



الباحثة/ ريم الحربي

الخدمات المقدمة للمسجد النبوي في العصر السعودي...

Humanities and Educational
Sciences Journal



مجلة العلوم التربوية
والدراسات الإنسانية

ISSN: 2617-5908 (print)

ISSN: 2709-0302 (online)

الخدمات المقدمة للمسجد النبوي في العصر السعودي عهد الملك عبدالله بن عبد العزيز آل سعود أنموذجاً*

الباحثة/ ريم بنت مرزوق عبدالله الحربي

تاريخ حديث ومعاصر بقسم التاريخ

كلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى - السعودية

تاريخ قبوله للنشر 10/11/2024

<http://hesj.org/ojs/index.php/hesj/index>

(* تاريخ تسليم البحث 3/10/2024

(* موقع المجلة:

العدد(44)، شهر يناير 2025م

307

مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية

الخدمات المقدمة للمسجد النبوي في العصر السعودي عهد الملك عبدالله بن عبد العزيز آل سعود أنموذجاً

الباحثة/ ريم بنت مرزوق عبدالله الحربي

تاريخ حديث ومعاصر بقسم التاريخ

كلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى - السعودية

الملخص

شهد المسجد النبوي في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبد العزيز تطوراً ملحوظاً في مجال الخدمات المقدمة للمصلين والزوار، فقد أولى الملك عبدالله اهتماماً بالغاً به سواء كان بتوسعته أو تزويده بجميع الخدمات ووسائل الراحة والحداثة، لذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على أبرز الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي التي تحدم ضيوف الرحمن بداية من الاستقبال المباشر، ومروراً بتوفير البيئة المريحة والأمانة للمصلين، وختاماً بتقديم كل الخدمات والتسهيلات لزوار المسجد النبوي، وساهمت في توفير بيئة مريحة وآمنة للمصلين والزوار بالمسجد النبوي، وقد تناولت هذه الدراسة في مقدمتها تعريفاً بالدراسة وأهميتها، وسبب اختيار الموضوع، وأهدافه، والمنهج المعتمد في الدراسة، والإطار الزمني والمكاني، وتضمن التمهيد نبذة مبسطة عن أهمية المسجد النبوي وتاريخ وتطور الخدمات فيه منذ عهد الملك عبد العزيز ومروراً بعهد الملك خالد حتى الوصول إلى خدمات المسجد النبوي في عهد الملك عبدالله، ثم سلط المبحث الأول الضوء على خدمات السقيا وخدمات الساحات في المسجد النبوي وأهم الأعمال المنجزة بها، وتناول المبحث الثاني خدمات الأبواب والعربات وخدمات النظافة بالمسجد النبوي، والتعرف على الإدارات المتخصصة بها وأهم الأعمال التي تقوم بها، وأخيراً تضمن المبحث الثالث دراسة عن خدمات الأمن والسلامة وإدارة الحشود والعمليات بالمسجد النبوي ومنجزاتهم، ثم اختتمت هذه الدراسة بالنتائج والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المقدمة للمسجد النبوي، خدمات المسجد النبوي، المسجد النبوي، الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود.

Services provided to the Prophet's Mosque in the Saudi era The reign of King Abdullah bin Abdulaziz Al Saud is a model

Researcher/ Reem Bint Marzouq Abdullah Al-Harbi

Modern and Contemporary History, Department of History
College of Science Social Studies - Umm Al-Qura University, Saudi Arabia

Abstract

The Prophet's Mosque witnessed, during the reign of the Custodian of the Two Holy Mosques, King Abdullah bin Abdulaziz may God have mercy on him, a remarkable development in the field of services provided to worshipers and visitors. King Abdullah, may God have mercy on him, paid great attention to it, whether by expanding it or providing it with all services and means of comfort and modernity. Therefore, this study came to identify the most prominent services provided in the Prophet's Mosque that serve the guests of God with a direct reception and contributed to providing a comfortable and safe environment for worshipers and visitors to the Prophet's Mosque. This study included in its introduction a definition of the research and its importance, the reason for choosing the topic, its objectives, the methodology adopted in the study, and the temporal and spatial framework. The introduction included a simplified overview of the importance of the Prophet's Mosque and the history of services in it since the reign of King Abdulaziz, may God have mercy on him, through the reign of King Khalid, may God have mercy on him, until reaching a simplified overview of the services of the Prophet's Mosque during the reign of King Abdullah, may God have mercy on him. Then, the first section shed light on the watering services and the courtyard services in the Prophet's Mosque and the most important works accomplished in them. The second section dealt with the door services. And the vehicles and cleaning services in the Prophet's Mosque, and getting to know the departments specialized in them and their most important tasks, and finally the third section included a study on the security and safety services and crowd management and operations in the Prophet's Mosque and their achievements, then this study concluded with the results and recommendations, and attached to the appendices are pictures and service statistics in the prophets mosque.

Keywords: Services provided to the Prophet's Mosque, Services of the Prophet's Mosque, The Prophet's Mosque, King Abdullah bin Abdulaziz Al Saud.

مقدمة:

سخرت حكومة المملكة العربية السعودية كافة إمكانياتها لخدمة ضيوف الرحمن ووافديه بالمسجد النبوي، على الوجه الذي يرضي الله ورسوله ﷺ، لذلك عزمنا في هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي لتأكيد استمرارية حرص القيادة السعودية واهتمامها بالمقدسات المشرفة وتقديمها أفضل الخدمات للمسلمين، وتبرز أهمية الموضوع في أنه متعلق بأحد أظرف البقاع المقدسة في نفوس المسلمين، وحاجة المسلمين إلى معرفة الخدمات المقدّمة داخل المسجد النبوي، وإظهار جوانب لم تكن معروفة لكثير من الناس؛ للاستشعار بعظمة هذا المكان، والاطمئنان بوجود حكومة رشيدة سخرت نفسها لخدمة مقدّسات المسلمين، وتمكين المسلمين الزائرين للمسجد النبوي من الاستفادة من هذه الخدمات، كما يوضح موضوع الدراسة جوانب التطور الذي حدث في بعض الخدمات المقدّمة لزوار الحرم النبوي الشريف، ويقدم صورة واقعية للجهد المميز المقدم في خدمة المسجد النبوي.

وقد كان من أسباب اختيار هذا الموضوع وفي هذا العهد بالتحديد هو أنه لم يتم التطرق له كثيراً في الدراسات والبحوث التاريخية، كما أن موضوع الدراسة يُعدّ من الموضوعات المهمة لإبراز دور المملكة العربية السعودية في خدمة المسجد النبوي؛ حيث إن التوسّعات العظيمة التي قام بها قادة هذه البلاد المباركة لم تكن مساحات ومباني إسلامية فقط؛ بل صاحب ذلك توسّعات كبيرة في جميع أنواع الخدمات بأفضل صورة وأحسن أداء، حيث تعتبر هذه الخدمات حلقة الوصل بين قادة البلاد وضيوف الرحمن من شتى بقاع العالم.

وتهدف الدراسة إلى إبراز الصورة العالمية المشرفة للحرم النبوي الشريف، وتكوين نظرة شاملة عن تطوّر أحوال خدمة الحرم النبوي الشريف؛ لتساهم الدراسة في تكوين واجهة إعلامية لجميع الدول الإسلامية، وبيان وسائل الارتقاء في الخدمات بالمسجد النبوي بما يُحقّق تطلعات ولاة الأمر في محاولة الوصول إلى خطة مستقبلية للخدمات تتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي في التعرف على الخدمات التي قُدمت للمسجد النبوي من منابعها الأصلية الموجودة في التقارير والوثائق المقدّمة من وكالة الرئاسة لشؤون المسجد النبوي، إضافة إلى المؤلفات المتعلّقة بموضوع الدراسة؛ للتوصّل إلى معلومات صحيحة مستندة إلى واقع ملموس تخدم أهداف الدراسة. وتشمل فترة الدراسة الزمنية مرحلة حكم الملك عبدالله بن عبد العزيز من (1426هـ/2005م) إلى عام (1436هـ/2015م)، ويتمثّل الإطار المكاني في المسجد النبوي بالمدينة المنورة والمرافق التابعة لها.

أما عن الدراسات السابقة فمن خلال التحري والبحث، اتضح لنا جدّة موضوع (الخدمات المقدمة للمسجد النبوي في العصر السعودي: عهد الملك عبدالله بن عبد العزيز آل سعود نموذجاً)، وأنه لم يتم إفراد دراسة علمية خاصة لهذا العنوان لذلك كان اعتمادنا في هذه الدراسة على التقارير السنوية والأدلة التنظيمية الصادرة من وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي التي ساهمت مشكورين في تسهيل مهمة الدراسة وإثرائها بالمعلومات القيمة، ويمكن القول أن هناك دراسات تطرقت لهذا الجانب من الموضوع في عهد آخر مثل: (عمارة المسجد الحرام

والمسجد النبوي) للأستاذ الدكتور عبد اللطيف بن عبدالله بن دهيش، الذي أبرز تاريخ التوسعات والخدمات في الحرمين الشريفين حتى عهد الملك فهد بن عبدالعزيز آل سعود.

تهييد الدراسة:

يبين التطور الحضاري الكبير للمسجد النبوي مدى الاهتمام الواسع الذي ناله على مر العصور؛ نظرًا لقدسيته ومكانته وفضائله التي ميّزها الله به، فهذه المدينة النبوية حماها الله من دخول الدجال، والطاعون، وأخرج الحُمى منها، كما أن لها محبة عميقة تمتد في قلوب المسلمين، وهي امتداد لمحبة الحبيب ﷺ لها، حيث حرّمها كما حرّم إبراهيم عليه السلام مكة، ودعا فيها بالبركة، وحثّ على السكن بها والموت فيها، كما أن في زيارة هذا المكان طمأنينة وروحانية وصفاء نفس لا يعرفه إلا من ذاق حلاوته، وقد حظى المسجد النبوي الشريف بعناية الله ورعايته، فقد جتّد الله عزوجل له من عبادته، وسجّر له عبر العصور من خلقه من تتابعوا على تطهيره، وبنائه، وتجديد حرمة، وتوسيع ساحته، وإعداده، وتهيئته لضيوف الرحمن من قاصديه، وزوّاره، والعاكفين فيه، والقائمين الذين يفدون إليه من كل فجّ عميق، ومن نعمة الله وكرمه أن هياً للمسجد النبوي حكومة آل سعود، جعل شرف خدمة المسجد النبوي الشريف من أولوياتها، فتسابق فيها القادة؛ للارتقاء بخدماته وتطويره منذ عهد المؤسس الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود⁽¹⁾ من تبعه من أبنائه ولم يمر ملك من ملوك المملكة العربية السعودية إلا وله يد في توسعة المسجد النبوي وعمارته، وتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، الذين يقفون شاكرين وشاهدين على هذا التاريخ المشرف، ومن أبرز مظاهر العناية بالمسجد النبوي الشريف؛ استحداث وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي في عهد الملك خالد⁽²⁾، إذ مثلت تلك الوكالة الدولة السعودية أحسن تمثيل في خدمة المسجد النبوي وزائريه، وضمت جميع الخدمات المقدّمة للمسجد النبوي وضيوف الرحمن تحت صرح واحد بعد أن كان إدارة المسجدة النبوي وإدارة أوقافه متفرعة بين إدارات مختلفة.

واستمرت هذه الخدمات تزداد وتتطور في عهد الملك عبدالله بن عبد العزيز⁽³⁾ إلى وقتنا الحالي، ومن أبرز الخدمات هي الخدمات التي تقدمها (الإدارات الخدمية بالمسجد النبوي) حيث توقّر هذه الإدارات أفضل وأسمى الخدمات، وتسعى إلى بذل وتقديم كل المساعدات اللازمة والضرورية لضيوف الرحمن؛ لتسهيل عبادتهم ومناسكهم بكل راحة ويسر وطمأنينة، وفي الوقت الذي يعمل فيها القائمون على الأقسام الفنية والإدارية جاهدين وبعيدًا عن أعين الزائرين؛ فإن جهود الإدارات الخدمية على العكس من ذلك واضحة للعيان، ويمكن لزوار المسجد النبوي أن يشاهدوا جهود القائمين وجمال تنظيمهم وعظيم ما يبذلونه من جهود وهم على مرأى واضح وجليل للعيان، ويُقصد (بالإدارات الخدمية) في هذه الدراسة: جميع الإدارات التي تخدم ضيوف الرحمن وتقدّم الخدمات باستقبال مباشر، ومن هذه الإدارات: إدارة السقيا، وإدارة الساحات، وإدارة الأبواب والعربات، وإدارة النظافة والسجاد، وإدارة الأمن والسلامة، وإدارة الحشود البشرية، وإدارة العمليات، والتي سوف نتعرف عليها بالتفصيل بإذن الله خلال المباحث التالية.

المبحث الأول: خدمات السقيا والساحات بالمسجد النبوي

أولاً: خدمات السقيا بالمسجد النبوي

يمتد تاريخ خدمات السقيا في المسجد النبوي الشريف لقرون مضت⁽⁴⁾، وتم تطوير هذه الخدمات في العهد السعودي بتوفير مياه زمزم للزوار والعباد، ومع التطور الكبير في الخدمات زادت سبل الحصول على هذا الماء المبارك، فالنوافير والحفاظات والعربات تنتشر في أنحاء المسجد النبوي لتزوي عطش ملايين من الزوار الذين يأتون من كل حذب وصوب، وأصبح لخدمات السقيا إدارة متخصصة بالمسجد النبوي وهي إدارة السقيا التي تشرف عليها وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، وقد حظيت هذه الإدارة بشرف سقيا أطهر ماء على وجه الأرض - وهو ماء زمزم - وتهدف الإدارة إلى تأمين مياه زمزم وتخزينه ومعالجته وتقديمه للمصلين والزوار بالمسجد النبوي نظيفة وسليمة ومبردة في مواقع بقائهم بكل يسر وسهولة، وتوفيره في أحسن صورة وأكمل وجه، ومتابعة عقد التشغيل الخاص بسقيا زمزم في المسجد النبوي⁽⁵⁾.

وقد عملت إدارة السقيا بوكالة الرئاسة على تأمين ماء زمزم من مكة المكرمة إلى المسجد النبوي على مدار اليوم من خلال (25) ناقلة ماء، حتى كان إجمالي عدد النقلات لعام (1436/435هـ) الموافق (2015/2014م) ثلاثة آلاف وأربعمائة وثمانية وتسعين (3,498) ناقلة، كما توزع ماء زمزم سبيلًا فيما يتوافر منه⁽⁶⁾، ويتم تأمين ماء زمزم من مكة وصولاً إلى المسجد النبوي، ويتم متابعته من إدارة السقيا، ويتم خلالها تعقيم الناقلات قبل ارسالها إلى للتعبئة، ويعمل في المختبر بعد وصول المياه إلى المسجد النبوي بعمل الفحص المخبري على خواص المياه؛ للتأكد من سلامتها⁽⁷⁾، وتُسحب مياه زمزم من الخزان الرئيس إلى الخزانات الفرعية عبر مضخة دفع المياه خلال شبكة ممتدة تحت الحرم، حيث تتلقى المياه من خلالها إلى التعقيم والتبريد عند الحاجة، ويتم توزيع حافظات المياه المعبئة على جميع مواقع المسجد النبوي حسب الحاجة⁽⁸⁾، وبناءً على توجيهات مراقبي إدارة السقيا والعدد المطلوب تأمينه⁽⁹⁾، وتوفير كميات من الكاسات البلاستيكية للشرب⁽¹⁰⁾، وزيادة خزانات الشرب بالساحات لتصبح (39) خزانًا، وتشغيل نوافير مياه الشرب بساحات المسجد النبوي⁽¹¹⁾، وبهذه الخطوة تتمكن إدارة السقيا من تأمين ماء زمزم بشكل يومي، والتأكد من توزيعه في جميع أنحاء المسجد النبوي⁽¹²⁾، أما في حالة الرغبة بتعبئة المياه والاستفادة منها لاحقًا، فقد أتاحت محطة خاصة لماء زمزم تُسمى بـ "سبيل زمزم"، تُتيح تعبئة جالونين كحد أقصى للراغبين في التزود بالماء، وتقع هذه المحطة في الناحية الشمالية الغربية من المسجد النبوي⁽¹³⁾.

إن رحلة مياه زمزم من مكة المكرمة إلى المسجد النبوي يوميًا شاهدة على فضل الله وعظيم نعمته، ومدى الجهود التي تبذلها حكومة المملكة العربية السعودية، التي تتخطى الصعاب لخدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه وأحسن صورة.

ثانيًا: خدمات الساحات بالمسجد النبوي

اهتمت حكومة المملكة العربية السعودية في توسعة المنطقة المحيطة بالمسجد النبوي، فأوجدت ساحات خارجية؛ ليطم الاستفادة منها - خاصة في مواسم الحج وشهر رمضان المبارك - لكثرة الزائرين وازدحامهم في هذه

الأوقات، وقد حرص حكام هذه الدولة المباركة عند إنشاء هذه الساحات بإظهارها في أحسن وأجمل صورة، فتم تغطية أرضها بالرخام اللامع والجرانيت وفق أشكال هندسية جميلة، بأبواب متعددة بديعة، وأقيمت فيها أعمدة للإنارة مئمة الشكل، ترتفع فوق مائة وعشرين عموداً عالياً، وقواعد بلون أحمر خفيف، وتيجانها ومصاييحها تماثل أعمدة المسجد الداخلية؛ لتزيد الساحات تألقاً وبهاءً.

وتبلغ مساحة الساحات مئتين وخمسة وثلاثين ألف متر مربع (235,000م²)، وعرض هذه الساحات مئتان وسبعة أمتار (207م) في الجهة الجنوبية، ومائة وأربعة وخمسون متراً (154م) في الجهة الغربية، ومائة وأربعة وأربعون متراً (144م) في الجهة الشمالية، وسبعة وعشرون متراً (27م) فقط في الجهة الشرقية؛ لعدم وجود مساحة كافية بسبب جدار مقبرة البقيع.

وقد زُودت هذه الساحات بثلاثين مدخلاً، وسلام كهربائية وعادية، جميعها تؤدي إلى مباني الخدمات ومواقف السيارات التي تقع أسفل هذه الساحات، وتستوعب جميع الساحات أربعمائة وخمسين ألف (450,000) مُصلٍ في وقت واحد⁽¹⁴⁾، وقد تم تخصيص إدارة متخصصة لهذه الساحات وموظفين متفانين في جهودهم لخدمة المسجد النبوي وزائريه، حيث يعدّ العمل في إدارة الساحات عملاً تنفيذياً بحثاً، بمعنى أن العاملين في أقسام الإدارة هم الذين يتولون القيام بالمهام الموكلة لكل قسم، وتتلخّص أبرز مهام إدارة الساحات في:

- 1- تنظيم الساحات الخارجية ومتابعتها من جميع الجهات، والممرات الداخلية، وسطح المسجد النبوي.
- 2- المحافظة على انسيابية الممرات للمصلين داخل المسجد النبوي وساحاته وسطحه، وتنظيم حركتهم، والقيام بإنهاء جميع السلبات والمعوقات التي يمكن أن تُعكّر صفو الزائر الكريم⁽¹⁵⁾.
- 3- إيصال كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والتائهين من أبواب الساحات إلى أبواب الحرم - وبالعكس - باستخدام سيارات خاصة لذلك، ومتابعة كفاءة التشغيل التجاري وانتظامه لمواقف السيارات⁽¹⁶⁾.

ويبدأ عمل إدارة الساحات بالمسجد النبوي بتنظيم ومتابعة الساحات الخارجية والممرات الداخلية للمسجد النبوي، بناءً على خرائط الممرات المعتمدة، وتوزيع العاملين على جميع الممرات الداخلية والخارجية من قبل رئيس الوردية، ويعمل مراقبو الموقع قبل بداية كل صلاة بساعة على الأقل على تجهيز الممرات بالركائز والأشرطة التحذيرية، وتوجيه الزائر إلى الأماكن المخصصة للصلاة داخل المسجد النبوي وخارجه؛ للمحافظة على انسيابية الممر حتى الانتهاء من الصلاة، وبعد انتهاء الصلوات يقوم مراقبو الساحات بالتعاون مع عمال الساحات بتهيئة الممرات لخروج المصلين، والتواصل مع رئيس الوردية؛ لإعداد نموذج إثبات حالة عند وجود أي ملاحظات خلال الفترة تستوجب إجراء معيناً، وفي نهاية اليوم يعدّ رئيس الوردية بالتنسيق مع مشرفي ومراقبي المواقع التقرير اليومي والإحصائي لإدارة الساحات بنهاية كل وردية، ويتولى موظفوا الشؤون الإدارية داخل الإدارة تجميع التقارير للأربع لفترات في تقرير واحد ممتع، وتوجيهه إلى مدير الإدارة، ومن ثم يُرسل إلى إدارة التطوير الإداري عن طريق البوابة الإلكترونية⁽¹⁷⁾، كما يعمل مدير الإدارة أو من ينوب عنه على تخصيص عدد من الموظفين لخدمة "إرشاد"⁽¹⁸⁾، يُوزعون على أربع ورديات في موسمي رمضان والحج، ويوزع رئيس الوردية عربات الجولف في المواقع الحيوية بعموم

الساحات على حسب الكثافة؛ لسهولة الوصول لمن يرغب في الاستفادة من هذه الخدمة، وتوزيع العاملين على المواقع المخصصة للخدمة، ويستقبل المراقب طلبات الإيصال من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، وتدوين بيانات المستفيد بتقرير، وتسليمها في كل نهاية دوام لقسم التقارير والإحصاء بالإدارة، وبعد استلام تقارير خدمة إرشاد، يبدأ قسم الإحصاء عمل تقارير يومية على البوابة الإلكترونية متضمنة عدد المستفيدين من الخدمة وجنسياتهم ومتوسط أعمارهم⁽¹⁹⁾، وفي حالة طلب أحد الزائرين للاسترشاد المكاني يرجع مراقبو الساحات إلى خرائط دليل الإرشاد وإرشاد الزائر، وفي حالة صعوبة التواصل مع الزائر يُسَلَّم إلى مواقع وزارة الحج الموجودة داخل ساحات المسجد النبوي، حيث يعمل مراقبو الساحات على التنسيق مع المكاتب التابعة لوزارة الحج في ساحات المسجد النبوي لعملية توجيه الزوّار والتائمين وخدمتهم⁽²⁰⁾، كما تتولى إدارة الساحات تنظيم مواعيد الإفطار للصائمين طوال شهر رمضان المبارك في ساحات المنطقة الشمالية والمنطقة الغربية بالمسجد النبوي، ورفع تلك الموائد فور إقامة صلاة المغرب، وتنظيف المنطقة من بقايا الأطعمة وغيرها، كما تتم متابعة التشغيل التجاري لمواقف المسجد النبوي⁽²¹⁾.

المبحث الثاني خدمات الأبواب والعربات وخدمات النظافة بالمسجد النبوي

أولاً: خدمات الأبواب والعربات بالمسجد النبوي

تعدّ أبواب المسجد النبوي من المعالم التاريخية الشاهدة على التطور الحضاري والإسلامي منذ عهد النبوة إلى وقتنا الحاضر، فقد كان عدد أبواب المسجد النبوي في عهد الرسول ﷺ ثلاثة أبواب فقط، وهي: باب الرحمة: ويقع في الناحية الغربية، وباب جبريل: ويقع في الناحية الشرقية، والباب الجنوبي: الذي كان يقع في مؤخرة المسجد من الناحية الجنوبية قبل تحويل القبلة من بيت المقدس إلى المسجد الحرام في السنة الثانية من الهجرة، فسّد النبي ﷺ هذا الباب وفتح مقابله باباً بمحاذاته من ناحية الشمال.

وفي عهد عمر ابن الخطاب ﷺ أُضيفت في توسعته ثلاثة أبواب أخرى، منها: باب السلام وباب الرحمة، ثم ارتفع عدد الأبواب في التوسعة التي حدثت في عهد الخليفة المهدي العباسي إلى أربعة وعشرين باباً: ثمانية في الجهة الشرقية، ومثلها في الجهة الغربية، وأربعة في الجهة الشمالية، ومثلها في الجهة الجنوبية، ثم سُدّت معظم هذه الأبواب في العصر المملوكي، وتمت المحافظة فقط على الأبواب الرئيسة الأربعة، وهي: باب جبريل، والنساء، والسلام، والرحمة⁽²²⁾.

وقد حافظت التوسّعات السعودية على الأبواب السابقة، وأضافت إليها أبواباً جديدة، وتوالى زيادة عدد أبواب المسجد النبوي خلال توسعته العديدة، مع الاحتفاظ بمسميات الأبواب الرئيسة؛ حتى أصبح عدد الأبواب (100) باب، ويبلغ ارتفاع هذه الباب الواحد منها أكثر من ستة أمتار، وعرض الواحد منها ثلاثة أمتار، وسمكه أكثر من (13) سم، ويبلغ وزن الباب الواحد (1250) كلغم، ويمكن فتح الباب وإغلاقه بيد واحدة؛ لما تمثّله البكرة الخاصة بالباب من مرونة في عملية الفتح والإغلاق، ويستهلك الباب الواحد أكثر من (1500) قطعة مذهبية منقوشة جُمعت في قالب دائري تحتوي على جملة "محمد رسول الله"، وقد تمت عملية تثبيت الأبواب

باستخدام طريقة التعشيق القديمة وفق أساليب عريقة لم تُستعمل فيها المسامير أو الغراء، ووضع في أعلى الأبواب لوحة حجرية كُتِبَ فيها قوله تعالى: ﴿ادْخُلُوهَا بِسَلَامٍ ءَامِنِينَ﴾⁽²³⁾.

وقد حرصت إدارة الأبواب والعربات بالمسجد النبوي على بذل كافة الجهود للعناية والاهتمام بكل ما يتعلّق بمهذه الأبواب من دخول وخروج، وفتح وإغلاق، ومراقبة ووقوف وحراسة، ووضع الخطط والبرامج الدورية التي تخرص من خلالها على خدمة ضيوف الرحمن وفق أعلى المعايير المتبعة لمثل هذه البرامج⁽²⁴⁾، فكان الهدف العام لهذه الإدارة هو الإشراف على تنظيم حركة استقبال المصلين وتوديعهم بالمسجد النبوي، والعمل على منع دخول المنوعات وخروج مقتنيات المسجد النبوي، وتقديم الخدمات المساعدة للمصلين والزوّار من عربات لذوي الاحتياجات الخاصة والخدمات الإسعافية، ومتابعة المفقودات والتائهين حتى إيصالهم إلى ذويهم⁽²⁵⁾.

وتنفّذ إدارة الأبواب والعربات أعمالها بثلاث خطوات، أولها فتح الأبواب وإغلاقها وحراستها، وتنظيم الدخول والخروج، حيث يبدأ العمل بإعداد خطة توزيع المراقبين على الأبواب في اليوم السابق باستخدام نموذج بيان سجل الحضور والانصراف، ويعمل مراقب الأبواب عند الحضور على التوقيع في سجل الحضور؛ لمعرفة الباب المؤجّع عليه، ويوجّه مشرف الموقع المراقب لفتح الباب عند الحاجة، وذلك حسب الزحام والكثافة على الأبواب، ويتأكد المراقب من عدم وجود عائق لفتح الباب وقفله، ويعطي المراقب المشرف الإشارة بأن الباب جاهز لدخول المصلين، ويُرسل المشرف إشارة عن طريق اللاسلكي إلى رئيس الوردية بمجازية الباب لدخول المصلين، ويعمل رئيس الوردية على الإشارة لموظف المكتب لتسجيل وقت فتح الأبواب ورقمها، وكتابة ذلك في التقرير اليومي على البوابة الإلكترونية، ويلاحظ المراقب المكلف بحراسة الباب في البداية الزوّار وتفتيشهم عند الحاجة، وعدم السماح بدخول أي ممنوعات، وعند انتهاء الزحام بعد الصلاة يُرسل مشرف الموقع إشارة إلى مراقبي الأبواب بإغلاق الأبواب تدريجيّاً حسب الكثافة، والتأكد بعدم وجود مصلين، وعدم وجود عائق يعوق إغلاق الباب، ويوجّه مشرف المنطقة إشارة إلى رئيس الوردية بإغلاق الباب، ويقوم رئيس الوردية بإعطاء موظف المكتب الإشارة بتسجيل رقم ووقت إغلاق الباب، ورفع تقرير يومي يتضمّن الأبواب التي فُتحت، وساعة الفتح، وساعة الإغلاق لجميع الأبواب وعددها، والملاحظات إذا وُجدت⁽²⁶⁾.

ويبلغ إجمالي عدد المراقبين بإدارة الأبواب بالأيام العادية (300) مراقب، وفي مواسم رمضان والحج يُستعان بعدد من المراقبين الموسمين، ويتضاعف العدد إلى (500)، وكل الأبواب تفتتح جميعها خاصة في صلاة الجمعة ورمضان والحج، وفي الأيام العادية يُحَقَّف عدد الأبواب المفتوحة؛ حفاظاً على نظافة المسجد النبوي وبرودته⁽²⁷⁾، وبذلك يُتحقق من استمرارية فتح الأبواب حسب شدة الزحام، وتحسين فاعلية فتح الأبواب وإغلاقها، وتوفير العدد الكافي لفتح الأبواب من المراقبين والمشرفين، وعدم السماح بدخول أي ممنوعات، وتقديم الخدمات الإسعافية⁽²⁸⁾، والمحافظة على أمن جميع الزوّار والمصلين داخل المسجد النبوي وسلامتهم.

كما تعمل إدارة الأبواب والعربات على تنظيم إعاة الكراسي المتحركة للزوّار، ففي حالة احتياج أي زائر إلى كرسي متحرك، يعمل الزائر على الحضور إلى مكتب صرف العربات لطلب عربة، ويطلب الموظف إثبات الهوية الشخصية للمستفيد، سواء كان جواز السفر، أو بطاقة أحوال، أو أي إثبات شخصي، وتسجيل بيانات الزائر في

نموذج لتسجيل إعارة العربات، وحفظ الوثيقة في درج مخصص برقم متسلسل، ويُسلّم الموظف الزائر بطاقة صرف العربية، ويطلب من الزائر الاحتفاظ بهذه البطاقة حتى إرجاع العربية، وعند إرجاع الزائر العربية يستلم الموظف بطاقة صرفة العربية، ويسلّمه وثيقته التي حفظها، ثم يسجّل الموظف البيانات في نموذج تسجيل إعارة العربات بأنه تم الاستلام⁽²⁹⁾، وهكذا يُحقّق من استمرارية إعارة العربات لجميع الزائرين وبدون مقابل، وتحسين فاعلية إعارة العربات في جميع مواقع المسجد النبوي، واستفادة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من بقاء العربية معه طوال فترة إقامتهم في المدينة المنورة⁽³⁰⁾.

ومن الأعمال التي تقوم بها إدارة الأبواب والعربات أيضاً تنظيم تصاريح المعتكفين وتسجيلها وإصدارها في رمضان حيث يتم فتح باب التسجيل للراغبين في الاعتكاف⁽³¹⁾ من بداية شهر رمضان تقريباً، ويقوم الراغب في الاعتكاف بالتسجيل على موقع وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي قبل الحضور، ويبدأ السماح بدخول المعتكفين من تاريخ 20 رمضان من كل عام هجري، إلى بعد صلاة العشاء من ليلة عيد الفطر، واستقبالهم عن طريق ثلاثة مواقع: موقع الجهة الغربية من باب العقيق (رقم 11)، الجهة الشمالية من باب عمر بن الخطاب (رقم 18)، الجهة الشرقية من باب أبي ذر (رقم 32)، ويوزّع مدير أو وكيل إدارة الأبواب والعربات موظفي التسجيل على الأبواب الخاصة بدخول المعتكفين مع أجهزة حاسوب؛ للبدء في تسجيل بيانات المعتكفين من تاريخ (20) رمضان من كل عام هجري، ويعطي المعتكف الموظف تسجيل الهوية التي سُجّل بها على الموقع الإلكتروني، ويتولى موظف التسجيل التأكد من البيانات وتسجيل دخوله، وتسجيل رقم المعتكف في بطاقة الاعتكاف، وتسليمها إلى المعتكف، ويعمل مراقبو الأبواب على السماح بدخول المعتكف، ويُشترط أن يكون ما يحمله من اللوازم كما هو مذكور في البوابة الإلكترونية وبطاقة اعتكاف المسجد النبوي؛ وبذلك يتم تحسين فاعلية واستمرارية تسجيل المعتكفين، وتوفير المكان المناسب لهم⁽³²⁾.

ثانياً: خدمات النظافة والسجاد بالمسجد النبوي

دعا ديننا الإسلامي الحنيف إلى نظافة المساجد، قال تعالى: ﴿فِي بُيُوتِ أَدْنَى اللَّهِ أَنْ تُرْفَعُ وَيُذَكَّرَ فِيهَا اسْمُهُ يُسَبِّحُ لَهُ فِيهَا بِالْأَعْدُوِّ وَالْأَصَالِ﴾⁽³³⁾، ورفعها: أي صيانتها عما لا يليق بها، وتقديرها كما قدرها الله وعظّمها، وقد عهدنا من النبي ﷺ ومن جاء بعده من الصحابة والتابعين الأمر بنظافة المساجد وتطبيخها؛ وذلك لأن المساجد بيوت الله، وأطهر البقاع إليه وأحبها؛ لذا كان الاعتناء بأحب البقاع إلى الله من الحسنات التي يُوجر عليها المسلم في حياته، وقد خصّصت وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي إدارة خاصة للمتابعة والاهتمام بنظافة المسجد النبوي الشريف وساحاته، الهدف العام منها وضع برنامج شامل يهتم بالاهتمام بسجاد المسجد النبوي وصيانتته وتنظيفه، وذلك بالعديد من أحدث الأجهزة والمعدّات الحديثة، وتهئية وإعداد السجاد لرواد مسجد الرسول ﷺ وطيه في أوقات معينة، وتجميعه في أماكن خاصة والمحافظة عليه⁽³⁴⁾.

تبدأ أنشطة نظافة المسجد النبوي من خلال مقال خارجي، وبإشراف مباشر من موظفي إدارة النظافة والسجاد، والهدف من هذه الخطوة الإشراف على تهئية المسجد النبوي ومرافقه من نظافة عامة، وإعداد البرامج اللازمة لجميع متطلبات النظافة، من غسيل ومسح، وتلميع الأعمدة والنحاسيات، ورش المعطرات والمبيدات في

الحرم النبوي ومرافقه، والتحقّق من نتائج المقاول القائم بأعمال النظافة في المسجد النبوي، والتأكد من مطابقتها للترتيبات المخطّط لها، ويعمل المقاول قبل بداية العام الجديد على حصر جميع مرافق الوكالة المدرجة بالعقد حسب الاتفاق، ومن ثمّ إعداد خطط النظافة العامة لجميع المرافق على حسب المواصفات والأوقات، وإعداد العمالة وتقسيماها المحدّدة من قِبل قيادة وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، وتشمل خطط النظافة العامة على برامج ومواعيد للنظافة، ويتم تطبيق البرامج المختلفة للنظافة العامة على جميع القطاعات الآتية: تلميع النحاسيات، نظافة الأجزاء المعمارية، نظافة المسجد النبوي من الداخل، نظافة ساحات المسجد النبوي، نظافة سطح المسجد النبوي، نظافة السجاد بالمسجد النبوي وساحاته وسطحه، نظافة مبنى الوكالة، نظافة مرافق المسجد النبوي ودورات المياه، نظافة مستودعات المسجد النبوي، نظافة مواقف السيارات، النظافة العامة لمباني وقف المسجد النبوي في الجهة الجنوبية (5،6)، والخدمات المرافقة لها⁽³⁵⁾، وبعد إعداد المقاول خطة النظافة الشهرية، تُرسل إلى مدير إدارة النظافة والسجاد، ويتولى مدير إدارة النظافة والسجاد بعد استلام الخطة الشهرية من المقاول مراجعة الخطة، والتأكد من أن الخطة المستلمة تغطي جميع القطاعات والشروط حسب المبرم بين الوكالة والمقاول، ومن ثمّ يتم اعتمادها، وتوزيع المشرفين والمراقبين على جميع المواقع والقطاعات بجميع الورديات على مدار (24) ساعة؛ للمتابعة والتأكد من تنفيذ المهام المذكورة بالخطة الشهرية والمعتمدة من قِبل مدير الإدارة، وفي حال وجود أي ملاحظات على أداء المقاول، يقوم مراقبو النظافة بالتنسيق مع رئيس الوردية بتدوين الملاحظات وإرسالها إلى المقاول باستخدام برنامج البلاغات الإلكترونية ومتابعتها لليوم الآتي؛ حتى تُغلق الملاحظات بشكل نهائي.

أما في حال وجود حالات طارئة، مثل: برامج العيد - سُفر الإفطار - متابعة أمتعة المعتكفين - الأمطار - الغبار وغير ذلك؛ فيكتف المراقبون وبإشراف مباشر من مدير إدارة النظافة والسجاد، كما يتم إعداد خطة خاصة لشهر رمضان المبارك من قِبل المقاول، واعتمادها من مدير إدارة النظافة والسجاد، ومن ثمّ توزيع رؤساء الورديات والمشرفين والمراقبين على مواقعهم؛ لتنفيذ المهام المذكورة بهذه الخطة الشهرية، ويعمل المراقبون على متابعة توزيع العمالة والشبكات والحاويات على جميع المواقع، ومتابعة رفع مخلفات سُفر الإفطار يوميًا، وقد بلغت كمية التُفائيات التي أُستخرجت من المسجد النبوي خلال شهر رمضان لعام (1434-1435هـ) مليون وأربعمائة وستة آلاف وأربعمائة وستة وستين (1,406,466) طنًا، أما في عام (1435-1436هـ) فبلغت كمية التُفائيات التي أُستخرجت خلال شهر رمضان مليون ومئتين وتسعة وتسعين ألفًا ومائة وثلاثة عشر (1,299,113) طنًا⁽³⁶⁾.

ويُخصّص مدير إدارة النظافة والسجاد موظفًا للتنسيق مع جميع رؤساء الورديات؛ لجمع الملاحظات، واستخراج المستخلص الشهري لاعتماده ورفعها إلى اللجنة المختصة بمتابعة نظافة الخدمات وسيرها؛ وبذلك يُتحقّق من استمرارية سير برامج النظافة لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، وتهيئة المسجد النبوي وتنظيفه لاستقبال الزوّار على مدار (24) ساعة، كما تعمل إدارة النظافة والسجاد على متابعة توفير معدّات النظافة وموادها ومتابعة تواجد العمالة اللازمة لتنفيذ خطط النظافة، بالإضافة إلى الإشراف على توفير بيئة مناسبة لحفظ السجاد والمعدّات⁽³⁷⁾ في المستودعات، والمعاد منها داخل المستودع الرئيس للسجاد إلى حين الحاجة إليه، ومتابعة صلاحية بيئة التخزين وحركة الصرف والإضافة إلى السجاد والمعدّات وفي حالة وجود أي ملاحظات خاصة بمستودعات

السجاد ينسّق المراقب مع رئيس الوردية ورئيس قسم السجاد بعمل بلاغ للمقاول على برنامج البلاغات الإلكترونية؛ لسهولة متابعتها باليوم الآتي حتى تُغلق الملاحظات المكتشفة⁽³⁸⁾، وبذلك يتم الحفاظ على الجديد من السجاد والمدّات، والحرص على سلامته، ومتابعة توفير العدد الكافي من السجاد والمدّات بالمستودعات؛ لاستخدامه متى ما دعت الضرورة، ومتابعة المعادة من السجاد والمدّات إلى المستودعات، وحصره وتمييزه عن الجديد.

كما عملت الإدارة على مراقبة الترتيبات اللازمة لجميع متطلّبات الفرش، من كس وترتيب ورش المعطرات بالحرم ومرافقه، وتسجيل المراقبين بالإدارة جميع مهام المتابعة الآتية: تسليم معطر السجاد للمواقع، تسليم السجاد واستلامه من المغسلة والحرم النبوي وإيهما، ومتابعة أعمال المغسلة ومعدّاتها، وصيانة السجاد وحبكه، وأعداد السجاد في المستودعات، وعدد السجاد في الحرم والساحات والسطح، ومتابعة سجاد أقسام النساء، والبيانات الإحصائية لغسيل السجاد⁽³⁹⁾، والبيانات الإحصائية لحبك السجاد، واستلام سجاد المكاتب وتسليمه، وتسليم مفاتيح مستودعات السجاد، وتكون المتابعة على مدار أربع وعشرين ساعة، مقسّمة على أربع ورديات في اليوم، على حسب جدول الدوام المذكور فيها مهام كل موظف، كما تتم مراقبة فنيّ صيانة السجاد وورشه صيانة السجاد في الحبك⁽⁴⁰⁾ بشكل يومي، وفي حالة وجود أي ملاحظات خاصة بالسجاد، يعدّ المراقب بالتنسيق مع رئيس الوردية ورئيس قسم السجاد بلاغاً للمقاول على برنامج البلاغات الإلكترونية؛ لسهولة متابعتها في اليوم الآتي؛ حتى تُغلق الملاحظات المكتشفة، متابعة عملية رفع الأوساخ من سجاد المسجد النبوي، وسرعة تأمين وفرش البديل، ومتابعة طرق غسيل السجاد والمدّات، والإشراف على نظافة السجاد والمدّات على الوجه المطلوب⁽⁴¹⁾، وفي حال توقّعات أمطار أو غيوم يُوجّه المقاول لعمل الآتي: رفع السجاد من الحصوة الأولى قبل دخول النساء للزيارة، ويُعاد السجاد والمدّات بعد الزيارة في حال عدم وجود أمطار، ورفع السجاد والمدّات من الحصوتين⁽⁴²⁾ كاملاً في حال نزول المطر، وعدم إنزال المدّات بالسطح في القباب والممرات ليوم الخميس؛ استعداداً للجمعة في حال وجود غيوم وتوقّعات أمطار، ويتم إنزاله في يوم الجمعة حسب حالة الجو، ورفع السجاد والمدّات من ساحات النساء، ورفع المدّات من ساحات الرجال في حال وجود أمطار، وفي المناطق المظللة بالمظلات والمناطق المكشوفة تُرفع في حال وجود غيوم وتوقّعات بالأمطار، وتغطية السجاد والمدّات في الساحات بإحكام وترطيبه بالحبال، مع مراعاة عدم وجود تمزّقات في الأشرطة؛ حفاظاً عليه من البلل، وتغطية السجاد والمدّات المنشورة بالمغسلة بالأشرطة، وعدم تعرّضها للمطر أو رفعه عن المناشر إن أمكن ذلك، ورفع سجاد مداخل أبواب الحرم القديم، وإغلاق القباب الداخلية بالتنسيق مع إدارة الصيانة والنوافذ ومع إدارة النظافة، ورفع المدّات أو لفها بعيداً عن الأمطار بغرفة الأئمة، جوار باب البقيع من الخارج، ومتابعة نقاط السجاد في الربط الغربي والربط الشمالي في السطح⁽⁴³⁾.

إن أعمال إدارة النظافة والسجاد بالمسجد النبوي جليّة وواضحة للعيان لأي زائر لمسجد رسول الله ﷺ ورغم كثافة الزوّار وأعدادهم الهائلة لمسجد رسول الله ﷺ فمن النادر أن يرى الزائر قطعة نفايات ملقاة على الأرض، أو حتى بقعة غير مأهولة بالنظافة؛ حتى في أدق التفاصيل، رغم المساحة الواسعة للمسجد النبوي؛ ويأتي ذلك نتيجة التخطيط الفعّال والإدارة الجيدة، حيث تُكثّف إدارة النظافة والسجاد أنشطتها للعمل على تحيئة المسجد النبوي

ومرافقه وساحاته وسطحه؛ لاستقبال الزوّار والمصلين، خاصة خلال مواسم العمرة والحج وشهر رمضان المبارك، وتعمل إدارة النظافة والسجاد على الإشراف والمتابعة لأعمال المقاول فيما يخصّ برامج النظافة والسجاد داخل المسجد وساحاته والمرافق المحيطة به من دورات المياه على مدار الأربع والعشرين ساعة، ويتقوم بهذه البرامج عمالة مُدرّبة على هذه الأعمال يبلغ عددهم ألف وثلاثمائة وعشرين (10320) عاملاً، بالإضافة إلى (200) عاملة، وتُغسل الأرضيات داخل المسجد النبوي وممراته وسطحه وساحاته ثلاث مرات يومياً بمكانن غسيل جديدة وحديثة مزوّدة بمواد النظافة اللازمة والمعطر، وعددها (30) ماكينة، وزيادة معدل الغسيل كلما دعت الحاجة إلى ذلك عند نزول الأمطار أو الغبار، ويتم كس الروضة الشريفة وتعطيرها بمعطر خاص بعد انتهاء زيارة النساء، حفاظاً على نظافة المسجد وسجاده من مخلفات الأحذية والروائح التي قد تنبعث منها، وقد وُضعت أكياس خاصة بحفظ الأحذية أمام مداخل الحرم النبوي والتوسّعات، إضافةً إلى ما هو موجود من دواليب ألنيوم برفوف وعددها ألفان وثمانمائة (20800) دولار، وُزعت داخل المسجد النبوي، كما تُتابع نظافة دورات المياه التي بلغ عددها (18) دورة مياه، منها خمس دورات مياه خاصة بالنساء، تتكوّن كل دورة مياه من ثلاثة أدوار، ويبلغ مجموع حماماتها ألفين وخمسمائة وأربعة عشر (20514) حماماً جميعها مفتوحة، وتوجد دورة خاصة ومجهّزة لذوي الاحتياجات الخاصة تُغسل ثلاث مرات يومياً بالماء ومواد النظافة وبعد كل صلاة، هذا بالإضافة إلى المواضع الجديدة المجاورة للمرافق في عموم الساحات، حيث بلغ عدد ما جُهِز (23) موضعاً، ما عدا التي تكوّن تحت الإنشاء، كما وُزعت حوامل مصنّعة من ستانلس ستيل - وهو فولاذ مقاوم للصدأ - لوضع كراسي كبار السن، بلغ عددها (32) حاملاً داخل التوسّعات، كما يُفرش المسجد النبوي بسجاد فاخر ذي أربعة صفوف محدّد عليه علامة استقامة الصفوف؛ لاستيعاب أكبر عدد ممكن من الزوّار والمصلين، وقد بلغ عدد السجاد والمّدات المفروشة داخل المسجد وسطحه والتوسّعات والساحات ستة عشر ألف (16000) سجادة، وتتم نظافة السجاد بكنسه ثلاث مرات يومياً، وغسيل ما يقع عليه من نجاسة وغيره بطريقة شرعية وسليمة، ومن ثمّ غسله بواسطة المكانن التي أُننت لهذا الغرض، ويُغسل باقي السجاد حسب برنامج زمني معيّن متفق عليه⁽⁴⁴⁾.

المبحث الثالث: خدمات الأمن والسلامة وإدارة الحشود والعمليات بالمسجد النبوي

أولاً: خدمات الأمن والسلامة بالمسجد النبوي

يعدّ الأمن والسلامة من الأمور المهمة في نظام أي مؤسسة باختلاف أنواعها؛ للدفاع عن النفس، أو الحماية، أو الحفاظ على الممتلكات من التعرّض للضرر، وابتكار وسائل للحفاظ على الأمن والسلامة أمر فطري خلقه الله تعالى؛ لتأمين البقاء على قيد الحياة، والمقصود بمفهوم الأمن في المسجد النبوي هو تأمين المنشأة وفق سواعد رجال لديهم الكفاءة والتدريب العالي، والإدراك الذهني، والإحساس بالمسؤولية، أما مفهوم السلامة بها فتعني: مجموعة من التدابير والإجراءات الوقائية اللازمة لحماية الأرواح والممتلكات العامة والخاصة قبل وقوع الكارثة وقد خصص في المسجد إدارة متخصصة في الأمن والسلامة الهدف العام منها هو: المحافظة على نواحي الأمن والسلامة في الوكالة والمسجد النبوي ومرافقه ومواقف السيارات، من كل ما يخلّ بها، أو يؤدي إلى استعمالها في غير ما

خُصِّصَتْ له، والعناية بإجراءات السلامة الوقائية للعاملين والزوّار والمصلين، والتوعية بها والتدريب عليها، والإسهام في مساعدة جهات الاختصاص على التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات⁽⁴⁵⁾، وثُقِّدَ أعمال إدارة الأمن والسلامة بالمسجد النبوي في خطوتين:

الخطوة الأولى: الأمن والحراسات للمسجد النبوي الشريف ومبنى الوكالة

الحراسة: هي مراقبة الحركة داخل المنشأة والفناء المحيط بها، وتنظيم حركة الدخول والخروج من المنشأة وإليها، والاطلاع على هوية أي شخص من خارج المنشأة، وتتم الحراسة في وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي يوميًا، حيث يعمل رئيس الوردية على توزيع مراقبي الأمن والحراسات بداية كل وردية في سجل الحضور والانصراف، وتوجيه كل مراقب إلى الموقع بمتابعة من مدير الإدارة، فيتوجّه المراقب لأخذ جولة على مواقع العمل، وإبلاغ رئيس الوردية بجميع الملاحظات في الموقع، ويجمع رئيس الوردية الملاحظات من المراقبين، وإعداد التقرير اليومي لأعمال الأمن والحراسات، وإرساله إلى السكرتير الإداري لإدارة الأمن والسلامة، وفي حالة وجود ملاحظة طارئة يقدّم المراقب نموذج إثبات حالة ودعمه بالصور إذا لزم الأمر، وإرساله إلى رئيس الوردية، ثم توجيهها لمدير إدارة الأمن والسلامة، ويتولى مدير إدارة الأمن والسلامة إعادة التوجيه إلى مدير الإدارة المسؤولة عن الملاحظة؛ لمعرفة ملاحظات الواقعة، كما يتابع كل رئيس وردية الملاحظات المكتشفة في الوردية الخاصة به، وفي حال إذا مضى على الملاحظة أسبوع ولم تنتهِ؛ فيُبلِّغ مدير إدارة الأمن والسلامة ليُعدّ خطاب بالواقعة لفضيلة النائب أو فضيلة الوكيل، وفي بعض الحالات لا تستدعي عمل إثبات حالة؛ ولكن يُنشأ بلاغ إلى الإدارة المعنية عن طريق البوابة الإلكترونية (نظام إنشاء بلاغات)، وتتم متابعة البلاغات يوميًا من قِبَل وكيل الإدارة والسكرتير الإداري لإدارة الأمن والسلامة؛ حتى انتهاء الملاحظة وإغلاق البلاغ، وفي حال إذا لم تنتهِ الملاحظة؛ يُعدّ خطاب لفضيلة النائب أو الوكيل، وفي نهاية كل يوم يعمل موظف الشؤون الإدارية بإدارة الأمن والسلامة على تجميع تقارير الورديات، وإعداد التقرير الإحصائي اليومي عن طريق البوابة الإلكترونية للوكالة، وفي حالة الحصول على أي مفقودات من قِبَل مراقبي الأمن والحراسات، فيُتبع إجراء المفقودات بوكالة المسجد النبوي، كما يقوم مدير إدارة الأمن والسلامة بتنفيذ تدقيق الأمور غير المخطّط لها لما تقتضيه مصلحة العمل وفقًا لما يلي: تعليمات من الإدارة العليا، في حالة حدوث قصور في نظام إدارة الجودة المطبّق داخل الوكالة، في حالة الشكاوي، في حالة حدوث أضرار⁽⁴⁶⁾، وبهذه الخطوة تتمكّن إدارة الأمن والسلامة من التأكد من تطبيق جميع العاملين والزائرين داخل المسجد النبوي، وساحاته، ومرافقه ومبنى الوكالة شروط الأمن وقواعده، ومراقبة وتشغيل أجهزة الأمن والتحكّم والمراقبة، والإشراف، ومتابعة الخروج والدخول للمسجد النبوي وساحاته، ومرافقه، ومبنى الوكالة، والمواقف⁽⁴⁷⁾.

الخطوة الثانية: متابعة أعمال السلامة للمسجد النبوي الشريف ومبنى الوكالة

تعدّ السلامة أحد الأنشطة التي تقوم بها إدارة الأمن والسلامة، وتتولى الإدارة متابعة النواحي الأمنية ومتطلبات السلامة في المسجد النبوي ومرافقه، والتأكد من توافر كافة الاشتراطات الأمنية، بالتعاون مع فريق شركاء العمل؛ للتحقق من تطابق الأنشطة المختلفة ونتائجها مع الترتيبات المخطّطة، والتحقق من تنفيذها بفاعلية، ومدى ملاءمتها للوصول إلى الأهداف المطلوبة، ويتم بهذه الخطوة الأعمال نفسها المتواجدة في الخطوة الأولى،

بالإضافة إلى قيامها بإدارة المخاطر التي تعني: التخطيط لإدارة المخاطر، بتقييم المخاطر، ونتائج المخاطر، وما المخاطر المتوقعة، سواء في العمل أو العامل، وتقوم على أساس تنفيذ عملية منسقة ومخطط لها بخطوات، يتم من خلالها معرفة المخاطر وإمكانية حدوثها⁽⁴⁸⁾، وبهذه الخطوة تتمكن إدارة الأمن والسلامة من سرعة اكتشاف مصادر الخطر في بدايته، والإبلاغ عنه ومعالجة الوضع بالطرق المناسبة، والتأكد من تطبيق جميع العاملين والزائرين داخل المسجد النبوي وساحاته ومراقبه ومبنى الوكالة والمواقف شروط السلامة وقواعدها.

ثانياً: خدمات إدارة الحشود بالمسجد النبوي

تُعرف إدارة الحشود بأنها: عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها، من خلال ممارسة وظائف إدارية أساسية، وهي: التخطيط، والتنظيم، والإشراف، والتوجيه، والرقابة، والتقييم، ويمكن تعريف الحشود البشرية بأنها: شكل من أشكال التجمعات الإنسانية، تتواجد في بقعة جغرافية معينة بالقرب من بعضهم بعض، تتفاعل مع نفسها ومع بيئتها، وقد يكون لها قادة وأهداف ووراءها من يحركها، وقد تكون بلا أهداف محددة أو قادة⁽⁴⁹⁾.

وتعد إدارة الحشود من أذق علوم الإدارة وأصعبها؛ لتعلق نجاحها بالتخطيط السليم والتعاون الجماعي المبذول في بيئة تنظيمية معينة، وفن التعامل مع ثقافات مختلفة، ولغات عديدة، وسلوكيات مختلفة، ومتعددة، وفي المملكة العربية السعودية نموذج عظيم في إدارة الحشود يتكرر سنوياً في مواسم الحج والعمرة، يتم النجاح بها بجهد متفان، والخروج بخبرة كبيرة في هذه الإدارة؛ حتى أصبحت المملكة ممن يؤسس لمبادئ وقيم ونظريات في إدارة الحشود البشرية⁽⁵⁰⁾.

وفي المسجد النبوي إدارة متخصصة للحشود، تقوم بجهد مبذول في إعداد العديد من الدراسات التي تخص الحشود داخل المسجد النبوي؛ وذلك للخروج بتوصيات ومقترحات من شأنها تطوير التعامل مع الحشود؛ للحفاظ على سهولة الحركة، وتسهيل الوصول، وتفادي التزاحم والتدافع والإصابات بين الزوار، كما تقوم إدارة الحشود بعمل الجولات الميدانية اليومية لإدارة الحشود في الحرم النبوي والتوسعات والمرافق، ويتم تكثيف الجولات أوقات الزحام وأوقات الذروة، والتركيز على المواقع ذات الكثافة البشرية العالية، وأخذ الملاحظات الخاصة بتسيير حركة الحشود؛ ومن ثم يُعد تقرير يومي عن سير العمل، وعن الملاحظات خلال الجولة، ويُسلم في النهاية إلى قسم الدراسات؛ لإبداء الرأي عنها، أو لإيجاد فرص تحسين لها، ويتولى قسم الدراسات الوقوف على الملاحظات المحالة إليه؛ لإعداد دراسة عليها، والخروج بتوصيات للعمل بها في إدارة الحشود داخل المسجد النبوي، كما تتم متابعة تأثير الدراسات السابقة ميدانياً، وذكرها في التقرير اليومي⁽⁵¹⁾.

مهام إدارة الحشود:

بالإضافة إلى المهام الإدارية المشتركة بين جميع الإدارات في وكالة الرئاسة، يمكن تلخيص مهام إدارة الحشود بـ:

1- إيجاد قاعدة بيانات ونظام إلكتروني يتصور ما سيكون عليه الاحتياج المستقبلي.

2- تحليل الواقع والمعوقات، وإيجاد حلول لها.

- 3- التأكد من تكامل الخطط وتنسيقها مع الإدارات داخل الحرم وخارجه.
- 4- دعم التنفيذ، ومتابعة الأداء، وإزالة العقبات.
- 5- تجميع معلومات الأداء فيما يتعلّق بكفاءة العمل في خدمة الحشود.
- 6- تحديد خطوات العمل وفهمها وتمذجتها في كل الجهات التي تتعامل مع حشود الحرم النبوي من داخله أو خارجه.
- 7- إنشاء وريادة تنفيذ آليات إدارية ومعلوماتية؛ لتنسيق الأداء، وتحقيق الترابط بين نظم حشود المسجد النبوي⁽⁵²⁾.

ثالثاً: خدمات إدارة العمليات بالمسجد النبوي

أنشئت إدارة العمليات بالمسجد النبوي بناءً على القرار الإداري رقم (300/313)، وتاريخ (1435/6/24هـ) الموافق (2014/4/24م)، وكان الهدف العام من انشائها متابعة تنفيذ برامج العمل اليومية والدورية، وتنظيم استقبال البلاغات وتبليغها للجهات والإدارات المعنية، مع التنسيق بينها، وتقديم المساعدة والإرشادات للزوّار والمصلين بالمسجد النبوي، واستقبال الآراء والمقترحات وتوجيهها حسب الاختصاص، وقد اهتمت الإدارة بتخطيط الخدمات وتنظيمها ومتابعتها وتقييمها والارتقاء بها، بالتنسيق بين إدارات الوكالة والجهات المعنية.

وتُعنى الإدارة بالمهام الآتية: متابعة البلاغات مع الإدارات لحين إنهاؤها وتسديد البلاغ، والتنسيق في سرعة إنهاء المعوّقات والملاحظات وإنجاز الأعمال، وإعداد التقارير اليومية والشهرية والموسمية لنتائج أعمال البلاغات الميدانية، وتفعيل نداءات الإدارات عبر المجال اللاسلكي وربطها بإدارة العمليات، ورفع تقارير عن البلاغات المتأخرة وغير المسدّدة للإدارات المعنية⁽⁵³⁾، ومن الملاحظ بجميع الإدارات التي ذُكرت سابقاً أنه في حال الحاجة إلى أمر ما، أو إرسال ملاحظة، أو إثبات حالة من إدارة إلى أخرى؛ فإنها تقوم ببلاغ لإيصال هذا الأمر، وتستقبل إدارة العمليات هذه البلاغات عبر الجهاز اللاسلكي ومحطة الإرسال، أو عن طريق الرقم الموحد لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي (1966)، والنظام الرقمي التابع لإدارة العمليات بالمسجد النبوي؛ لمراقبة الخدمات وشاشات التنسيق الأمني⁽⁵⁴⁾، سواء كانت هذه البلاغات من الإدارات بالوكالة أو من زائري المسجد النبوي، حيث تستقبل البلاغات الداخلية والخارجية على مدار الساعة وتحويلها إلى جهة الاختصاص، ومتابعة البلاغات وإجراءاتها؛ حتى يتم التسديد وإغلاق البلاغ، وقد جعلت هذه المهام من إدارة العمليات القلب النابض لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، حيث تعمل على مدار الـ (24) في التحكّم والتنسيق، ومتابعة برنامج بلاغات بإجراءات متبعة؛ لضمان تنظيم البلاغات الإلكترونية لجميع الإدارات، وفي حالة احتياج أي إدارة لإنشاء بلاغ، يقوم المسؤول الإداري بالدخول على البوابة الإلكترونية للوكالة "برنامج البلاغات"؛ ومن ثم إنشاء البلاغ، وكتابة تفاصيل البلاغ، والإدارة المعنية بالبلاغ، ويقوم موظف البلاغات في بداية كل فترة بالدخول على نظام البلاغات الإلكتروني من أيقونة التعاملات الإلكترونية لمتابعة البلاغات، وفتح البلاغات الواردة واحداً تلو الآخر؛ ليقوم بعد ذلك باختيار نوع البلاغ وفتته، ثم يقوم بتصنيف الرئيس والفرعي، وتحويل البلاغ إلى الإدارة المعنية وحفظها؛ لتظهر رسالة تؤكد تحويل البلاغ، ثم يتابع البلاغات التي تكون تحت الإجراء حتى نهاية العمل المطلوب،

ثم إغلاق البلاغ بعد إفادة كل من الإدارة المحوّل إليها البلاغ ومنشئ البلاغ بإنهاء الملاحظة وتسديد البلاغ، ويقوم موظف الشؤون الإدارية بإدارة العمليات في نهاية كل شهر بإعداد وطباعة التقرير الشهري للبلاغات عن البلاغات غير المسدّدة، واعتمادها من مدير إدارة العمليات؛ لرفعها إلى الإدارات المعنية للإفادة عن تسديدها، كما يستقبل موظف العمليات النداءات عبر الشبكة اللاسلكية، وتسجيل جميع الحالات المطلوبة الخاصة بالدخول للشبكة والخروج منها، ورصد جميع الملاحظات والتحقّق منها ميدانيًا حتى انتهاء الملاحظة، ثم تدوين جميع المخالفات - إن وُجدت - سواء بعدم الردّ على النداء أو التجاوزات اللفظية، كما يدوّن موظف العمليات جميع الملاحظات الخدمية التي تأتي لإدارة العمليات عبر الجهاز اللاسلكي، وتسجيلها كبلاغ عبر النظام الآلي للإدارة المعنية، ثم يقوم موظف العمليات بمتابعة التقارير الميدانية اليومية التي تُرفع من الموظف إلى مدير وحدة التحكّم؛ لعرضها على مدير إدارة العمليات، ثم توجيهها سواء إلى قسم البلاغات لعمل البلاغ اللازم في ذلك، أو إلى الإدارة المعنية، أو إلى فضيلة الوكيل⁽⁵⁵⁾.

نتائج الدراسة:

- قامت إدارة السقيا في المسجد النبوي بتأمين ماء زمزم من مكة، وصولاً إلى المستفيدين من المصلين والزوّار في المسجد النبوي نظيفة ومبرّدة في مواقع بقائهم بكل يسر وسهولة، وكان ذلك بعد اتباع إجراءات منظمة ودقيقة.
- حافظت إدارة الساحات على ساحات المسجد النبوي من كل ما يخلّ بها، وعملت على إنهاء جميع السلبيات والمعوّقات التي يمكن أن تعكّر صفو الزائرين، وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- نظمت إدارة الأبواب والعربات حركة استقبال المصلين وتوديعهم بالمسجد النبوي، كما تولت تسجيل وتنظيم شؤون المعتكفين وأمتعتهم المسموح بها في المسجد النبوي، وضبطت مواعيد الإفطار بالمسجد النبوي.
- عملت إدارة النظافة والسجاد على استمرارية سير برامج وتهيئة المسجد النبوي وتنظيفه لاستقبال الزوّار على مدار (24) ساعة.
- حافظت إدارة الأمن والسلامة بالمسجد النبوي على نواحي الأمن والسلامة من كل ما يخلّ بها، أو يؤدي إلى استعمالها في غير ما حُصّصت له، والعناية بإجراءات السلامة الوقائية للعاملين والزوّار والمصلين والتوعية بها والتدريب عليها، والإسهام بمساعدة جهات الاختصاص في التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات.
- تكفلت إدارة الحشود بوكالة الرئاسة في إعداد العديد من الدراسات التي تخص الحشود داخل المسجد النبوي، والخروج بتوصيات ومقترحات من شأنها تطوير التعامل مع الحشود؛ للحفاظ على سهولة الحركة، وتسهيل الوصول، وتفادي التزاحم والتدافع والإصابات بين الزوار.
- استقبلت إدارة العمليات بالمسجد النبوي البلاغات مع تنظيمها وتبليغها للجهات والإدارات المعنية مع التنسيق بينهم، وقدمت المساعدة والإرشادات للزوّار والمصلين بالمسجد النبوي، مع استقبال الآراء والمقترحات وتوجيهها حسب الاختصاص.

- أن الخدمات المقدمة في المسجد النبوي والجهود العظيمة لضيوف الرحمن وزائري وقاصدي مسجد رسول الله ﷺ يعدُّ امتثالاً لسماحة الإسلام الحنيف، وامتداداً لتوجهات قادة هذه البلاد المباركة، وقد كانت هذه الدراسة غيضاً من فيض أمام ما تقدّمه المملكة العربية السعودية في خدمة الحرمين الشريفين وزائريهما من مختلف أنحاء العالم؛ فتم بذلك إحسان العمل، وحسن المقصد والعبادة، ونالوا بذلك شرف الفخر والاعتزاز، فجميع العاملين بالمسجد النبوي قد شرفهم الله بشرف العمل وشرف العبادة، بمجاورة أظهر خلق الله محمد رسول الله ﷺ وقد خرجت هذه الدراسة لتنظم وتشكّل حلقة من حلقات الخدمات المقدّمة للمسجد النبوي، والواقع الملموس أسمى وأجلّ.

توصيات الدراسة:

- زيادة التغطية الإعلامية لخدمات المسجد النبوي؛ لتقديم صورة إيجابية وشاملة للجهود المبذولة، وتوثيق تاريخ الخدمات وتطورها.
- الحفاظ على مسيرة التطور المستمر للخدمات المقدمة في المسجد النبوي، والاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة.
- تعزيز المشاركة المجتمعية؛ لزيادة الوعي بأهمية الحفاظ على المسجد النبوي، وتشجيع الزوار على الالتزام بالأنظمة والآداب الشرعية.
- التوصية للباحثين بإبراز دور المملكة العربية السعودية في تسهيل وتوفير الخدمات المختلفة بالمسجد النبوي.

(ملحق الجداول والاشكال)

الشهر	عدد العينات بالمسجد النبوي
محرم	250
صفر	250
ربيع الأول	250
ربيع الثاني	250
جماد الأول	250
جماد الثاني	250
رجب	250
شعبان	250
رمضان	600
شوال	250
ذو القعدة	300
ذو الحجة	450
المجموع	3.600

ملحق الجداول والاشكال (1) أعداد التحاليل المأخوذة لماء زمزم في المسجد النبوي لعام (1435هـ)⁽⁵⁶⁾

الفرق	عام 1435هـ		عام 1434هـ	
	كمية الكاسات	الشهر	كمية الكاسات	الشهر
2.482.000	8.482.000	محرم	6.000.000	محرم
2.440.000	9.940.000	صفر	7.500.000	صفر
2.376.000	14.376.000	ربيع الأول	12.000.000	ربيع الأول
2.308.000	15.308.000	ربيع الثاني	13.000.000	ربيع الثاني
2.458.000	15.458.000	جماد الأول	13.000.000	جماد الأول
876.000	15.876.000	جماد الثاني	15.000.000	جماد الثاني
4.144.000	20.144.000	رجب	16.000.000	رجب
3.066.000	18.066.000	شعبان	15.000.000	شعبان
482.000	50.482.000	رمضان	50.000.000	رمضان
3.322.000	10.322.000	شوال	7.000.000	شوال
3.316.000	20.316.000	ذو القعدة	17.000.000	ذو القعدة
4.706.000	030.206.00	ذو الحجة	25.500.000	ذو الحجة
31.976.000	228.976.000	المجموع	197.000.0000	المجموع

ملحق الجداول والاشكال (2) كميات الكاسات البلاستيكية التي تم توزيعها في المسجد النبوي⁽⁵⁷⁾

الفرق	استهلاك ماء زمزم (بالطن) بالمسجد النبوي لعام (1435هـ).			استهلاك ماء زمزم (بالطن) بالمسجد النبوي لعام (1434هـ).			الشهر
	المجموع الكلي	السييل	داخل المسجد النبوي	المجموع الكلي	السييل	داخل المسجد النبوي	
36	3.972	0	3.972	3.936	18	3.9183	محرم
172-	2.880	0	2.2880	3.052	142	2.910	صفر
1,114	5.354	0	5.354	4.240	308	3.932	ربيع الأول
564-	5.894	446	5.448	6.458	1.256	5.202	ربيع الثاني
2.560	6.190	162	6.028	3.630	1.120	2.510	جماد الأول
150	6.486	708	5.778	6.336	98	6.328	جماد الثاني
806	7.180	720	6.460	6.374	186	6.188	رجب
1.072-	6.078	456	5.622	7.150	866	6.284	شعبان
962-	7.762	430	5.332	8.724	768	7.956	رمضان
56-	4.5434	288	4.246	4.590	528	4.332	شوال
606-	6.348	454	5.894	6.954	622	6.332	ذو القعدة
40-	6.056	808	5.248	6.096	38	6.058	ذو الحجة
1.194	68.734	4.472	64.262	67.540	5.950	61.590	المجموع

ملحق الجداول والاشكال (3) كمية ماء زمزم التي تم استهلاكها في المسجد النبوي والفرق بينهما

المسجد النبوي			الحالات التي تم رصدها
الفرق	عام (1435/1436هـ)	عام (1435/1434هـ)	
47-	103	150	1 المتسولون
6-	14	20	2 الباعة الجائلون
16	21	5	3 المختلين عقلياً
5-	5	10	4 حالات توزيع الأطعمة والأوراق
13-	7	20	5 حالات النوم (الإفتراش)
6-	3	9	6 مخالفة أصحاب موائد الإفطار
61-	153	214	المجموع

ملحق الجداول والأشكال (4) عدد الحالات التي تم رصدها في الساحات واتخذ فيها الإجراءات اللازمة

الموسم	زوار تم نقلهم إلى وجهاتهم من كبار السن	توجيه الزوار لوجهاتهم	زوار تم تسليمهم لفرع وزارة الحج	الإجمالي
رمضان	70.364	522	15	70.901
الحج	321.368	51.106	1.007	373.48

ملحق الجداول والاشكال (5) عدد الحالات التي استفادت من خدمة الحاج والزائر "إرشاد" لعام (1435هـ/2014م)⁽⁵⁸⁾

عدد بلاغات الحالات المرضية			الفترة
الفرق	عام (1435/1436هـ)	عام (1435/1434هـ)	
328-	1.039	1.367	العطل وباقي أيام السنة
105	739	634	موسم رمضان
211	649	438	موسم الحج

ملحق الجداول والأشكال (6) عدد بلاغات الحالات المرضية المنقولة من المسجد النبوي عن طريق إسعافات هيئة الهلال

الأحمر السعودي

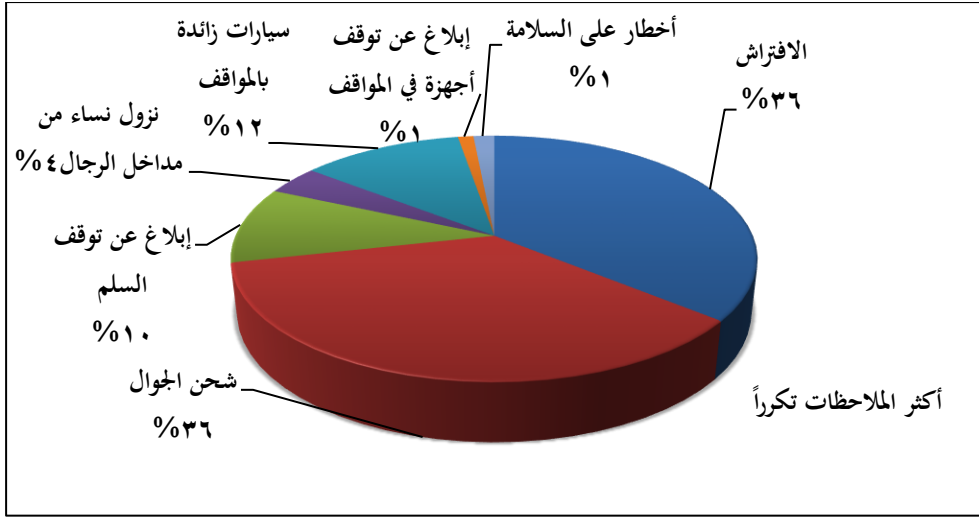
عدد عربات ذوي القدرات الخاصة المعارة			الفترة
الفرق	عام 1436/1435هـ	عام 1435/1434هـ	
239	3.659	3.420	العطل وباقي أيام السنة
277	4.242	3.965	موسم رمضان
340	5.230	4.890	موسم الحج

ملحق الجداول والأشكال (7) عدد العربات المعارة في الأعوام المذكورة (59)

الفرق		عدد السجاد والمدات المغسول				الشهر
		عام 1435/ 1436هـ		عام 1434/1435هـ		
المدات	السجاد	المدات	السجاد	المدات	السجاد	
2	167-	147	425	145	592	محرم
189-	135-	119	775	308	910	صفر
146-	292	102	894	248	602	ربيع الأول
42	10-	172	613	130	623	ربيع الثاني
99	165	224	760	125	595	جماد الأول
162-	77-	195	636	357	713	جماد الثاني
34	61-	239	948	205	1.009	رجب
2	155	251	1.438	249	1.283	شعبان
327	456-	521	577	194	1.033	رمضان
1.072	856-	1.249	836	177	1.692	شوال
156	43	271	481	115	438	ذو القعدة
205	64	329	951	124	887	ذو الحجة
1.442	1.043-	3.819	9.334	2.377	10.377	المجموع

ملحق الجداول والأشكال (8) عدد السجاد والمدات المغسولة بالمسجد النبوي للعامين المذكورة والفرق بينهما⁽⁶⁰⁾

الشهر	الافتراض	شحن الجوال	إبلاغ عن توقف السلم	نزول نساء من مداخل الرجال	سيارات زائدة في المواقع	إبلاغ عن توقف أجهزة في المواقع	أخطار على السلامة
محرم	1.351	1.217	385	89	183	19	26
صفر	615	766	238	111	435	30	35
ربيع أول	968	1.231	346	97	346	37	27
ربيع ثاني	987	1.063	287	71	239	32	32
جماد الأول	816	954	355	124	321	27	45
جماد الثاني	1.323	1.097	230	106	328	43	53
رجب	1.408	1.340	348	176	452	28	32
شعبان	1.312	988	402	123	613	38	65
رمضان	1.922	2.359	545	328	896	91	134
شوال	1.436	965	352	103	355	54	35
ذي القعدة	1.201	980	311	109	323	32	53
ذي الحجة	1.100	1.341	267	122	259	27	78
المجموع	14.439	14.301	4.066	1.559	4.750	458	615



ملحق الجداول والأشكال (9) أبرز الأعمال المرصودة من قبل إدارة الامن والسلامة ورسم بياني لأكثر الملاحظات تكراراً⁽⁶¹⁾

الهوامش:

- (1) عبد العزيز بن عبد الرحمن بن فيصل بن تركي بن عبد الله بن محمد بن سعود: موحد ومؤسس المملكة العربية السعودية، وُلد عام (1293هـ/1876م) في مدينة الرياض، أتاه الله بسطة في الجسم والعقل، حيث الفخامة والرجولة، والشجاعة، واللسان الفصيح، والمنطق القوي، والقول السديد، توفي في عام (1373هـ/1953م)، ودُفن في مقبرة العود، انظر خير الدين الزركلي، الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز، ط3، دار العلم للملايين: بيروت، (1397هـ/1977م)، ص9-10.
- (2) خالد بن عبد العزيز - يرحمه الله - وُلد في الرياض عام (1331هـ/1913م)، وتولى الملك خالد الحكم عام (1395هـ/1975م)، وشهدت المملكة في عهده تطوراً ملحوظاً وإنجازات عظيمة، توفي عام (1402هـم)، وتولى الحكم خلفاً له أخوه ولي العهد الأمير فهد بن عبد العزيز، انظر أحمد بن زيد بن غازي الدعجاني، خالد بن عبد العزيز سيرة ملك وتخصّة مملكة، د.ط، دار الثلوثية للنشر والتوزيع: الرياض، (1422هـ/2002م)، ص34.
- (3) الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود هو سادس ملوك المملكة العربية السعودية، وُلد في الرياض عام (1343هـ/1924م)، تولى الحكم في عام (1426هـ/2005م) بعد وفاة الملك فهد - يرحمه الله، واستمر في الحكم حتى وفاته في عام (1436هـ/2015م)، كان يُلقب بخادم الحرمين الشريفين نظراً لجهوده الكبيرة في تطوير الحرمين الشريفين وتوفير الخدمات للحجاج والمعتمرين، انظر رائد محمد عبد ربه، إنجازات الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود في فترة حكمه، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع: الأردن، (1436هـ/2015م)، ص7.
- (4) عبد الحميد سلامة، قضايا الماء عند العرب قديماً، د.ط، دار الغرب الإسلامي: لبنان، (1425هـ/2004م)، ص115.
- (5) الدليل التنظيمي لإدارة السقيا، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والمجودة، (1434هـ/2013م)، ص2.
- (6) التقرير السنوي لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لعام (1435/1436هـ)، ص42.
- (7) انظر ملحق الجداول والأشكال (1) أعداد التحاليل المأخوذة لماء زمزم في المسجد النبوي لعام (1435هـ/2014م).

- (8) بلغ مجموع محافظات ماء زمزم التي عُثِمَت خلال شهر رمضان المبارك (1435هـ/2014م)، ثمانية آلاف وسبعمائة وخمسين (8,750) محافظة مبردة وغير مبردة، أما خلال موسم الحج لعام (1434-1435هـ)، فبلغ المجموع الكلي لعدد المحافظات إحدى عشرة ألفاً وسبعمائة وخمسة عشرة (11,715) محافظة، وفي عام (1435-1436هـ)، كان عدد المحافظات الموزعة عشرة آلاف وتسعمائة وخمسة وخمسين (10,955) محافظة، بالإضافة إلى خزانات الماء المبرد بالساحات، التي يبلغ عددها (39) خزانة. انظر التقرير السنوي لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لعام، (1435-1436هـ) الموافق (2014-2015م)، ص 45.
- (9) دليل عمليات إدارة السقيا، إعداد: حسن بن عبد العزيز الجهني، مراجعة: يوسف بن قاط العوفي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار: الأول، (1438هـ/2017م)، ص 5.
- (10) انظر ملحق الجداول والاشكال (2) كميات الكاسات البلاستيكية التي تم توزيعها في المسجد النبوي في عامي (1435هـ/2014م)، و(1436هـ/2015م)، والفرق بينهما.
- (11) التقرير السنوي لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لعام (1435-1436هـ)، ص 42.
- (12) انظر ملحق الجداول والاشكال (3) كمية ماء زمزم التي تم استهلاكها في المسجد النبوي لعامي (1434هـ/2013م) و(1435هـ/2014م)، والفرق بينهما.
- (13) يوسف عبدالله الوابل وآخرون، الحرمان الشريفان التوسعة والخدمات خلال مائة عام، د.ط، مكة المكرمة: الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، 1419هـ/2001م)، ص 368.
- (14) يوسف عبدالله الوابل وآخرون. مرجع سابق، 362-365.
- (15) انظر ملحق الجداول والاشكال (4): عدد الحالات التي تم رصدها في ساحات المسجد النبوي واتخذ فيها الإجراءات اللازمة. في الأعوام (1434هـ/2013م) و(1435هـ/2014م) و(1436هـ/2015م) والفرق بينهم، ص 26.
- (16) الدليل التنظيمي لإدارة الساحات، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، ص 2-5.
- (17) دليل عمليات إدارة الساحات، مشعل بن رجاء العوفي، مراجعة: محمد بن مسعود التميمي، اعتماد، علي ابن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م)، ص 5.
- (18) إرشاد: هي خدمة تقدمها إدارة الساحات لزائري المسجد النبوي، وينقسم إلى قسمين: إرشاد مكاني: وهو القيام بإرشاد الزائر النائه إلى الوجهة التي يرغب في الذهاب إليها، وإرشاد نقل: هي خدمة نقل تقدّم لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة للنقل من مكان إلى آخر داخل نطاق ساحات المسجد النبوي، انظر دليل عمليات إدارة الساحات، ص 4.
- (19) انظر ملحق الجداول والاشكال (5) عدد الحالات التي استفادت من خدمة الحاج والزائر "إرشاد" لعام (1435هـ/2014م).
- (20) دليل عمليات إدارة الساحات، ص 6.
- (21) يوسف عبدالله الوابل وآخرون: مرجع سابق، ص 366؛ الدليل التنظيمي لإدارة الساحات، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، ص 5.
- (22) خالد محمد خالد، معالم المسجد النبوي الشريف، ط2، دار الدليقان: المدينة المنورة، (1431هـ/2009م)، ص 97-124.
- (23) سورة الحجر: آية 46.
- (24) مقابلة شخصية مع الأستاذ سعود بن مساعد الصاعدي، مدير إدارة الأبواب والعربات بالمسجد النبوي، (12/8/1442هـ) الموافق (25/3/2021م).
- (25) الدليل التنظيمي لإدارة الأبواب، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م)، ص 2.

- (26) دليل عمليات إدارة الأبواب، إعداد: نبيل بن حامد المسيلحي، مراجعة: سعود بن مساعد الصاعدي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م)، ص5.
- (27) مقابلة شخصية مع الأستاذ سعود بن مساعد الصاعدي، (12/8/1442هـ) الموافق (25/3/2021م).
- (28) انظر ملحق الجداول والأشكال (6) عدد بلاغات الحالات المرضية المنقولة من المسجد النبوي عن طريق إسعافات هيئة الهلال الأحمر السعودي، في الأعوام (1434هـ/2013م) و(1435هـ/2014م) و(1436هـ/2015م) والفرق بينهم.
- (29) دليل عمليات إدارة الأبواب، مرجع سابق، ص6.
- (30) ملحق الجداول والأشكال (7): عدد العربات المعارة في الأعوام (1434هـ/2013م) و(1435م/2014م) و(1436هـ/2015م) والفرق بينهم، ص27.
- (31) الاعتكاف: لغة: هو لزوم الشيء وحبس النفس عليه، وقيل: عكف على الشيء يعني أقبل عليه مواظباً لا يصرف عنه وجهه، أما شرعاً: فالاعتكاف هو الإقامة في المسجد للطاعة على صفة مخصوصة، انظر شمس الدين محمد بن عبدالله الزركشي المصري الحنبلي، شرح الزركشي على مختصر الحزقي في الفقه على مذهب الإمام أحمد بن حنبل، ج3، مكتبة العبيكان: الرياض، (1413هـ/1993م)، ص3.
- (32) دليل عمليات إدارة الأبواب، مرجع سابق، ص 5-7.
- (33) سورة النور، آية: 36.
- (34) الدليل التنظيمي لإدارة النظافة والفرش، وكالة الرئاسة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م)، ص2.
- (35) دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة، إعداد: إبراهيم بن حامد يار- بندر بن سليمان الحسيني، مراجعة: سعود بن عبدالرزاق العوي، تدقيق: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م)، ص5.
- (36) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، ص36.
- (37) المدات: سجاد طولي عرضه متر وطوله يختلف حسب المكان، انظر دليل عمليات إدارة السجاد، ص8.
- (38) دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة، مرجع سابق، ص8.
- (39) انظر ملحق الجداول والأشكال (8): عدد السجاد والمدات المغسولة بالمسجد النبوي في الأعوام (1434هـ/2013م) و(1435هـ/2014م) و(1436هـ/2015م) والفرق بينهم.
- (40) الحيك: عملية ترميم للسجاد والمدات بشكل كامل أو جزئي. انظر دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة، مرجع سابق، ص4.
- (41) دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة، ص10.
- (42) يوجد بالمسجد النبوي في التوسعة السعودية الأولى صحنان واسعان جميلان مفروشان بالبرلم الأحمر، أو ما يسميان بالحصوتين، والقصد منهما تهوية المسجد، ويمر في أثناء العام أوقات تشتد فيها البرودة، وأوقات تشتد فيها الحرارة، ويتأذى بسبب ذلك المصلون في أثناء تواجدهم فيها؛ لذا أمر خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز - يرحمه الله - بفرش أرضهما بالرخام البارد الذي لا يمتص حرارة الشمس، ويحتفظ بدرجة حرارة لطيفة لا تؤذي المارين ولا الجالسين عليه، ثم أمر بإقامة اثنتي عشرة مظلة، في كل صحن ست مظلات، تلف وتنشر تلقائياً بارتفاع سقف المسجد، تُفتح لحماية المصلين من حر الشمس وحفظ برودة التكييف، وغلقها ولفها إذا انحسرت الشمس وتلطف الجو الخارجي، وهي عبارة عن شمسيات من القماش الأبيض، تُغطي كل واحدة ما مساحته (118×118م) علي سنوسي أحمد، المسجد النبوي، تاريخه - أحكامه - فضائله، ط2، الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، مركز البحث العلمي وإحياء التراث الإسلامي، سلسلة أبحاث الحرمين العلمية (7)، (1434هـ/2013م)، ص 36-37.

- (43) دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة، ص13.
- (44) مروان قصاص. عمال النظافة في المسجد النبوي على مدار الساعة خلال شهر رمضان المبارك، حوار مع الأستاذ/ سعود عبد الرزاق العوي، مدير إدارة النظافة والسجاد بالمسجد النبوي، المدينة المنورة، جريدة الجزيرة، ع15961، الجمعة 5 رمضان (9/1437هـ/10) يونيو (6) (2016م)، ص14.
- (45) دليل عمليات إدارة الأمن والسلامة، إعداد: فهد بن سالم الجهني - نواف بن صالح السناني، مراجعة: سامي بن كريم الصبحي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م)، ص4.
- (46) المرجع نفسه، ص5.
- (47) انظر ملحق الجداول والأشكال (9) أبرز الأعمال المرصودة من قبل إدارة الامن والسلامة ورسم بياني لأكثر الملاحظات تكراراً.
- (48) دليل عمليات إدارة الأمن والسلامة، ص6.
- (49) نايف راشد داخل الرحيلي: العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجاً، جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، السجل العلمي للملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، (1439هـ/2018م)، ص33.
- (50) عبدالرحمن بن خلف العبود: إدارة الحشود البشرية: الحج أنموذجاً، جريدة الجزيرة، الاثنين 7 ذو الحجة (1436هـ) 21 سبتمبر (2015م)، ع15698، ص38.
- (51) دليل عمليات إدارة الحشود، عبدالرحمن بن معوض الجابري، مراجعة: فوزي بن عبدالهادي الحجيلي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار: الأول، (1438هـ/2017م)، ص5-7.
- (52) دليل المهام للإدارات والوحدات الإدارية، مصدر سابق، ص130.
- (53) التقرير السنوي لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، 70.
- (54) مروان قصاص. (1966) رقم موحد لشؤون المسجد النبوي، المدينة المنورة، جريدة الجزيرة، ع16932، الأربعاء 1 جمادى الآخرة (1440هـ) 6 فبراير (2019م)، ص10.
- (55) دليل إدارة العمليات، أحمد بن عبدالله الزهراني، مراجعة: أنس بن أحمد الغامدي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م)، ص5-6.
- (56) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، ص45.
- (57) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، ص42.
- (58) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435هـ/2014م)، ص45.
- (59) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي في الأعوام (1434هـ/2013م)، ص39، و(1436هـ/2015م)، ص40.
- (60) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، ص36.
- (61) التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي (1435/1436هـ)، ص80-81.

المصادر والمراجع:

المصادر:

القرآن الكريم

الحنبلي، شمس الدين محمد بن عبدالله الزركشي المصري. (ت: 772هـ). شرح الزركشي على مختصر الخزي في الفقه على مذهب الإمام أحمد بن حنبل. ج3، (د. ط)، مكتبة العبيكان: الرياض، (1413هـ/1993م).

التقارير والأدلة:

التقرير السنوي لإنجازات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي للعام المالي. (1434هـ/2013م).
التقرير السنوي لوكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لعام. (1435-1436هـ) الموافق (2014-2015م).
دليل إدارة العمليات. أحمد بن عبدالله الزهراني. مراجعة: أنس بن أحمد الغامدي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

الدليل التنظيمي لإدارة الأبواب، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م).

الدليل التنظيمي لإدارة الساحات، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م).

الدليل التنظيمي لإدارة السقيا، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م).

الدليل التنظيمي لإدارة النظافة والفرش، وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي، التطوير الإداري، الدراسات والجودة، (1434هـ/2013م).

دليل عمليات إدارة الأبواب. نبيل بن حامد المسيلحي. مراجعة: سعود بن مساعد الصاعدي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

دليل عمليات إدارة الأمن والسلامة. فهد بن سالم الجهني - نواف بن صالح السناني. مراجعة: سامي بن كريم الصبحي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

دليل عمليات إدارة الحشود. عبدالرحمن بن معوض الجابري. مراجعة: فوزي بن عبدالهادي الحجيلي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

دليل عمليات إدارة الساحات. مشعل بن رجاء العوفي. مراجعة: محمد بن مسعود التميمي، اعتماد: علي ابن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

دليل عمليات إدارة السجاد والنظافة. إبراهيم بن حامد يار - بندر بن سليمان الحسيني. مراجعة: سعود بن عبدالرزاق العوفي، تدقيق: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار1، (1438هـ/2017م).

دليل عمليات إدارة السقيا. حسن بن عبد العزيز الجهني. مراجعة: يوسف بن قاط العوفي، اعتماد: علي بن سليمان العبيد، رقم الإصدار 1، (1438هـ/2017م).

المراجع:

الدعجاني، أحمد بن زيد بن غازي، خالد بن عبد العزيز سيرة ملك ومهضة مملكة، د.ط، دار الثلوثية للنشر والتوزيع: الرياض، (1422هـ/2002م).

الزركلي، خير الدين. الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز. ط3، دار العلم للملايين: بيروت، (1397هـ/1977م).

الوابل، يوسف عبدالله وآخرون. الحرمان الشريفان التوسعة والخدمات خلال مائة عام. (د. ط)، الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي: مكة المكرمة، (1419هـ/2001م).

خالد، محمد خالد. معالم المسجد النبوي الشريف. ط2، دار الدليقان: المدينة المنورة، (1431هـ/2009م).

رائد محمد عبد ربه. إنجازات الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود في فترة حكمه. ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع: الأردن، (1436هـ/2015م).

الأبحاث المنشورة:

أحمد، علي سنوسي. المسجد النبوي: تاريخه - أحكامه - فضائله. ط2، الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، مركز البحث العلمي وإحياء التراث الإسلامي، سلسلة أبحاث الحرمين العلمية (7)، (1434هـ/2013م).

الرحيلي، نايف راشد داخل. العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أمودجًا. جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، السجل العلمي للملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، (1439هـ/2018م).

الصحف والجرائد:

القصاص، مروان. عمال النظافة في المسجد النبوي على مدار الساعة خلال شهر رمضان المبارك. حوار مع الأستاذ/ سعود عبد الرزاق العوفي، مدير إدارة النظافة والسجاد بالمسجد النبوي، المدينة المنورة، جريدة الجزيرة، ع15961 الجمعة 5 رمضان (1437/9هـ) 10 يونيو (6/2016م).

القصاص، مروان. (1966) رقم موحد لشؤون المسجد النبوي، المدينة المنورة، جريدة الجزيرة، ع16932، الأربعاء 1 جمادى الآخرة (1440هـ) 6 فبراير (2019م).

العبود، عبدالرحمن بن خلف. إدارة الحشود البشرية. الحج أمودجًا، جريدة الجزيرة، الاثنين 7 ذو الحجة (1436هـ) 21 سبتمبر (2015م)، ع15698.

المقابلات الشخصية:

مقابلة شخصية مع الأستاذ سعود بن مساعد الصاعدي، مدير إدارة الأبواب والعربات بالمسجد النبوي، (1442/8/12هـ) الموافق (2021/3/25م).