المؤسسة الأهلية للأدلاء

خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية

برامج الخطة التشغيلية

لموسم حج ١٤٣٧ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

كيف
يمكنك
مساعدتك
Help
You?
DELL

برامج الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٧هـ

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

ملك المملكة العربية السعودية

ولي العهد
صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن نايف بن عبدالعزيز آل سعود
وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا

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

معالي الوزير
محمد صالح بن طاهر بنتن
وزير الحج والعمرة

السلوك الوظيفي واخلاقيات مهنة الأدلاء

يستشعر مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء دوره واجباته لتمثيل طائفة الأدلاء في خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم عبر ترسيخ أساسيات النجاح لتحقيق رؤية المؤسسة بأن يشعر الحاج الكريم من خلال خدماتها بأنه بين أهله ودويه في مدينة الرسول المصطفى صلى الله عليه وسلم. وأن تكون في ذاكرته مدى الحياة.

ومن أساسيات النجاح في تقديم الخدمة هو الالتزام بالسلوك الوظيفي والأخلاقيات 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 وضعت لجنة إعداد الخطة التشغيلية مجموعة المبادئ والقيم والمعايير التي تحكم مسيرة العاملين الموسميين وتنظيم شؤونهم باعتبارهم الأساس الحقيقي والركيزة والبناء الذي تقوم عليه الخدمة، فقد يكون الإعداد والتجهيز والتخطيط في غاية الجودة؛ إلا أن ذلك يستلزم وجود مؤدي خدمات متميزين في سلوكهم وأخلاقيات عملهم يستنهضون قدراتهم ويستحثون طاقاتهم. وفيما يلي نورد بعض المعايير والسمات الواجب توفرها فيمن يمثل المؤسسة في خدمة ضيوف الرحمن:

نطاق وآلية التطبيق:

تطبق هذه المبادئ والقيم والمعايير على جميع موظفي المؤسسة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) ، ويجب على كل موظف موسمي وقبل مباشرته للعمل الإطلاع على ما جاء في أخلاقيات المهنة مع التوقيع بالالتزام على ما جاء فيها. وأي مخالفة لأحكامها تستوجب اتخاذ الإجراءات 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 والإجراءات المنظمة للعمل في المؤسسة، وهي:

١. الولاء للمؤسسة والانضباط والإنتاجية.
٢. إتقان العمل وحسن الخلق والأمانة.
٣. تحمل المسؤولية والتعاون مع المعنيين بالخدمة.
٤. الاهتمام بالمظهر العام والتحلي بالسلوك والأخلاق 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 وأهداف المؤسسة.

أخلاقيات مهنة الأدلاء:

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

صفات مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة):

أ- **معايير شخصية:**

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

٢- متزناً متحكماً في انفعالاته.

٣- صاحب مهارة في الحوار والتفكير الإيجابي.

٤- قوي الملاحظة سريع البديهة حسن التصرف.

٥- يقدر الانضباط في المواعيد.

٦- يبدي مهارة في الإقناع.

٧- 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 وسلم 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 الآخرين .
٤. يتقبل النقد بصدر رحب .

ه- معايير اجتماعية :

١. يدرك أهم خصائص مجتمعات ضيوف الرحمن .
٢. قادراً على تكوين وبناء علاقات اجتماعية مع العاملين في الجهات المعنية بخدمة ضيوف 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 الأخلاقية التالية :

١. المحافظة على الآداب: 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 بأداء 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 والأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمله وعدم مخالفتها بما في ذلك أنظمة الأمن 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 بمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة ودون أي تمييز على أساس اللون أو العرق أو المنشأ 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:
   - التصرف بأدب وكياسة واحترم مع رؤسائه ومرؤوسيه وأي طرف خارجي.
   - عدم خداع أو تضليل رؤسائه والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.
   - تبليغ رؤسائه عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو إجراء يضر بمصلحة العمل أو مخالفة في تطبيق الخطط الموضوعة.
   - نقل المعرفة الخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

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

١. استغلال وظيفته وصلاحيته لمنفعة ذاتية.
٢. قبول الهدايا أو المنح أو الخدمات الخاصة من أي طرف له مصلحة مع المؤسسة.
٣. نقل أي معلومات عن العمل في المؤسسة 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 أو بدون أجر وسواء كان ذلك في أوقات العمل أو خارجها.
٥. قراءة الصحف والمجلات 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 الآخرين دون استثناء، والتعامل معهم بلباقة وكياسة وحيادية وموضوعية.
٢. السعي إلى اكتساب ثقة الأطراف الخارجية من خلال النزاهة والتجاوب والسلوك السليم في جميع الأعمال بما يتوافق مع القوانين والأنظمة المعمول بها في المؤسسة.
٣. انجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة ضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى الحجاج بدقة وموضوعية وسرعة.
٤. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد والأطراف 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 بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الواسطة أو المحسوبية.
٧. عدم قبول أو طلب أي هدايا أو ضيافة أو أية فوائد أخرى من أي نوع قد يكون لها تأثير 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. 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 بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي 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 مباشر أو

غير مباشر، وعدم إفشاء تلك المعلومات لإعطاء امتياز غير عادل لأية أطراف أخرى.

٦. الإفصاح عن وجود علاقة شخصية مع أي جهة خارجية قبل المشاركة في اتخاذ قرار أو توصية تخص هذه الجهة.

٧. عدم الاحتفاظ بشكل شخصي بأية 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 الأغراض المخصصة لها ٠

السرية المهنية وأمن وحماية المعلومات:

١. على جميع موظفي المؤسسة اتخاذ كافة الإجراءات والاحتياطات المناسبة اللازمة لحماية المعلومات ضد أية اختراقات أو أشخاص غير مخولين بمعرفتها.

٢. يتعين على جميع الموظفين الحفاظ على كلمات السر وأسماء المستخدمين الخاصة بأجهزة 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 وأن 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 الأعراف 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. الأنماط السلوكية التي ينتهجها الموظف في تعاملاته سواء مع الزملاء أو الحجاج.

الهيكل التنظيمي التشغيلي لموسم حج ١٤٣٧هـ

مجلس الإدارة

نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان
- وحدة القطاع
  - لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
  - مكتب الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج
  - مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية
  - مكتب الطوارئ والسلامة
  - وحدة الإحصاء والتقارير
  - وحدة تأمين النواقص
  - وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية / المنسق مع جمعية الكشافة السعودية
- وحدة القطاع
  - مركز الإرشاد الشمالي
  - مركز الإرشاد الجنوبي
  - مكتب الرعاية الصحية
  - مكتب التنسيق بين مؤسسات أرباب الطوائف وخدمات الحجاج

عضو مجس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد
- وحدة القطاع
  - مركز استقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار
  - مركز حفظ جوازات المطار

عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية
- وحدة الشؤون الإدارية

عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة
- وحدة القطاع
  - إدارة التشغيل والصيانة
  - إدارة التجهيزات والمستودعات

عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات
- وحدة المجلس الإشرافي ١
  - مكتب أندنوسيا
  - مكتب جنوب شرق آسيا
  - مكتب مسلمي امريكا وأستراليا والرحلات الداخلية
  - مكتب مسلمي أوروبا
  - مكتب باكستان
  - مكتب تركيا
  - مكتب المغرب العربي
  - مكتب بلاد الشام واليمن
  - مركز توجيه الحافلات رقم ١
  - مركز مغادرة الميقات
  - مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم١

عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات
- وحدة المجلس الإشرافي ٢
  - مكتب بنجلاديش
  - مكتب الهند
  - مكتب مصر
  - مكتب السودان
  - مكتب نيجيريا
  - مكتب أفغانستان
  - مكتب إيران
  - مركز توجيه الحافلات رقم ٢
  - مكتب أفريقيا الغير عربية رقم ١
  - مكتب أفريقيا الغير عربية رقم ٢
  - مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم٢

عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين
- وحدة القطاع
  - إدارة العلاقات العامة والإعلام

عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى
- وحدة القطاع
  - مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩
  - مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى

عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة
- إدارة الأصول التقنية والدعم الفني
  - التدريب على رأس العمل
  - دعم تشغيل النظام الالي للحج
  - نشر ومراقبة الجودة
  - تطوير وتنفيذ خطة عمل التدريب

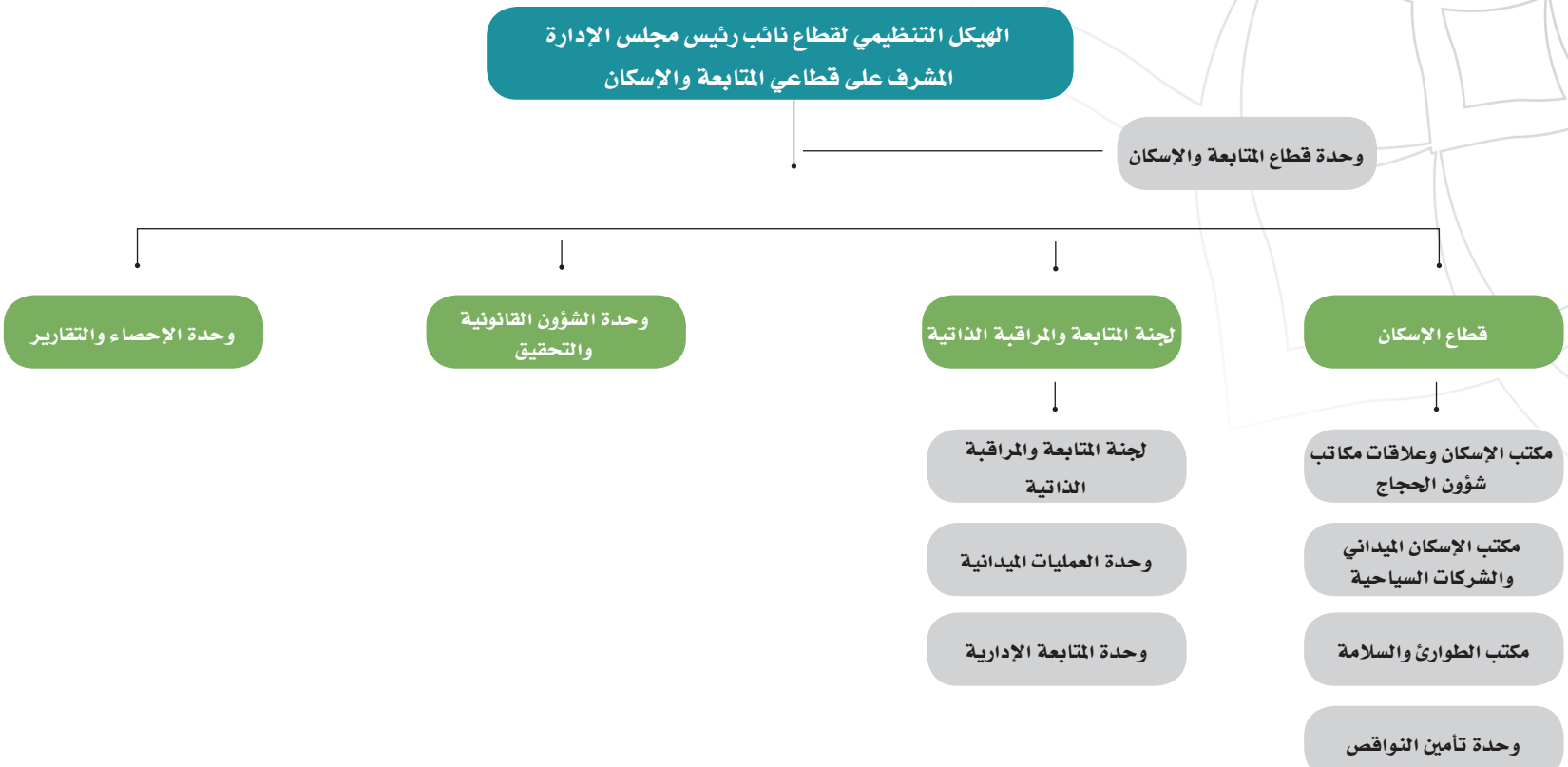
عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات
- وحدة الشؤون المالية

قطاع المتابعة والإسكان

قطاع المتابعة والإسكان

النداء اللاسلكي (د ٢)			
المشرف على القطاع	الدليل . عصام بن عبد العزيز دمياطي نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		
رقم الجوال	٠٥٠٠٨٢٤٥٠٠	البريد الإلكتروني	e-domiati@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٢	فاكس	٠١٤-٨٢٦٠٧١٧
الهدف العام	صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج والإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء اعمال موسم الحج		

الهيكل التنظيمي



برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع المتابعة والإسكان	وحدة تأمين النواقص
وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج	وحدة العمليات الميدانية
الإسكان الميداني والشركات السياحية	وحدة المتابعة الإدارية
الطوارئ والسلامة	وحدة الإحصاء والتقارير

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع المتابعة والإسكان

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة قطاع المتابعة والإسكان	مستوى المسؤول التنفيذي	مكتب نائب رئيس مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تنظيم أعمال الوحدات والإدارات داخل القطاع خلال موسم الحج	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	تقرير يومي	٧٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٢	حاسب آلي	٢	آلة التصوير	١
سكرتير	٣	طابعات	١	هاتف	١
-	-	اسكنر	١	-	-
-	-	جهاز لاسلكي	٢	-	-
-	-	محطة ثابتة	١	-	-

ثانياً : برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	مستوى المسؤول التنفيذي	سكرتير الوحدة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التحقيق في القضايا والمخالفات مع الجهات المعنية والعاملين خلال موسم الحج	التحقيق في القضايا والمخالفات	إنهاء جميع التحقيقات	١٠٠ ٪
تنفيذ العقوبات والجزاءات على الجهات المعنية والعاملين خلال موسم الحج	تطبيق لائحة العقوبات والجزاءات الموسمية	إنهاء جميع العقوبات والجزاءات	٩٥ ٪

المهام الإجرائية لـ (التحقيق في القضايا والمخالفات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام ملف القضية من سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إرسال استدعاء للشخص المعني بطلب التحقيق معه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المحضر لتأكيد الاتصال	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	بدء التحقيق مع الشخص المطلوب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تحليل ودراسة نتائج ملف التحقيق	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	عرض النتيجة النهائية للتحقيق على سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	أخذ التوجيه بتنفيذ العقوبة على المقصر	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تطبيق لائحة العقوبات والجزاءات الموسمية)

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

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
٦	عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المخالفة الإدارية لتأكيد الاتصال	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	طباعة المخالفات الإدارية للتوقيع من قبل سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	إدخال وتطبيق المخالفات الإدارية عبر النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	إرسال المخالفات الإدارية عبر البريد الإلكتروني للجهات ذات الصلة بالمخالفة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٠	أرشفة المخالفات الإدارية في النظام الآلي والملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
محقق	٣	حاسب آلي	٤
مساند	١	سيارة صغيرة	١
منسق	١	-	-
-	-	-	-

ثالثاً : برنامج عمل الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس للمكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/١٥هـ	مدة البرنامج	٩٥ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
توفير قاعدة بيانات للفنادق والدور السكنية عبر البوابة الموحدة لحجاج الخارج أثناء موسم الحج	تسجيل تصاريح المجموعات والفنادق والدور السكنية	عدد التصاريح المسجلة	٦٠٠ تصريح
التأكد من صلاحية الرافعات لاستخدامها في نقل عفش الحجاج قبل موسم الحج	الكشف على آليات ومعدات التحميل وتنزيل أمتعة الحجاج	سلامة جميع المعدات والآليات	١٠٠ ٪

استيفاء ١٥ ٪ من قيمة العقود في المؤسسة لمعالجة حالات القصور قبل اعتماد عقد السكن	استلام التأمين بمقدار (١٥٪) من قيمة عقود الإسكان	استلام تامين بمقدار ١٥ ٪ لجميع العقود	١٠٠ ٪
	صرف التأمين بمقدار (١٥٪) من قيمة عقود الإسكان	صرف طلبات التأمين الواردة للمؤسسة	١٠٠ ٪
التأكد من استعدادات مكاتب شؤون الحجاج في المدينة المنورة قبل قدوم الحجاج الكرام	عقد اجتماعات التنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج	عدد الاجتماعات	٤٠ اجتماع
تحديد متطلبات التشغيل في الاتفاقيات وفق الأنظمة والتعليمات قبل موسم الحج	عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج	عدد الاجتماعات	٥٠ اجتماع
توفير شواغر الدور السكنية والفنادق خلال أعمال الموسم	تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي	تقرير يومي بالشواغر	٧٠ تقرير
توفير سكن خيري للحجاج الكرام في الفنادق والدور السكنية خلال موسم الحج	تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن	زمن تأمين السكن الخيري	٦٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (تسجيل تصاريح المجموعات والفنادق والدور السكنية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إرسال رسائل نصية عبر الجوال للمجموعات والفنادق والدور السكنية لبدء التسجيل	تقنية المعلومات والحاسب الآلي	٠٦/٠١/ حتى ٠٦/٠١
٢	تسجيل المواعيد عبر موقع البوابة الإلكترونية في المسار الإلكتروني	-	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠
٣	استقبال المراجعين وتسليم نماذج التسجيل لتعبئتها	-	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠
٤	تدقيق الأوراق المقدمة والتأكد من سلامتها	-	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠
٥	تسجيل التصاريح في النظام الآلي	-	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠
٦	أرشفة التصاريح في النظام الآلي	-	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠
٧	الموافقة على التصاريح في المسار الإلكتروني	شركة سجل	٠٦/١١ حتى ١٢/٣٠

المهام الإجرائية لـ (الكشف على آليات ومعدات التحميل وتنزيل أمتعة الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الدخول على المسار الإلكتروني للإطلاع على تأهيل الشركات المقدمة لفرع وزارة الحج	فرع وزارة الحج	٠٥/٠١ حتى ٠٧/٠١
٢	التواصل مع الجهات المقدمة لتحديد موعد للكشف على الآليات لديهم	-	٠٥/٠١ حتى ٠٧/٠١
٣	طباعة النماذج والتعهدات اللازمة للكشف على المعدات وتسجيل الملاحظات وتصويرها	-	٠٥/٠١ حتى ٠٧/٠١
٤	عرضها على سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه في حال الاعتماد أو الرفض	-	٠٥/٠١ حتى ٠٧/٠١
٥	أرشفتها عبر النظام الموحد وإرسالها لفرع وزارة الحج	فرع وزارة الحج	٠٥/٠١ حتى ٠٧/٠١

المهام الإجرائية لـ (استلام التأمين بمقدار (١٥٪) من قيمة عقود الإسكان + صرف التأمين بمقدار (١٥٪) من قيمة عقود الإسكان)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الشيكات والضمانات البنكية من قبل المجموعات والفنادق والدور السكنية	-	٠٩/٠١ حتى ١٢/٣٠
٢	طباعة الكشف بالمنشأة وتصوير الشيك وإرساله لإدارة المالية	إدارة المالية	٠٩/٠١ حتى ١٢/٣٠
٣	اعتماد فك شهادات حسن الخدمة	-	على مدار العام
٤	اعتماد فك ضمان المجموعات والفنادق والدور السكنية بعد اعتماد فرع وزارة الحج	فرع وزارة الحج	على مدار العام
٥	صرف التأمين وطباعة نماذج التسليم	-	على مدار العام
٦	اعتماد الصرف من قبل سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة في حال رفض الطلب أو قبوله	-	على مدار العام
٧	تسجيل معاملة صرف التأمين في كشف المعاملات الصادرة وإرساله لإدارة المالية	إدارة المالية	على مدار العام
٨	أرشفتها في الملفات	-	على مدار العام

المهام الإجرائية لـ (عقد اجتماعات التنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	فرز مكاتب شؤون الحجاج على حسب قدومهم للمدينة المنورة لتنسيق موعد للاجتماع	-	١٠/٠٦ حتى ١١/١٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج لإعلامهم بالمواعيد	-	١٠/٠٦ حتى ١١/١٠
٣	شرح آلية العمل لكل مكتب على حده	-	١٠/٠٦ حتى ١١/١٠

المهام الإجرائية لـ (استلام التأمين بمقدار (عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام بيان من وزارة الحج بمواعيد اجتماعات البعثات مع معالي وزير الحج	وزارة الحج + مكتب رئيس مجلس الإدارة	٠٣/١٠ حتى ٠٣/١١
٢	التنسيق مع مكاتب شؤون الحج لأخذ مواعيد منهم	مكتب رئيس مجلس الإدارة	٠٣/١٥ حتى ٠٧/٠١
٣	إعداد محاضر الاجتماعات وطباعتها لعرضها في الاجتماع	-	٠٣/١٥ حتى ٠٧/٠١
٤	حضور الاجتماع وتوقيع المحاضر بين الطرفين	-	٠٣/١٥ حتى ٠٧/٠١
٥	إرسال المحاضر إلى وزارة الحج ومكاتب شؤون الحج	مكتب رئيس مجلس الإدارة	٠٣/١٥ حتى ٠٧/٠١
٦	أرشفة المحاضر	-	٠٣/١٥ حتى ٠٧/٠١

المهام الإجرائية لـ (تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع المجموعات والفنادق والدور السكنية تحديد نسبة الشاغر لديهم	المجموعات والفنادق والدور السكنية	١١/٠١ حتى ١/١٠
٢	تسجيل بيانات الشاغر عبر النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ١/١٠
٣	توجيه المستخدمين في مواقع العمل لتوجيه الحافلات إلى السكن الشاغر	مواقع العمل	١١/٠١ حتى ١/١٠

المهام الإجرائية لـ (تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع المجموعات والفنادق والدور السكنية لتحديد سكن خيري للحجاج حسب الاحتياج لتحديد مقدار الشاغر	المجموعات والفنادق والدور السكنية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	توجيه الحجاج إلى السكن الخيري	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

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

رابعاً : برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		الإسكان الميداني والشركات السياحية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس للمكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التحقق من مطابقة عمليات إسكان الحجاج وفقا لبيانات الاستقبال وعقود الإسكان أمام الفنادق والوحدات السكنية أثناء موسم الحج	متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن	متابعة عمليات التفويج	٨٥٪
	رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج	عدد محاضر اختلاف التفويج	٩٥٪
توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق للحجاج الكرام عبر النظام الآلي أثناء موسم الحج	توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق	عدد شواغر الإسكان	٢ شاغر يوميا

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
انتظام أداء متعهدي التنزيل والتحميل أثناء عمليا ت التفويج خلال موسم الحج	متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل	تقرير يومي بحالات قصور العمالة	٧٥ تقرير
رصد مخالفات الشركات السياحية في مراكز الاستقبال خلال موسم الحج	ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية	تقرير يومي بعدد المخالفات	٧٥ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	توزيع الفرق الميدانية على مناطق سكن الحجاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تجهيز نماذج العمل والأجهزة اللاسلكية والسيارات للفرق الميدانية قبل بداية كل فترة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	توجه الفرق الميدانية بعد استلام العهد لمناطقها لمتابعة ومباشرة الحالات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	متابعة بيانات الاستقبال المدخلة بالنظام وتوجيه الفرق الميدانية على مواقع الحالات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم العمليات البلاغات للفرق الميدانية ومتابعة مباشرتها للحالات وتسديدها	-	١١/٠١ حتى 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)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	تعبئة استمارة التفويج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	رصد المخالفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	إدخال الاستمارات بالنظام الآلي وتصحيح بيانات التفويج بناءً على الواقع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	متابعة حالات التفويج حتى انتهائها والتأكد من سلامتها ومطابقتها للبيانات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	الوقوف على حالات اختلاف تفويج الحجاج وإثبات الحالة وتعبئة استمارة اختلاف التفويج	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع فرع وزارة الحج لإرسال فرقه للمشاركة في توثيق الحالة	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إعداد محضر إثبات حالة وتعبئة استمارة اختلاف التفويج وتوثيقها	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	مراجعة جميع الاستمارات ومحاضر إثبات الحالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	إدخال الاستمارات بالنظام الآلي وتصحيح بيانات التفويج بناءً على الواقع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	توفير معلومات الشواغر بموقع المؤسسة الاهلية للأدلاء	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	حصر الشواغر المتاحة لدى المجموعات السكنية والفنادق من خلال التواصل اليومي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	القيام بتوفير شواغر الإسكان عند طلب مكاتب الخدمة الميدانية أو وحدات التفويج على المساكن او الحجاج	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إعداد تقرير بحالات الشواغر	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الوقوف على الدور السكنية المخصصة لإسكان الحجاج قبل وصولهم للتأكد من توفر عمالة التنزيل والتحميل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب في حالة عدم وجود عمالة التنزيل والتحميل وتوجيه الفرق الميدانية للمواقع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	في حالة تأخر وصول عمالة التنزيل والتحميل الأساسية عن ٢٠ دقيقة يتم تعميد المتعهد البديل	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	إعداد محاضر إثبات حالة في حالة تأخر المتعهد الأساسي وتوثيقه	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	أرشفة محاضر إثبات الحالة للرجوع إليها عند الحاجة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	في حال وجود مخالفة تخص الشركات السياحية يتم مباشرتها من قبل الفرق الميدانية	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إبلاغ مشرف ضوابط الإسكان بالوزارة للمشاركة في الحالة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إعداد محاضر إثبات حالة وتوثيقه من قبل ضوابط الإسكان المشاركة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تعبئة استمارة مخالفة شركة سياحية	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	في حالة قدوم حجاج شركات سياحية قبل أو بعد العقد يتم التنسيق مع مكتب الإسكان الميداني لتأمين سكن لهم حسب مستوى العقود المعتمدة من قبل فرع وزارة الحج	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم الاستمارات لمشرف الفترة لتدقيقها	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	إدخال الاستمارات في النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	٢٠	حاسب آلي	٦
نائب	٣	جهاز لاسلكي	٢٢	مودم انترنت	١
مشرف	٩	محطة ثابتة	٣	-	-
مساند	١٢	هاتف	١	-	-
منسق	٣١	آلة تصوير	٢	-	-
سكرتير	٣	اسكنر	١	-	-
مرشد	١٢	طابعات	٣	-	-

خامساً : برنامج عمل الطوارئ والسلامة

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		الطوارئ والسلامة	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس للمكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٥هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدومهم	التحقق من التجهيزات الأساسية بالمساكن المصرحة لإسكان الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها	تقرير يومي بعدد الزيارات	٢٠٥ تقرير
تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء إقامتهم في المدينة المنورة	جولات تفقدية للحجاج الكرام في مساكنهم	عدد الزيارات التفقدية	١٠٠٠ زيارة لتفقد الحجاج في مساكنهم

التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الطوارئ أثناء إقامتهم في المدينة المنورة	متابعة حالات الطوارئ والحوادث للحجاج الكرام	تقرير عن الحالة	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (التحقق من التجهيزات الأساسية بالمساكن المصرحة لإسكان الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة نظام العقود لمعرفة الدور السكنية التي تم تصديق العقود عليها في المسار الإلكتروني	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٢	إصدار أوامر العمل واستمارات الزيارة الآلية للمباني السكنية قبل موعد العقد بـ ٢٤- ٤٨ ساعة	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٣	إعداد جدول لتوزيع مواقع العمل وتوزيعه على الفرق الميدانية (زيارة أولى + زيارة ثانية)	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٤	عمل جولة ميدانية على مساكن الحجاج	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٥	تحرير ورصد المحاضر في حالة وجود نواقص التجهيزات الأساسية بالدور السكنية	وزارة الحج	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٦	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٧	إعطاء مهلة لصاحب الدار لتأمين نواقص التجهيزات الأساسية (الزيارة الأولى)	وزارة الحج	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٨	في حالة عدم توفر تأمين كافٍ للدار المخالفة (الزيارة الثانية) ، يتم مخاطبة فرع وزارة الحج لاتخاذ الإجراءات النظامية	نائب الرئيس	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٩	إعداد محاضر تأمين النواقص وتوثيقها	وزارة الحج	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
١٠	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥

المهام الإجرائية لـ (جولات تفقدية للحجاج الكرام في مساكنهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	عمل جولة ميدانية على مساكن الحجاج والتأكد من توفير جميع احتياجاتهم إن وجدت	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٢	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٣	تحرير ورصد المحاضر في حالة وجود مخالفات أو ملاحظات	فرع وزارة الحج	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٤	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥

المهام الإجرائية لـ (جولات تفقدية للحجاج الكرام في مساكنهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب وتوجيه الفرق الميدانية للمواقع	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٢	في حالة وجود حالة طارئة يتم التواصل مع مكتب الخدمة التابع له الحجاج وطوارئ الحج	الجهات المشاركة	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٣	متابعة إخلاء السكن وتوفير سكن بديل وطلب حافلات تقل الحجاج للسكن البديل	الإسكان الميداني / النقابة	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٤	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	الجهات المشاركة	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٥	التنسيق مع طوارئ الحج وعمليات الدفاع المدني في حالة الحريق	طوارئ الحج / الدفاع المدني	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٦	استدعاء الهلال الأحمر في حال وجود حالات تستدعي نقلها إلى المستشفيات	الهلال الأحمر / الرعاية الصحية	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥
٧	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	١٠/٢٥ حتى ٠١/١٥

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		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	–	–
منسق	١٥	طابعات	٢	–	–
سكرتير	٣	حاسب آلي	٣	–	–
مرشد	١٤	أيباد	٨	–	–

سادساً : برنامج عمل وحدة تأمين النواقص:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة تأمين النواقص	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٥هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
معالجة الملاحظات والنواقص في التجهيزات الأساسية لمساكن الحجاج أثناء موسم الحج	تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج	تقرير يومي بعدد حالات نواقص التجهيزات	٨٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تشكيل فرق ميدانية لإجراء المسح الشامل على الدور السكنية	الطوارئ والسلامة	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٢	إجراء مسح شامل على الدور السكنية قبل وصول الحجاج	الطوارئ والسلامة	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٣	في حالة وجود نواقص يتم إعداد محاضر تأمين نواقص	وزارة الحج	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٤	إرسال فرق لحصر النواقص الموجودة في المحاضر	-	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٥	التواصل مع صاحب الدار لتأمين النواقص	-	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٦	في حالة عدم التأمين من قبل صاحب الدار السكنية يتم تأمين النواقص من مبلغ تأمين السكن	وزارة الحج - الطوارئ والسلامة - الإدارة المالية	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥
٧	إعداد تقرير يومي عن حالات تأمين النواقص	-	١٠/٢٥ الى ٠١/١٥

مقومات البرنامج

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

سابعاً : برنامج عمل لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس اللجنة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التأكد من تنفيذ المهام والمسؤوليات وفق الخطة التشغيلية خلال موسم الحج	الإشراف على وحدة العمليات الميدانية ووحدة المتابعة الإدارية	تقرير يومي	٨٠ تقرير
الاستشعار المبكر للأخطاء ونقاط الضعف في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	مراقبة ومتابعة جميع العمليات الميدانية والإدارية	تقرير كل ٨ ساعات	٢١٠ تقرير

ضبط التواصل مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج خلال موسم الحج	التنسيق بين الجهات التابعة للمؤسسة والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج	تسديد البلاغات الواردة	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (الإشراف على وحدة العمليات الميدانية ووحدة المتابعة الإدارية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراقبة أداء وحدة العمليات الميدانية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	مراقبة أداء وحدة المتابعة الإدارية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	مراقبة الأداء العام لجميع مواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	رفع تقرير بالملاحظات والمقترحات لسعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (مراقبة ومتابعة جميع العمليات الميدانية والإدارية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	متابعة المغادرات الميدانية ورحلات الطيران للحجاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	متابعة الملاحظات والتقصير من مواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إصدار توجيه لوحدة العمليات الميدانية لوقوف الفرق على عمليات المغادرة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إصدار توجيه لوحدة المتابعة الإدارية لوقوف الفرق على الخلل في مواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	اكتشاف الخلل قبل وقوعه ومعالجته	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تبليغ وحدة العمليات الميدانية ووحدة المتابعة الإدارية للفرق الميدانية بالملاحظات التي رصدت لمعالجتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	رفع تقرير بأحداث اليوم في نهاية كل فترة لنائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (التنسيق بين الجهات التابعة للمؤسسة والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الإشراف على تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التنسيق بين المؤسسة والجهات الأخرى	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	متابعة وحدة العمليات الميدانية بتسديد جميع البلاغات والشكاوي للجهات الأخرى	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	الرجوع لرئيس اللجنة للتوجيه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	حاسب آلي	٣	آلة تصوير	١
رئيس مساعد	١	طابعات	٢	هاتف	١
نائب	٣	جهاز لاسلكي	٢	اسكنر	٢
-	-	محطة ثابتة	١	سيارة صغيرة	٢

ثامناً : برنامج عمل وحدة العمليات الميدانية:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة العمليات الميدانية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التأكد من سلامة العمليات الميدانية والإدارية لمواقع أعمال المؤسسة وفق الخطة التشغيلية خلال موسم الحج	متابعة عمليات المغادرة الميدانية	عدد الاستمارات	٨٥ ٪
	مراقبة العمليات آلياً وميدانياً	تقرير كل ٨ ساعات	٢٠٠ تقرير
معالجة الحالات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية بالتنسيق مع القطاعات المختلفة في مواقع أعمال المؤسسة خلال موسم الحج	الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية	تسديد البلاغات والملاحظات	١٠٠ ٪

ضبط النداءات الواردة عبر الشبكة من الجهات الداخلية والخارجية خلال موسم الحج	تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاسلكية وتسجيل المحادثات	تقرير كل ٨ ساعات	٢٤٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة عمليات المغادرة الميدانية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد جدول بمواقع مغادرة الحجاج من قبل رئيس الفترة وتوزيعه على الفرق	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	عمل جولة ميدانية لمواقع المغادرة من قبل الفرق الميدانية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	مراقبة الأداء العام لجميع مواقع مغادرة الحجاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تعبئة استمارة متابعة عمليات المغادرة		١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تحرير ورصد المحاضر والتقارير الدورية لمواقع عمل مغادرة الحجاج	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (مراقبة العمليات آلياً وميدانياً)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	متابعة المغادرات الميدانية ورحلات الطيران للحجاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إصدار توجيه للفرق للوقوف على عمليات المغادرة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	اكتشاف الخلل قبل وقوعه ومعالجته	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تبليغ الفرق الميدانية بالملاحظات التي رصدت لمعالجتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	رفع تقرير بأحداث اليوم في نهاية كل فترة لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استقبال البلاغ أو الشكوى إما عبر الجهاز اللاسلكي أو الرقم الموحد للمؤسسة أو عبر شاشة النظام الآلي	جهات خارجية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تدوين البلاغ حسب حالته	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم البلاغ لرئيس الفترة للتوجيه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاسلكية وتسجيل المحادثات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (أ)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تنظيم النداءات اللاسلكية بين مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (ب)	جهات خارجية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تسجيل المحادثات عبر جهاز تسجيل للرجوع لها عند الحاجة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس فترة	٣	حاسب آلي	٦	سيارة صغيرة	٢١
مشرف	١٢	طابعات	٣	محطة ثابتة	٥
مساند	٩	اسكنر	١	جهاز لاسلكي	٢٥
منسق	٣٦	آلة التصوير	١	-	-
سكرتير	٣	هاتف	١	-	-

تاسعاً : برنامج عمل وحدة المتابعة الإدارية:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة المتابعة الإدارية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تحقيق الانضباط الإداري للعاملين في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	تحقيق الانضباط الاداري	عدد الزيارات	٤٢٠٠ زيارة
	تحقيق الضبط الإداري آليا	تقرير كل ٨ ساعات	٢٤٠ تقرير
قياس الأداء العام للخدمات المقدمة للحجاج الكرام في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية	بطاقة قياس الأداء	٩٠٪ من الاداء العام

المهام الإجرائية لـ (تحقيق الانضباط الإداري)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد جدول لتوزيع مواقع العمل وتوزيعه على الفرق الميدانية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تنفيذ جولة ميدانية لجميع مواقع عمل المؤسسة من قبل الفرق الميدانية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تعبئة استمارة الزيارة		١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تحرير ورصد المحاضر	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	إعداد تقرير بنهاية الفترة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	إدخال استمارات الزيارة الخاصة بالفرق الميدانية في النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	رفع المخالفات المعدة لوحدة الشؤون القانونية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تحقيق الضبط الإداري آليا)

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

المهام الإجرائية لـ (تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة التقارير المدخلة عبر النظام الآلي (المتابعة الإدارية ، المتابعة الميدانية)	-	٠١/٠١ حتى ٠١/١٠
٢	رفع التقرير النهائي لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة	-	٠١/٢١ حتى ٠١/٣٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس فترة	٣	حاسب آلي	٤	هاتف	١
مشرف	٦	آيباد	٧	سيارة صغيرة	٦
مساند	٩	اسكنر	٢	محطة ثابتة	٢
منسق	٣	طابعات	٢	جهاز لاسلكي	٦
سكرتير	٣	آلة التصوير	١	-	-

عاشراً : برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير:

التعريف بالبرنامج

توثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليومية والدورية والنهائية خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة الإحصاء والتقارير	مستوى المسؤول التنفيذي	مسؤول وحدة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٥هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
إصدار تقرير إحصائي يومي لأعمال مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا	تقرير يومي	٧٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع جميع القطاعات والجهات لطلب إحصائية ومعلومات عن الحجاج الكرام	المؤسسة وجهات خارجية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام الإحصائيات والمعلومات ومراجعتها وتحليلها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل التقرير في نهاية اليوم وإرساله عبر البريد الإلكتروني وعبر رسائل الجوال وعلى موقع المؤسسة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم نسخة من التقرير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

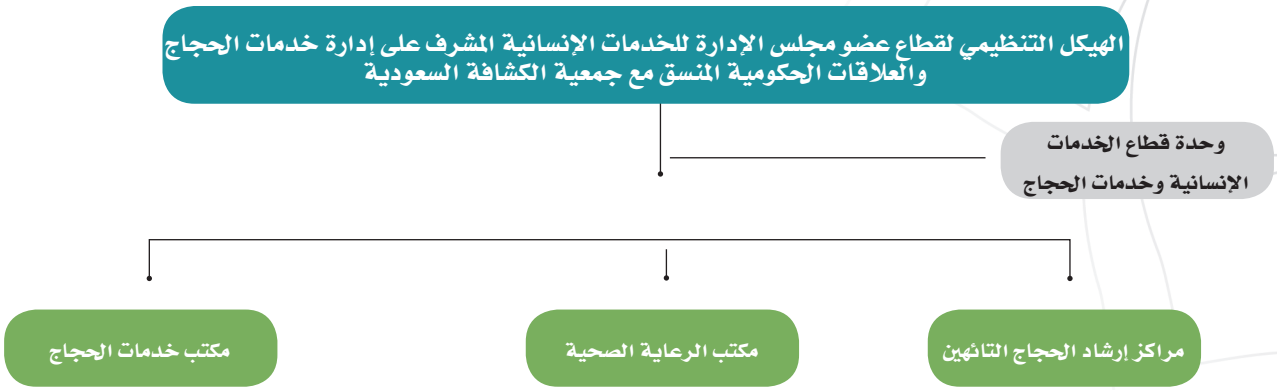
المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١	حاسب آلي	٢	اسكنر	١
رئيس فترة	١	حاسب آلي محمول	١	شريحة انترنت	١
مشرف	١	طابعات	١	سيارة صغيرة	١
مشرف ٢	١	آلة تصوير	١	-	-
منسق	٣	هاتف	١	-	-

قطاع الخدمات الإنسانية وخدمات الحجاج

قطاع الخدمات الإنسانية وخدمات الحجاج

النداء اللاسلكي (د ٣)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. خالد بن حسن حبش عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية / المنسق مع جمعية الكشافة السعودية		
رقم الجوال	٠٥٠٠٤٧٢٥٠٠	البريد الإلكتروني	k-habsh@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٣	فاكس	-
الهدف العام	تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله		

الهيكل التنظيمي



برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وخدمات الحجاج	مكتب الرعاية الصحية
مراكز إرشاد الحجاج التائهين	مكتب التنسيق بين مؤسسات أرباب الطوائف وخدمات الحجاج

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وخدمات الحجاج

التعريف بالبرنامج

تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وخدمات الحجاج	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تنظيم أعمال الوحدات والإدارات داخل القطاع خلال موسم الحج	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	تقرير يومي	٧٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١

ثانياً : برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين :

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال اعمال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مراكز إرشاد الحجاج التائهين	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس للمراكز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
ضمان سرعة إيصال الحجاج التائهين إلى مقر سكنهم وتقديم الرعاية لهم خلال أعمال موسم الحج	إرشاد الحجاج الكرام التائهين عن مقر سكنهم والتعاون مع جمعية الكشافة العربية السعودية	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (إرشاد الحجاج الكرام التائهين عن مقر سكنهم والتعاون مع جمعية الكشافة العربية السعودية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام الحالة من : مراكز الإرشاد التابعة لفرع وزارة الحج	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تواجد مندوب المركز وسيارة على مدار الساعة في المراكز الثلاثة التابعة لفرع وزارة الحج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام الحاج التائه من موظف فرع الوزارة وتصعيده سيارة المؤسسة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تجميع أكبر عدد من الحجاج التائهين في السيارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	البدء بالجولة على سكن الحجاج وإيصالهم لسكنهم إذا كان لديه عنوان سكن	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	إيصاله لمكتب شؤون الحج إذا لم يكن لديه عنوان سكن	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	عودة السيارة إلى نقطة التجمع المحددة سلفا	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	في مراكز الإرشاد (الشمالي شارع الملك فهد ، والجنوبي شارع قربان)	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	استلام الحاج من الدوريات الأمنية ،المواطنين ، المقيمين ، منسوبي المؤسسة	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٠	تسجيل بيانات الحاج في النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١١	البحث عن سكن الحاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٢	توجيه الحاج لغرفة الانتظار لحين تجميع لا يقل عن ٣ حجاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٣	البدء بالجولة كإجراء حالة استلمت من مركز فرع الوزارة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٤	تلقي البلاغ عبر الهاتف أو الشبكة اللاسلكية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٥	تسجيل البلاغ	الجهات المشاركة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

١٦	التوجيه حسب الحالة إذا كان الحاج داخل المركزية يتم إبلاغ لجنة الإشراف لتوجيه أحد الفرق الميدانية لإنهاء الحالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٧	التوجيه حسب الحالة إذا كان الحاج خارج المركزية يتم توجيه أحد مرشدي المركز لاستلام الحالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٨	استلام الحالة والتعامل معها كحالة سلمت في المركز	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٩	البحث عن كرت الاستدلال الذي يحمله الحاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٠	الاستعلام باسمه في نظام الحاسب الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢١	التعميم عنه لمراكز فرع الوزارة ومكاتب الخدمة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٢	تواجد فرقة كشفية مع قائدها في المركز الشمالي وكذلك الجنوبي الفترة المسائية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٣	توجيه الكشاف لإيصال الحاج سيرا على الأقدام إذا كان سكنه قريباً من المركز	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	٩
مشرف	٦	حاسب آلي	٦
مساند	٦	طابعات	٢
منسق	٦	هاتف	١

الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
سكرتير	٤	آلة تصوير	٢
مرشد	٤٤	جهاز لاسلكي	٨
–	–	محطة ثابتة	٢

ثالثاً : برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام :

التعريف بالبرنامج

يعنى البرنامج بتقديم الخدمة الإنسانية وذلك بمتابعة الرعاية الصحية للحاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية وإنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو خارجها

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مكتب الرعاية الصحية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
متابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية للحجاج الكرام من خلال المنشأة الصحية خلال أعمال موسم الحج	متابعة الحجاج المنومين في المستشفى الحكومية (الملك فهد ، الأنصار ، أحد ، الميقات)	تقرير يومي	٧٥ تقرير
	متابعة وحصر الحجاج المنومين في المستشفيات الأهلية	تقرير يومي	٧٥ تقرير

متابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية للحجاج الكرام من خلال المنشأة الصحية خلال أعمال موسم الحج	مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج المنومين إلى مكة المكرمة لأداء شعائر الحج	مغادرة جميع الحالات المصرح لها	١٠٠٪
	إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين	زمن إنهاء إجراء دفن الحاج	٢٤ ساعة

المهام الإجرائية لـ (متابعة الحجاج المنومين في المستشفى الحكومية (الملك فهد ، الأنصار ، أحد ، الميقات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام الحالة	إدارة المستشفى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التعرف على الحاج المريض والتأكد من هويته وجنسيته	مكتب الخدمة المعني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع مكتب الرعاية لعمل ملف إلكتروني للحاج	مكتب الرعاية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	زيارة الحجاج المنومين للاطمئنان على صحتهم وتلبية احتياجاتهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية	الطبيب المعالج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	استلام الحاج بعد شفائه وإيصاله إلى سكنه إذا عرف عنوان سكنه	إدارة المستشفى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	ب) التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج لاستلامه من المستشفى في حال عدم وجود كرت سكن	مكتب شؤون الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	ج) إلى مكتب الخدمة الميدانية في حال تأخر مكتب شؤون الحج	المكتب المعني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة وحصر الحجاج المنومين في المستشفيات الأهلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التعرف على الحاج المريض والتأكد من هويته وجنسيته	مكتب الخدمة المعني	١٥ دقيقة من زيارته
٢	عمل ملف إلكتروني لكل حاج منوم وتسجيل بياناته في نظام الحج	مكتب الرعاية	ساعة بعد انتهاء الزيارة
٣	زيارة الحجاج المنومين للاطمئنان على صحتهم وتلبية احتياجاتهم	-	مرة كل يوم
٤	التواصل مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية	الطبيب المعالج	مرة كل يوم
٥	استلام الحاج بعد شفائه والتعامل معه في حالة خروجه من مستشفى حكومي	إدارة المستشفى	كإجراء المستشفيات الحكومية

المهام الإجرائية لـ (مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج المنومين إلى مكة المكرمة لأداء شعائر الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	القيام بجولات على جميع المستشفيات بالمدينة المنورة الحكومية الأهلية لحصر الحجاج المنومين ذوي الحالات الحرجة	(العلاقات العامة بالصحة ، مكاتب الخدمة المعنية ، مكاتب شؤون الحج)	١٢/١ ـ ١٤٣٧/١٢/٧هـ تحديث يومي وعلى مدار الساعة
٢	التعرف على الحاج المريض والتأكد من هويته وجنسيته وطلب جواز سفره من مكتب الخدمة	مكاتب الخدمة المعنية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التنسيق مع الشؤون الصحية لتأمين الإسعافات والمركبات اللازمة لنقل الحجاج المرضى إلى مكة المكرمة لأداء فريضة الحج	العلاقات العامة بالشؤون الصحية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	حضور توديع الحجاج في يوم المغادرة	العلاقات العامة بالشؤون الصحية	١٤٣٧/١٢/٧هـ
٥	تسليم جوازات سفر الحجاج لمكتب خدمات الحجاج بالمؤسسة	مكتب خدمات الحجاج	١٤٣٧/١٢/٨هـ

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	أولا / وفاة داخل إحدى المستشفيات	-	-
٢	التعرف على هوية الحاج المتوفي والتأكد من هويته وجنسيته	مكتب شؤون الحج	١٥دقيقة من تلقي البلاغ
٣	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفره	مكتب الخدمة	٣٠دقيقة من تلقي البلاغ
٤	استخراج تبليغ الوفاة و التصاريح اللازمة لدفنه	ادارة المستشفى	٦٠ دقيقة من استلام الجواز
٥	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ودفنه واستخراج شهادة إثبات الدفن	إدارة التجهيزات	٣٠دقيقة من استخراج تصريح الدفن
٦	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	-	٢٥ دقيقة من استلام شهادة الوفاة
٧	ثانيا / وفاة طبيعية خارج المستشفيات	-	-
٨	تلقي البلاغ من الجهات الخارجية	المبلغين	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	إرسال مندوب لموقع الحالة وتسجيل البيانات اللازمة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٠	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ونقله إلى أقرب مستشفى	إدارة التجهيزات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١١	استلام الجثمان في المستشفى وتكملة إجراءات متوفي داخل المستشفى	إدارة التجهيزات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٢	ثالثا / وفاة شبه جنائية خارج المستشفى	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٣	تلقي البلاغ من الجهات الخارجية	المبلغين	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٤	إرسال مندوب لموقع الحالة وتسجيل البيانات اللازمة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٥	التواصل مع شرطة المدينة واستلام الحالة	شرطة المدينة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

١٦	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفره	مكتب الخدمة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٧	تسليم جواز سفر الحاج للشرطة	شرطة المدينة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٨	متابعة الحالة مع الشرطة يوميا حتى انتهاء التحقيقات والسماح باستلام الجثمان	شرطة المدينة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
١٩	إنهاء اجراءات الحاج المتوفي كحالة وفاة داخل المستشفى	إدارة المستشفى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٠	تجهيز ملف ورقي لكل متوفي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢١	استلام شهادة إثبات الدفن من إدارة التجهيزات	إدارة التجهيزات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٢	استخراج شهادة الوفاة من إدارة الأحوال المدنية وتسليمها لذويهم أو مكاتب شؤون الحج	إدارة الأحوال المدنية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٣	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢٤	تسليم شهادة الوفاة وجواز السفر ومتعلقات الحاج لمكاتب شؤون الحج	مكاتب شؤون الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	٥
نائب	٣	حاسب آلي	٨
مشرف	٦	طابعات	٦
مساند	٣	آيباد	٦

الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
منسق	٣	هاتف	١
سكرتير	٣	آلة تصوير	٢
مندوب	١٨	جهاز لاسلكي	٥
مندوبة	٦	محطة ثابتة	١
مرشد	٧	–	–

رابعاً : برنامج عمل مكتب خدمات الحجاج :

التعريف بالبرنامج

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 للخدمات الإنسانية المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مكتب خدمات الحجاج	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تحقيق التفاعل الإيجابي لتقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام والعمل على راحتهم خلال موسم الحج	توثيق وإنهاء البلاغات الواردة للحجاج الكرام عبر النظام الآلي أو البريد الالكتروني أو الفاكس من جميع الجهات ذات العلاقة	تسديد جميع البلاغات الواردة	١٠٠ ٪
	تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة	عدد الجوازات المتبقية	٠ ٪

تحقيق التفاعل الإيجابي لتقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام والعمل على راحتهم خلال موسم الحج	متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم	إنهاء جميع حالات الحجاج	٪٩٥

المهام الإجرائية لـ (توثيق وإنهاء البلاغات الواردة للحجاج الكرام عبر النظام الآلي أو البريد الالكتروني أو الفاكس من جميع الجهات ذات العلاقة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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 ، جهات أخرى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	طباعة البلاغ والتوقيع عليه وختمه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إرسال البلاغ الى مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الإيميل او الفاكس	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ، جهات أخرى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	متابعة البلاغ المرسل للتأكد من انتهاء الحالة	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ، جهات أخرى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	استلام الرد من مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الفاكس أو الإيميل	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ، جهات أخرى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	إرسال الرد للجهة المعنية لمعالجة الوضع	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ، جهات أخرى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	أرشفة رد البلاغات إلكترونياً في النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام الجوازات المتبقية من مكاتب الخدمة الميدانية وتوثيقها عبر النظام الآلي	مكاتب الخدمة الميدانية	١٢/٠٦ حتى ١٢/٠٨
٢	فرز وعمل إحصائية بأعداد وجنسيات الجوازات في بيان	-	١٢/٠٦ حتى ١٢/٠٨
٣	إرسال الجوازات إلى مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة	مؤسسات الطوافة	١٢/٠٨ حتى ١٢/٠٩

المهام الإجرائية لـ (متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إرسال المندوب للقيام بزيارة يومية على مراكز الشرطة	مراكز الشرطة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	في حال وجود حاج موقوف أو متوفّى يتم تعبئة بيانات الحاج في نموذج	مراكز الشرطة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل تقرير أسبوعي بالحالات المرصودة ورفعها لعضو مجلس الإدارة المختص للتوجيه	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	حاسب آلي	٢

الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
منسق	٥	طابعات	١
مساند	١	اسكنر	١
–	–	محطة ثابتة	١
–	–	جهاز لاسلكي	٢

قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار

قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار

النداء اللاسلكي (د ٤)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. فهد بن عبدالحميد شحاته عضو مجس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد		
رقم الجوال	٠٥٠٨٢٩١١١١	البريد الإلكتروني	f-shihata@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٤	فاكس	-
الهدف العام	تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الجوازات لموسم حج ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ		

الهيكل التنظيمي

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

وحدة قطاع مركز استقبال والتفويج والمغادرة بالمطار

مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

مركز حفظ جوازات المطار

برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار	مركز حفظ جوازات المطار
مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز	-

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع مركز استقبال المطار :

التعريف بالبرنامج

تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال 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
الجهة المنفذة		وحدة قطاع مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مراكز استقبال المطار و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	دراسة التقارير اليومية من المراكز	تقرير يومي	٧٥ تقرير
	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا	نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪
	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة	إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	٩٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (دراسة التقارير اليومية من المراكز)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات لطلب التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير ودراستها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مركز لأرشفة التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة المقومات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مركز الاستقبال وحفظ الجوازات من المقومات المادية والبشرية	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال المقومات البشرية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	العمل على حل المعوقات التي تطرا على المركز	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مركز الاستقبال وحفظ الجوازات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليمه لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع المراكز أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٢	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	٣	محطة ثابتة	١

ثانياً : برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٥هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
الترحيب بالحجاج الكرام وإنهاء إجراءات استقبالهم وتفويجهم إلى مساكنهم بكل سهولة ويسر خلال موسم الحج	التفويج المسبق	تفويج الرحلات مسبقاً	٪٩٥
	استقبال حجاج الرحلات الدولية	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة
	استقبال حجاج الرحلات الداخلية	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة
	استقبال حجاج الترانزيت	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٨٠ دقيقة

سرعة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية بكل دقة لموسم ما بعد الحج	مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية	توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	١٨٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (التفويج المسبق)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تسجيل جدول الطيران المبدئي الصادر في شهر شوال من قبل شركة طيبة لتشغيل المطارات	شركة طيبة لتشغيل المطارات	من تاريخ الاستلام
٢	تحديث معلومات جميع الرحلات في النظام حال صدور جدول الطيران مباشرة يومياً.	-	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٣	قيام مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية بتغذية النظام برقم رحلة الطيران وتاريخها ومنفذ الدخول وربطها بعقود الإسكان النظامية.	مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٤	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	-	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٥	التنسيق مع قطاع الإسكان للتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو المجموعة السكنية بهذا بشأن	قطاع الإسكان ومكاتب شؤون الحج	من ١١/١ إلى ١٢/٦
٦	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 بفرع وزارة الحج	مركز المطار لفرع وزارة الحج	من ١١/١ إلى ١٢/٦

المهام الإجرائية لـ (استقبال حجاج الرحلات الدولية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تسليم حقيبة جوازات فارغة لمكتب الوكلاء الموحد بموجب بيان الاستلام	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٦
٢	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٣	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	١١/١ إلى ١٢/٦
٤	التأكد من أن الرحلة تم تفويجها مسبقاً	-	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 فرع وزارة الحج	-	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	١١/١ إلى ١٢/٦
٧	في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك مع فرع وزارة الحج وأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات	فرع وزارة الحج	١١/١ إلى ١٢/٦
٨	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	١١/١ إلى ١٢/٦
٩	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال	-	١١/١ إلى ١٢/٦
١٠	ربط بطائق الحجاج مع بيان الاستقبال	-	١١/١ إلى ١٢/٦
١١	توزيع بطائق الحجاج عليهم	-	١١/١ إلى ١٢/٦
١٢	تسليم بيان الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٦

المهام الإجرائية لـ (ااستقبال حجاج الرحلات الداخلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	استلام الجوازات من مندوب مكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	أرشفة جوازات الحجاج	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٤	التواصل مع مكتب الرحلات الداخلية لاستلام جوازات الحجاج	مكتب الرحلات الداخلية	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٥	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٦	تسجيل بيانات السكن من خلال صورة عقد السكن الذي تم الحصول عليه من الحجاج	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	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	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٨	في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك مع فرع وزارة الحج وأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات	فرع وزارة الحج	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٩	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١٠	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١١	ربط بطائق الحجاج مع بيان الاستقبال	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١٢	توزيع بطائق الحجاج عليهم	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
١٣	تسليم بيان الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٣٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال حجاج الترانزيت)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٢	التأكد من وجود عقد سكن في المدينة المنورة لموسم ما بعد الحج	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٣	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لتأمين حافلات لنقل الحجاج إلى مكة المكرمة	النقابة العامة للسيارات	١١/١ إلى ١٢/٦
٤	يتم وضع ملصق (ترانزيت من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي) إلى مكة المكرمة	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٥	إدخال بيانات الحجاج ضمن برنامج خاص يقوم بإحصاء أعداد الجوازات المدخلة ، والرقم الآلي للحاج ، وبيانات السائق المتعهد باستلامها	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٦	يزود السائق بعدد ٣ صور من كشف بيانات الحجاج وتوزع على النحو التالي : ص/ السائق ، ص / للميقات ، ص/ لكيلو ٩	-	١١/١ إلى ١٢/٦
٧	يتم توجيه الحافلات إلى الميقات بدون كشف مغادر نهائي ، ولكن حسب الكشف المخصص لذلك	-	١١/١ إلى ١٢/٦

المهام الإجرائية لـ (مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام جوازات الحجاج المغادرين على الرحلات الداخلية قبل الرحلة بـ ١٦ ساعة	مكاتب الخدمة الميدانية	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٢	أرشفة جوازات الحجاج في أرشيف المغادرة	-	١٢/١٤ إلى ١/١٥

٣	تسليم جواز الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد قبل إقلاع الرحلة بـ ٥ ساعات (الرحلات الدولية)	مكتب الوكلاء الموحد	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٤	متابعة ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية لتسليم الجوازات للحجاج الكرام المغادرين عبر (الرحلات الدولية)	مكاتب الخدمة الميدانية	١٢/١٤ إلى ١/١٥
٥	إصدار أمر إركاب لمندوب المركز قبل مغادرة الرحلة بـ ٤ ساعات (الرحلات الداخلية)	الخطوط السعودية	١١/١ إلى ١/١٥
٦	تسليم جوازات الحجاج لمندوب المركز المرافق للحجاج على نفس الرحلة المغادرة من المدينة المنورة (الرحلات الداخلية)	-	١١/١ إلى ١/١٥
٧	تشييك جوازات الحجاج المغادرين (الرحلات الداخلية)	-	١١/١ إلى ١/١٥
٨	إدخال الحجاج إلى صالة المغادرة الداخلية (الرحلات الداخلية)	مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية	١١/١ إلى ١/١٥
٩	عند وصول الرحلة إلى جدة يتم تسليم جوازات الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد (الرحلات الداخلية)	مكتب الوكلاء الموحد بجدة	١١/١ إلى ١/١٥
١٠	وجود موظف في مركز التوجيه بمدخل المطار لإتمام عملية المغادرة	فرع وزارة الحج	١٢/١٤ إلى ١/١٥

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	١
نائب	٣	جهاز لاسلكي	٨
عضو جوازات	٣	محطة ثابتة	٣

الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٦	هاتف	١
مساند	٣	آلة تصوير	٢
مدخل بيانات	١٢	حاسب آلي	١٥
منسق	٩	آيباد	٥
سكرتير	٣	طابعات	٦
مرشد	٢٥	اسكنر	١
مرشد ٢	٢٠	قارئ ضوئي	١٠
–	–	مودم انترنت	٦
–	–	كاميرات مراقبة	٣

ثالثاً : برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار :

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		مركز حفظ جوازات المطار	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٥هـ	مدة البرنامج	٦٥ يوم
	إلى :	١٤٣٧/١٢/٣٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
المحافظة على أمن وسلامة الجوازات بمركز الاستقبال خلال أعمال الحج	حفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٠٪
تكامل منظومة تقديم الخدمات في عملية تسجيل جوزات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية لموسم الحج	مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية	دعم المكاتب بتسجيل بيانات جوازات الرحلات	٥ ساعات

المهام الإجرائية لـ (حفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام حقائب الجوازات المكتملة إجراءاتها من قبل مكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	استلام جوازات الحجاج المكتملة إجراءاتها من مكتب الوكلاء الموحد	مكتب الوكلاء الموحد	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	توزيع جوازات الحجاج على حقائب الجوازات التابعة لها	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٤	تدقيق أعداد الجوازات وجنسياتها ومطابقتها مع بيان الاستقبال ونموذج (ج)	-	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	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٦	أرشفة جوازات الحجاج وحقائب الجوازات مؤقتاً بالمركز دون التعامل مع بيانات الاستقبال وبيانات الحجاج	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	تسليم جوازات الحجاج وحقائب الجوازات إلى مندوبي مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة الميدانية	١١/١ إلى ١٢/٣٠

المهام الإجرائية لـ (مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الاطلاع على شاشة جوازات المكتب لمعرفة أعداد الجوازات غير المسجلة لكل مكتب	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٢	الإيقاف التلقائي عن المكاتب التي بلغ عدد جوازاتها ٥٠٠٠ جواز ولم يتم تسجيلها بالنظام الالي	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٣	تسجيل جوازات المكتب الذي بلغ عدد جوازاته ٥٠٠٠ جواز ولم يقم بتسجيلها لكثافة العمل ولمدة ٤٨ ساعة.	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠

٤	تسجيل بيانات جوازات الحجاج في النظام الآلي للمؤسسة	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٥	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج من الأرشيف الموجود في المركز إلى وحدة إدخال البيانات بالمركز	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٦	طباعة بيانات جوازات الحجاج لكل حقيبة	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠
٧	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج إلى وحدة الأرشيف	-	١١/١ إلى ١٢/٣٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	٢
عضو جوازات	٣	جهاز لاسلكي	٢
مشرف	٦	محطة ثابتة	١
مساند	٦	هاتف	١
مدخل بيانات	٢١	آلة تصوير	١
منسق	١٨	قارئ ضوئي	٢٣
سكرتير	٣	اسكنر	١
-	-	حاسب آلي	٢٥
-	-	طابعات	٦

قطاع الشؤون الإدارية

قطاع الشؤون الإدارية

النداء اللاسلكي (د ٥)			
المشرف على القطاع	الدليل د. أحمد بن أسعد خليل عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية		
رقم الجوال	٠٥٩٢٩٤٤٤٨٨	البريد الإلكتروني	a-khallil@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٥	فاكس	-
الهدف العام	تامين الكوادر البشرية الموسمية لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج		

برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية

التعريف بالبرنامج

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 الإدارية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة قطاع الشؤون الإدارية	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/٠٤/٠١هـ	مدة البرنامج	١١ شهر
	إلى :	١٤٣٨/٠٣/٠١هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء من الكوادر البشرية لأداء أعمال موسم الحج	فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية	نسبة تأمين المواقع القيادية	١٠٠٪
	استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية	نسبة تأمين مواقع العمل للكوادر البشرية حسب الخطة التشغيلية	٩٥٪
	إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسمين	إنهاء إجراءات الترشيح	١٠٠٪

المهام الإجرائية لـ (فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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 آليا	-	١٤٣٧-٤-١ / ١٤٣٧-٦-٢٩
٢	استقبال المتقدمين وتدقيق وثائقهم و (تعريف البصمة للمتقدمين على وظيفة نائب وعضو فقط)	-	١٤٣٧-٤-١ / ١٤٣٧-٧-١
٣	تدقيق بيانات المتقدمين والتأكد من صفة الانتماء وتصحيحها بحسب المعتمد في سجلات المساهمين	-	١٤٣٧-٤-١ / ١٤٣٧-٥-٣٠
٤	إشعار من تم رفض طلباتهم بقرار مسبب يتم إبلاغه عبر البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال أو أي طريقة نظامية تراها المؤسسة	-	١٤٣٧-٧-١ / ١٤٣٧-٨-٣٠
٥	تشكيل اللجان لتدقيق الوثائق المتاحة للمؤسسة لكافة المتقدمين والتأكد من استيفائها للمسوغات المحددة في قرار معالي وزير الحج	-	١٤٣٧-٨-٤ / ١٤٣٧-٨-٢٠
٦	مخاطبة قطاع التدريب وتزويدهم ببيان بأسماء المتقدمين للإفادة عن مدى تحقق الشرط الخاص بالتدريب ضمن اللائحة لكل متقدم.	-	١٤٣٧-٨-٥
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	-	١٤٣٧-٨-٥

٨	إعداد الجداول الزمنية لمواعيد المقابلات الشخصية للرؤساء والنواب والتنسيق معهم هاتفيا حول المواعيد التي يمكن الحضور فيها	-	١٤٣٧-٨-٥
٩	استقبال الحاضرين للمقابلة الشخصية وأخذ توقيعاتهم على النماذج (أ، ب ،ج) كل بحسب الوظيفة المتقدم عليها.	-	١٤٣٧-٨-٨
١٠	الاعتماد المبدئي للترشيحات	-	١٤٣٧-٨-١٣
١١	إشعار المتقدمين بالنتائج	-	١٤٣٧-٨-١٦
١٢	اعتماد الترشيحات بشكل نهائي بعد النظر والفصل في كافة الاعتراضات الواردة	-	١٤٣٧-٩-١٩
١٣	الرفع إلى وزارة الحج للاعتماد	-	١٤٣٧-٩-٢٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي (إنترنت، صحف، رسائل)	العلاقات___ التقنية	١٤٣٧-٦-١٥
٢	إعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط بلائحة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	التقنية	١٤٣٧-٧-١
٣	استلام ملفات المتقدمين للوظائف الموسمية وتدقيقها وتعريف البصمة لهم	-	١٤٣٧-٧-١
٤	حصر المتقدمين لطلب التوظيف الموسمي من غير السعوديين والرفع بأسمائهم لفرع وزارة الحج لرفعها إلى وزارة الداخلية للحصول على الموافقة النظامية على تعيينهم في موسم الحج على وظائف الترجمة	مكتب رئيس مجلس الادارة	١٤٣٧-٧-١ ١٤٣٧-٩-١

٥	تغذية النظام بالبيانات الأساسية للتوظيف) بما يضمن سلامة التعيينات وفق المحددات الإدارية والمالية المعتمدة بلائحة التوظيف	التقنية	١٤٣٧-٧-١ / ١٤٣٧-٨-١٥
٦	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها	رؤساء المواقع	١٤٣٧-٧-١ / ١٤٣٧-٨-١٥
٧	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	-	١٤٣٧-٧-١ / ١٤٣٧-٨-١٥
٨	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	رئيس مجلس الادارة	١٤٣٧-١٠-٢٠ / ١٤٣٧-١-٢٠

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسميين)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها	التقنية	١٠-٢٠ حتى ١١-٢٠
٢	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	رؤساء المكاتب	١٠-٢٠ حتى ١١-٢٠
٣	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	-	١٠-٢٠ حتى ١-٢٠
٤	طباعة مباشرة للبطاقة بمجرد مطابقة ملف الموظف مع بيانات الترشيح	-	١٠-٢٠ حتى ١-٢٠

٥	يتم إدخال الحسابات البنكية للموظفين الموسميين بناء على ورقة تحويل رسمية ومعتمده من البنك	-	١٢-٢٠
٦	متابعة متطلبات إخلاء الطرف من الشؤون الإدارية لرؤساء المكاتب (العقود - التحويل البنكي - إخلاء طرف موظفي المكتب - تقيمهم)	-	١٢-٢٩
٧	إرسال ملف للشؤون المالية يحتوي على مستحقات تفصيلية لكل موظف	-	٠١/٢٠

مقومات البرنامج

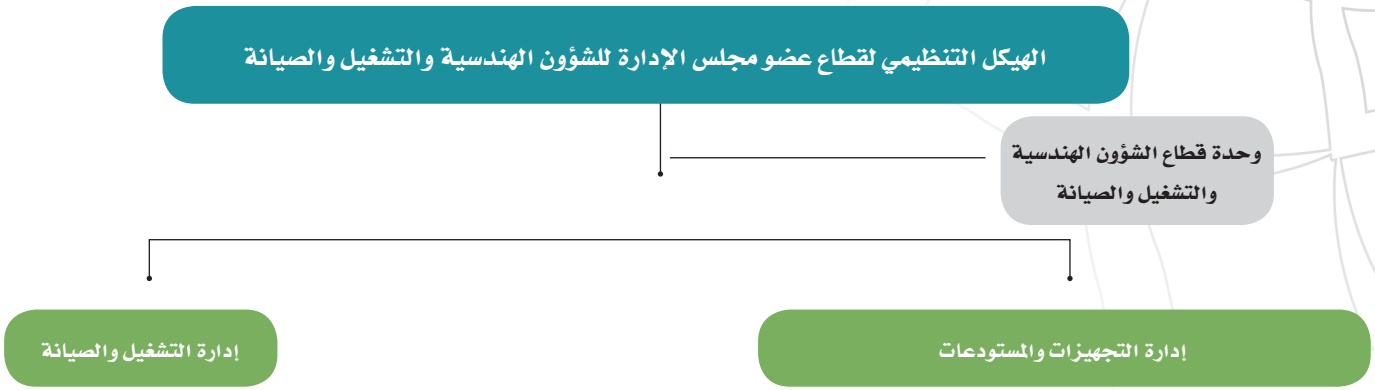
المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
منسق	٦	حاسب آلي	٢
مشرف	١	اسكنر	١
-	-	طابعة بطاقات بلاستيكية	١

قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

النداء اللاسلكي (د ٦)			
المشرف على القطاع	الدليل م. ياسر بن غالب دبور عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة		
رقم الجوال	٠٥٠٥٣٠٧١٤٤	البريد الإلكتروني	y-dabour@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٥	فاكس	-
الهدف العام	توفير بيئة عمل جاذبة لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج		

الهيكل التنظيمي



برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	إدارة التشغيل والصيانة
إدارة التجهيزات والمستودعات	-

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة:

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تنظيم أعمال الوحدات والإدارات داخل القطاع خلال موسم الحج	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	تقرير يومي	٧٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١

ثانياً : برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		إدارة التجهيزات والمستودعات	مستوى المسؤول التنفيذي	مدير إدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/٠٦/٠١هـ	مدة البرنامج	٢١٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠٢/٠١هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تجهيز مواقع العمل بالأجهزة والأدوات وفق الخطة التشغيلية خلال أعمال موسم الحج لضمان توفير بيئة عمل جاذبة	حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات	زمن الانتهاء من حصر الموجودات بالمستودع	٣٠ يوم
	استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين	نسبة تطابق المواد من الموردين حسب التعميد	١٠٠ ٪
	تجهيز مواقع العمل الموسمية بالمقومات المادية حسب الخطة التشغيلية	نسبة جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪

تجهيز مواقع العمل بالأجهزة والأدوات وفق الخطة التشغيلية خلال أعمال موسم الحج لضمان توفير بيئة عمل جاذبة	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
	استلام كافة مواقع العمل الموسمية	زمن استلام مواقع العمل	٢٠ يوم
	تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات إرشادية والمهام الإجرائية الخاصة بهم	نسبة جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	فرز الأصناف والموجودات بالمستودع	–	١٤٣٧/٦/١ إلى ١٤٣٧/٧/١
٢	إعداد تقرير بجميع الأصناف والموجودات بالمستودع	–	١٤٣٧/٧/١ إلى ١٤٣٧/٧/٣
٣	إعداد تقرير الاحتياجات والنواقص الخاصة بأعمال موسم الحج	–	١٤٣٧/٧/٣ إلى ١٤٣٧/٧/٥
٤	رفع تقرير بالاحتياجات والنواقص لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	–	١٤٣٧/٧/٥
٥	رفع تقرير بالاحتياجات لسعادة النائب	–	١٤٣٧/٧/١٠

المهام الإجرائية لـ (استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام تعميد تامين الاحتياجات	مكتب النائب	١٤٣٧/٨/٥
٢	مطابقة الأصناف والأعداد من الموردين حسب التعميد والمواصفات المعتمدة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	فرزها وتخزينها في المستودع بطريقة تضمن سلامتها وسرعة الوصول إليها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	رفع تقرير بالاستلام من الموردين بالأصناف الموردة حسب التعميد لإنهاء الأمور المالية	المالية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تجهيز مواقع العمل الموسمية بالمقومات المادية حسب الخطة التشغيلية))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة الاحتياجات المطلوبة		١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إعداد جدول زمني لعملية تجهيز مواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	-	١ يوم
٣	البدء في تجهيز المواقع وتنظيفها حسب الجدول الزمني المعد	-	١٤٣٧/١٠/٦ إلى ١٤٣٧/١٠/١٤
٤	جاهزية مواقع العمل للتسليم	-	١٤٣٧/١٠/٦ إلى ١٤٣٧/١٠/١٤

المهام الإجرائية لـ (تسليم كافة مواقع العمل لبدء الأعمال)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد النماذج الخاصة بألية تسليم المواقع الموسمية التابعة للمؤسسة بالمقومات المادية حسب الخطة التشغيلية	-	١ يوم
٢	إبلاغ رؤساء المكاتب واللجان والقطاعات بمواعيد التسليم المحددة من قبل المؤسسة	-	١٤٣٧/١٠/١٥ إلى ١٤٣٧/١٠/٢٥
٣	رفع تقرير يومي بالمواقع التي تم تسليمها	-	يومي

المهام الإجرائية لـ (تأمين كافة طلبات واحتياجات مواقع أعمال المؤسسة الأهلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الطلبات عن طريق أوامر العمل بالنظام الخاص بالمؤسسة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	بدء التعامل مع البلاغ ومدى إمكانية توفر الاحتياج لدى الإدارة	-	٢٤ ساعة من الاستلام البلاغ
٣	الرفع بطلب التعميد من عضو مجلس الإدارة للبلاغات التي تحتاج إلى تعميد	-	٢٤ ساعة من أستلام البلاغ
٤	مراجعة يومية للبلاغات التي تم تنفيذها وإغلاق أمر العمل المرفوع في النظام	-	٢٤ ساعة من أستلام البلاغ
٥	رفع تقرير يومي لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية بالبلاغات الواردة والتي تم تنفيذها	-	كل أسبوع

المهام الإجرائية لـ (أستلام كافة مواقع العمل الموسمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	البدء في استلام مواقع الخدمة حسب الجدول الزمن المعد من قبل رئيس مجلس الإدارة	-	١٤٣٨/١/١٠ إلى ١٤٣٨/١/٢٠
٢	استلام المواقع من الرؤساء حسب نموذج التسلم	-	١٤٣٨/١/١٠ إلى ١٤٣٨/١/٢٠
٣	حصر التلفيات في موقع الخدمة الميدانية والرفع بها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-	٤٨ ساعة من الاستلام
٤	رفع تقرير يومي بالمواقع التي تم استلامها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-	٢٤ ساعة من الاستلام

المهام الإجرائية لـ (تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات إرشادية والمهام الإجرائية الخاصة بهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة المهام الإجرائية لكل موقع	-	١٤٣٧/١٠/١٥ إلى ١٤٣٧/١٠/٢٥
٢	أعداد جدول زمني لتجهيز اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية لمواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	-	١٤٣٧/١٠/١٥ إلى ١٤٣٧/١٠/٢٥
٣	البدء في تركيب اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية للمواقع حسب الجدول الزمني المعد	-	١٤٣٧/١٠/١٥ إلى ١٤٣٧/١٠/٢٥
٤	جاهزية مواقع العمل للتسليم	-	١٤٣٧/١٠/١٥ إلى ١٤٣٧/١٠/٢٥

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٣	حاسب آلي	٢
مساند	٢	طابعات	١
منسق	٣	محطة ثابتة	١
سكرتير	٣	جهاز لاسلكي	٤
سائق	١	سيارة صغيرة	١

ثالثاً : برنامج عمل إدارة التشغيل والصيانة :

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		إدارة التشغيل والصيانة	مستوى المسؤول التنفيذي	مدير إدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/٠٣/٠١هـ	مدة البرنامج	٣٦٥ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠٢/٢٩هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تهيئة بيئة عمل جاذبة لمواقع العمل وضمان تشغيلها فنيا لإنجاح أعمال موسم الحج	القيام بأعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل	صيانة جميع مواقع العمل	١٠٠ ٪
	القيام بجميع أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم	نسبة جاهزية المقومات المادية	١٠٠٪
	الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة	تقرير يومي	٨٠ تقرير

توفر اشتراطات ومتطلبات الأمن والسلامة لضمان سلامة مواقع العمل والعاملين خلال أعمال موسم الحج	الإشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل	زيارات ميدانية	٨٠ زيارة

المهام الإجرائية لـ (القيام بأعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	فحص مواقع العمل فنيا	-	٠٦/٠١ حتى ٠٩/٠١
٢	إعداد تقرير بجميع احتياجات العمل الفنية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تكليف الفنيين بالأعمال المطلوبة	متعهدي الصيانة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام مواقع العمل فنيا	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (القيام بجميع أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	فحص جميع المقومات المادية التي سوف يتم تسليمها لمواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير بعملية فحص المقومات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تكليف الفنيين للقيام بأعمال الصيانة	متعهدي الصيانة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام المقومات المادية وجاهزيتها للعمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	زيارة مواقع العمل والاطلاع على وضع النظافة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير عن مستوى نظافة موقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تكليف العاملين بالقيام بأعمال النظافة	متعهد النظافة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام مواقع العمل وجاهزيتها لتسليمها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (الاشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	زيارة مواقع العمل وفحص متطلبات السلامة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	إعداد تقرير بمتطلبات السلامة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تكليف الفنيين للقيام بأعمال السلامة	التجهيزات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام مواقع العمل وضمان جاهزيتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٢	حاسب آلي	٢
مساند	٢	طابعات	١
منسق	٣	محطة ثابتة	١
منسق	٣	جهاز لاسلكي	٣
سكرتير	٢	سيارة صغيرة	١

قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)
المشرف على مركز مغادرة الميقات

قطاع المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات

النداء اللاسلكي (د ٧)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. فيصل بن محمد أمين سندي عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات		
رقم الجوال	٠٥٠٠٥٢٠٠٣٠	البريد الإلكتروني	f-sindi@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٦	فاكس	-
الهدف العام	تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن وبصورة مشرفة من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مكاتب الخدمات الميدانية أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله		

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات

- وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)
- مركز مغادرة الميقات
- مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١)
- مركز توجيه الحافلات (١)
- مكتب خدمة حجاج بلاد الشام والعراق واليمن والمقيمين بدول الخليج
- مكتب خدمة حجاج إندونيسيا
- مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
- مكتب خدمة حجاج تركيا
- مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي
- مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية
- مكتب خدمة حجاج أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا
- مكتب خدمة حجاج باكستان

برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)	مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
مركز مغادرة الميقات	مكتب خدمة حجاج تركيا
مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١)	مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي
مركز توجيه الحافلات (١)	مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية
مكتب خدمة حجاج بلاد الشام والعراق واليمن والمقيمين بدول الخليج	مكتب خدمة حجاج أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا
مكتب خدمة حجاج إندونيسيا	مكتب خدمة حجاج باكستان

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١) :

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة للقطاع وتوثيق جميع أعماله خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (١)	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع	تقرير يومي	٧٠ تقرير
	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا	نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪
	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة	إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	٩٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات لطلب التقارير	مكاتب الخدمة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	متابعة استلام التقارير ودراستها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مكتب خدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع لأرشفة التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة جاهزية المواقع إداريا وفنيا)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة المقومات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة ، مركز توجيه الحافلات ، المكتب الإشرافي ، مركز الميقات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس من المقومات المادية والبشرية	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال المقومات البشرية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	العمل على حل المعوقات التي تطرأ على مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام التقارير والبريد من عضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة ، مكاتب الخدمة ، مركز توجيه الحافلات ، المكتب الإشرافي ، مركز الميقات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم البريد والتقارير لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع مكاتب الخدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	جهاز لاسلكي	١
مساند	١	محطة ثابتة	١
سكرتير	١	–	–

ثانياً : برنامج عمل مركز مغادرة الميقات :

التعريف بالبرنامج

خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات ذو الحليفة وتنظيم دخولهم إلى المسجد وإرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مركز مغادرة الميقات	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠٥هـ	مدة البرنامج	٣٥ يوم
	إلى :	١٤٣٧/١٢/١٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
ضمان وضبط دخول الحجاج لمسجد الميقات وتصعيدهم على الحافلات المخصصة لهم وفق المحددات الزمنية خلال موسم ما قبل الحج	توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى مسجد الميقات لعقد النية	زمن بقاء الحجاج بمسجد الميقات	٣٥ دقيقة
	توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم	زمن مغادرة الحافلة	١٥ دقائق

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى مسجد الميقات لعقد النية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	وقت وصول الحافلة
٢	المساهمة في تنظيم دخول وخروج الحافلات و نزول وتصعيد الحجاج من الحافلات	إدارة المرور	منذ وصول الحافلة وحتى مغادرتها
٣	التحقق من سائقي الحافلات بتوزيع كروت الاستدلال للحجاج الكرام	النقابة العامة للسيارات	على مدار الساعة
٤	توجيه الحجاج و إرشادهم إلى مسجد الميقات	-	على مدار الساعة
٥	حث الحجاج على سرعة الإحرام وعقد النية والمغادرة	-	على مدار الساعة
٦	رصد الحافلات المغادرة آليا.. من خلال استخدام التقنية الحديثة لتسجيل وقت الخروج من الميقات	تقنية المعلومات	وقت مغادرة الحافلة
٧	التنسيق مع مكتب المجلس الإشرافي لمعرفة حجم الحافلات المغادرة على مدار الساعة للاستعداد بالكوادر اللازمة لتلافي أي ملاحظات لمنع تكدس وتأخر الحافلات في مسجد الميقات	مكتب المجلس الإشرافي	على مدار الساعة

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	توجيه الحجاج و إرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة	-	على مدار الساعة
٢	توجيه الحجاج إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم بموجب كرت الاستدلال	-	على مدار الساعة

٣	التجول في ساحات المسجد و مواقف الحافلات للبحث عن الحجاج التائهين	-	على مدار الساعة
٤	التنسيق المستمر مع مكاتب الخدمة الميدانية والتأكد من سلامة إجراءات المغادرة من خلال إصدار المكاتب لكشوفات المغادرة النهائية للحجاج	مكاتب الخدمة ، النقابة العامة للسيارات	من قدوم الحافلة إلى مغادرة الحافة
٥	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	ك٩	عند البلاغ
٦	التنسيق المستمر لضمان تصعيد الحجاج المتخلفين أو التائهين عن حافلاتهم مع مجموعاتهم	ك٩	عند البلاغ
٧	التأكد من خلو دورات المياه و المسجد من الحجاج ومتابعة خلو المواقف من الحافلات .	-	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسؤول وحدة	١	حاسب آلي	٣	جهاز لاسلكي	٣
مشرف	٣	أيباد	١٢	سيارة صغيرة	١
مساند	٣	طابعات	٣	دباب	٤
منسق	٣	آلة تصوير	١	-	-
مرشد	٢١	محطة ثابتة	١	-	-

ثالثاً : برنامج عمل مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١) :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (١)	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس مكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية من النواحي الإدارية والفنية و الوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس الإشرافي .	استلام ومتابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع من المقومات المادية والبشرية	نسبة جاهزية مواقع العمل حسب الخطة التشغيلية	١٠٠ ٪
تجويد الخدمات المقدمة للحجاج الكرام وتحقيق الأهداف المرجوة بالصورة المثلى	المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة	تقرير يومي	٧٠ تقرير

ضمان وصول جوازات الحجاج الفرادى لمركز استقبال المطار لموسم ما بعد الحج	استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار)	زمن وصول جوازات الحجاج قبل موعد إقلاع الرحلة	١٢ ساعة
متابعة كافة النداءات والبلاغات الخاصة بالمكاتب	استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها	تسديد جميع البلاغات	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (استلام ومتابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع من المقومات المادية والبشرية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المغادرة و المكاتب الميدانية	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة ، إدارة تقنية المعلومات	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٢	متابعة عملية توفر التجهيزات التقنية و الإدارية والمكتبية قبل وخلال أعمال الموسم بوقت كاف والتأكد من مدى جاهزيتها	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٣	متابعة تامين النواقص بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة للتنسيق بشأنه	إدارة التجهيزات والمستودعات بالمؤسسة ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٤	متابعة عملية انتهاء التوظيف الموسمي لكل مكتب خدمة ميدانية بوقت كاف	إدارة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الاجتماع مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية و بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و إيجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	مكاتب الخدمة	١٠/٢٠ حتى ١١/١٠
٢	حث العاملين على تقديم الخدمة بمستوى يليق بمكانة المؤسسة وتدعيم ذلك من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة	إدارة التدريب	١٠/٢٠ حتى ١١/١٠
٣	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب	مكاتب الخدمة ، المجموعات السكنية	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التواجد المستمر داخل المكاتب	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	المساهمة مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية لتدريب العاملين على آليات تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل آلي لضمان عدم ضياع الجوازات	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة ، وحدة تقنية المعلومات	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	الإشراف على الالتزام بأرشفة الجوازات وفق النظام الآلي الموضوع للأرشيف العام	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	متابعة ضمان سرعة الوصول للجوازات وتطبيق الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	متابعة كافة آليات العمل داخل المكاتب لتقديم الخدمة المطلوبة للحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
١٠	متابعة جميع الإجراءات الداخلية و التأكد من توحيدها وتنفيذها وفق الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
١١	متابعة إنهاء إجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل إجراء	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠

١٢	تزويد المجلس بمواد الاجتماع وتوثيق المحاضر المعدة لذلك	مقر المؤسسة الرئيسي	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٣	معالجة المعوقات والإجراءات مع الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	المتابعة الدائمة والمرور الدوري ميدانياً على مكاتب الخدمة الميدانية في موسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	المساعدة في استلام جوازات الفرادى من مكاتب الخدمة وسرعة إيصالها إلى مراكز المغادرة (مركز استقبال المطار) للتخفيف من أعباء مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادى ، مركز المطار	٠١ /١١ حتى 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	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	سرعة التجاوب وتمرير البلاغات لصاحب الصلاحية لاتخاذ اللازم بشأنها	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	إنهاء وسداد البلاغات بشكل عاجل	كافة الجهات ذات العلاقة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	١
مشرف	٣	جهاز لاسلكي	٣
منسق	٣	محطة ثابتة	١
سكرتير	٣	حاسب الي	٢
-	-	طابعة	١
-	-	هاتف	١

رابعاً : برنامج عمل مركز توجيه الحافلات رقم (١) :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مركز توجيه الحافلات رقم (١)	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
وصول الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	٣ ساعات
	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما بعد الحج عبر مطار الملك عبد العزيز بجدة وميناء الملك فيصل الإسلامي ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	١٦ ساعات

الانتهاء من تصفية كافة اعتمادات شركات النقل لأوامر الإركاب خلال أعمال موسم الحج	تسديد اعتمادات أوامر إركاب شركات النقل	تقارير التصفية مع شركات النقل	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	طباعة جداول التوديع الميداني المعتمدة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٢	معرفة مواقع المغادرة وعدد جميع حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة وفق تنسيق مبكر لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٣	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد التوديع بـ ٢٤ ساعة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٤	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعتين لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٥	فرز الحافلات داخل الساحة لكل مكتب خدمة على حده	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٦	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة شركة النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٧	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٨	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥

٩	توجيه الحافلات إلى مواقع التوديع حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
١٠	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما بعد الحج عبر مطار الملك عبد العزيز بجدة وميناء الملك فيصل الإسلامي))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	طباعة جداول التوديع الميداني المعتمدة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	معرفة مواقع التعديل وعدد جميع ساعة حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة وفق تنسيق مبكر لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد التوديع بـ ٤٨ ساعة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعتين لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	فرز الحافلات داخل الساحة لكل مكتب خدمة على حده	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة شركة النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٧	العمل على تلافي تكدس الحافلات أثناء الخروج وعدم خلطها بين مكاتب الخدمة الميدانية ميدانياً	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

٨	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٩	توجيه الحافلات إلى مواقع التوديع حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٠	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تسديد اعتمادات أوامر إركاب شركات النقل)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الحرص على إدخال العقود المبرمة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	طباعة أوامر العمل الخاصة بالاعتمادات لأوامر إركاب الحجاج	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاعتماد أوامر العمل الخاصة بشركات النقل	النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تصفية جميع مستحقات شركات النقل وفق الاعتمادات وأوامر العمل الواردة من مكاتب الخدمة	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	استلام تقرير التصفية مع شركات النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	حاسب آلي	٦
رئيس فترة	٣	طابعات	٤
مشرف	٦	اسكنر	٦
مساند	٣	آلة تصوير	١
منسق	٦	هاتف	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١
مرشد	٤٠	جهاز لاسلكي	٤
مرشد ٢	٤٠	سيارة صغيرة	٦
–	–	دباب	٢

خامساً : برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية :

التعريف بالبرنامج

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		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (١) المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	مكتب المجلس الإشرافي رقم (١)
الجهة المنفذة		مكاتب الخدمة الميدانية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس مكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
حسن استقبال ضيوف الرحمن وتقديم الخدمات اللازمة لهم خلال إقامتهم بالمدينة المنورة	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم	تلبية احتياجات الحاج الكريم	١٠٠ ٪
المحافظة على أمن وسلامة الجوازات	استلام الجوازات من مراكز الاستقبال وتسجيلها وأرشفتها وحفظها	زمن استلام وإنهاء إجراءات الجوازات	(٣) ساعات

إنهاء جميع عمليات مغادرة الحجاج وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج	مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج	زمن انهاء عملية مطابقة الجوازات	(٤٥) دقيقة
	استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية	زمن اعتماد المغادرة المبدئية	(٦٠) دقيقة
	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية	زمن إنهاء مغادرة الحجاج ميدانيا ونهائيا للرحلة الواحدة	(٣) ساعات

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢	تقديم الضيافة اللازمة للحجاج الكرام والتعريف لهم عن نشأة المؤسسة والخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٣	الاستماع إلى الحجاج الكرام بكل اهتمام ومعرفة متطلباتهم	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٤	العمل على تلبية احتياجات الحجاج الكرام بسرعة وسهولة	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٥	مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لإنهاء معاملاتهم إذا لزم الأمر	الجهات ذات العلاقة بشؤون الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام الجوازات من مراكز الاستقبال وتسجيلها وأرشفتها وحفظها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مراكز الاستقبال لاستلام حقائب الجوازات	مراكز الاستقبال الهجرة- البر -المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	إرسال مندوب المكتب لاستلام ومطابقة أعداد الجوازات مع بيانات الاستقبال بمراكز الاستقبال	مراكز الاستقبال الهجرة- البر -المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	(بالنسبة للرحلات الداخلية) يتم إرسال مندوب إلى مركز استقبال المطار لاستلام جوازات الرحلات الداخلية	مركز استقبال المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم الحقائب لعضو الجوازات بالمكتب لمطابقتها وفق بيانات الاستلام من مراكز الاستقبال ويتم توثيق استلامها عبر النظام الآلي	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم حقائب الجوازات لمدخلي البيانات بمكتب الخدمة للعمل على سرعة تسجيل الجوازات في النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	استكمال بيانات الجوازات (طلب البيانات وجلبها وتسجيلها وربطها بالحقائب) من خلال النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٧	تسليم حقائب الجوازات بعد الانتهاء من تسجيلها لعضو الجوازات	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٨	أرشفة الحقائب وحفظها في أرشيف المكتب وتسجيل ذلك في النظام الآلي للمؤسسة الخاص بالأرشفة	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	ممثلي الحجاج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	التشييك على الجوازات ومطابقتها وعرضها على الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شؤون الحجاج المعني	ممثلي الحجاج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	اعتماد كشوفات المغادرة وفق مطابقة الجوازات من ممثلي الحجاج (بشكل مبدئي)	ممثلي الحجاج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	إحالة حقائب الجوازات وفق كشوفات المغادرة المعتمدة من ممثلي الحجاج إلى أرشيف التوديع المبدئي	ممثلي الحجاج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استخراج الجوازات (فرادى أو مجموعات) لعمل المغادرات المبدئية	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية وتجهيز الجوازات لعملية التوديع	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	حفظ الجوازات بأرشيف التوديع النهائي وعمل المغادرات الميدانية	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	توريد تذاكر الإركاب وإصدار السندات	النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

٥	تسجيل الاعتمادات في النظام الآلي للمؤسسة والتنسيق مع مركز توجيه الحافلات لتجهيز الحافلات	مركز توجيه الحافلات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	التنسيق مع ممثلي الحجاج لعملية التوديع وتجهيز الحجاج للمغادرة	ممثلي الحجاج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام الجوازات من مراكز الاستقبال وتسجيلها وأرشفتها وحفظها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إصدار الاعتمادات قبل موعد التوديع ب ٤٨ ساعة	النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم حقائب الجوازات إلى وحدة التوديع النهائي بالمكتب	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية ووضعها في مواقع مغادرة الحجاج	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق للحافلات والاعتمادات	مركز توجيه الحافلات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	متابعة وصول الحافلات لمواقع التوديع في مواعيدها المحددة قبل موعد مغادرة الحجاج من أمام الوحدات السكنية	مركز توجيه الحافلات ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات	مركز توجيه الحافلات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٧	وضع ملصق بكشوفات المغادرة على الحافلات المغادرة	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٨	متابعة تصعيد الحجاج إلى حافلاتهم الصحيحة	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٩	مطابقة الجوازات على الحجاج المغادرين	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٠	تسجيل بيانات الحافلات في كشوفات المغادرة النهائية	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

١١	التأكد من تحميل كامل عفش الحجاج على الحافلات	ممثل الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٢	اعتماد إصدار الكشوفات النهائية (تحويل كشف المغادرة المبدئي إلى نهائي) وفق النظام الالي	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٣	تسليم الجوازات إلى سائق الحافلة بعد التوقيع على النماذج المعدة لذلك (تسليم واستلام) لسائق الحافلة	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٤	(بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٥	يتم تسليم جوازات الحجاج الفرادى إلى مندوبي مكتب المجلس الإشرافي قبل موعد المغادرة ب ١٦ ساعة لموسم ما بعد الحج	مكتب الفرادى	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٦	خدمة ضيوف الرحمن بالشكل المطلوب في مواقع التوديع الميداني وذلك من خلال إرشادهم إلى الحافلات و متابعة نقل أمتعتهم و سلامتها و التأكد من وجود الإحرام بحوزتهم	المتابعة والمراقبة الذاتية	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٧	استكمال جميع بيانات المغادرة و يتم توجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية ويتم استكمال النقص أو التعديل قبل مغادرتها لوجهتها بشكل نهائي وصحيح	مركز الميقات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٨	تسليم جوازات الحجاج الفرادى المغادرين عبر الرحلات الداخلية في مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز قبل الإقلاع بـ (١٦) ساعة	مكاتب الخدمة الميدانية	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٩	(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	مكاتب الخدمة الميدانية	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢٠	(فيما يخص مغادرة الحجاج دولياً) يرافق مندوب من كل موقع مغادرة الحجاج بجوازاتهم إلى مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وفق المحددات الزمنية لتسليم جوازات الحجاج لسائق الحافلة	مكاتب الخدمة الميدانية	١٤/ ١٢ حتى ٠١/٢٠
٢١	إتمام عملية التوديع	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج البشرية :

اسم المكتب / الصنف	رئيس	نائب	عضو جوازات	مشرف	مساند	منسق	سكرتير	مدخل بيانات	مرشد	مرشد ٢
مكتب بلاد الشام	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
مكتب إندونيسيا	١	٣	٣	٤	٣	٤	١	١٥	٢٥	٢٥
مكتب مسلمي أوروبا	١	٣	٣	٤	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب مسلمي أمريكا	١	٣	٣	٤	٣	٣	١	١٢	٢٠	٢٠
مكتب تركيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب بلاد المغرب	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
مكتب جنوب شرق آسيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب باكستان	١	٣	٣	٤	٣	٣	١	١٥	٢٥	٢٥

مقومات البرنامج المادية :

اسم المكتب / الصنف	حاسب آلي	قارئ ضوئي	طابعات	آلة تصوير	كاميرات مراقبة	هاتف	سيارة صغيرة	محطة ثابتة	جهاز لاسلكي
مكتب بلاد الشام	١٢	٨	٥	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب إندونيسيا	١٥	١٠	٥	٢	٦	١	٢	١	٣
مكتب مسلمي أوروبا	١٢	٨	٤	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب مسلمي أمريكا	١٢	٨	٤	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب تركيا	١٢	٨	٦	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب بلاد المغرب	١٢	٨	٥	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب جنوب شرق آسيا	١٢	٨	٥	١	٦	١	٢	١	٣
مكتب باكستان	١٥	٨	٦	١	٦	١	٢	١	٣

قطاع العلاقات العامة والإعلام

قطاع العلاقات العامة والإعلام

النداء اللاسلكي (د ٨)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. كمال بن أحمد خليفه عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين		
رقم الجوال	٠٥٠٤٣٥٥٥٨٢	البريد الإلكتروني	k-khalifa@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٧	فاكس	-
الهدف العام	تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي ، وخلق صورة مرموقة طيبة عن نشاطها في خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج		

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين

- وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام
- إدارة العلاقات العامة والإعلام

برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام	إدارة العلاقات العامة والإعلام

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام :

التعريف بالبرنامج

تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تنظيم أعمال الوحدات والإدارات داخل القطاع خلال موسم الحج	متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهم	تقرير يومي	٧٠ تقرير

المهام الإجرائية لـ (متابعة يومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينهما)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم المعاملات حسب التوجيه	مكتب نائب الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١

ثانياً : برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام :

التعريف بالبرنامج

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 للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		إدارة العلاقات العامة والإعلام	مستوى المسؤول التنفيذي	مدير إدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٠هـ	مدة البرنامج	٩٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
إبراز دور المؤسسة الاهلية للأدلاء وتغطية جميع الأنشطة والبرامج الموجهة للحجاج والزائرين للمدينة المنورة خلال موسم الحج	الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها	عدد التقارير	١٠٠ ٪
	تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة	عدد اللقاءات الإعلامية	١٠ لقاءات

إبراز دور المؤسسة الاهلية للأدلاء وتغطية جميع الأنشطة والبرامج الموجهة للحجاج والزائرين للمدينة المنورة خلال موسم الحج	تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام	عدد النشرات الصحفية	٦٠ نشرة صحفية
	استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة	التحديث اليومي	٨٥٪

المهام الإجرائية لـ (الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	ضبط وتأمين اللقاءات والاحتفالات التي تنظمها المؤسسة برعاية سعادة رئيس مجلس الإدارة لبرامج شؤون الحج العامة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التنسيق للتغطية الشاملة للمؤتمرات واللقاءات الرسمية لمنسوبي المؤسسة	الجهة التي تقيم المناسبة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إعداد برامج الزيارات الرسمية إلى المؤسسة وإعطاء الزوار نبذة تعريفية عن المؤسسة وخدماتها	مقر المؤسسة الإداري	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التنسيق مع الإدارات والجهات المعنية لإقامة الحفلات للمناسبات الرسمية المؤسسة	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التنسيق مع الإدارات المعنية لإعداد جداول استقبال ضيوف وأعضاء المؤسسة وتوديعهم	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تنظيم الدعوات الرسمية والاحتفالات لسعادة رئيس مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة	مكتب سعادة الرئيس	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد المواد الصحفية مزودة بالصور (أخبار - تقارير - لقاءات)	وسائل الإعلام ، كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع وسائل الإعلام لنشر الأخبار والتقارير	كافة وسائل الإعلام	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	توثيق أنشطة وأخبار المؤسسة (تصوير فوتوغرافي - فيديو - ملف صحفي)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التنسيق لعمل لقاءات تلفزيونية وإذاعية	وسائل الإعلام	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسهيل مهام الإعلاميين	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	متابعة أنشطة المؤسسة والقيام بما يلزم ذلك من تغطية إعلامية وتوثيقها	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	القيام بإصدار وتوزيع النشرات والمطبوعات التعريفية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التنسيق لإعلانات المؤسسة بالصحف والمجلات	الصحف المحلية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تحرير الأخبار و التقارير المستقاة من أكثر من مصدر	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تحسين جودة المادة الصحفية من خلال تحريرها واختصارها وصقلها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	متابعة استكمال المعلومات الناقصة في بعض الموضوعات الصحفية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	مراعاة دقة المعلومات المستقاة من المصادر مع الربط بين المعلومات والموضوعات ذات العلاقة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تزويد الموقع الإخباري بأخبار ومناسبات المؤسسة يومياً	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	القيام بأعمال التصوير الفوتوغرافي بالاجتماعات والإدارات ومكاتب الخدمة الميدانية	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	توثيق وتزويد جميع الصور وأعدادها التي تم التقاطها عن موسم الحج وعن كامل العام للموقع الالكتروني	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	توثيق وحصر كافة تسجيلات الفيديو وأعدادها التي تم تسجيلها عن موسم الحج وكامل العام للموقع الالكتروني	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	٢	حاسب آلي	١
صحفي	٣	حاسب آلي محمول	١
مساند	١	طابعات	١
منسق	٥	آلة تصوير	١
منسقة	١	جهاز لاسلكي	٣

الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
سكرتير	٢	سيارة صغيرة	٢
مرشد	٤	–	–
مرشد ٢	١	–	–

قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢)
المنسق مع النقابة العامة للسيارات

قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات

النداء اللاسلكي (د ٩)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. هاشم بن مصطفى مقلية عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات		
رقم الجوال	٠٥٠٥٣٠٤٦٧٩	البريد الإلكتروني	h-maqliya@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٨	فاكس	-
الهدف العام	تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن وبصورة مشرفة من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مكاتب الخدمات الميدانية اثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغارتهم المدينة المنورة بسلامة الله		

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات

- وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢)
- مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٢)
- مركز توجيه الحافلات (٢) والترددية
- مكتب خدمة حجاج السودان
- مكتب خدمة حجاج الهند
- مكتب خدمة حجاج نيجيريا
- مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
- مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا
- مكتب خدمة حجاج مصر
- مكتب خدمة حجاج إيران
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (١)
- مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (٢)

برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢)	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٢)	مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا
مركز توجيه الحافلات (٢) والترددية	مكتب خدمة حجاج مصر
مكتب خدمة حجاج السودان	مكتب خدمة حجاج إيران
مكتب خدمة حجاج الهند	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (١)
مكتب خدمة حجاج نيجيريا	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (٢)

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع المجلس الإشرافي رقم (٢) :

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة للقطاع وتوثيق جميع أعماله خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة قطاع المجلس الاشرافي رقم (٢)	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق لقطاع	تقرير يومي	٧٠ تقرير
	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا	نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪
	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة	إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	٩٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق لقطاع)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات لطلب التقارير	مكاتب الخدمة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	متابعة استلام التقارير ودراستها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مكتب خدمة والوحدات المندرجة تحت القطاع لأرشفة التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة جاهزية المواقع إداريا وفنيا)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة المقومات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة ، مركز توجيه الحافلات ، المكتب الإشرافي ، مركز الميقات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس من المقومات المادية والبشرية	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال المقومات البشرية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	العمل على حل المعوقات التي تطرا على مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام التقارير والبريد من عضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة ، مكاتب الخدمة ، مركز توجيه الحافلات ، المكتب الإشرافي ، مركز الميقات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم البريد والتقارير لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع مكاتب الخدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	محطة ثابتة	١
مساند	١	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	١	–	–

ثانياً : برنامج عمل مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٢) :

التعريف بالبرنامج

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 صل الله عليه وسلم والتنسيق لمعالجة أي معوقات تطرا على مكاتب الخدمة خلال اعمال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم (٢)	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية من النواحي الإدارية والفنية و الوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس الاشرافي .	استلام ومتابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع من المقومات المادية والبشرية	نسبة جاهزية مواقع العمل حسب الخطة التشغيلية	١٠٠ ٪
تجويد الخدمات المقدمة للحجاج الكرام وتحقيق الأهداف المرجوة بالصورة المثلى	المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة	تقرير يومي	٧٠ تقرير

ضمان وصول جوازات الحجاج الفرادى لمركز استقبال المطار لموسم ما بعد الحج	استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار)	زمن وصول جوازات الحجاج قبل موعد اقلاع الرحلة	١٢ ساعة
متابعة كافة النداءات والبلاغات الخاصة بالمكاتب	استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها	تسديد جميع البلاغات	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (استلام ومتابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع من المقومات المادية والبشرية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المغادرة و المكاتب الميدانية	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة ، إدارة تقنية المعلومات	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٢	متابعة عملية توفر التجهيزات التقنية و الإدارية والمكتبية قبل وخلال أعمال الموسم بوقت كاف والتأكد من مدى جاهزيتها	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٣	متابعة تامين النواقص بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة للتنسيق بشأنه	إدارة التجهيزات والمستودعات بالمؤسسة ، إدارة التشغيل والصيانة بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠
٤	متابعة عملية انتهاء التوظيف الموسمي لكل مكتب خدمة ميدانية بوقت كاف	إدارة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	١٠/٢٠ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الاجتماع مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية و بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و إيجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	مكاتب الخدمة	١٠/٢٠ حتى ١١/١٠
٢	حث العاملين على تقديم الخدمة بمستوى يليق بمكانة المؤسسة وتدعيم ذلك من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة	إدارة التدريب	١٠/٢٠ حتى ١١/١٠
٣	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب	مكاتب الخدمة ، المجموعات السكنية	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التواجد المستمر داخل المكاتب	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	المساهمة مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية لتدريب العاملين على آليات تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل آلي لضمان عدم ضياع الجوازات	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة ، وحدة تقنية المعلومات	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	الإشراف على الالتزام بأرشفة الجوازات وفق النظام الآلي الموضوع للأرشيف العام	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	متابعة ضمان سرعة الوصول للجوازات وتطبيق الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة ، وحدة مراقبة الجودة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	متابعة كافة آليات العمل داخل المكاتب لتقديم الخدمة المطلوبة للحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
١٠	متابعة جميع الإجراءات الداخلية و التأكد من توحيدها وتنفيذها وفق الخطة التشغيلية	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠
١١	متابعة إنهاء إجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل إجراء	مكاتب الخدمة	١١/ ٠١ حتى ٠١/٢٠

١٢	تزويد المجلس بمواد الاجتماع وتوثيق المحاضر المعدة لذلك	مقر المؤسسة الرئيسي	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٣	معالجة المعوقات والإجراءات مع الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	المتابعة الدائمة والمرور الدوري ميدانياً على مكاتب الخدمة الميدانية في موسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	المساعدة في استلام جوازات الفرادى من مكاتب الخدمة وسرعة إيصالها إلى مراكز المغادرة (مركز استقبال المطار) للتخفيف من أعباء مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادى ، مركز المطار	٠١ /١١ حتى 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	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	سرعة التجاوب وتمرير البلاغات لصاحب الصلاحية لاتخاذ اللازم بشأنها	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	إنهاء وسداد البلاغات بشكل عاجل	كافة الجهات ذات العلاقة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	سيارة صغيرة	١
مشرف	٣	جهاز لاسلكي	٣
منسق	٣	محطة ثابتة	١
سكرتير	٣	حاسب الي	٢

ثالثاً : برنامج عمل مركز توجيه الحافلات رقم (٢) :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مركز توجيه الحافلات رقم (٢)	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
وصول الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	٣ ساعات
	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما بعد الحج عبر مطار الملك عبد العزيز بجدة وميناء الملك فيصل الاسلامي ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	١٦ ساعات

الانتهاء من تصفية كافة اعتمادات شركات النقل لأوامر الإركاب خلال أعمال موسم الحج	تسديد اعتمادات أوامر إركاب شركات النقل	تقارير التصفية مع شركات النقل	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	طباعة جداول التوديع الميداني المعتمدة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٢	معرفة مواقع المغادرة وعدد جميع حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة وفق تنسيق مبكر لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٣	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد التوديع بـ ٢٤ ساعة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٤	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعتين لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٥	فرز الحافلات داخل الساحة لكل مكتب خدمة على حده	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٦	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة شركة النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٧	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥

٨	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
٩	توجيه الحافلات إلى مواقع التوديع حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥
١٠	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما قبل الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ١٢/٠٥

المهام الإجرائية لـ (توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما بعد الحج عبر مطار الملك عبد العزيز بجدة وميناء الملك فيصل الاسلامي)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	طباعة جداول التوديع الميداني المعتمدة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	معرفة مواقع التعديل وعدد جميع ساعة حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة وفق تنسيق مبكر لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد التوديع بـ ٤٨ ساعة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعتين لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	فرز الحافلات داخل الساحة لكل مكتب خدمة على حده	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة شركة النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

٧	العمل على تلافي تكدس الحافلات أثناء الخروج وعدم خلطها بين مكاتب الخدمة الميدانية ميدانياً	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٨	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، فرع وزارة الحج	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٩	توجيه الحافلات إلى مواقع التوديع حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٠	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما بعد الحج	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تسديد اعتمادات أوامر إركاب شركات النقل)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	الحرص على إدخال العقود المبرمة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة الميدانية	مكاتب الخدمة	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	طباعة أوامر العمل الخاصة بالاعتمادات لأوامر إركاب الحجاج	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاعتماد أوامر العمل الخاصة بشركات النقل	النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تصفية جميع مستحقات شركات النقل وفق الاعتمادات وأوامر العمل الواردة من مكاتب الخدمة	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	استلام تقرير التصفية مع شركات النقل	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	حاسب آلي	٦
رئيس فترة	٣	طابعات	٤
مشرف	٦	اسكنر	٦
مساند	٣	آلة تصوير	١
منسق	٦	هاتف	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١
مرشد	٤٠	جهاز لاسلكي	٤
مرشد ٢	٤٠	سيارة صغيرة	٦
–	–	دباب	٢

رابعاً : برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية :

التعريف بالبرنامج

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		عضو مجلس الإدارة رئيس المجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة العامة للسيارات	يشرف على البرنامج	مكتب المجلس الإشرافي رقم (٢)
الجهة المنفذة		مكاتب الخدمة الميدانية	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المكتب
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
حسن استقبال ضيوف الرحمن وتقديم الخدمات اللازمة لهم خلال إقامتهم بالمدينة المنورة	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم	تلبية احتياجات الحاج الكريم	١٠٠ ٪
المحافظة على أمن وسلامة الجوازات	استلام الجوازات من مراكز الاستقبال وتسجيلها وأرشفتها وحفظها	زمن استلام وإنهاء إجراءات الجوازات	(٣) ساعات

إنهاء جميع عمليات مغادرة الحجاج وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج	مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج	زمن إنهاء عملية مطابقة الجوازات	(٤٥) دقيقة
	استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية	زمن اعتماد المغادرة المبدئية	(٦٠) دقيقة
	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية	زمن إنهاء مغادرة الحجاج ميدانيا ونهائيا للرحلة الواحدة	(٣) ساعات

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢	تقديم الضيافة اللازمة الحجاج الكرام والتعريف لهم عن نشأة المؤسسة والخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٣	الاستماع إلى الحجاج الكرام بكل اهتمام ومعرفة متطلباتهم	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٤	العمل على تلبية احتياجات الحجاج الكرام بسرعة وسهولة	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٥	مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لإنهاء معاملاتهم إذا لزم الأمر	الجهات ذات العلاقة بشؤون الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام الجوازات من مراكز الاستقبال وتسجيلها وأرشفتها وحفظها)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مراكز الاستقبال لاستلام حقائب الجوازات	مراكز الاستقبال الهجرة- البر -المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٢	إرسال مندوب المكتب لاستلام ومطابقة أعداد الجوازات مع بيانات الاستقبال بمراكز الاستقبال	مراكز الاستقبال الهجرة- البر -المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٣	(بالنسبة للرحلات الداخلية) يتم إرسال مندوب إلى مركز استقبال المطار لاستلام جوازات الرحلات الداخلية	مركز استقبال المطار	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم الحقائب لعضو الجوازات بالمكتب لمطابقتها وفق بيانات الاستلام من مراكز الاستقبال ويتم توثيق استلامها عبر النظام الآلي	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم حقائب الجوازات لمدخلي البيانات بمكتب الخدمة للعمل على سرعة تسجيل الجوازات في النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٦	استكمال بيانات الجوازات (طلب البيانات وجلبها وتسجيلها وربطها بالحقائب) من خلال النظام الآلي للمؤسسة	إدارة تقنية المعلومات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٧	تسليم حقائب الجوازات بعد الانتهاء من تسجيلها لعضو الجوازات	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
٨	أرشفة الحقائب وحفظها في أرشيف المكتب وتسجيل ذلك في النظام الآلي للمؤسسة الخاص بالأرشفة	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	طلب الجوازات من عضو الأرشيف عند مراجعة الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شؤون الحجاج المعني للتشيك وفق الكشوفات الواردة سابقاً من ممثلي الحجاج	ممثلي الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢	التشييك على الجوازات ومطابقتها وعرضها على الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شؤون الحجاج المعني	ممثلي الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٣	اعتماد كشوفات المغادرة وفق مطابقة الجوازات من ممثلي الحجاج (بشكل مبدئي)	ممثلي الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٤	إحالة حقائب الجوازات وفق كشوفات المغادرة المعتمدة من ممثلي الحجاج إلى أرشيف التوديع المبدئي	ممثلي الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استخراج الجوازات (فرادى أو مجموعات) لعمل المغادرات المبدئية	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية وتجهيز الجوازات لعملية التوديع	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٣	حفظ الجوازات بأرشيف التوديع النهائي وعمل المغادرات الميدانية	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٤	توريد تذاكر الإركاب وإصدار السندات	النقابة العامة للسيارات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسجيل الاعتمادات في النظام الآلي للمؤسسة والتنسيق مع مركز توجيه الحافلات لتجهيز الحافلات	مركز توجيه الحافلات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

٦	التنسيق مع ممثلي الحجاج لعملية التوديع وتجهيز الحجاج للمغادرة	ممثلي الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إصدار الاعتمادات قبل موعد التوديع ب ٤٨ ساعة	النقابة العامة للسيارات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم حقائب الجوازات إلى وحدة التوديع النهائي بالمكتب	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٣	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية ووضعها في مواقع مغادرة الحجاج	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٤	التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق للحافلات والاعتمادات	مركز توجيه الحافلات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٥	متابعة وصول الحافلات لمواقع التوديع في مواعيدها المحددة قبل موعد مغادرة الحجاج من أمام الوحدات السكنية	مركز توجيه الحافلات ، شركات النقل	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٦	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات	مركز توجيه الحافلات	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٧	وضع ملصق بكشوفات المغادرة على الحافلات المغادرة	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٨	متابعة تصعيد الحجاج إلى حافلاتهم الصحيحة	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
٩	مطابقة الجوازات على الحجاج المغادرين	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٠	تسجيل بيانات الحافلات في كشوفات المغادرة النهائية	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١١	التأكد من تحميل كامل عفش الحجاج على الحافلات	ممثل الحجاج	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠
١٢	اعتماد إصدار الكشوفات النهائية (تحويل كشف المغادرة المبدئي إلى نهائي) وفق النظام الالي	-	٠١/ ١١ حتى ٠١/٢٠

١٣	(بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٤	يتم تسليم جوازات الحجاج الفرادى إلى مندوبي مكتب المجلس الإشرافي قبل موعد المغادرة ب ١٦ ساعة لموسم ما بعد الحج	مكتب الفرادى	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٥	خدمة ضيوف الرحمن بالشكل المطلوب في مواقع التوديع الميداني وذلك من خلال إرشادهم إلى الحافلات و متابعة نقل أمتعتهم و سلامتها و التأكد من وجود الإحرام بحوزتهم	المتابعة والمراقبة الذاتية	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٦	استكمال جميع بيانات المغادرة و يتم توجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية ويتم استكمال النقص أو التعديل قبل مغادرتها لوجهتها بشكل نهائي وصحيح	مركز الميقات	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٧	تسليم جوازات الحجاج الفرادى المغادرين عبر الرحلات الداخلية في مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز قبل الإقلاع بـ (١٦) ساعة	مكاتب الخدمة الميدانية	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٨	(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	مكاتب الخدمة الميدانية	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠
١٩	(فيما يخص مغادرة الحجاج دولياً) يرافق مندوب من كل موقع مغادرة الحجاج بجوازاتهم إلى مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وفق المحددات الزمنية لتسليم جوازات الحجاج لسائق الحافلة	مكاتب الخدمة الميدانية	١٤ /١٢ حتى ٠١/٢٠
٢٠	إتمام عملية التوديع	-	٠١ /١١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج البشرية :

اسم المكتب / الصنف	رئيس	نائب	عضو جوازات	مشرف	مساند	منسق	سكرتير	مدخل بيانات	مرشد	مرشد ٢
مكتب السودان	١	٣	٣	٣	٣	٤	١	١٢	٢٠	٢٠
مكتب الهند	١	٣	٣	٤	٣	٤	١	١٥	٢٥	٢٥
مكتب نيجيريا	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب بنجلاديش	١	٣	٣	٤	٣	٣	١	١٥	٢٥	٢٥
مكتب أفغانستان	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٢	٢٠	٢٠
مكتب مصر	١	٣	٣	٤	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب إيران	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٤	٢٠	٢٥
مكتب أفريقيا غير العربية رقم (١)	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٢	٢٠	٢٠
مكتب أفريقيا غير العربية رقم (٢)	١	٣	٣	٣	٣	٣	١	١٢	٢٠	٢٠

مقومات البرنامج المادية :

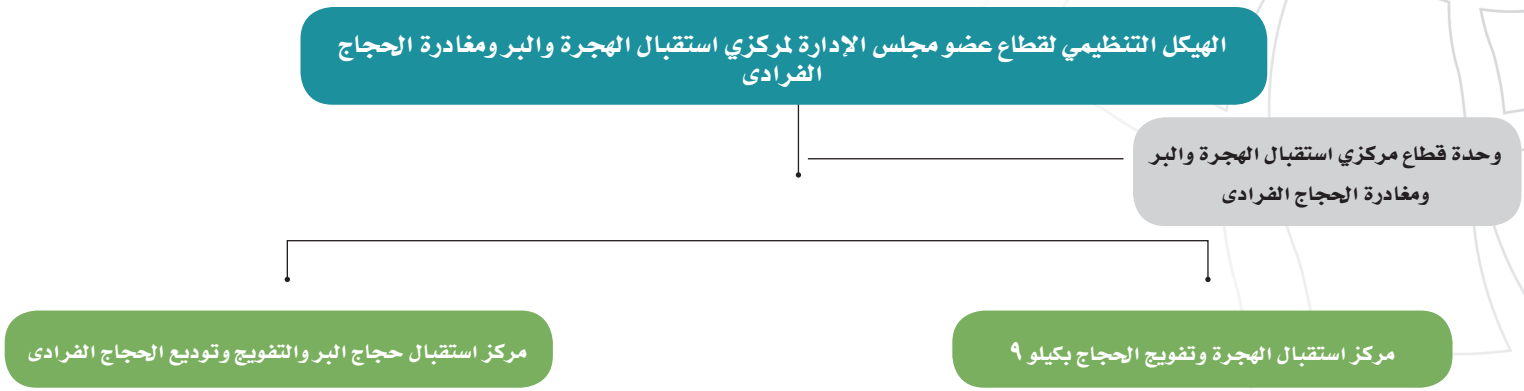
اسم المكتب / الصنف	حاسب آلي	قارئ ضوئي	طابعات	آلة تصوير	كاميرات مراقبة	هاتف	فاكس	اسكنر	سيارة صغيرة	محطة ثابتة	جهاز لاسلكي
مكتب السودان	١٢	٨	٤	١	٦	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب الهند	١٥	٨	٦	١	٨	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب نيجيريا	١٢	٨	٤	١	٦	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب بنجلاديش	١٢	١٠	٤	١	٦	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب أفغانستان	١٢	٧	٤	١	٤	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب مصر	١٥	٨	٥	١	٦	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب إيران	١٢	٨	٤	١	٦	١	٠	٠	٢	١	٣
مكتب أفريقيا غير العربية رقم (١)	١٦	١٥	٥	٢	٤	١	٠	١	٢	٢	٤
مكتب أفريقيا غير العربية رقم (٢)	١٦	١٥	٥	٢	٤	١	٠	١	٢	٢	٤

قطاع مركزي
استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى

قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى

النداء اللاسلكي (د ١٠)			
المشرف على القطاع	الدليل أ. فارس بن يوسف حبيب صبغة الله عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى		
رقم الجوال	٠٥٦٦٦٣٥٥٥٠	البريد الإلكتروني	fhabib@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠٠٩	فاكس	-
الهدف العام	الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام في منافذ الدخول والمغادرة من وإلى المدينة المنورة قبل أداء فريضة الحج وبعدها		

الهيكل التنظيمي



برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى
مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩	-

أولاً : برنامج عمل وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى :

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة قطاع مركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
جاهزية مراكز استقبال الهجرة والبر والتفويج ومغادرة الفرادى و الوحدات المدرجة تحت نطاقها من النواحي الإدارية والفنية لأداء أعمال موسم الحج	دراسة التقارير اليومية من المراكز	تقرير يومي	٧٥ تقرير
	متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا	نسبة الجاهزية	١٠٠ ٪
	استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة	إنهاء إجراءات الاستلام والتسليم	٩٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (دراسة التقارير اليومية من المراكز)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التواصل مع مركز استقبال الهجرة والبر ومركز حفظ الجوازات لطلب التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	استلام التقارير ودراستها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل ملفات لكل مركز لأرشفة التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	حفظ التقارير بالملفات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة المقومات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية	مركز استقبال الهجرة والبر أو مغادرة الفرادى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التأكد من جاهزية مركز الاستقبال وحفظ الجوازات من المقومات المادية والبشرية	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التأكد من اكتمال المقومات البشرية	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	العمل على حل المعوقات التي تطرأ على المركز	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	الاجتماع الدوري مع قيادي مركز الاستقبال	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استلام وتسليم البريد من وإلى الجهات ذات العلاقة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليمه لعضو مجلس الإدارة	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عرض البريد على عضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام المعاملات من عضو مجلس الإدارة مع أخذ التوجيه عليها	عضو مجلس الإدارة	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	التواصل مع المراكز أو الجهات لتسليمهم المعاملات أو التقارير	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	جهاز لاسلكي	١
سكرتير	٢	محطة ثابتة	١

ثانياً : برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩ :

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
سرعة وسلامة إنهاء إجراءات استقبال الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج	استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات وتوجيهها للمسارات	زمن تفويج الحافلة	٥ دقائق
	استقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات وتوجيهها للصالة الداخلية	زمن إنهاء إجراءات الحافلة	٦٠ دقيقة

التكامل مع مركز الاستقبال في إنهاء إجراءات تفويج الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج	التفويج الآلي	زمن إنهاء إجراءات التفويج	٦٠ دقيقة
المحافظة على أمن وسلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال أعمال الحج	دورة حقائب الجوازات داخل مركز الاستقبال	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة	٠٪
سرعة وسلامة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الكرام خلال أعمال موسم ما بعد الحج	استقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٦٠ دقيقة
	استقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٩٠ دقيقة
معالجة معوقات استقبال الحجاج وتيسير إجراءات استقبالهم خلال موسم الحج	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم	زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة
	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية (غير نظامية)	زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة
	تفويج حجاج تأشيرات المجاملة	زمن استقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات وتوجيهها للمسارات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحافلة وتدقيق بياناتها وتوجيهها للمسارات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٢	استلام الجوازات في شباك المسارات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٣	البحث برقم الحافلة أو العقد أو كشف المغادرة النهائي من مكة المكرمة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٤	ربط بطائق الحجاج بحقيبة الجوازات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٥	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة وتسليمها لمركز حفظ الجوازات المخصص	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٦	فرز الجوازات وعددها للتأكد من سلامة العدد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٧	إدخال رقم الحقيبة والكروت لطباعة البرنتات وتسليمها للسائق	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨
٨	توجيه الحافلة لإرشاد الحافلات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٠٨

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحافلات غيرمكتملة الإجراءات وتوجيهها للصالة الداخلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	يتم تحويل الحافلة غير مكتملة من المسار إلى أمام الصالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٢	تعبئة بطاقة تدقيق من مدقق البيانات (الحافلة - السائق - الشركة - جنسية الحجاج - عدد الجوازات)	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٣	توجيه السائق بالجوازات وبطاقة التدقيق إلى داخل الصالة وتسليمها للمدخل	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠

٤	إدخال كرت التدقيق في النظام الآلي وطباعة كشف التدقيق وتسليم الحقيبة للمفرز لفرز الجوازات حسب المنظم والشركة وتوزيعها في حقائب	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٥	في حال عدم وجود عقد سكن أو منظم يتم تحويل الطلب للتفويج الآلي للبحث عن سكن	مكتب التفويج الآلي	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٦	يتم استرجاع الطلب من التفويج الآلي إلى الاستقبال	مكتب التفويج الآلي	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٧	تسليم الحقائب إلى مدخل البيانات لتسجيلها	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٨	تسليم الحقيبة إلى المدقق لمطابقة البيانات مع الحقيبة وتسليم الكروت للسائق مع بيان الاستقبال	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠
٩	توجيه الحافلة لإرشاد الحافلات	-	١١/٠١ حتى ٠١/١٠

المهام الإجرائية لـ (التفويج الآلي)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحاج بدون عقود الإسكان	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج او المكاتب السياحية أو المجموعات السكنية لتقديم بيانات التفويج	شؤون الحجاج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إنشاء عقود آليه على النظام الموحد لحجاج الخارج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إنشاء بين تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	-	١١/٠١ حتى 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	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٦	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية	الإسكان الميداني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	التواصل مع فرع وزارة الحج لتأكيد رصد المخالفة أو تسجيل الواقعة	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (دورة حقائب الجوازات داخل مركز الاستقبال)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	عمل كشف مبدئي لدورة الحقيبة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم الكشف مع الحقيبة لمركز المعلومات ومطابقة عدد الجوازات مع الكشف واستلامها عبر النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل كشف نهائي لتسليم الجوازات بالكشف للأرشيف النهائي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام الحقائب عبر النظام الآلي وفرزها حسب المكاتب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	عمل كشف بالحقائب لتسليمها للمكاتب .	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم الجوازات للمكاتب الميدانية عبر النظام الآلي	المكاتب الميدانية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحافلات أو السيارات الخاصة وتوجيهها للصالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة العدد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات لإرسالها إلى المطار	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم الحقيبة إلى مركز المعلومات لتسجيل الجوازات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم الحقيبة لمركز استقبال المطار عبر مندوب الاستقبال	مركز استقبال المطار	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحافلات أو السيارة الخاصة وتوجيهها للصالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة العدد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم الحقيبة إلى مركز المعلومات لتسجيل الجوازات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم الحقيبة إلى مركز الفرادى	مركز الفرادى	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحاج في حال قدومهم قبل أو بعد موعد العقد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع الوحدة السكنية او صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	يكتب رقم العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من التفويج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	يطبع السداد ويرفق معه الطلب والإفادة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	في حال قدوم الحجاج قبل موعد العقد ولا يوجد تجاوب من صاحب السكن لمعرفة هل يوجد شاغر أو لا ؟ يتم التواصل مع الإسكان الميداني	الإسكان الميداني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	يكتب العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من الاسكان	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية (غيرنظامية))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحجاج في حال قدومهم قبل موعد العقد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	الاتصال على صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	يكتب رقم العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من التفويج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	يطبع السداد ويرفق معه الطلب والإفادة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	في حال قدوم الحجاج قبل موعد العقد ولا يوجد تجاوب من صاحب السكن لمعرفة هل يوجد شاغر أو لا من فرع الإسكان الميداني ؟	الإسكان الميداني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	يكتب العقد وتستخدم خانة نظامي مستثنى من الإسكان	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تفويج حجاج تأشيرات المجاملة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إحالة حجاج المجاملة والفرادى إلى التفويج الآلي في الهجرة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	يتم سؤال الحاج عن السكن أو الحجز المبدئي وفي حالة عدم وجود حجز أو سكن يتم البحث عن الشواغر في النظام	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	في حالة العثور على السكن المناسب برغبة الحاج وموافقة السكن يتم عمل محضر بتوثيقه مع فرع وزارة الحج	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	في حالة عدم مناسبة السكن للحاج يتم التواصل مع الوزارة وقطاع الإسكان لتأمين السكن	وزارة الحج وقطاع الإسكان	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	يتم فتح العقد وتفويج الحاج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	منسق	٣٠	حاسب آلي	٥٠	آلة تصوير	٣
نائب	٣	مدخل بيانات	٥٠	آيباد	٣	هاتف	٢
عضو جوازات	٣	مدخل بيانات ٢	٦٠	طابعات	٣٠	محطة ثابته	٢
رئيس فترة	٦	مرشد	٢٠	اسكنر	١	جهاز لاسلكي	٨
مشرف	١٢	مرشد ٢	٢٦	قارئ ضوئي	٤٧	سيارة	١
مساند	١٥	-	-	كاميرات مراقبة	٣٠	دباب	٢

ثالثاً : برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى :

التعريف بالبرنامج

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

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الحجاج الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع الحجاج الفرادى	مستوى المسؤول التنفيذي	رئيس المركز
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
حسن استقبال الحجاج الكرام وإنهاء جميع إجراءاتهم خلال أعمال موسم الحج	استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج	١٠ دقائق
التكامل مع مركز الاستقبال في إنهاء إجراءات تفويج الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج	التفويج الآلي	زمن إنهاء إجراءات التفويج	٦٠دقيقة

التأكد من تسجيل بيانات جميع الجوازات والمحافظة عليها	إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية (وحدة المعلومات)	زمن تسجيل بيانات جوازات الحقيبة	١٠ دقائق
المحافظة على أمن وسلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال أعمال الحج	دورة حقائب الجوازات داخل مركز الاستقبال	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٠٪
سرعة وسلامة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الكرام خلال أعمال موسم ما بعد الحج	متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقائق
سرعة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى خلال أعمال موسم الحج	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما قبل الحج	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج	٢٠ دقائق
	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما بعد الحج	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج	٢٠ دقائق
التأكد من اكتمال منظومة خدمات الحافلات الخاصة بمغادرة الحجاج الفرادى	تحضير الباصات بالتنسيق مع النقابة لتجهيز الحافلات الخاصة بالحجاج الفرادى المغادرين	تقرير يومي بالجداول المرسلة للنقابة	١٠٠ ٪

المهام الإجرائية لـ (استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج ورؤساء الحملات لمعرفة مواعيد قدوم الحجاج ومقار سكنهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تنظيم دخول الحافلات وتوزيعها على المواقف داخل المراكز وتصنيفها بحسب حالة التوديع (ترانزيت)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	البقاء بالمدينة المنورة وإنهاء إجراءات حجاج الترانزيت فوراً دون تسجيل	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام الجوازات ونموذج التدقيق والبيان الجمركي للحجاج قاصدي المدينة المنورة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	إنشاء بيان استقبال آلي بموجب عقود الإسكان المعتمدة وإصدار بطاقات للحجاج الكرام توضح بياناتهم (السكن ورقم الحقيبة وتاريخ الوصول ...إلخ)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم حقائب الجوازات آلياً لوحدة تسجيل البيانات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	تنفيذ جولات في المحطة لتفقد أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم الخدمات اللازمة لهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (التفويج الالي)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استقبال الحاج بدون عقود الإسكان	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو المكاتب السياحية أو المجموعات السكنية لتقديم بيانات التفويج	شؤون الحجاج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٣	إنشاء عقود آليه على النظام الموحد لحجاج الخارج	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	إنشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	-	١١/٠١ حتى 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	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية	الإسكان الميداني	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	التواصل مع فرع وزارة الحج لتأكيد رصد المخالفة أو تسجيل الواقعة	وزارة الحج	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية (وحدة المعلومات))

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام الجوازات من وحدة الاستقبال ومطابقتها وتوثيق ذلك آلياً	-	١/٢٠-١١/١
٢	طلب بيانات الحجاج من وزارة الحج بمكة المكرمة	-	١/٢٠-١١/١
٣	تسجيل بيانات الجوازات (جدولة البيانات)	-	
٤	ربط بيانات الجوازات بالحقيبة	-	
٥	أرشفة الجوازات بقسم الأرشيف المبدئي ومعالجة الملاحظات المسجلة على بعض الجوازات مثل (بار كود مكرر أو غير صحيح أو غير موجود...إلخ)	-	١/٢٠-١١/١

المهام الإجرائية لـ (دورة حقائب الجوازات داخل مركز الاستقبال)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	عمل كشف مبدئي لدورة الحقيبة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسليم الكشف مع الحقيبة لمركز المعلومات ومطابقة عدد الجوازات مع الكشف واستلامها عبر النظام الآلي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	عمل كشف نهائي لتسليم الجوازات بالكشف للأرشيف النهائي	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	استلام الحقائب عبر النظام الآلي وفرزها حسب المكاتب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	عمل كشف بالحقائب لتسليمها للمكاتب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	تسليم الجوازات للمكاتب الميدانية عبر النظام الآلي	المكاتب الميدانية	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	التنسيق مع رؤساء الحملات ومكاتب شؤون الحجاج لمعرفة مواعيد توديع الحجاج لمقار سكنهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	طلب الحقائب المودع حجاجها من وحدة الأرشيف النهائي وتوثيق ذلك آلياً	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	إنشاء بيان التوديع النهائي آلياً	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	التنسيق مع مكتب فرع وزارة الحج بالمحطة لإصدار تصاريح مؤقتة لخروج الحافلات لمواقع التوديع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

٥	التنسيق مع رؤساء الحملات ومكاتب شؤون الحجاج لمعرفة مواعيد توديع الحجاج لمقار سكنهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	طلب الحقائب المودع حجاجها من وحدة الأرشيف النهائي وتوثيق ذلك آلياً	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	إنشاء بيان التوديع النهائي آلياً	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	التنسيق مع مكتب فرع وزارة الحج بالمحطة لإصدار تصاريح مؤقتة لخروج الحافلات لمواقع التوديع	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما قبل الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	المتابعة الدورية لمكاتب الخدمة عبر النظام لمعرفة كشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الجوازات والحافلات قبل وصول الحجاج	-	١١/٠١ حتى 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	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم إحالتهم إلى استراحة الحجاج لحين موعد المغادرة ومتابعتهم والتأكد من راحتهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما بعد الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
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	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	المتابعة الدورية لمكاتب الخدمة عبر النظام لمعرفة كشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تجهيز الجوازات والحافلات قبل وصول الحجاج	-	١١/٠١ حتى 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	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم إحالتهم إلى استراحة الحجاج لحين موعد المغادرة ومتابعتهم والتأكد من راحتهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

المهام الإجرائية لـ (تحضير الباصات بالتنسيق مع النقابة لتجهيز الحافلات الخاصة بالحجاج الفرادى المغادرين)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد التقرير اليومي لشركات النقل لتجهيز الحافلات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	التنسيق مع شركات النقل وإصدار الاعتمادات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	استلام الحافلات من شركات النقل حسب الوقت المحدد	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	تصعيد الحجاج الكرام إلى الحافلات مع أمتعتهم	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسليم جوازات الحجاج المغادرين لسائق الحافلة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	إصدار الكشف النهائي ومغادرة الحافلات	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
رئيس	١	حاسب آلي	٢٢
نائب	٣	اسكنر	١
عضو جوازات	٦	قارئ ضوئي	١٦
مشرف	٦	سيارة	١
مساند	٣	طابعات	٧

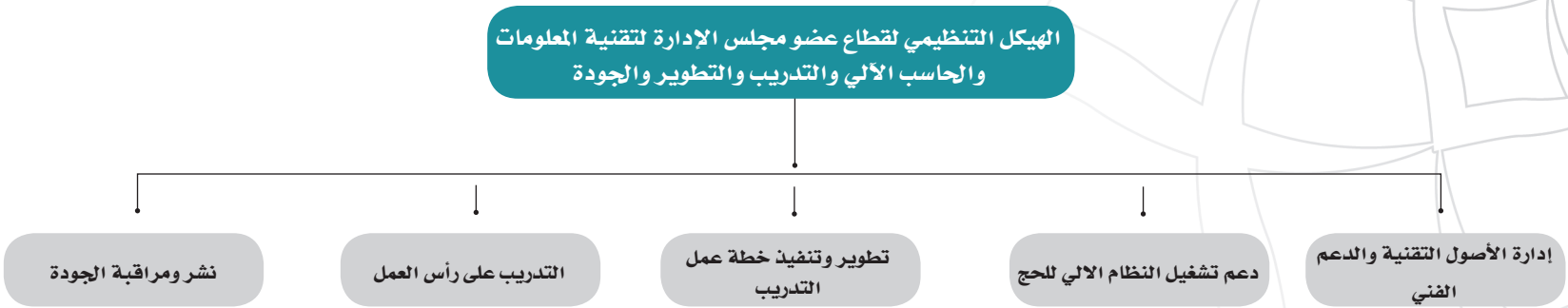
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
منسق	١٢	آلة تصوير	٢
سكرتير	٢	هاتف	٢
مدخل بيانات	١٥	محطة ثابتة	٢
مرشد	٢٠	جهاز لاسلكي	٤
مرشد ٢	٢٥	–	–

قطاع تقنية المعلومات
والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

النداء اللاسلكي (د ١١)			
المشرف على القطاع	ابن الدليل د. أحمد بن يوسف حواله عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة		
رقم الجوال	٠٥٥٧٩٧٤٤٠٠	البريد الإلكتروني	a-hawala@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠١٠	فاكس	-
الهدف العام	القيام بتنفيذ كافة مهام الدعم الفني من تسليم واستلام للأجهزة للمواقع المختلفة مع تفعيل الصيانة الدورية وإصلاح الأعطال إن وجدت		

الهيكل التنظيمي



برامج العمل

اسم البرنامج	اسم البرنامج
إدارة الأصول التقنية والدعم الفني	التدريب على رأس العمل
جحلل ليلاا ماظنلا ليغشتم عد	ةدولجا ةبقارمو رشذ
بيردتلا لمعةطخ ذيفنتو ريوطت	–

أولاً : برنامج عمل إدارة الأصول التقنية والدعم الفني :

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة الدعم الفني	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/١٥هـ	مدة البرنامج	٩٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/١٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
حصر الأصول التقنية الموجودة لدى المؤسسة والتأكد من جاهزيتها للعمل خلال الموسم بنسبة ١٠٠٪	تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج (خوادم - وحدات تخزين-شبكات-برامج -كاميرات-نظام مكافحة الحرائق بمركز البيانات)	تهيئة التجهيزات التقنية اللازمة في الخطة التشغيلية	١٠٠٪

استلام الأصول التقنية الجديدة والتحقق من مطابقتها للمواصفات الفنية المطلوبة والتحقق من جاهزيتها للعمل بنسبة ١٠٠٪	استلام جهاز جديد	مطابقة الأصول التقنية الجديدة للمواصفات	١٠٠٪
تجهيز مواقع المؤسسة الموسمية بكافة التجهيزات المطلوب من واقع الخطة التشغيلية بنسبة ١٠٠٪	تسليم الأجهزة التقنية لمواقع موسمية	تسليم التجهيزات التقنية اللازمة في الخطة التشغيلية للقطاعات والمكاتب الميدانية	١٠٠٪
	تركيب أجهزة الشبكة لمواقع موسمية	التأكد من عمل الشبكة في كافة المواقع	١٠٠٪
استلام كافة الأجهزة بعد نهاية موسم الحج من كافة المواقع وتغليفها بعد التأكد من صيانتها وإصلاح ما يتلف منها وترتيبها بالمستودع	استلام الأجهزة من المواقع	استلام التجهيزات التقنية المسلمة في بداية الموسم.	١٠٠٪
تفعيل دور الصيانة الدورية والمستبقة للأجهزة والمعدات التقنية بنسبة ١٠٠٪ خلال موسم الحج	صيانة الأجهزة الدورية	سلامة واستقرار الأجهزة التقنية خلال موسم الحج	٨٠٪ استقرار لكامل الأجهزة
الإشراف الإداري والفني على فريق العمل التابع لمتعهد التشغيل والصيانة للحاسب الآلي خلال موسم الحج	متابعة بلاغ عطل تقني	التأكد من الاستجابة الميدانية لبلاغات الأعطال ومباشرة معالجتها خلال ١٥ دقيقة من وقت استلام البلاغ	١٥ دقيقة لتسديد البلاغ

تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج (خوادم - وحدات تخزين - شبكات - برامج - كاميرات- نظام مكافحة الحرائق بمركز البيانات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر كافة الأصول التقنية	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	جدولة فحص وتجهيز الأصول التقنية	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	فحص الأصول التقنية واختبارها	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	(في حالة العطل) تحديد الاحتياجات الخاصة بصيانة الأجهزة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٥	تأمين ما يلزم من قطع غيار للأجهزة تحت الصيانة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٦	تصليح ما يلزم من الأجهزة ووضع الباركود عليها	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٧	تحديث الأجهزة بالبرامج الحديثة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٨	رفع تقرير يومي عن العمل	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

المهام الإجرائية لـ (استلام جهاز جديد)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر الأجهزة الجديدة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	فحص الجهاز الجديد	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	تهيئة الجهاز والتأكد من عمله	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	استلام الجهاز بشكل رسمي	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٥	تقييد الجهاز بنظام المستودعات	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٦	ترميز الجهاز بملصقات الباركود	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

المهام الإجرائية لـ (تسليم الأجهزة التقنية لمواقع موسمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	تحديد الاحتياجات الخاصة بكل موقع من واقع الخطة التشغيلية		١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة لتجهيز المواقع		١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	التنسيق مع مسؤول كل موقع لتسليمه التجهيزات	كافة أعضاء القطاعات المختلفة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٥	تجهيز الموقع بالتجهيزات	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

المهام الإجرائية لـ (تركيب أجهزة الشبكة لمواقع موسمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	تحديد احتياجات الشبكة الخاصة لكل موقع	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة لتجهيز المواقع	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	تجهيز الموقع بالشبكة	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

المهام الإجرائية لـ (استلام الأجهزة من المواقع)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر كافة مواقع المؤسسة	-	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٢	حصر مواعيد إقفال المواقع	مسؤول الموقع	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٣	عمل جدولة لاستلام تجهيزات المواقع	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٤	استلام كافة التجهيزات لموقع	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٥	في حالة عدم وجود نقص أو عطل	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٦	إكمال نماذج تسليم واستلام العهد	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٧	تسديد استلام والتسليم على نظام العهد	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٨	في حال وجود نقص أو عطل	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠

٩	يتم رفع محضر عن الحالة	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
١٠	صيانة وتنظيف الأجهزة المستلمة	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
١١	تغليف الأجهزة المستلمة	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
١٢	إعادة الأجهزة للمستودع	متعهد التشغيل والصيانة	٠١/٠٥ حتى ٠١/٣٠

المهام الإجرائية لـ (صيانة الأجهزة الدورية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر كافة التجهيزات وأنواعها	مشرف المستودعات	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	حصر كافة المواقع	رئيس الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	عمل جدولة للصيانة الدورية اليومية	رئيس الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	زيارة الموقع	فريق الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٥	صيانة الجهاز	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٦	في حال الحاجة إلى قطع غيار	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٧	سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٨	طلب قطع الغيار	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٩	إصلاح العطل	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
١٠	إرجاع الجهاز للمستودع	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
١١	كتابة تقرير اليومي عن الصيانة	سكرتارية الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

المهام الإجرائية لـ (متابعة بلاغ عطل تقني)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف- النظام -الجهاز اللاسلكي)	فريق الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٢	تسجيل البلاغ في النظام	منسق الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٣	توجيه فريق الدعم الفني الميداني لموقع البلاغ	رئيس الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٤	مباشرة معالجة العطل	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٥	تم معالجة العطل (نعم)	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٦	تسديد البلاغ على النظام	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٧	تم معالجة العطل (لا)	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٨	سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
٩	تسديد البلاغ على النظام	متعهد التشغيل والصيانة	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥
١٠	كتابة تقرير اليومي عن الحالات	سكرتارية الدعم الفني	١٠/١٥ حتى ١٠/٢٥

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١	مشرف ٢	٢	حاسب آلي	٧	سيارة صغيرة	٢
رئيس فترة	٢	منسق	٦	طابعات	٢	قارئ ضوئي	٢
مشرف	٢	–	–	اسكنر	٢	جهاز لاسلكي	١
–	–	–	–	هاتف	٢	–	–

ثانياً : برنامج التدريب على رأس العمل:

التعريف بالبرنامج

يسعى البرنامج إلى تدريب الموظفين وهم على رأس العمل على أنظمة الحج الإلكترونية وعلى أي مستحدثات تطرأ على الأنظمة الإلكترونية

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة التدريب والمساندة لنظام الحج الالكتروني	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/٢٠هـ	مدة البرنامج	٦٥ يوم
	إلى :	١٤٣٧/١٢/٢٥هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تدريب وتأهيل الموظفين الموسمين علي استخدام النظام الالي للحج وكيفية التعامل مع التحديثات المختلفة	تنفيذ الدورات على رأس العمل والمتعلقة بنظام الحج الإلكتروني بالمؤسسة	عدد الموظفين الموسميين المتدربين	٧٠٠

المهام الإجرائية لـ (تنفيذ الدورات على رأس العمل والمتعلقة بنظام الحج الإلكتروني بالمؤسسة)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر أعداد الموظفين في جميع القطاعات محل التدريب	-	١ إلى ٢ يوم
٢	تحديد الاحتياجات الخاصة بكل قطاع	-	١ إلى ٢ يوم
٣	تحديد البرامج والتطبيقات محل التدريب	-	١ إلى ٢ يوم
٤	عمل الجدول الزمني الخاص بالدورات التدريبية ومواقعها	-	١ إلى ٢ يوم
٥	تعيين فريق التدريب محل تنفيذ الدورات التدريبية	-	١ إلى ٢ يوم
٦	تعميد تنفيذ الدورة التدريبية	-	١ إلى ٢ يوم
٧	التنسيق مع القطاعات المختلفة بمواعيد تنفيذ الدورات التدريبية أو ورش العمل	-	١ إلى ٢ يوم
٨	إعلام المستفيدين بمواعيد الدورات محل التنفيذ عبر الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني الموجود في النظام الإلكتروني	وحدة تقنية المعلومات	فوراً
٩	تنفيذ الدورة التدريبية	-	وفقاً لمدة الدورة
١٠	إجراء التقييم الخاص بالدورة التدريبية	وحدة الجودة	١ إلى ٢ يوم
١١	إعداد تقرير الأداء عن الدورة التدريبية محل التنفيذ	-	١ إلى ٢ يوم

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١	حاسب آلي	٣	هاتف	١
مشرف	٢	طابعة	١	فاكس	١
منسق	٣	اسكنر	١	سيارة صغيرة	١

ثالثاً : برنامج دعم تشغيل النظام الالي للحج

التعريف بالبرنامج

يسعى البرنامج إلى معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل في نظام الحج في كامل المواقع خلال موسم الحج

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة التدريب والمساندة لنظام الحج الالكتروني	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١١/٠١هـ	مدة البرنامج	٨٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠١/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل في نظام الحج في كامل المواقع خلال موسم الحج	معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني	تسديد البلاغ في خلال ١٠ دقائق	٨٥٪ من الحالات

المهام الإجرائية لـ (معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف - النظام - الجهاز اللاسلكي)	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٢	تسجيل البلاغ في النظام	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٣	توجيه فريق التدريب والمساندة لموقع البلاغ	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٤	مباشرة معالجة الحالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٥	تسديد الحالة على النظام في حال معالجتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٦	يحتاج الأمر إلى تدخل برمجي في حال عدم معالجتها	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٧	تبليغ وحدة التطبيقات بقطاع تقنية المعلومات	وحدة التطبيقات بإدارة تقنية المعلومات	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٨	متابعة البلاغ حتى الانتهاء من الحالة	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠
٩	تسديد الحالة على النظام	-	١١/٠١ حتى ٠١/٢٠

رابعاً : برنامج عمل نشر ثقافة الجودة

التعريف بالبرنامج

يسعى البرنامج إلى 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
الجهة المنفذة		وحدة الجودة والتطوير	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ	مدة البرنامج	٧٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠٢/٢٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
نشر ثقافة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات ولكافة منسوبي المؤسسة	تنفيذ الدورة التوعوية	عدد الدورات التوعوية	٢
قياس فاعلية مؤشرات الأداء للإجراءات الخاصة بكافة قطاعات المؤسسة	الزيارات والجولات الميدانية اليومية	عدد الإجراءات المقاسة	٦٠٪
تزويد القطاعات بالأدلة الإجرائية الورقية والإلكترونية	إعداد دليل إجرائي لقطاع	عدد الأدلة المنجزة	٨٠٪
قياس ملائمة بيئات العمل داخل المؤسسة لمعايير الجودة الشاملة	زيارات التقييم الميدانية	عدد القطاعات محل الزيارة	٦٠٪
تنفيذ برنامج قياس رضا الحاج الكريم	جمع استبانات رضا الحاج الكريم	عدد الاستبانات المطلوبة من وزارة الحج	١٠٠٪

المهام الإجرائية لـ (معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تحديد موعد الدورة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩
٢	اعتماد المادة العلمية للدورة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩
٣	إعلام الجهات المستفيدة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩
٤	تجهيز مقر الدورة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩
٥	تنفيذ الدورة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩
٦	تقييم فعالية الدورة	-	١٠/٢٠ حتى ١٠/٢٩

المهام الإجرائية لـ (الزيارات والجولات الميدانية اليومية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	وضع خطة الزيارات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/١٠
٢	تنفيذ الزيارات الخاصة بالقطاعات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/١٠
٣	قياس المؤشرات الزمنية للعمليات والإجراءات للقطاع محل الزيارة	-	١١/٠٥ حتى ٠١/١٠
٤	مقارنة المؤشرات الخاصة بالعمليات والإجراءات المتحصلة مع المؤشرات الحالية	-	١١/٠٥ حتى ٠١/١٠
٥	تقديم الملاحظات والتوصيات للمؤشرات الغير متطابقة	-	١١/٠٥ حتى ٠١/١٠

المهام الإجرائية لـ (إعداد دليل إجرائي لقطاع)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	جمع كافة العمليات والإجراءات المستحدثة	لجنة الخطة التشغيلية	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٢	تصنيف الإجراءات وفقاً لكل قطاع	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٣	حصر كافة النماذج بكافة القطاعات المحدثة	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٤	تصميم دليل الإجراءات	وحدة تقنية المعلومات	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٥	مراجعة وتعديل دليل الإجراءات	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٦	اعتماد التعديلات المدرجة على دليل الإجراءات	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٧	تحديد خيارات الطباعة	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٨	اعتماد ميزانية الطباعة	مكتب الرئيس	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
٩	تعميد الطباعة	-	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
١٠	صرف المستحقات المالية	الإدارة المالية	١٤٣٧/٠٨/٠١هـ
١١	تدشين النسخة الإلكترونية للدليل	وحدة تقنية المعلومات	١٤٣٧/١٠/١٥هـ
١٢	توزيع الدليل المطبوع في القطاع	-	١٤٣٧/١٠/٢٠هـ

المهام الإجرائية لـ (زيارات التقييم الميدانية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	وضع خطة الزيارات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٢	تنفيذ الزيارات الخاصة بالقطاعات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٣	تحديد العوامل المخالفة لمعايير الجودة	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٤	توثيق الملاحظات والتوصيات عن لمؤشرات الغير متطابقة	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠

المهام الإجرائية لـ (جمع استبانات رضا الحاج الكريم)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	تشكيل فريق العمل الخاص بجمع الاستبانات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٢	إرسال الأسماء لوزارة الحج للاعتماد	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٣	استلام الأجهزة الخاصة بالاستبانات الإلكترونية	وزارة الحج	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٤	وضع خطة العمل الخاصة بجمع الاستبانات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٥	تسليم الأجهزة لفريق العمل	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٦	البدء في عملية جمع الاستبانات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٧	المراقبة على سير عملية جمع الاستبانات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠
٨	تسليم الأجهزة بعد الانتهاء من جمع الاستبانات	-	١١/٠٥ حتى ٠١/٣٠

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد	الصنف	العدد
مسئول وحدة	١	حاسب آلي	٣	قارئ ضوئي	١
مشرف	٣	طابعة	١	هاتف	١
مساند	٣	اسكنر	١	–	–
منسق	٣	–	–	–	–

خامساً : برنامج عمل تطوير وتنفيذ خطة عمل التدريب

التعريف بالبرنامج

يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية

الارتباط التنظيمي		عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة		وحدة التدريب	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/٠٣/١٠هـ	مدة البرنامج	٨ أشهر
	إلى :	١٤٣٧/١١/١٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
التعرف على المستوى المعرفي الحالي للموارد البشرية للمؤسسة بنسبة ١٠٠٪	دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	الانتهاء من دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	١٠٠٪ من الوظائف
	دراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب عن طريق استبانات	الانتهاء من دراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب عن طريق استبيان	٨٠٪ من الموظفين الدائمين

تنفيذ أحد عشر برنامجاً تدريبياً متنوعاً لعدد ٣٠٠ متدرب سنويا للموظفين الدائمين والموسميين	تقديم الدورات التدريبية	عدد البرامج المنفذة	١١ برنامج
		عدد المتدربين	٣٠٠
		الانتهاء من تحليل التقييم	استبيان ٨٠٪ من المتدربين
		الانتهاء من التوثيق	١ تقرير لكل برنامج

المهام الإجرائية لـ (دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر المسميات الوظيفية الموسمية	الشؤون الإدارية	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٢	حصر التوصيف الوظيفي لكل مسمى وظيفة	الشؤون الإدارية	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٣	حصر المهام لكل مسمى وظيفة	الشؤون الإدارية	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٤	تحديد المهارات اللازمة لكل مهمة	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٥	تحديد الدورات الخاصة لتنمية كل مهارة	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٦	إعداد تقرير بالدورات اللازمة ومواعيدها	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤

المهام الإجرائية لـ (دراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب عن طريق استبانات)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	إعداد الاستبانة	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٢	حصر عدد الموظفين الدائمين	الشؤون الإدارية	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٣	إرسال بريد الكتروني بالاستبانة للموظفين	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٤	جمع وتحليل نتائج الاستبيان	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٥	تحديد الدورات الخاصة المهمة للموظفين	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤
٦	إعداد تقرير بالدورات اللازمة ومواعيدها	-	٣/١٠ حتى ٠٣/٢٤

المهام الإجرائية لـ (تقديم الدورات التدريبية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	حصر أعداد الموظفين المرشحين عبر النظام الإلكتروني	وحدة تقنية المعلومات	٢ إلى ٣ أيام
٢	تحديد المؤهلات العلمية الخاصة بكل متقدم	-	٢ إلى ٣ أيام
٣	تحديد الخبرات الوظيفية السابقة لكل متقدم	-	٢ إلى ٣ أيام
٤	تقسيم الموظفين المتقدمين وفقاً لمستويات الدورات التدريبية محل التقديم	-	٢ إلى ٣ أيام
٥	تحديد الجانب التدريبي الخاص بالدورات التدريبية	-	٢ إلى ٣ أيام
٦	اختيار وترشيح الجهة المنفذة للدورة التدريبية	-	٢ إلى ٣ أيام

٧	مراجعة المادة العلمية الخاصة بالدورة التدريبية	-	٣ أيام
٨	اعتماد المادة العلمية الخاصة بالدورة التدريبية والمدة الزمنية للدورة التدريبية	-	٣ أيام
٩	تحديد الميزانيات الخاصة بالدورة التدريبية	-	٣ أيام
١٠	تعميد تنفيذ الدورة التدريبية (نعم)	-	١ إلى ٢ يوم
١١	إعلام المستفيدين بمواعيد الدورات محل التنفيذ عبر الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني الموجود في النظام الإلكتروني	-	١ إلى ٢ يوم
١٢	التأكد من جاهزية قاعات التدريب	-	١ إلى ٢ يوم
١٣	تنفيذ الدورة التدريبية	-	وفقاً لمدة الدورة
١٤	تعميد صرف المستحقات المالية للدورة التدريبية	-	٣ أيام
١٥	طباعة شهادات الدورة التدريبية	-	١ إلى ٣ أيام
١٦	توقيع شهادات الحضور	-	١ إلى ٣ أيام
١٧	الاعتماد النهائي لشهادات الحضور	-	١ إلى ٣ أيام
١٨	إعداد تقرير الأداء عن الدورة التدريبية محل التنفيذ.	-	١ إلى ٣ أيام
١٩	تسليم شهادات الحضور للمتدربين	-	١ إلى ١٥ يوم
٢٠	إجراء التقييم الخاص بالدورة التدريبية	وحدة الجودة	١ إلى ٢ أيام

قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

النداء اللاسلكي (د ١٢)			
المشرف على القطاع	الدليل د. ريان بن سالم حماد عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات		
رقم الجوال	٠٥٠٧٧١١١٢٧	البريد الإلكتروني	r-hammad@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٠١٤-٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة ٢٠١٢	فاكس	-
الهدف العام	تأمين كافة مواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء للمتطلبات المالية والمصروفات خلال أعمال موسم الحج		

برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

التعريف بالبرنامج

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
الجهة المنفذة		وحدة قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات	مستوى المسؤول التنفيذي	عضو مجلس الإدارة
زمن التنفيذ	من :	١٤٣٧/١٠/١٠هـ	مدة البرنامج	٢٤٠ يوم
	إلى :	١٤٣٨/٠٢/١٠هـ		

الأهداف التشغيلية

الهدف	العملية التشغيلية	مؤشر الأداء (KPI)	المستهدف
تحقيق الموازنة في توفير المتطلبات المالية لجميع برامج العمل وفق الاحتياج خلال أعمال موسم الحج	إنهاء إجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية	توفير 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٪

المهام الإجرائية لـ (انهاء اجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مراجعة الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية بعد اعتمادها لدراستها وتطبيقها .	-	بعد اعتماد الخطة التشغيلية
٢	إعداد شيكات النثريات وتوقيعها من الأطراف المعنية	-	٢٠-١١-١٤٣٧ هـ
٣	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	-	٠١-١١-١٤٣٧ ه
٤	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	-	١٠-١٢-١٤٣٧ هـ
٥	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الثاني	-	-

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمحروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	مخاطبة محطات الوقود ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأمين كوبونات البنزين	مكتب رئيس مجلس الادارة	-
٢	اعتماد أقل الأسعار لتأمين كوبونات البنزين	مكتب النائب	-
٣	استلام كوبونات البنزين من محطة الوقود المعتمدة وفرزها	-	-
٤	مخاطبة مكاتب تأجير السيارات ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأجير للسيارات	-	-
٥	إعداد أوراق اعتماد استلام السيارات	-	-
٦	تسليم اوراق الاعتماد لاستلام السيارات من مكتب تأجير السيارات لرئيس المكتب	-	٠١-١١-١٤٣٧ هـ

٧	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الأول	-	١٤٣٧-١١-٠١ هـ
٨	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الثاني	-	١٤٣٧-١٢-٠٧ هـ
٩	تسليم السيارات لمكتب التأجير وإحضار ما يثبت ذلك	مكتب تأجير السيارات	بدءً من تاريخ ١٤٣٧-١٢-٢٧ هـ

المهام الإجرائية لـ (إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج)

م	الإجراءات التشغيلية	الجهات المشاركة	تاريخ زمن التنفيذ
١	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	الشؤون الإدارية	١٤٣٨-٠١-١٠ هـ
٢	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	البنوك	١٤٣٨-٠٢-٠١ هـ
٣	إعداد شيكات للموظفين الذين ليس لديهم حسابات بنكية	مكتب الرئيس والنائب	١٤٣٨-٠١-٢٠ هـ
٤	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	الشؤون الإدارية	١٤٣٨-٠١-١٠ هـ
٥	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	البنوك	١٤٣٨-٠٢-٠١ هـ

مقومات البرنامج

المقومات البشرية		المقومات المادية	
الوظيفة	العدد	الصنف	العدد
مشرف	١	حاسب الي	١
باحث	٢	طابعة	١
سكرتير	٢	-	-

المملكة العربية السعودية – المدينة المنورة – ص.ب ٤٤٨٦ – هاتف: ٨٢٦٠٠٨٨ ٩٦٦١٤+ – فاكس: ٨٢٥٥٠٤٨ ٩٦٦١٤+
K.S.A Al-Madinah Al-Munawarah - P.O.Box: 4486 - Tel: +966148260088 - Fax: +966148255048
www.adilla.com.sa info@adilla.com.sa /National.Adilla.Est @aladilla