المؤسسة الأهلية للأدلاء

خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية

المدينة المنورة

عاصمة السياحة الإسلامية

ALMADINA ALMONAWARA

CAPITAL OF ISLAMIC TOURISM

2017 - 1438

الخطة التشغيلية

لموسم حج ١٤٣٨ هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

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

الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٨ هـ

VISION رؤيـــة
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

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

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

معالي الوزير
محمد صالح ابن طاهر بنتن
وزير الحج والعمرة

كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة

بذل عطاء انتماء

الحمدلله والصلاة والسلام على معلم البشرية سيدنا محمد بن عبدالله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة وأتم التسليم ، وبعد :

تشهد بلادنا في ظل توجيهات قيادتنا الرشيدة حفظها الله نهضة تنموية شاملة في شتى المجالات وعلى وجه الخصوص الاهتمام بالمدينتين المقدستين (مكة المكرمة و المدينة المنورة) ولا تألُ جهداً لتوفير سبل الراحة لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وآله وسلم، حيث تسخر جميع أجهزة الدولة وتوجه كافة المؤسسات الأهلية ذات العلاقة المباشرة بالخدمات المقدمة لهم حتىغدت أنموذجاً فريداًفي ترسيخ معاني العقيدة الإسلامية والقيم الأصيلة التي نشأت عليها هذه البلاد الكريمة. من هذا المنطلق شرفت المؤسسة الأهلية للأدلاء بمهنة توارثت من الآباء والأجداد ألا وهي خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وسلم والتقت هذه الخدمة مع الأنظمة والتعليمات التي صدرت من القيادة الرشيدة رعاها الله وأشرفت عليها وزارة الحج والعمرة.

وتظل تشرف إشرافاً مباشراً على هذه الخدمات وتقوم بدعم الجهات الخدمية وتوفير كل ما يسهم في تطويرها.

والمؤسسة الأهلية للأدلاء وهي تستشعر دورها الذي أنشئت على أساسه وتحرص كل الحرص على أداء مهامها وواجباتها تجاه الحجاج الكرام ، بحيث تقوم بإعداد الخطط التشغيلية وفق التوجيهات المبلغة لها في كل موسم من مواسم الحج على أن تكون هذه الخطط متوافقة مع متطلبات العمل وما يطرأ عليها من تطوير وتحديث ، فقد انطلقت الخطة التشغيلية لموسم حج هذا العام ١٤٣٨هـ وفق معايير ومستجدات العمل التي طرأت في المواسم الأخيرة من النواحي التقنية والإدارية والعمل الميداني ، وندعو الله التوفيق والسداد في تقديم المهام المناطة بالمؤسسة وفق ما تم الإعداد والتخطيط له.

ويسرني في هذا السياق أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لصاحب السمو الملكي وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا، ولصاحب السمو الملكي مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية، ولصاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة ولصاحب السمو الملكي نائب أمير منطقة المدينة المنورة على الدعم و التوجيه للمؤسسة في كل ما يخدم مصلحة الحاج الكريم زائر مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وسلم ،

والشكر الجزيل أيضاً لصاحب المعالي وزير الحج والعمرة ومسؤولي الوزارة الموقرين لما يقدمونه من مساندة ودعم للأعمال الموكلة للمؤسسة والدور التي تقوم به وشرف هذه الخدمة والمهنة ،
والشكر موصول للجنة إعداد الخطة التشغيلية من أصحاب السعادة نائب رئيس مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة وموظفي المؤسسة الذين شاركوا بجهودهم وخبراتهم في إعداد الخطة.
وأسأل الله العلي القدير أن يوفقنا جميعاً لتقديم أفضل الخدمات للحاج الكريم وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم.

والله الموفق ...

الدليل حاتم بن جعفر بالي
رئيس مجلس الإدارة

أبرز مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٨هـ

١ - هندسة إجراءات العمل في مركز استقبال حجاج الجو والبحر بالهجرة (كيلو ٩) من خلال فصل مركز الاستقبال ومركز حفظ الجوازات
٢ - استحداث مجلس إشرافي ثالث للإشراف على مكاتب الخدمة الميدانية و إعادة توزيع مكاتب الخدمة الميدانية على المجالس الإشرافية وفقاً لأعداد الحجاج وكثافة القدوم .
٣ - إعادة توزيع جنسيات حجاج الدول العربية وذلك بسبب زيادة نسبة أعداد الحجاج ليصبح التوزيع الجديد على النحو التالي :.
أ/ مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (١) ويخدم حجاج دول الجزائر وتونس ولبنان .
ب/ مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (٢) ويخدم حجاج دول المغرب وليبيا وموريتانيا ودول الخليج .
ج/ مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (٣) ويخدم حجاج سوريا وفلسطين والأردن والعراق واليمن .
٤ - استحداث مركز توجيه حافلات ثالث ليتوافق مع زيادة أعداد الحجاج .
٥ - الاستفادة والتوسع في توظيف الكادر النسائي لمتابعة حالات الحاجيات المرضى مع توفير مقر خاص بهن .
٦ - إعادة تصنيف مكافآت العاملين في مراكز الاستقبال ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة والقطاعات.
٧ - إرشاد الحجاج الكرام إلى مقر سكنهم عن طريق مراكز إرشاد متنقلة .

أهداف المؤسسة العامة

١ - تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة وإلى مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولة
٢ - استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة ومراكز الاستقبال في مدينة حجاج البر ومركز استقبال حجاج الجو والبر بالهجرة .والترحيب بهم وإنها إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية لبرامج العمل التشغيلية .
٣ - التأكد من جاهزية المساكن وتوفر عناصر السلامة والاحتياجات الضرورية في المساكن ومطابقتها للمستوي المطلوب للتعاقد عليه بين المؤجرين والمستأجرين .
٤ - اتخاذ الإجراءات البديلة لمعالجة مشكلات عدم تأمين السكن للحجاج بسبب إخفاق المؤجرين أو مكاتب شؤون الحجاج أو الحالات الطارئة وفق التعليمات المنظمة لذلك .
٥ - التنسيق والمتابعة مع الجهات المعنية بالرعاية الصحية للحجاج الكرام وإنهاء الإجراءات اللازمة لحالات التنويم والوفاة ومتابعتها لحين الاطمئنان على سلامة الحاج وأدائه للزيارة أو عودته إلى بلده سالماً بالتنسيق مع الجهات المعنية .
٦ - إرشاد الحجاج التائهين إلى مساكنهم .
٧ - تداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات امنة ومحكمة تحفظها وتوفرها فور طلبها .
٨ - تنفيذ اجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة بدقة وجودة عالية .
٩ - رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسميين بما يمكنهم من أداء المهام المناطة بهم بحرفية واقتدار من خلال برامج تدريبية بالتنسيق مع الجهات الإشرافية وبيوت الخبرة المتخصصة .
١٠ - ضبط عمليات توديع الحجاج بعد انتهاء برامجهم وتفويجهم لمنافذ المغادرة الدولية وفق تعليمات التفويج بكل عناية واهتمام بما يحقق عدم التكدس والتأخير في المنافذ .
١١ - التفويج على المساكن بكل يسر وسهولة .

التعريف بالمؤسسة الأهلية للأدلاء

منذ زمن بعيد كانت بعض الاسر بالمدينة المنورة تعمل في مواسم الحج في مجال خدمة ضيوف الرحمن,وتقديم كافة الخدمات لهم أثناء إقامتهم بالمدينة المنورة، إلى أن صدر الأمر السامي الكريم
رقم ٥٤ / ١٤٥ بتاريخ ٢٥ / ١٢ / ١٣٥٦ هـ باعتماد نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة ،
ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم ٤/ ص/ ٣١٦٢ في ١٣ / ٦/ ١٣٩٩ هـ بالموافقة على إقامة مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والزوار بالمدينة المنورة , وتوالت قرارات إنشاء المؤسسات حتى صدر القرار الوزاري رقم ٣٢٤ /ق/م
بتاريخ ٥/ ٨/ ١٤٠٥ هـ القاضي بإنشاء المؤسسة الأهلية التجريبية للأدلاء الذي حول خدمة الحجاج من العمل الفردي إلى العمل الجماعي ليواكب النهضة الشاملة التي تعيشها المملكة.
وتواصلت بفضل الله وتوفيقه القرارات الحكيمة من الدولة أعزها الله فصدر قرار مجلس الوزراء رقم ٨١
بتاريخ ٠٧ / ٠٣ / ١٤٢٨ هـ القا ضي بتثبيت مؤسسات أرباب الطوائف بتقسيماتها الحالية القائمة و إلغاء الصفة التجريبية عنها , بعد أن تأخذ شكلاً تنظيمياً اعتبارياً بموجب تنظيم تعده وزارة الحج يراعى فيه أن تعمل هذه المؤ سسات بأسلوب تجاري .
وتتشرف المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة بالمساهمة في تحقيق تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين وما صدر من مرسوم ملكي كريم رقم ٥١٠٣٢ بتاريخ ٢٧ / ١١ / ١٤٣٣ هـ بإنشاء المسار الالكتروني وذلك للارتقاء الدائم بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول صلى الله عليه و سلم ، وتعمل بشكل دائم على تقويم الأداء في موا سم الحج, لترسيخ الإيجابيات بوصفها مكتسبات ينبغي العمل على تعزيزها وتنميتها ,
وتحديد جوانب القصور إن وجدت للعمل على تلافيها مستقبلاً ، ويتم بتوفيق الله التخطيط المبكر لخدمة ضيوف الرحمن في مواسم الحج بالشكل الذي يمكّن المؤسسة من مواصلة مسيرة التطوير وميكنة خدماتها على مختلف الأصعدة .

الرؤية

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم

الرسالة

نتشرف بتوارث خدمة الحاج الكريم زائر مسجد المصطفى صل الله عليه و سلم
في المدينة المنورة بأصالة وهمة ، و أن نقدم خدماتنا المتميزة بكل معاني الإنسانية ،
إرضاءً لله عز وجل ثم الحاج الكريم وولاة الأمر وطائفة الأدلاء .

القيم

النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل .

* تحقيق راحة الحجاج .
* تحقيق مضامين الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة .
* تحقيق تطلعات المساهمين .
* العمل بروح الفريق الواحد .
* المحافظة على أ صالة وعراقة المهنة .
* الإبداع بتحسين الأداء وجودة الخدمات .
* الابتكار والتطوير المستمر لأساليب العمل .

الهيكل التنظيـمي التشغيلي لموسم حج ١٤٣٨هـ

مجلس الإدارة

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

أعضاء مجلس الإدارة

الدليل حاتم بن جعفر بالي
رئيس مجلس الإدارة

الدليل عصام بن عبد العزيز دمياطي
نائب رئيس مجلس الإدارة
المشرف على قطاعي المتابعة و الإسكان

الدليل خالد بن حسن حبش
عضو مجلس الادارة
لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

الدليل فهد بن عبد الحميد شحاته
عضو مجلس الإدارة
أمين المجلس المشرف على مركز استقبال
المطار وحفظ الجوازات والمساندة الموسمية

الدليل د. أحمد بن أسعد خليل
عضو مجلس الادارة
للشئون الإدارية والعلاقات العامة
والإعلام والعلاقات الحكومية وخدمات الحجاج

الدليل م. ياسر بن غالب دبور
عضو مجلس الادارة
للشئون الهندسية والتشغيل و الصيانة

الدليل فيصل بن محمد أمين سندي
عضو مجلس الادارة
للمجلس الإشرافي رقم (١)
و مركز مغادرة الميقات

الدليل كمال بن أحمد خليفة
عضو مجلس الادارة
للخدمات الإنسانية وعلاقات المساهمين
المنسق مع جمعية الكشافة السعودية

الدليل هاشم بن مصطفى مقلية
عضو مجلس الادارة
للمجلس الإشرافي رقم (٢) المنسق مع النقابة
العامة للسيارات

الدليل فارس بن يوسف صبغة الله
عضو مجلس الادارة
للمجلس الإشرافي رقم
(٢)

ابن الدليل د. أحمد بن يوسف حوالة
عضو مجلس الادارة
لتقنية المعلومات والحاسب
الآلي والتدريب والتطوير والجودة

الدليل د . ريان بن سالم حماد
عضو مجلس الادارة
للشؤون المالية والبحوث والدراسات

منطلقات الخطة التشغيلية

النطاق الزماني

من	١٥ - ١٠ - ١٤٣٨
إلى	٢٠ - ١ - ١٤٣٩

النطاق المكاني

١	المقر الرئيسي (خلف مدينة الملك عبد الله للحجاج)
٢	المقر الفرعي (قربان)
٣	مراكز إرشاد التائهين
٤	مجمع الأدلاء (١)
٥	مجمع الأدلاء (٢)
٦	مكاتب مساندة
٧	مركز إستقبال (بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز)
٨	مركز إستقبال بمحطة الهجرة (كيلو٩)
٩	مركز استقبال حجاج البر

مكاتب الخدمة الميدانية

م	اسم مكتب الخدمة الميداني
١	مكتب خدمة حجاج الدول العربية (١) (الجزائر - تونس - لبنان)
٢	مكتب خدمة حجاج الدول العربية (٢) (المغرب - ليبيا - موريتانيا - دول الخليج)
٣	مكتب خدمة حجاج الدول العربية (٣) (سوريا - فلسطين - الأردن - العراق - اليمن)
٤	مكتب خدمة حجاج تركيا
٥	مكتب خدمة حجاج باكستان
٦	مكتب خدمة حجاج مسلمي أمريكا
٧	مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
٨	مكتب خدمة حجاج جنوب شرق اسيا
٩	مكتب خدمة حجاج الهند
١٠	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
١١	مكتب خدمة نيجيريا
١٢	مكتب خدمة حجاج مصر
١٣	مكتب خدمة حجاج السودان
١٤	مكتب خدمة حجاج أفغانستان
١٥	مكتب خدمة حجاج إيران
١٦	مكتب خدمة حجاج إندونيسيا
١٧	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية (١)
١٨	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية (٢)

الكوادر البشرية والأجهزة والأدوات اللازمة لتنفيذ المهام

الكوادر البشرية			
الكادر	موظف رسمي	موظف مساند	موظف موسمي
العدد	٤٨	٠	٢٩٩١

الأجهزة والأدوات															
نوع الجهاز	سيارة	دراجة نارية	حاسب آلي	طابعات	لاسلكي يدوي	لاسلكي ثابت	أيباد	ماسح ضوئي	سيارة جولف	آلة تصوير	فاكس	كاميرا فيديو	كاميرا ديجيتال	شريحة جوال	كميرا مراقبة
العدد	١٤٨	١٤	٤٣٩	١٨٢	١٨٩	٦٥	٧٩	٢٩٨	٠	٥٦	١٤٣	٧	٥	٢٢٣	٢٢٣

المهام والخدمات الأساسية وبرامج العمل

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
الإستقبال	مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد ابن عبدالعزيز	من ٢٥ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٥ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	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	١ - الترحيب بالحجاج الكرام وإنهاء إجراءات استقبالهم وتفويجهم إلى مساكنهم بكل سهولة ويسر خلال موسم الحج . ٢ - سرعة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية بكل دقة لموسم ما بعد الحج .
	مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعني هذا البرنامج بإستقبال الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبرمطار 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	١ - سرعة وسلامة إنهاء إجراءات إستقبال الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج. ٢ - التكامل مع مركز الاستقبال في إنهاء إجراءات تفويج الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج. ٣ - المحافظة على أمن و سلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال أعمال الحج ٤ - سرعة و سلامة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الكرام خلال أعمال موسم ما بعدالحج. ٥ - معالجة معوقات استقبال الحجاج وتيسير إجراءات ا ستقبالهم خلال موسم الحج.

	مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع حجاج الفرادى	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى مركز استقبال البروالتفويج وتوديع الحجاج الفرادى باستقبال الحجاج الكرام القادمين برأ 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 و إلى بلادهم موسم ما بعد الحج ، وكذلك مغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج و إلى جدة لموسم ما بعد الحج.	١ - التكامل مع مركز الاستقبال في إنهاء إجراءات تفويج الحجاج الكرام خلال أعمال موسم الحج التأكد من تسجيل بيانات جميع الجوازات والمحافظة عليها. ٢ - المحافظة على أمن و سلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال أعمال الحج. ٣ - سرعة و سلامة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الكرام خلال أعمال موسم ما بعدالحج . ٤ - سرعة إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى خلال أعمال موسم الحج. ٥ - التأكد من اكتمال منظومة خدمات الحافلات الخاصة بمغادرة الحجاج الفرادى.
	مركز حفظ جوازات المطار	من ٢٥ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ٣٠ / ١٢ / ١٤٣٨ هـ	٦٥ يوم	يعنى مركز حفظ جوازات المطار باستلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد وتدقيقها و ارشفتها مؤقتا لديه لحين تسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار خلال أيام الذروة.	١ - المحافظة على أمن و سلامة الجوازات بمركز الاستقبال خلال أعمال الحج . ٢ - تكامل منظومة تقديم الخدمات في عملية تسجيل جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية لموسم الحج .
	مركز حفظ الجوازات بكيلو ٩	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعني هذا البرنامج بالحفاظ على جوازات الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبد العزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة أو القادمين من مكة المكرمة وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية لإنهاء اجراءات العمل الخاصة بجوازات الحجاج.	١ - المحافظة على أمن وسلامة الجوازات بمركز الإستقبال خلال أعمال الحج . ٢ - تكملة منظومة تقديم الخدمات في عمليات تسجيل جوازات الحجاج القادمين للمدينة المنورة والمغادرين خلال ٢٤ ساعة وتسليم جوازاتهم لمركز مغادرة الفرادى بالبر أو مركز إستقبال المطار .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
إسكان الحجاج	الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	من ١ - ٥ - ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ - ١ - ١٤٣٩ هـ	٢٦٠ يوم	ويعني هذا البرنامج بتسجيل تصاريح المجموعات السكنية والفنادق والدور السكنية وتوثيق عقود الإسكان عبر البوابه الموحدة لحجاج الخارج وإستيفاء مبلغ التأمين من الفنادق والدور السكنية ومتابعة متطلبات مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية على مدار العام .	١- توفير قاعدة بيانات للفنادق والدور السكنية عبر البوابة الموحدة لحجاج الخارج اثناء موسم الحج . ٢- التاكد من صلاحية الرافعات لاستخدامها في نقل عفش الحجاج قبل موسم الحج . ٣- استيفاء ١٥% من قيمة العقود في المؤسسة لمعالجة حالات القصور قبل اعتماد عقد السكن . ٤- التأكد من استعدادات مكاتب شؤون الحجاج في المدينة المنورة قبل قدوم الحجاج الكرام . ٥- تحديد متطلبات التشغيل في الاتفاقيات وفق الانظمة والتعليمات قبل موسم الحج . ٦- توفير شواغر الدور السكنيه والفنادق خلال اعمال الموسم . ٧- توفير سكن خيري للحجاج الكرام بالفنادق والدور السكنية خلال موسم الحج .
	الاسكان الميداني والشركات السياحية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	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 .	١- التحقق من مطابقة عمليات إسكان الحجاج وفقاً لبيانات الاستقبال وعقود الاسكان بالفنادق والوحدات السكنية اثناء موسم الحج . ٢- توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق للحجاج الكرام عبر النظام الالي اثناء موسم الحج . ٣- انتظام اداء متعهدي التنزيل والتحميل أثناء عمليات الفويج خلال موسم الحج . ٤- رصد مخالفات الشركات السياحية في مراكز الاستقبال خلال موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
الخدمات الانسانية وخدمات الحجاج	مراكز إرشاد الحجاج التائهين	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٩ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم خلال اعمال موسم الحج .	ضمان سرعة إيصال الحجاج التائهين إلى مقر سكنهم وتقديم الرعاية لهم خلال أعمال موسم الحج .
	الرعاية الصحية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى البرنامج بتقديم الخدمة الإنسانيةوذلك بمتابعة الرعاية الصحية للحاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية و إنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو خارجها	متابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية للحجاج الكرام من خلال المنشأة الصحية خلال أعمال مو سم الحج .
	مكتب خدمات الحجاج	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد و بين مكاتب الخدمة الميدانية ومركز المعلومات بالمؤسسة بما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أوتبادلها بين الأطراف المعنية ومتابعة مراكز الشرطة لمعرفة الحجاج المتوفين والموقوفين لديهم	تحقيق التفاعل الإيجابي لتقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام والعمل على راحتهم خلال موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
الطوارئ والسلامة	الطوارئ والسلامة	من ٢٥ - ١٠ - ١٤٣٨ هـ إلى ١٥ - ٠١ - ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	ويعني البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر المتطلبات الأساسية للحجاج الكرام والتأكد من متطلبات وسائل السلامة قبل وصول الحجاج و أثناء إقامتهم في المدينة المنورة .	١ - التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدومهم . ٢- تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء إقامتهم في المدينة المنورة . ٣- التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الطوارئ أثناء إقامتهم في المدينة المنورة .
	وحدة تأمين النواقص	من ٢٥ - ١٠ - ١٤٣٨ هـ إلى ١٥ - ٠١ - ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	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 .	معالجة الملاحظات والنواقص في التجهيزات الأساسية لمساكن الحجاج أثناء موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
مواقع ميدانية خدمية	مكاتب الخدمة الميدانية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	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	١ - حسن استقبال ضيوف الرحمن وتقديم الخدمات اللازمة لهم خلال إقامتهم بالمدينة المنورة. ٢ - المحافظة على أمن وسلامة الجوازات. ٣ - إنهاء جميع عمليات مغادرة الحجاج وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج.

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
التوديع	مراكز توجيه الحافلات ١-٢ - ٣	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع الميدانية وفق توزيع عداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي، والتصفية مع شركات النقل والنقابةالعامة للسيارات	وصول الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق المحددات الزمنية خلال أعمال موسم الحج . الانتهاء من تصفية كافة اعتمادات شركات النقل و أوامر الإركاب خلال أعمال موسم الحج .
	مركز مغادرة الميقات	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ١٢ / ١٤٣٨ هـ	٤٠ يوم	خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات ذو الحليفة وتنظيم دخولهم إلى المسجد و إرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة	ضمان و ضبط دخول الحجاج لمسجد الميقات وتصعيدهم على الحافلات المخصصة لهم وفق المحددات الزمنية خلال موسم ما قبل الحج.

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
التشغيل والصيانة	إدارة التشغيل والصيانة	من ٠١ / ٠٣ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٩ / ٠٢ / ١٤٣٩ هـ	٣٦٥ يوم	يعني هذا البرنامج بالصيانة والنظافةالدورية لجميع المكاتب والمراكز والقطاعات التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً	١ - تهيئة بيئة عمل جاذبة لمواقع العمل وضمان تشغيلها فنيا لإنجاح أعمال مو سم الحج . ٢ - توفر اشتراطات ومتطلبات الأمن والسلامةلضمان سلامة مواقع العمل والعاملين خلال أعمال مو سم الحج .
	إدارة التجهيزات والمستودعات	من ٠١ / ٠٦ / ١٤٣٨ هـ إلى ٠١ / ٠٢ / ١٤٣٩ هـ	٢١٠ يوم	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 و إعداد الاحتياجات اللازمة من الأدوات	تجهيز مواقع العمل بالأجهزة و الأدوات وفق الخطة التشغيلية خلال أعمال موسم الحج لضمان توفير بيئة عمل جاذبة .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
العلاقات العامة والإعلام	العلاقات العامة والإعلام	من ١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر و سائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفي .	إبراز دور المؤسسة الاهلية للأدلاء وتغطية جميع الأنشطة والبرامج الموجهة للحجاج والزائرين للمدينة المنورة خلال موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
تقنية المعلومات والتطوير والجودة	إدارة الأصول التقنية والدعم الفني	من ١٥ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٥ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٩٠ يوم	يعنى البرنامج بإدارة الأصول التقنية (من أجهزة حاسب آلي وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات وأجهزة البنية التحتية المحلية LAN والخارجية WAN وحفظها وتداولها وتهيئتها للعمل الموسمي وتركيبها بمواقع العمل ، وصيانتها إذا دعت الحاجة	١ - حصر الأصول التقنية الموجودة لدى المؤسسة والتأكد من جاهزيتها للعمل خلال الموسم بنسبة ١٠٠ ٪ ٢ - استلام الأصول التقنية الجديدة والتحقق من مطابقتها للمواصفات الفنية المطلوبة والتحقق من جاهزيتها للعمل بنسبة ١٠٠ ٪ ٣ - تجهيز مواقع المؤسسة الموسمية بكافة التجهيزات المطلوبة من واقع الخطة التشغيلية بنسبة ١٠٠ ٪ ٤ - استلام كافة الأجهزة بعد نهاية موسم الحج من كافة المواقع وتغليفها بعد التأكد من صيانتها وإصلاح ما يتلف منها وترتيبها بالمستودع . ٥ - تفعيل دور الصيانة الدورية والمستبقة للأجهزة والمعدات التقنية بنسبة ١٠٠ ٪ خلال موسم الحج . ٦ - الإشراف الإداري والفني على فريق العمل التابع لمتعهد التشغيل والصيانة للحاسب الآلي خلال موسم الحج .
	التدريب ونشر ثقافة الجودة	من ٢٠ / ٧ / ١٤٣٨ هـ إلى ٠١ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	١٥٠ يوم	يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية كذلك نشر ثقافة الجودة الشاملة وتوطيدها لدى كافة منسوبي المؤسسة والتعريف بمتطلباتها من خلال الدورات والأدلة الإجرائية .	١ - تدريب وتأهيل الموظفين الموسميين على استخدام النظام الآلي للحج وكيفية التعامل مع التحديثات المختلفة . ٢ - نشر ثقافة الجودة لدى العاملين بالمؤسسة .

	تشغيل النظام الالي للحج	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يسعى البرنامج إلى معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل في نظام الحج في كامل المواقع خلال موسم الحج	معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل في نظام الحج في كامل المواقع خلال موسم الحج
	إعداد أدلة الإجراءات الشاملة	من ٠١ / ٠٨ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	١٦٠ يوم	توفير الإجراءات الخاصة بكل قطاع في دليل شامل لكافة إجراءات المؤسسة موضحاً فيه كافة الإجراءات والعمليات المصنفة والمدرجة وفقاً لمعايير الجودةالشاملة وذلك لخلق بيئة عمل احترافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة	تزويد القطاعات بالأدلة الإجرائية الورقية والإلكترونية
	قياس مؤشرات الأداء	من ٠١ / ٠٨ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	١٦٠ يوم	مراقبة وقياس المحددات الزمنية لإجراءات القطاعات وتحليلها ومقارنتها بالمؤشرات والمحددات الزمنية الحالية والرفع بالتوصيات للمؤشرات غير المتطابقة	قياس فاعلية مؤشرات الأداء للإجراءات الخاصة بكافة قطاعات المؤسسة
	الاستقصاء والمسح الميداني لبيئة العمل	من ٢٠ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يهدف البرنامج إلى مراقبة جودة بيئة العمل لكافة أماكن العمل الموسمية بهدف تحسين بيئة العمل	قياس ملاءمة بيئات العمل داخل المؤسسة لمعايير الجودة الشاملة
	قياس رضا الحاج الكريم	من ١٠ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٣٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يهدف البرنامج إلى مراقبة جودة بيئة العمل لكافة أماكن العمل الموسمية بهدف تحسين بيئة العمل	تنفيذ برنامج قياس رضا الحاج الكريم
	تطوير وتنفيذ خطة عمل التدريب السنوية	من ١٠ / ٠٣ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ١١ / ١٤٣٩ هـ	٨ أشهر	يسعى البرنامج إلى صقل المهارات الإدارية لدى كافة منسوبي المؤسسة من خلال تقديم دورات تدريبية تتوافق مع الوظائف في مختلف المستويات الإدارية	١ - التعرف على المستوى المعرفي الحالي للموارد البشرية للمؤسسة بنسبة ١٠٠ ٪ . ٢ - تنفيذ أحد عشر برنامجاً تدريبياً متنوعاً لعدد ٣٠٠ متدرب سنويا للموظفين الدائمين والموسميين.

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
المتابعة والدعم	لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	الإشراف على أعمال وحدة العمليات الميدانية والمتابعة الإدارية والحرص على قيامهم بمتابعة ومراقبة الأداءميدانياً وإدارياً بين القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج .	١ - التأكد من تنفيذ المهام والمسؤوليات وفق الخطة التشغيلية خلال موسم الحج . ٢ - الاستشعار المبكر للأخطاء ونقاط الضعف في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج . ٣ - ضبط التواصل مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج خلال مواسم الحج .
	وحدة العمليات الميدانية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانيا والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج .	١ - التأكد من سلامة العمليات الميدانية والإدارية لمواقع أعمال المؤسسة وفق الخطةالتشغيلية خلال موسم الحج . ٢ - معالجة الحالات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية بالتنسيق مع القطاعات المختلفة في مواقع أعمال المؤسسة خلال موسم الحج . ٣ - ضبط النداءات الواردة عبر الشبكة من الجهات الداخلية والخارجية خلال موسم الحج .
	وحدة المتابعة الإدارية	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج .	١ - تحقيق الانضباط الإداري للعاملين في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج . ٢ - قياس الأداء العام للخدمات المقدمة للحجاج الكرام في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج .
	وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	يعنى بالتحقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي	١ - التحقيق في القضايا والمخالفات مع الجهات المعنية والعاملين خلال موسم الحج . ٢ - تنفيذ العقوبات والجزاءات على الجهات المعنية والعاملين خلال موسم الحج .
	الدعم والمساندة	من ١٠ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٦٠ يوم	يعنى هذا البرنامج بدعم ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية و مراكز توجيه الحافلات بالكوادر البشرية وذلك لتغطية جميع المواقع التشغيلية وفق معايير محددة لعملية الدعم وذلك خلال أعمال موسم الحج .	١- دعم مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية . ٢ - تغطية جميع المواقع في الميدان في أوقات الذروة .

	مكتبي المجلس الإشرافي (١-٢-٣)	من ٠١ / ١١ / ١٤٣٨ هـ إلى ٢٠ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	ويعنى هذا البرنامج بتنظيم العمل و التنسيق بين مكاتب الخدمة الميدانية الواقعة تحت نطاق المجلس الإشرافي والإشراف على الأداء من النواحي الإدارية والميدانية وضمان تقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على معالجة أي معوقات تطرأ خلال أعمال موسم الحج وتوثيق كافة الأعمال .	١ - جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية من النواحي الإدارية والفنية و الوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس الإشرافي . ٢ - تجويد الخدمات المقدمة للحجاج الكرام وتحقيق الأهداف المرجوة بالصورة المثلى . ٣ - ضمان و صول جوازات الحجاج الفرادى لمركز إستقبال المطار لموسم ما بعد الحج . ٤ - متابعة كافة النداءات والبلاغات الخا صة بالمكاتب .
	وحدة الإحصاء والتقارير	من ٢٥ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٥ / ٠١ / ١٤٣٩ هـ	٨٠ يوم	توثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليوميةوالدورية والنهائية خلال موسم الحج	إصدار تقرير إحصائي يومي لأعمال مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
التوظيف الموسمي	قطاع الشؤون الإدارية	من ٠١ / ٠٤ / ١٤٣٨ هـ إلى ٠١ / ٠٣ / ١٤٣٩ هـ	١١ شهر	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	يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزمني	المدة	التعريف	الأهداف التشغيلية
الشؤون المالية	قطاع الشؤون المالية	من ١٠ / ١٠ / ١٤٣٨ هـ إلى ١٠ / ٠٢ / ١٤٣٩ هـ	٩٠ يوم	يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج	تحقيق الموازنة في توفير المتطلبات المالية لجميع برامج العمل وفق الاحتياج خلال أعمال موسم الحج .

مؤشرات تنفيذ الإجراء

الإستقبال

١ - برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد بن عبدالعزيز :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	التفويج المسبق للحجاج قبل ٢٤ ساعة من وصول الحجاج	تفويج الرحلات مسبقاً	٪ ٩٥
٢	تفويج حجاج الرحلات الدولية	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة
٣	تفويج حجاج الرحلات الداخلية	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٢٠ دقيقة
٤	تفويج حجاج الترانزيت	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	١٨٠ دقيقة
٥	مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية والداخلية	توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	١٨٠ دقيقة

٢ - برنامج عمل مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩ :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات وتوجيهها للمسارات المخصصة	متوسط زمن تفويج الحافلة	٥ دقائق
٢	استقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات وتوجيهها للصالة الداخلية	متوسط زمن إنهاء إجراءات الحافلة	٢٥ دقيقة
٣	تفويج الحجاج	متوسط زمن إنهاء إجراءات التفويج	٢٥ دقيقة
٤	استقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة	متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٦٠ دقيقة
٥	استقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة	متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٩٠ دقيقة
٦	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم	متوسط زمن ا ستقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة
٧	حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية غير نظامية (غير صالحة للتفويج)	متوسط زمن ا ستقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة
٨	تفويج حجاج تأشيرات المجاملة	متوسط زمن ا ستقبال الحالة وانتهائها	٦٠ دقيقة

٣ - برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج وتوديع حجاج الفرادى :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج	١٠ دقائق
٢	التفويج الآلي	زمن إنهاء إجراءات التفويج	١٠ دقائق
٣	إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية (وحدة المعلومات)	زمن تسجيل بيانات جوازات الحقيبة	١٠ دقائق
٤	متابعة و إنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقيقة
٥	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما قبل الحج	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقيقة
٦	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى لموسم ما بعد الحج	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	٢٠ دقيقة
٧	حفظ وتداول الجوازات	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٠ ٪
٨	تحضير الباصات بالتنسيق مع النقابة لتجهيز الحافلات الخاصة بالحجاج الفرادى المغادرين	تقرير يومي بالجداول المرسلة للنقابة	١٠٠ ٪

٤ - برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	استلام وحفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية من مكتب الوكلاء الموحد	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	٠ ٪
٢	مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية	دعم المكاتب بتسجيل بيانات جوازات الرحلات	٥ ساعات

٥ - برنامج عمل حفظ الجوازات بكيلو ٩ :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تداول وحفظ الجوازات ونقلها لمكاتب الخدمة الميدانية	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة	٪ ٠
		نسبة الحقائب والجوازات المسلمة للمكاتب	٪ ١٠٠
٢	تتبع حركة الجوازات داخل المركز	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة	٪ ٠
٣	تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بمركز البر	زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	٣ ساعات
٤	تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بالمطار	زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	ساعتين

إسكان الحجاج

١ - برنامج عمل الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	الكشف على آليات ومعدات التحميل وتنزيل أمتعة الحجاج	سلامة جميع المعدات والآليات	١٠٠ ٪
٢	عقد اجتماعات التنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج	عدد الاجتماعات	٤٠ اجتماع
٣	عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج	عدد الاجتماعات	٥٠ اجتماع
٤	تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي	تقرير يومي بالشواغر	٧٠ تقرير
٥	تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن	زمن تأمين السكن الخيري	٦٠ دقيقة

٢ - برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	متابعةإنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن	متابعة عمليات التفويج	١٠٠ ٪
٢	رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج التي يتم الوقوف عليها	عدد محاضر اختلاف التفويج	١٠٠ ٪
٣	توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق	عدد شواغر الإسكان	٢ شاغر يومياً
٤	متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل	تقرير يومي بحالات قصور العمالة	٧٥ تقرير
٥	ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية	تقرير يومي بعدد المخالفات	٧٥ تقرير

الخدمات الانسانية وخدمات الحجاج

١ - برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	إرشاد الحجاج الكرام التائهين إلى مقر سكنهم من مركزي الإرشاد (الشمالي - الجنوبي)	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة
٢	إرشاد الحجاج الكرام التائهين من مراكز الارشاد التابعة لوكاله وزارة الحج والعمرة	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة
٣	إرشاد الحجاج الكرام التائهين حسب البلاغات الواردة	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة
٤	إرشاد الحجاج الكرام إلى مقر سكنهم عن طريق مراكز ارشاد متنقلة	زمن إرشاد الحاج	٢٠ دقيقة

٢ - الرعاية الصحية للحجاج الكرام :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	متابعة الحجاج المنومين في المستشفيات الحكومية (الملك فهد ، الأنصار ، أحد ، الميقات) على مدار ٢٤ ساعة	تقرير يومي	٨٠ تقرير
٢	متابعة وحصر الحجاج المنومين في المستشفيات الأهلية	تقرير يومي	٨٠ تقرير
٣	مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج ذوي الحالات الحرجة لأداء شعائر الحج	مغادرة جميع الحالات	١٠٠ ٪
٤	إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين	زمن إنهاء إجراء دفن الحاج	٢٤ ساعة
٥	تسليم متعلقات الحاج المتوفي لمكتب شؤون الحجاج أو المنظم والرفع للجهات المختصة	إنهاء جميع الحالات	١٠٠ ٪

٣ - مكتب خدمات الحجاج :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	توثيق و إنهاء البلاغات الواردة للحجاج الكرام من جميع الجهات ذات العلاقة	تسديد جميع البلاغات الواردة	١٠٠ ٪
٢	تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة	عدد الجوازات المتبقية	٠ ٪
٣	متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة و إنهاء إجراءاتهم	إنهاء جميع حالات الحجاج	٩٥ ٪

الطوارئ والسلامة

١ - برنامج عمل الطوارئ والسلامة :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدوم الحجاج الكرام	تقرير يومي بعدد الزيارات	١٥٠ تقرير
٢	تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء فترة إقامتهم بالمدينة المنورة	عدد الزيارات التفقدية	١٣٣٠ زيارة لتفقد الحجاج في مساكنهم
٣	التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث وذلك خلال فترة اقامتهم بالمدينة المنورة	تقرير عن الحالة	١٠٠ ٪

٢ - برنامج عمل وحدة تأمين النواقص :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج	تقرير يومي بعدد حالات نواقص التجهيزات	٧٥ تقرير

مواقع ميدانية خدمية

برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم	تلبية احتياجات الحاج الكريم	١٠٠ ٪
٢	استلام الجوازات من مركز حفظ جوازات المطار ومركز حفظ الجوازات بكيلو ٩ وتسجيلها وأرشفتها وحفظها اليا	زمن استلام و إنهاء إجراءات الجوازات	٣ ساعات
٣	مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج	زمن انهاء عملية مطابقة الجوازات	٤٥ دقيقة
٤	استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية	زمن اعتماد المغادرة المبدئية	٦٠ دقيقة
٥	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية	زمن إنهاء مغادرة الحجاج ميدانيا ونهائيا للرحلة الواحدة	٣ ساعات ١٠٠ ٪

التوديع

١ - برنامج عمل مركز توجيه الحافلات رقم ١ - ٢ - ٣ :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية لموسم ما قبل الحج	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	٢ ساعات
٢	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 ساعة
٣	تسديد اعتمادات أوامر إركاب شركات النقل	تقارير التصفية مع شركات النقل	١٠٠ ٪

٢ - برنامج عمل مركز الميقات :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تنظيم دخول الحافلات وتوجيه الحجاج الى مسجد الميقات	زمن مغادرة الحافلات	٣٥ دقيقة
٢	توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم	زمن بقاء الحجاج بمسجد المليقات	٣٥ دقيقة
٣	تقديم الخدمة للحجاج التائهين والمرضى والمتوفيين داخل مركز الميقات	مغادرة جميع الحجاج	١٠٠ ٪

التشغيل والصيانة

١ - إدارة التشغيل والصيانة :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل	صيانة جميع مواقع العمل	١٠٠ ٪
٢	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم	نسبة جاهزية المقومات المادية	١٠٠ ٪
٣	الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة	تقرير يومي	٨٠ تقرير
٤	الإشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل	زيارات ميدانية	٧٥ زيارة

٢ - برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات	زمن الانتهاء من حصر الموجودات بالمستودع	٣٠ يوم
٢	استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين	نسبة تطابق المواد من الموردين حسب التعميد	١٠٠ ٪
٣	تجهيز مواقع العمل الموسمية بالأجهزة والأدوات حسب الخطة التشغيلية	نسبة جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪
٤	تسليم كافة مواقع العمل لبدء الاعمال	زمن تسليم مواقع العمل	١٠ أيام
٥	تأمين كافة طلبات واحتياجات مواقع أعمال المؤسسة	زمن معالجة الطلبات الواردة	٢٤ ساعة
٦	إستلام كافة مواقع العمل الموسمية	زمن استلام مواقع العمل	١٠٠ ٪
٧	تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات ترحيبية وارشادية وبالمهام الإجرائية الخاصة بهم	تقرير	١٠٠ ٪

العلاقات العامة و الإعلام

برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها	عدد التقارير	٧٠ تقرير
٢	تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة	عدد اللقاءات الإعلامية	١٠ لقاءات
٣	تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام	عدد النشرات الصحفية	٪ ٩٠
٤	استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة	التحديث اليومي	٪ ١٠٠

تقنية المعلومات والتدريب والجودة

١ - برنامج عمل إدارة الأ صول التقنية والدعم الفني :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج	إكتمال التجهيزات التقنية	١٠٠ ٪
٢	تسليم الأجهزة التقنية لمواقع العمل	جاهزية مواقع العمل	١٠٠ ٪
٣	تركيب أجهزة الشبكة للمواقع الموسمية	تشغيل شبكة الحاسب الالي	١٠٠ ٪
٤	استلام الأجهزة من المواقع التشغيلية	سلامة جميع التجهيزات التقنية	١٠٠ ٪
٥	معالجة مشاكل الادخال والتشغيل لنظام الحج الالكتروني	زمن تسديد البلاغات	١٠ دقائق
٦	صيانة الأجهزة التقنية الدورية	سلامة واستقرار الأجهزة التقنية	٩٠ ٪
٧	تلقي بلاغات الاعطال الفنية	معالجة البلاغات التقنية	١٥ دقيقة

٢ - برنامج عمل التدريب ونشر ثقافة الجودة :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	اعتماد البرامج التدريبية	١٠٠٪
٢	تدريب قيادات الصف الاول	الرؤساء الذين سيتم تدريبهم	١٠٠٪
٣	تدريب قيادات الصف الثاني	عدد المتدربين	١٢٠ متدرب
٤	تدريب منفذي الخدمة	عدد المتدربين	١٥٠ متدرب
		عدد المتدربين	٤٠٠ متدرب
٥	التدريب على راس العمل لأنظمة الحج الالكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات	تأهيل العاملين على النظام الالي للحج	٨٥٠ متدرب
٦	الزيارات والجولات الميدانية اليومية لتقييم مستوى الجودة	عدد القطاعات محل الزيارة	٦٠٪
٧	تنفيذ الدورة التوعوية لنشر ثقافة الجودة	عدد البرامج	برنامجين
٨	إعداد دليل إجرائي لقطاعات المؤسسة	عدد الأدلة المنجزة	٨٠٪

٣ - برنامج عمل تشغيل النظام الآلي للحج

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني	تسديد البلاغات	٪١٠٠

٤ - برنامج عمل إعداد أدلة الإجراءات الشاملة

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	إعداد دليل إجرائي للقطاعات	عدد الأدلة المنجزة	٪٨٠

٥ - برنامج عمل تطوير وتنفيذ خطة عمل التدريب السنوية

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	الانتهاء من دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	٪١٠٠ من الوظائف
٢	دراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب عن طريق استبانات	الانتهاء من دراسة احتياجات كل موظف دائم من التدريب	٪٨٠ من الموظفين الدائمين
٣	تقديم الدورات التدريبية	عدد البرامج المنفذة	١١ برنامج
		عدد المتدربين	٨٠٠ متدرب
		الانتهاء من تحليل التقييم	٪٨٠ من استبانات المتدربين
		الانتهاء من التوثيق	تقرير واحد لكل برنامج

٦ - برنامج عمل الاستقصاء والمسح الميداني لبيئة العمل

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	زيارات التقييم الميدانية	عدد القطاعات محل الزيارة	٪٦٠

٧ - برنامج عمل قياس مؤشر الأداء

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	الزيارات والجولات الميدانية اليومية	عدد الإجراءات المقاسة	٦٠٪

٨ - برنامج عمل قياس رضاء الحاج الكريم

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	جمع استبانات رضاء الحاج الكريم	عدد الاستبانات المطلوبة من وزارة الحج والعمرة	١٠٠٪

البرنامج التدريبي للعاملين الموسميين في موسم حج ١٤٣٨هـ

يعد التدريب وإدارة الحلقات التطبيقية أهم أحد الأدوات والركائز الرئيسية لتمكين جميع العاملين في قطاعات ومراكز المؤسسة الأهلية للأدلاء من المهارات المعرفية والخبرات المتبادلة والتي لها دور في تحقيق أهداف المؤسسة حيث يعتبر تدريب العاملين وفق احتياجاتهم الفعلية أحد متطلبات انظمة الجودة والتميز المؤسسي لذلك سعينا أن يكون التدريب في هذه المبادرة محققاً لمبدأ التمكين .
حيث سيتم بإذن الله تصميم الحلقات التطبيقية وحقائب التدريبية خاصة للمؤسسة الأهلية للأدلاء لتطبيق المعارف وإكساب المهارات المطلوبة في الإدارة والتخطيط ونظام إدارة الأداء بسرعة ودقة بما يحقق مفهوم المنظمة المتعلمة learning organization

وعملنا على أن تتضمن البطارية التدريبية (٧) سبعة برامج وهي :.
١ - القيادة الإدارية (حلقة تطبيقية)
٢ - الأهداف العامة والأهداف الإجرائية (برنامج تدريبي)
٣ - مهارات التعامل مع الخطط التشغيلية وبرامج العمل (برنامج تدريبي)
٤ - إدارة الخلاف والنزاع في بيئة العمل (حلقة تطبيقية)
٥ - قيادة وبناء فريق العمل (حلقة تطبيقية)
٦ - بناء مؤشرات الأداء (برنامج تدريبي)
٧ - التميز في خدمة المستفيدين (برنامج تدريبي)

(استحقاقات المتدربين)

سيتم تسليم كل متدرب في كل برنامج تدريبي مايلي :

- حقيبة ورقية للمحتويات العلمية للبرنامج .
- حقيبة ورقية لأنشطة البرنامج .
- شهادة حضور البرنامج .

(مقر تنفيذ البرامج التدريبية)

سعياً إلى خفض التكلفة المالية لتدريب العاملين .
تم مراعاة أن يكون تنفيذ البرامج التدريبية في مقر المؤسسة الأهلية للأدلاء أو أي قاعة مناسبة توفرها المؤسسة مع أهمية توفير متطلبات التدريب المتمثلة في قاعة مناسبات تحتوي على (٥) طاولات و (٢٥) كرسي وشاشة عرض وسبورة ورقية وجهاز عرض البيانات data show .

(الحقائب التدريبية)

جميع الحقائب التدريبية لكافة البرامج . سيتم بإذن الله إعدادها خصيصاً للمؤسسة الأهلية للأدلاء وفق المنهجية العلمية للتدريب .
وستكون ملكاً للمؤسسة الأهلية لمدة عامين فقط من تاريخ إنتهاء التدريب .

(متطلبات واشتراطات تنفيذ البرامج التدريبية)

١ - مدة كل برنامج تدريبي ٤ ساعات زمنية .
٢ - يتم تنفيذ البرامج التدريبية في الفترة المسائية .
٣ - تتطلب البرامج طاولات دائرية بنظام ورش العمل وشاشة عرض وجهاز عرض البيانات data show .
وسبورة ورقية أو معدنية .

م	البرنامج التدريبي	المستهدفون (الوظائف المستهدفة ومن في حكمها)						التكرار
		رئيس	نائب	مشرف	مساند	منسق	مرشد	
١	إدارة الخلاف والنزاع في بيئة العمل		✓	✓				٤
٢	قيادة وبناء فريق العمل		✓	✓				٤
٣	الأهداف العامة والأهداف الإجرائية	✓	✓					٤
٤	مهارات التعامل مع الخطط التشغيلية وبرامج العمل	✓	✓					٤
٥	بناء مؤشرات الأداء	✓						٢
٦	التميزفي خدمة المستفيدين				✓	✓	✓	٤
٧	مهارات التعامل مع الرؤساء				✓	✓	✓	٤
	إجمالي عدد البرامج التدريبية	٢٦ برنامج تدريبي						
	مواعيد التنفيذ	خلال الفترة من ١٤ - ١٠ - ١٤٣٨ هـ إلى ٢٦ - ١٠ - ١٤٣٨ هـ						
	العدد المستهدف	١٠٠٠ متدرب						

المتابعة والدعم

١ - برنامج عمل لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	الإشراف على العمليات الميدانية ووحدة المراقبة الإدارية	تقرير يومي	٨٠ تقرير
٢	مراقبة ومتابعة جميع العمليات الميدانية والإدارية	تقرير كل ٨ ساعات	٢١٠ تقرير
٣	التنسيق بين الجهات التابعة للمؤسسة والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج	تسديد البلاغات الواردة	٪١٠٠

٢ - برنامج عمل وحدة العمليات الميدانية :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	متابعة عمليات المغادرة الميدانية	عدد الاستمارات	٪ ١٠٠
٢	مراقبة العمليات آلياً وميدانياً	تقرير كل ٨ ساعات	٪ ١٠٠
٣	الا ستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية (البلاغات المركزية)	تسديد البلاغات والملاحظات	٪ ١٠٠
٤	تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاسلكية وتسجيل المحادثات	تقرير كل ٨ ساعات	٢٤٠ تقرير
٥	مراقبة الاداء على مدار الساعة	الحالات التي يتم معالجتها	٪ ١٠٠

٣ - برنامج عمل وحدة المتابعة الإدارية :

م	الإجـــــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	تحقيق الانضباط الاداري	عدد الزيارات	٤٥٠٠ زيارة
٢	تحقيق الضبط الإداري آليا	تقرير كل ٨ ساعات	٢٢٥ تقرير
٣	تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية	بطاقة قياس الأداء	٩٠ ٪ من الاداء العام

٤ - برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	التحقيق في القضايا والمخالفات	إنهاء جميع التحقيقات	١٠٠ ٪
٢	تنفيذ العقوبات والجزاءات	إنهاء جميع العقوبات والجزاءات	١٠٠ ٪

٥ - برنامج عمل مركز الدعم والمساندة :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	دعم مكاتب الخدمة الميدانية بالكوادر البشرية	تغطية جميع مواقع العمل	١٠٠ ٪
٢	دعم القطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية	تغطية مواقع العمل	١٠٠ ٪

٦ - برنامج عمل مكاتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ١ - ٢ - ٣ :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	متابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع وتأمين المتطلبات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية	نسبة جاهزية مواقع العمل حسب الخطة التشغيلية	١٠٠ ٪
٢	المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة	تقرير يومي	٧٠ تقرير
٣	استلام جوازات الحجاج الفرادى و إيصالها لمراكز المغادرة استقبال المطار - مركز الفرادى	زمن وصول جوازات الحجاج قبل موعد إقلاع الرحلة	١٢ ساعة
٤	استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها	تسديد جميع البلاغات	١٠٠ ٪

٧ - برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا	تقرير يومي	٧٠ تقرير
٢	إنتاج تقرير مرئي ونشره على السوشيال ميديا	مونتاج يومي	٧٠ مونتاج

التوظيف الموسمي

برنامج عمل الشؤون الإدارية :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية	نسبة المواقع القيادية بالكوادر	١٠٠ ٪
٢	استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية	تأمين الكوادر البشرية من أبناء الأدلاء لمواقع العمل	١٥ ٪
		تأمين الكوادر البشرية من غير أبناء الأدلاء لمواقع العمل	٨٥ ٪
٣	إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسمين	إنهاء إجراءات الترشيح	١٠٠ ٪

الشؤون المالية

برنامج عمل الشؤون المالية :

م	الإجـــــــــــراء	مؤشر الأداء	المحددات
١	إنهاء إجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية	صرف النثريات المالية	١٠٠ ٪
٢	إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمحروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية	نسبة تأمين عدد السيارات والمحروقات حسب الخطة التشغيلية	١٠٠ ٪
٣	إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج	إنجاز صرف مستحقات جميع العاملين	١٠٠ ٪

لجنة إعداد وصياغة الخطة التشغيلية العامة للمؤسسة الأهلية للأدلاء لموسم حج ١٤٣٨هـ

نائب رئيس مجلس الإدارة
رئيس اللجنة
الدليل / عصام بن عبد العزيز دمياطي

عضو مجلس الإدارة
نائب رئيس اللجنة
الدليل / فهد بن عبد الحميد شحاته

عضو مجلس الإدارة
عضو اللجنة
الدليل الدكتور/ أحمد بن أسعد خليل

عضو مجلس الإدارة
عضو اللجنة
الدليل / هاشم بن مصطفى مقلية

عضو مجلس الإدارة
عضو اللجنة
الدليل / فيصل بن محمد أمين سندي

مستشار المؤسسة
عضو اللجنة
الدليل الدكتور/ عبد الرحمن بن غالب دبور

منسق اللجنة
الأستاذ / ياسر بن محمد الشريف

مقرر اللجنة
الأستاذ / محمد بن مصطفى البكري

الفهـــــرس

كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة	٧
أبرز مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٨هـ	٩
أهداف المؤسسة العامة	١٠
التعريف بالمؤسسة الأهلية للأدلاء	١٢
الرؤيا والرسالة والقيم	١٣
الهيكل التنظيمي التشغيلي لموسم حج ١٤٣٨هـ	١٤
أعضاء مجلس الإدارة	١٥
منطلقات الخطة التشغيلية	١٦
مكاتب الخدمة الميدانية	١٧
الكوادر البشرية والأجهزة والأدوات اللازمة لتنفيذ المهام	١٨
المهام والخدمات الأساسية وبرامج العمل	١٩
مؤشرات تنفيذ الإجراء	٣٠
أعضاء لجنة إعداد وصياغة الخطة التشغيلية العامة	٥١

المؤسسة الأهلية للأدلاء
المدينـــــة المنـــــورة
مخطط السعادة - خلف مشروع دار الهجرة
هاتف موحد - ٩٢٠٠٠٩٩٨٧
www.adilla.com.sa

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification
BUREAU VERITAS 1828

CERTIFIED ISO 9001:2015 COMPANY