْا اَنَا لِاِبْرٰهِيْمَ مَكَانَ الْبَيْتِ
اَنْ لَا تُشْرِكْ بِيْ شَيْئًا وَطَهِّرْ بَيْتِيَ لِلطَّائِفِيْنَ
وَالْقَائِمِيْنَ وَالرُّكَّعِ السُّجُوْدِ ﴿٢٦﴾ سُوْرَةُ الْحَجِّ





”وإننا في المملكة العربية السعودية وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما نذرنَا أنفسنا وإمكاناتنا، وما أوتينا من جهدٍ قيادَةٍ وحكومةٍ وشعبًا لراحة ضيوف الرحمن، والسهر على أمنهم وسلامتهم.“

من كلمة خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز -حفظه الله-

للحجّاج عام 1436هـ - 2015م



” نحمد الله تعالى على ما أكرم به بلادنا
من خدمة الحرمين الشريفين ورعاية الحجاج
والمعتمرين والزوار.“

من كلمة صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز
ولي العهد -حفظه الله-

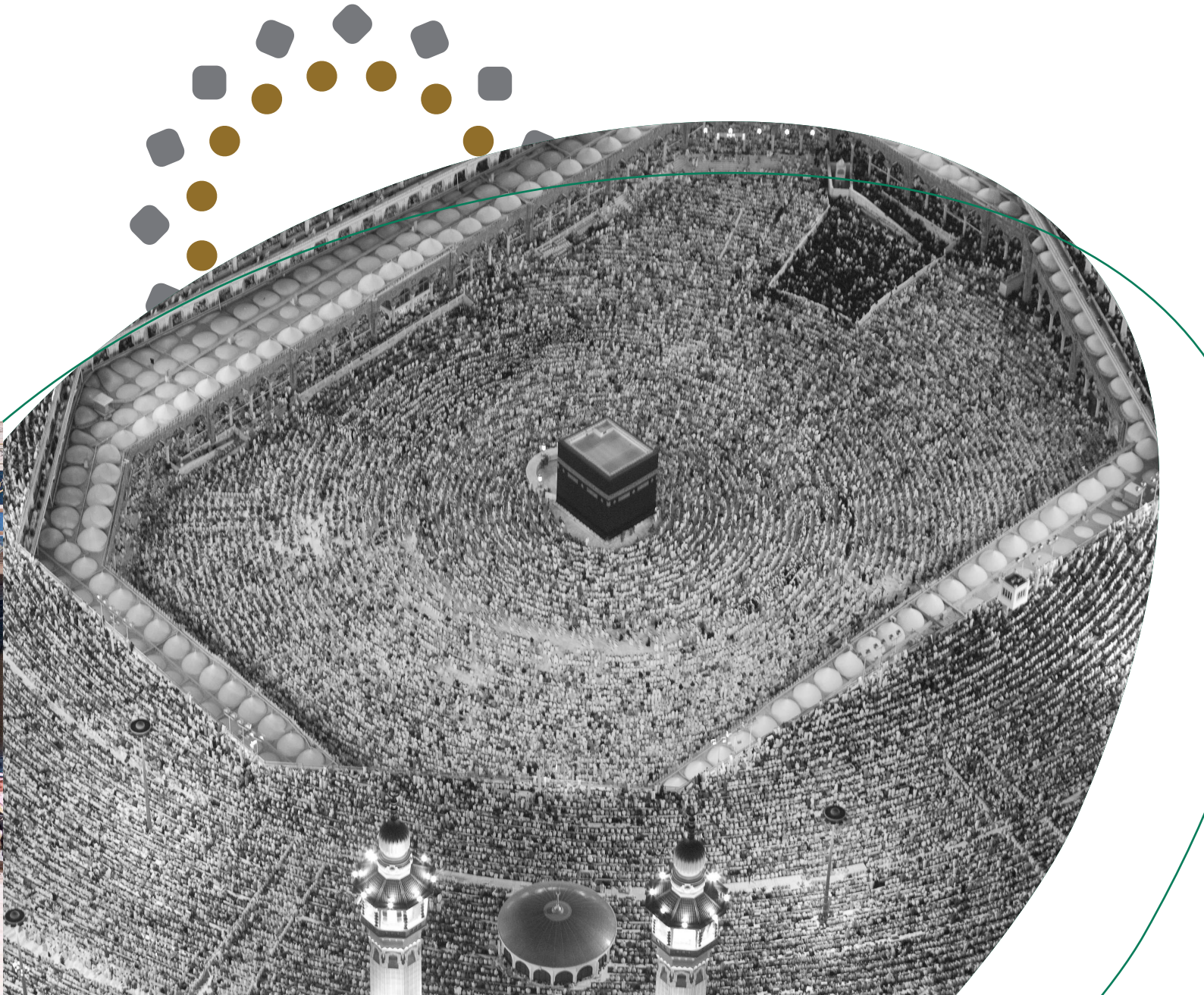
في اليوم الوطني عام 1440 هـ - 2018 م

جدول المحتويات

6	1. نطاق البرنامج
7	أ.1 وصف البرنامج
8	ب.1 أهداف المستوى الثالث ذات العلاقة المباشرة
8	ج.1 أهداف المستوى الثالث ذات العلاقة غير المباشرة
9	د.1 محاور تركيز البرنامج
12	هـ.1 أبرز الجهات المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن
13	2. تطلعات والتزامات البرنامج
14	أ.2 الملخص التنفيذي لتطلعات والتزامات البرنامج
15	ب.2 مؤشرات الأداء الرئيسة
17	3. خط الأساس
18	أ.3 مخلص تنفيذي لخط الأساس
19	ب.3 التحديات والجهود في تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين
24	ج.3 التحديات والجهود في تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين
26	د.3 التحديات والجهود في إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين
29	4. استراتيجية البرنامج
30	أ.4 إطار استراتيجية البرنامج
30	1. استراتيجية وحوكمة المنظومة والسياسات الممكنة
32	2. فئات ضيوف الرحمن
38	3. الجهات
42	4. الخدمات
48	5. استدامة المنظومة
50	6. الممكنات
51	5. المبادرات
52	أ.5 محفظة المبادرات

01

نطاق البرنامج



شَرَّفَ الله - سبحانه وتعالى - هذه البلاد وأهلها بخدمة ضيوف الرحمن على مر العقود، حيث إن زيارة البقاع المقدسة وأداء فريضة الحج ومناسك العمرة هي أمنية كل مسلم، فقد أظهرت القيادة الرشيدة -أيدها الله- اهتمامها البالغ بخدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزائرين على أكمل وجه.

ولتعزيز دور المملكة العربية السعودية قياداً وشعباً في خدمة ضيوف الرحمن، وإتاحة الفرصة لأكبر عدد منهم لأداء مناسك العمرة، وخوض هذه التجربة الروحانية الفريدة، فقد دشّن خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود برنامج خدمة ضيوف الرحمن كأحد برامج تحقيق رؤية السعودية 2030م.

1.أ. | وصف البرنامج

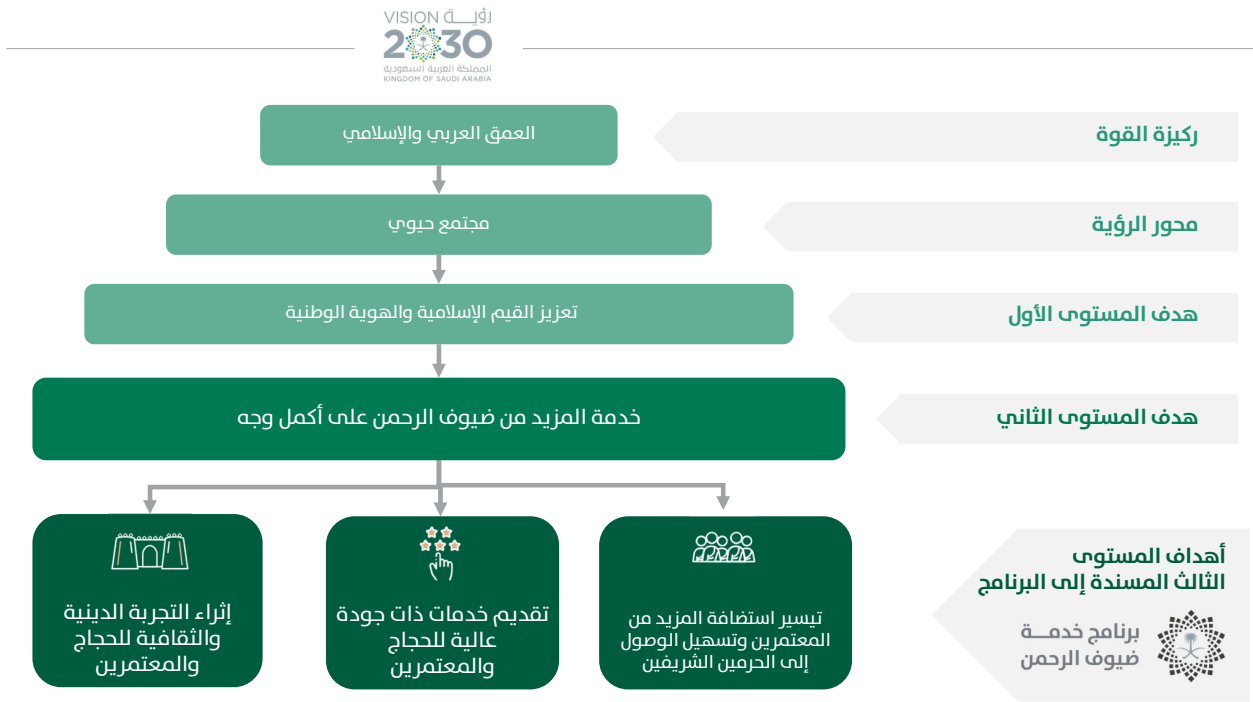
يتمثل دور البرنامج في إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين لأداء النسك والزيارة على أكمل وجه، والعمل على إثراء وتعميق تجربتهم، من خلال رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتهيئة الحرمين الشريفين، وتحقيق رسالة الإسلام العالمية، وتطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية، وإتاحة أفضل الخدمات لهم قبل وأثناء وبعد زيارتهم لمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.



1.ب. | أهداف المستوى الثالث ذات العلاقة المباشرة

يهدف البرنامج إلى تحقيق ثلاثة أهداف مباشرة تم التركيز عليها في استراتيجية البرنامج ومبادراته، وتشمل هذه الأهداف المباشرة ما يلي:

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



1.ج. | أهداف المستوى الثالث ذات العلاقة غير المباشرة

يطمح البرنامج للإسهام في تحقيق مجموعة من أهداف رؤية السعودية 2030 غير المباشرة، وهي:

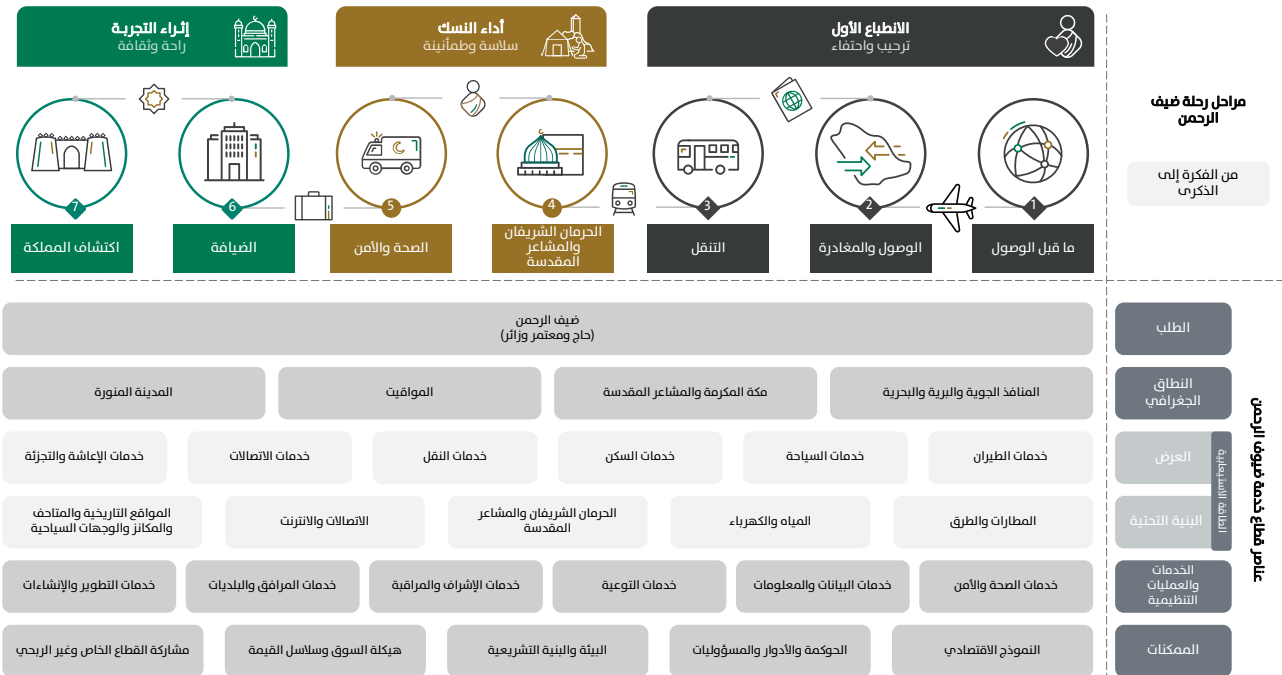
- 1.3.2 المحافظة على تراث المملكة الإسلامية والعربي والوطني والتعريف به.
- 2.1.1 تسهيل الحصول على الخدمات الصحية.
- 2.1.2 تحسين القيمة المحصلة من الخدمات الصحية.
- 2.1.3 تعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية.
- 3.5.2 تحسين الربط المحلي والإقليمي والدولي لشبكات التجارة والنقل.
- 6.1.2 التشجيع على العمل التطوعي.
- 2.3.1 الارتفاع بجودة الخدمات المقدمة في المدن السعودية.
- 6.2.1 تمكين الشركات من القيام بمسؤولياتها الاجتماعية.
- 2.3.2 تحسين المشهد الحضري في المدن السعودية.
- 6.3.1 دعم نمو المنظومة غير الربحية.
- 3.5.1 إنشاء وتحسين أداء المراكز اللوجستية.
- 4.2.1 تحسين جاهزية الشباب للدخول إلى سوق العمل.

1.د. | محاور تركيز البرنامج

يتمحور تركيز البرنامج حول ثلاثة أهداف رئيسة تتكامل معًا؛ لتسهم في تحقيق تجربة روحانية ثرية وسلسلة للحجاج والمعتمرين في رحلتهم كاملة، وعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

 3.2.1 إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين	 2.2.1 تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين	 1.2.1 تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين
الحجاج والمعتّمون والزائرون من داخل وخارج المملكة		المعتّمون من خارج المملكة
المجتمع المحلي - القطاع الخاص		الفئات المستفيدة بشكل مباشر
		الفئات المستفيدة بشكل غير مباشر

وترتبط هذه الأهداف ارتباطًا وثيقًا برحلة ضيف الرحمن باختلاف مراحلها، التي تتقاطع نقاط الاتصال فيها مع قطاعات متعددة؛ لتمثل عناصر منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

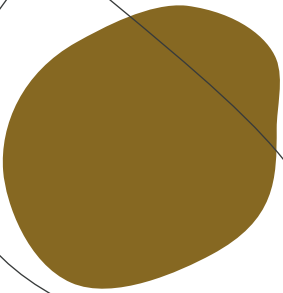
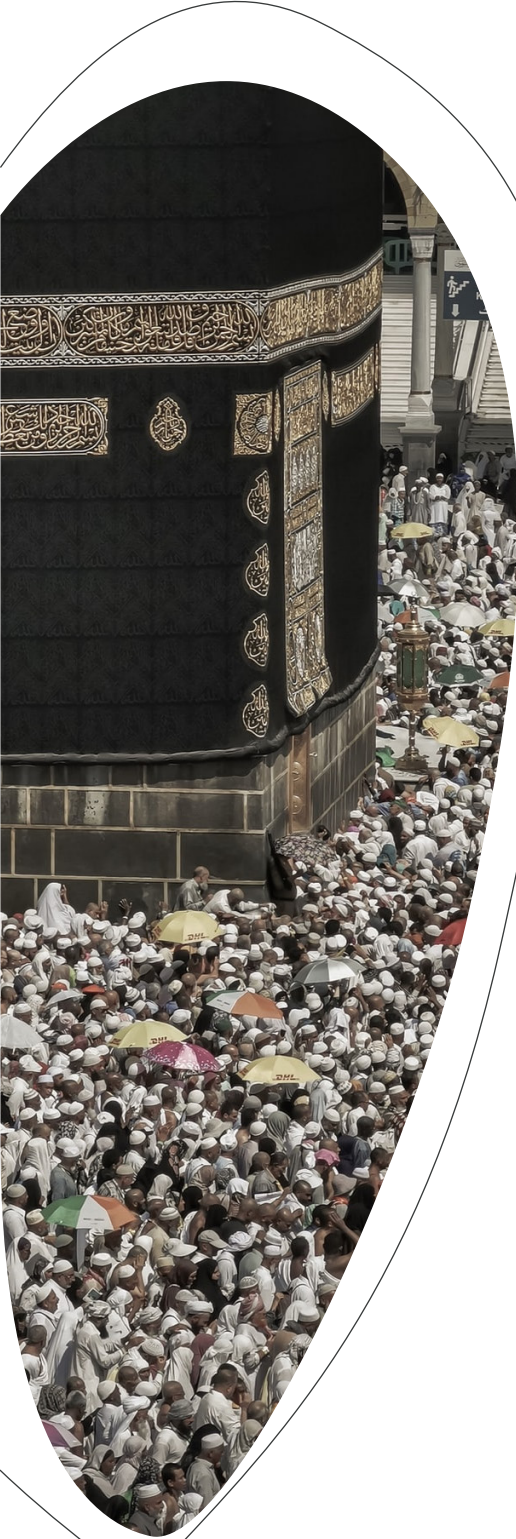


1.ب.1 | تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

يهدف البرنامج إلى تمكين المزيد من المسلمين للقدوم إلى المملكة العربية السعودية لأداء العمرة وتسهيل إجراءات وصولهم إلى المملكة، وتيسير سبل وخيارات القدوم لأداء العمرة لمختلف فئات ضيوف الرحمن. ويأتي ذلك تعزيزًا وتأكيدًا للدور العظيم الذي تعتز به المملكة منذ القدم في استقبال وخدمة ضيوف بيت الله الحرام من بقاع الأرض كافة. حيث يتمحور نطاق الهدف الاستراتيجي الأول حول زيادة أعداد القادمين من الخارج؛ لتأدية العمرة وزيارة المسجد النبوي، بما يشمل تسهيل إجراءات التأشيرات، إضافةً إلى زيادة الطاقة الاستيعابية لاستضافة 30 مليون معتمر بحلول عام 2030م، و15 مليون معتمر في العام 2025م بنسبة زيادة 77% مقارنة بمعتمري عام 2019م البالغ عددهم 8.5 ملايين معتمر، مع الأخذ بعين الاعتبار ضمان أمن وسلامة ضيوف الرحمن بالتوازي مع الزيادة المستهدفة في أعدادهم.

1.ب.2 | تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

يهدف البرنامج إلى تعزيز التزام المملكة العربية السعودية التاريخي والأصيل بخدمة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين من داخل وخارج المملكة على أكمل وجه، وذلك بتقديم تجربة متكاملة وسلسلة تحقق رضا ضيوف الرحمن باختلاف فئاتهم واحتياجاتهم. حيث يتمحور نطاق الهدف الاستراتيجي حول رفع مستوى أداء الجهات؛ لكي تواكب تطلعات ضيوف الرحمن ورغباتهم، ورفع جودة الخدمات المقدمة من بلدضيف وحتى مغادرة المملكة وعودته إلى وطنه، مرورًا برحلة ضيف الرحمن كاملة داخل المملكة من الفكرة إلى الذكرى، وذلك بالعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة ومعاييرها ومراقبة التحسن فيها، وتحسين الإجراءات بما يضمن سلاستها وسهولتها؛ كتقليص مدد الانتظار ورفع كفاءة إدارة الحشود.



1.ب. 3. إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

يهدف البرنامج إلى خلق تجربة روحانية ثرية لضيوف الرحمن بمختلف فئاتهم، ويأتي ذلك تأكيداً لما تزخر به المملكة من تاريخ إسلامي عريق يتطلع المسلمون من أنحاء العالم لزيارته والتعرف إليه ما يجعل هذا الهدف أحد أهم المحاور التي يعمل عليها البرنامج.

يتمحور نطاق الهدف الاستراتيجي حول إتاحة زيارة المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، حيث يستهدف البرنامج تأهيل وتطوير وتحسين المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية، مثل: المواقع والمساجد والآثار والأحداث التاريخية، وتعريف ضيوف الرحمن بالتراث المحلي لمكة المكرمة والمدينة المنورة.



1.هـ | أبرز الجهات المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن

يوضح الرسم البياني أدناه ملخصاً لأبرز الجهات المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن حسب نقاط الاتصال في رحلة ضيف الرحمن:

الجهات المساهمة: جهات تسهم في خدمة ضيف الرحمن في نقاط اتصال محددة خلال الرحلة.
الجهات الممكنة: جهات تمكّن مزودي الخدمات والجهات الشريكة؛ لخدمة ضيف الرحمن في الرحلة كاملة.



02

تطلعات والتزامات البرنامج



2.أ. | مستهدفات برنامج خدمة ضيوف الرحمن

إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

التطلعات

- رحلة روحانية ثرية في مراحلها كافة.
- جعل المملكة بوابة لتجارب ثقافية جديدة.
- مواقع التاريخ الإسلامي مهياً وجاذبة للزوار.

المستهدف حتى 2025

- 15 موقعاً تاريخياً وثقافياً مؤهلاً .

المستهدف حتى 2030

- 40 موقعاً تاريخياً وثقافياً مؤهلاً.

تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

التطلعات

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

المستهدف حتى 2025

- زيادة الطاقة الاستيعابية لاستضافة 15 مليون معتمر من الخارج.

المستهدف حتى 2030

- زيادة الطاقة الاستيعابية لاستضافة 30 مليون معتمر من الخارج.

تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

التطلعات

- خدمات بأعلى المعايير تلبي احتياجات فئات ضيوف الرحمن كافة.
- سلسلة وانسيابية في الرحلة كاملة مع التسخير الأمثل لأحدث التقنيات.

المستهدف حتى 2025

- النهوض بالخدمات للمستويات العالمية
- تحقيق نسبة رضا 85% لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة لهم خلال الرحلة.

المستهدف حتى 2030

- تجربة تحويلية مهياً بأحدث الابتكارات.
- تقديم خدمات تخلق تجربة فريدة تتخطى تطلعات ضيوف الرحمن.
- تحقيق نسبة رضا 90% لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة لهم خلال الرحلة.



2.ب. | مؤشرات الأداء الرئيسية

 إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين	 تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين	 تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين هدف المستوى الثالث
عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج	عدد الزوار القادمين من الخارج الذين أدوا العمرة مؤشرات الأداء الرئيسية

2.ب. | 1. تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

يعد قياس أعداد المعتمرين أحد أهم مؤشرات أداء البرنامج لتيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين:



أهم المحركات

الطيران الدولي

زيادة الطاقة الاستيعابية والوجهات من الدول ذات الطلب العالي على العمرة

التشويق

تحفيز الطلب على العمرة والاستفادة من الطاقة الاستيعابية خارج مواسم الذروة

التأشيرات

تسهيل إجراءات إصدار التأشيرات لمعتمري الخارج

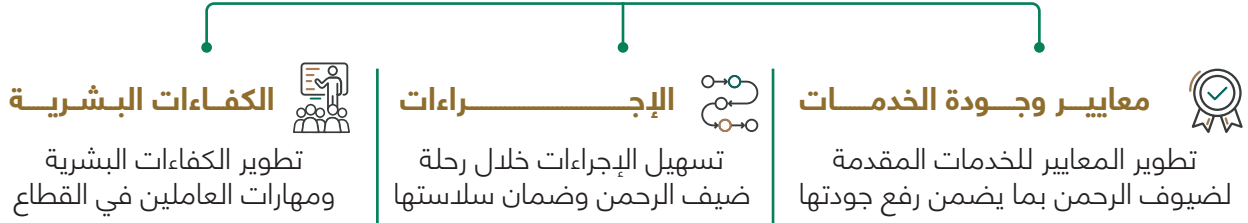


2.ب. | 2. تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

لما للخدمات من أهمية عالية في تقديم تجربة روحانية ميسرة لضيوف الرحمن تضمن رضاهم عن رحلتهم، فقد أولى البرنامج اهتمامًا خاصًا بجودة الخدمات والإجراءات خلال رحلة ضيف الرحمن بالمملكة كاملة، حيث يتم قياسها عبر مؤشرين يقيسان تجربة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين في كل مرحلة يمرون بها.



أهم المحركات

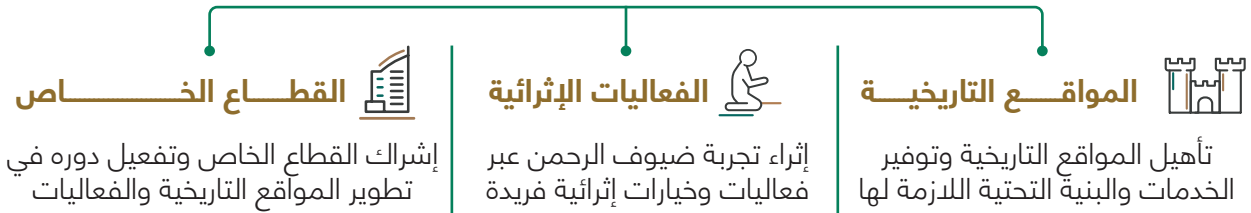


2.ب. | 3. إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

سعيًا إلى تعظيم الاستفادة من التاريخ العريق الذي تزخر به منطقتا مكة المكرمة والمدينة المنورة؛ يهدف البرنامج إلى إثراء تجربة ضيوف الرحمن عبر قياس عدد الزوار الذين قاموا بزيارة المواقع والفعاليات التي تساهم في توفير تجربة ثرية وفريدة، إضافةً إلى متابعة التقدم في تأهيل المواقع التاريخية نظرًا لقيمتها التاريخية والروحانية، وأهميتها في تحقيق تجربة لا تنسى لضيوف الرحمن.



أهم المحركات



03

خط الأساس



2.أ. | ملخص تنفيذي لخط الأساس

قبل الشروع في رسم استراتيجية البرنامج، تمت دراسة خط الأساس وتحليل الوضع الحالي من جانبين:

الأول: التحديات الأساسية الحالية | **الثاني:** جهود التحول الحالية التي تدخل ضمن إطار البرنامج، وتتسق للأهداف الاستراتيجية للبرنامج جميعها.

ويتناول هذا القسم دراسة مفصلة لهذين الجانبين على النحو التالي:

إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

التحديات

- قلة الخيارات التي تسهم في تقديم تجربة إثرائية.
- ضعف مشاركة القطاع الخاص في إثراء التجربة.

الجهود الحالية

- تطوير حوكمة مبدئية للمواقع التاريخية ذات الأولوية ضمن لجنة المواقع التاريخية الإسلامية.
- بدء تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية وإشراك القطاع الخاص.

تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

التحديات

- أثر جائحة كورونا في المنظومة.
- عدم توفر الطاقة الاستيعابية اللازمة في رحلات الطيران.

الجهود الحالية

- قرارات تحفيزية لتخفيف آثار جائحة كورونا في المنظومة.
- دراسة أنواع التأشيرات الممنوحة واستحداث حلول خاصة متعددة للاشتراطات وخيارات القدوم.
- تسهيل إجراءات القدوم لبدء العمرة.
- فهم أنماط وسلوكيات المعتمرين.

تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

التحديات

- قلة الخيارات والبدائل التي تسهم في تقديم تجربة مميزة.

الجهود الحالية

- تحسين الخدمات العامة في رحلة ضيوف الرحمن.
- تسهيل الإجراءات في رحلة ضيوف الرحمن.



3.ب. | التحديات والجهود في تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين

3.ب. | 1. التحديات

في ظل وجود طلب كامن يقدر بـ 12 مليون معتمر من خارج المملكة تمر المنظومة بتحديات متعددة تعيق استضافة المزيد من المعتمرين، وذلك بسبب بعض إجراءات القدوم الحالية وضعف الوعي بها وغياب التعريف بخيارات النقل والضيافة والخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، بالإضافة إلى التغيرات الحالية الناتجة عن جائحة كورونا التي من المتوقع أن يكون لها آثار طويلة الأمد ليس على المملكة فحسب، ولكن على العالم بشكل عام وعلى اقتصاديات الأفراد بشكل خاص، وجرى حصر التحديات المؤثرة في استضافة المزيد من المعتمرين على النحو الآتي:

أثر جائحة كورونا في المنظومة

كان لجائحة كورونا وما تبعها من قرارات أتت لحفظ الأنفس وضمان سلامة وصحة ضيوف الرحمن بتعليق إصدار تأشيرات العمرة بتاريخ 1441/7/2هـ أثر في اقتصاديات منظومة الحج والعمرة تمثل في انخفاض أعداد المعتمرين بما يقدر بخمسة ملايين معتمر حتى نهاية موسم العمرة بنهاية شوال 1441هـ، وكانت أكثر القطاعات المتأثرة بهذه الجائحة قطاعات الإيواء والتجزئة والإعاشة والنقل والطيران، ونتج عنها كذلك تحديات طويلة الأمد على منظومة الحج والعمرة.

عدم توفر الطاقة الاستيعابية اللازمة في رحلات الطيران

تُمثل الطاقة الاستيعابية لرحلات الطيران تحديًا كبيرًا لاستضافة المزيد من المعتمرين حيث إن النمو السنوي في عدد الرحلات الجوية غير كافٍ لتلبية الطلب المتوقع من ضيوف الرحمن الراغبين في أداء الفريضة أو الزيارة، ويضاف إلى ذلك غياب الرحلات الجوية المباشرة لبعض المدن ذات المجتمعات الإسلامية أو قلة الرحلات المباشرة منها.



3.ب. | 2. الجهود الحالية

بعد استعراض أبرز الصعوبات والتحديات الخاصة بتحقيق هدف تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين، لابد من الإشارة إلى الجهود الحالية المبذولة في معالجة تلك التحديات في كل المحاور وعلى الأصعدة كافة، حيث حُصرت أبرز الجهود التي تمت وضمنت في خطط البرنامج، وتشمل هذه الجهود ما يلي:

قرارات تحفيزية لتخفيف آثار جائحة كورونا في المنظومة

- حرصًا من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله - على تخفيف آثار جائحة كورونا على المواطنين والقطاع الخاص فقد صدرت موافقة كريمة بتاريخ 1442/7/25هـ على قرارات تحفيزية متعددة للمنشآت العاملة في منظومة الحج والعمرة، أهمها:
- إعفاء مرافق الإيواء من الرسوم السنوية لرخص الأنشطة التجارية البلدية لمدة (سنة) في مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- إعفاء منشآت منظومة الحج والعمرة من المقابل المالي على الوافدين العاملين لمدة (6) أشهر.
- تجديد تراخيص وزارة السياحة لمدة (سنة) دون مقابل لمرافق الإيواء بمدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة وهذه المدة قابلة للتמיד.
- تأجيل تحصيل رسوم تجديد الإقامات للوافدين العاملين في الأنشطة المرتبطة بمنظومة الحج والعمرة لمدة (6) أشهر، على أن يتم تقسيط المبالغ في سنة.
- تمديد صلاحية رخص سير (استمارات) الحافلات العاملة في منشآت نقل ضيوف الرحمن دون مقابل لمدة (سنة).
- تأجيل تحصيل الرسوم الجمركية للحافلات الجديدة لموسم حج 1442هـ لمدة (3) أشهر وتقسيمها على مدى (4) أشهر بدءًا من تاريخ الاستحقاق.

وتمثل هذه القرارات ممكنات رئيسة؛ لتخفيف الخسائر والتبعات الاقتصادية على القطاع الخاص والمنشآت العاملة في الحج والعمرة حيث تساهم في تسريع تعافي المنظومة من آثار الجائحة.

دراسة أنواع التأشيرات الممنوحة واستحداث حلول خاصة متعددة بالاشتراطات وخيارات القدوم

أ. إعادة تقييم رسوم التأشيرة للمعتمرين المكررين للعمرة

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم 11 وتاريخ 1441/01/04هـ الصادر بشأن إعادة هيكلة تأشيرة الزيارة وأداء فريضة الحج وتطبيق عدد من الأنظمة التي تعزز استراتيجية خفض رسوم تكرار التقديم للحصول على تأشيرة العمرة، حيث يعد ارتفاع الرسوم عائقاً رئيساً للراغبين بتكرار تجربة العمرة.

تعد التأشيرات بأنواعها وطرق إصدارها من أكثر النقاط تأثيراً على رحلة ضيف الرحمن قبل القدوم إلى المملكة العربية السعودية؛ لذلك عمل فريق البرنامج بالتعاون مع جميع الجهات ذات العلاقة على دراسة أنواع التأشيرات الممنوحة لضيوف الرحمن واستحداث حلول خاصة متعددة بالاشتراطات وخيارات القدوم التي أسهمت في تمكين الزوار الراغبين بالقدوم إلى العمرة وتسهيل عملية دخولهم إلى المملكة، وفقاً للمحاور الرئيسة التالية:



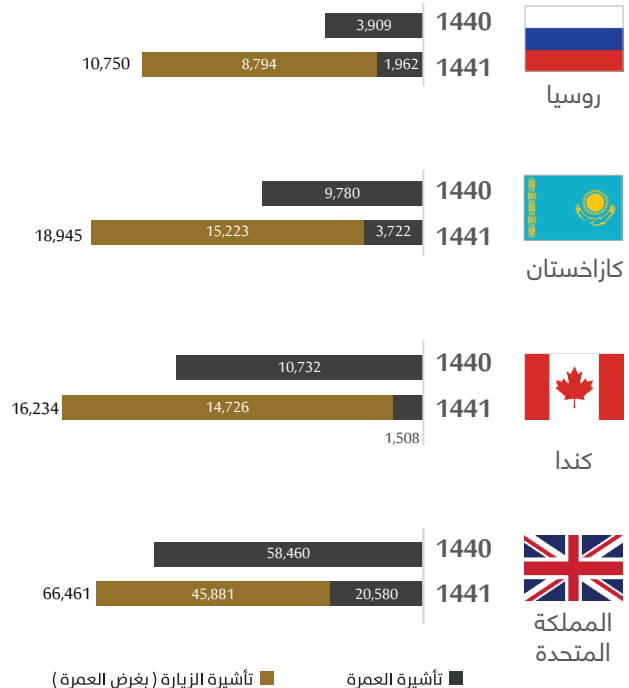
ب. إطلاق تأشيرة الزيارة بغرض أداء العمرة

تفعيل التأشيرة السياحية السعودية بدءاً من تاريخ 27 سبتمبر 2019م، التي تسمح للحاصلين عليها بالمشاركة في الأنشطة المتعلقة بالعمرة والسياحة، وذلك من خلال آلية تقديم تيسر الحصول على التأشيرة إلكترونياً أو عند الوصول إلى المملكة دون الحاجة إلى التقديم المسبق، كما يتضح في الشكل أدناه التغير الواضح في سلوك قدوم زائري العمرة الحاملين لجنسيات الدول المؤهلة ومدى الأثر الإيجابي المنعكس في زيادة أعداد المعتمرين وأفضلية قدومهم عبر التأشيرة السياحية التي مكنت المستفيدين منها من القدوم لأداء فريضة العمرة.

ج. إطلاق تأشيرة المرور بهدف العمرة

تفعيل تأشيرة المرور بهدف العمرة التي تم إطلاقها في عام 2021، وتهدف هذه التأشيرة إلى إتاحة فرصة أكبر للراغبين في أداء مناسك العمرة خلال مرورهم بالمملكة أثناء رحلاتهم الدولية مما يصب في تنويع خيارات القدوم إلى المملكة، حيث تسمح التأشيرة بالبقاء داخل المملكة لمدة تصل إلى 72 ساعة مما يتيح الذهاب إلى مكة المكرمة لأداء العمرة.

الأثر الإيجابي في أعداد المعتمرين بعد إطلاق تأشيرة الزيارة بغرض أداء العمرة بالمقارنة مع العام الماضي



تسهيل إجراءات القدوم لأداء العمرة

يعمل البرنامج على رفع كفاءة الإجراءات التي يمر بها ضيوف الرحمن ورفع مستوى رضاهم عنها، وذلك من خلال إعادة هندسة إجراءات وعمليات القدوم الأساسية التي يمرون بها. ويتم ذلك بتطوير مبادرات متعددة بالتعاون مع جميع الجهات ذات العلاقة، التي بدورها ساهمت في جعل الرحلة أكثر يسرًا وسهولة، وتشمل هذه الجهود ما يلي:

أ. السماح بدخول المعتمرين عبر جميع المنافذ

بناءً على المرسوم الملكي رقم (م/131) بتاريخ 14/11/1440هـ، الصادر بشأن تنظيم معاملة القادمين إلى المملكة بتأشيرات دخول للحج أو العمرة وغيرها، والذي يستثني القادمين للعمرة وزيارة المسجد النبوي من نظام منع التنقل خارج نطاق مكة المكرمة وجدة والمدينة المنورة، وبدوره يسمح للمعتمرين بالدخول عبر جميع مطارات المملكة العربية السعودية والمنافذ البرية والبحرية.

ب. تمديد موسم العمرة (مبادرة السماح بتمديد فترة موسم العمرة خلال السنة)

استنادًا إلى الأمر السامي رقم (22745) بتاريخ 8/5/1437هـ، المتضمن الموافقة السامية على توصية مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية بالسماح بتمديد فترة موسم العمرة خلال السنة، حيث إن فترة موسم العمرة لمعتمري الخارج كانت تبدأ من غرة شهر صفر وتنتهي بنهاية شهر رمضان من كل عام هجري (8 شهور)، تم تطبيق القرار ابتداءً من عام 1438هـ بزيادة فترة موسم العمرة؛ لتصبح من بداية شهر محرم إلى نهاية شهر شوال (10 شهور).

ج. تفعيل خدمة إصدار تأشيرات الحج والعمرة بشكل آلي (مبادرة إصدار التأشيرات الإلكترونية لضيوف الرحمن)

تمكين خدمات إصدار تأشيرات الحج والعمرة إلكترونياً دون الحاجة إلى إحضار جواز سفر المستفيد إلى ممثلات خادم الحرمين الشريفين في الخارج وطباعة ملصق التأشيرة، وتتم هذه العملية بشكل آلي من خلال منصة وزارة الخارجية وأنظمة وزارة الحج والعمرة ومركز المعلومات الوطني، حيث أسهم ذلك في سرعة إصدار التأشيرات في ممثلات المملكة بالخارج وتقليص مدة الحصول على التأشيرة من 14 يومًا إلى 5 دقائق فقط.

د. تفعيل خدمة التخليص المسبق لجميع معاملات سفر الحجاج القادمين إلى المملكة (مبادرة طريق مكة)

تهدف المبادرة إلى إنهاء إجراءات ضيوف الرحمن في بلدانهم وقبل وصولهم عن طريق تقديم خدمات خاصة بعدد من الجهات العاملة في المنافذ (الجوازات، الصحة، الجمارك، وزارة الحج والعمرة)، وتسهيل بعض الإجراءات بعد وصولهم مثل: (توصيل الحقائق والأمتعة إلى مقر السكن بيسر وسهولة) التي تم تفعيلها في ثلاث مراحل ابتداءً من موسم حج 1438هـ (كمحلة تجريبية أولى في دولة ماليزيا)؛ موسم حج 1439هـ (التي تضمنت دولتي إندونيسيا وماليزيا)؛ موسم حج 1440هـ (والتي شملت خمس دول: إندونيسيا، ماليزيا، باكستان، بنغلاديش، وتونس) حيث خدمت هذه المبادرة قرابة 280 ألف حاج. بالإضافة إلى ذلك، فقد وافق مجلس الوزراء على نموذج استرشادي لاتفاقية تعاون فيما يتعلق بقدوم الحجاج والمعتمرين بين حكومة المملكة والدول المستهدفة من خدمة مبادرة طريق مكة، وهذا الأمر سوف يساهم في تسهيل تنفيذ المبادرة في الدول المستهدفة خلال الأعوام القادمة.



فهم أنماط وسلوكيات المعتمرين

زيادة الطاقة الاستيعابية لاستضافة 30 مليون معتمر بشكل سنوي يتطلب فهمًا عميقًا للتصورات المسبقة والسلوكيات التي يحملها المسلمون بمختلف خصائصهم الاجتماعية والديموغرافية، لذلك قام البرنامج بدراسة بحثية على أكثر من 10 آلاف مسلم راغب بأداء العمرة من حول العالم. وقد نتج عن تلك الدراسة أهم محفزات القدوم للعمرة والموضحة أدناه بناءً على إجابات المسلمين من حول العالم، وتمثل هذه الدراسة لبنة أساسية لتمكين جهود التشويق والتوعية للعمرة.

أبرز موانع القدوم للعمرة



- ارتفاع تكلفة باقات العمرة.
- صعوبة إجراءات إصدار التأشيرة.
- قلة المعرفة بالإجراءات اللازمة للقدوم وأداء مناسك العمرة.
- الشعور بالحاجة إلى الالتزام بنمط حياة مختلف بعد أداء مناسك العمرة.
- أداء مناسك العمرة ليس من الفرائض.

أبرز دوافع القدوم للعمرة



- الشعور الداخلي بالرضا وتقوية الإيمان.
- فرصة لزيارة المدينة المنورة.
- سهولة أداء العمرة نظرًا لانخفاض تكلفتها مقارنة بتكلفة الحج.
- فرصة لزيارة المواقع والمساجد التاريخية التي تحمل إرثًا إسلاميًا.



3.ج | التحديات والجهود في تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين

3.ج | 1. التحديات

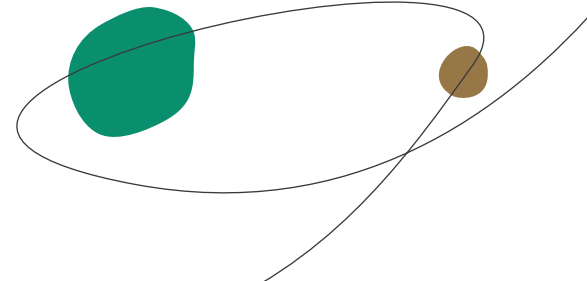
قلة الخيارات والبدائل التي تسهم في تقديم تجربة مميزة

تتسم الخيارات الحالية للخدمات بعدم مناسبتها لفئات مختلفة من ضيوف الرحمن، حيث إن نسبة الفنادق ذات التقييم الأقل من ثلاث نجوم في مكة المكرمة تعادل 81% من إجمالي الفنادق، مع قلة وجود المطاعم ذات الجودة والخدمة المتميزة وتواضع تنوعها؛ لتناسب ذائقة الجنسيات المختلفة من المعتمرين. بالإضافة إلى محدودية تجربة التسوق وتنوع المنتجات ذات الطابع المحلي التي تبرز هوية المملكة، وسيعمل برنامج خدمة ضيوف الرحمن على تنويع وتوفير البدائل والخيارات المناسبة لفئات ضيوف الرحمن جميعها؛ لضمان حصولهم على تجربة مميزة وذات مستوى عالٍ خلال رحلتهم. كما سيتم توضيح ذلك لاحقاً في قسم استراتيجية البرنامج.

3.ج | 2. الجهود الحالية

تحسين الخدمات العامة في رحلة ضيوف الرحمن

- استفاد 1.3 مليون معتمر من التأمين الشامل منذ بداية تطبيقه، وذلك عن طريق توفير تغطية تأمينية شاملة (صحية، حوادث، سفر) لضيوف الرحمن القادمين جميعهم من الخارج؛ لتعويضهم في حالات الحوادث أو الكوارث لا سمح الله، ومشاكل السفر وإيجاد الحلول العادلة والمعالجات السريعة في حال حدوث أي طارئ، وذلك لتحسين تجربة المعتمرين وتمكينهم من أداء مناسك العمرة بكل يسر وسهولة حتى عودتهم إلى بلادهم بصحة وسلامة.
- أطلقت الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة شركة «كدانة للتنمية والتطوير» لتطوير المشاعر المقدسة وحماها، أحد مخرجات دراسات البرنامج، التي من شأنها المساعدة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال رفع الطاقة الاستيعابية للمشاعر المقدسة ورفع كفاءة التشغيل لإتاحة الفرصة لأكبر عدد من المسلمين من أداء النسك على أكمل وجه، وتهيئة المشاعر المقدسة وحماها وجعلها مركزاً حضارياً مستداماً، وقيادة وتطوير وتصميم العقارات في المشاعر المقدسة، والعمل مع الجهات ذات العلاقة على توحيد نطاق الأعمال وتطبيق أعلى معايير الجودة.
- توحيد معايير قطاع الإيواء في مكة المكرمة مع باقي مدن المملكة، وذلك لضمان الجودة والارتفاع بالخدمات المقدمة لهم بوضع ضوابط واضحة على الفئات السكنية جميعها، وذلك عبر توحيد الجهود والتعاون ما بين وزارة السياحة، ووزارة الحج والعمرة، وأمانة العاصمة المقدسة، والهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة ووزارة الداخلية.
- افتتاح مركزين جديدين ضمن سلسلة مراكز «عناية» بالمدينة المنورة، تحتوي على أحدث التقنيات وأفضل الكوادر لتقديم الخدمات كافة والمعلومات المباشرة من قبل وزارة الحج والعمرة للحجاج والمعتمرين، ولكل من يقدم خدمات لها علاقة بمنظومة الحج والعمرة.
- انطلاق المرحلة الأولى من مشروع حافلات مكة، ويهدف المشروع إلى تطوير البنية التحتية من بناء المحطات المركزية والتوقف، وجسور ومعايير المشاة، وتحسين الطرق، وتأسيس أنظمة ذكية للنقل في مدينة مكة المكرمة.
- تركيب وتشغيل ما يقارب 2,400 دورات مياه جاهزة ومتنقلة في المناطق ذات الكثافة العالية؛ للمساعدة في التقليل من وقت الانتظار، كما تمت حماية وتدعيم أسقف خزانات التحليل لعدد 400 مجمع، أدت إلى الاستفادة مما يقارب 16,000 دورة مياه بموسم حج 1440 هـ وعدم خروجها من الخدمة.



تسهيل الإجراءات في رحلة ضيوف الرحمن

- إطلاق مبادرة حج بلا حقيبة، التي تسهل عملية نقل الأمتعة من المطار إلى مقر الإقامة؛ لتقليص وقت القدوم بمقدار ساعة، وقد استفاد منها 500 ألف حاج تقريبًا حيث شملت هذه العملية حدود 600 ألف حقيبة.
- إطلاق مبادرة «إياب»، التي تهدف إلى إنهاء إجراءات قبول الأمتعة من مقر إقامة المسافرين وتسجيل مغادرتها آليًا وإثراء تجربة المغادرة عبر مطارات المملكة، وقد استفاد منها أكثر من 40 ألف حاج، وتم نقل أكثر من 45 ألف أمتعة شخصية قبل الرحلات بـ 24 ساعة مع ربطها إلكترونيًا بالحاج.
- تدشين المنصة والبطاقة الذكية لخدمة ضيوف الرحمن في موسم حج 1440 هـ بالتعاون مع القطاع الخاص التي استفاد منها أكثر من 125 ألف حاج، حيث تحتوي على معلوماتهم الشخصية والطبية والسكنية، ليتمكنوا من استخدامها عند الدخول إلى الفنادق وأثناء استخدام القطار والخدمات المتعلقة بالمناسك كافة، وتتيح البطاقة معرفة مكان الحاج أو المقيم في حالة فقدانه من قبل أقاربه.



3.د. | التحديات والجهود في إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين

3.د. | 1. التحديات

على الرغم من ثراء تاريخ مكة المكرمة والمدينة المنورة الذي يمثل فرصة حقيقية للتعريف بالحضارة الإسلامية الموجودة في كل من مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة كنز الرسالة الإسلامية، إلا أن هنالك تحديات رئيسة تحد من رغبة القطاع الخاص من الاستثمار في تطوير المواقع؛ وبالتالي عدم وجود خيارات متنوعة ومتعددة لجذب ضيوف الرحمن وإثراء تجربتهم مما يجعل رحلتهم محدودة؛ لتصبح رحلتهم للمملكة مقتصرة إلى حد كبير على أداء مناسك الحج والعمرة وزيارة الحرمين الشريفين.

محدودية مشاركة القطاع الخاص في إثراء التجربة

أ. صعوبة إصدار التصاريح

تعد عملية إصدار التصاريح بمكة المكرمة والمدينة المنورة وتعقيد إجراءاتها أحد أبرز التحديات للقطاع الخاص؛ بسبب تدخل جهات متعددة ووقت الانتظار الطويل للحصول على الموافقات النهائية.

ب. قلة المعلومات المتوفرة وعدم قدرة المستثمر

على فهم حاجات المعتمرين

شح البيانات والمعلومات المتكاملة حول منظومة خدمة ضيوف الرحمن صعب عملية قياس مؤشرات الأداء وإصدار التقارير والإحصاءات الرسمية من قبل الجهات الحكومية ذات العلاقة، مما أثر سلباً على القطاع الخاص بشكل مباشر.

قلة الخيارات التي تسهم في تقديم تجربة مميزة

عدم تأهيل المواقع التاريخية وصعوبة الوصول إليها وزيارتها يؤدي إلى تواضع مستوى الخدمات في المواقع (مصلى - دورات مياه - مناطق المطاعم - معلومات حول تاريخ المكان وأبرز الأحداث التي حصلت فيه) حيث تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة لاستقبال الزوار وضمان سلامتهم خلال الزيارة مع نقص عدد المرشدين متعددي اللغات؛ لتوعية ضيوف الرحمن بهذه الوجهات وتعزيز التجربة.

كما تفتقر مدينتا مكة المكرمة والمدينة المنورة إلى المواسم والفعاليات الثقافية والإثرائية التي تسهم في إثراء تجربة ضيوف الرحمن، وتحافظ على الطابع الروحاني للرحلة والاستفادة من التاريخ العريق والفريد لهاتين المدينتين لتقديم تجربة هي الأكثر ثراءً وروحانية لضيوف الرحمن، وسيعمل برنامج خدمة ضيوف الرحمن مع لجنة المواقع التاريخية الإسلامية والجهات ذات العلاقة على توفير الخيارات الجاذبة والمناسبة لضيوف الرحمن جميعهم لتقديم تجربة مميزة كما سيتم توضيح ذلك لاحقاً في قسم استراتيجية البرنامج.



3.د. | 2. الجهود الحالية

في ظل تقادم البنية التحتية وتواضع الإمكانيات القائمة في المواقع التاريخية الإسلامية وهو ما شكل تحديًا سابقًا تضافرت جهود الجهات ذات العلاقة مع البرنامج لبدء العمل على حل هذه التعقيدات عبر لجنة المواقع التاريخية الإسلامية، مستهدفة إعادة تهيئة المواقع؛ لتكون مناسبة لإثراء التجربة الدينية والثقافية لضيوف الرحمن.

تطوير حوكمة مبدئية للمواقع التاريخية ذات الأولوية ضمن لجنة المواقع التاريخية الإسلامية

أسس البرنامج لجنة فرعية منبثقة من لجنة البرنامج يتركز اختصاصها على تطوير المواقع التاريخية الإسلامية تحت مسمى «لجنة المواقع التاريخية الإسلامية» برئاسة وزارة الثقافة بحكم الاختصاص وعضوية الجهات ذات العلاقة، وفق الأهداف التالية:

أهداف اللجنة

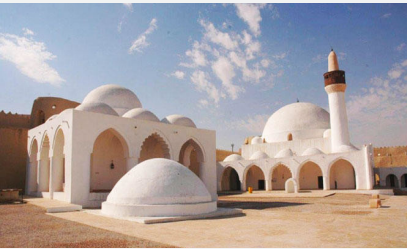
1. وضع رؤية واستراتيجية وسياسات وإجراءات مواقع التاريخ الإسلامي ذات الأولوية.
2. تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ الأنشطة في المواقع ذات الأولوية والتواصل والتنسيق مع الجهات الحكومية لوضع الخطط الخاصة بها وتطوير هذه المواقع وتشغيلها.
3. وضع حوكمة وآلية لمتابعة الإنجاز ولمتابعة التنفيذ في المواقع ذات الأولوية.

بدء تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية وإشراك القطاع الخاص

قُسمت المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية إلى ثلاث فئات؛ لضمان الشمولية وتحديد مكامن الخلل بدقة، ووضع حلول تطويرية لكل موقع حسب طبيعته:

مشاريع التحسين

إجراء التحسينات والتطويرات الأساسية



- تجذب عددًا كبيرًا من الزوار حاليًا
- تحتاج إلى تحسينات أولوية ضرورية

مشاريع الحماية

حماية التراث الإسلامي الفريد



- المواقع المهددة بالخطر
- الهياكل الفريدة والأصلية
- المواقع الملهمة التي لا تحصل على الدعم اللازم

مشاريع الريادة

تطوير تجارب حديثة وعصرية تحت مقاييس عالمية



- ريادة الجذب السياحي
- الطاقة الاستيعابية الكبيرة
- التحول الرقمي
- التجارب التفاعلية



كما نتج عن ذلك أعمال متعددة تساهم في تحقيق أهداف البرنامج وتمكين العمل على تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية:



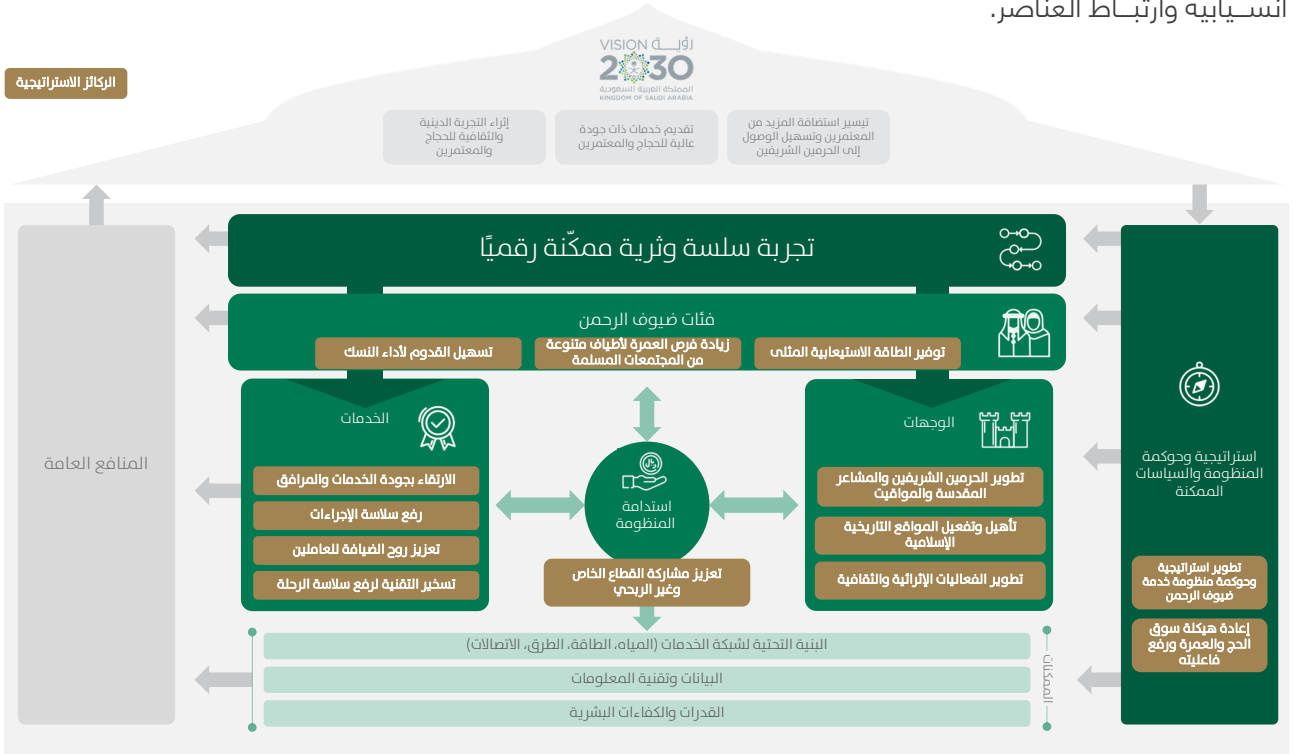
04

استراتيجية البرنامج



4.1 | إطار استراتيجية البرنامج

لضمان تحقيق تطلعات الرؤية؛ جرى تطوير إطار استراتيجية برنامج خدمة ضيوف الرحمن الموضح أدناه يبين انسيابية وارتباط العناصر.



تتكون استراتيجية البرنامج من أبعاد وركائز متعددة، فُصّلت لتحديد محاور توضح نطاق عمل البرنامج لتحقيق استراتيجيته، وهو ما سيوضح خلال هذا القسم.

البُعد الاستراتيجي

الركيزة الاستراتيجية

محاور تحقيق الركيزة

4.1 | 1. استراتيجية وحوكمة المنظومة والسياسات الممكنة

1. استراتيجية وحوكمة المنظومة والسياسات الممكنة

البُعد الاستراتيجي

1.1 | تطوير استراتيجية وحوكمة منظومة خدمة ضيوف الرحمن

2.1 | إعادة هيكلة سوق الحج والعمره ورفع فاعليته

الركيزة الاستراتيجية

يسعى البرنامج إلى تطوير منظومة خدمة ضيوف الرحمن؛ لتعمل بكفاءة مستدامة لضمان خدمة الحاج والمعتمر بأعلى المعايير، ولتحقيق ذلك حددت التوجهات الاستراتيجية للحج والعمره لتضمنها في استراتيجية قطاعية شاملة ومفصلة تمثل البوصلة الأساسية لأي توجهات أو أعمال في المنظومة.

كما أن تصميم حوكمة رشيدة توضح الأدوار والمسؤوليات المنوطة لكل جهة عاملة في المنظومة جزء محوري لتحقيق تلك الاستدامة المنتظرة للمنظومة، وهذا العمل يشمل رسم توجهات السياسات ووضع التشريعات وتفعيل الأدوات القانونية اللازمة.

ويسعى البرنامج إلى التكامل ما بين الحج والعمره للخروج باستراتيجية وحوكمة متكاملة لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن تأخذ بعين الاعتبار الاختلافات في الفرص والتحديات ما بين الحج والعمره، وذلك عبر الركيزة الاستراتيجية التالية:

1.1 تطوير استراتيجية وحوكمة منظومة خدمة ضيوف الرحمن وتوجهات السياسات

تهدف هذه الركيزة إلى تطوير استراتيجية وحوكمة لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن تتضمن الأولويات الاستراتيجية للحج والعمرة. ويعتمد هذا العمل على تضافر الجهود بين الجهات والمنظمات العاملة في المنظومة، وذلك للتأكد من الخروج باستراتيجية وحوكمة مثلى.

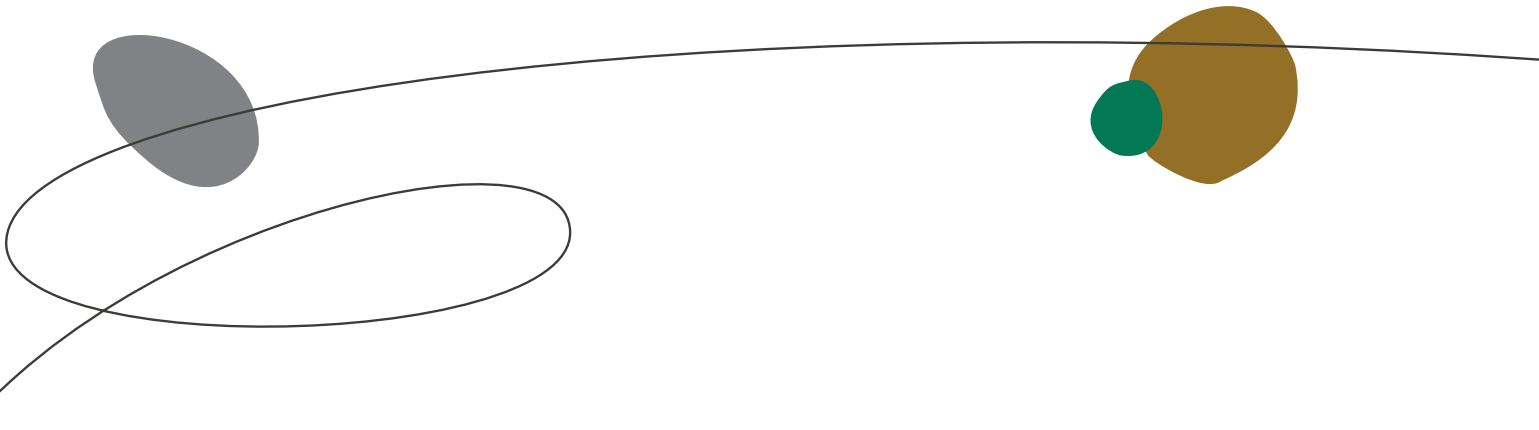
1.1 تطوير استراتيجية وحوكمة منظومة خدمة ضيوف الرحمن وتوجهات السياسات	الركيزة الاستراتيجية
1. تطوير استراتيجية الحج والعمرة وتحديد الأولويات الاستراتيجية 2. حوكمة أعمال الحج والعمرة وتنظيم الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات بين جهات المنظومة	محاور تحقيق الركيزة

2. حوكمة أعمال الحج والعمرة وتنظيم الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات بين جهات المنظومة

يعمل البرنامج بالتكامل مع المحور السابق على تطوير حوكمة لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن تتضمن تحديد أهم الجهات الرئيسة المعنية عبر مستويات الحوكمة المختلفة، وتحليل أهم المواضيع الكبرى في المنظومة كاللوائح التنظيمية والتشريعات وتحديد منهجيتها وبناء نموذج عمل خاص يتضمن العمليات التشغيلية والكفاءات المطلوبة؛ للعمل على تعديل وتفعيل وتغيير بعض الأنظمة واللوائح بالمنظومة في حال الحاجة إلى ذلك، ويطمح البرنامج إلى تحقيق استدامة المنظومة من خلال تمكين الجهات المعنية للعمل بكفاءة عالية وإشراك كل من القطاع الخاص وغير الربحي حسب الهيكل الجديدة التي توضح الأدوار والمسؤوليات ودور الجهات الرقابية.

1. تطوير استراتيجية الحج والعمرة وتحديد الأولويات الاستراتيجية

تكمّن أهمية تطوير استراتيجية متكاملة لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن في وضع الأسس ورسم التوجهات التي تضمن استدامة المنظومة واستمرارية نموها. وتمثل الاستراتيجية البوصلة الرئيسة للجهات جميعها التي تعمل في المنظومة من حكومية وخاصة وغير ربحية، فهي تضمن مواءمة الجهود بين تلك الجهات وتعزز الوصول إلى مستهدفات استراتيجية موحدة. فالأبعاد الاستراتيجية التي توضحها الاستراتيجية والمبنية على حيثيات المنظومة المفصلة توضح العمل اللازم بشكل عام والأولويات الاستراتيجية بشكل خاص لتحقيق المستهدفات المنبثقة من رؤية السعودية 2030.



2.1 إعادة هيكلة سوق الحج والعمرة ورفع فاعليته

2.1 | إعادة هيكلة سوق الحج والعمرة ورفع فاعليته

الركيزة
الاستراتيجية

محاور

تحقيق

الركيزة

1. تحقيق المنفعة القصوى لضيوف الرحمن مقابل ما ينفقه



2. تطوير وتفعيل الهيكلية المثلى لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن



2. تطوير وتفعيل الهيكلية المثلى لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن

1. تحقيق المنفعة القصوى لضيوف الرحمن مقابل ما ينفقه

إيماناً من البرنامج بمحورية هيكلية السوق كممكن للنهوض بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، الأمر الذي يستوجب ضرورة ضبط حوكمة المنظومة وضمان التوازن بين حقوق وواجبات الأطراف جميعها؛ لتحسين تجربة ضيوف الرحمن وإثرائها من خلال رفع الطاقة الاستيعابية للعمرة والزيارة وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة.

حمايةً لضيوف الرحمن من تعدد الوسطاء وتقليل تكلفة رحلة العمرة؛ يعمل البرنامج على دراسة سلسلة القيمة في رحلة ضيوف الرحمن وتحديد التحديات لمعالجتها وتحقيق المنفعة القصوى لضيوف الرحمن مقابل ما ينفقه.

2.1.4 | فئات ضيوف الرحمن

يسعى البرنامج إلى توفير الطاقة الاستيعابية المثلى التي تتماشى مع مستهدف استضافة المزيد من ضيوف الرحمن، مع الأخذ بعين الاعتبار سلامة الزوار في نقاط الاتصال ذات الكثافة العالية في الحشود، إذ يعمل البرنامج على تحقيق هذا الهدف عبر الركائز الاستراتيجية التالية:

2. فئات ضيوف الرحمن

البُعد
الاستراتيجي

الركيزة
الاستراتيجية

1.2 | توفير الطاقة الاستيعابية المثلى



2.2 | زيادة فرص العمرة لأطياف متنوعة من المجتمعات المسلمة



3.2 | تسهيل القدوم لأداء النسك



1.2 توفير الطاقة الاستيعابية المثلى

يستهدف برنامج خدمة ضيوف الرحمن تحقيق قفزات نوعية على مستويات متعددة تأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجيات والبعد الزمني حتى عام 2030 م؛ لتحقيق أهداف البرنامج وتطلعاته، التي تشمل استضافة أكثر من ثلاثة أضعاف العدد الحالي من ضيوف الرحمن، وهذا ما يؤكد على أهمية زيادة الطاقة الاستيعابية في النقاط التي قد تعيق قدوم ضيوف الرحمن. وتركز هذه الركيزة على محورين:

1.2 | توفير الطاقة الاستيعابية المثلى

الركيزة الاستراتيجية

محاور تحقيق الركيزة

1. رفع الطاقة الاستيعابية للنقاط الحرجة
2. الاستفادة المثلى من الطاقة الاستيعابية

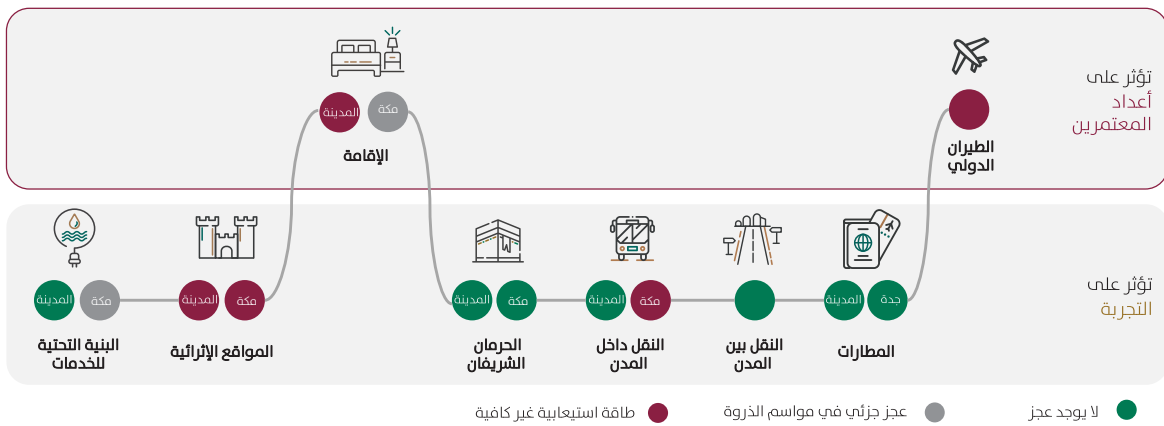
1. رفع الطاقة الاستيعابية للنقاط الحرجة

لضمان إمكانية استقبال الأعداد المستهدفة لضيوف الرحمن؛ فقد جرى تحديد أكثر من 15 نقطة لقياس الطاقة الاستيعابية على مدى رحلة ضيف الرحمن لدراسة النقاط التي سيتم التركيز عليها؛ وذلك بالتعاون والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في كل من النقاط أدناه.

ويوضح الرسم أدناه مخرجات الدراسة والتي توضح نوعين من نقاط الاتصال:

- نقاط تؤثر في زيادة أعداد المعتمرين ولا يمكن للمعتمرين القدوم للمملكة دون توفرها، وهي الطيران والإقامة، حيث إنها خدمات يتوجب على المعتمر من الخارج حجزها قبل القدوم للمملكة. وبالتالي فإن عدم توفرها يشكل تحديًا للمعتمرين من خارج المملكة.
- نقاط تؤثر في تجربة ضيوف الرحمن وهي النقاط التي قد تقلل من جودة الخدمات، أو تسبب تجارب سلبية لضيوف الرحمن كالازدحام، أو طول فترات الانتظار.

نقاط الطاقة الاستيعابية خلال رحلة ضيف الرحمن



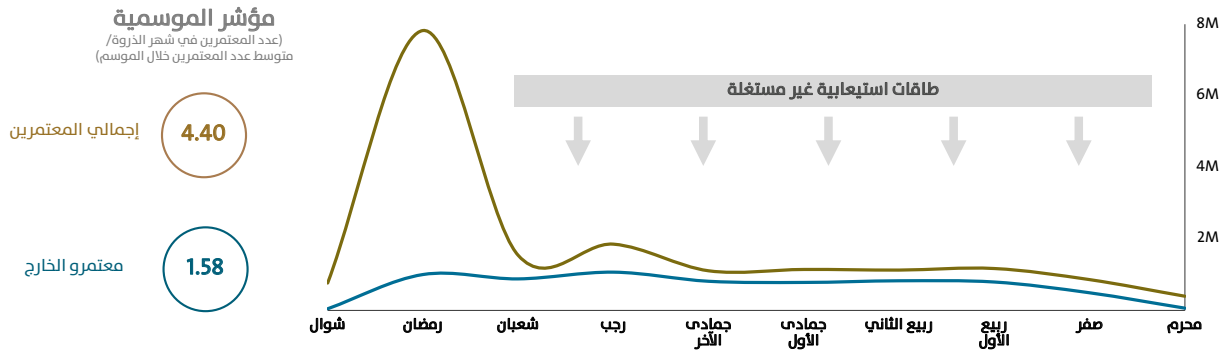
وسيركز البرنامج في رفع الطاقة الاستيعابية للتمكن من استقبال 15 مليون معتمر بكل يسر وسهولة بحلول عام 2025م، والحد من النقاط الحرجة التي من المتوقع أن تشكل عائقًا لقدوم ضيوف الرحمن. كما يؤخذ بعين الاعتبار الطاقات البشرية اللازمة لتغطية الطلب المتوقع، ومن أهمها: الخدمات الأمنية والخدمات السياحية.

2. الاستفادة المثلى من الطاقة الاستيعابية

بالتوازي مع رفع الطاقة الاستيعابية للنقاط الحرجة، ستتاح الفرصة للاستفادة من الطاقة الاستيعابية طوال العام، ما سيسهم في تخفيض موسمية العمرة التي ترتفع في أشهر معينة كشهر رمضان المبارك، إلى جانب إثراء التجربة عبر تنظيم معارض وفعاليات تلبي احتياجات فئات ضيوف الرحمن، واستثمار الطاقات الاستيعابية المتاحة على مدار موسم العمرة.

منحنى الموسمية في موسم العمرة

عدد المعتمرين/شهر (1439هـ)



”

سيعمل البرنامج على تخفيف ومعالجة آثار جائحة كورونا (كوفيد-19) من خلال توعية ضيوف الرحمن بإجراءات القدوم، وتعزيز مشاركة القطاع الخاص بتسهيل الإجراءات وتذليل المعوقات القائمة وخاصةً في المجالات الأكثر تأثرًا كالطيران والإيواء. كما سيعمل البرنامج على تمكين زيادة الطاقة الاستيعابية بما يتوافق مع الإجراءات الاحترازية ويراعي سلامة ضيوف الرحمن، وتسبب هذه الجهود في تخفيف الأثر السلبي للجائحة في اقتصاديات منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

“

2.2 زيادة فرص العمرة لأطياف متنوعة من المجتمعات المسلمة

تهدف هذه الركيزة إلى زيادة أعداد الراغبين لأداء العمرة، ويعمل هذا البعد الاستراتيجي على تمكين البرنامج من تحقيق تطلعاته المرتبطة بتيسير استضافة المزيد من المعتمرين ورفع الطاقة الاستيعابية لاستضافة 30 مليون معتمر بحلول عام 2030م، وتصب جهود البرنامج في قيادة الجهات ذات العلاقة؛ لتطوير نموذج عمل مستدام ومشوق لرحلة الحج والعمرة، يتمحور حول:

2.2 | زيادة فرص العمرة لأطياف متنوعة من المجتمعات المسلمة

الركيزة
الاستراتيجية

1. التوعية والتشويق للأطياف المتنوعة من المجتمعات المسلمة 
2. تغيير الصورة النمطية عن صعوبة إجراءات العمرة 
3. تحديث البرامج والخدمات وتفعيلها 

محاور
تحقيق
الركيزة

3. تحديث الباقات والخدمات وتفعيلها

يسعى البرنامج إلى استحداث باقات تتناسب مع احتياجات الأطياف المتنوعة من ضيوف الرحمن، وذلك عبر:

- نقل المعرفة المتعلقة باحتياجات ضيوف الرحمن إلى مقدمي خدمات وبرامج الوجهات لتشكيل معروض يلبي هذه الاحتياجات.
- رفع تنافسية السوق عبر منصات تنافسية لتسويق الباقات والمنتجات، ولرفع القيمة المضافة والتقليل من تكاليف الرحلة.

1. التوعية والتشويق للأطياف المتنوعة من المجتمعات المسلمة

ويتم تفعيل ذلك من خلال الجهود التالية:

- تطوير آلية وحوكمة واضحة خاصة بعملية إدارة المحتوى ذات العلاقة بمعلومات رحلة العمرة.
- تطوير برامج وحملات تشويقية متكاملة تحفز أداء المنظومة التشويقية للعمرة من مختلف الوجهات.

2. تغيير الصورة النمطية عن صعوبة إجراءات العمرة

يعمل البرنامج في هذا البعد على تغيير الصورة النمطية للعمرة، وهي أنها شاقة ومرهقة وتؤدي مرة واحدة في العمر أثناء أداء الحج أو خلال شهر رمضان، إلى أن تصبح تجربة تحويلية يمكن أداؤها في أي وقت من السنة ويمكن تكرارها خصوصًا عند اقترانها بأسباب مختلفة للزيارة، مثل: اكتشاف المملكة، أو الزيارات الثقافية، أو الزيارات لحضور المؤتمرات والمعارض.



3.2 تسهيل القدوم لأداء النسك

وتطمح هذه الركيزة إلى الإسهام في تلبية طموحات المسلمين في شتى بقاع العالم في القدوم وأداء مناسك العمرة، وزيارة بيت الله الحرام، ومسجد رسوله ﷺ والمساهمة بشكل مباشر في استضافة المزيد من ضيوف الرحمن، ومن أهم الوسائل لتحقيق ذلك: هو تقديم إجراءات سهلة وميسرة لضيوف الرحمن أثناء قدومهم من بلدانهم، وعلى رأس تلك التسهيلات التأشيرات المستحدثة. وتتضمن هذه الركيزة محورين رئيسيين:

3.2 تسهيل القدوم لأداء النسك	الركيزة الاستراتيجية
1. تسهيل إجراءات القدوم للمملكة وإعادة هيكلة التأشيرات	محاور
2. التوعية بإجراءات القدوم وتوفير المعلومات اللازمة	تحقيق الركيزة

1. تسهيل إجراءات القدوم للمملكة وإعادة هيكلة التأشيرات

تيسير القدوم عن طريق إعادة هندسة الإجراءات وتفعيل استخدام التقنية، والتأكد من تكامل أنظمة الجهات مع بعضها البعض بما يصب بالدرجة الأولى في خدمة ضيف الرحمن، إضافةً إلى التحسين الجذري للإجراءات المتعلقة بمرحلة ما قبل قدوم الضيف ونظام التأشيرات. وسيتم العمل على تطوير التشريعات التي تساهم في رفع كفاءة الإجراءات التي يمر بها ضيف الرحمن وتسهيل الآليات المحكمة للعلاقة بين كلا الطرفين؛ مقدم الخدمة وضيف الرحمن، وكذلك مقدم الخدمة، والجهة الحكومية المشرفة.

كما يجري العمل على إعادة هيكلة نظام التأشيرات وتنويع الخيارات التي يمكن لضيوف الرحمن من مختلف الأطياف أن يأتوا من خلالها لأداء العمرة. ويتضمن هذا الجانب تغييراً نوعياً في أنواع التأشيرات المتاحة وآلية إصدارها للوصول إلى مستهدفات البرنامج من الضيوف وتحقيق غاية التسهيل عليهم. وسيسهم هذا العمل في توفير خيارات متنوعة للتأشيرات كتأشيرة المرور للعمرة، وتأشيرة الزيارة بغرض أداء العمرة وتأشيرات الأهل والأصدقاء، وأيضاً تمكين ضيوف الرحمن من الحصول على الخدمات والحجز مباشرةً.

”

ويهدف البرنامج إلى إنهاء الآليات الخاصة بإطلاق ثلاثة أنواع جديدة من التأشيرات

التي ستسهم في تسهيل إجراءات دخول المعتمرين إلى المملكة. وهي:

1. **تأشيرة الزيارة المحدثة:** تمكن راغبي العمرة من القدوم بنظام ضمان مبسط

يشمل شركات إدارة الوجهات وشركات الطيران والفنادق.

2. **تأشيرة المرور:** تتيح للمسافر العابر من خلال أحد مطارات المملكة الدولية دخول

المملكة وأداء مناسك العمرة.

3. **تأشيرة الأهل والأصدقاء:** تمكن المواطنين والمقيمين من استضافة معتمرين

من خارج؛ المملكة بهدف أداء العمرة.

“

2. التوعية بإجراءات القُدوم وتوفير المعلومات اللازمة

يسعى البرنامج مع الشركاء في المنظومة؛ لحل أحد أهم معوقات القُدوم للمعتمرين من الخارج بتوفير المعلومات اللازمة من خلال تطوير منصات إلكترونية مترابطة تعمل على تمكين ضيوف الرحمن من الحصول على الخدمات، والاطلاع على التجارب الأخرى التي يمكنهم القيام بها قبل قدومهم وأثناء وجودهم داخل المملكة العربية السعودية أو عبر المنصات المتنوعة الخاصة بمقدمي الخدمات، والمرتبطة بمراكز المعلومات التي تمكن ضيوف الرحمن من إجراء حجوزاتهم خلال مدة إقامتهم في المملكة.



يسعى البرنامج إلى توفير تجربة سلسلة وثرية وممكنة رقميًا على نقاط الاتصال كافة في رحلة ضيوف الرحمن، ويقوم البرنامج بالدرتقاء بهذا البعد من خلال التركيز على بعدي الوجهات والخدمات بما يغطي كامل تجربة ضيف الرحمن.



4.أ | 3. الوجهات

يهدف البرنامج إلى العمل مع الشركاء في المنظومة؛ لتقديم تجربة نوعية وفريدة لضيوف الرحمن من خلال تطوير الوجهات الرئيسة التي يقصدها ويمر بها ضيوف الرحمن أثناء رحلتهم كالمواقع التاريخية الإسلامية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتأهيلها حسب أفضل المعايير العالمية وبناء المرافق لتهيئة الطاقة الاستيعابية المثلى، بما يشمل الحرمين الشريفين، والمشاعر المقدسة والمواقع التاريخية الإسلامية، كما يعمل البرنامج على تصميم وتطوير تجربة ثرية لضيوف الرحمن تعكس التاريخ العريق للمملكة، مهبط الوحي ومنطلق رسالة الإسلام، حيث يسعى البرنامج إلى توسيع رحلة الضيف لتشمل المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية والتعرف على الثقافة والتراث المحلي، ما يجعل رحلتي الحج والعمرة رحلات لا تنسى، تتعمق فيها الأبعاد الثقافية والتاريخية كجزء لا يتجزأ منها.

3. الوجهات

البُعد الاستراتيجي

1.3 | تطوير الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والمواقف



2.3 | تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية



3.3 | تطوير الفعاليات الإرثية والثقافية



الركيزة الاستراتيجية



1.3 تطوير الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والمواقيت

شرف الله سبحانه وتعالى المملكة العربية السعودية قيادةً وشعباً بخدمة الحجاج والمعتمرين، واحتضان المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف والمشاعر المقدسة وهما وجهتان رئيسيتان لدى ضيوف الرحمن في رحلتي الحج والعمرة. ويعمل البرنامج بشكل مستمر على تطويرها من جميع النواحي؛ لترقى إلى مستويات التطلع وتعال رضا ضيوف الرحمن والزائرين لها، ويأتي ذلك عبر ثلاثة محاور:

الركيزة الاستراتيجية

1.3 | تطوير الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والمواقيت

محاور تحقيق الركيزة

1. إنهاء توسعة المسجد الحرام 
2. رفع مستوى الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين 
3. تطوير الخدمات الأساسية في المشاعر المقدسة والمواقيت 

1. إنهاء توسعة المسجد الحرام

يعمل البرنامج بدعم وتمكين الشركاء في المنظومة على تطوير تجربة ضيوف الرحمن وتسهيل أدائهم للنسك، ويشكل المسجد الحرام أبرز نقاط الرحلة لضيوف الرحمن. واستكمالاً للجهود المبذولة في بدء التوسعة السعودية الثالثة، يسعى البرنامج إلى ضمان استكمالها وتسريع العمل عليها؛ للاستفادة القصوى من الطاقة الاستيعابية للمسجد الحرام بما يضمن سلسلة التجربة، داخل المسجد الحرام. ويأتي دور البرنامج في المتابعة ودفع عجلة الإنجاز في استكمال الأعمال الحالية لمشروع التوسعة الثالثة للمسجد الحرام مع الجهات ذات العلاقة.

2. رفع مستوى الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين

تتواصل الجهود بتكامل وتنسيق مع الجهات ذات العلاقة وعلى رأسها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؛ لرفع مستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وخدمتهم في الحرمين الشريفين على أكمل وجه، لتصبح رحلتهم رحلة روحانية سلسلة منذ دخول الحاج أو المعتمر لأداء

النسك في المسجد الحرام، وزيارة المسجد النبوي الشريف، حتى الانتهاء من النسك ومغادرة الحرمين الشريفين. مع العمل على تنويع خيارات الخدمات لتناسب مع أطياف ضيوف الرحمن المختلفة ضمن معايير جودة عالية والحفاظ على الروحانية خلال تجربة الضيف بداخل الحرمين الشريفين، بما يحقق مستهدفات البرنامج في تقديم تجربة مميزة.

3. تطوير الخدمات الأساسية في المشاعر المقدسة والمواقيت

بتعاون الجهات المعنية وتنسيق عالي المستوى بين البرنامج والشركاء في المنظومة وفي مقدمتهم الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، يتركز العمل على تطوير الخدمات الأساسية المقدمة للحجاج في المشاعر المقدسة، مثل: السكن والإعاشة والتنقل والمرافق العامة وفي المواقيت المكانية التي يقصدها ضيوف الرحمن قبل أداء المناسك، حيث تشكل الخدمات الأساسية أحد أبرز مواضع التحسين في تجربته في السنوات الماضية. ويهدف البرنامج إلى ضمان الارتقاء بجودة الخدمات في المشاعر المقدسة والمواقيت، ورفع سلسلة تجربة الحجاج من داخل وخارج المملكة.



2.3 تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية

تستند هذه الركيزة على التطوير والاستفادة من العديد من المواقع التاريخية الإسلامية التي تشرفت بالسير العطرة لرسول الله محمد ﷺ في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة. حيث إن هذه المواقع تحتاج إلى تطوير؛ لتتمكن من استقبال ضيوف الرحمن وساكني وزائري المملكة العربية السعودية، وتكمن أهمية هذه الركيزة في أن هذه المواقع على الرغم من تواضع التطوير فيها أو في كثير من الحالات عدم وجود الخدمات الأساسية والإضافية في هذه المواقع إلا أن عدد الزوار السنوي في مواقع متعددة يصل إلى ما يقارب ستة ملايين زائر سنوياً، ويجري العمل على تفعيل هذه الركيزة عبر المحورين التاليين:

2.3 تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية	الركيزة الاستراتيجية
1. تطوير المواقع التاريخية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة 2. تفعيل المواقع التاريخية ورفع مستوى الخدمات المقدمة فيها	محاور تحقيق الركيزة

2. تفعيل المواقع التاريخية ورفع مستوى الخدمات المقدمة فيها

يهدف البرنامج من خلال هذا المحور إلى التركيز على جانب تفعيل وتشغيل المواقع الدينية والتاريخية الموجودة حالياً بالإضافة إلى المواقع التي سيتم تأهيلها، ويشمل ذلك تطوير المحتوى لهذه المواقع وضمان تشغيلها وجودتها وفق المعايير المطلوبة بما يضمن رفع جودة الخدمات والحفاظ عليها، إضافة إلى توفير منافذ ونقاط البيع والخدمات الأساسية في هذه المواقع.

1. تطوير المواقع التاريخية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة

بقيادة وزارة الثقافة ممثلة في هيئة التراث، وبالشراكة مع الهيئة الملكية لتطوير مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وهيئة تطوير منطقة المدينة المنورة، يهدف البرنامج من هذا المحور إلى زيادة عدد المواقع التاريخية الإسلامية المطورة بالشكل اللائم الذي يتناسب مع أهمية وتاريخ هذه المواقع، وقد طورت مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى حل كثير من التحديات الحالية بخصوص حوكمة المواقع التاريخية ومعايير التطوير وتحسين البنية التحتية لبعض هذه المواقع. وتهدف هذه الركيزة إلى تطوير (من حيث الكم والنوع) المتاحف المرتبطة بالتاريخ الإسلامي لتقديم خدمات تقوم بإثراء رحلة ضيف الرحمن.

3.3 تطوير الفعاليات الإرثائية والثقافية

يعمل البرنامج بالشراكة مع القطاعات الثلاثة: الحكومي والخاص وغير الربحي من خلال هذه الركيزة على تطوير الفعاليات الإرثائية التي تسهم في تقديم تجارب فريدة لزوار المواقع التاريخية الإسلامية، كما تهدف هذه الركيزة إلى جذب الزوار لجميع المواقع والفعاليات وتوعيتهم بها. ويجري العمل على تفعيل هذه الركيزة عبر المحورين التاليين:

3.3 | تطوير الفعاليات الإرثائية والثقافية

الركيزة
الاستراتيجية

1. تطوير الفعاليات الإرثائية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة



2. جذب الزوار للفعاليات وتفعيلها



محاور

تحقيق

الركيزة

2. جذب الزوار للفعاليات وتفعيلها

توعية ضيوف الرحمن بالمواقع التاريخية الإسلامية والثقافية وتاريخها العريق لزيارتها والتعرف عليها خلال رحلتهم، ويتوقع بأن تسهم هذه المواقع في جذب بعض الشرائح من ضيوف الرحمن للقدوم للمملكة واستكشاف التاريخ الإسلامي.

1. تطوير الفعاليات الإرثائية في منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة

إثراء رحلة ضيوف الرحمن خلال زيارتهم للمملكة عبر المعارض والفعاليات الترفيهية والثقافية الجاذبة بما يتناسب مع تطلعات ضيوف الرحمن بمختلف شرائحهم، حيث تمثل الفعاليات أحد أهم الفرص للاستفادة من التاريخ الثري والفريد لمكة المكرمة والمدينة المنورة في إثراء رحلة ضيف الرحمن وجذب شرائح جديدة من المعتمرين كالشباب والعائلات.



4. أ. | 4. الخدمات

يبدل الشركاء في منظومة خدمة ضيف الرحمن بالتعاون مع البرنامج جهودًا متواصلة؛ لرفع مستوى الخدمات المقدمة للحجاج والمعتنمين وخدمتهم على أكمل وجه، لتصبح رحلتهم رحلة روحانية سلسلة، مع العمل على تنويع خيارات الخدمات لتناسب مع الأطياف المختلفة لضيوف الرحمن ضمن معايير جودة عالية، وذلك خلال نقاط الاتصال كافة في رحلتهم لتحقيق مستهدفات البرنامج في تقديم تجربة مميزة، حيث يعمل البرنامج على تذليل وتجاوز التحديات المؤثرة على تجربة ضيوف الرحمن، ويسعى البرنامج إلى تحقيق هذا الهدف عبر الركائز الاستراتيجية التالية:

4. الخدمات

البُعد الاستراتيجي

1.4 | الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق



2.4 | رفع سلسلة الإجراءات في الخدمات المقدمة
لضيوف الرحمن



3.4 | تعزيز روح الضيافة للعاملين



4.4 | تسخير التقنية لرفع سلسلة الرحلة



الركيزة الاستراتيجية



1.4 الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق

تهدف الركيزة إلى الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتنويع الخيارات المقدمة لهم، ما يساهم بشكل مباشر في حل التحديات خلال الرحلة وتمكين معالجتها، عبر المحاور التالية:

1.4 | الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق

الركيزة
الاستراتيجية

1. تحسين جودة المرافق والخدمات



2. توسيع خيارات الخدمات



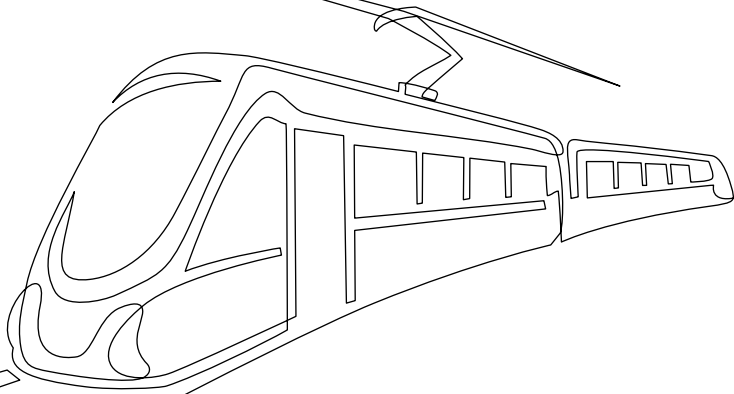
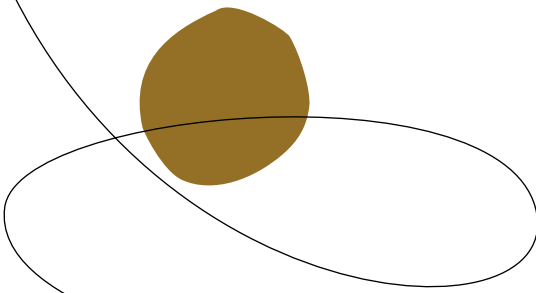
محاور
تحقيق
الركيزة

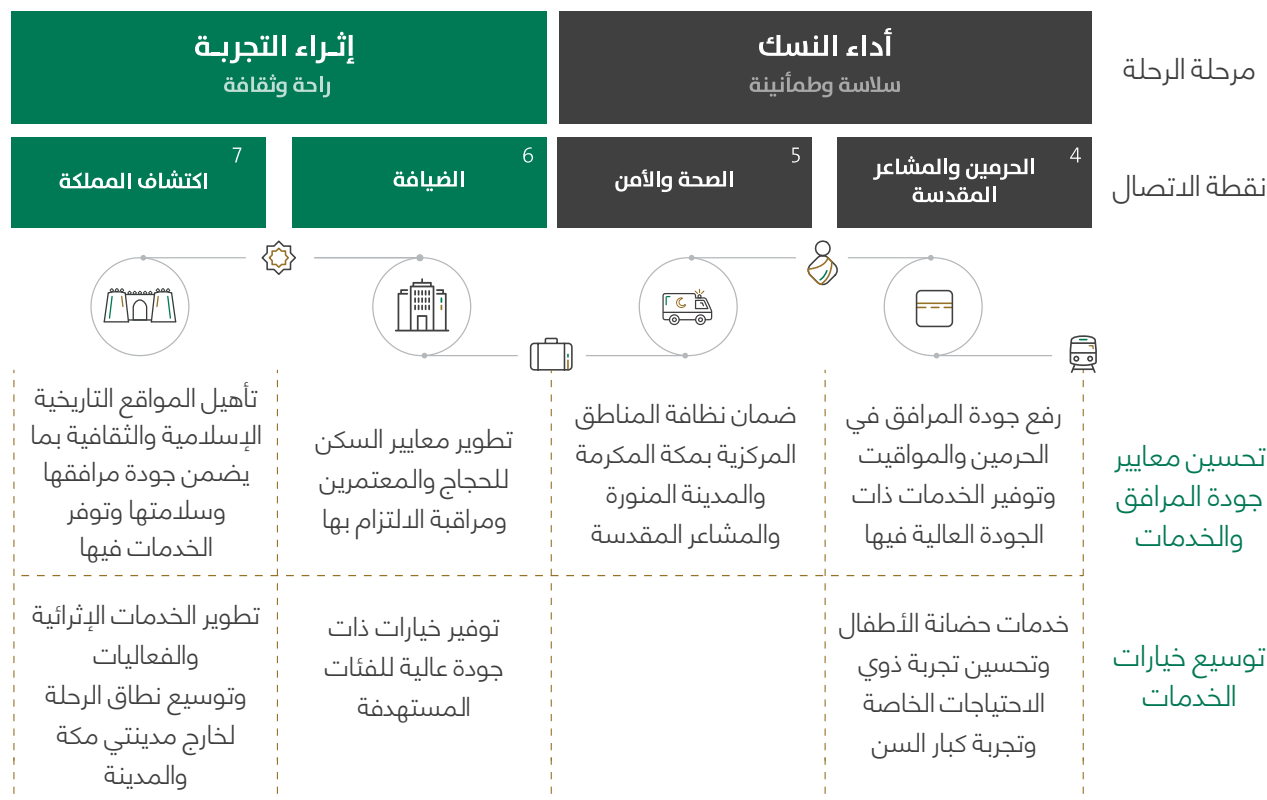
1. تحسين جودة المرافق والخدمات

يضع البرنامج على رأس أولوياته تطوير جودة الخدمات والمرافق خلال رحلة ضيف الرحمن وتحسين الأسس والمعايير لها، ليشمل استيفاء الطاقة الاستيعابية المثلى لرفع سلسلة رحلة ضيوف الرحمن.

2. توسيع خيارات الخدمات

سيعمل البرنامج بالتعاون مع الجهات والقطاع الخاص على تنويع وتوفير خيارات أوسع للخدمات تتناسب مع مختلف فئات ضيوف الرحمن؛ لزيادة فرص استضافة أطياف متنوعة من المجتمعات المسلمة وتوفير تجربة فريدة وثرية لهم.





2.4 رفع سلاسة الإجراءات

لتعدد الجهات الحكومية والخاصة التي تعمل في منظومة خدمة ضيوف الرحمن ومرور سلسلة القيمة بإجراءات متعددة، يسعى البرنامج إلى تحسين كفاءة الإجراءات لتحقيق تجربة ثرية وسلسلة لضيوف الرحمن مع ضمان الاستفادة المثلى من الطاقات الاستيعابية للخدمات خلال الرحلة، عبر تقليل الوقت المستغرق للانتهاء من الإجراءات وتسهيل وتذليل الصعوبات وذلك عبر محورين:

2.4 | رفع سلاسة الإجراءات

الركيزة
الاستراتيجية

1. تسريع وتسهيل الإجراءات خلال رحلة الضيف 
2. تفعيل الرقابة على فاعلية الإجراءات 

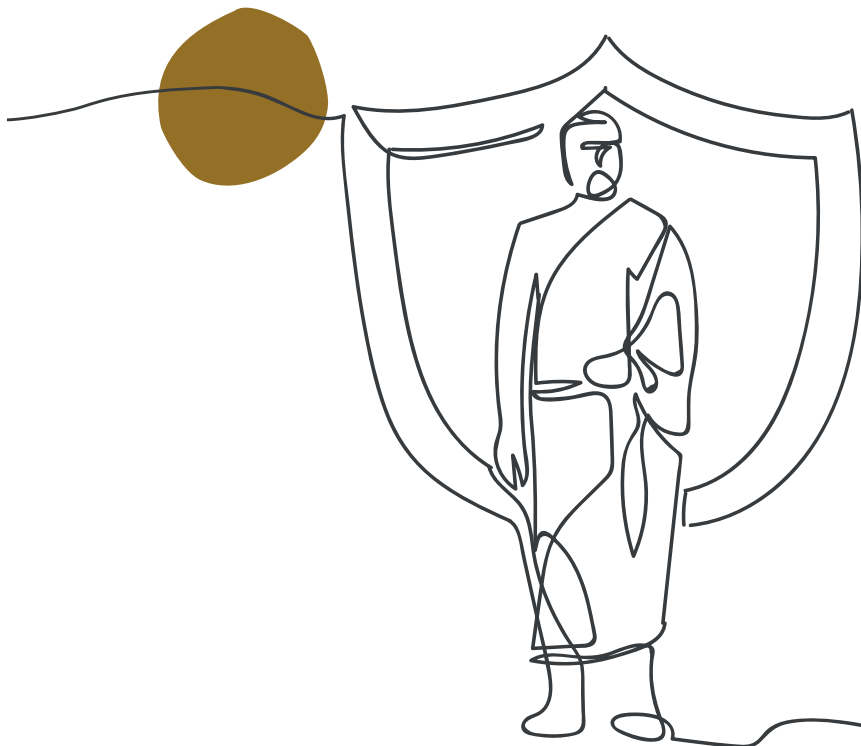
محاور
تحقيق
الركيزة

1. تسريع وتسهيل الإجراءات خلال رحلة الضيف

تحسين كفاءة التعاملات في نقاط الاتصال التي يتم فيها التعامل مباشرةً مع ضيوف الرحمن من خلال سلسلة القيمة كالتخطيط للقدوم إلى المملكة، وإجراءات القدوم والمغادرة، وعمليات التفويج وإدارة الحشود بالإضافة إلى المتطلبات الصحية، وذلك عن طريق تقليل التكرار والتعديدية في الإجراءات وتوحيد قنوات إتمامها بالتعاون مع الجهات ضمن نموذج الحوكمة الفعال، بما يسهل على ضيف الرحمن رحلته ويحد من تكرار وضياع الجهود بين الجهات.

2. تفعيل الرقابة على فاعلية الإجراءات

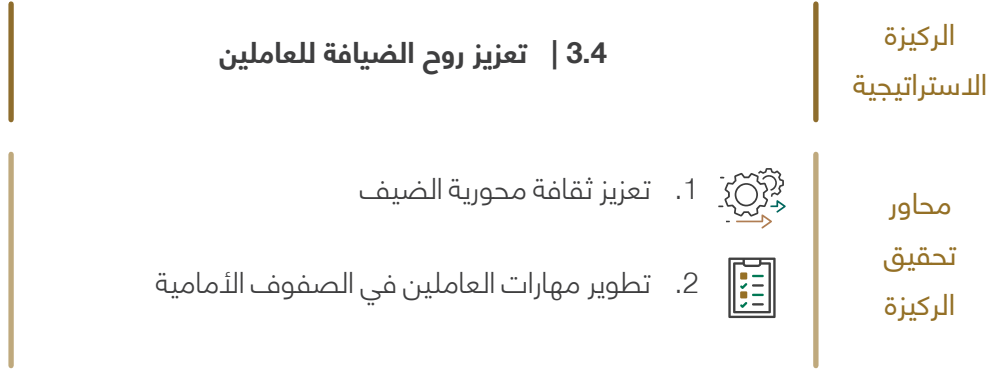
نظرًا لتعدد الجهات التي تخدم ضيوف الرحمن خلال الرحلة وتعدد الإجراءات التي يمر بها ضيف الرحمن، يجري العمل على وضع الأسس والمؤشرات والأنظمة التي تفعل الرقابة على الإجراءات خلال رحلة ضيوف الرحمن، وذلك لضمان التحسين المستمر ومعالجة مواطن الخلل وتحقيق استدامة التحسينات.





3.4 تعزيز روح الضيافة للعاملين

تهدف هذه الركيزة إلى تعزيز ثقافة محورية الضيف في المنظومة من خلال تأهيل العاملين في الصفوف الأمامية وتوفير الأدوات اللازمة من أسس وأنظمة ومعايير للرفع من مستوى التعامل مع ضيوف الرحمن، وتستند هذه الركيزة على المحاور الآتية:
تستند هذه الركيزة على المحاور الآتية:

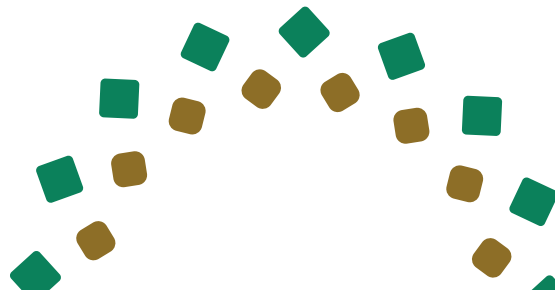


1. تعزيز ثقافة محورية الضيف

العمل على خلق منظومة متكاملة تركز على تقديم احتياجات ضيوف الرحمن والتأكد من تعزيز ذلك من خلال تصميم الخدمات ورسم الإجراءات بالشكل الذي يخدم ضيف الرحمن ويحقق له إجراءات وخدمات مبسطة وسهلة، ويدفع هذا المحور الجهات العاملة جميعها في المنظومة التي تخدم ضيف الرحمن بشكل مباشر أو غير مباشر إلى توجيه جهودها لوضع راحة ضيوف الرحمن في مقدمة الأولويات.

2. تطوير مهارات العاملين في الصفوف الأمامية

ويتم ذلك بالعمل على رفع مستوى الحفاوة والاستقبال والتعامل لدى العاملين في الصفوف الأمامية، حيث إنهم عنصر أساسي في تكوين الانطباع الأول عند ضيوف الرحمن، ويتضمن هذا العمل وضع المعايير والأسس وتفعيل الأدوات والبرامج التعليمية اللازمة؛ لتحقيق المستوى المنشود من التعامل، وسينتج عن ذلك، قطاع يدار من قبل كوادر وطنية مؤهلة ذات مواصفات مهنية عالية تخدم ضيوف الرحمن على أكمل وجه.



4.4 تسخير التقنية لرفع سلاسة الرحلة

لمواكبة التطورات وتحقيق الاستفادة المثلى لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن وتقديم رحلة سلسة وممكنة رقميًا فإنه من الضروري استغلال التقنية والحلول الرقمية في تقديم أفضل الخدمات بأساليب مبتكرة تصب بشكل مباشر في تحسين تجربة ضيف الرحمن، وتترك انطباعًا جيدًا لدى الزوار جميعهم. ويتمثل تمكين دور التقنية في المحاور التالية:

4.4 | تسخير التقنية لرفع سلاسة الرحلة

الركيزة
الاستراتيجية

1. تطوير الخدمات الرقمية لضيوف الرحمن على مدى الرحلة
2. ربط الإجراءات بين الجهات وعناصر المنظومة المختلفة

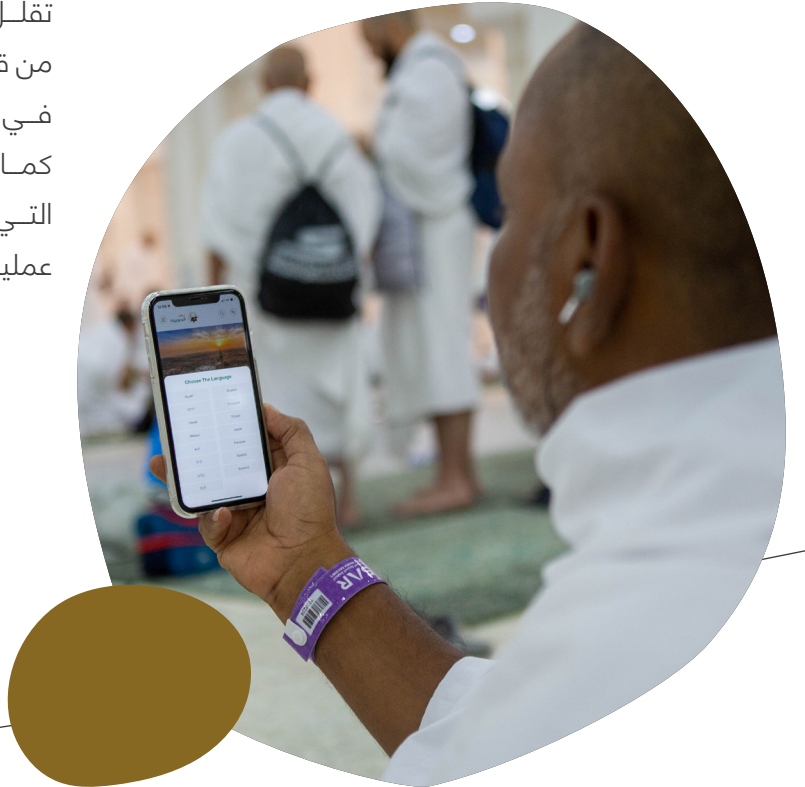
محاور
تحقيق
الركيزة

2. ربط الإجراءات بين الجهات وعناصر المنظومة المختلفة

يسعى البرنامج بدعم الشركاء في القطاعات التقنية إلى تحقيق استدامة الرقمنة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن وتحسين الكفاءة التشغيلية لها من خلال تبني الحلول الرقمية في الإجراءات وخاصة لدى الجهات العاملة في المنظومة، حيث إن تلك الحلول تقلل من وقت معالجة طلبات ضيوف الرحمن وتزيد من قدرة الجهات بشكل خاص والمنظومة بشكل عام في استقبال ومعاملة عدد أكبر من ضيوف الرحمن. كما أن ربط الإجراءات يساهم في رصد وإدارة البيانات التي تعد لبنة أساسية لاستمرارية المنظومة وتمكين عملية صنع القرار.

1. تطوير الخدمات الرقمية لضيوف الرحمن على مدى الرحلة

ويتم ذلك بالعمل على تفعيل الحلول الرقمية عبر الرحلة التي تهدف إلى توفير خدمات شاملة وسلسلة مصممة خصيصًا للفئات المستهدفة من ضيوف الرحمن وتلبي احتياجاتهم.



4.أ. | 5. استدامة المنظومة

أولت حكومة بلادنا منذ عهد الملك المؤسس عبدالعزيز بن عبدالرحمن -طيب الله ثراه- وحتى العهد الزاهر ل خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز -يحفظه الله- أهمية قصوى للعناية بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وضيوف الرحمن على مر السنين، وكان لذلك أثر عظيم في تقديم رحلة سلسلة آمنة خالية من التحديات الصحية والمخاطر الأمنية بما يحافظ على سلامة ضيوف الرحمن والوطن، ويطمح البرنامج إلى تفعيل دور القطاع الخاص وغير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن. ويندرج تحت هذا بُعد وركيزة استراتيجية:

5. استدامة المنظومة

البُعد
الاستراتيجي

1.5 | تعزيز مشاركة القطاع الخاص وغير الربحي



الركيزة
الاستراتيجية

1.5 تعزيز مشاركة القطاع الخاص وغير الربحي

يسعى البرنامج إلى تعزيز مشاركة القطاع الخاص وغير الربحي في منظومة خدمة ضيوف الرحمن لما لهما من دور استراتيجي في تحقيق مستهدفات رؤية 2030، ويتم تفعيل هذه الركيزة عبر محورين:

1.5 | تعزيز مشاركة القطاع الخاص وغير الربحي

الركيزة
الاستراتيجية

1. تذييل القيود التشريعية لتمكين مشاركة القطاع الخاص
2. توجيه مصارف المنظومة غير الربحية لتمويل مشاريع خدمة ضيوف الرحمن



محاور
تحقيق
الركيزة

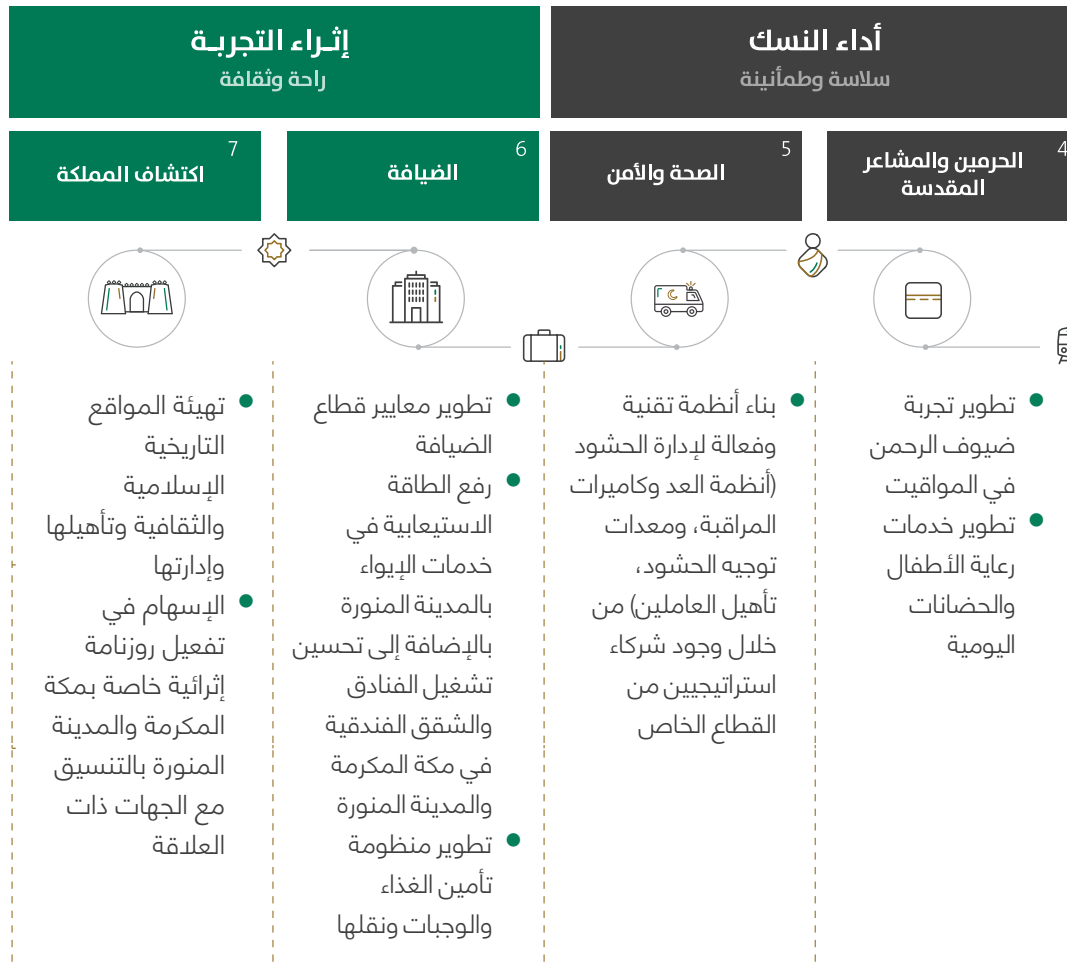
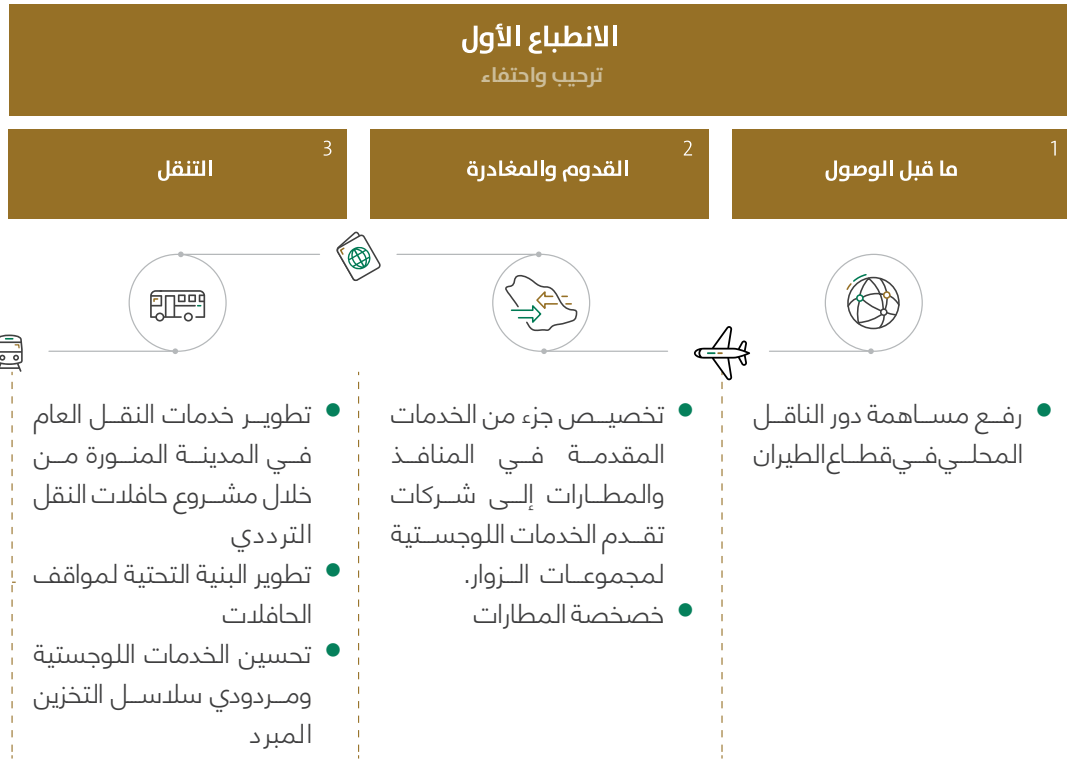
2. توجيه مصارف المنظومة غير الربحية لتمويل مشاريع خدمة ضيوف الرحمن

يعمل برنامج خدمة ضيوف الرحمن على تفعيل دور المنظومة غير الربحية في الحج والعمرة والزيارة؛ لاستقطاب المزيد من المعتمرين من خلال الأوقاف، وهي مؤسسات مالية تسهم في المحافظة على استدامة المنظومة. وتعد مكة المكرمة والمدينة المنورة أكبر حاضنة عالمية للأوقاف، ولهذا فإن البرنامج وبالتعاون مع الهيئة العامة للأوقاف والجهات ذات العلاقة سيسهم في إنشاء صندوق استثمارات وقفية لتفعيل الأوقاف المعطلة، أو المنخفضة الإيرادات بسبب التقادم.

1. تذييل القيود التشريعية لتمكين مشاركة القطاع الخاص

يسعى البرنامج إلى تحقيق نقلة نوعية من خلال تعزيز دور القطاع الخاص، في منظومة خدمة ضيوف الرحمن عبر ثلاث قنوات رئيسية، وهي: وضع التشريعات الممكنة لإطلاق الإمكانيات الكامنة للقطاع، والشراكات بين المنظومة العامة والقطاع الخاص في بعض المشاريع والمبادرات، وطرح فرص استثمارية يمكن للقطاع الخاص الاستفادة منها.

أمثلة لفرص مشاركة وتنمية القطاع الخاص وغير الربحي



4.1 | 6. الممكّنات

بالإضافة إلى الأبعاد الاستراتيجية التي يسعى البرنامج إلى تحقيق المستهدفات من خلالها، تم تحديد ثلاث ممكّنات تمس تجربة ضيف الرحمن بشكل رئيس، ولكن لا تندرج تحت الأبعاد الاستراتيجية بشكل مباشر. ويتمثل دور البرنامج في هذه الممكّنات بتوفير الدعم الاستراتيجي ومتابعة تقدم التنفيذ والالتزام من قبل الجهات ذات العلاقة التي تدعم البرنامج وتعمل على نطاقات هذه الممكّنات.

1.6 البنية التحتية لشبكة الخدمات

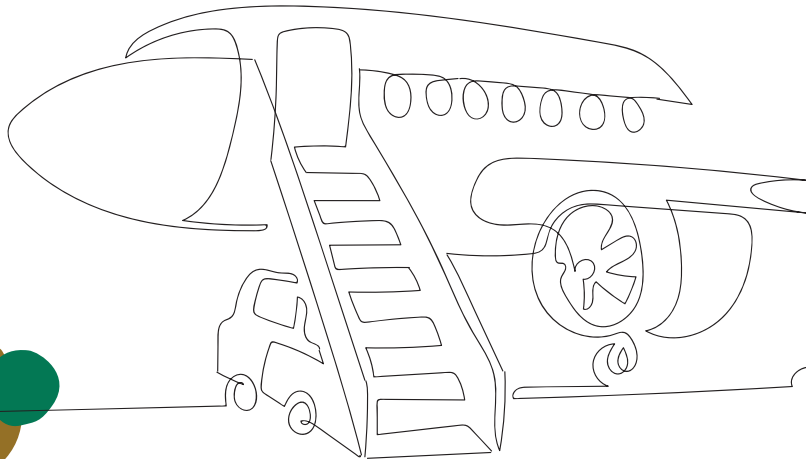
يتطلب تحقيق أهداف البرنامج وتحقيق المستهدفات توفير الخدمات الأساسية على مدار رحلة ضيف الرحمن مثل: المياه والطاقة وشبكة الطرق بين المدن والاتصالات وغيرها. حيث يجب أن تتماشى هذه الخدمات والطاقة الاستيعابية مع مستهدفات البرنامج بما يضمن عدم تأثر تجربة ضيف الرحمن سلباً خلال رحلته وبما يضمن تحملها لأعداد ضيوف الرحمن المتزايدة في مختلف نقاط الاتصال في رحلة ضيف الرحمن.

2.6 البيانات وتقنية المعلومات

يركز برنامج خدمة ضيوف الرحمن على أن تكون تجربة الحاج والمعتمر سلسلة وممكّنة رقمياً، مما يقتضي العمل على تطوير أعمال إدارة البيانات والبنية التحتية لتقنية المعلومات بما يمكن البرنامج من الارتقاء برحلة الضيف بما يدعم استراتيجية البرنامج عامةً ويمكّن بالأخص ركيزة «تسخير التقنية لرفع سلسلة الرحلة».

3.6 القدرات والكفاءات البشرية

بالإضافة إلى تركيز البرنامج على روح الضيافة والحفاوة للعاملين في الصفوف الأمامية ضمن ركيزة «تعزيز روح الضيافة للعاملين»، إلا أن تطوير المنظومة يتطلب أيضاً أن تؤخذ الموارد البشرية اللازمة بعين الاعتبار من قبل الجهات ذات العلاقة كلّ في اختصاصه، سواءً من حيث توافر الموارد البشرية أو من حيث تأهيل الكفاءات للقيام بواجباتها في مختلف أنواع الوظائف، بما يمكّن من رحلة سلسلة لضيف الرحمن ويساهم في استدامة المنظومة، مع الحرص على تعزيز روح الاعتزاز بالواجب الديني والوطني في خدمة ضيف الرحمن.



05

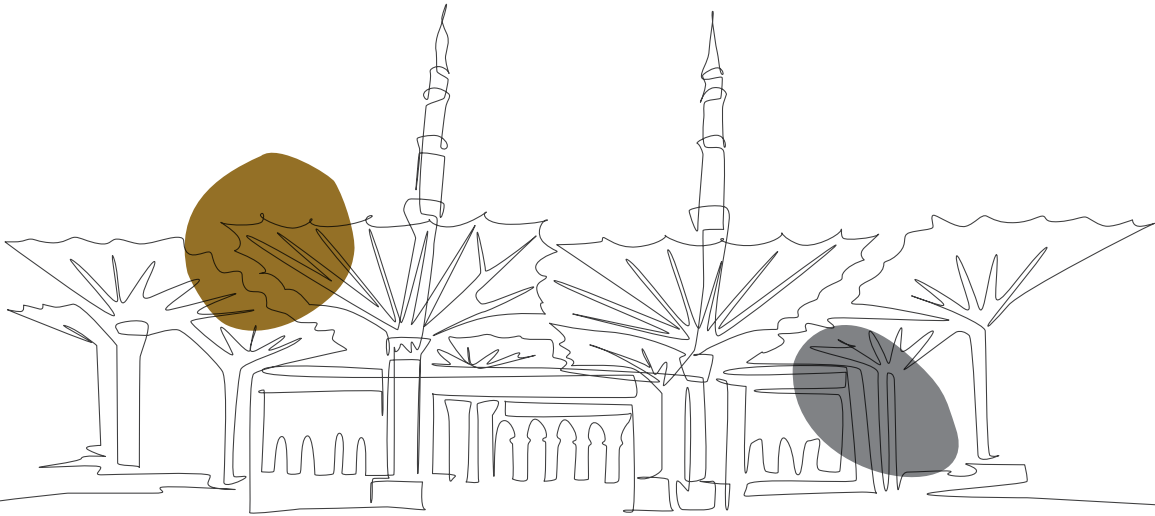
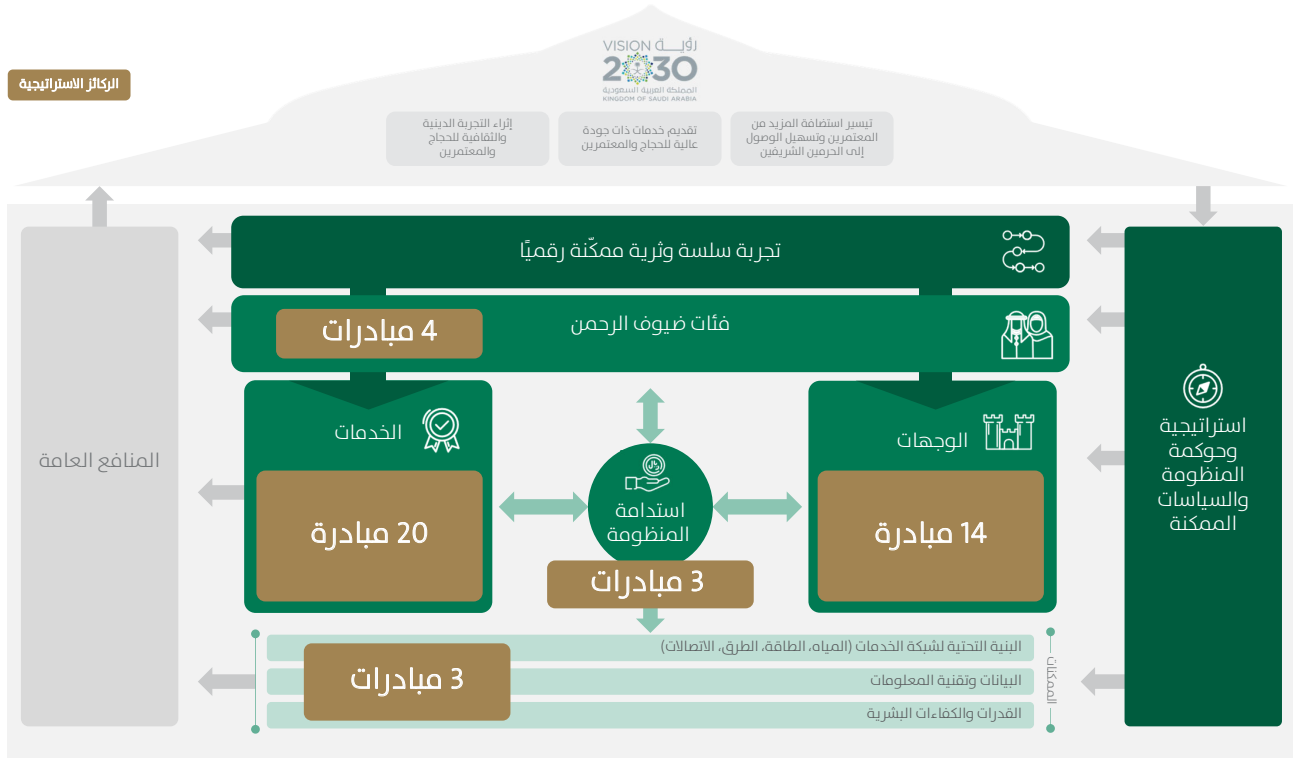
المباني



1.5 | محفظة المبادرات

لتحقيق تطلعات والتزامات البرنامج؛ عمل البرنامج والجهات التنفيذية على تطوير مبادرات تتواءم مع التوجهات الاستراتيجية للبرنامج وأولوياته، وتم ربطها باستراتيجية البرنامج وأبعادها، كما هو موضح في هذا القسم.

44 مبادرة



البعد الاستراتيجي: فئات ضيوف الرحمن

الركيزة: توفير الطاقة الاستيعابية المثلى

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
رفع الطاقة الاستيعابية لرحلات النقل الجوي المتوفرة لضيوف الرحمن	الهيئة العامة للطيران المدني	زيادة السعة المقعدية لرحلات الطيران وجذب وفتح المجال لشركات طيران أو وجهات جديدة بما يسهل القدوم للمعتمرين من الخارج وبالأخص للدول التي يتضح فيها عجز متوقع خلال الأعوام القادمة	• عدد الزوار القادمين من الخارج الذين أدوا العمرة
تنويع خيارات الإيواء بمكة المكرمة والمدينة المنورة	وزارة السياحة	تمكين توفير الطاقة الاستيعابية المثلى للسكن بمكة المكرمة والمدينة المنورة وتوفير الاحتياجات اللازمة لتطلعات الطلب لضيوف الرحمن من مختلف الفئات	• عدد الزوار القادمين من الخارج الذين أدوا العمرة

الركيزة: زيادة فرص العمرة لأطراف متنوعة من المجتمعات المسلمة

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
إطلاق برامج زيادة فرص العمرة لأطراف متنوعة من المجتمعات المسلمة	الهيئة السعودية للسياحة	تيسير استضافة المزيد من ضيوف الرحمن للقدوم وتقديم المعلومات اللازمة لقدمهم للمملكة، وتوضيح الخدمات وخياراتها المتنوعة	• عدد الزوار القادمين من الخارج الذين أدوا العمرة

الركيزة: تسهيل القدوم لأداء النسك

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
المنصة الرقمية التوعوية لضيوف الرحمن	وزارة الحج والعمرة	رفع الوعي وإرشاد الراغبين بأداء فريضة الحج ومناسك العمرة بالاشتراطات والإجراءات والخدمات والتسهيلات الحكومية والمعلومات الأساسية المتعلقة بها	• عدد الزوار القادمين من الخارج الذين أدوا العمرة

البعد الاستراتيجي: الوجهات

الركيزة: توفير الطاقة الاستيعابية المثلى

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
تظليل سطح المسجد النبوي	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تقليل درجات الحرارة على المصلين واستيعاب عدد أكبر وتقليل التكدس والتدافع في سطح المسجد النبوي أثناء أداء الصلوات جميعها	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مشروع تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة بساحات المسجد النبوي	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	توفير مصاعد مخصصة لكبار السن وذوي الإعاقة وكراسي انتظار ودورات مياه مصممة لاحتياجاتهم تسهل الوصول وتوفّر تجربة سلسلة وميسرة وفق احتياجاتهم	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
دراسة إنشاء وتطوير أنظمة المراقبة والتحكم في الحرمین الشريفین والمشاعر المقدسة	وزارة الداخلية	تعزيز سلامة وأمن الحجاج والمعتمرين والزائرين لبيت الله الحرام وتوفير بيئة سليمة وآمنة وميسرة لضيوف الرحمن	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تطوير وتحديث مشروع خادم الحرمین الشريفین للترجمة الفورية لخطب الحرمین الشريفین والدروس العلمية	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	الترجمة الفورية للخطب والدروس العلمية المقدمة إلى 10 لغات مختلفة وتوفيرها في منصة موحدة للمستفيدين جميعهم مما يثري تجاربهم الدينية ويعزز ويدعم خدمة ضيوف الرحمن بتنوع واختلاف الثقافات واللغات	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مشروع مراكز الخدمات الشاملة بساحات المسجد النبوي	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	وضوح وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات للزوار والمصلين بالمسجد النبوي ورفع مستوى التعاون بين الجهات المقدمة للخدمات في المسجد النبوي	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج

الركيزة: تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية 2/1

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
توضيح الحدود والملكيات في المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية وحل التعقيدات المتعلقة بها	وزارة الثقافة	توضيح الحدود الجغرافية لـ 40 موقعًا تاريخيًا وحل تعقيدات الملكيات للأراضي التابعة لها، مما يسهل من تأهيل وتطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية لإثراء تجربة ضيف الرحمن	• عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة
تطوير المحتوى للمواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة ومكة المكرمة	وزارة الثقافة	تطوير محتوى ثقافي وتاريخي متخصص بطريقة جاذبة بلغات متعددة يخدم أكبر شريحة من ضيوف الرحمن ويوفر لهم تجربة ثرية خلال زيارتهم لهذه المواقع	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
مبادرة تطوير موقع غزوة الخندق والساحات المحيطة به	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تهيئة وتجهيز موقع غزوة الخندق بالخدمات كافة بحسب المعايير العالمية ما يسهم في إثراء تجربة الزوار	• عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة • مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
تجهيز البنية التحتية وتحسين ورفع مستوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية غير الجاذبة للاستثمار في المدينة المنورة	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في منطقة المدينة المنورة عبر تطوير البنية التحتية لها وتجهيزها بما يوفر الخدمات اللازمة لضيوف الرحمن ويمكنهم من زيارة هذه المواقع	• عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة • مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
تجهيز البنية التحتية وتحسين ورفع مستوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية غير الجاذبة للاستثمار في مكة المكرمة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في منطقة مكة المكرمة عبر تطوير البنية التحتية لها وتجهيزها بما يوفر الخدمات اللازمة لضيوف الرحمن ويمكنهم من زيارة هذه المواقع	• عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة • مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج



الركيزة: تأهيل وتفعيل المواقع التاريخية الإسلامية 2/2

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
درب الهجرة النبوية	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية التي مر عليها النبي الكريم ﷺ وصاحبه -رضي الله عنه- أثناء رحلة الهجرة مما يساهم في إثراء تجربة الزوار	- عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة - مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تطوير المواقع التاريخية في المشاعر المقدسة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تمكين الراغبين في زيارة المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المشاعر المقدسة من الوصول إليها وزيارتها من خلال توفير المتطلبات الأساسية التي تمكنهم من الحصول على تجربة سلسلة	- عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة - مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تطوير موقع معركة أحد (سيد الشهداء)	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تهيئة وتجهيز موقع معركة أحد (سيد الشهداء) بالخدمات كافة بحسب المعايير العالمية مما يساهم في إثراء تجربة الزوار	- عدد المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية المؤهلة - مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج

الركيزة: تطوير الفعاليات الإثرائية والثقافية

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
مبادرة ساحة الفعاليات الثقافية في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تمكين عقد الفعاليات المختلفة على مدار العام في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة وتوفير المساحات والخدمات اللازمة لذلك، مما يساهم في رفع الوعي حول تنوع خيارات الوجهات لضيوف الرحمن والتشويق لمختلف الفعاليات الإثرائية والثقافية	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج

البعد الاستراتيجي: الخدمات

الركيزة: الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
دراسة وتطوير إدارة الحشود لضيوف الرحمن	وزارة الداخلية	رفع سلسلة الإجراءات في خدمات إدارة الحشود عبر تحسين تجربة ضيوف الرحمن ورفع مستوى السلامة والتقليل من أخطار التكتلات البشرية ورفع سلسلة حركة الحشود بما يتماشى مع الممارسات العالمية	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مشروع التطوير والتحسينات في مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي	الهيئة العامة للطيران المدني	الارتقاء بمعايير الجودة وتحسين الخدمات والمرافق في مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بما يخص الشاشات ودورات المياه وكراسي الجلوس في الصالات	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تنفيذ البنية التحتية لمسارات الحافلات ولمحطات مشروع الحافلات المرحلة الأولى من شبكة النقل للحافلات بمكة المكرمة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تطوير البنية التحتية للنقل بمكة المكرمة بما يساهم في تقليل الاختناقات ورفع سلسلة الحركة لتتماشى مع زيادة أعداد ضيوف الرحمن.	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
الإشراف على عقد تنفيذ البنية التحتية لمشروع الحافلات بمكة المكرمة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	رفع جودة وسلسلة خدمة ضيوف الرحمن عبر الإشراف على عقدي البنية التحتية للحافلات وتوريد وتركيب وصيانة الحافلات وتشغيلها بمدينة مكة المكرمة	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تنفيذ خط (A2+2) حافلات النقل السريع ذي المسار المحدد BRT	هيئة تطوير المدينة المنورة	الارتقاء بمعايير الجودة ورفع سعة وخيارات النقل العام بالمدينة المنورة بما يسهل من الوصول لمختلف الوجهات وييسر حركة ضيوف الرحمن في المدينة المنورة	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج

الركيزة: الارتقاء بجودة الخدمات والمرافق

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
تطوير منظومة الإرشاد في المنطقة المركزية بالمدينة المنورة	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	تحسين تجربة التنقل للمركبات والمشاة وتسهيل الوصول في المنطقة المركزية مع تطوير التجربة وإثرائها بما يتماشى مع هوية المدينة المنورة، وتحسين وتجويد مسارات المشاة والمركبات عبر تصميم نظام إرشادي	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مبادرة أنسنة الطرق بالمنطقة المركزية بالمدينة المنورة	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	رفع جودة الخدمات لضيوف الرحمن من خلال تهيئة طرق المنطقة المركزية بالمدينة المنورة للمشاة ووضع لوح إرشادية وأعمدة إنارة وإضفاء هوية موحدة لها	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
دراسة وتطوير خدمات المشاة في المنطقة المركزية في مكة المكرمة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	الارتقاء بجودة التنقل في المنطقة المركزية بمكة المكرمة لتيسير حركة المشاة ورفع سلاسة حركة المركبات للمناطق المحيطة بالمسجد الحرام	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
خدمات منشآت الوقوف واستخدام النقل العام (المرحلة الأولى: موقف كدي)	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تسهيل وتحسين تجربة وصول المركبات للمسجد الحرام من خلال وضع خطة تطويرية شاملة للخدمات والمرافق في موقف كدي بمكة المكرمة بما يرفع من جودتها والاستفادة المثلى منها	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
تنظيم وتطوير محطات الحافلات الواقعة حول الحرم	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تسهيل وتحسين تجربة وصول المركبات للمسجد الحرام من خلال وضع خطة تطويرية شاملة للخدمات والمرافق في 5 محطات للحافلات بمكة المكرمة بما يرفع من جودتها والاستفادة المثلى منها	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مشروع حضانة الأطفال في محيط المسجد النبوي	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	تسهيل زيارة ضيوف الرحمن للمسجد النبوي من العائلات عبر توفير خدمات الرعاية اللازمة للأطفال ضيوف الرحمن	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج

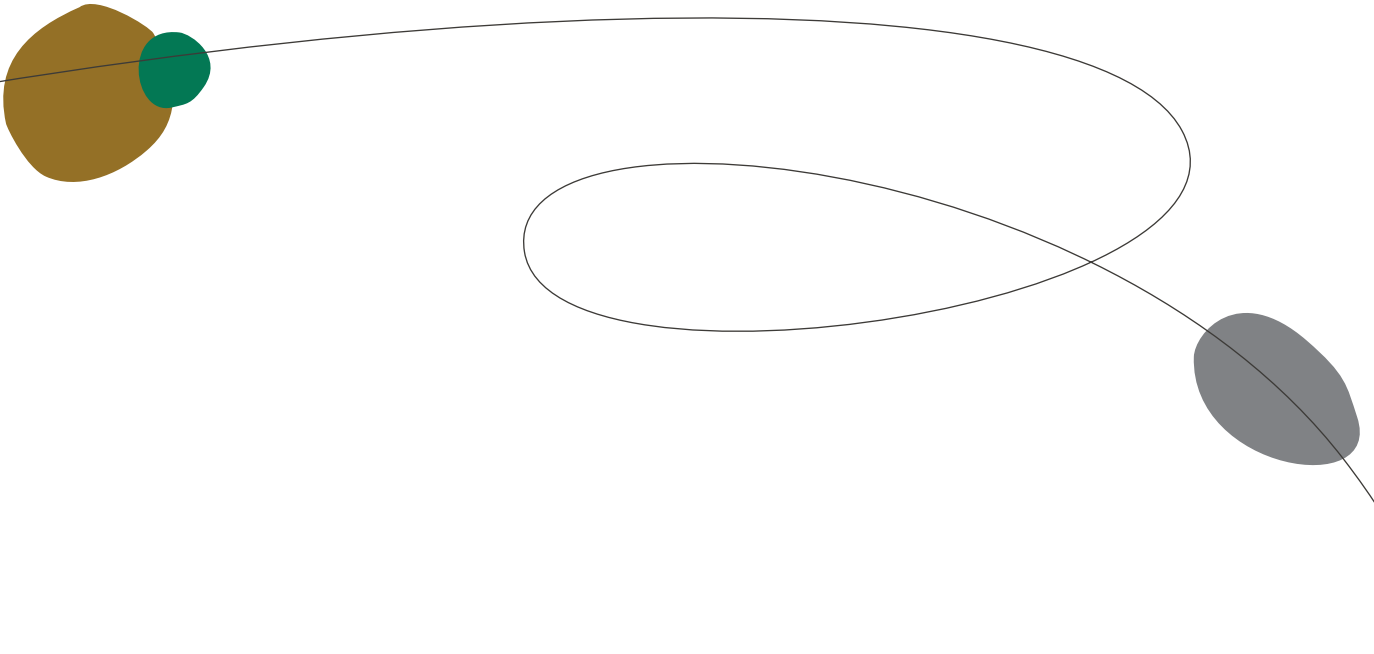
الركيزة: رفع سلاسة الإجراءات

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات	وزارة الداخلية	تقليل وقت الانتظار وتقليل خطر مستوى نشر الأوبئة والأمراض وتمكين استيعاب المطارات لعدد أكبر من ضيوف الرحمن في فترة زمنية أقل تزامناً مع الأعداد المستهدفة المتزايدة لضيوف الرحمن	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
مبادرة طريق مكة	وزارة الداخلية	تسهيل إجراءات دخول ضيوف الرحمن من خلال إنشاء مراكز في مطاراتهم لإنهاء إجراءات الدخول قبل الوصول إلى المملكة، الأمر الذي يسهل ويختصر على ضيوف الرحمن وقت الانتظار في مطار القدوم ويساهم في رفع سلاسة إجراءات الوصول في هذه المطارات	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
إنهاء إجراءات المغادرة لضيوف الرحمن من مساكنهم	الهيئة العامة للطيران المدني	تسهيل الإجراءات لضيوف الرحمن عبر إنهاء إجراءات المغادرة من مقر إقامتهم دون الحاجة إلى الانتظار والوقوف في المطارات، وتقليل وقت الانتظار في المطارات للإجراءات التي يتم إنهاؤها في المطارات	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي ودراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة للمنافذ المتعلقة بضيوف الرحمن	الهيئة العامة للطيران المدني	رفع سلاسة الإجراءات في المطارات الخادمة لضيوف الرحمن وتحسين الإجراءات التي يمر بها الضيف، ورفع مستوى التنسيق والتكامل بين الجهات العاملة في مطارات استقبال ضيوف الرحمن	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
تطوير النظام الرقمي لإدارة ومتابعة حركة ضيوف الرحمن في نقاط الاتصال داخل المطار	الهيئة العامة للطيران المدني	رفع سلاسة الإجراءات وجودة الخدمات من خلال تمكين متخذي القرار في المطارات من تحديد أماكن الاختناقات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، إضافة إلى عرض أوقات الانتظار المتوقعة للمسافرين في مختلف مراحل الرحلة في داخل أقسام المطارات	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج
إعداد ضيوف الرحمن للحج والعمره صحياً قبل القدوم	وزارة الصحة	تمكين تقديم الخدمات الصحية المثلى لضيوف الرحمن، وتخفيف أوقات الانتظار للإجراءات الصحية في المنافذ، وتعزيز التكامل في ربط البيانات بين وزارة الخارجية ووزارة الصحة ووزارة الحج والعمره	• مؤشر تجربة المعتمرين • مؤشر تجربة الحجاج



الركيزة: تعزيز روح الضيافة للعاملين

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
تحديد الفئات المستهدفة من العاملين في الصفوف الأمامية في خدمة ضيوف الرحمن وتحليل البرامج التأهيلية لتطوير مهارات التعامل والحفاوة	وزارة السياحة	تمكين الجهات المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن من رفع مستوى تقديم خدماتها لضيوف الرحمن. وتنمية مهارات التعامل والحفاوة للعاملين في الصفوف الأمامية لخدمة ضيوف الرحمن	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
التدريب الإلكتروني للعاملين في منظومة الحج والعمرة	معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة	تعزيز ثقافة الحفاوة والترحيب عبر توفير وتطوير الكفاءات البشرية العاملة في المنظومة عن طريق تطوير مهارات العاملين في الحج والعمرة	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
مركز تدريب العاملين في منظومة خدمة ضيوف الرحمن	وزارة الحج والعمرة	رفع مستوى كفاءة العاملين في المنظومة الذي يصب في تحسين الممارسات في كامل رحلة الضيف على رفع جودة الخدمات ومستوى الرضا	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج



البعد الاستراتيجي: استدامة المنظومة

الركيزة: تعزيز مشاركة القطاع الخاص وغير الربحي

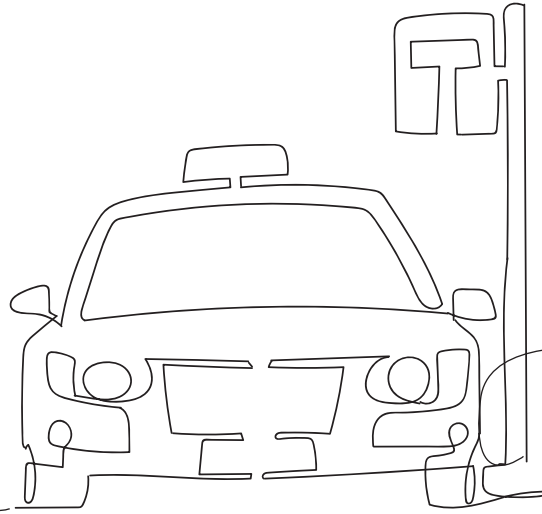
اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
مبادرة بناء منصة المعلومات والدليل الوطني الإحصائي لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن	الهيئة العامة للإحصاء	تحسين وتنويع الخدمات لضيوف الرحمن وتمكين زيادة مساهمة القطاع الخاص وغير الربحي في المنظومة والجهات الحكومية والأفراد والمؤسسات عبر تسهيل الوصول إلى البيانات الاستثمارية في المنظومة والإحصاءات اللازمة لاتخاذ القرارات	• مبادرة ممكنة لتفعيل التمويل والشراكة مع القطاع الخاص
تطوير الفرص الاستثمارية للمستثمرين في منظومة خدمة ضيوف الرحمن	وزارة الاستثمار	تفعيل دور القطاع الخاص كشريك في تنفيذ المشاريع والمبادرات التي تصب في خدمة ضيف الرحمن وتحقيق كفاءة الإنفاق عبر الاستفادة المثلى من الشراكات مع القطاع الخاص عن طريق تطوير الفرص الاستثمارية الممكنة في المنظومة	• مبادرة ممكنة لتفعيل التمويل والشراكة مع القطاع الخاص
تطوير قدرات المنظومة غير الربحية وتعزيز التنسيق والتكامل	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	بناء وتطوير القدرات البشرية لمنظمات المنظومة غير الربحية في مجال خدمة ضيوف الرحمن وبناء المعايير الوظيفية المثلى وتأهيل العاملين عليها	• مؤشر تجربة المعتمدين • مؤشر تجربة الحجاج



البعد الاستراتيجي: الممكّنات

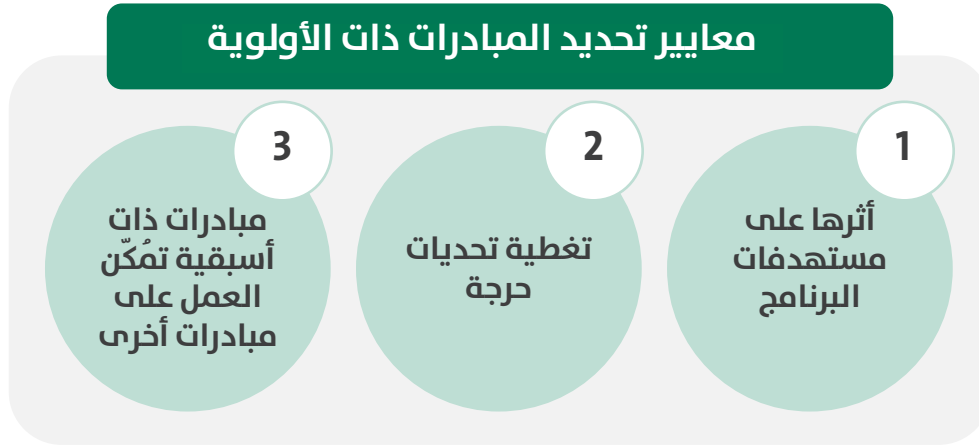
المبادرات الممكنة

اسم المبادرة	الجهة المالكة	أثر المبادرة	مؤشر الأداء المرتبط
استكمال الطريق السريع المباشر الذي يربط بين مطار الملك عبد العزيز ومكة المكرمة	وزارة النقل والخدمات اللوجستية	تقليل وقت السفر إلى مكة المكرمة وتسهيل الوصول إلى المسجد الحرام والمشاعر المقدسة من المنفذ الرئيس لوصول ضيوف الرحمن	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
استكمال الطريق السريع الذي يربط مكة المكرمة بالطائف والرياض وشرق المملكة	وزارة النقل والخدمات اللوجستية	تقليل وقت السفر إلى مكة المكرمة وتسهيل الوصول إلى المسجد الحرام والمشاعر المقدسة	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج
استكمال الطريق الذي يفصل حركة الشاحنات عن الطريق السريع الرئيس لضيوف الرحمن من جدة إلى مكة المكرمة	وزارة النقل والخدمات اللوجستية	تقليل الاختناقات ورفع سلاسة الحركة بالطريق الرئيس المؤدي إلى مكة المكرمة	- مؤشر تجربة المعتمرين - مؤشر تجربة الحجاج



المبادرات ذات الأولوية

حدد البرنامج 26 مبادرة ذات أولوية حسب المعايير التالية:

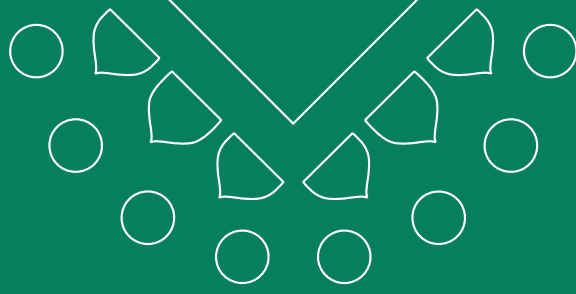


عمل البرنامج على تقييم كل مبادرات البرنامج حسب المعايير أعلاه وتحديد مدى أثرها في المستهدفات إضافة إلى معرفة ما إذا كانت المبادرة تغطي أو تحل تحديًا حرجيًا ذا أولوية للبرنامج، يتطلب تدخلًا سريعًا، كما جرى التعامل معها كمبادرات ذات أسبقية بعين الاعتبار وما إذا كانت تمكن من العمل على غيرها من المبادرات أو تتيح المزيد من الفرص لتحقيق الأثر.

البُعد	اسم المبادرة	الجهة المالكة
فئات ضيوف الرحمن	إطلاق برامج زيادة فرص العمرة لأطراف متنوعة من المجتمعات المسلمة	الهيئة السعودية للسياحة
	المنصة الرقمية التوعوية لضيوف الرحمن	وزارة الحج والعمرة
	رفع الطاقة الاستيعابية لرحلات النقل الجوي المتوفرة لضيوف الرحمن	الهيئة العامة للطيران المدني
استدامة المنظومة	مبادرة بناء منصة المعلومات والدليل الوطني الإحصائي لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن	الهيئة العامة للإحصاء
	تمكين وتنظيم العمل التطوعي لضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمدينة المنورة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
	تطوير قدرات المنظومة غير الربحية وتعزيز التنسيق والتكامل	
الوجهات	تجهيز البنية التحتية وتحسين ورفع مستوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية غير الجاذبة للاستثمار في المدينة المنورة	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
	تجهيز البنية التحتية وتحسين ورفع مستوى المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية غير الجاذبة للاستثمار في مكة المكرمة	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة



الجهة المالكة	اسم المبادرة	البُعد
هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	مبادرة تطوير موقع غزوة الخندق والساحات المحيطة به	الوجهات
	تطوير موقع معركة أحد (سيد الشهداء)	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	درب الهجرة النبوية	
	تطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المشاعر المقدسة	
الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	مشروع تحسين تجربة كبار السن وذوي الإعاقة بساحات المسجد النبوي	
وزارة الثقافة	تطوير المحتوى للمواقع التاريخية الإسلامية والثقافية في المدينة المنورة ومكة المكرمة	الخدمات
وزارة الداخلية	دراسة إنشاء وتطوير أنظمة المراقبة والتحكم في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة	
الهيئة العامة للطيران المدني	إعادة هندسة الإجراءات وتحديث أنظمة النقل الجوي ودراسة تطوير نظام الإدارة المشتركة للمنافذ المتعلقة بضيوف الرحمن	
وزارة الداخلية	دراسة وتطوير إدارة الحشود لضيوف الرحمن	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تنفيذ البنية التحتية لمسارات الحافلات ولمحطات مشروع الحافلات المرحلة الأولى من شبكة النقل للحافلات بمكة المكرمة	
هيئة تطوير المدينة المنورة	تنفيذ خط (A2+2) حافلات النقل السريع ذي المسار المحدد BRT	
وزارة السياحة	تحديد الفئات المستهدفة من العاملين في الصفوف الأمامية في خدمة ضيوف الرحمن وتحليل البرامج التأهيلية لتطوير مهارات التعامل والحفاوة	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	دراسة وتطوير خدمات المشاة في المنطقة المركزية في مكة المكرمة	
وزارة الداخلية	مبادرة طريق مكة	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	خدمات منشآت الوقوف واستخدام النقل العام (المرحلة الأولى: موقف كدي)	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	تنظيم وتطوير محطات الحافلات الواقعة حول الحرم	
الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	الإشراف على عقد تنفيذ البنية التحتية لمشروع الحافلات بمكة المكرمة	
وزارة الداخلية	تسهيل الإجراءات الأمنية في المطارات	



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA