

حَيَّاكُمْ اللهُ
Hayyakum Allah



دليل حقوق ضيوف الرحمن لعام 1447هـ

لمؤسسة عبداللطيف الحماد لخدمات الحج

“من أول تواصل... إلى عودة مطمئنة”





مقدمة

في مؤسسة عبداللطيف الحماد لخدمات الحج ننظر إلى رحلة الحج بوصفها تجربة استثنائية يعيشها الحاج بقلبه قبل خطواته، ونؤمن بأن دورنا يتجاوز تقديم الخدمة إلى مرافقة الحاج بعناية في كل مرحلة من رحلته. ولهذا نعمل على تهيئة بيئة منظمة، هادئة، ومتكاملة، تُعنى بتفاصيل تجربة الحاج، وتدعم طمأنينته، وتساعد على التفرغ لأداء مناسكه بيسر وسكينة. ولذلك، جاء هذا الدليل ليكون مرجعًا واضحًا يوضح حقوق الحاج وواجباته، ويعكس التزام الحملة بتقديم خدمات قائمة على الجودة، والاهتمام، والشفافية في جميع مراحل الرحلة.



الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى:

- توضيح حقوق وواجبات ضيف الرحمن بشكل منظم وميسر.
- تنظيم العلاقة بين الحملة وضيف الرحمن بما يعزز الوضوح والثقة .
- تحديد مستوى الخدمات المقدمة وآلية الحصول عليها .
- دعم ضيف الرحمن بالمعلومات والإرشادات التي تعينه على أداء مناسكه بيسر وطمأنينة .
- رفع جودة التجربة من خلال تقديم خدمات متكاملة تراعي احتياجات الحاج في جميع مراحل الرحلة .
- توضيح قنوات التواصل المباشرة لتعزيز الشفافية بين المؤسسة والحجاج.



التعاريف

ضيف الرحمن:

كل من تم تسجيله لأداء فريضة الحج عبر المسار الالكتروني.

الحملة (مقدم الخدمة):

مؤسسة عبداللطيف الحماد لخدمات الحج، وهي الجهة المسؤولة عن تنظيم وتقديم الخدمات المتفق عليها لضيوف الرحمن، والإشراف على تنفيذها وفق المعايير المعتمدة.

الدليل:

وثيقة تنظيمية مرجعية تهدف إلى توضيح حقوق وواجبات ضيف الرحمن، وتنظيم العلاقة بين الحملة والحاج خلال جميع مراحل رحلة الحج.

نقاط وقنوات التواصل:

الوسائل المعتمدة للتواصل مع الحملة، مثل الأرقام الهاتفية، أو التطبيقات، أو المشرفين الميدانيين، لتقديم الدعم والإجابة على الاستفسارات.



الاطار التنظيمي

يستند هذا الدليل في مضمونه وتطبيقه إلى مجموعة من الأنظمة والضوابط المنظمة لخدمات ضيوف الرحمن، ويُعد مرجعًا إجرائيًا يعكس التزام المؤسسة بتقديم خدماتها وفق أعلى المعايير المعتمدة والذي يعتمد على:

- الأنظمة والتعليمات الصادرة عن وزارة الحج والعمرة.
- الضوابط المنظمة لخدمات حجاج الداخل.
- التعليمات التشغيلية المعتمدة خلال موسم الحج.
- المعايير الصحية والأمنية ذات العلاقة.



نطاق تطبيق الدليل

يشمل هذا الدليل جميع مراحل رحلة ضيف الرحمن داخل الحملة، ابتداءً من مرحلة التسجيل والاستعداد، مروراً بمرحلة الوصول وأداء المناسك، وانتهاءً بمرحلة التقييم والعودة.

- كما يشمل جميع الخدمات المقدمة للحاج، سواء كانت:
- خدمات أساسية (السكن، الإعاشة، النقل)
 - خدمات تنظيمية (التفويج، الإرشاد)
 - خدمات مساندة (التوعية، الدعم، المبادرات)

مسؤولية التطبيق

- تلتزم الحملة بتطبيق ما ورد في هذا الدليل من خلال:
- الإشراف المباشر على تنفيذ الخدمات.
 - توزيع الأدوار على فرق العمل والمشرفين.
 - متابعة جودة الأداء في جميع مواقع الخدمة.
 - الاستجابة للملاحظات ومعالجتها بشكل مستمر.

التزام الحاج

يلتزم ضيف الرحمن بالاطلاع على ما ورد في هذا الدليل، والتقيد بالتعليمات والإرشادات الصادرة من الحملة والجهات المنظمة، بما يسهم في تحقيق السلامة العامة، وانسيابية الحركة، ونجاح تجربة الحج.

تحديث الدليل

تحتفظ الحملة بحق تحديث هذا الدليل بما يتوافق مع المستجدات التنظيمية أو التشغيلية، على أن يتم إبلاغ ضيوف الرحمن بأي تحديثات مؤثرة.



المبادئ العامة

العناية والاهتمام

نضع ضيف الرحمن في محور الخدمة، ونسعى إلى تلبية احتياجاته بما يعزز شعوره بالراحة والطمأنينة.

العناية والتقدير

نلتزم بالتعامل مع ضيوف الرحمن بكل احترام في جميع مراحل الرحلة.

الوضوح والشفافية

نحرص على تقديم المعلومات والخدمات بشكل واضح ودقيق، بما يمكن الحاج من فهم رحلته دون تضليل.



المبادئ العامة

الجودة والإتقان

نعمل على تقديم خدماتنا وفق معايير عالية من الجودة لضمان كفاءة التنفيذ وتحقيق رضا الحاج.

الاستجابة والدعم

نلتزم بسرعة التفاعل مع احتياجات ضيوف الرحمن، وتقديم الدعم اللازم لتسهيل رحلتهم.

السلامة والتنظيم

نوفر بيئة آمنة ومنظمة في جميع مراحل الرحلة، تضمن سلامة الحاج وتسهم في انسيابية التنقل وأداء المناسك.



رحلة ضيف الرحمن

تعتمد المؤسسة في تقديم خدماتها على تصميم رحلة متكاملة لضيف الرحمن، تبدأ من لحظة التواصل الأولى، وتمتد عبر مراحل منظمة ومترابطة، وصولاً إلى عودته بطمأنينة، بما يحقق له تجربة ميسرة تعينه على أداء مناسكه بيسر وسكينة.



مراحل رحلة ضيف الرحمن

وفقاً للهيكلية المعتمدة في
"وكالة الوزارة لخدمات الحجاج والمعتمرين"
تنقسم الرحلة الى **ست مراحل أساسية**



المرحلة الأولى

الوعي والعزيمة

وصف المرحلة

تمثل هذه المرحلة بداية ارتباط الحاج برحلته، حيث يبدأ بالتعرف على برامج الحملة، وفهم تفاصيلها، والاستعداد لها نفسياً وروحياً، بما يعزز وضوحه وطمأنينته قبل بدء الرحلة.

نقاط التفاعل

- قنوات التواصل مع الحملة (واتساب - اتصال - منصات).
- فريق خدمة العملاء.



المرحلة الأولى

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- التعريف ببرامج الحملة وخياراتها.
- الرد على الاستفسارات وتوضيح تفاصيل الرحلة.
- تزويد الحاج بالإرشادات العامة قبل التسجيل .

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضييف الرحمن الحصول على معلومات واضحة ودقيقة عن برامج الحملة وخدماتها.
- يحق لضييف الرحمن التعرف على تفاصيل الرحلة والمناسك قبل اتخاذ قرار التسجيل.
- يحق لضييف الرحمن الحصول على إجابات وافية على استفساراته في الوقت المناسب.
- يحق لضييف الرحمن تلقي التوجيه والإرشاد الأولي الذي يعينه على الاستعداد للحج.
- يحق لضييف الرحمن التواصل مع الحملة عبر قنوات واضحة وميسرة.



المرحلة الثانية

التقديم والحجز

وصف المرحلة

تُمثل هذه المرحلة انتقال الحاج من الرغبة إلى الإجراء الفعلي، حيث يتم استكمال إجراءات التسجيل، واختيار البرنامج المناسب، وتأكيد الحجز، بما يضمن وضوح الالتزامات وجاهزية الحاج قبل بدء الرحلة.

نقاط التفاعل

- المسار الإلكتروني لحجاج الداخل.
- فريق خدمة العملاء.



المرحلة الثانية

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- انشاء الباقات بخيارات تتناسب مع رغبات الحجاج.
- توضيح تفاصيل البرامج والخدمات المشمولة ومواقع المخيمات.
- تزويد الحاج بالتعليمات والتنبيهات قبل الرحلة.
- دعم الحاج خلال خطوات التسجيل والإجراءات.

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضياف الرحمن الحصول على معلومات واضحة ومحدثة عن البرامج والخدمات قبل تأكيد الحجز.
- يحق لضياف الرحمن ضمان سرية بياناته الشخصية وعدم استخدامها خارج نطاق الخدمة.
- يحق لضياف الرحمن الحصول على الدعم والمساندة خلال إجراءات التسجيل.
- يحق لضياف الرحمن معرفة قنوات التواصل المعتمدة للرجوع إليها عند الحاجة.



المرحلة الثالثة

الوصول والاستكشاف

وصف المرحلة

تمثل هذه المرحلة بداية التجربة الميدانية للحاج، حيث يتم استقباله وتنظيم انتقاله الى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وتعريفه بمقر إقامته والخدمات المتاحة، بما يساعده على التكيف والشعور بالاستقرار.

نقاط التفاعل

- نقطة الوصول (المطار / موقع التجمع).
- وسائل النقل.
- المشرفون الميدانيون.
- مقر السكن (المخيم).



المرحلة الثالثة

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- استقبال الحاج والترحيب به.
- تنظيم عملية النقل إلى مقر الحملة.
- تسكين الحاج في موقعه المخصص.
- تعريفه بالمرافق والخدمات.
- تقديم الإرشادات الأولية داخل المخيم .

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضيف الرحمن أن يُستقبل بحفاوة وتنظيم يعكس العناية به.
- يحق لضيف الرحمن استلام موقعه في السكن دون تأخير.
- يحق لضيف الرحمن الحصول على توجيه واضح لمعرفة المرافق والخدمات.
- يحق لضيف الرحمن توفر بيئة منظمة وآمنة داخل مقر الإقامة.



المرحلة الرابعة

أداء المناسك

وصف المرحلة

تمثل هذه المرحلة جوهر رحلة الحج، حيث يؤدي الحاج مناسكه في المشاعر المقدسة، في بيئة منظمة تُعينه على أداء الشعائر بيسر وسكينة.

نقاط التفاعل

- . المشاعر المقدسة (منى - عرفة - مزدلفة) .
- . الحرم المكي .
- . المشرفون والمرشدون .
- . فرق الدعم الميداني .



المرحلة الرابعة

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- تنظيم التفويج بين المشاعر.
- الإرشاد والتوجيه لأداء المناسك.
- تواجد مفتي الحملة للإجابة على التساؤلات الشرعية.
- توفير الإعاشة والضيافة.
- تقديم الدعم الصحي عند الحاجة.
- متابعة الحاج ميدانياً خلال تنقله.

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضيف الرحمن أداء مناسكه وفق تنظيم يضمن سلامته وراحته.
- يحق لضيف الرحمن الحصول على الإرشاد الديني والتوجيه المستمر.
- يحق لضيف الرحمن توفر خدمات الإعاشة بشكل مناسب ومنتظم.
- يحق لضيف الرحمن الحصول على الرعاية الصحية عند الحاجة.
- يحق لضيف الرحمن التنقل ضمن بيئة منظمة تقلل الازدحام والتوتر.
- يحق لضيف الرحمن الاستفادة من المبادرات الداعمة لتجربته.



المرحلة الخامسة

إدارة الأحداث والبرامج

وصف المرحلة

تعنى هذه المرحلة بمتابعة تجربة الحاج خلال الرحلة، والتعامل مع احتياجاته وملاحظاته بشكل مباشر أو المواقف الطارئة، بما يضمن استمرارية جودة الخدمة.

نقاط التفاعل

- المشرفون الميدانيون.
- قنوات التواصل مع الحملة.
- نقاط الخدمة داخل المخيم.



المرحلة الخامسة

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- استقبال الاستفسارات والملاحظات.
- معالجة الحالات الطارئة.
- متابعة احتياجات الحجاج بشكل مستمر.
- تقديم البرامج والمبادرات المصاحبة.

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضيف الرحمن التواصل مع الحملة بسهولة عند الحاجة.
- يحق لضيف الرحمن الحصول على استجابة سريعة لمشكلاته أو استفساراته.
- يحق لضيف الرحمن تقديم ملاحظاته أو شكاواه عبر القنوات المعتمدة.
- يحق لضيف الرحمن متابعة معالجة الشكوى حتى يتم حلها.
- يحق لضيف الرحمن تلقي الدعم المناسب في الحالات الطارئة.



المرحلة السادسة

التقييم والأثر

وصف المرحلة

تمثل هذه المرحلة ختام رحلة الحاج، حيث يتم تقييم التجربة، وتعزيز الأثر الإيجابي لها، ومتابعة عودة الحاج بسلام.

نقاط التفاعل

- قنوات التواصل بعد الرحلة.
- استبيانات قياس الرضا.



المرحلة السادسة

الخدمات المقدمة في هذه المرحلة

- إرسال استبيانات تقييم الخدمة.
- متابعة رضا الحاج عن التجربة.
- تنظيم إجراءات العودة.
- التواصل بعد انتهاء الرحلة.

الحقوق في هذه المرحلة

- يحق لضيف الرحمن تقييم تجربته بكل شفافية.
- يحق لضيف الرحمن أن تعكس الخدمة المقدمة ما تم الاتفاق عليه.
- يحق لضيف الرحمن التعبير عن ملاحظاته ومقترحاته.
- يحق لضيف الرحمن أن يتم أخذ ملاحظاته بعين الاعتبار للتحسين.
- يحق لضيف الرحمن العودة بسلام وتنظيم مناسب.

رحلة الحاج



Pilgrim Journey

من أول تواصل... إلى عودة مطمئنة
From First Contact... to a Peaceful Return



رحلة بدأت بخطوة .. وانتهت بقلب أقرب إلى الله
journey that began with a step... and ended with a heart drawn closer to Allah



واجبات ضيف الرحمن

حرصًا على تحقيق رحلة منظمة وآمنة، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة، يلتزم ضيف الرحمن بمجموعة من الواجبات التي تسهم في نجاح تجربته وتيسر عليه أداء مناسكه بكل يسر وسكينة المتمثلة بالتالي:

1. الالتزام بالتعليمات التنظيمية

الالتزام بجميع التعليمات الصادرة من الحملة والجهات المنظمة والتقيد بالمواعيد المحددة للتنقل بين المشاعر وأوقات التجمع ، بما يضمن سلامته وسلامة الآخرين وضمان انسيابية الحركة وتنظيم الرحلة.

2. الالتزام بحمل بطاقة "نسك" الذكية

الحرص على حمل بطاقة "نسك" الذكية بصفة دائمة، باعتبارها وسيلة التعريف المعتمدة، وإبرازها عند الطلب لتسهيل إجراءات التنقل والحصول على الخدمات.



واجبات ضيف الرحمن

3. التحلي بالصبر وحسن التعامل

الالتزام بالسلوك الإيجابي، والتعامل بلطف واحترام مع جميع الحجاج والعاملين، بروح التعاون والتقدير.

4. المحافظة على النظافة

الحرص على نظافة المخيمات والمرافق العامة، وعدم ترك المخلفات، بما يعكس الوعي ويحافظ على البيئة.

5. الالتزام بالتعليمات الشرعية

أداء المناسك وفق التوجيهات الشرعية المعتمدة، والالتزام باللبس الساتر، بما يحقق تعظيم الشعيرة.

6. المحافظة على الممتلكات

الحفاظ على الممتلكات العامة والخاصة، وعدم إساءة استخدامها أو إتلافها.

“التزام ضيف الرحمن بهذه الواجبات يسهم في تيسير رحلته، ويعزز من جودة التجربة له وللمن حوله”



الشكاوى والتنظيمات

تلتزم المؤسسة على توفير بيئة تفاعلية تمكّن ضيف الرحمن من إبداء ملاحظاته واستفساراته بكل يسر عبر قنوات واضحة لاستقبال الشكاوي وتتضمن الآلية التالية:

آلية تقديم الشكاوى والملاحظات

- يمكن لضيف الرحمن تقديم شكواه أو ملاحظته من خلال:
- التواصل مع المشرف الميداني داخل المخيم.
 - استخدام قنوات التواصل المعتمدة للحملة.
 - التواصل عبر الوسائل الرقمية المتاحة.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

- تلتزم الحملة بالتعامل مع الشكاوى وفق الآتي:
- استقبال الشكاوى وتوثيقها.
 - التعامل مع الشكاوى التشغيلية بشكل فوري.
 - معالجة الشكاوى الإدارية خلال مدة محددة.
 - متابعة الشكاوى حتى يتم حلها.
 - إشعار الحاج بنتيجة المعالجة.



الشكاوى والتنظيمات

حق التصعيد

في حال عدم معالجة الشكاوى بالشكل المناسب، يحق لضيوف الرحمن:

- تصعيد الشكاوى إلى الجهات المختصة.
- التواصل مع وزارة الحج والعمرة عبر القنوات الرسمية .

أرقام كالتواصل وقنوات الدعم:

حرصًا من المؤسسة على تقديم الدعم المستمر لضيوف الرحمن يمكنكم التواصل والاتصال :

- خدمة الواتساب على الرقم (0592248413)
- الاتصال على الرقم (0138429135)

للاستفسارات والتوجيه.

- المشرفون الميدانيون داخل المخيم.
- القنوات الرقمية الخاصة بالحملة :
- تويتر: (AlhammadHajj).
- البريد الإلكتروني: (info@alhammad-hajj.com).

“نعتبر ملاحظات ضيوف الرحمن فرصة للتحسين، ونسعى من خلالها إلى الارتقاء بتجربة الحاج وتحقيق أعلى مستويات الرضا“

KNOW YOUR RIGHTS

نحرص في مؤسسة عبداللطيف الحماة لخدمات الحج على تقديم تجربة متكاملة لضيوف الرحمن، قائمة على العناية، الاحترام، والارتقاء بالخدمة، بما يحقق الطمأنينة ويعين الحاج على أداء نسكه بكل يسر.

تعرف على أبرز حقوقك خلال رحلة الحج

Discover Your Key Rights Throughout Your Hajj Journey

The Right to Clear and Reliable Information

The pilgrim has the right to receive essential information related to their journey and services in a clear, understandable, and timely manner, enabling them to understand their entitlements and responsibilities and make informed decisions with confidence.

The Right to Receive the Agreed Service

The pilgrim has the right to receive the services that were agreed upon or communicated as part of their program, in accordance with what was clearly explained by the service provider, without unjustified shortcomings, ambiguity, or reduction in service.

The Right to Access Support and Assistance When Needed

The pilgrim has the right to receive support when needed, and to have access to clear and accessible channels for assistance, inquiries, or guidance if they encounter any difficulty during the journey.

The Right to Submit Feedback, Inquiries, and Complaints

The pilgrim has the right to share feedback, inquiries, or complaints through the available channels, and to have them received and handled in a manner that supports service quality and continuous improvement.

الحق في الحصول على معلومات واضحة وموثوقة

يحق لضيف الرحمن الحصول على المعلومات الأساسية المرتبطة برحلته وخدماته بطريقة واضحة ومفهومة وفي الوقت المناسب، بما يساعده على فهم ما له وما عليه واتخاذ قراراته بوضوح واطمئنان.

الحق في الحصول على الخدمة المتفق عليها

يحق لضيف الرحمن الحصول على الخدمات التي تم الاتفاق عليها أو الإعلان عنها ضمن برنامجه، بما يتوافق مع ما تم توضيحه له من مقدم الخدمة، دون إخلال أو غموض أو نقص غير مبرر.

الحق في الوصول إلى الدعم والمساعدة عند الحاجة

يحق لضيف الرحمن أن يعيش رحلته في بيئة تتسم بالتنظيم والوضوح والسلامة، وأن تُقدّم له الخدمة ضمن ترتيبات تساعد على أداء رحلته بسهولة وطمأنينة وتقليل الارتباك أو الإرباك.

الحق في إبداء الملاحظات والاستفسارات والشكاوى

يحق لضيف الرحمن التعبير عن ملاحظاته أو استفساراته أو شكاواه عبر القنوات المتاحة، وأن يتم استقبالها والتعامل معها بما يعزز جودة التجربة ويدعم التحسين المستمر.

Right to File a Complaint | الحق في تقديم الشكاوى

The pilgrim has the right to submit a complaint to the service provider company through its approved communication channels, and to follow up until it is properly resolved.

0592248413

0138429135

info@alhammad-hajj.com

يحق لضيف الرحمن تقديم شكاوى إلى شركة تقديم الخدمة عبر قنوات التواصل المعتمدة لديها، ومتابعة معالجتها حتى يتم حلها بالشكل المناسب.

Right to Submit a Report | الحق في تقديم البلاغ

إذا لم تستجب الشركة للشكاوى أو لم يتم حلها بشكل مناسب، فيحق تقديم بلاغ إلى وزارة الحج والعمرة عبر القنوات الرسمية المعتمدة التالية

If the service provider does not respond to the complaint or fails to resolve it properly, the pilgrim has the right to submit a report to the Ministry of Hajj and Umrah through the following official approved channels.

90002814

1966

Care@haj.gov.sa

@MOHU_CARE

MOHUCARE

للمزيد أكثر عن حقوقك

For More, Scan the QR code






الجهات المسؤولة وذات العلاقة

تتشارك مجموعة من الجهات في تنظيم وإدارة خدمات ضيوف الرحمن، حيث تعمل بشكل متكامل لضمان سلامة الحجاج وتيسير أدائهم للمناسك، وتتمثل أبرز الجهات فيما يلي:

الجهة المشرفة على تنظيم شؤون الحج، ووضع الأنظمة والتعليمات المنظمة لخدمات ضيوف الرحمن، ومتابعة التزام مقدمي الخدمة بها.	 وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ & UMRAH
الجهة المسؤولة عن تنظيم الجوانب الأمنية وإدارة الحشود، وضمان سلامة ضيوف الرحمن أثناء التنقل بين المشاعر.	 وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية
الجهة المسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية، والإشراف على الخدمات الطبية، والتعامل مع الحالات الطارئة خلال موسم الحج.	 وزارة الصحة Ministry of Health
الجهة التنسيقية الداعمة بين الجهات المنظمة ومقدمي الخدمة، بما يسهم في تكامل الجهود وتحسين تجربة ضيوف الرحمن.	 متجدد الخدمات للمسافرين لخدمات خدمة حجاج الداخل
الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات المباشرة لضيوف الرحمن، بما يشمل السكن، والإعاشة، والنقل، والتنظيم والإشراف على تنفيذ الرحلة.	



الملحقات

للوصول إلى موقع الحملة 





دليل توعوي

دليل يوم عرفة التوعوي



دليل التوعية الصحية



دليل يوم الإحرام التوعوي



دليل يوم النحر التوعوي





نسبِقُ طُطَاكُم...
لنمندكم طمأنينة الوصول



محتوى الدليل

٢	مقدمة
٣	الهدف من الدليل
٤	التعاريف
٥	الإطار التنظيمي
٧	المبادئ العامة
٩	رحلة ضيف الرحمن
١٠	مراحل رحلة ضيف الرحمن
١١	المرحلة الأولى : الوعي و العزيمة
١٣	المرحلة الثانية : التقديم و الحجز
١٥	المرحلة الثالثة : الوصول و الاستكشاف
١٧	المرحلة الرابعة : أداء المناسك
١٩	المرحلة الخامسة : إدارة الأحداث و البرامج
٢١	المرحلة السادسة : التقييم و الأثر
٢٣	رحلة الحاج
٢٤	واجبات ضيف الرحمن
٢٦	الشكاوى و التنظيمات
٢٨	ميثاق حقوق ضيف الرحمن
٢٩	الجهات المسؤولة و ذات العلاقة
٣٠	الملحقات
٣١	دليل توعوي