المؤسسة الأهلية للأدلاء

خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية

المدينة المنورة

عاصمة السياحة الإسلامية

ALMADINA AL MONAWARA

CAPITAL OF ISLAMIC TOURISM

2017 AD - 1438 AH

برامج عمل الخطة التشغيلية

لموسم حج ١٤٣٨ هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي
ولا تجهروا له بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون
رسول الله
أبي بكر
عمر بن الخطاب
محمد رسول الله
لا إله إلا الله

برامج عمل الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٨ هـ

VISION رؤيـــة
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

صاحب السمو الملكي
الأمير فيصل بن سلمان
بن عبد العزيز ال سعود
أمير منطقة المدينة المنورة
رئيس لجنة الحج المركزية
بالمدينة المنورة

صاحب السمو الملكي
الأمير عبد العزيز بن سعود بن نايف
بن عبد العزيز ال سعود
وزير الداخلية
رئيس لجنة الحج العليا

معالي الوزير
محمد صالح بن طاهر بنتن
وزير الحج والعمرة

السلوك الوظيفي واخلاقيات مهنة الأدلاء

يستشعر مجلس إدارة المؤسسة لأهلية للأدلاء دوره واجباته لتمثيل طائفة لأدلاء في خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه و سلم عبر ترسيخ أساسيات النجاح لتحقيق ر ؤية المؤسسة بأن يشعر الحاج الكريم من خلال خدماتها بأنه بين أهله وذويه في مدينة الرسول المصطفى صلى الله عليه و سلم .
و أن تكون في ذاكرته مدى الحياة .
ومن أساسيات النجاح في تقديم الخدمة هو الالتزام بالسلوك الوظيفي ولأخلاقيات اللازمة لتمثيل المؤسسة في تقديم خدماتها لضيوف الرحمن .
فالموظف الموسمي الذي يستحق أن ينال شرف الخدمة ترتبط فاعليته وكفاءته بمدى إيمانه واقتناعه بالقيم الأصيلة والأخلاق الحميدة للمهنة ، والتزامه بالواجبات الوظيفية التي يجب أن يتحلى بها في سلوكه أثناء تقديم الخدمة .

لهذا فقد و ضعت لجنة إعداد الخطة التشغيلية مجموعة المبادئ والقيم والمعايير التي تحكم مسيرة العاملين الموسميين وتنظيم شؤونهم باعتبارهم الأ ساس الحقيقي والركيزةوالبناء الذي تقوم عليه الخدمة فقد يكون الإعداد والتجهيز والتخطيط في غاية الجودة ؛ إلا أن ذلك يستلزم وجود مؤدي خدمات متميزين في سلوكهم و أخلاقيات عملهم يستنهضون قدراتهم ويستحثون طاقاتهم .

وفيما يلي نورد بعض المعايير والسمات الواجب توفرها فيمن يمثل المؤسسة في خدمة ضيوف الرحمن :

نطاق و آلية التطبيق

تطبق هذه المبادئ والقيم والمعايير على جميع موظفي المؤسسة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) ، ويجب على كل موظف موسمي وقبل مباشرته للعمل لإطلاع على ما جاء في أخلاقيات المهنة مع التوقيع بالالتزام على ما جاء فيها.
و أي مخالفة لأحكامها تستوجب اتخاذ لإجراءات التأديبية اللازمة وفقاً للائحة العقوبات والجزاءات في المؤسسة .

مرتكزات السلوك الوظيفي

يرتكز السلوك الوظيفي على عدد من الأسس ، ولا تعتبر هذه الأسس بديلة عن التعليمات والقوانين ولإجراءات المنظمة للعمل في المؤسسة ، وهي:

١ - الولاء للمؤسسة والانضباط ولاإنتاجية .
٢ - إتقان العمل وحسن الخلق ولأمانة .
٣ - تحمل المسؤولية والتعاون مع المعنيين بالخدمة .
٤ - الاهتمام بالمظهر العام والتحلي بالسلوك ولأخلاق العامة .
٥ - احترام ضيوف الرحمن والرؤساء والزملاء .
٦ - المحافظة على أسرار العمل .
٧ - الالتزام بأنظمة ولوائح وتعليمات العمل .
٨ - المحافظة على ممتلكات وأموال المؤسسة .
٩ - المبادرة في تقديم المقترحات والملاحظات والتعاون على تحقيق رسالة و أهداف المؤسسة .

أخلاقيات مهنة الأدلاء

أخلاقيات المهنة تمثل مزيج من السلوكيات ولاأخلاق الحسنة التي يكتسبها وينميها مؤدي الخدمة، ويمارسها أثناء أدائه لعمله وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع ضيوف الرحمن، وهذه أ لاخلاقيات تفرضها القيمة الحقيقة لمهنة الدليل في المجتمع .

صفات مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة)

أ - معايير شخصية :

١ - سليم الحواس ولاأطراف خالياً من الأمراض المعدية والمزمنة وعيوب النطق .

٢ - متزناً متحكماً في انفعالاته .

٣ - صاحب مهارة في الحوار والتفكير لاإيجابي .

٤ - قوي الملاحظة سريع البديهة حسن التصرف.

٥ - يقدر الانضباط في المواعيد.

٦ - يبدي مهارة في لاإقناع .

٨ - يبدي مهارة في التحليل والنقد .

ب - معايير مهنية :

١ - لديه اتجاهات إيجابية نحو خدمة ضيوف الرحمن .

٢ - يبدي تقديراً لمهنة خدمة ضيوف الرحمن .

٣ - لديه معلومات مبدئية عن شئون الحج والحجاج .

٤ - قوي الملاحظة سريع البديهة حسن التصرف .

٥ - يبدي تفهماً للمشكلات التي تواجه خدمة ضيوف الرحمن.

ج - معايير ثقافية :

١ - حافظاً لبعض سور القرآن الكريم .
٢ - لديه معرفة ببعض جوانب السنة النبوية الشريفة .
٣ - لديه معرفة بدور صحابة رسول الله صلى الله عليه و سلم والسلف الصالح في الحضارة الإسلامية .
٤ - يجيد القراءة والكتابة .
٥ - لديه القدرة على استخدام أنظمة وتطبيقات الحاسب الآلي .
٦ - لديه ثقافة مناسبة عن الحج عموماً .
٧ - لديه ثقافة عامة في أحوال العالم الإسلامي .
٨ - يعرف أسماء بعض الهيئات ودوائر خدمة ضيوف الرحمن .

د - معايير أخلاقية :

١ - حسن السيرة.
٢ - حليماً موضوعياً في أحكامه .
٣ - قادراً على التعامل مع آراء لاآخرين .
٤ - يتقبل النقد بصدر رحب .

هـ - معايير اجتماعية :

١ - يدرك أهم خصائص مجتمعات ضيوف الرحمن .
٢ - قادراً على تكوين وبناء علاقات اجتماعية مع العاملين في الجهات المعنية بخدمةPضيوف الرحمن .
٣ - محباً للعمل الجماعي بروح الفريق الواحد .

واجبات مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) ومسؤولياته

مراعاة الواجبات الوظيفية المترتبة على المهام والمسئوليات الخاصة بكل وظيفة على حدة، فإنه من واجب كل موظف أن يلتزم بالمواد لأخلاقية التالية :

١ - المحافظة على آلاداب :

يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) أن يترفع عن كل ما يخل بشرف المهنة، و أن يكون مسؤلاً عن تصرفاته ، إذ تلبُّسه بصفة العمل الموسمي تفرض عليه الالتزام بما لا يسيء لسمعة هذه الوظيفة أو يشوهها

٢ - الالتزام ب أداء العمل :

يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته من خلال:

» القيام بمهام الوظيفة وواجباتها وأي عمل يكلف به.

» تطبيق القوانين و أ لانظمة والتعليمات المتعلقة بعمله وعدم مخالفتها بما في ذلك أنظمة لأمن والسلامة والمحافظة على ترتيب ونظافة مواقع العمل.

» المساهمة في تطوير أساليب العمل الموكل إليه وتقديم أي اقتراحات لرفع مستواه.

» المحافظة على السرية المطلقة فيما يتعلق بالعمل في المؤسسة وذلك طيلة خدمته في المؤسسة وبعد انتهائها.

٣ - حسن التعامل :

يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) أن يراعي آداب اللباقة في تصرفاته مع ضيوف الرحمن، ورؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه،

واحترام حقوقهم، والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز بمن أى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة ودون أي تمييز على أساس اللون أو العرق أو المنش أو الإعاقة.

٤ - تنفيذ تعليمات الرؤساء :

يجب على يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) تنفيذ أوامر رؤسائه وتعليماتهم وتوجيهاتهم ومراعاة التسلسل الإداري في الاتصالات الوظيفية من خلال:

١ - التصرف بأدب وكياسة واحترم مع رؤسائه ومرؤوسيه وأي طرف خارجي.

٢ - عدم خداع أو تضليل رؤسائه والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.

٣ - تبليغ رؤسائه عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو إجراء يضر بمصلحة العمل أو مخالفة في تطبيق الخطط الموضوعة.

٤ - نقل المعرفة الخبرات التي اكتسبها إلى مر ؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

يحظر على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) مايلي :

١ - استغلال وصلاحيته لمنفعة ذاتية .

٢ - قبول الهدايا أو المنح أو الخدمات من أي طرف له مصلحة مع المؤسسة .

٣ - نقل أي معلومات عن العمل في المؤسسه إلى الغير بما في ذلك وسائل الإعلام وغيرها .

٤ - يحظر على كل موظف مزاولة أي عمل غير وظيفته في المؤسسة سواء كان ذلك مقابل أجر وسواء كان ذلك في أوقات العمل أو خارجها .

٥ - قراءة الصحف أو المجلات أو النوم خلال ساعات العمل .

٦ - استعمال الأدوات والأجهزة الخاصة بالعمل لغير الغرض المخصص لها .

٧ - التأخير أو التغيب عن العمل بدون إذن مسبق من المدير المباشر .

٨ - الاشتراك في مناقشات دينية أو سياسية غير مرتبطة بالعمل خلال ساعات العمل .

٩ - توجيه أي نوع من الإهانة أو التهديد أو السخرية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة للزملاء في العمل أو الحجاج .

في مجال التعامل مع الأطراف الخارجية، على مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) ما يلي

١ - احترام حقوق ومصالح لآخرين دون استثناء، والتعامل معهم بلباقة وكياسة وحيادية وموضوعية.
٢ - السعي إلى اكتساب ثقة لأطراف الخارجية من خلال النزاهة والتجاوب والسلوك السليم في جميع لأعمال بما يتوافق مع القوانين ولأنظمة المعمول بها في المؤسسة.
٣ - انجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة ضمن حدود الاختصاص، ولإجابة على استفسارات وشكاوى الحجاج بدقة وموضوعية وسرعة.
٤ - التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد ولأطراف الخارجية بسرية تامة وعدم استغلالها لأغراض شخصية.
٥ - الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة الحجاج بالمؤسسة.
٦ - التصريح عن أي عروض غير قانونية أو غير رسمية تعرض على الموظف من أي طرف خارجي، والامتناع عن القيام ب أي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلالالواسطة أو المحسوبية.
٧ - عدم قبول أو طلب أي هدايا أو ضيافة أو أية فوائد أخرى من أي نوع قد يكون لها ت أثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في تنفيذ مهامه الوظيفية،أو قد تضطره للالتزام بشيء ما لقاء قبولها.

تجنب تضارب المصالح :

يتعين على مؤدي الخدمة (أدلاء - غير أبناء الطائفة) ما يلي:
١ - ا الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مهامه ومسؤولياته الوظيفية من جهة أخرى .
٢ - الامتناع عن القيام ب أي نشاط لا يتناسب مع أدائه المو ضوعي والمتجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأي أشخاص في تعاملاتهم مع المؤسسة.

٣ - إعلام الرئيس المباشر بشكل فوري في حال وجود تضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة ، أو تعرض الموظف لضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب.
٤ - عدم استخدام وظيفته بشكل مباشر أو غير مباشر للحصول على مكاسب مالية أو أي منفعة خاصة به.
٥ - عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء عمله بالمؤسسة وبعد انتهاء خدمته كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشرأو غير مباشر، وعدم إفشاء تلك المعلومات لإعطاء امتياز غير عادل لأية أطراف أخرى.
٦ - لاإفصاح عن وجود علاقة شخصية مع أي جهة خارجية قبل المشاركة في اتخاذ قرار أو توصية تخص هذه الجهة.
٧ - عدم الاحتفاظ بشكل شخصي ب أية وثيقة رسمية خاصة بالمؤسسة أو صورة منها أو السماح لأشخاص من خارج المؤسسة بالإطلاع عليها.

المحافظة على أموال المؤسسة وممتلكاتها :

١ - يجب على الموظف المحافظة على أموال المؤسسة وممتلكاتها وبذل الجهد للتأكد من استعمالها بالطريقة المثلى وعدم استعمالها بغير وجه حق .
٢ - يجب عدم استخدام ممتلكات المؤسسة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات للمنفعة الشخصية أو منفعة طرف ثالث .
٣ - يجب على الموظف عدم استخدام اسم أو شعار أو أختام أو مطبوعات المؤسسة في غير لاأغراض المخصصة لها

السرية المهنية و أمن وحماية المعلومات :

١ - على جميع موظفي المؤسسة اتخاذ كافة لاإجراءات والاحتياطات المناسبة اللازمة لحماية المعلومات ضد أية اختراقات أو أشخاص غير مخولين بمعرفتها.
٢ - يتعين على جميع الموظفين الحفاظ على كلمات السر و أسماء المستخدمين الخاصة ب أجهزة الحاسب في المؤسسة وعدم إعطائها لغير المخولين بذلك.
٣ - يجب التأكد من شخصية الجهة التي تطلب أية معلومات تخص المؤسسة.

٤ - عند انتهاء خدمة الموظف وقبل تسليمه إخلاء الطرف، فإنه يتوجب عليه إعادة كل ما في عهدته وما هو خاص بالمؤسسة .

المظهر العام :

يجب على جميع الموظفين (أدلاء - غير أبناء الطائفة) التنبه إلى أنهم يمثلون المؤسسة أمام الغير و أن مظهرهم وتصرفاتهم خلال ساعات العمل تؤثر إلى حد كبير على نظرة الغير للمؤسسة لذا يتعين على جميع الموظفين (أدلاء - غير أبناء الطائفة) الحفاظ على المظهر الشخصي والعام للمؤسسة بطريقة مقبولة وبما يتوافق مع لأعراف السائدة في المجتمع.

ويتسع مفهوم المظهر العام ليشمل :

١ - المؤسسة ككل.

٢ - المظهر العام للموظف ذاته.

٣ - مكان العمل الذي يمارس فيه الموظف مهام و مسئوليات عمله اليومي: فمن ضمن العناصر المحفزة للعمل أن يكون مكان العمل مرتبا و نظيفا و لا توجد أوراق مبعثرة على أسطح المكاتب وهكذا.

٤ - أ لانماط السلوكية التي ينتهجها الموظف في تعاملاته سواء مع الزملاء أو الحجاج.

الهيكل التنظيمي التشغيلي لموسم حج ١٤٣٨هـ

مجلس الإدارة

- نائب رئيس مجلس الادارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان
  - مكتب المتابعة الإدارية
  - مكتب المتابعة الميدانية
  - مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
  - مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية
  - وحدة تأمين النواقص
  - وحدة الإحصاء والتقارير
  - وحدة قطاع المتابعة الإسكان
- عضو مجلس الادارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الغرادى
  - مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩
  - مركز استقبال البر ومغادرة الغرادى
  - مركز حفظ وتداول الجوازات
- عضو مجلس الادارة أمين المجلس المشرف على المطار مركز استقبال المطار وحفظ الجوازات والمساندة الموسمية
  - مركز استقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار
  - مركز حفظ جوازات المطار
  - مركز الدعم المساندة
- عضو مجلس الادارة للشئون الهندسية والتشغيل والصيانة
  - إدارة التجهيزات والمستودعات
  - إدارة التشغيل والصيانة
- عضو مجلس الادارة للشئون الإدارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج
  - إدارة الشؤون الإدارية
  - إدارة العلاقات العامة والإعلام
  - مكتب تنسيق خدمات الحجاج
  - العلاقات الحكومية
- عضو مجلس الادارة للمجلس الإشرافي رقم (١) و مركز مغادرة الميقات
  - مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ١
  - مركز توجيه الحافلات رقم ١
  - مركز مغادرة الميقات
  - مكتب خدمة جنوب شرق آسيا
  - مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم ١
  - مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم ٢
  - حجاج الدول العربية رقم ٣
  - مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
  - مكتب خدمة حجاج مسلمي أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا
  - مكتب خدمة حجاج تركيا
  - مكتب خدمة حجاج باكستان
- عضو مجلس الادارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين المنسق مع جمعية الكشافة السعودية
  - علاقات المساهمين
  - مراكز إرشاد الحجاج التائهين
  - مكتب الرعاية الصحية
- عضو مجلس الادارة للمجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات
  - مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ٢
  - مركز توجيه الحافلات رقم ٢ والترددية
  - مكتب خدمة حجاج السودان
  - مكتب خدمة حجاج مصر
  - مكتب خدمة حجاج الهند
  - مكتب خدمة حجاج نيجيريا
  - مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
- عضو مجلس الادارة للمجلس الإشرافي رقم (٣)
  - مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانيةرقم ٣
  - مكتب خدمة حجاج اندونيسيا
  - مكتب خدمة حجاج ايران
  - مكتب خدمة حجاج أفغانستان
  - مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم ١
  - مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم ٢
- عضو مجلس الادارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة
  - تقنية المعلومات والحاسب الآلي
  - وحدة التدريب والتطوير والجودة
- عضو مجلس الادارة للشئون المالية والبحوث والدراسات
  - إدارة الشؤون المالية والبحوث والدراسات
  - وحدة الدعم الفني والمساندة لنظام الحج الإلكتروني

أ – مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) خلال موسم حج ١٤٣٨هـ

١. تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة والي مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولة .

٢. استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة ومراكز الاستقبال في مدينة حجاج البر ومركز استقبال حجاج الجو والبر بالهجرة .والترحيب بهم وإنها إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية لبرامج العمل التشغيلية .

٣. التأكد من جاهزية المساكن وتوفر عناصر السلامة والاحتياجات الضرورية في المساكن ومطابقتها للمستوي المطلوب للتعاقد عليه بين المؤجرين والمستأجرين .

٤. اتخاذالإجراءات البديلة لمعالجة مشكلات عدم تأمين السكن للحجاج بسبب إخفاق المؤجرين أو مكاتب شئون الحجاج أو الحالات الطارئة وفق التعليمات المنظمة لذلك .

٥. التنسيق والمتابعة مع الجهات المعنية بالرعاية الصحية للحجاج الكرام وإنهاء الإجراءات اللازمة لحالات التنويم والوفاة ومتابعتها لحين الاطمئنان على سلامة الحاج وأدائه للزيارة أو عودته إلى بلده سالماً بالتنسيق مع الجهات المعنية .

٦. إرشاد الحجاج التائهين إلى مساكنهم.

٧. تداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات أمنة ومحكمة تحفظها وتوفرها فور طلبها .

٨. تنفيذاجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة بدقة وجودة عالية.

٩. رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسمين بما يمكنهم من أداء المهام المناطة بهم بحرفية واقتدار من خلال برامج تدريبية بالتنسيق مع الجهات الإشرافية وبيوت الخبرة المتخصصة .

١٠. ضبط عمليات توديع الحجاج بعد انتهاء برامجهم وتفويجهم لمنافذ المغادرة الدولية وفق تعليمات التفويج بكل عناية واهتمام بما يحقق عدم التكدس والتأخير في المنافذ.

١١. التفويج على المساكن بكل يسر وسهولة .

ب – برامج العمل لتنفيذ مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) لموسم حج ١٤٣٨هـ

اسم برنامج العمل	تعريفه
الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج	يعنى البرنامج بمتابعة مكاتب شؤون الحجاج والتنسيق بينهم وبين مكاتب الخدمة الميدانية وعقد الاجتماعات التنسيقية وتذليل العقبات لهم كذلك معالجة تامين السكن الخيري ومتابعة بيانات التفويج المسبق للحجاج
الاسكان الميداني والشركات السياحية	يعنى البرنامج بمتابعة عمليات تفويج الحجاج ميدانياً والتأكد من الدور السكنية لعمليات التفويج وضبط حالات اختلاف التفويج وتصحيحها بالنظام ومتابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل ورصد مخالفات الشركات السياحية
الطوارئ والسلامة	ويعني البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر المتطلبات الأساسية للحجاج الكرام والتأكد من متطلبات وسائل السلامة قبل وصول الحجاج وأثناء إقامتهم في المدينة المنورة
وحدة تأمين النواقص	ويعني البرنامج بتأمين وتوفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظات أو نواقص في التجهيزات بالدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارئ والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن المودع لدى المؤسسة الأهلية للأدلاء
لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	الإشراف على أعمال وحدة العمليات الميدانية والمتابعة الإدارية والحرص على قيامهم بمتابعة ومراقبة الأداء ميدانياً وإدارياً بين القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج
وحدة العمليات الميدانية	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانيا والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج
وحدة المتابعة الإدارية	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج
وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	يعنى بالتحقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي
وحدة الإحصاء والتقارير	توثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليومية والدورية والنهائية خلال موسم الحج
مراكز إرشاد الحجاج التائهين	يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال اعمال موسم الحج
الرعاية الصحية للحجاج الكرام	يعنى البرنامج بتقديم الخدمة الإنسانية وذلك بمتابعة الرعاية الصحية للحاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية وإنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو خارجها

مكتب خدمات الحجاج	يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد بين مكاتب الخدمة الميدانية ومركز المعلومات بالمؤسسة بما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية ومتابعة مراكز الشرطة لمعرفة الحجاج المتوفين والموقوفين لديهم
مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد بن عبدالعزيز	يعني هذا البرنامج باستقبال الحجاج القادمين جواً عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة دولياً وداخلياً وتيسير إجراءات استقبالهم وتفويجهمإلى مساكنهم حسب عقودهم المبرمة
مركز حفظ جوازات المطار	يعنى مركز حفظ جوازات المطار باستلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد وتدقيقها وأرشفتها مؤقتا لديه لحين تسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار خلال أيام الذروة.
إدارة التجهيزات والمستودعات	يعنى هذا القطاع بالقيام بأعمال تجهيزات قطاعات ومراكز ووحدات ومكاتب المؤسسة الأهلية من المقومات المادية والتجهيزات ووسائل الاتصال المختلفة والإشراف على توزيعها واستلام وتسليم العهد وإعداد الاحتياجات اللازمة من الأدوات.
إدارة التشغيل والصيانة	يعني هذا البرنامج بالصيانة والنظافة الدورية لجميع المكاتب والمراكز والقطاعات التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً
إدارة العلاقات العامة والإعلام	الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفي
مكتبي المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١ - ٢ - ٣)	ويعنى هذا البرنامج بالإشراف المباشر على مكاتب الخدمة الميدانية وما يندرج تحت نطاق مجلسها الإشرافي من النواحي الإدارية والمتابعة الميدانية والذي يسعى من خلالها لتقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم والتنسيق لمعالجة أي معوقات تطرا على مكاتب الخدمة خلال اعمال موسم الحج
مراكز توجيه الحافلات (١ - ٢ - ٣)	يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي ، والتصفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات
مركز مغادرة الميقات	خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات "ذو الحليفة" وتنظيم دخولهم إلى المسجد وإرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة
مكاتب الخدمة الميدانية (١٨)	يعنى هذا البرنامج بتقديم كافة الخدمات للحجاج الكرام زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على راحة الحجاج وتلبية جميع متطلباتهم واحتياجاتهم وإنهاء جميع إجراءاتهم ومتابعة تداول جوازات الحجاج والمحافظة عليها واتمام عمليات المغادرة وذلك خلال فترة إقامتهم بالمدينة المنورة
مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩	يعني هذا البرنامج باستقبال الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة والترحيب بهم وإنهاء جميع إجراءات استقبالهم وتفويجهم وتوجيههم حسب المسارات المخصصة ، ومشاركة الجهات ذات العلاقة في خدمة استقبال الحجاج الكرام

مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى	يعنى مركز استقبال البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى باستقبال الحجاج الكرام القادمين براً من بلادهم إلى المدينة المنورة عبر جميع المنافذ البرية وتفويجهم الي وحداتهم السكنية الخاصة بهم وكذلك إنهاء إجراءات توديعهم وتوجههم إلى مكة المكرمة (موسم ما قبل الحج) وإلى بلادهم موسم ما بعد الحج ، وكذلك مغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى جدة لموسم ما بعد الحج
الشؤون الإدارية	يعنى البرنامج بإنجاز كافة المهام الإدارية للمؤسسة الأهلية للأدلاء من تعيين للكوادر البشرية خلال فترة الموسم والترشيحات القيادية لأعمال الحج والتنقلات بين الوحدات والمكاتب الميدانية
الشؤون المالية والبحوث والدراسات	يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج
إدارة الأصول التقنية	يعنى البرنامج بإدارة الأصول التقنية (من أجهزة حاسب آلي وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات وأجهزة البنية تحتية المحلية LAN والخارجية WAN) وحفظها وتداولها وتهيئتها للعمل الموسمي وتركيبها بمواقع العمل ، وصيانتها إذا دعت الحاجة
الدعم الفني	يعنى البرنامج بالإشراف الفني والإداري على فريق عمل متعهد التشغيل والصيانة للحاسب الآلي وتقديم الدعم الفني الميداني والهاتفي لمعالجة الأعطال الفنية في مواقع العمل التابعة للمؤسسة الأهلية للأدلاء والاستجابة لأي أعطال طارئة
التدريب على رأس العمل	يسعى البرنامج إلى تدريب الموظفين وهم على رأس العمل على أنظمة الحج الإلكترونية و على أي مستحدثات تطرأ على الأنظمة الإلكترونية
دعم تشغيل النظام الالي للحج	يسعى البرنامج إلى معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل في نظام الحج في كامل المواقع خلال موسم الحج
نشر ثقافة الجودة	يسعى البرنامج إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة وتوطيدها لدى كافة منسوبي المؤسسة والتعريف بمتطلباتها من خلال الدورات والأدلة الإجرائية
إعداد أدلة الإجراءات الشاملة	توفير الإجراءات الخاصة بكل قطاع في دليل شامل لكافة إجراءات المؤسسة موضحاً فيه كافة الإجراءات والعمليات المصنفة والمدرجة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة وذلك لإيجاد بيئة عمل احترافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة
قياس مؤشرات الأداء	مراقبة وقياس المحددات الزمنية لإجراءات القطاعات وتحليلها ومقارنتها بالمؤشرات والمحددات الزمنية الحالية والرفع بالتوصيات للمؤشرات غير المتطابقة
الاستقصاء والمسح الميداني لبيئة العمل	يهدف البرنامج إلى مراقبة جودة بيئة العمل لكافة أماكن العمل الموسمية بهدف تحسين بيئة العمل
قياس رضا الحاج الكريم	يهدف البرنامج إلى مراقبة جودة بيئة العمل لكافة أماكن العمل الموسمية بهدف تحسين بيئة العمل
تطوير وتنفيذ خطة عمل التدريب السنوية	يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية

ج – برامج العمل المستجدة لتنفيذ مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) خلال موسم حج ١٤٣٨هـ

اسم برنامج العمل	تعريفه
المجلس الإشرافي رقم (٣)	ويعنى هذا البرنامج بالإشراف المباشر على مكاتب الخدمة الميدانية وما يندرج تحت نطاق مجلسها الإشرافي من النواحي الإدارية والمتابعة الميدانية والذي يسعى من خلالها لتقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم والتنسيق لمعالجة أي معوقات تطرا على مكاتب الخدمة خلال اعمال موسم الحج
مراكز توجيه الحافلات (٣)	يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي ، والتصفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات
مكتب الدعم والمساندة	استحداث مكتب للدعم والمساندة لمكاتب الخدمة الميدانية لعلميات التوديع وتوجيه الحافلات لتلافي أي قصور في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام
مكتب الخدمة الميداني للدول العربية رقم ٣	تم اعادة توزيع مكاتب الخدمة الميدانية واستحداث مكتب خدمة ميداني بعد توزيع جنسيات الدول العربية لتصبح عدد مكاتب الخدمة الميدانية ١٨ مكتب
مركز حفظ وتداول الجوازات	يعني هذا البرنامج بالحفاظ على جوازات الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة وتسليمها من قبل موظفين مركز حفظ وتداول الجوازات لمكاتب الخدمة الميدانية مباشرة لأنهاء اجراءات العمل الخاصة بجوازات الحجاج .
مراقبة الاداء على مدار الساعة	يعنى هذا البرنامج بمراقبة اهم وابرز العمليات التشغيلية من خلال (لوحة قيادة Dashboard) والتي تم تصميمها من خلال مجموعة من المؤشرات تستهدف مراقبة الاداء على مدار الساعة وبمتابعة مستمرة من وحدة مراقبة الاداء وترتبط هذه الوحدة بنائب رئيس مجلس الادارة حيث تم هذا العام استهداف ١٠ مؤشرات لقياس الاداء

د – الأهداف المراد تحقيقها من المهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) لموسم حج ١٤٣٨هـ

١ - صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج والإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء اعمال موسم الحج .

٢ - تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج والي مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله .

٣ - تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الجوازات لموسم حج ١٤٣٨ هـ

٤ - توفير بيئة عمل جاذبة لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج .

٥ - تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن وبصورة مشرفة من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مكاتب الخدمات الميدانية أثناء فترة إقامة الحجاج والي مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله .

٦ - تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وإيجاد صورة مرموقة طيبة عن نشاطها في خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج .

٧ - الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام في منافذ الدخول والمغادرة من وإلى المدينة المنورة قبل أداء فريضة الحج وبعدها .

هـ – ربط الأهداف المراد تحقيقها من مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) بأهداف الوزارة

م	أهداف الوزارة	الأهداف المراد تحقيقها (القطاع / الإدارة)
١	العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج والإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء اعمال موسم الحج
٢	تطوير أعمال مهنة الطوافة ، الوكالة والدلالة ، وحج الداخل باستخدام أحدث وسائل التقنية	توفير بيئة عمل جاذبة لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج
٣	العمل على أن يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة.	تسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لخدمة ضيوف الرحمن خلال موسم الحج بجميع مواقع اعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء
٤	التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة لتيسير أداء الحجاج و المعتمرين و الزوارلمناسكهم.	تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن وبصورة مشرفة من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مكاتب الخدمات الميدانية أثناء فترة إقامة الحجاج والي مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله
٥	العمل وفق قيم وتعاليم العقيدة الإسلامية السمحة لتقديم خدمات متميزة.	تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وإيجاد صورة مرموقة طيبة عن نشاطها في خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج
٦	توحيد الجهود لتحفيز المواطن ليسهم بدوره ، ما وسعه ذلك ، في خدمة ضيوف الرحمن سواء مكلفاً أو متطوعاً.	

ربط مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) ببرامج العمل

م	مهام (اقطاع / الإدارة)	برامج العمل لتنفذ كل مهمة
١	تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة والي مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولة	الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج
		الاسكان الميداني والشركات السياحية
		الطوارئ والسلامة
		وحدة تأمين النواقص
		لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
		وحدة العمليات الميدانية
		وحدة المتابعة الإدارية
		وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
		وحدة الإحصاء والتقارير
٢	التنسيق والمتابعة مع الجهات المعنية بالرعاية الصحية للحجاج الكرام وإنهاء الإجراءات اللازمة لحالات التنويم والوفاة ومتابعتها لحين الاطمئنان على سلامة الحاج وأدائه للزيارة أو عودته إلى بلده سالماً بالتنسيق مع الجهات المعنية . إرشاد الحجاج التائهين إلى مساكنهم.	مراكز إرشاد الحجاج التائهين
		الرعاية الصحية للحجاج الكرام
		مكتب خدمات الحجاج
		مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد بن عبدالعزيز
٣	استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورةوالترحيب بهم وإنهاء إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية لبرامج العمل التشغيلية .	مركز حفظ جوازات المطار

٤	تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة والي مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولةوتداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات أمنة ومحكمة تحفظها وتوفرها فور طلبها وتنفيذاجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة بدقة وجودة عالية	مكتبي المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١ - ٢ - ٣) مراكز توجيه الحافلات (١ - ٢ - ٣) مكاتب الخدمة الميدانية (١٨)
٥	استقبال الحجاج الكرام عبر مراكز الاستقبال في مدينة حجاج البر ومركز استقبال حجاج الجو والبر بالهجرة .والترحيب بهم وإنها إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية لبرامج العمل التشغيلية .	مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩ مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى
٦	رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسمين بما يمكنهم من أداء المهام المناطة بهم بحرفية واقتدار من خلال برامجتدريبية بالتنسيق مع الجهات الإشرافية وبيوت الخبرة المتخصصة .	إدارة الأصول التقنية الدعم الفني التدريب على رأس العمل دعم تشغيل النظام الالي للحج نشر ثقافة الجودة إعداد أدلة الإجراءات الشاملة قياس مؤشرات الأداء الاستقصاء والمسح الميداني لبيئة العمل

إجمالي الكوادر البشرية والأجهزة والأدوات اللازمة لتنفيذ المهام

	الكوادر البشرية			الأجهزة والأدوات												
	موظف رسمي	موظف مساند	موظف موسمي	سيارة	دراجة نارية	حاسب آلي	طابعات	لاسلكي يدوي	لاسلكي ثابت	أيباد	ماسح ضوئي	سيارة جولف	آلة تصوير	فاكس	كاميرا فيديو	كاميرا ديجيتال	شريحة جوال	كميرا مراقبة
العدد المطلوب	٤٨	٠	٢٩٩١	١٤٨	١٤	٤٣٩	١٨٢	١٨٩	٦٥	٧٩	٢٩٨	٠	٥٦	١٤٣	٧	٥	٢٢٣	٢٢٣
العدد المتوفر	٤٨	٠	٢٩٩١	١٤٨	١٤	٤٣٩	١٨٢	١٨٩	٦٥	٧٩	٢٩٨	٠	٥٦	١٤٣	٧	٥	٢٢٣	٢٢٣

اللجان الخارجية التي يشارك بها (المؤسسة الاهلية للأدلاء)

اسم اللجنة	الكوادر البشرية		الأجهزة والأدوات				
	موظف رسمي/ مساند	موظف موسمي	سيارة	حاسبآلي	طابعات	لاسلكي يدوي	لاسلكي ثابت
لجنة المتابعة والتنسيقامارة منطقة المدينة المنورة		٨				٤	
لجنة							
لجنة							
لجنة							

إجمالي عناصر الخطة التنفيذية للمهام لموسم حج ١٤٣٨ هـ

الأهداف	المهام	برامج العمل	مؤشرات الأداء	الإجراءات
١١	١٤٧ مهمة	٤١ برنامج عمل	١٤٨ مؤشر	١٤٦٥ اجراء

مخرجات الخطة التنفيذية للمهام لموسم حج ١٤٣٨هـ (المستهدفة)

إجمالي الجولات والزيارات	عدد التقارير اليومية	عدد التقارير النهائية
٢٧٨٦٥ زيارة	تقرير يومي	تقرير نهائي

برامج العمل وآليات تنفيذها

قطاع المتابعة والإسكان

الهدف العام :

صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج من خلال الإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء اعمال موسم الحج .

الهيكل التنظيمي لقطاع نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان

وحدة قطاع المتابعة والإسكان
وحدة الإحصاء والتقارير
وحدة تأمين النواقص
وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
مكتب الطوارئ والسلامة
مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية
مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
مكتب المتابعة والمراقبة الميدانية
مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع المتابعة والإسكان				
وصف البرنامج	تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع المتابعة والإسكان		الارتباط الاداري	مكتب نائب رئيس مجلس الإدارة	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
المتابعة اليومية لأعمال الوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	ضمان أداء الأعمال بالطريقة الصحيحة بين الوحدات والإدارات	عدد التقارير	٧٠ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع المتابعة والإسكان				
المهمة	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينها				
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)	
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠	

برنامج عمل وحدة قطاع المتابعة والإسكان							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس فترة	١				جهاز لاسلكي	٢	-	-
مشرف	٢				محطة ثابتة	١	-	-
سكرتير	٣				هاتف	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق				
وصف البرنامج	يعنى بالتحقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	وحدة الشؤون القانونية والتحقيق		الارتباط الاداري	سكرتير الوحدة	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
التحقيق في القضايا والمخالفات	تطبيق الانظمة واللوائح على العاملين خلال موسم الحج	إنهاء جميع التحقيقات	١٠٠ ٪				
تنفيذ العقوبات والجزاءات		إنهاء جميع العقوبات والجزاءات	١٠٠ ٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
المهمة	التحقيق في القضايا والمخالفات

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام ملف القضية من سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	إرسال استدعاء للشخص المعني بطلب التحقيق معه	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المحضر لتأكيد الاتصال	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	بدء التحقيق مع الشخص المطلوب	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	تحليل ودراسة نتائج ملف التحقيق	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	عرض النتيجة النهائية للتحقيق على سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٧	أخذ التوجيه بتنفيذ العقوبة على المقصر	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
المهمة	تطبيق لائحة العقوبات والجزاءات الموسمية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	متابعة النظام الآلي والبريد الإلكتروني لرصد المخالفات الإدارية	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	استقبال محاضر المخالفات الإدارية من قبل المتابعة الإدارية	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	عرض محاضر المخالفات الإدارية على سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة للتوجيه	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	تعديل أو حذف المخالفة الإدارية حسب توجيه سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	الاتصال على الموظفين الموسميين للتأكد من المخالفات المرصودة عليهم (عدم مباشرة اعتذار)	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

٦	عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المخالفة الإدارية لتأكيد الاتصال	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٢٠/٠١
٧	طباعة المخالفات الإدارية للتوقيع من قبل سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٢٠/٠١
٨	إدخال وتطبيق المخالفات الإدارية عبر النظام الآلي	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٢٠/٠١
٩	إرسال المخالفات الإدارية عبر البريد الإلكتروني للجهات ذات الصلة بالمخالفة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٢٠/٠١

برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
محقق	٣				حاسب آلي	٤	آلة تصوير	١
مساند	١				طابعات	٢	سيارة صغيرة	١
منسق	١				اسكنر	٢	هاتف	١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج		
وصف البرنامج	ويعني هذا البرنامج بتسجيل تصاريح المجموعات السكنية والفنادق والدور السكنية وتوثيق عقود الإسكان عبر البوابة الموحدة لحجاج الخارج واستيفاء مبلغ التامين من الفنادق والدور السكنية ومتابعة متطلبات مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية على مدار العام		
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	الارتباط الاداري	رئيس للمكتب
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/٠٥/٠١هـ	المدة بالأيام	٩٥ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
الكشف على آليات ومعدات التحميل وتنزيل أمتعة الحجاج	التكامل مع الوحدات والقطاعات في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منظومة المتابعة والاسكان	سلامة جميع المعدات والآليات	١٠٠ ٪				
عقد اجتماعات تنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج		عدد الاجتماعات	٤٠ اجتماع				
عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج		عدد الاجتماعات	٥٠ اجتماع				
تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي		تقرير يومي بالشواغر	٧٠ تقرير				
تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن		زمن تأمين السكن الخيري	٦٠ دقيقة				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
المهمة	الكشف على آليات ومعدات التحميل وتنزيل أمتعة الحجاج

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الدخول على المسار الإلكتروني للاطلاع على تأهيل الشركات المقدمة لوكالة وزارة الحج والعمرة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	٠١/٠٥ الى ٠١/٠٧

٢	التواصل مع الجهات المقدمة لتحديد موعد للكشف على الآليات لديهم	-	موظف موسمي	٠٥/٠١ الي ٠٧/٠١
٣	طباعة النماذج والتعهدات اللازمة للكشف على المعدات وتسجيل الملاحظات وتصويرها	-	موظف موسمي	٠٥/٠١ الى ٠٧/٠١
٤	عرضها على سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه في حال الاعتماد أو الرفض	-	موظف موسمي	٠٥/٠١ الى ٠٧/٠١
٥	أرشفتها عبر النظام الموحد وإرسالها لوكالة وزارة الحج والعمرة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	٠٥/٠١ الى ٠٧/٠١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
المهمة	عقد الاجتماعات التنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	فرز مكاتب شؤون الحجاج على حسب قدومهم للمدينة المنورة لتنسيق موعد للاجتماع	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ الى ١١/١٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج لإعلامهم بالمواعيد	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ الى ١١/١٠
٣	شرح آلية العمل لكل مكتب على حده	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ الى ١١/١٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
المهمة	عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام بيان من وكالة وزارة الحج والعمرة بمواعيد اجتماعات البعثات مع معالي وزير الحج	وكالة وزارة الحج والعمرة + مكتب رئيس مجلس الإدارة	موظف موسمي	٠٣/١٠ الى ٠٣/١١
٢	التنسيق مع مكاتب شؤون الحج لأخذ مواعيد منهم	مكتب رئيس مجلس الإدارة	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١
٣	إعداد محاضر الاجتماعات وطباعتها لعرضها في الاجتماع	-	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١
٤	حضور الاجتماع وتوقيع المحاضر بين الطرفين	-	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١
٥	إرسال المحاضر إلى وكالة وزارة الحج والعمرة ومكاتب شؤون الحج وارشفتاها	مكتب رئيس مجلس الإدارة	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
المهمة	تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام بيان من وكالة وزارة الحج والعمرة بمواعيد اجتماعات البعثات مع معالي وزير الحج	وكالة وزارة الحج والعمرة + مكتب رئيس مجلس الإدارة	موظف موسمي	٠٣/١٠ الى ٠٣/١١
٢	التنسيق مع مكاتب شؤون الحج لأخذ مواعيد منهم	مكتب رئيس مجلس الإدارة	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١
٣	إعداد محاضر الاجتماعات وطباعتها لعرضها في الاجتماع	-	موظف موسمي	٠٣/١٥ الى ٠٧/٠١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
المهمة	تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	العمل بشكل يوميا على تحديد مواقع شواغر الاسكان وتسجيلها في النظام	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	تلقي البلاغات من الجهات المقدمة للخدمة	مركز المطار - الهجرة - البر- الاسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع المجموعات والفنادق والدور السكنية لتحديد سكن خيري للحجاج حسب الاحتياج لتحديد مقدار الشاغر وعدد الايام	المجموعات والفنادق والدور السكنية	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	توجيه الحجاج إلى السكن الخيري بعد اعتماد وكالة الوزارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

برنامج عمل الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
نائب	١				اسكنر	١	-	-
رئيس فترة	٣				محطة ثابتة	١	-	-
مشرف	٦				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مساند	١٠				آلة تصوير	٢	-	-
منسق	١٠				حاسب آلي	٣	-	-
سكرتير	٣				هاتف	١	-	-
مرشد	٦				طابعة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية			
وصف البرنامج	يعنى البرنامج بمتابعة عمليات تفويج الحجاج ميدانياً والتأكد من جاهزية الدور السكنية وضبط حالات اختلاف التفويج وتصحيحها بالنظام ومتابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل ورصد مخالفات الشركات السياحية			
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	الإسكان الميداني والشركات السياحية		الارتباط الاداري	رئيس للمكتب
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام ٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن	التكامل مع الوحدات والقطاعاتفي الخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منظومة المتابعة والاسكان خلال موسم الحج	متابعة عمليات التفويج	١٠٠٪				
رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج التي يتم الوقوف عليها		عدد محاضر اختلاف التفويج	١٠٠٪				
توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق		عدد شواغر الإسكان	٢ شاغر يوميا				
متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل		تقرير يومي بحالات قصور العمالة	٧٥ تقرير				
ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية		تقرير يومي بعدد المخالفات	٧٥ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية
المهمة	متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	توزيع الفرق الميدانية على مناطق سكن الحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	تجهيز نماذج العمل الالية والأجهزة اللاسلكية والسيارات والاجهزة الذكية للفرق الميدانية قبل بداية كل فترة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

٣	توجه الفرق الميدانية بعد استلام العهد لمناطقها لمتابعة ومباشرة الحالات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	متابعة بيانات الاستقبال المدخلة بالنظام وتوجيه الفرق الميدانية على مواقع الحالات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٥	تسليم العمليات البلاغات للفرق الميدانية ومتابعة مباشرتها للحالات وتسديدها ورصدها اليا	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٦	تواجد الفرق الميدانية أمام الدور السكنية قبل وصول الحجاج للتأكد من جاهزيتها وتوفر عناصر التفويج (عمالة التنزيل والتحميل / مسؤول الغرف ،مفاتيح الغرف) ورصد العملية اليا عبر الاجهزة الذكية	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٧	تعبئة استمارة التفويجاليا وعبر الاجهزة الذكية	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٨	رصد المخالفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٩	عمل تقرير بالتغذية الراجعه لمدخلات النظام وعرضها على نائب رئيس المؤسسة لدعم واتخاذ القرار	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية
المهمة	رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	متابعة حالات التفويج حتى انتهائها والتأكد من سلامتها ومطابقتها للبيانات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	الوقوف على حالات اختلاف تفويج الحجاج وإثبات الحالة وتعبئة استمارة اختلاف التفويج اليا عبر الاجهزة الذكية	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع فرع وكالة وزارة الحج والعمرة لإرسال فرقه للمشاركة في توثيق الحالة ((وذلك من خلال الاجهزة الذكية))	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	إعداد محضر إثبات حالة وتعبئة استمارة اختلاف التفويج وتوثيقها	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٥	مراجعة جميع الاستمارات ومحاضر إثبات الحالة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية
المهمة	توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	توفير معلومات الشواغر بموقع المؤسسة الاهلية للأدلاء	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	حصر الشواغر المتاحة لدى المجموعات السكنية والفنادق من خلال التواصل اليومي	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٣	القيام بتوفير شواغر الإسكان عند طلب مكاتب الخدمة الميدانية أو وحدات التفويج على المساكن او الحجاج	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	إعداد تقرير بحالات الشواغر	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية
المهمة	متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الوقوف على الدور السكنية المخصصة لإسكان الحجاج قبل وصولهم للتأكد من توفر عمالة التنزيل والتحميل	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب في حالة عدم وجود عمالة التنزيل والتحميل وتوجيه الفرق الميدانية للمواقع	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٣	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	في حالة تأخر وصول عمالة التنزيل والتحميل الأساسية عن ٢٠ دقيقة يتم تعميد المتعهد البديل	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٥	إدخال محاضر إثبات حالة في حالة تأخر المتعهد الأساسي وتوثيقه عبر النظام الالي ((الاجهزة الذكية))	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٦	الاعداد الاحصائيات اليومية عن شركات التحميل والتنزيل لمعرفة مدى التحقق الخدمة من المطلوبة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٧	عرض مخرجات النظام التغذية الراجعة لنائب رئيس المؤسسة لاتخاذ القرار حيال شركات التحميل والتنزيل	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية
المهمة	ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	في حال وجود مخالفة تخص الشركات السياحية يتم مباشرتها من قبل الفرق الميدانية	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٢	إبلاغ مشرف ضوابط الإسكان بالوزارة للمشاركة في الحالة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٣	إعداد محاضر إثبات حالة وتوثيقه من قبل ضوابط الإسكان المشاركة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٤	تعبئة استمارة مخالفة شركة سياحية	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٥	في حالة قدوم حجاج شركات سياحية قبل أو بعد العقد يتم التنسيق مع مكتب الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج لتأمين سكن لهم حسب مستوى العقود المعتمدة من قبل فرع وكالة وزارة الحج والعمرة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٦	تسليم الاستمارات لمشرف الفترة لتدقيقها	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠
٧	إدخال الاستمارات في النظام الآلي	-	موظف موسمي	١١/٠١ الى ٠١/٢٠

برنامج عملاء الإسكان الميداني والشركات السياحية									
الكوادر البشرية						المقومات المادية			
الوظيفة	العدد					الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١					سيارة صغيرة	٢٣	حاسب آلي	٦
نائب	٣					جهاز لاسلكي	٢٥	مودم انترنت	١
مشرف	١٢					محطة ثابتة	٤	تابلت	٢٠
مساند	١٨					هاتف	١	شريحة انترنت	٢٠
منسق	٣٦					آلة تصوير	٢	-	-
سكرتير	٣					اسكنر	١	-	-
مرشد	١٢					طابعات	٣	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة				
وصف البرنامج	ويعني البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر المتطلبات الأساسية للحجاج الكرام والتأكد من متطلبات وسائل السلامة قبل وصول الحجاج وأثناء إقامتهم في المدينة المنورة				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	مكتب الطوارئ والسلامة		مستوى المسئول التنفيذي	رئيس للمكتب	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١٠/٢٥هـ	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدوم الحجاج الكرام	التحقق من توافر كافة الخدمات والتجهيزات بمساكن الحجاج	تقرير يومي بعدد الزيارات	١٥٠ تقرير				
تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء فترة إقامتهم في المدينة المنورة		عدد الزيارات التفقدية	١٣٣٠ زيارة لتفقد الحجاج في مساكنهم				
التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الكوارثوذلك خلال فترةإقامتهم في المدينة المنورة		تقرير عن الحالة	١٠٠ ٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة
المهمة	التحقق من التجهيزات الأساسية بالمساكن المصرحة لإسكان الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مراجعة نظام العقود لمعرفة الدور السكنية التي تم تصديق العقود عليها في المسار الإلكتروني	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٢	إصدار أوامر العمل واستمارات الزيارة الآلية عبر الاجهزة الذكية للمباني السكنية قبل موعد العقد بـ ٢٤ ساعة	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٣	إعداد جدول لتوزيع مواقع العمل وتوزيعه على الفرق الميدانية (زيارة أولى قبل العقد + زيارة ثانية اثناء اقامة الحجاج)	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٤	في حالة رصد ملاحظات تتعلق بالنواحي الانشائية للمبنى او نواحي السلامة يتم رصدها وابلاغ وكالة الوزارة	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٥	رصد المحاضر في النظام الالي عبر الاجهزة الذكية في حالة وجود نواقص التجهيزات الأساسية بالدور السكنية	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٦	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٧	إعطاء مهلة لصاحب الدار لتأمين نواقص التجهيزات الأساسية (الزيارة الأولى)	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٨	في حالة وجود نواقص بوجود حجاج في السكن يتم مخاطبة وكالة وزارة الحج والعمرةلاتخاذ الإجراءات النظامية	نائب الرئيس	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٩	إعداد محاضر تأمين النواقص وتوثيقها	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة
المهمة	جولات تفقدية للحجاج الكرام في مساكنهم

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	عمل جولة ميدانية على مساكن الحجاج والتأكد من توفير جميع احتياجاتهم إن وجدت	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٢	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٣	رصد المحاضر في النظام الالي عبر الاجهزة الذكية في حالة وجود مخالفات أو ملاحظات	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٤	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة
المهمة	التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الكوارثوذلك خلال فترةإقامتهم في المدينة المنورة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب وتوجيه الفرق الميدانية للمواقع	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٢	في حالة وجود حالة طارئة يتم التواصل مع مكتب الخدمة التابع له الحجاج وطوارئ الحج	الجهات المساندة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٣	متابعة إخلاء السكن وتوفير سكن بديل وطلب حافلات تقل الحجاج للسكن البديل	الإسكان الميداني / النقابة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٤	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٥	التنسيق مع طوارئ الحج وعمليات الدفاع المدني في حالة الحريق	طوارئ الحج / الدفاع المدني	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٦	استدعاء الهلال الأحمر في حال وجود حالات تستدعي نقلها إلى المستشفيات	الهلال الأحمر / الرعاية الصحية	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٧	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٨	حالات الكوارث والمخاطر الطبيعية والغير طبيعية يتم التعامل معها وفق ما جاء في خطة التدابير العامة للدفاع المدني	الدفاع المدني + وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥

برنامج عملاء لطوارئ والسلامة							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	١٢	كاميرا فوتوغرافية	٣
رئيس فترة	٣				جهاز لاسلكي	١٢	هاتف	٢
مشرف	٦				محطة ثابتة	١	مودم انترنت	١
مساند	٦				آلة تصوير	١	تابلت	١٠
منسق	١٥				طابعات	٢	شريحة انترنت	١٠
سكرتير	٣				حاسب آلي	٥	-	-
مرشد	١٤				أيباد	٨	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة تأمين النواقص				
وصف البرنامج	ويعني البرنامج بتأمين وتوفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظات أو نواقص في التجهيزات بالدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارئ والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن المودع لدى المؤسسة الأهلية للأدلاء				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	وحدة تأمين النواقص		الارتباط الاداري	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١٠/٢٥هـ	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج	اكتمال كافة التجهيزات الاساسية في سكن الحجاج	تقرير يومي بعدد حالات نواقص التجهيزات	٧٥ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة تأمين النواقص
المهمة	تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تشكيل فرق ميدانية للتعرف على مواقع اسكان الحجاج من خلال العقود المبرمة عبر المسار الإلكتروني لتنفيذ الطلبات حالة ورودها	الطوارئ والسلامة	موظف موسمي	١٠/٢٥إلى ٠١/١٥
٢	تلقي بلاغات وحالات نواقص التجهيزات الاساسية من قبل مكتب الطوارئ والسلامة	الطوارئ والسلامة	موظف موسمي	١٠/٢٥إلى ٠١/١٥
٣	في حالة وجود نواقص يتم إعداد محاضر تأمين نواقص	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥
٤	تعميد الموردين بتامين النواقص في المبنى السكني المعد علية المحضر	-	موظف موسمي	١٠/٢٥إلى ٠١/١٥
٥	التأكد من توريد الموردين لطلبات التامين وتسليمها للمبنى السكني	-	موظف موسمي	١٠/٢٥إلى ٠١/١٥
٧	إعداد تقرير يومي عن حالات تأمين النواقص	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ٠١/١٥

برنامج عمل وحدة تأمين النواقص							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسؤول وحدة	١				سيارة صغيرة	٢	اسكنر	١
مشرف	١				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مساند	٢				آلة تصوير	١	-	-
منسق	٣				طابعات	١	-	-
مرشد	٢				حاسب آلي	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل المتابعة والمراقبة الميدانية				
وصف البرنامج	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانيا والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان			يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية			مستوى المسئول التنفيذي	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الميدانية
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
متابعة عمليات المغادرة الميدانية	التكامل مع جميع الجهات في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منظومة المتابعة والاسكان	متابعة عمليات مغادرة الحجاج	١٠٠ ٪				
مراقبة العمليات آلياً وميدانياً		تقرير كل ٨ ساعات	١٠٠٪				
الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية ((البلاغات المركزية))		تسديد البلاغات والملاحظات	١٠٠ ٪				
تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاسلكية وتسجيل المحادثات		تقرير كل ٨ ساعات	٢٤٠ تقرير				
مراقبة الاداء على مدار الساعة	التحقق من أن مواقع الخدمة تعمل وفق المهام المناطة بها.	الحالات التيتم معالجتها	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية
المهمة	متابعة عمليات المغادرة الميدانية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إعداد جدول بمواقع مغادرة الحجاج من قبل رئيس الفترة وتوزيعه على الفرق	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	عمل جولة ميدانية لمواقع المغادرة من قبل الفرق الميدانية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	مراقبة الأداء العام لجميع مواقع مغادرة الحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تعبئة استمارة متابعة عمليات المغادرة اليا وعبر النظام الالي بواسطة الاجهزة الذكية		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	تحرير ورصد المحاضر والتقارير الدورية لمواقع عمل مغادرة الحجاج	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	عمل التغذية الراجعة لمدخلات النظام وعرضها على نائب رئيس اللجنة لدعم اتخاذ القرار	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية
المهمة	مراقبة العمليات آلياً وميدانياً

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	متابعة المغادرات الميدانية ورحلات الطيران للحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	إصدار توجيه للفرق للوقوف على عمليات المغادرة	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	اكتشاف الخلل قبل وقوعه ومعالجته	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تبليغ الفرق الميدانية بالملاحظات التي رصدت لمعالجتها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	رفع تقرير بأحداث اليوم في نهاية كل فترة لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية
المهمة	الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية ((البلاغات المركزية))

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تلقي جميع البلاغات الواردة لأعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء سواء من الجهات الداخلية والخارجية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التعامل مع البلاغات وتمريرها للجهات ذات العلاقة بعد تسجيلها بالنظام الالي للمؤسسة	الجهات خارجية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	اشعار الجهة المقدمة لها البلاغ بوجود بلاغ يجب التعامل معه وتسديده وذلك عبر ارسال بريد الكرتوني	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	متابعة تسديد البلاغات الواردة مع الجهات ذات العلاقة وذلك عبر النظام الالي		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	ابلاغ الجهة الوارد منها البلاغ بالانتهاء من البلاغ ويمكن الدخول على البلاغ بالنظام الالي لمعرفة تفاصيل الاغلاق للجهات الداخلية والخارجية يتم التواصل معهم وتزويده بالتفاصيل الواردة في البلاغ		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	تشمل البلاغات كل ما يخص مواقع اعمال المؤسسة الاهلية التشغيلية ((النداءات اللاسلكية ، الرقم الموحد ، الهواتف ،		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية
المهمة	تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاس لكية وتسجيل المحادثات

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (أ)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (ب)	جهات خارجية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسجيل المحادثات عبر جهاز تسجيل للرجوع لها عند الحاجة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تدوين الملاحظات والبلاغات وتمريرها للجهات المعنية بالخدمة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مركز المتابعة والمراقبة الميدانية
المهمة	مراقبة الاداء على مدار الساعة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر اهم العمليات التشغيلية مثل (عمليات التفويج والمغادرة وتوجيه الحافلات وتسجيل الجوازات وارشاد الحجاج)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	مراقبة العلميات التشغيلية عبر النظام الالي	الجهات خارجية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	مرقبة مؤشرات الاداء عبر تقنية الداش بورد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	اشعار الجهات المقدمة للخدمة في حال انخفاض الاداء عن التحقيق المطلوب		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	متابعة شاشة الداش البورد واتخاذ الاجراءات اللازمة حيال اشعار القيادة باستمرار القصور		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	الاستعداد المبكر عبر مراقبة الاداء لأيام الذروة واتخاذ الاحتياطات		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل مكتب المتابعة والمراقبة الميدانية								
الكوادر البشرية						المقومات المادية		
الوظيفة	العدد					الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١					حاسب آلي	٩	جهاز لاسلكي	٢٥
نائب	٣					طابعات	٤	شاشات (LED)	٦
رئيس فترة	٣					اسكنر	٢	فاكس	١
مشرف	١٥					آلة التصوير	١	تابلت	٢٠
مساند	١٨					هاتف	٢	شريحة انترنت	٢٠
منسق	٤٠					سيارة صغيرة	٢٣	-	-
سكرتير	٣					محطة ثابتة	٥	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية				
وصف البرنامج	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية		الارتباط الاداري	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الادارية	
تاريخ التنفيذ من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تحقيق الانضباط الاداري	تحقيق الانضباط الإداري للعاملين في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	عدد الزيارات	٤٥٠٠ زيارة				
تحقيق الانضباط الإداري اليأ		تقرير كل ٨ ساعات	٢٢٥ تقرير				
تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية	قياس الأداء العام للخدمات المقدمة للحجاج الكرام في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	بطاقة قياس الأداء	٩٠٪ من الاداء العام				

اسم برنامج العمل	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية
المهمة	تحقيق الانضباط الإداري

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إعداد جدول لتوزيع مواقع العمل وتوزيعه على الفرق الميدانية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تنفيذ جولة ميدانية لجميع مواقع عمل المؤسسة من قبل الفرق الميدانية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تعبئة استمارة الزيارة		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تحرير ورصد المحاضر	الجهات المساندة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	إعداد تقرير بنهاية الفترة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	إدخال استمارات الزيارة الخاصة بالفرق الميدانية في النظام الإلى	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	رفع المخالفات المعدة لوحدة الشؤون القانونية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية
المهمة	تحقيق الانضباط الإداري اليأ

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مراقبة شاشات كاميرات المراقبة المثبتة في جميع مواقع العمل	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تدوين الملاحظات والمخالفات سواءً على الموظفين أو على كاميرات المراقبة عند العبث بها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عمل محضر إثبات حالة مرفق به نسخة من الصورة المرصودة		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تقديم تقرير كامل لرئيس الفترة عند نهاية كل فترة لرفعه للجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	رفع المخالفات لوحدة الشؤون القانونية لإجراء ما يلزم	وحدة الشؤون القانونية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية
المهمة	تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	اعداد معايير التقييم لجميع مواقع العمل	-	موظف موسمي	٠١/٠١ إلى ٠١/١٠
٢	تشكيل فرق العمل الخاصة بتقييم مواقع العمل	-	موظف موسمي	٠١/٠١ إلى ٠١/١٠
٣	تقييم مواقع العمل كل ٨ ساعات وعلى مدار الثلاث فترات	-	موظف موسمي	٠١/٠١ إلى ٠١/١٠
٤	رفع تقرير يومي لمكتب النائب عن ابرز الملاحظات التي رصدها	-	موظف موسمي	٠١/٠١ إلى ٠١/١٠
٥	اعداد التقرير النهائي عن مستوى تقييم المواقع	-	موظف موسمي	٠١/٠١ إلى ٠١/١٠

برنامج عمل مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	٥	شريحة انترنت	٦
رئيس فترة	٣				آيباد	٧	سيارة صغيرة	٧
مشرف متابعة ومراقبة	١٥				اسكنر	٢	محطة ثابتة	٢

منسق	٣				طابعات	٢	جهاز لاسلكي	٧
سكرتير	٣				آلة التصوير	١	هاتف	١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير				
وصف البرنامج	توثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليومية والدورية والنهائية خلال موسم				
الارتباط التنظيمي	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	وحدة الإحصاء والتقارير		الارتباط الاداري	مسؤول وحدة	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١٠/٢٥هـ	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا	ابراز دور وجهود المؤسسة في خدمة الحاج الكريم	تقرير يومي	٧٠ تقرير				
انتاج تقرير مرئي ونشره عبر السوشيل ميديا		مونتاج يومي	٧٠ مونتاج				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير
المهمة	توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الدخول على نظام المؤسسة الاهلية الالي لأخذ إحصائية ومعلومات عن الحجاج الكرام	المؤسسة وجهات خارجية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استلام الإحصائيات والمعلومات ومراجعتها وتحليلها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عمل التقرير في نهاية اليوم وإرساله عبر البريد الإلكتروني وعبر رسائل الجوال وعلى موقع المؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم نسخة من التقرير لرئيس المؤسسة وجميع اعضاء مجلس الادارة	-		١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير
المهمة	انتاج تقرير مرئي ونشره عبر السوشيل ميديا

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام الإحصائيات والمعلومات ومراجعتها وتحليلها من خلال التقرير اليومي عن احصائية معلومات الحاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	عمل مونتاج مرئي في نهاية اليوم وإرساله عبر مواقع التواصل الاجتماعي ((السوشيل ميديا)) ((سناب شات ، تويتر ، انستجرام ، فيس بوك) وعلى موقع المؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسليم نسخة من المونتاج لرئيس المؤسسة وجميع اعضاء مجلس الادارة	-		١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١				حاسب آلي	٢	اسكنر	١
رئيس فترة	١				حاسب آلي محمول	١	شريحة انترنت	١
مشرف	١				طابعات	١	سيارة صغيرة	١
مشرف ٢	١				آلة تصوير	١	-	-
منسق	٣				هاتف	١	-	-

قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى

الهدف العام :

التكامل و الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منافذ الدخول والمغادرة من وإلى المدينة المنورة قبل أداء فريضة الحج وبعدها .

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى

وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى
مركز حفظ وتداول الجوازات
مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩
مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى				
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة للقطاع وتوثيق جميع أعماله خلال موسم الحج				
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى			يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى			الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
دراسة التقارير اليومية من المراكز	جاهزية مراكز الاستقبال و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	تقرير يومي	٧٥ تقرير				
متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا		نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪				
استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة		إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى
المهمة	دراسة التقارير اليومية من المراكز

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع مركز استقبال الهجرة والبر ومركز حفظ الجوازات لطلب التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير ودراستها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مركز لأرشفة التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى
المهمة	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مراجعة الأجهزة والأدوات والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مركز استقبال الهجرة والبر أو مغادرة الفرادى	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مركز الاستقبال وحفظ الجوازات من الأجهزة والأدوات والبشرية	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال الكوادر البشرية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	العمل على حل المعوقات التي تطرأ على المركز	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مركز الاستقبال	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى
المهمة	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام التقارير والبريد من عضو مجلس الإدارة أو مركز استقبال الهجرة والبر أو مغادرة الفرادى	عضو مجلس الإدارة أو مركز استقبال الهجرة والبر أو مغادرة الفرادى	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تسليمه لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع المراكز أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				جهاز لاسلكي	١	-	-
سكرتير	٢				محطة ثابتة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩		
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج باستقبال الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة والترحيب بهم وإنهاء جميع إجراءات استقبالهم وتفويجهم وتوجيههم حسب المسارات المخصصة ، ومشاركة الجهات ذات العلاقة في خدمة استقبال الحجاج الكرام		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة	الارتباط الاداري	رئيس المركز
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات وتوجيهها للمسارات المخصصة	سرعة وسلامة انهاء اجراءات استقبال ومغادرة الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	متوسط زمن تفويج الحافلة	٥ دقائق				
استقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات وتوجيهها للصالة الداخلية		متوسط زمن إنهاء إجراءات الحافلة	٢٥دقيقة				
تفويج الحجاج		متوسط زمن إنهاء إجراءات التفويج	٢٥دقيقة				
استقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة		متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٦٠ دقيقة				
استقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة		متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٩٠ دقيقة				
تفويج حجاج تأشيرات المجاملة		متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة				
حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم	معالجة معوقات استقبالالحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة				
حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية (غير صالحة للتفويج)		متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			
المهمة	استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات وتوجيهها للمسارات المخصصة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحافلة من البوابة وتدقيق بياناتها وتوجيهها للمسارات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٢	استلام الجوازات في شباك المسارات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٣	البحث برقم الحافلة أو العقد أو كشف المغادرة النهائي من مكة المكرمة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٤	ربط بطائق الحجاج بحقيبة الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٥	فرز الجوازات وعددها للتأكد من سلامة العدد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٦	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٧	إدخال رقم الحقيبة والكروت لطباعة البرنتات وتسليمها للسائق	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٨	وضع الحقيبة في المكان المخصص لحفظها لحين تسليمها لمركز حفظ وتداول الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٠٨
٩	توجيه الحافلة لمكتب إرشاد الحافلات			
١٠	اعداد كشف تسليم للحقائب تمهيداً لتسليمها لمركز حفظ وتداول الجوازات			

اسم برنامج العمل	برنامج عملمركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			
المهمة	استقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات وتوجيهها للصالة الداخلية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	يتم تحويل الحافلة غير مكتملة من المسار إلى الصالة الداخلية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٢	تعبئة بطاقة تدقيق من مدقق البيانات (الحافلة - السائق - الشركة - جنسية الحجاج - عدد الجوازات)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠

٣	توجيه السائق بالجوازات وبطاقة التدقيق إلى داخل الصالة لتسليمها للاستقبال	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٤	إدخال كرت التدقيق في النظام الآلي وطباعة كشف التدقيق وتسليم الحقيبة للمفرز لفرز الجوازات حسب المنظم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٥	في حال عدم وجود عقد سكن أو منظم يتم تحويل الطلب للتفويج الآلي للبحث عن سكن	مكتب التفويج	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٦	يتم استرجاع الطلب من التفويج الآلي إلى الاستقبال	مكتب التفويج	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٧	تسليم الحقائب إلى مدخل البيانات لتسجيلها وربط بطائق الحجاج بحقيبة الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٨	تسليم الحقيبة إلى المدقق لمطابقة البيانات مع الحقيبة وتسليم الكروت للسائق مع بيان الاستقبال	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
٩	حفظ الحقيبة في المكان المخصص لها.	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
١٠	توجيه الحافلة لإرشاد الحافلات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠
١١	اعداد كشف تسليم للحقائب تمهيداً لتسليمها لمركز حفظ وتداول الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/١٠

	اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة		
	المهمة	تفويج الحجاج		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام طلب التفويج المحول من الاستقبال للحجاج القادمين بعقود اسكان غير صالحة للتفويج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج او المكاتب السياحية أو المجموعات السكنية لتقديم بيانات التفويج	شؤون الحجاج	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	إنشاء عقود آلية على النظام الموحد لحجاج الخارج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	إنشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

٥	يتم التواصل مع الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية في حال وصول الحجاج قبل أو بعد موعد سكنهم للتأكد من وجود شاغر لنفس العقد	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية عبر احدى وسائل التواصل	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	التواصل مع موظفي وكالة وزارة الحج والعمرة لتأكيد رصد المخالفة أو تسجيل الواقعة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٩	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
١٠	اعادة التفويجحسب العقود الجديدة للاستقبال	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			
المهمة	استقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحافلات أو السيارة الخاصة وتوجيهها للصالة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة العدد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم الحقيبة إلى مركز حفظ وتداول الجوازات لتسجيل الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عملمركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة		
المهمة	استقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحافلات أو السيارة الخاصة وتوجيهها للصالة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة العدد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم الحقيبة إلى مركز حفظ وتداول الجوازات لتسجيل الجوازات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة		
المهمة	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحاج في حال قدومهم قبل أو بعد موعد العقد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع الوحدة السكنية او صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	يكتب رقم العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من التفويج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	يطبع السداد ويرفق معه الطلب والإفادة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	في حال قدوم الحجاج قبل موعد العقد ولا يمكنمعرفة هل يوجد شاغر أو لا ؟ يتم التواصل مع الإسكان الميداني	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	يكتب العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من الاسكان	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عملمركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			
المهمة	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية غير صالحة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحجاج في حال قدومهم قبل موعد العقد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	الاتصال على صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	يكتب رقم العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من التفويج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	يطبع السداد ويرفق معه الطلب والإفادة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	في حال قدوم الحجاج قبل موعد العقد ولا يوجد تجاوب من صاحب السكن لمعرفة هل يوجد شاغر	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	يكتب العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من الإسكان	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	استقبال الحجاج في حال قدومهم قبل موعد العقد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	الاتصال على صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٩	يكتب رقم العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من التفويج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			
المهمة	تفويج حجاج تأشيرات المجاملة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إحالة حجاج المجاملة والفرادى إلى التفويجالآلي في الهجرة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	يتم سؤال الحاج عن السكن أو الحجز المبدئي وفي حالة عدم وجود حجز أو سكن يتم البحث عن الشواغر بالنظام	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	في حالة العثور على السكن المناسب برغبة الحاج وموافقة السكن يتم عمل محضر بتوثيقه مع وكالة وزارة الحج والعمرة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	في حالة عدم مناسبة السكن للحاج يتم التواصل مع الوزارة وقطاع الإسكان لتأمين السكن	وكالة وزارة الحج والعمرة وقطاع الإسكان	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	يتم فتح العقد وتفويج الحاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	٣٨	دباب	٢
نائب	٣				آيباد	٢	جوال	٨
عضو جوازات	٠				طابعات	٢٤	مودم انترنت	٣
رئيس فترة	٣				اسكنر	١	-	-
مشرف	١٢				قارئ ضوئي	٣٧	-	-
مساند	١٢				كاميرات مراقبة	٣٠	-	-
منسق	٢٤				آلة تصوير	٢	-	-
مدخل بيانات ١	٤٥				محطة ثابته	٢	-	-
مدخل بيانات ٢	٤٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مدخل بيانات ٣	٣٤				سيارة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات			
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج بالحفاظ على جوازات الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية لأنهاء اجراءات العمل الخاصة بجوازات الحجاج .			
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	مركز حفظ وتداول الجوازات	الارتباط الاداري	رئيس المركز	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تداول وحفظ الجوازات ونقلها لمكاتب الخدمة الميدانية	المحافظة على امن وسلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال اعمال الحج	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة	٪٠				
		نسبة الحقائب والجوازات المسلمة للمكاتب	٪١٠٠				
تتبع حركة الجوازات داخل المركز		نسبة الحقائب والجوازات المفقودة	٪٠				
تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بمركز البر	سرعة وسلامة انهاء اجراءات مغادرة الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	٣ ساعات				
تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بالمطار		زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	ساعتين				

اسم برنامج العمل			برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات	
المهمة			تداول وحفظ الجوازات	
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام الحقائب عبر النظام من المسارات واستقبال الصالة لمركز حفظ الجوازات	-	مدخل البيانات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	فرز الجوازات حسب الجنسية وطباعة بيانات الفرز.	-	عضو الجوازات + منسق الفترة	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	مطابقة بيانات الفرز بأعداد وجنسيات الجوازات الفعلية	-	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

٤	اجراء التعديلات اللازمة في النظام بناءاً على الفرز الفعلي	-	مدخل البيانات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم الجوازات آلياً لوحدة الحفظ النهائية لأرشفة الجوازات تمهيداً لتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية.	-	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	أرشفة الجوازات في الأرشيف النهائي حسب مكاتب الخدمة الميدانية في النظام الآلي	المكاتب الميدانية	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	تسليم الحقائب لمندوب المركز لنقلها وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية كلا حسب مكتبة	-	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	تدقيق أعداد الجوازات والجنسيات من قبل المكتب وانهاء اجراءات الاستلام آلياً	-	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٩	حفظ تقارير الاستلام والتسليم بمركز حفظ وتداول الجوازات	-	عضو جوازات	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

	اسم برنامج العمل	برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات		
	المهمة	تتبع حركة الجوازات داخل المركز		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تخصيص وحدة مستقلة لمراقبة وتتبع حركة الجوازات آلياً وميدانياً تكون مرجعيتها لعضو مجلس الإدارة المسئول عن المركز	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	متابعة مؤشرات حركة الجوازات عبر النظام والتأكد من اتمام اجراءات الاستلام والتسليم بين كافة الوحدات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	متابعة كاميرات المراقبة للتأكد من التزام كافة الموظفين المتعاملين مع الجوازات بسلامة الاجراءات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	عند ظهور أي ملاحظة في أي مرحلة من مراحل الاستلام والتسليم أو أي موقع يتم ابلاغ نائب الفترة بتفاصيل الحالة آلياً		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	عند استمرار الحالة يتم تصعيد البلاغ إلى رئيس المركز آلياً	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

٦	عند استمرار الحالة يتم تصعيد البلاغ إلى عضو مجلس الإدارة المسئول عن المركز آلياً لاتخاذ اللازم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	تقوم الوحدة برفع تقرير يومي عن كافة الملاحظات التشغيلية والسلوكية بالمركز لعضو مجلس الإدارة المسئول عن المركز	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	في حالة وجود ملاحظات تستدعي تدخل من القيادة يتم الرفع من عضو المجلس المسئول لنائب الرئيس للدراسة وإبداء الرأي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل			برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات	
المهمة			تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بمركز البر	
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام جوازات الحجاج من مركز استقبال الهجرة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التأكد من الجوازات وفرزها ومطابقة الاعداد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسجيل بيانات الجوازات بالنظام الالي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم الجوازات لمندوب المركز لإيصالها لمركز الفرادى بمحطة البر	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم الجوازات لمركز الفرادى بمحطة البر الياً	مركز مغادرة الفرادى بمحطة البر	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات
المهمة	تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بالمطار

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام جوازات الحجاج من مركز استقبال الهجرة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التأكد من الجوازات وفرزها ومطابقة الاعداد بداخل الحقيبة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسجيل بيانات الجوازات بالنظام الالي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم الجوازات لمندوب المركز لإيصالها لمركز مغادرة الفرادى بمطار الامير محمد بن عبد العزيز	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم الجوازات لمركز الفرادى بمطار الامير محمد بن عبد العزيز	مركز استقبال المطار	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل مركزحفظ وتداول الجوازات بالهجرة							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	محطة ثابته	١
رئيس فترة	٣				آيباد	٢		
عضو جوازات	٣				طابعات	٦	جهاز لاسلكي	٢
منسق	٦				اسكنر	١	سيارة	٤
مدخل بيانات ١	١٠				قارئ ضوئي	١٠	جوال	٤
مدخل بيانات ٢	١٠				كاميرات مراقبة	٠	مودم انترنت	١
مدخل بيانات ٣	١٠				آلة تصوير	١	-	-
مرشد	١٨				-	-	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى			
وصف البرنامج	يعنى مركز استقبال البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى باستقبال الحجاج الكرام القادمين براً من بلادهم إلى المدينة المنورة عبر جميع المنافذ البرية وتفويجهمإلى وحداتهم السكنية الخاصة بهم وكذلك إنهاء إجراءات توديعهم وتوجههم إلى مكة المكرمة (موسم ما قبل الحج) وإلى بلادهم موسم ما بعد الحج ، وكذلك مغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى جدة لموسم ما بعد الحج			
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى	الارتباط الاداري	رئيس المركز	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية	سرعة وسلامة انهاء اجراءات استقبال ومغادرة الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج	١٠ دقائق				
		تفويج الحجاج	زمن إنهاء إجراءات التفويج	٦٠دقيقة			
إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية (وحدة المعلومات)		زمن تسجيل بيانات جوازات الحقيبة	١٠ دقائق				
متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر		زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقائق				
إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما قبل الحج		زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقائق				
إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما بعد الحج		زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقائق				

حفظ وتداول الجوازات	المحافظة على امن وسلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال اعمال الحج	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٪٠				
تحضير الباصات بالتنسيق مع النقابة لتجهيز الحافلات الخاصة بالحجاج الفرادى المغادرين	اكتمال منظومة خدمات الحافلات الخاصة بمغادرة الحجاج الفرادى	تقرير يومي بالجداول المرسلة للنقابة	٪ ١٠٠				

اسم برنامج العمل			برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى		
المهمة			استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)	
١	التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج ورؤساء الحملات لمعرفة مواعيد قدوم الحجاج ومقار سكنهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٢	تنظيم دخول الحافلات وتوزيعها على المواقف داخل المراكز وتصنيفها بحسب حالة التوديع (ترانزيت)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٣	البقاء بالمدينة المنورة وإنهاء إجراءات حجاج الترانزيت فوراً دون تسجيل	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٤	استلام الجوازات ونموذج التدقيق والبيان الجمركي للحجاج قاصدي المدينة المنورة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٥	إنشاء بيان استقبال إلى بموجب عقود الإسكان المعتمدة وإصدار بطاقات للحجاج الكرام توضح بياناتهم (السكن ورقم الحقيبة وتاريخ الوصول ...إلخ)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٦	تسليم حقائب الجوازات آلياً لوحدة تسجيل البيانات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	
٧	تنفيذ جولات في المحطة لتفقد أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم الخدمات اللازمة لهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠	

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى			
المهمة	التفويج الآلي			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحاج بدون عقود الإسكان	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو المكاتب السياحية أو المجموعات السكنية لتقديم بيانات التفويج	شؤون الحجاج	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	إنشاء عقود على النظام الموحد لحجاج الخارج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	إنشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية في حال وصول الحجاج قبل أو بعد موعد سكنهم للتأكد من وجود شاغر لنفس العقد	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية	الإسكان الميداني	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	التواصل مع وكالة وزارة الحج والعمرة لتأكيد رصد المخالفة أو تسجيل الواقعة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٩	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى			
المهمة	إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية وحدة المعلومات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام الجوازات من وحدة الاستقبال ومطابقتها وتوثيق ذلك آلياً	-	موظف موسمي	١١/١-١/٢٠
٢	طلب بيانات الحجاج من وزارة الحج بمكة المكرمة	-	موظف موسمي	١١/١-١/٢٠
٣	تسجيل بيانات الجوازات (جدولة البيانات)	-	موظف موسمي	
٤	ربط بيانات الجوازات بالحقيبة	-	موظف موسمي	
٥	أرشفة الجوازات بقسم الأرشيف المبدئي ومعالجة الملاحظات المسجلة على بعض الجوازات مثل (بار كود مكرر أو غير صحيح أو غير موجود...إلخ)	-	موظف موسمي	١١/١-١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى			
المهمة	حفظ وتداول الجوازات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	عمل كشف مبدئي لدورة الحقيبة من خلال النظام الالي لمتابعة الحقائب وتتبعها داخل وحدات العمل	-	مدخل البيانات	موسمي
٢	تسليم الكشف مع الحقيبة لوحدة حفظ وتداول الجوازات ومطابقة عدد الجوازات مع الكشف واستلامها عبر النظام الآلي لدورة الحقائب	-	مدخل البيانات	موسمي
٣	يتم نقل الجوازات من البركس عن طريق مشرف وكادر المسارات إلى حفظ وتداول الجوازات للتأكد من مطابقة الحقائب المستلمة من البركسات ويكون ذلك كل ساعة بمحددات زمنية يحددها المشرف	-	عضو الجوازات	موسمي
٤	تسليم الجوازات للأرشيف النهائي اليا .		عضو الجوازات + منسق الفترة	
٥	استلام الحقائب عبر النظام الآلي وفرزها حسب المكاتب .	-	عضو جوازات	موسمي
٦	عمل كشف بالحقائب لتسليمها للمكاتب اليا	-	مدخل البيانات	موسمي
٧	تسليم الجوازات لوحدة التسليم والاستلام بالمركز وذلك من أجل تسليمها للمكاتب الميدانية عبر النظام الآلي .	-	عضو جوازات	موسمي
٨	تسليم الجوازات للمكاتب الميدانية عبر النظام الآلي .	المكاتب الميدانية	عضو جوازات	موسمي

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى			
المهمة	متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التنسيق مع رؤساء الحملات ومكاتب شؤون الحجاج لمعرفة مواعيد توديع الحجاج لمقار سكنهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	طلب الحقائب المودع حجاجها من وحدة الأرشيف النهائي وتوثيق ذلك آليا	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	إنشاء بيان التوديع النهائي آلياً	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

٤	التنسيق مع مكتب وكالة وزارة الحج والعمرة بالمحطة لإصدار تصاريح مؤقتة لخروج الحافلات لمواقع التوديع	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تنظيم وقوف الحافلات المغادرة بالمواقف ومتابعة عمليات التحميل للحجاج والأمتعة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	تسليم الجوازات لمندوب الحملة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	التنسيق مع مكتب وكالة وزارة الحج والعمرة بالمحطة لإصدار تصاريح نهائية لخروج الحافلات بموجب كشف التوديع النهائي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	متابعة أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم الخدمات اللازمة لهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل		برنامج عملمركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى:		
المهمة		إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما قبل الحج		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إدخال جدول الحافلات المغادرة على النظام الآلي يحدد فيه (التاريخ ووقت المغادرة لكل حافلة) وتحديثه بشكل مستمر يتم من خلاله إنشاء كشف المغادرة المبدئي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	المتابعة الدورية لمكاتب الخدمة عبر النظام لمعرفة كشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الجوازات والحافلات قبل وصول الحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	منح الحجاج بطاقة صعود الحافلة حسب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة صعود الحجاج للحافلات المخصصة لهم حسب التوزيع استقبال الحجاج واستخراج جوازاتهم وتطبيقها عليهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم إحالتهم إلى استراحة الحجاج لحين موعد المغادرة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى		
المهمة	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما بعد الحج		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إدخال جدول الحافلات المغادرة على النظام الآلي يحدد فيه (التاريخ ووقت المغادرة لكل حافلة) وتحديثه بشكل مستمر يتم من خلاله إنشاء كشف المغادرة المبدئي	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	المتابعة الدورية لمكاتب الخدمة عبر النظام لمعرفة كشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الجوازات والحافلات قبل وصول الحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	منح الحجاج بطاقة صعود إلى صالة مطار الملك عبد العزيز بجدة أو صالة الميناء الإسلامي وصعود الحجاج للحافلات المخصصة لهم حسب التوزيع استقبال الحجاج واستخراج جوازاتهم وتطبيقها عليهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم إحالتهم إلى استراحة الحجاج لحين موعد المغادرة ومتابعتهم والتأكد من راحتهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى		
المهمة	تحضير الباصات بالتنسيق مع النقابة لتجهيز الحافلات الخاصة بالحجاج الفرادى المغادرين		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إعداد التقرير اليومية لشركات النقل لتجهيز الحافلات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التنسيق مع شركات النقل وإصدار الاعتمادات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	استلام الحافلات من شركات النقل حسب الوقت المحدد	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تصعيد الحجاج الكرام إلى الحافلات مع أمتعتهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم جوازات الحجاج المغادرين لسائق الحافلة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	إصدار الكشف النهائي ومغادرة الحافلات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل مركز استقبال البر ومغادرة الحجاج الفرادى							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	٢٢	-	-
نائب	٣				اسكنر	١	-	-
عضو جوازات	٣				قارئ ضوئي	١٦	-	-
مشرف	٦				طابعات	٧	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	٢	-	-
منسق	١٢				محطة ثابتة	٢	-	-
سكرتير	٣				جهاز لاسلكي	٤	-	-
مدخل بيانات	١٥				جوال	٥	-	-
مرشد ١	٢٠				هاتف	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				-	-	-	-

قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز ومكتب الدعم والمساندة الموسمية

الهدف العام :

تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الجوازات لموسم حج ١٤٣٨هـ .

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار والمساندة الموسمية المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد

مكتب الدعم والمساندة
وحدة قطاع مركز استقبال والتفويج والمغادرة بالمطار
مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز
مركز حفظ جوازات المطار

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار		
وصف البرنامج	تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الادارة المشرف على مركز استقبال ومغادرة وحفظ الجوازات بمطار الامير محمد بن عبدالعزيز ومكتب الدعم والمساندة الموسميه المنسق مع مكتب الوكلاء الموحد ومكتب ارشاد الحافلات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
دراسة التقارير اليومية من المراكز	جاهزية مراكز استقبال المطار والوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية	تقرير يومي	٧٥ تقرير				
متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا		نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪				
استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة		إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	١٠٠ ٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار
المهمة	دراسة التقارير اليومية من المراكز

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات لطلب التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير ودراستها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مركز لأرشفة التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار
المهمة	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مراجعة الأجهزة والأدوات والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مركز الاستقبال وحفظ الجوازات من الأجهزة والأدوات والبشرية	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال الكوادر البشرية	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	العمل على حل المعوقات التي تطرا على المركز	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مركز الاستقبال وحفظ الجوازات	-		١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار
المهمة	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام التقارير والبريد من عضو مجلس الإدارة أو مركز استقبال المطار أو مركز حفظ الجوازات	عضو مجلس الإدارة أو مركز استقبال المطار أو مركز حفظ الجوازات	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تسليمه لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع المراكز أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار وحفظ الجوازات والساندة							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد			الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٢			جهاز لاسلكي	١	-	-
سكرتير	٣			محطة ثابتة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي				
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج باستقبال الحجاج القادمين جواً عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة دولياً وداخلياً وتيسير إجراءات استقبالهم وتفويجهم إلى مساكنهم حسب عقودهم المبرمة				
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد			يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز			الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١٠/٢٥هـ	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
التفويج المسبق للحجاج قبل ٢٤ ساعة من وصول الحجاج	تسهيلإجراءات تفويج الحجاج إلى مساكنهم بكل سهولة ويسر خلال موسم الحج	تفويج الرحلات مسبقاً	٩٥٪				
تفويج حجاج الرحلات الدولية		زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة				
تفويج حجاج الرحلات الداخلية		زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة				
تفويج حجاج الترانزيت		زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٨٠ دقيقة				
مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية	تسهيل إجراءات مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية بكل دقة لموسم ما بعد الحج	توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	١٨٠ دقيقة				
مغادرة الحجاج على الرحلات الداخلية		توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	١٨٠ دقيقة				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز			
المهمة	التفويج المسبق للحجاج قبل ٢٤ ساعة من وصول الحجاج			
١	قيام مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية بتغذية النظام برقم رحلة الطيران وتاريخها ومنفذ الدخول وربطها بعقود الإسكان النظامية عبر المسار الالكتروني لحجاج الخارج	مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية	موظف موسمي	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٢	في حالة عدم وجود بيانات التفويج على الرحلة قبل موعد وصولها بـ ٤ ساعات يتم إرسال رسالة نصية (SMS) عبر النظام لرئيس مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة لإبلاغه عن الحالة.	-	موظف موسمي	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٣	التنسيق مع قطاع الإسكان للتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو المجموعة السكنية بشأنالتفويج المسبق.	قطاع الإسكان ومكاتب شؤون الحج	موظف موسمي	من ١١/١ إلى ١٢/٦

٤	في حالة عدم وجود بيانات التفويج على الرحلة قبل موعد وصولها بـ ساعتين يتم إرسال رسالة نصية (SMS) عبر النظام لعضو مجلس الإدارة للاستقبال ومدير مركز المطار بوكالة وزارة الحج والعمرة .	مركز المطار لوكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع المراكز أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز			
المهمة	تفويج حجاج الرحلات الدولية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تسليم حقائب الجوازات فارغة لمكتب الوكلاء الموحد بموجب بيان الاستلام	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٢	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٣	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج للحالات الغير مفوجة اليأ	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٤	التأكد من أن الرحلة تم تفويجها مسبقاً عبر المسار الإلكتروني	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٥	في حالة عدم وجود بيانات التفويج يتم تسجيلها من خلال صورة عقد السكن الذي تم الحصول عليه من الحجاج وعمل محضر اثبات حالة بمشاركة وكالة الوزارة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٦	في حالة عدم وجود عقد سكن للحجاج يتم التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية التابعين لها ليتم تأمين السكن من قبلهم	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٧	في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك معوكالة وزارة الحج والعمرة وأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات			

٨	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٩	يتم التواصل مع الاسكان الميداني او الوحدات السكنية في حال وصول الحجاج قبل او بعد موعد سكنهم للتأكد من وجود شاغر لنفس العقد اليا	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
١٠	استلام افادة رسمية من قبل مكتب الاسكان الميداني او الوحدات السكنية بوجود شاغر .	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
١١	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال وبطائق الحجاج عبر المسار الإلكتروني	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
١٢	توزيع بطائق الحجاج عليهم	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦

اسم برنامج العمل		برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز		
المهمة		تفويج حجاج الرحلات الداخلية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	استلام الحجاج من مندوب مكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٤	تسجيل بيانات السكن من خلال صورة عقد السكن الذي تم الحصول عليه من الحجاج	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٥	في حالة عدم وجود عقد سكن للحجاج يتم التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية التابعين لها الحجاج ليتم تأمين السكن من قبلهم	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠

٦	في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك معوكالة وزارة الحج والعمرة وأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٨	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٩	ربط بطائق الحجاج مع بيان الاستقبال	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١٠	توزيع بطائق الحجاج عليهم	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١١	تسليم بيان الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز			
المهمة	تفويج حجاج الترانزيت			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٢	التأكد من وجود عقد سكن في المدينة المنورة لموسم ما بعد الحج	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٣	بناءا على توجيه معالي وزير الحج والعمرة بالزام المتسبب في التفويج الخطاء بإسكان الحجاج في المدينة لمدة اربعة وعشرين ساعة			
٤	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لتأمين حافلات لنقل الحجاج إلى مكة المكرمة	النقابة العامة للسيارات	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٥	يتم وضع ملصق (ترانزيت من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي) إلى مكة المكرمة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦

٦	إدخال بيانات الحجاج ضمن برنامج خاص يقوم بإحصاء أعداد الجوازات المدخلة ، والرقم الآلي للحاج ، وبيانات السائق المتعهد باستلامها	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٧	يزود السائق بعدد ٣ صور من كشف بيانات الحجاج وتوزع على النحو التالي : ص/ السائق، ص / للميقات ، ص/ لكيلو ٩	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٨	يتم توجيه الحافلات إلى الميقات بدون كشف مغادر نهائي ، ولكن حسب الكشف المخصص لذلك	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦
٩	إبلاغ المنظم او مكتب شؤون الحجاج بضرورة اسكان الحجاج ٢٤ ساعة بعد التنسيق مع وكالة الوزارة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٦

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز			
المهمة	مغادرة الحجاج الفرادى على الرحلات الدولية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام جوازات الحجاج الفرادى المغادرين على الرحلات الدولية قبل الرحلة بـ ١٦ ساعة	مكاتب الخدمة الميدانية	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٢	أرشفة جوازات الحجاج في أرشيف المغادرة	-	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٣	تسليم جواز الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد قبل إقلاع الرحلة بـ ٥ ساعات (الرحلات الدولية)	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٤	وجود موظف في مركز التوجيه بمدخل المطار لإتمام عملية المغادرة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/١ إلى ١/١٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز
المهمة	مغادرة الحجاج الفرادى على الرحلات الداخلية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام جوازات الحجاج الفرادى المغادرين على الرحلات الداخلية قبل الرحلة بـ ١٦ ساعة	مكاتب الخدمة الميدانية	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٢	أرشفة جوازات الحجاج في أرشيف المغادرة	-	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٤	إصدار أمر إركاب لمندوب المركز قبل مغادرة الرحلة بـ ٤ ساعات (الرحلات الداخلية)	الخطوط السعودية	موظف موسمي	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٥	تسليم جوازات الحجاج لمندوب المركز المرافق للحجاج على نفس الرحلة المغادرة من المدينة المنورة (الرحلات الداخلية)	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١/١٥
٦	تشييك جوازات الحجاج المغادرين (الرحلات الداخلية)	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١/١٥
٧	إدخال الحجاج إلى صالة المغادرة الداخلية (الرحلات الداخلية)	مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١/١٥
٨	عند وصول الرحلة إلى جدة يتم تسليم جوازات الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد (الرحلات الداخلية)	مكتب الوكلاء الموحد بجدة	موظف موسمي	١١/١ إلى ١/١٥

ثانياً : برنامج عمل مركزالاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمدبن عبدالعزيز (١٥٪)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	١	اسكنر	١
نائب	٣				جهاز لاسلكي	٦	قارئ ضوئي	١٠
عضو جوازات	٣				محطة ثابتة	٢	مودم انترنت	٦
مشرف	٦				هاتف	١	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	١	-	-
مدخل بيانات	١٢				حاسب آلي	١٥	-	-
منسق	٩				أيباد	٣	-	-
سكرتير	٣				طابعات	٦	-	-
مرشد	٣٠				كاميرات مراقبة	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				سيارة جولف	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار				
وصف البرنامج	يعنى مركز حفظ جوازات المطار باستلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد وتدقيقها وأرشفتها مؤقتا لديه لحين تسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار خلال أيام الذروة				
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد			يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز حفظ جوازات المطار			الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١٠/٢٥هـ	إلى :	١٤٣٨/١٢/٣٠هـ	المدة بالأيام	٦٥ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استلام وحفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية من مكتب الوكلاء الموحد	المحافظة على أمن وسلامة الجوازات بمركز حفظ الجوازات خلال أعمال الحج	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٠٪				
مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية	تكامل منظومة القطاعاتفي تقديم الخدمات لإنهاء تسجيل جوزات الحجاج	دعم المكاتب بتسجيل بيانات جوازات الرحلات	٥ ساعات				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار
المهمة	حفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام حقائب الجوازات المكتملة إجراءاتها من قبل مكتب الوكلاء الموحد بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز ومركزهم داخل المدينة	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	استلام جوازات الحجاج المكتملة إجراءاتها من مكتب الوكلاء الموحد (التوابع بعد السداد)	مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	توزيع جوازات الحجاج على حقائب الجوازات التابعة لها	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٤	تدقيق أعداد الجوازات وجنسياتها ومطابقتها مع بيان الاستقبال وفق نموذج الاستلام الالي من قبل مكتب الوكلاء الموحد	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٥	التواصل مع مركز استقبال المطار ومكتب الوكلاء الموحد في حال وجود أي تعديلات في بيانات الاستقبال مع ما هو موجود في الحقيبة	مركز استقبال المطار ، مكتب الوكلاء الموحد	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠

٦	أرشفة جوازات الحجاج وحقائب الجوازات مؤقتاً بالمركز دون التعامل مع بيانات الاستقبال وبيانات الحجاج	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	تسليم جوازات الحجاج وحقائب الجوازات إلى مندوبي مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة الميدانية	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار
المهمة	مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الاطلاع على شاشة جوازات المكتب لمعرفة أعداد الجوازات غير المسجلة لكل مكتب	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	الإيقاف التلقائي عن المكاتب التي بلغ عدد جوازاتها ٥٠٠٠ جواز ولم يتم تسجيلها بالنظام الآلي	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	تسجيل جوازات المكتب الذي بلغ عدد جوازاته ٥٠٠٠ جواز ولم يقم بتسجيلها لكثافة العمل ولمدة ٤٨ ساعة.	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٤	تسجيل بيانات جوازات الحجاج في النظام الآلي للمؤسسة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٥	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج من الأرشيف الموجود في المركز إلى وحدة إدخال البيانات بالمركز	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٦	طباعة بيانات جوازات الحجاج لكل حقيبة	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج إلى وحدة الأرشيف	-	موظف موسمي	١١/١ إلى ١٢/٣٠

برنامج عمل مركزحفظ جوازات المطار							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٣	-	-
عضو جوازات	٣				جهاز لاسلكي	٣	-	-
رئيس فترة	٣				محطة ثابتة	٢	-	-
مشرف	٦				هاتف	١	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	١	-	-
مدخل بيانات	٢٥				قارئ ضوئي	٢٣	-	-
منسق	٩				اسكنر	١	-	-
سكرتير	٣				حاسب آلي	٢٥	-	-
مرشد	١٢				طابعات	٦	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الدعم والمساندة				
وصف البرنامج	يعنى هذا البرنامج بدعم ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز وتوجيه الحافلات بالكوادر البشرية وذلك لتغطية جميع المواقع التشغيلية وفق معايير محددة لعملية الدعم وذلك خلال اعمال موسم الحج				
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد			يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز الدعم والمساندة			الارتباط الاداري	رئيس المركز
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/١٠هـ	إلى :	١٤٣٩/٠١/١٠هـ	المدة بالأيام	٦٠ يوم

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
دعم مكاتب الخدمة الميدانية بالكوادر البشرية	تكامل منظومة تقديم الخدمات في عملية مساندة مواقع العمل خلال موسم الحج	تغطية جميع مواقع العمل	١٠٠٪				
دعم القطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية		تغطية مواقع العمل	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الدعم والمساندة
المهمة	دعم مكاتب الخدمة الميدانية بالكوادر البشرية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	يتم طلب الدعم عند وجود عدد مواقع التوديع بزيادة عن (١٠) مواقع للرحلة الواحدة وفق المحددات الزمنية المعتمدة في النظام ويكون الطلب آلياً	المجلس الاشرافي	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٢	تلقي البلاغات لطلب الدعم والمساندة من قبل قياديي المجلس الاشرافي عبر النظام الالي	المجلس الاشرافي	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٣	التوجه إلى مكتب الخدمة الميداني لتقديم الدعم المناسب والتواصل مع نائب المكتب	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٤	استلام جوازات الحجاج والتأكد من مطابقة البيانات مع الكشوفات المرفقة والتوجه إلى موقع المغادرة وفق بيان المغادرة المرفق مع جوازات الحجاج	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٥	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات والتعامل مع الحالة	مركز توجيه الحافلات	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٦	إتمام عمليات التوديع ووضع الملصقات وفق التنظيم المسبق ومتابعة صعود الحجاج للحافلة والتأكد من وضع الامتعة الخاصة بالحجاج الكرام	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠

٧	مطابقة الجوازات على الحجاج الكرام داخل الحافلة قبل المغادرة	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٨	تدوين المعلومات الخاصة بالمغادرة النهائية	مكتب الخدمة الميداني		١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٩	تسليم الجوازات لسائق الحافلة وأخذ التوقيع اللازم	مكتب الخدمة الميداني		١١/١٠ إلى ٠١/١٠
١٠	تسليم كشف المغادرة المبدئي لمكتب الخدمة المعني لإجراء المغادرة النهائية	مكتب الخدمة الميداني		١١/١٠ إلى ٠١/١٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز الدعم والمساندة
المهمة	دعم القطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	يتم طلب الدعم لمركزي توجيه الحافلات في حال وجود زيادة في مواقع المغادرة بنسبة (١٠ ٪) عن عدد المرشدين في الفترة الواحدة ويكون الطلب آلياً .	-	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٢	تلقي البلاغات لطلب الدعم والمساندة من قبل قياديي المجلس الاشرافي عبر النظام الالي	المجلس الاشرافي	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٣	التوجه إلى مركز توجيه الحافلات الذي يحتاج مساعدة والتواصل مع قيادي المركز	مركز توجيه الحافلات	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٤	استلام الحافلات من موظفي المركز والتوجه إلى مواقع المغادرة وفق الجدول المسلّم من قبل موظف المركز	مركز توجيه الحافلات	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٥	تسليم الحافلات لمندوب مكتب الخدمة الميداني والتوقيع على الاستلام	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠
٦	التوجه إلى الموقع المحدد لتجميع المرشدين للعودة إلى مركز التوجيه إلى حيث إنهاء المغادرة من قبل قيادي مركز التوجيه	مكتب الخدمة الميداني	موظف موسمي	١١/١٠ إلى ٠١/١٠

رابعاً : برنامج عمل مركز الدعم والمساندة (٧٪)							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	٤	سيارة صغيرة	٢
رئيس فترة	٣				طابعة	٣	سيارة فان	٢
مشرف	٣				اسكنر	١	محطة ثابتة	٢
منسق	٣				جوال	٢٥	جهاز لاسلكي	٦
سكرتير	٣				آلة تصوير	١	-	-
مرشد	٥٠				هاتف	٢	-	-
مرشد ٢	٥٠				فاكس	١	-	-
سكرتير	٣				حاسب آلي	٢٥	-	-
مرشد	١٢				طابعات	٦	-	-

المجالس الإشرافية على مكاتب الخدمة الميدانية ١-٢-٣

الهدف العام :

تقديم خدماتمتميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله .

الهيكل التنظيمي للمجلس الإشرافي رقم (١)

وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)
مركز مغادرة الميقات
مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١)
مركزتوجيهالحافلات (١)
مكتب خدمة حجاج الجزائر ، تونس ، لبنان
مكتب خدمة حجاج سوريا ، فلسطين ، الاردن ، العراق ، اليمن

مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
مكتب خدمة حجاج تركيا
مكتب خدمة حجاج المغرب ، ليبيا ، موريتانيا ، دول الخليج
مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية
مكتب خدمة حجاج أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا
مكتب خدمة حجاج باكستان

المجلس الإشرافي رقم ١ ومغادرة الميقات			
المشرف على المجلس	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات الدليل أ. فيصل محمد أمين سندي		
رقم الجوال		البريد الإلكتروني	
هاتف مباشر		فاكس	

الهيكل التنظيمي للمجلس الإشرافي رقم (٢)

وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢)	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٢)	مكتب خدمة حجاج نيجيريا
مركزتوجيهالحافلات (٢) والترددية	مكتب خدمة حجاج مصر
مكتب خدمة حجاج السودان	مكتب خدمة حجاج الهند

المجلس الإشرافي رقم ٢			
المشرف على المجلس	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات الدليل أ. هاشم بن مصطفى مقلية		
رقم الجوال		البريد الإلكتروني	
هاتف مباشر		فاكس	

الهيكل التنظيمي للمجلس الإشرافي رقم (٣)

وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (٣)	مكتب خدمة حجاج إيران
مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٣)	مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا
مركزتوجيهالحافلات (٢)	مكتب خدمة حجاج اندونيسيا
مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (١)	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (٢)

المجلس الإشرافي رقم ٣			
المشرف على المجلس	عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٣) الدليل أ. فارس بن يوسف صبغة الله		
رقم الجوال		البريد الإلكتروني	
هاتف مباشر		فاكس	

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
وصف البرنامج	تنظيم العمل التنسيق بين مكاتب الخدمة الميدانية الواقعة تحت نطاق المجلس الإشرافيوالإشراف على الأداء من النواحي الإدارية والميدانية وضمان تقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على معالجة أي معوقات تطرأ خلال أعمال موسم الحج وتوثيق كافة الأعمال			
الارتباط التنظيمي	أعضاء مجلس الإدارة رؤساء المجالس الإشرافية (١ - ٢ - ٣)		يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مكاتب المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية		الارتباط الاداري	رئيس المكتب
تاريخ التنفيذ	١٤٣٨/١١/٠١هـ	١٤٣٨/١١/٠١هـ	٨٠ يوم	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة بواسطة سكرتارية عضو مجلس الإدارة	جاهزية مكاتب المجلس الاشرافي بتقديم كافة الخدمات بشكل المطلوب لموسم حج ١٤٣٨	إنهاء الاستلام والتسليم	٩٠ دقيقة				
متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية تحت نطاق المجلس		متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية تحت نطاق المجلس	تقرير يومي	٧٠ تقرير			
متابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع وتأمين المتطلبات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية		نسبة جاهزية مواقع العمل حسب الخطة التشغيلية	١٠٠٪				
المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة		تقرير يومي	٧٠ تقرير				
استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار- مركز الفرادى)		زمن وصول الجوازات	١٢ ساعة				
استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها		تسديد جميع البلاغات	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة بواسطة سكرتارية عضو مجلس الإدارة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام التقارير والبريد من عضو مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	تسليم البريد والتقارير لعضو مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع مكاتب الخدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس الإشرافي			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات لطلب التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	متابعة استلام التقارير ودراستها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مكتب خدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع لأرشفة التقارير	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	متابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع وتأمين المتطلبات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المجلس الإشرافي	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة تقنية المعلومات	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	متابعة عملية توفر التجهيزات التقنية و الإدارية والمكتبية قبل وخلال أعمال الموسم	إدارة التجهيزات والمستودعات	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	التأكد من جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس			١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	مراجعة الأجهزة والأدوات والبشرية حسب الخطة التشغيلية			١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	متابعة تامين النواقص بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة للتنسيق بشأنه	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	متابعة عملية انتهاء التوظيف الموسمي لكل مكتب خدمة ميدانية واكتمال الكوادر البشريةاستلام القياديين لمواقع العمل	إدارة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حث العاملين على تقديم الخدمة بمستوى يليق بمكانة المؤسسة وتدعيم ذلك من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	١٠/٢٠إلى ١١/١٠
٢	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب	إدارة التدريب	موظف موسمي	١٠/٢٠إلى ١١/١٠
٣	التواجد المستمر داخل المكاتبوتقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	١١/٠١إلى ٠١/٢٠
٤	المساهمة مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية لتدريب العاملين على آليات تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل إلى لضمان عدم ضياع الجوازات	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	١١/٠١إلى ٠١/٢٠

٥	الإشراف على الالتزام بأرشفة الجوازات وفق النظام الآلي الموضوع للأرشيف العام ضمان سرعة الوصول للجوازات.	وحدة مراقبة الجودة ، وحدة تقنية المعلومات	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٦	متابعة كافة الإجراءات وآليات العمل داخل المكاتب لتقديم الخدمة المطلوبة للحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية والتأكد من توحيدها وتنفيذها وفق الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٧	متابعة إنهاء إجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل إجراء	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٨	العمل على حل المعوقات التي تطرأ على مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلسبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٩	الاجتماع الدوري مع قيادي مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق القطاعوبث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و إيجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل			المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية	
المهمة			استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار)	
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	المتابعة الدائمة والمرور الدوري ميدانياً على مكاتب الخدمة الميدانية في موسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٢	استلام جوازات الفرادى من مكاتب الخدمة وسرعة إيصالها إلى مراكز المغادرة (مركز الفرادى - مركز استقبال المطار) للتخفيف من أعباء مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادى ، مركز المطار	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٣	المساهمة في معالجة أي معوقات خاصة بالحجاج الفرادى لعدم تشتت مكاتب الخدمة عن أداء الخدمة التي تقدم للحجاج الكرام	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادى ، مركز المطار	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	المجالس الإشرافية لمكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	متابعة النداءات و البلاغات من خلال وسائل التواصل المباشر عبر الهاتف أو الإيميل أو الجهاز اللاسلكي	مكاتب الخدمة ، الجهات ذات العلاقة بالحج ، مقر المؤسسة الرئيسي	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٢	سرعة التجاوب وتمرير البلاغات لصاحب الصلاحية لاتخاذ اللازم بشأنها	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٣	إنهاء وسداد البلاغات بشكل عاجل	كافة الجهات ذات العلاقة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١

برنامج عمل وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١) (٢) (٣)								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				جهاز لاسلكي	١	شريحة اتصال	١
سكرتير	٢				محطة ثابتة	١	-	-

ثانياً : مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١) (٢) (٣)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	١	شريحة اتصال	٤
-	-				جهاز لاسلكي	٣	طابعات	٢
رئيس فترة	٣				محطة ثابتة	١	اسكنر	١
مساند	٣				هاتف	٢	-	-
منسق	٤				آلة تصوير	١	-	-
سكرتير	١				حاسب آلي	٣	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية		
وصف البرنامج	يعنى هذا البرنامج بتقديم كافة الخدمات للحجاج الكرام زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على راحة الحجاج وتلبية جميع متطلباتهم واحتياجاتهم وإنهاء جميع إجراءاتهم خلال فترة إقامتهم بالمدينة المنورة		
الارتباط التنظيمي	أعضاء مجلس الإدارة رؤساء المجالس الإشرافية (١ - ٢ - ٣)	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مكاتب الخدمة الميدانية	الارتباط الاداري	رئيس المكتب
تاريخ التنفيذ من	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
تاريخ التنفيذ إلى	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم	جودة الخدمات المقدمة للحجاج الكرام من لحظة وصولهم حتى مغادرتهم لموسم حج ١٤٣٨	تقرير يومي	١٠٠ ٪				
استلام الجوازات من مركز حفظ الجوازات بالمطار ، و من مندوب مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة وتسجيلها وأرشفتها وحفظها اليا		زمن استلام وإنهاء إجراءات الجوازات	(٣) ساعات				
مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج		زمن انهاء عملية مطابقة الجوازات	(٤٥) دقيقة				
استكمال جميع الإجراءات اللازمة لعمل المغادرات المبدئية		زمن اعتماد المغادرة المبدئية	(٦٠) دقيقة				
إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية		زمن إنهاء مغادرة الحجاج ميدانيا ونهائيا للرحلة الواحدة	(٣) ساعات ١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٢	تقديم الضيافة اللازمة للحجاج الكرام والتعريف لهم عن نشأة المؤسسة والخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٣	الاستماع إلى الحجاج الكرام بكل اهتمام ومعرفة متطلباتهم	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٤	العمل على تلبية احتياجات الحجاج الكرام بسرعة وسهولة	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١
٥	مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لإنهاء معاملاتهم إذا لزم الأمر	الجهات ذات العلاقة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/٠١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	استلام الجوازات من مركز حفظ الجوازات بالمطار ، و من مندوب مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة وتسجيلها وأرشفتها وحفظها اليا			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الدخول على شاشة استعلام الجوازات والحقائب الجاهزة للتسليم بمركز حفظ الجوازات بالمطار	مراكز حفظ الجوازات بالمطار	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ١٢/٠٦
٢	إرسال مندوب المكتب لاستلام ومطابقة أعداد الجوازات مع بيانات الاستقبال بمراكز حفظ الجوازات بالمطار	مراكز حفظ الجوازات بالمطار	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ١٢/٠٦
٣	استلام الجوازات والحقائب من مندوب مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة اليا	مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم الحقائب لعضو الجوازات بالمكتب لمطابقتها وفق بيانات الاستلام من مراكز حفظ الجوازات ويتم توثيق استلامها عبر النظام الآلي	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم حقائب الجوازات لمدخلي البيانات اليا بمكتب الخدمة للعمل على سرعة تسجيل الجوازات في النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٦	استكمال بيانات الجوازات (طلب البيانات وجلبها وتسجيلها وربطها بالحقائب) من خلال النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٧	تسليم حقائب الجوازات بعد الانتهاء من تسجيلها لعضو الجوازات اليا	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٨	أرشفة الحقائب وحفظها في أرشيف المكتب وتسجيل ذلك في النظام الآلي للمؤسسة الخاص بالأرشفة اليا	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	طلب الجوازات من عضو الأرشيف عند مراجعة الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شئون الحجاج المعني للتشييك وفق الكشوفات الواردة سابقاً من ممثلي الحجاج اليا	ممثلي الحجاج	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٢	التشييك على الجوازات ومطابقتها وعرضها على الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شؤون الحجاج المعني	ممثلي الحجاج	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٣	اعتماد كشوفات المغادرة وفق مطابقة الجوازات من ممثلي الحجاج (بشكل مبدئي)	ممثلي الحجاج	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٥	التاكد من ممثلي شؤون الحجاج بوجود عقود نقل خاصه لهم وذلك لإكمال إجرائها			
٦	إحالة حقائب الجوازات وفق كشوفات المغادرة المعتمدة من ممثلي الحجاج إلى أرشيف التوديع المبدئي اليا	قسم المغادرة	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٧	اعادة جوازات الحقائب الى الارشيف العام اليا للحجاج الغير مغادرين على كشف المغادرة والمعتمد من ممثل الحجاج	عضو الارشيف	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
اسم برنامج العمل	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية			
المهمة	استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استخراج الجوازات (فرادى أو مجموعات) لعمل المغادرات المبدئية	-	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٢	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية وتجهيز الجوازات لعملية التوديع	-	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٣	حفظ الجوازات بأرشيف التوديع النهائي وعمل المغادرات الميدانية	-	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٤	متابعة اصدار اعتمادات نقل الحجاج من النقابة عبر المسار الالكتروني	النقابة العامة للسيارات	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٥	التنسيق مع مركز توجيه الحافلات لتجهيز الحافلات	مركز توجيه الحافلات	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠
٦	التنسيق مع ممثلي الحجاج لعملية التوديع وتجهيز الحجاج للمغادرة	ممثلي الحجاج	موظف موسمي	١٠/١١إلى ١٠/٢٠

اسم برنامج العمل		برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية		
المهمة		إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تسليم حقائب الجوازات إلى وحدة المغادرة النهائي بالمكتب	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق للحافلات والاعتمادات	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٣	متابعة وصول الحافلات لمواقع التوديع في مواعيدها المحددة قبل موعد مغادرة الحجاج من أمام الوحدات السكنية	مركز توجيه الحافلات ، شركات النقل	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٤	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات	مركز توجيه الحافلات	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٥	وضع ملصق بكشوفات المغادرة على الحافلات المغادرة	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٦	متابعة تصعيد الحجاج إلى حافلاتهم الصحيحة	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٧	مطابقة الجوازات على الحجاج المغادرين	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٨	اجراء عمليات الحذف والاضافة والتعديل	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
٩	التأكد من تحميل كامل عفش الحجاج على الحافلات	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١٠	تسجيل بيانات الحافلات في كشوفات المغادرة النهائية	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١١	اعتماد إصدار الكشوفات النهائية (تحويل كشف المغادرة المبدئي إلى نهائي) وفق النظام الآلي	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١٢	تسليم الجوازات إلى سائق الحافلة بعد التوقيع على النماذج المعدة لذلك (تسليم واستلام) لسائق الحافلة وتوجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١٣	يتم تسليم جوازات الحجاج الفرادى إلى مندوبي مكتب المجلس الإشرافي قبل موعد المغادرة ب ١٦ ساعة لموسم ما بعد الحج	المجلس الاشرافي	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١٤	(فيما يخص مغادرة حجاج المجموعات (داخلياً)) يرافق مندوب من كل موقع مغادرة الحجاج بجوازاتهم إلى مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وفق المحددات الزمنية لتسليم جوازات الحجاج لمندوب مركز المطار	مراكز المغادرة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠

١٥	(بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠
١٦	ارسال مندوب المكتب لتسليم جوازات الحجاج الفرادى المغادرين عبر الرحلات الداخلية في مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز قبل الإقلاع بـ (١٦) ساعة موسم ما قبل الحج	مراكز المغادرة	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٠١/٢٠

مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (١) (الجزائر - تونس - لبنان)								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (٢) (المغرب - ليبيا - موريتانيا - دولالخليج)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

سابعاً : مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (٣) (سوريا - فلسطين - الأردن - العراق - اليمن)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-

مدخل بيانات	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

ثامنا : مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا (١٦٪)								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج مسلمي أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				اسكنر	١	-	-

عاشراً : مكتب خدمة حجاج تركيا							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-

مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج باكستان								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٤	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٨				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٣٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (٥) (السودان)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
الوظيفة	العدد				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
رئيس	١				قارئ ضوئي	٨	-	-
نائب	٣				طابعات	٥	-	-
عضو جوازات	٣				آلة تصوير	١	-	-
مشرف	٤				كاميرات مراقبة	٦	-	-
مساند	٣				هاتف	١	-	-

منسق	٤				سيارة صغيرة	٢	-	-
سكرتير	١				محطة ثابتة	١	-	-
مدخل بيانات	١٣				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد	٢٥				اسكنر	١	-	-
مرشد ٢	٢٥							

مكتب خدمة حجاج نيجيريا								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج الهند							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٤	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٨				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٣٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج بنجلاديش							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٤	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-

مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٣٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج إندونيسيا							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٤	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٨				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٣٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٣٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج إيران							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-

عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٦	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٥				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (١)								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٤	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (٢)							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٤	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-
مدخل بيانات	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٠				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

مكتب خدمة حجاج أفغانستان							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				حاسب آلي	١٢	شريحة اتصال	١٥
نائب	٣				قارئ ضوئي	٨	-	-
عضو جوازات	٣				طابعات	٥	-	-
مشرف	٤				آلة تصوير	١	-	-
مساند	٣				كاميرات مراقبة	٤	-	-
منسق	٤				هاتف	١	-	-
سكرتير	١				سيارة صغيرة	٢	-	-

مدخل بيانات	١٥				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٢٥				جهاز لاسلكي	٣	-	-
مرشد ٢	٢٠				اسكنر	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات			
وصف البرنامج	يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي			
الارتباط التنظيمي	أعضاء مجلس الإدارة رؤساء المجالس الإشرافية (١ - ٢ - ٣)	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	مراكز توجيه الحافلات	الارتباط الاداري	رئيس المكتب	
تاريخ التنفيذ	من	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
استلام الحافلات من شركات النقل	ضمان وصول الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج	زمن استلام الحافلات	٤ ساعات				
توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية		زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	٣ ساعات				
طباعة وتسليم اعتمادات النقل للشركات	ضمان تسليم كافة اعتمادات شركات النقل خلال أعمال موسم الحج .	تسليم كافة الاعتمادات	١٠٠ ٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات		
المهمة	استلام الحافلات من شركات النقل		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	معرفة مواقع المغادرة المدخلة وعدد حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة حسب الاعتمادات الصادرة.	-	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٢	طباعة جداول التوديع الميداني المعتمدة في النظام الآلي.	-	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٣	التواصل مع شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد التوديع بوقت كافي.	شركات النقل	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٤	التأكد من سلامة الحافلات فيما يخص نظافتها وسلامة الزجاج والاطارات والتكييف	وكالة الوزارة - النقابة العامة للسيارات	
٥	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعةوفرزها داخل ساحة المحطة	شركات النقل	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات		
المهمة	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	توزيع المرشدين حسب مواقع المغادرة	-	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٢	تسليم الحافلات للمرشدين وفق استمارات التسليم متضمنة الرحلة والموقع وزمن الخروج من المحطة	-	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٣	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة المحطة وعدم خلطها ميدانياً	شركات النقل	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٤	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٥	توجيه الحافلات إلى مواقع التوديع حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما قبل الحج	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥
٦	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	موظف موسمي	١/١١إلى ١٢/٠٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات			
المهمة	طباعة وتسليم اعتمادات النقل للشركات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التأكد من إدخال عقود النقل المبرمة في النظام الآلي للاعتمادات الصادرة من قبل مكاتب الخدمة الميدانية	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/١٠
٢	طباعة الاعتمادات الصادرة من النظام الآلي وبيانات توزيع الحجاج على الحافلات وختمها	-	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/١٠
٣	تسليم الاعتمادات لشركات النقل	شركات النقل	موظف موسمي	٠١ /١١إلى ٢٠/١٠

مركزتوجيه الحافلات رقم ١								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٢	سيارة فان	٢
نائب	١				جهاز لاسلكي	٥	-	-
رئيس فترة	٢				محطة ثابتة	٢	-	-
مشرف	٤				هاتف	٢	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	١	-	-
منسق	٦				اسكنر	٦	-	-
سكرتير	٣				حاسب آلي	٦	-	-
مرشد	٣٠				طابعات	٤	-	-
مرشد ٢	٤٠				دباب	٢	-	-
مرشد ٣	٣٠				شريحة اتصال	٥٠	-	-

مركز توجيه الحافلات ٢ والترددية							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٢	سيارة فان	٢
نائب	١				جهاز لاسلكي	٥	-	-
رئيس فترة	٢				محطة ثابتة	٢	-	-
مشرف	٤				هاتف	٢	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	١	-	-
منسق	٦				اسكنر	٦	-	-
سكرتير	٣				حاسب آلي	٦	-	-
مرشد	٣٠				طابعات	٤	-	-
مرشد ٢	٤٠				دباب	٢	-	-
مرشد ٣	٣٠				شريحة اتصال	٥٠	-	-

مركز توجيه الحافلات رقم ٣							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٢	سيارة فان	٢
نائب	١				جهاز لاسلكي	٥	-	-
رئيس فترة	٢				محطة ثابتة	٢	-	-
مشرف	٤				هاتف	٢	-	-
مساند	٣				آلة تصوير	١	-	-
منسق	٦				اسكنر	٦	-	-
سكرتير	٣				حاسب آلي	٦	-	-

مرشد	٣٠				طابعات	٤	-	-
مرشد ٢	٤٠				دباب	٢	-	-
مرشد ٣	٣٠				شريحة اتصال	٥٠	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز مغادرة الميقات		
وصف البرنامج	يهدف هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات "ذو الحليفة" وتنظيم دخولهم إلى المسجد وإرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة		
الارتباط التنظيمي	أعضاء مجلس الإدارة رؤساء المجالس الإشرافية (١ - ٢ - ٣)	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مركز مغادرة الميقات	الارتباط الاداري	رئيس المكتب
تاريخ التنفيذ من	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
تاريخ التنفيذ إلى	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تنظيم دخول الحافلات إلى وتوجيه الحجاج مسجد الميقات	ضبط دخول الحجاج لمسجد الميقات وتصعيدهم على الحافلات المخصصة لهم وفق المحددات الزمنية خلال موسم ما قبل الحج	زمن مغادرة الحافلات	٣٥ دقيقة				
توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم		زمن توجيه الحجاج للحافلات	١٥ دقائق				
تقديم الخدمة للحجاج التائهين والمرضى والمتوفين داخل مركز الميقات		مغادرة جميع الحجاج	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز مغادرة الميقات			
المهمة	تنظيم دخول الحافلات إلى مسجد الميقات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	رصد وقت وصول الحافلات للميقات و تسجيل رقم الموقف و رقم الحافلة آلياً.. والاستفادة من رقم كشف المغادرة للحافلات لسرعة تسجيل بيانات الحافلة ووقت الدخول للميقات	تقنية المعلومات	موظف موسمي	وقت وصول الحافلة
٢	المساهمة في تنظيم دخول وخروج الحافلات و نزول وتصعيد الحجاج من الحافلات	إدارة المرور	موظف موسمي	منذ وصول الحافلة وإلى مغادرتها
٣	التحقق من سائقي الحافلات بتوزيع كروت الاستدلال للحجاج الكرام	النقابة العامة للسيارات	موظف موسمي	على مدار الساعة
٤	توجيه الحجاج و إرشادهم إلى مسجد الميقات.	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٥	حث الحجاج على سرعة الإحرام وعقد النية والمغادرة	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٦	رصد الحافلات المغادرة آليا.. من خلال استخدام التقنية الحديثة لتسجيل وقت الخروج من الميقات	تقنية المعلومات	موظف موسمي	وقت مغادرة الحافلة
٧	الاستعداد المسبق اليا من خلال النظام الالي لمعرفة حجم الحافلات المغادرة على مدار الساعة للاستعداد بالكوادر اللازمة لتلافى أي ملاحظات لمنع تكدس وتأخر الحافلات في مسجد الميقات.		موظف موسمي	على مدار الساعة

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز مغادرة الميقات		
المهمة	توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	توجيه الحجاج إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم بموجب كرت الاستدلال	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٢	التنسيق المستمر مع مكاتب الخدمة الميدانية والتأكد من سلامة إجراءات المغادرة من خلال إصدار المكاتب لكشوفات المغادرة النهائية للحجاج	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٣	التواصل مع مركز مغادرة ك٩ في حال وجود أي بلاغ لاختلاف كشف المغادرة مع عدد الحجاج الفعلي أو وجود حجاج تائهين لعدم تعطل مغادرة الحافلات	مكاتب الخدمة ، النقابة العامة للسيارات	موظف موسمي	من قدوم الحافلة إلى مغادرة الحافة

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مركز مغادرة الميقات		
المهمة	تقديم الخدمة للحجاج التائهين والمرضى والمتوفين داخل مركز الميقات		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التجول في ساحات المسجد ومواقف الحافلات للبحث عن الحجاج التائهين	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٢	التنسيق المستمر لضمان تصعيد الحجاج المتخلفين أو التائهين عن حافلاتهم مع مجموعاتهم	ك ٩	موظف موسمي	على مدار الساعة
٣	التأكد من خلو دورات المياه و المسجد من الحجاج ومتابعة خلو المواقف من الحافلات .	-	موظف موسمي	على مدار الساعة
٤	ارشاد الحجاج التائهين مساعدتهم في الوصول لحافلاتهم.		موظف موسمي	من قدوم الحافلة إلى مغادرة الحافة
٥	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة في المؤسسة عند وجود أي حاج مريض (ولا يستطيع المغادرة في الحافلة) باستلام جواز سفره وتسليمه لمكتب العناية الصحية لاستكمال مايلزم .	الهلال الاحمر	موظف موسمي	عند البلاغ
٦	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة في المؤسسة عند وجود أي حاج متوفي والعمل على سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة به	الهلال الاحمر	موظف موسمي	عند البلاغ

برنامج عمل مركز مغادرة الميقات							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس فترة	٢				حاسب آلي	٣	دباب	٤
مشرف	٢				طابعة	٣	محطة ثابتة	١
مساند	٢				اسكنر	١	جهاز لاسلكي	٣
منسق	٤				سيارة صغيرة	٢	آيباد	١٨
سكرتير	١				آلة تصوير	١	-	-
مرشد	٢٣				شريحة اتصال	٦	-	-

قطاع الخدمات الإنسانية

الهيكل التنظيمي

عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين المنسق مع جمعية الكشافة السعودية
وحدة قطاع الخدمات الإنسانية
مكتب الرعاية الصحية
مراكز إرشاد الحجاج التائهين

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الخدمات الإنسانية			
وصف البرنامج	تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج			
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين		يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع المتابعة والإسكان		الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	تنظيم أعمال الوحدات والإدارات داخل القطاع خلال موسم الحج	تقرير يومي	٧٠ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الخدمات الإنسانية			
المهمة	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء وتسديده	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

برنامج وحدة قطاع الخدمات الإنسانية							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				جهاز لاسلكي	١	جوال	١
سكرتير	٢				محطة ثابتة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين		
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال أعمال موسم الحج		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	مراكز إرشاد الحجاج التائهين	الارتباط الاداري	رئيس للمراكز
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
إرشاد الحجاج الكرام التائهين إلى مقر سكنهم من مركزي الإرشاد الشمالي - الجنوبي	ضمان سرعة إيصال الحجاج التائهين إلى مقر سكنهم وتقديم الرعاية الكاملة لهم خلال أعمال موسم الحج	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة				
ارشاد الحجاج الكرام التائهين المستلمين من مراكز الإرشاد التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة		زمن ارشاد الحاج	٢٠ دقيقة				
إرشاد الحجاج الكرام التائهين حسب البلاغات الواردة		زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقه				
إرشاد الحجاج الكرام إلى مقر سكنهم عن طريق مراكز إرشاد متنقلة		زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين			
المهمة	إرشاد الحجاج الكرام التائهين إلى مقر سكنهم من مركزي الإرشاد الشمالي - الجنوبي			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام الحاج من الدوريات الأمنيةP المواطنينP المقيمينP منسوبي المؤسسة	الجهات المشاركة	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٢	تسجيل بيانات الحاج في النظام الآلي	تقنية المعلومات	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٣	تقديم الضيافة اللازمة للحجاج الكرام أثناء فترة تواجدهم بالمركز	-	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٤	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	-	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٥	إيصال الحجاج إلى مساكنهم بعد تحديد السكن بسيارات عمل المؤسسة	-	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٦	في حال عدم التوصل لمعلومة سكن الحاج يتم تسليمه إلى مكتب شؤون الحجاج بموجب نموذج تسليم مخصص	مكاتب شؤون الحجاج	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠
٧	توجيه الكشاف لإيصال الحجاج إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم أذا كان سكنه قريباً من المركز	الكشافة السعودية	موظف موسمي	٠١/١١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين			
المهمة	ارشاد الحجاج الكرام التائهين المستلمين من مراكز الإرشاد التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تواجد مندوب على مدار الساعة في كل مركز من المراكز الثلاثة التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	استلام الحجاج التائهين من موظف وكالة الوزارة وفرزهم حسب توفر المعلومة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	تسليم الحجاج لفرق الكشافة سيراً على الأقدام إذا كان قريباً أو للسيارات الجوالة والتابعة لمراكز الارشاد لإيصالهم إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم الحاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال- مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين			
المهمة	إرشاد الحجاج الكرام التائهين حسب البلاغات الواردة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تلقي البلاغ عبر الهاتف أو الشبكة اللاسلكية من قبل عمليات الإرشاد وتسجيل البلاغ في النظام الآلي	الجهات المشاركة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	توجيه وإرسال فرقة من عمليات الإرشاد لاستلام الحالة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	إيصال الحجاج إلى مساكنهم بعد تحديد السكن	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال- مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	مراكز الاستقبال الثابتة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

٧	في حال ورود بلاغ عن احد الحجاج المفقودين يتم تشكيل فريق عمل من قبل الارشاد للبحث عن الحاج سواء في المستشفيات او الجهات الامنية وجميع الجهات المختصة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٨	احالة بيانات الحاج المفقود لوكالة وزارة الحج والعمرة بالحالة لاتخاذ الاجراءات اللازمة	وكالة وزارة الحج والعمرة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

	اسم برنامج العمل	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين		
	المهمة	إرشاد الحجاج الكرام التائهين عن طريق مراكز إرشاد متنقلة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تمركز عدد ٣ سيارات فان بالجهة(الشمالية P الجنوبية P الغربية) تكون قريبة من الساحات ومجهزة بجهاز حاسب الآلي وطابعة .	الجهات المشاركة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	استلام الحاج من الدوريات الأمنية P المواطنين P المقيمين P منسوبي المؤسسة.	الجهات المشاركة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	تسجيل بيانات الحاج في النظام الآلي.	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	تسليم الحجاج لفرق الكشافة سيراً على الأقدام أذا كان قريباً أو للسيارات الجوالة والتابعة لمراكز الارشاد لإيصالهم إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم الحاج	الكشافة السعودية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال- مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	مراكز الاستقبال الثابتة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٩	آيباد	١٠
رئيس فترة	٣				سيارة فان	٤	-	-
مشرف	٩				حاسب آلي	٩	-	-
مساند	٦				طابعات	٥	-	-
منسق	٦				هاتف	١	-	-
سكرتير	٤				آلة تصوير	٢	-	-
مرشد	٤٤				جهاز لاسلكي	١٥	-	-
مندوبات دليلات	٦				محطة ثابتة	٢	-	-
سائق	٣				جوال	١٠	-	-

اسم برنامج العمل		برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام	
وصف البرنامج		يعنى البرنامج بمتابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية للحاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية وإنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو خارجها	
الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين	يشرف على البرنامج: عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة		مكتب الرعاية الصحية	الارتباط الاداري: رئيس المكتب
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام: ٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ	

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
متابعة الحجاج المنومين في المستشفى الحكومية (الملك فهد ، الأنصار ، أحد ، الميقات) على مدار ٢٤ ساعة	ضمان تقديم أفضل الخدمات الصحية للحجاج الكرام في المستشفيات الحكومية والأهلية وسرعة انهاء اجراءات الحجاج المتوفيين	تقرير يومي	٨٠ تقرير				
متابعة وحصر الحجاج المنومين في المستشفيات الأهلية		تقرير يومي	٨٠ تقرير				
مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة لأداء شعائر الحج		مغادرة جميع الحالات	١٠٠٪				
إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين		زمن إنهاء إجراء دفن الحاج	٢٤ ساعة				
تسليم متعلقات الحاج المتوفي لمكتب شئون الحجاج أو المنظم والرفع للجهات المختصة		انهاء جميع الحلات	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام			
المهمة	متابعة الحجاج المنومين في المستشفى الحكومية (الملك فهد ، الأنصار ، أحد ، الميقات)			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التعرف على الحاج المريض من لحظة دخوله المستشفى والتأكد من هويته وجنسيته	إدارة المستشفى	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	انشاء ملف الكتروني للحاج المريض في النظام الآلي للمؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	القيام بجولات تفقدية دورية على الحجاج المنومين من خلال فريق عمل رجالي ونسائي	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	التعرف على احتياجات الحجاج والعمل على تلبية متطلباتهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	التواصل اليومي مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية وتسجيلها في النظام	الطبيب المعالج	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

٦	استدعاء مكتب شئون الحج أو المنظم أو ذوي الحاج المريض لاستلامه بعد شفائه	الجهات المعنية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالنظام الالي للمؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل				
برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام				
المهمة				
متابعة وحصر الحجاج المنومين في المستشفيات الأهلية				
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	القيام بجولات دورية على المستشفيات الأهلية للتأكد من وجود حالات منومة من الحجاج الكرام	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	التعرف على الحاج المريض والتأكد من هويته وجنسيته	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	انشاء ملف الكتروني للحاج المريض في النظام الآلي للمؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	القيام بجولات تفقدية دورية على الحجاج المنومين	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	التعرف على احتياجات الحجاج والعمل على تلبية متطلباتهم	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	التواصل اليومي مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية وتسجيلها في النظام	الطبيب المعالج	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٧	استدعاء مكتب شئون الحج أو المنظم أو ذوي الحاج المريض لاستلامه بعد شفائه	الجهات المعنية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام			
المهمـــــــه	مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة إلى مكة المكرمة لأداء شعائر الحج			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر الحجاج المنومين ذوي الحالات الحرجة في كافة المستشفيات الحكومية والأهلية	(الشئون الصحية ، مكاتب شؤون الحج)	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	استلام جوازات سفر الحجاج ذوي الحالات الحرجة من مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة المعنية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	التنسيق مع وكالة الوزارة والشؤون الصحية لتأمين الإسعافات والمركبات اللازمة لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة	وكالة الوزارة والشئون الصحية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	المشاركة في مراسم توديع الحجاج	وكالة الوزارة والشئون الصحية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام			
المهمـــــــه	إنهاء إجراءات الحجاج المتوفييندداخل المستشفيات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التعرف على هوية الحاج المتوفي والتأكد من هويته وجنسيته	مكتب شؤون الحج	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفره	مكتب الخدمة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	استخراج تبليغ الوفاة و التصاريح اللازمة لدفنه	ادارة المستشفى	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ودفنه واستخراج شهادة إثبات الدفن	إدارة التجهيزات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	استخراج شهادة الوفاة	إدارة الأحوال المدنية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام			
المهمة	إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين خارج المستشفيات وفاة طبيعية او وجود شبهة جنائية لحالة الوفاة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تلقي البلاغ من الجهات الخارجية	الجهات الخارجية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	إرسال مندوب لموقع الحالة وتسجيل البيانات اللازمة	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	التعرف على هوية الحاج المتوفي والتأكد من هويته وجنسيته	مكتب شؤون الحج	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
الاجراءات الخاصة بوفاة الحاج بسبب شبة جنائية				
٤	عند وجود أي شبهة جنائية لحالة الوفاة يتم التواصل مع عمليات الشرطة والابلاغ عن الحالة	عمليات الشرطة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفر الحاج المتوفي وتسليمه للشرطة	مكتب الخدمة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٦	متابعة الحالة مع الشرطة يوميا حتى انتهاء التحقيقات والسماح باستلام الجثمان	مركز الشرطة المعني	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٧	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ونقله إلى أقرب مستشفى	إدارة التجهيزات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٨	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفره	مكتب الخدمة	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٩	استخراج تبليغ الوفاة و التصاريح اللازمة لدفنه	ادارة المستشفى	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
١٠	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ودفنه واستخراج شهادة إثبات الدفن	إدارة التجهيزات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
١١	استخراج شهادة الوفاة	إدارة الأحوال المدنية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
١٢	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام			
المهمة	تسليم متعلقات الحاج المتوفي لمكتب شئون الحجاج أو المنظم والرفع للجهات المختصة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	بعد وفاة الحاج الكريم يتم حصر كافة المتعلقات الخاصة به إن وجدت	الجهات الخارجية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٢	تسجيل كافة المتعلقات في نظام الحج	-	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٣	تسليم كافة متعلقات الحاج وشهادة الوفاة وجواز سفره لمكتب شئون الحجاج أو المنظم.	مكتب شؤون الحج	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٤	اعداد بيان بأسماء من يتوفى من الحجاج وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازاتهم وما بحوزتهم من نقود وخلافه مع اثبات مكان الحالة وسببها وأرقام شهادات الوفاة والرفع بها لوكالة الوزارة لشئون الزيارة بالمدينة المنورة وبيت المال .	إدارة التجهيزات	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠
٥	تسليم شهادة الوفاة وجواز سفر الحاج المتوفي لنقل جثمان الحاج الي بلده وذلك لتحقيق رغبة المنظم او مكتب شؤون الحجاج	الرعاية الصحية	موظف موسمي	١١/٠١ الي ٠١/٢٠

برنامج عمل مكتب الرعاية الصحية للحجاج الكرام								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١				سيارة صغيرة	٦	-	-
نائب	٣				حاسب آلي	٨	-	-
مشرف	٦				طابعات	٦	-	-
مساند	٣				أيياد	٦	-	-
منسق	٣				هاتف	١	-	-
سكرتير	٣				آلة تصوير	٢	-	-
مندوب	١٨				جهاز لاسلكي	٦	-	-
مندوبة	١٢				محطة ثابتة	١	-	-
مرشد	٧				-	-	-	-

قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

الهدف العام :

تمكين العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بالمهارات والخبرات اللازمة وتعزيزها وتسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لتحقيق رسالة المنظمة والمتعلمة .

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)

مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا

وحدة التطوير والتدريب والجودة

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
وصف البرنامج	يعنى البرنامج بإدارة الأصول التقنية (من أجهزة حاسب آلي وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات وأجهزة البنية تحتية المحلية LAN والخارجية WAN وحفظها وتداولها وتهيئتها للعمل الموسمي وتركيبها بمواقع العمل ، وصيانتها إذا دعت الحاجة		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة الدعم الفني والمساندة	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١٠/١٥هـ	المدة بالأيام	٩٠ يوم
	إلى : ١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج	جاهزية مواقع اعمال المؤسسة بكافة التجهيزات الرقمية والتقنية المطلوب	اكتمال التجهيزات التقنية	١٠٠٪				
تسليم الأجهزة التقنية لمواقع العمل		جاهزية المواقع العمل	١٠٠٪				
تركيب أجهزة الشبكة لمواقع العمل		تشغيل شبكة الحاسب الآلي	١٠٠٪				
استلام الأجهزة من المواقع التشغيلية		سلامة جميع التجهيزات التقنية	١٠٠٪				
الصيانة الدورية للأجهزة التقنية		سلامة و استقرار الأجهزة التقنية	٩٠٪				
تلقي بلاغات الاعطال الفنية	سرعة معالجة البلاغات التقنية الواردة	معالجة البلاغات التقنية	١٥ دقيقة				
معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني		زمن تسديد البلاغات	١٠ دقائق				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
المهمة	تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج (خوادم - وحدات تخزين - شبكات - برامج - كاميرات - نظام مكافحة الحرائق بمركز البيانات		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر كافة الأصول التقنية	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	جدولة فحص وتجهيز الأصول التقنية	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	فحص الأصول التقنية واختبارها	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	(في حالة العطل) تحديد الاحتياجات الخاصة بصيانة الأجهزة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٥	تأمين ما يلزم من قطع غيار للأجهزة تحت الصيانة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

٦	تصليح ما يلزم من الأجهزة ووضع الباركود عليها	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٧	تحديث الأجهزة بالبرامج الحديثة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٨	رفع تقرير يومي عن العمل	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

اسم برنامج العمل			برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني	
المهمة			تسليم الأجهزة التقنية لمواقع العمل	
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	تحديد الاحتياجات الخاصة بكل موقع من واقع الخطة التشغيلية		موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة لتجهيز المواقع		موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	التنسيق مع مسؤول كل موقع لتسليمه التجهيزات	كافة أعضاء القطاعات المختلفة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٥	تجهيز الموقع بالتجهيزات	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

اسم برنامج العمل			برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني	
المهمة			تركيب أجهزة الشبكة لمواقع العمل	
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	تحديد احتياجات الشبكة الخاصة لكل موقع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة لتجهيز المواقع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	تجهيز الموقع بالشبكة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
المهمة	استلام الأجهزة من المواقع		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	-	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٢	حصر مواعيد إقفال المواقع	مسؤول الموقع	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٣	عمل جدولة لاستلام تجهيزات المواقع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٤	استلام كافة التجهيزات لموقع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٥	في حالة عدم وجود نقص أو عطل	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٦	إكمال نماذج تسليم واستلام العهد	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٧	تسديد استلام والتسليم على نظام العهد	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٨	في حال وجود نقص أو عطل	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٩	يتم رفع محضر عن الحالة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
١١	تغليف الأجهزة المستلمة	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
١٢	إعادة الأجهزة للمستودع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	٠١/٠٥ إلى ٠١/٣٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
المهمة	الصيانة الدورية للأجهزة التقنية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر كافة التجهيزات وأنواعها	مشرف المستودعات	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	حصر كافة المواقع	رئيس الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة للصيانة الدورية اليومية	رئيس الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	زيارة الموقع	فريق الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٥	صيانة الجهاز	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٦	في حال الحاجة إلى قطع غيار	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٧	سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٨	طلب قطع الغيار	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

٩	إصلاح العطل	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
١٠	إرجاع الجهاز للمستودع	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
١١	كتابة تقرير اليومية عن الصيانة	سكرتارية الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

اسم برنامج العمل		برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
المهمة		تلقي بلاغات الاعطال الفنية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف- النظامPالجهاز اللاسلكي)	فريق الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	تسجيل البلاغ في النظام	منسق الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	توجيه فريق الدعم الفني الميداني لموقع البلاغ	رئيس الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	مباشرة معالجة العطل	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٥	تم معالجة العطل (نعم)	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٦	تسديد البلاغ على النظام	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٧	تم معالجة العطل (لا)	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٨	سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٩	تسديد البلاغ على النظام	متعهد التشغيل والصيانة	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
١٠	كتابة تقرير يومي عن الحالات	سكرتارية الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

اسم برنامج العمل		برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني		
المهمة		معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف - النظامP الجهاز اللاسلكي)	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٢	تسجيل البلاغ في النظام	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٣	توجيه فريق التدريب والمساندة لموقع البلاغ	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٤	مباشرة معالجة الحالة	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٥	تسديد الحالة على النظام في حال معالجتها	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

٦	يحتاج الأمر إلى تدخل برمجي في حال عدم معالجتها	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٧	تبليغ وحدة التطبيقات بقطاع تقنية المعلومات	وحدة التطبيقات بإدارة تقنية المعلومات	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٨	متابعة البلاغ إلى الانتهاء من الحالة	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
٩	تسديد الحالة على النظام	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥
١٠	كتابة تقرير يومي عن الحالات	سكرتارية الدعم الفني	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٥

برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١				حاسب آلي	١٠	فاكس	١
رئيس فترة	٣				طابعات	٢	حاسب آلي محمول	١
مشرف	٦				اسكنر	٢	جوال	٥
مساند	٦				سيارة صغيرة	٣	مودم انترنت	٢
منسق	٦				قارئ ضوئي	٣	شريحة انترنت	٣
-	-				جهاز لاسلكي	٤	آلة تصوير	١
-	-				محطة ثابتة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
وصف البرنامج	يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية كذلك نشر ثقافة الجودة الشاملة وتوطيدها لدى كافة منسوبي المؤسسة والتعريف بمتطلباتها من خلال الدورات والأدلة الإجرائية		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة التطوير والتدريب والجودة	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ من :	١٤٣٨/٠٧/٢٠هـ	المدة بالأيام	١٥٠ يوم
تاريخ التنفيذ إلى :	١٤٣٩/٠١/٠١هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	اكساب العاملين في خدمة ضيوف الرحمن المهارات المعرفية لتحقيق اهداف المؤسسة الاهلية للأدلاء خلال موسم الحج	اعتماد البرامج التدريبية	١٠٠٪				
تدريب قيادات الصف الاول		الرؤساء الذين سيتم تدريبهم	١٠٠٪				
تدريب قيادات الصف الثاني		عدد المتدربين	١٢٠ متدرب				
تدريب منفذي الخدمة		عدد المتدربين	١٥٠ متدرب				
		عدد المتدربين	٤٠٠ متدرب				
التدريب على راس العمل لأنظمة الحج الالكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات		تأهيل العالمين على النظام الالي للحج	٨٥٠ متدرب				
الزيارات والجولات الميدانية اليومية لتقييم مستوى الجودة	قياس فاعلية مؤشرات الأداء للإجراءات الخاصة بكافة القطاعات	عدد القطاعات محل الزيارة	٦٠٪				
تنفيذ الدورة التوعوية لنشر ثقافة الجودة	نشر ثقافة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات ولكافة منسوبي المؤسسة	عدد البرامج	برنامجين				
إعداد دليل إجرائي لقطاعات المؤسسة		عدد الأدلة المنجزة	٨٠٪				

اسم برنامج العمل		برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة		دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر المسميات الوظيفية الموسمية	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٧/٢٥ إلى ٠٨/٠١
٢	حصر التوصيف الوظيفي لكل مسمى وظيفية	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٧/٢٥ إلى ٠٨/٠١
٣	حصر المهام لكل مسمى وظيفية	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٧/٢٥ إلى ٠٨/٠١
٤	تحديد المهارات اللازمة لكل مهمة وظيفية	-	موظف موسمي	٠٨/٠١ إلى ٠٨/٢٤
٥	تحديد البرامج التدريبية الخاصة لتنمية كل مهارة وظيفية	-	موظف موسمي	٠٨/٠١ إلى ٠٨/٢٤
٦	تحديد الميزانيات الخاصة بالدورة التدريبية	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٧	اعتماد الميزانيات الخاصة بالدورة التدريبية	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٨	اعتماد البرامج التدريبية لقيادات الصف الاول (الرؤساء)	-	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٢٤
٩	اعتماد البرامج التدريبية لقيادات الصف الثاني (النواب ، اعضاء الجوازات ،رؤساء الفترات ، المشرفين)	-	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٢٤
١٠	اعتماد البرامج التدريبية لمنفذي الخدمة (مساندين ، منسقين ، مدخلي البيانات ، مرشدين)	-	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٢٤
١١	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٢٤
١٢	اعتماد المتدربين المنفذين للبرامج التدريبية	-	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٢٤

اسم برنامج العمل		برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة		تدريب قيادات الصف الاول		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر القيادات المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٠٥
٢	تقسيم القيادات المرشحة للعمل على عدة مجموعات للتدريب	-	موظف موسمي	٠٩/٠٧ إلى ٠٩/١٥
٣	مراجعة واعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لقيادات الصف الاول ((بمعدل ٣ برامج تدريبية))	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٤	اعتماد المدربين	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٥	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج (خطة البرامج)	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٦	التأكد من جاهزية قاعات التدريب	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٧	اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ إلى ١٠/٠٧
٨	حصر المتدربين الذين حضر البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	-	موظف موسمي	١٠/١٠ إلى ١٠/٢٢
٩	الرفع لسعادة رئيس مجلس الادارة بالقياديين الذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	-	موظف موسمي	١٠/٢٣ إلى ١٠/٢٤
١٠	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم اداء المدرب	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١٠/٢٣ إلى ١٠/٢٦
١١	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٢٥ إلى ١٠/٢٦

اسم برنامج العمل		برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة		تدريب قيادات الصف الثاني ((النواب))		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر قيادات الصف الثاني المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام ((وظيفة نائب))	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٠٥
٢	تقسيم المتدربين المرشحين للعمل على عدة مجموعات تدريبية	-	موظف موسمي	٠٩/٠٧ إلى ٠٩/١٥
٣	اعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لقيادات الصف الثاني ((بمعدل برنامجين تدريبية))	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٤	اعتماد المدربين استحقاقاتهم المالية	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٥	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج (خطة البرامج)	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٦	التأكد من جاهزية مقر التدريب	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٧	اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ إلى ١٠/٠٧
٨	حصر المتدربين الذين حضروا البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٦
٩	الرفع لسعادة اعضاء مجلس الادارة بالمتدربين والتابعين لهم والذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	-	موظف موسمي	١٠/٢٦ إلى ١٠/٢٧
١٠	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم اداء المدرب	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١٠/٢٧ إلى ١٠/٢٨
١١	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٢٧ إلى ١٠/٢٨

اسم برنامج العمل		برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة		تدريب منفذي الخدمة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر منفذي الخدمات من الوظائف المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام ((مشرف فما دون))	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	٠٨/٢٥ إلى ٠٩/٠٥
٢	تقسيم المتدربين المرشحين للعمل على عدة مجموعات تدريبية	-	موظف موسمي	٠٩/٠٧ إلى ٠٩/١٥
٣	اعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لمنفذي الخدمة ((بمعدل برنامج تدريبي))	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٤	اعتماد المدربين استحقاقاتهم المالية	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٥	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج (خطة البرامج)	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٦	التأكد من جاهزية مقر التدريب	-	موظف موسمي	٠٩/١٥ إلى ٠٩/٢٠
٧	اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٠٦ إلى ١٠/٠٧
٨	حصر المتدربين الذين حضروا البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	-	موظف موسمي	١٠/١٥ إلى ١٠/٢٦
٩	الرفع لسعادة اعضاء مجلس الادارة بالمتدربين والتابعين لهم والذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	-	موظف موسمي	١٠/٢٦ إلى ١٠/٢٧
١٠	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم اداء المدرب	تقنية المعلومات	موظف موسمي	١٠/٢٧ إلى ١٠/٢٨
١١	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	-	موظف موسمي	١٠/٢٧ إلى ١٠/٢٨

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني			
المهمة	التدريب على راس العمل لأنظمة الحج الالكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	حصر أعداد الموظفين في جميع القطاعات محل التدريب	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٢	تحديد الاحتياجات الخاصة بكل قطاع	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٣	تحديد البرامج والتطبيقات محل التدريب	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٤	عمل الجدول الزمني الخاص بالدورات التدريبية ومواقعها	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٥	تعيين فريق التدريب محل تنفيذ الدورات التدريبية	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٦	تعميد تنفيذ الدورة التدريبية	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٧	التنسيق مع القطاعات المختلفة بمواعيد تنفيذ الدورات التدريبية أو ورش العمل	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
٨	إعلام المستفيدين بمواعيد الدورات محل التنفيذ عبر الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني الموجود في النظام الإلكتروني	وحدة تقنية المعلومات	موظف موسمي	فوراً
٩	تنفيذ الدورة التدريبية	-	موظف موسمي	وفقاً لمدة الدورة
١٠	إجراء التقييم الخاص بالدورة التدريبية	وحدة الجودة	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم
١١	إعداد تقرير الأداء عن الدورة التدريبية محل التنفيذ	-	موظف موسمي	١ إلى ٢ يوم

اسم برنامج العمل	برنامج عمل نشر ثقافة الجودة		
المهمة	الزيارات والجولات الميدانية اليومية لتقييم مستوى الجودة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	وضع خطة الزيارات	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/١٠
٢	تنفيذ الزيارات الخاصة بالقطاعات	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/١٠
٣	قياس المؤشرات الزمنية للعمليات والإجراءات للقطاع محل الزيارة	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/١٠
٤	مقارنة المؤشرات الخاصة بالعمليات والإجراءات المتحصلة مع المؤشرات الحالية	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/١٠
٥	تحديد العوامل المخالفة لمعايير الجودة	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٦	تقديم الملاحظات والتوصيات للمؤشرات الغير متطابقة	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/١٠
٧	توثيق الملاحظات والتوصيات عن لمؤشرات الغير متطابقة	-	موظف موسمي	١١/٠٥ إلى ٠١/٣٠
٨	الرفع بالتصور المقترح للجنة الخطة التشغيلية لمعالجة فجوات المؤشرات	-	مسؤول وحدة	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة	تنفيذ الدورة التوعوية لنشر ثقافة الجودة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تحديد موعد البرنامج الخاص بنشر ثقافة الجودة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٢	اعتماد المادة العلمية للبرنامج	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٣	إعلام الجهات المستفيدة عن موعد انعقاد البرنامج	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٤	تجهيز مقر تنفيذ البرنامج	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٥	تنفيذ البرنامج	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٦	تقييم فاعلية البرنامج وقياس الاثر	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٧	بث الرسائل التوعوية عن انظمة الجودة لجميع العاملين وبصفة مستمرة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩

اسم برنامج العمل		برنامج التدريب و نشر ثقافة الجودة		
المهمة		إعداد دليل إجرائي لقطاعات المؤسسة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	جمع كافة العمليات والإجراءات المستحدثة لموسم هذا العام	لجنة الخطة التشغيلية	مراقب الجودة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٢	تصنيف الإجراءات وفقاً لكل قطاع عمل		مشرف	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٣	حصر كافة النماذج بكافة القطاعات المحدثة		مشرف	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٤	تصميم دليل الإجراءات	وحدة تقنية المعلومات	مصمم جرافيك	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٥	مراجعة وتعديل دليل الإجراءات		مدير إدارة الجودة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٦	اعتماد التعديلات المدرجة على دليل الإجراءات		عضو مجلس الإدارة للجودة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٧	تحديد خيارات الطباعة		عضو مجلس الإدارة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٨	اعتماد ميزانية الطباعة	مكتب الرئيس	رئيس مجلس الإدارة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
٩	تعميد الطباعة		مدير إدارة الجودة	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
١٠	صرف المستحقات المالية	الإدارة المالية	المحاسب المالي بالشؤون المالية	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
١١	تدشين النسخة الإلكترونية للدليل الاجرائي لموسم حج هذا العام	وحدة تقنية المعلومات	مبرمج	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩
١٢	توزيع الدليل المطبوع في القطاع العاملة في موسم حج هذا العام		موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ١٠/٢٩

برنامج التدريب نشر ثقافة الجودة								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١				حاسب آلي	٧	حاسب آلي محمول	٢
رئيس فترة	٢				طابعة	١	آيباد	٨
مشرف	٢				اسكنر	١	جوال	٦
مساند	٣				هاتف	١	مودم انترنت	١
منسق	٣				آلة تصوير	١	شريحة انترنت	٦
-	-				سيارة	١	كاميرا فوتوغرافية	١
-	-				جهاز لاسلكي	١	محطة ثابتة	١

قطاع الشؤون الادارية و العلاقات العامة والإعلام

الهدف العام :

تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وايجاد صورة مرموقة طيبة عن نشاطها في خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج .

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج

وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام	وحدة الشؤون الادارية
إدارة العلاقات العامة والإعلام	خدمات الحجاج

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام		
وصف البرنامج	تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم فيما يخص الاحداث اليومية	جاهزية قطاع العلاقات العامة و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	تقرير يومي	٧٠ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام			
المهمة	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	مكتب نائب الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام		
وصف البرنامج	الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفي		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	إدارة العلاقات العامة والإعلام	الارتباط الاداري	مدير إدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١٠/٢٠هـ	المدة بالأيام	٩٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها	ابراز دور المؤسسة الاهلية للأدلاء للخدمات المقدمة للحجاج الكرام	عدد التقارير	٧٠ تقرير				
تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة		عدد اللقاءات الإعلامية	١٠ لقاءات				
تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام		عدد النشرات الصحفية	٪٩٠				
استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة		عدد التقارير	٪١٠٠				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام			
المهمة	الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	ضبط وتأمين اللقاءات والاحتفالات التي تنظمها المؤسسة برعاية سعادة رئيس مجلس الإدارة لبرامج شؤون الحج العامة.	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التنسيق للتغطية الشاملة للمؤتمرات واللقاءات الرسمية لمنسوبي المؤسسة	الجهة التي تقيم المناسبة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	إعداد برامج الزيارات الرسمية إلى المؤسسة وإعطاء الزوار نبذة تعريفية عن المؤسسة وخدماتها	مقر المؤسسة الإداري	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	التنسيق مع الإدارات والجهات المعنية لإقامة الحفلات للمناسبات الرسمية المؤسسة	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	التنسيق مع الإدارات المعنية لإعداد جداول استقبال ضيوف وأعضاء المؤسسة وتوديعهم	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	تنظيم الدعوات الرسمية والاحتفالات لسعادة رئيس مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة	مكتب سعادة الرئيس	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	التنسيق والاستعداد لاستقبال طلائع الحجاج ومغادرتهم امام الدور السكنية	مكتب علاقات شؤون الحجاج	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٨	التغطية الاعلامية لمراسم استقبال طلائع الحجاج	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام			
المهمة	تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إعداد المواد الصحفية مزودة بالصور (أخبار - تقارير - لقاءات)	وسائل الإعلام ، كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع وسائل الإعلام لنشر الأخبار والتقارير	كافة وسائل الإعلام	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	توثيق أنشطة وأخبار المؤسسة (تصوير فوتوغرافي - فيديو - ملف صحفي)	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	التنسيق لعمل لقاءات تلفزيونية وإذاعية	وسائل الإعلام	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسهيل مهام الإعلاميين	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام			
المهمة	تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	متابعة أنشطة المؤسسة والقيام بما يلزم ذلك من تغطية إعلامية وتوثيقها	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	القيام بإصدار وتوزيع النشرات والمطبوعات التعريفية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	التنسيق لإعلانات المؤسسة بالصحف والمجلات	الصحف المحلية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تحرير الأخبار و التقارير المستقاة من أكثر من مصدر	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تحسين جودة المادة الصحفية من خلال تحريرها واختصارها وصقلها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	متابعة استكمال المعلومات الناقصة في بعض الموضوعات الصحفية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	مراعاة دقة المعلومات المستقاة من المصادر مع الربط بين المعلومات والموضوعات ذات العلاقة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام
المهمة	استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	تزويد الموقع الإخباري بأخبار ومناسبات المؤسسة يومياً	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	القيام بأعمال التصوير الفوتوغرافي بالاجتماعات والإدارات ومكاتب الخدمة الميدانية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	توثيق وتزويد جميع الصور وأعدادها التي تم التقاطها عن موسم الحج وعن كامل العام للموقع الالكتروني	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	توثيق وحصر كافة تسجيلات الفيديو وأعدادها التي تم تسجيلها عن موسم الحج وكامل العام للموقع الالكتروني	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٣				جهاز لاسلكي	٢	-	-
صحفي	٦				سيارة صغيرة	٢	-	-
منسق	٤				-	-	-	-
سكرتير	٢				-	-	-	-
مرشد	٤				-	-	-	-
مرشد ٢	٢				-	-	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية		
وصف البرنامج	يعنى البرنامج بإنجاز كافة المهام الإدارية للمؤسسة الأهلية للأدلاء من تعيين للكوادر البشرية خلال فترة الموسم والترشيحات القيادية لأعمال الحج والتنقلات بين الوحدات والمكاتب الميدانية		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع الشؤون الإدارية	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/٠٤/٠١هـ	المدة بالأيام	١١ شهر
	إلى : ١٤٣٨/٠٣/٠١هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية	تامين جميع مواقع العمل بالكوادر البشرية المؤهلة	تأمين المواقع القيادية بالكوادر	١٠٠٪				
استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية		تأمين الكوادر البشرية من ابناء الادلاء لمواقع العمل	١٥٪				
		تأمين الكوادر البشرية من غير ابناء الادلاء لمواقع العمل	٨٥ ٪				
إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسمين		إنهاء إجراءات الترشيح	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية			
المهمة	فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي للوظائف القيادية (إنترنت، صحف، رسائل وإعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط الواردة في قرار معالي وزير الحج والتي يمكن مطابقتها اليا	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٤-١ / ١٤٣٨-٦-٢٩

	القيام بأعمال التصوير الفوتوغرافي بالاجتماعات والإدارات ومكاتب الخدمة الميدانية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استقبال المتقدمين وتدقيق وثائقهم و (تعريف البصمة للمتقدمين على وظيفة نائب وعضو فقط)	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٤-١ / ١٤٣٨-٧-١
٣	تدقيق بيانات المتقدمين والتأكد من صفة الانتماء وتصحيحها بحسب المعتمد في سجلات المساهمين	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٤-١ / ١٤٣٨-٥-٣٠
٤	إشعار من تم رفض طلباتهم بقرار مسبب يتم إبلاغه عبر البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال أو أي طريقة نظامية تراها المؤسسة	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١ / ١٤٣٨-٨-٣٠
٥	تشكيل اللجان لتدقيق الوثائق المتاحة للمؤسسة لكافة المتقدمين والتأكد من استيفائها للمسوغات المحددة في قرار معالي وزير الحج	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-٤ / ١٤٣٨-٨-٢٠
٦	مخاطبة قطاع التدريب وتزويدهم ببيان بأسماء المتقدمين للإفادة عن مدى تحقق الشرط الخاص بالتدريب ضمن اللائحة لكل متقدم.	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-٥
٧	إعداد تقرير مفصل عن حالات الطلب المستقبلة والإجراءات التي تمت عليها والمقبول منها والمرفوض وأسباب الرفض والإشعارات التي تمت بهذا الشأن ورفعه إلى سعادة رئيس مجلس الإدارة ونسخة منه إلى لجنة سكرتارية المقابلات الشخصية	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-٥
٨	إعداد الجداول الزمنية لمواعيد المقابلات الشخصية للرؤساء والنواب والتنسيق معهم هاتفيا حول المواعيد التي يمكن الحضور فيها	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-٥
٩	استقبال الحاضرين للمقابلة الشخصية وأخذ توقيعاتهم على النماذج (أ، ب ،ج) كلا بحسب الوظيفة المتقدم لها	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-٨
١٠	الاعتماد المبدئي للترشيحات	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-١٣
١١	إشعار المتقدمين بالنتائج	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٨-١٦
١٢	اعتماد الترشيحات بشكل نهائي بعد النظر والفصل في كافة الاعتراضات الواردة	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٩-١٩
١٣	الرفع إلى وكالة وزارة الحج والعمرة للاعتماد	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٩-٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية			
المهمة	استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي (إنترنت، صحف، رسائل)	العلاقات_ التقنية	موظف موسمي	١٤٣٨-٦-١٥
٢	إعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط بلائحة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	التقنية	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١
٣	استلام ملفات المتقدمين للوظائف الموسمية وتدقيقها وتعريف البصمة لهم	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١
٤	حصر المتقدمين لطلب التوظيف الموسمي من غير السعوديين والرفع بأسمائهم لوكالة وزارة الحج والعمرة لرفعها إلى وزارة الداخلية للحصول على الموافقة النظامية على تعيينهم في موسم الحج على وظائف الترجمة	مكتب رئيس مجلس الادارة	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١
٥	تغذية النظام بالبيانات الأساسية للتوظيف) بما يضمن سلامة التعيينات وفق المحددات الإدارية والمالية المعتمدة بلائحة التوظيف	التقنية	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١ / ١٤٣٨-٨-١٥
٦	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	-	موظف موسمي	١٤٣٨-٧-١ / ١٤٣٨-٨-١٥
٧	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	رئيس مجلس الادارة	موظف موسمي	١٤٣٨-١٠-٢٠ / ١٤٣٨-١-٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية			
المهمة	إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسميين			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها	التقنية	موظف موسمي	١٠-٢٠ إلى ١١-٢٠

٢	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	رؤساء المكاتب	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٣	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	-	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١
٤	طباعة مباشرة للبطاقة بمجرد مطابقة ملف الموظف مع بيانات الترشيح	-	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١
٥	يتم إدخال الحسابات البنكية للموظفين الموسميين بناء على ورقة تحويل رسمية ومعتمده من البنك	-	موظف موسمي	٢٠-١٢
٦	متابعة متطلبات إخلاء الطرف من الشؤون الإدارية لرؤساء المكاتب (العقود - التحويل البنكي - إخلاء طرف موظفي المكتب تقيمهم)	-	موظف موسمي	٢٩-١٢
٧	إرسال ملف للشؤون المالية يحتوي على مستحقات تفصيلية لكل موظف	-	موظف موسمي	٢٠/٠١

برنامج عمل قطاع الشؤون الإدارية							
الكوادر البشرية				المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
باحث	٢				طابعات	٣	-	-
مساند	٢				طابعة بطاقات بلاستيكية	٢	-	-
سكرتير	٢				جوال	١	-	-
مدخل بيانات	٢				-	-	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة خدمات الحجاج		
وصف البرنامج	يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد بين مكاتب الخدمة الميدانية ومركز المعلومات بالمؤسسة بما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية ومتابعة مراكز الشرطة لمعرفة الحجاج المتوفين والموقوفين لديهم		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية والعلاقات العامة والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة خدمات الحجاج	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٩٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
توثيق وإنهاء البلاغات الواردة عن الحجاج الكرام من جميع الجهات ذات العلاقة	تحقيق التفاعل الإيجابي لتقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام والعمل على راحتهم خلال موسم الحج	تسديد جميع البلاغات الواردة	١٠٠ ٪				
تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة		عدد الجوازات المتبقية	٠ ٪				
متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم		إنهاء جميع حالات الحجاج	٩٥٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة خدمات الحجاج		
المهمة	توثيق وإنهاء البلاغات الواردة عن الحجاج الكرام من جميع الجهات ذات العلاقة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام البلاغات عبر النظام الآلي من مكاتب الخدمات الميدانية بالمدينة المنورة أو مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة أو الجهات الخرى	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٢	طباعة البلاغ والتوقيع عليه وختمه	-	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٣	إرسال البلاغ الى مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الإيميل او الفاكس	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١
٤	متابعة البلاغ المرسل للتأكد من انتهاء الحالة	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١
٥	استلام الرد من مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الفاكس أو الإيميل	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	موظف موسمي	٢٠-١٢
٦	إرسال الرد للجهة المعنية لمعالجة الوضع	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	موظف موسمي	٢٩-١٢
٧	أرشفة رد البلاغات إلكترونياً في النظام الآلي	-	موظف موسمي	٢٠/١٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة خدمات الحجاج		
المهمة	تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام الجوازات المتبقية من مكاتب الخدمة الميدانية وتوثيقها عبر النظام الآلي	مكاتب الخدمة الميدانية	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٢	فرز وعمل إحصائية بأعداد وجنسيات الجوازات في بيان	-	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٣	إرسال الجوازات إلى مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة	مؤسسات الطوافة	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة خدمات الحجاج			
المهمة	متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	إرسال المندوب للقيام بزيارة يومية على مراكز الشرطة	مراكز الشرطة	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٢	في حال وجود حاج موقوف أو متوفّى يتم تعبئة بيانات الحاج في نموذج	مراكز الشرطة	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١١
٣	عمل تقرير أسبوعي بالحالات المرصودة ورفعها لعضو مجلس الإدارة المختص للتوجيه	-	موظف موسمي	٢٠-١٠ إلى ٢٠-١

برنامج عمل مكتب خدمات الحجاج								
الكوادر البشرية				المقومات المادية				
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				حاسب آلي	٢	فاكس	١
مساند	١				طابعات	١	هاتف	١
منسق	٥				اسكنر	١	محطة ثابتة	١
-	-				آلة تصوير	١	-	-

قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

الهدف العام :

تأمين كافة مواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء للمتطلبات المالية والمصروفات خلال أعمال موسم الحج .

النداء اللاسلكي (دا١)			
المشرف على القطاع	الدليل د. ريان بن سالم حماد		
رقم الجوال	٠٥٠٧٧١١١٢٧	البريد الإلكتروني	r-hammad@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨	فاكس	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات		
وصف البرنامج	يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/١٠/١٠هـ	المدة بالأيام	٢٤٠ يوم
	إلى : ١٤٣٨/٠٢/١٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
إنهاء إجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية	تامين كافة المتطلبات المالية لمواقع اعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء للارتقاء بالخدمة المقدمة للحاج الكريم	صرف النثريات المالية	١٠٠٪				
إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمحروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية		نسبة تأمين عدد السيارات والمحروقات حسب الخطة التشغيلية	١٠٠٪				
إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج		إنجاز صرف مستحقات جميع العاملين	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات			
المهمة	انهاء اجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مراجعة الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية بعد اعتمادها لدراستها وتطبيقها .	-	موظف موسمي	بعد اعتماد الخطة التشغيلية
٢	إعداد شيكات النثريات وتوقيعها من الأطراف المعنية	-	موظف موسمي	٢٠-١١-١٤٣٨ هـ
٣	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	-	موظف موسمي	٠١-١١-١٤٣٨ ه
٤	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	-	موظف موسمي	١٠-١٢-١٤٣٨ هـ
٥	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الثاني	-	موظف موسمي	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات			
المهمة	إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمحروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	مخاطبة محطات الوقود ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأمين كوبونات البنزين	مكتب رئيس مجلس الادارة	موظف موسمي	-
٢	اعتماد أقل الأسعار لتأمين كوبونات البنزين	مكتب النائب	موظف موسمي	-
٣	استلام كوبونات البنزين من محطة الوقود المعتمدة وفرزها	-	موظف موسمي	-
٤	مخاطبة مكاتب تأجير السيارات ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأجير للسيارات	-	موظف موسمي	-
٥	إعداد أوراق اعتماد استلام السيارات	-	موظف موسمي	-
٦	تسليم اوراق الاعتماد لاستلام السيارات من مكتب تأجير السيارات لرئيس المكتب	-	موظف موسمي	١٤٣٨-١١-٠١ هـ
٧	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الأول	-	موظف موسمي	١٤٣٨-١١-٠١ هـ
٨	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الثاني	-	موظف موسمي	١٤٣٨-١٢-٠٧ هـ
٩	تسليم السيارات لمكتب التأجير وإحضار ما يثبت ذلك	مكتب تأجير السيارات	موظف موسمي	بدءً من تاريخ ٢٧-١٢-١٤٣٨ هـ

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات			
المهمة	إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	١٤٣٨-٠١-١٠ هـ
٢	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	البنوك	موظف موسمي	١٤٣٨-٠٢-٠١ هـ
٣	إعداد شيكات للموظفين الذين ليس لديهم حسابات بنكية	مكتب الرئيس والنائب	موظف موسمي	١٤٣٨-٠١-٢٠ هـ
٤	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	الشؤون الإدارية	موظف موسمي	١٤٣٨-٠١-١٠ هـ
٥	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	البنوك	موظف موسمي	١٤٣٨-٠٢-٠١ هـ

برنامج عمل وحدة الشؤون المالية والبحوث والدراسات							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				-	-	-	-
باحث	٢				-	-	-	-
سكرتير	٢				-	-	-	-
الميزانية المقدرة					المجموع	-		

قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

الهدف العام :

توفير بيئة عمل جاذبة وصحية لجميع العاملين بمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج .

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

إدارة التجهيزات والمستودعات | إدارة التشغيل والصيانة

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة			
وصف البرنامج	تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج			
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة	
الإدارة المنفذة	وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	الارتباط الاداري	عضو مجلس الإدارة	
تاريخ التنفيذ	من :	١٤٣٨/١١/٠١هـ	المدة بالأيام	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٩/٠١/٢٠هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
المتابعة المستمرة لإنجاز مهام الوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	جاهزية قطاع الصيانة والتشغيل و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	تقرير يومي	٧٠ تقرير				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة			
المهمة	المتابعة المستمرة لإنجاز مهام الوحدات والإدارات والتنسيق بينهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	عضو مجلس الإدارة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١				جهاز لاسلكي	١	-	-
سكرتير	٢				محطة ثابتة	١	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات		
وصف البرنامج	يعنى هذا القطاع بالقيام بأعمال تجهيزات قطاعات ومراكز ووحدات ومكاتب المؤسسة الأهلية من الأجهزة والأدوات والتجهيزات ووسائل الاتصال المختلفة والإشراف على توزيعها واستلام وتسليم العهد وإعداد الاحتياجات اللازمة من الأدوات والمقومات		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	إدارة التجهيزات والمستودعات	الارتباط الاداري	مدير إدارة
تاريخ التنفيذ	من : ١٤٣٨/٠٦/٠١هـ	المدة بالأيام	٢١٠ يوم
	إلى : ١٤٣٩/٠٢/٠١هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات	ضمان جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات والمكاتب المساندة وتوفر كافة المقومات المادية اللازمة لنجاح اعمال الموسم	تقرير الحصر	٣٠ يوم				
استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين		نسبة تطابق المواد من الموردين حسب التعميد	١٠٠ ٪				
تجهيز مواقع العمل الموسمية بالأجهزة والأدوات حسب الخطة التشغيلية		نسبة جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪				
تسليم كافة مواقع العمل لبدا الاعمال		زمن تسليم مواقع العمل	١٠ ايام				
تأمين كافة طلبات واحتياجات مواقع أعمال المؤسسة الأهلية		زمن معالجة الطلبات الواردة	٢٤ ساعه				
تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات الترحيبية والارشادية والمهام الإجرائية الخاصة بهم		نسبة جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪				
استلام كافة مواقع العمل الموسمية		تقرير	١٠٠٪				

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات
المهمة	حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات

م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	فرز الأصناف والموجودات بالمستودع	-	موظف موسمي	١٤٣٨/٦/١ إلى ١٤٣٨/٧/١
٢	إعداد تقرير بجميع الأصناف والموجودات بالمستودع	-	موظف موسمي	١٤٣٨/٧/١ إلى ١٤٣٨/٧/٣
٣	إعداد تقرير الاحتياجات والنواقص الخاصة بأعمال موسم الحج	-	موظف موسمي	١٤٣٨/٧/٣ إلى ١٤٣٨/٧/٥
٤	رفع تقرير بالاحتياجات والنواقص لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-	موظف موسمي	١٤٣٨/٧/٥
٥	رفع تقرير بالاحتياجات لسعادة النائب	-	موظف موسمي	١٤٣٨/٧/١٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات		
المهمة	استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استلام تعميد تامين الاحتياجات	مكتب النائب	موظف موسمي	١٤٣٨/٨/٥
٢	مطابقة الأصناف والأعداد من الموردين حسب التعميد والمواصفات المعتمدة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	فرزها وتخزينها في المستودع بطريقة تضمن سلامتها وسرعة الوصول إلى ها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	رفع تقرير بالاستلام من الموردين بالأصناف الموردة حسب التعميد لإنهاء الأمور المالية	المالية	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات		
المهمة	تجهيز مواقع العمل الموسمية بالأجهزة والأدوات حسب الخطة التشغيلية		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة الاحتياجات المطلوبة		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	إعداد جدول زمني لعملية تجهيز مواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	-	موظف موسمي	١ يوم
٣	البدء في تجهيز المواقع وتنظيفها حسب الجدول الزمني المعد	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/٦ إلى ١٤٣٨/١٠/١٤
٤	جاهزية مواقع العمل للتسليم	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/٦ إلى ١٤٣٨/١٠/١٤

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات		
المهمة	تسليم كافة مواقع العمل لبدء الأعمال		
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة الاحتياجات المطلوبة		موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	إعداد جدول زمني لعملية تجهيز مواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	-	موظف موسمي	١ يوم
٣	البدء في تجهيز المواقع وتنظيفها حسب الجدول الزمني المعد	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/٦ إلى ١٤٣٨/١٠/١٤

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات			
المهمة	تأمين كافة طلبات واحتياجات مواقع أعمال المؤسسة الأهلية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	استقبال الطلبات عن طريق أوامر العمل بالنظام الخاص بالمؤسسة	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	بدء التعامل مع البلاغ ومدى إمكانية توفر الاحتياج لدى الإدارة	-	موظف موسمي	٢٤ ساعة من الاستلام البلاغ
٣	الرفع بطلب التعميد من عضو مجلس الإدارة للبلاغات التي تحتاج إلى تعميد	-	موظف موسمي	٢٤ ساعة من أستلام البلاغ
٤	مراجعة يومية للبلاغات التي تم تنفيذها وإغلاق أمر العمل المرفوع في النظام	-	موظف موسمي	٢٤ ساعة من أستلام البلاغ
٥	رفع تقرير يومي لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية بالبلاغات الواردة والتي تم تنفيذها	-	موظف موسمي	كل أسبوع

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات			
المهمة	أستلام كافة مواقع العمل الموسمية			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	البدء في استلام مواقع الخدمة حسب الجدول الزمن المعد من قبل رئيس مجلس الإدارة	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١/١٠ إلى ١٤٣٨/١/٢٠
٢	استلام المواقع من الرؤساء حسب نموذج التسلم	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١/١٠ إلى ١٤٣٨/١/٢٠
٣	حصر التلفيات في موقع الخدمة الميدانية والرفع بها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-	موظف موسمي	٤٨ ساعة من الاستلام
٤	رفع تقرير يومي بالمواقع التي تم استلامها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-	موظف موسمي	٢٤ ساعة من الاستلام

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات			
المهمة	تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات إرشادية والمهام الإجرائية الخاصة بهم			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة المهام الإجرائية لكل موقع	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/١٥ إلى ١٤٣٨/١٠/٢٥
٢	أعداد جدول زمني لتجهيز اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية لمواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/١٥ إلى ١٤٣٨/١٠/٢٥
٣	البدء في تركيب اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية للمواقع حسب الجدول الزمني المعد	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/١٥ إلى ١٤٣٨/١٠/٢٥
٤	جاهزية مواقع العمل للتسليم	-	موظف موسمي	١٤٣٨/١٠/١٥ إلى ١٤٣٨/١٠/٢٥

برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات								
الكوادر البشرية					المقومات المادية			
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٣				محطة ثابتة	١	-	-
مساند	٣				جهاز لاسلكي	٢	-	-
منسق	٣				سيارة صغيرة	١	-	-
سكرتير	٢				-	-	-	-
سائق	١				-	-	-	-

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :		
وصف البرنامج	يعني هذا البرنامج بالصيانة والنظافة الدورية لجميع المكاتب والمراكز والقطاعات التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً		
الارتباط التنظيمي	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الإدارة المنفذة	إدارة التشغيل والصيانة	الارتباط الاداري	مدير إدارة
تاريخ التنفيذ من :	١٤٣٨/٠٣/٠١هـ	المدة بالأيام	٣٦٥ يوم
تاريخ التنفيذ إلى :	١٤٣٩/٠٢/٢٩هـ		

المهام	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء (KPI)	الأداء المستهدف	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	الانحراف	الإجراء التصحيحي
تنفيذ أعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل	تحقيق بيئة عمل صحية وجذابة لجميع العاملين	صيانة جميع مواقع العمل	١٠٠ ٪				
تنفيذ أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم		نسبة جاهزية الأجهزة والأدوات	١٠٠٪				
الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة		تقرير يومي	٨٠ تقرير				
الإشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل	ضمان أمن وسلامة العاملين داخل مواقع العمل	زيارات ميدانية	٧٥ زيارة				

اسم برنامج العمل			برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :
المهمة			تنفيذ أعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	الكشف على مواقع العمل الدائمة والموسمية	موظفي الإدارة	موظف رسمي	٠٤/٠١ إلى ٠٥/٢٩
٢	تحديد الاحتياج ومتطلبات الصيانة بالمواقع	موظفي الإدارة	موظف رسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية السنوية	متعهدي الصيانة	موظف رسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	دراسة الاعمال الإنشائية الواردة للإدارة	موظفي الإدارة	موظف رسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٥	تنفيذ الأعمال الإنشائية	موظفي الإدارة	موظف رسمي	٠٤/٠١ إلى ٠٥/٢٩

اسم برنامج العمل			برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :
المهمة			تنفيذ أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	فحص جميع الأجهزة والأدوات التي سوف يتم تسليمها لمواقع العمل	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير بعملية فحص المقومات	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٣	تكليف الفنيين للقيام بأعمال الصيانة	متعهدي الصيانة	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٤	استلام الأجهزة والأدوات وجاهزيتها للعمل	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٥	استلام البلاغ الوارد للإدارة من مواقع العمل	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٦	توجيه البلاغ للفرق الميدانية للقيام بالأعمال المطلوبة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٧	تنفيذ أعمال الصيانة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :			
المهمة	الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	زيارة مواقع العمل والاطلاع على وضع النظافة ومتابعة الشركة المشغلة بتوفير عمال النظافة يوميا	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير عن مستوى نظافة موقع العمل	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٣	تكليف العاملين بالقيام بأعمال النظافة	متعهد النظافة	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠
٤	استلام مواقع العمل وجاهزيتها لتسليمها	-	موظف موسمي	١١/٠١ إلى ٠١/٢٠

اسم برنامج العمل	برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :			
المهمة	الاشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل			
م	الإجراءات	الجهات المساندة	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ (من - إلى)
١	زيارة جميع مواقع العمل وفحص متطلبات وادوات السلامة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير بمتطلبات السلامة	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٣	تكليف الفنيين للقيام بأعمال السلامة	التجهيزات	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠
٤	تسليم مواقع العمل وضمان جاهزيتها	-	موظف موسمي	١٠/٢٠ إلى ٠١/٢٠

برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة							
الكوادر البشرية					المقومات المادية		
الوظيفة	العدد				الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٣				حاسب آلي	١	-	-
مساند	٣				طابعات	١	-	-
منسق	٣				جهاز لاسلكي	٢	-	-
منسق ٢	٣				هاتف	١	-	-
سكرتير	٣				سيارة صغيرة	١	-	-

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

CERTIFIED ISO 9001:2015 COMPANY