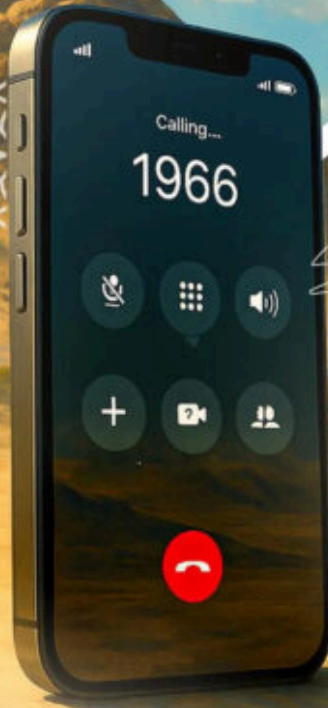


تفعيل مركز العناية بضيوف الرحمن (1966)

3 يونيو، 2025

اتصل على الرقم

1966



لتسجيل
شكوى أو بلاغ

لتقديم
ملاحظة أو اقتراح

للاستفسار
أو طلب دعم

للإبلاغ
عن المفقودين

مركز العناية بضيوف الرحمن
في انتظارك دومًا!

تواصل وزارة الحج والعمرة تعزيز منظومة الخدمات الميدانية والتفاعلية المقدّمة لضيوف الرحمن، عبر تفعيل مركز العناية الموحد (1966)، الذي يعد إحدى أبرز أدوات الدعم والتواصل المباشر خلال موسم حج 1446هـ، ويعمل وفق نموذج تشغيلي لضمان سرعة الاستجابة وفعالية المعالجة بجودة تشغيلية عالية.

ويقدم المركز خدماته على مدار الساعة (24/7) بأكثر من (11) لغة، مستهدفًا الحجاج من مختلف الجنسيات والخلفيات، في خطوة تهدف إلى تيسير تجربة التواصل، وتوفير الدعم في جميع مراحل الرحلة؛ بدءًا من ما قبل الوصول، مرورًا بفترة الإقامة، حتى ما بعد مغادرة المملكة، ويعمل فيه كوادِر بشرية مؤهلة ومدربة، تتولى الاستجابة لملاحظات الحجاج ومتابعتها بالتنسيق مع الجهات المختصة.

وتتنوّع خدمات المركز لتشمل استقبال الاستفسارات العامة، وتلقي البلاغات، وتسجيل الاقتراحات، والتعامل مع الشكاوى المتعلقة بمختلف جوانب خدمة الحجاج، بما في ذلك النقل والسكن والإعاشة، حيث خصّصت الوزارة ست لغات أساسية تُستخدم بشكل يومي في تقديم الخدمة، لضمان وصول المعلومات والدعم إلى أكبر شريحة من المتصلين.

ويعتمد المركز على بنية تحتية تقنية حديثة مكّنته من تحقيق متوسط زمن استجابة قياسي بلغ (41) ثانية فقط، ما يجعله من المراكز المتقدمة في كفاءة الأداء وسرعة الخدمة، كما يستند إلى بنك معلومات شامل يحتوي على أكثر من (300) إجابة معدّة مسبقًا لأكثر الأسئلة شيوعًا، ما يسهّل على موظفي الدعم تقديم إجابات دقيقة وسريعة.

ولتوسيع نطاق الوصول، أتاحت الوزارة عدة قنوات تواصل مع المركز، تشمل الرقم الموحد (1966) من داخل المملكة، والرقم الدولي (920002814)، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني (care@haj.gov.sa)، والتواصل عبر تطبيق "نسك" ومنصات الوزارة الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي، إذ تتيح هذه القنوات مرونة في الوصول، وتنوّعًا في الوسائل المستخدمة من قبل الحجاج.

وفي إطار التحسين المستمر، عملت الوزارة على تحديث بيئة العمل داخل المركز، وتزويده بأحدث تقنيات مراكز الاتصال، بما في ذلك أنظمة توزيع الاتصالات وفق مهارات الموظفين، ونظام إدارة التذاكر لتوثيق البلاغات والاستفسارات، وشبكة هاتفية رقمية متطورة مدعومة بفريق تقني متخصص يعمل على مدار الساعة؛ لضمان الاستجابة السريعة

ومعالجة الطلبات بكفاءة عالية.

ويمثّل مركز العناية بضيوف الرحمن (1966) نموذجًا تشغيليًا يدعم جهود الوزارة في تقديم تجربة حج منظمة وآمنة، فمن خلال تعدد اللغات، وتكامل القنوات، وكفاءة الأنظمة والكوادر، يعكس المركز التزام الوزارة بتجويد الخدمات وتحقيق رضا الحجاج، حيث تأتي هذه المنظومة التفاعلية في صلب رؤية وزارة الحج والعمرة الرامية إلى رفع كفاءة الخدمات، وتيسير رحلة الحاج، وفق أعلى معايير الجودة والموثوقية.