«هيئة العناية بشؤون الحرمين» تعلن نجاح خطتها التشغيلية لموسم رمضان

30 مارس، 2025

أعلنت الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عن نجاح خطتها التشغيلية لموسم رمضان لعام 1446هـ، التي ارتكزت على إدارة الأصول والمرافق وتعزيز كفاءة التشغيل والصيانة، وإثراء تجربة ضيف الرحمن بإضافة خدمات جديدة في الحرمين الشريفين، والتنسيق المشترك مع الجهات ذات العلاقة على المستويات كافة، والقطاعات الأمنية وقطاع السلامة والقطاعات الطبية وقطاع الحج والعمرة ومراكز الأداء الحكومي والمنظومات الدينية والقطاع البلدي والقطاع غير الربحي؛ بهدف تقديم تجربة متكاملة للمعتمرين والمصلين.

ونفّذت الهيئة خلال الموسم عددًا من البرامج والمبادرات والخطط التشغيلية لخدمة ضيوف الرحمن أبرزها العمل على عدة مكتسبات سريعة ومشاريع نوعية شكلت قيمة مضافة لتجربة المعتمرين والمصلين، منها: إطلاق خدمة "التحلل من النسك" وهي خدمة (قص الشعر) المجانية للجنسين، عبر 12 عربة تضم 48 كرسيًا لقص الشعر مجهزة بمعايير

آمنة وصحية، وتطوير خدمة حفظ الأمتعة من خلال 4 مراكز لحفظها وتخزينها بأرفف مجهزة ونظام تتبع ومراقبة إلكتروني، وتخصيص 6 مواقع أساسية لاستلام الأمتعة في الأبواب الرئيسية للمسجد الحرام كخدمة مجانية للقاصدين، ومضاعفة عدد العربات الكهربائية "القولف" إلى 400 عربة موزعة على 11 موقع داخل المسجد الحرام، واستحداث عربات يدوية مطورة بتصميم خاص بالمسجد الحرام لتلبية احتياجات الموسم، وإطلاق المنصة الموحدة للتنقل بالمسجد الحرام، وتعزيز تجربة الاعتكاف عبر حزمة خدمات وتسهيلات متكاملة تضمنت مساحات واسعة ومريحة وخدمات ضيافة نوعية مع أنظمة إرشادية حديثة سهلّت على المعتكفين التنقل وقدّمت لهم الدعم الكامل، واستخدام أنظمة رصد الحشود والتدفقات لتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل المسجد الحرام، فيما بلغ عدد المصلين ما يقارب 70 مليون مصلٍ في المسجد الحرام وما يزيد عن 15 مليون معتمر.

وعملت الهيئة على تطوير خدمات سفر الإفطار من خلال نظام التسجيل الإلكتروني وإضافة عناصر غذائية متنوعة تلبي احتياجات الصائمين وتتناسب مع ظروفهم الصحيّة، واستحداث لوحات إرشادية مصنفة حسب المواقع للتيسير على الزوار الوصول إلى المرافق والخدمات، وطبقت الترميز اللوني والعنونة المترية في النظام الإرشادي للمسجد الحرام، وأطلقت مبادرة "الإرشاد الراجل" في المسجد الحرام والمسجد النبوي عبر فرق إرشادية مدربة لمساعدة الزوار والمعتمرين على التنقل بسهولة، والإجابة على استفساراتهم بعدة لغات، مع وجود لوحات مرقمة للاستدلال على الخدمة، وأصدرت دليلاً إرشاديًا بثمان لغات عالمية لتسهيل حركة الزوار والمعتمرين داخل المسجد الحرام وساحاته، وأطلقت مركز العناية بالضيوف في المسجد الحرام، إضافةً إلى تشغيل 5 مراكز لضيافة الأطفال في الحرمين الشريفين لتقديم تجربة ثقافية دينية تربوية للأطفال؛ تتيح لأولياء الأمور أداء عباداتهم بطمأنينة وراحة.

وأسهمت الهيئة في تعزيز الخدمات التشغيلية في الحرمين الشريفين خلال الموسم وبالأخص العشر الأواخر لما شهده الحرمان الشريفان من كثافة استثنائية هذا العام كالنظافة والتعقيم والتعطير بمعدات وأدوات وآليات متخصصة، وتشغيل دورات مياه مجهزة بكامل الخدمات، ومضاعفة أعداد السجاد، وتجهيز نقاط متعددة لسقيا ماء زمزم على مدى الساعة، وتهيئة منظومة الأبواب لتسهيل حركة الدخول والخروج، وتخصيص مداخل للمعتمرين ومداخل للمصلين ومداخل لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، وتكثيف دور فرق البلاغات على مدى الساعة

لاستقبال الملاحظات والاستفسارات، مع تعزيز إدارة الأصول والمرافق من خلال صيانة أنظمة السلالم الكهربائية والمصاعد، ورفع كفاءة أنظمة التكييف والإضاءة والتهوية والأنظمة الصوتية ومصادر التغذية الكهربائية، وإجراء صيانة شاملة لدورات المياه، إلى جانب تطبيق معايير الوقاية البيئية لضمان صحة وسلامة الزوار، واستخدام أنظمة متقدمة لمتابعة الحالة المطرية والتعامل الفوري مع أي تغيرات مناخية.

وضاعفت الهيئة في جانب خدمات الحشود والإرشاد المكاني جهودها في تهيئة الممرات داخل المسجد النبوي وخارجه لتسهيل حركة الحشود، وضمان التفويج الميسر للمصليات داخل المسجد النبوي وساحاته وسطحه، وفق خطة تفويج تستوعب جميع أعداد المصلين دون تعطيل للخدمات مع سهولة التعامل مع الحالات الطارئة، وذلك بالتنسيق مع الجهات الأمنية في المسجد النبوي.

واستبدلت الهيئة على الصعيد الفني هذا الموسم أكثر من 133 ألف وحدة إضاءة في المسجد النبوي وفق أفضل المواصفات العالمية؛ لتوحيد ألوان الإضاءة، مما أسهم في إبراز التفاصيل الجمالية والمعمارية.

ولإثراء تجربة القاصد أقامت الهيئة معرض "أول بيت" في التوسعة السعودية الثالثة بالمسجد الحرام، الذي استعرض قصة بناء الكعبة المشرفة باستخدام الشاشات الرقمية والتعريف بمعالم الكعبة المشرفة، إضافةً إلى عرض مجموعة من المقتنيات، كما أتاحت زيارة مجمع الملك عبدالعزيز لكسوة الكعبة المشرفة لاستقبال الزوار وإطلاعهم على مراحل صناعة الكسوة، وجهزت المكتبات في الحرمين الشريفين بكتب متنوعة تُلبي احتياجات المصلين والمعتمرين.

وفعلت الهيئة رمز الاستجابة السريع (QR Code) في مصليات الحرمين الشريفين، ليتيح للزوار إمكانية الاطلاع على محتوى إثرائي يشمل القرآن الكريم والأحاديث النبوية والأدعية والخطب ودليل المعتكف، ووفرت المصاحف في مختلف أرجاء المسجد الحرام والمسجد النبوي، إضافةً إلى تقديم خطب ودروس المسجد الحرام بعدة لغات معتمدة، حيث بثّت وترجمت خطب الجمعة إلى 11 لغة في المسجد الحرام و 10 لغات في المسجد النبوي.

وأشادت الهيئة بالتعاون المثمر بين مختلف الجهات الحكومية والشركاء، الذي عزز بدوره من جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن،

وأسهم في نجاح خطّة موسم هذا العام وحقّق تجربة استثنائية فريدة مليئة بالعبادة والسكينة والخشوع لضيوف الرحمن.